



**Mutuale**  
*la solidarité mutualiste*

**RAPPORT DE MISSION 2025**



## ÉDITO : LA PAROLE À PIERRE MARINI 03

### QUI SOMMES NOUS ?

NOTRE RAISON D'ÊTRE	04
NOS CHIFFRES-CLÉS	05
LES GRANDES LIGNES DE LA RSE CHEZ MUTUALE	06
NOS VALEURS	07

FOCUS : LABEL ENGAGÉ RSE	08
FOCUS : CERTIFICATION SERVICE FRANCE GARANTI	09
FOCUS : COMITÉ DE MISSION	10



## GOUVERNANCE · 11



## ADHÉRENTS · 22



## HUMAIN · 36



## DÉVELOPPEMENT · 54



## ENGAGEMENT · 70 RESPONSABLE

# I ÉDITO : LA PAROLE À PIERRE MARINI

L'an dernier, j'écrivais que ce rapport, qui était le premier, fixait une base de travail. Une promesse, donc. Cette année, je lis autrement. Non plus comme une intention mais comme une volonté qui se vérifie dans l'action.

Le rôle d'un Comité de mission, c'est de veiller. Veiller, c'est aussi mesurer la distance entre ce que l'on a dit et ce que l'on a fait. Cette distance, ici, se réduit. Là où il y avait l'esquisse, il y a désormais le trait. Là où il y avait le mot, il y a le geste. Là où il y avait l'engagement, il y a la preuve.

Je ne parle pas de perfection. Je parle de mouvement. Une charte qui devient un programme quotidien. Des salariés qui ne reçoivent plus la démarche, mais la portent. Une stratégie qui n'est plus un horizon lointain, mais qui se réalise déjà, avec parfois même un peu d'avance.

Il y a une maturité nouvelle dans ce rapport. La mission n'y est plus un sujet que l'on présente, mais une exigence que l'on habite. Elle ne s'ajoute plus à l'action, elle la traverse : rien n'y est accessoire. Ce passage est rare. Beaucoup d'organisations s'arrêtent à la promesse, satisfaites de l'avoir formulée. Mutuale, elle, a continué de concrétiser. C'est cela, incarner. Faire descendre l'idée dans le réel jusqu'à ce qu'elle y prenne corps.

Il reste du chemin, mais celui-ci s'éclaire. Car ce qui s'incarne demande à être tenu, et ce qui est tenu demande souvent à être dépassé. La satisfaction n'est jamais un terme. Elle est une étape où l'on reprend souffle avant d'aller plus loin, vers là où il y a parfois de la souffrance, de la précarité, des inégalités. C'est là, plus encore qu'ailleurs, qu'il nous faut aller.



Je remercie à nouveau les équipes de Mutuale, tant élues que salariées, pour leur constance, pour leur lucidité et pour avoir maintenu le cap quand le confort eût conseillé de ralentir. Car il ne faut jamais ralentir là où l'humanisme est le moteur de l'engagement, là où la responsabilité individuelle est collective est en jeu, là où nous, mutualistes, solidaires, engagés, n'avons pas le droit de détourner le regard.

**Pierre Marini, Directeur général d'Enio  
Membre du comité de mission de Mutuale**

*Agir dans nos territoires  
sur la base d'un projet social responsable, humaniste et solidaire  
où l'Adhérent(e) est au cœur de nos engagements.*

### *Agir dans nos territoires*

Poursuivre notre ancrage territorial et amplifier nos actions locales, les partenariats entrepris dans les différentes régions.

### *Un projet social, responsable, humaniste et solidaire*

Pour Mutuale, la Sécurité sociale est un modèle de solidarité qu'il faut défendre. C'est la raison pour laquelle nous favorisons les entreprises qui produisent, cotisent et paient des impôts en France.

Dans un contexte où l'humain et l'environnement doivent être mis en avant, Mutuale donne la priorité au dialogue social comme elle privilégie notamment les placements éthiques, le développement de l'économie locale et les circuits courts.

### *L'Adhérent(e) est au cœur de nos engagements*

Il s'agit de renforcer le lien qui nous unit à nos adhérents et chacun de nos actes doit être pensé pour eux.

Mettre l'Adhérent au centre de la vie de Mutuale, c'est lui permettre de se reconnaître et de participer à une communauté particulière de valeurs et d'intérêts.



**61 735**  
personnes protégées

**414**  
entreprises  
adhérentes

## RESSOURCES HUMAINES

**101** salariés    **22** cadres    **37** techniciens    **42** employés

**8,55** unités  
travailleurs en situation  
de handicap

**2285**  
heures de  
formation

**19** bureaux d'accueil  
et de proximité

**250** communes  
Mut'Village

## ADHÉRENTS

**1,50** min.  
temps moyen de  
décroché du SRA\*

**2,91** jours  
délai moyen de traitement  
des remboursements

**96%**  
taux moyen de conformité du service rendu  
à l'adhérent (*adhésions, décomptes, gestion...*)

**199%**  
de marge de solvabilité

**51,6 M€**  
de cotisations mutualistes nettes

## PERFORMANCE

**1<sup>re</sup>** mutuelle  
certifiée  
Service France Garanti



AFNOR Cert. 10103  
mutuelle

## ANCRAGE TERRITORIAL

## JAN.-AVRIL 2021

Élaboration du Projet Stratégique RSE Mutuale 2024

## MAI 2021

Obtention de la certification Service France Garanti

## MARS 2022

Évaluation à blanc par un expert RSE AFNOR

## JUIN 2021

- Validation du Projet Stratégique lors de l'Assemblée Générale
- Lancement officiel du Projet Stratégique RSE 2024
- Mise en place d'une démarche participative avec les salariés

Lancement des équipes pilotes des projets RSE

## JUIN 2023

## NOV. 2023

Obtention du Label Engagé RSE

## JUIN 2024

· Intégration de la raison d'être et des objectifs de missions dans les statuts de la Mutuelle validation à l'Assemblée Générale

· Reconnaissance officielle du statut de mutuelle à mission

## SEPT. 2024

Création du comité de mission et définition de ses membres et son organisation

## AVR. 2022

- Résultats de l'évaluation à blanc : niveau de maturité « Progression »
- Partage d'expériences avec d'autres acteurs reconnus comme entreprise à mission

## JUIN 2025

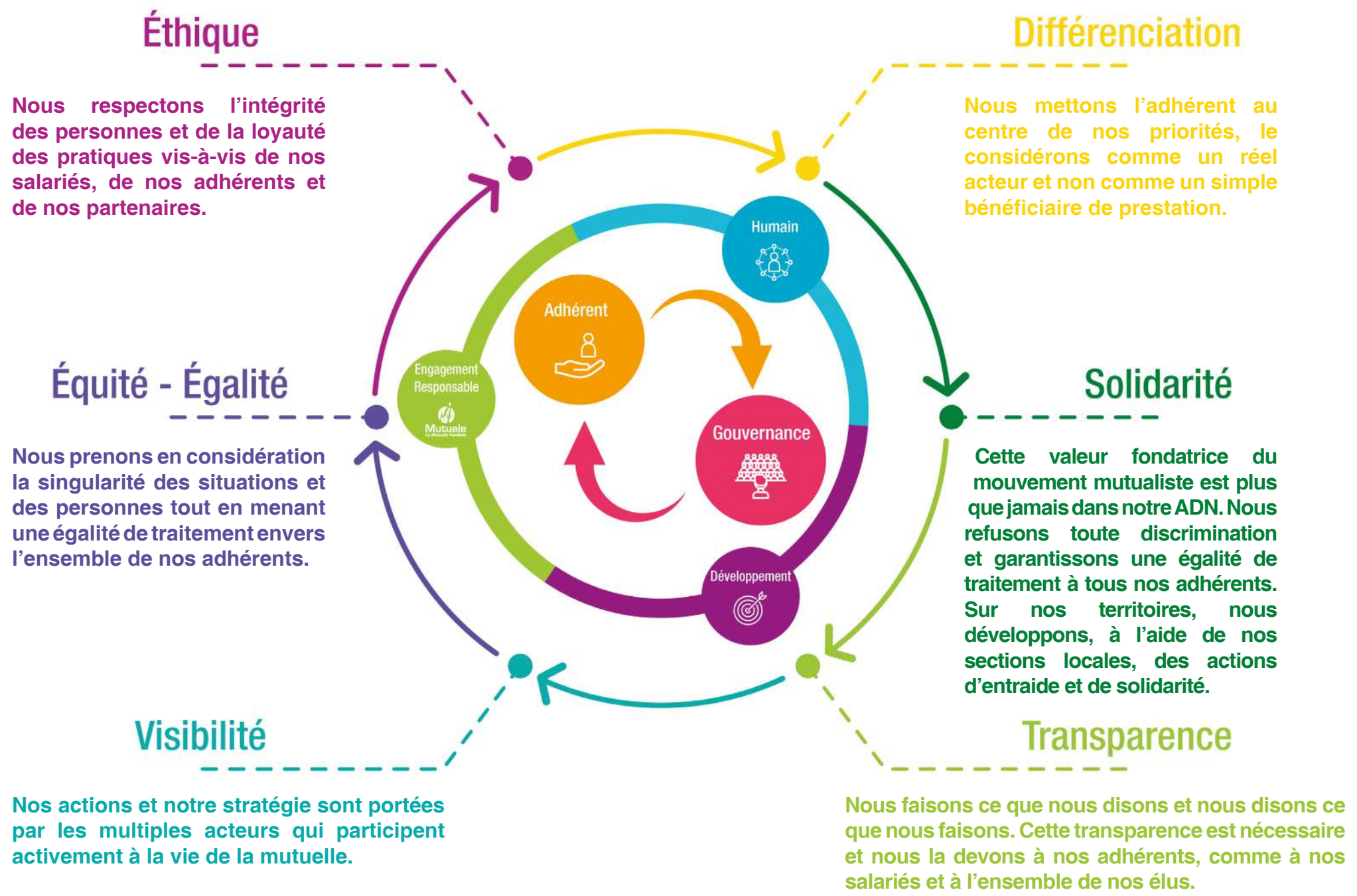
Publication du 1<sup>er</sup> rapport de Comité de Mission

## DÉC. 2025

Finalisation du Projet Stratégique Mutuale 2030

## 2026

- Lancement de la nouvelle stratégie
- Mobilisation du comité de mission pour accompagner et piloter les engagements



# I FOCUS : LABEL ENGAGÉ RSE

En mars 2022, l'un des experts RSE AFNOR avait évalué à blanc la démarche RSE de Mutuale et lui avait attribué le niveau de maturité Progression (niveau 2 du label).

En novembre 2023, après avoir exécuté un plan d'actions précis et été évaluée en conditions réelles, **Mutuale a eu l'honneur d'obtenir le label Engagé RSE de niveau confirmé (niveau 3).**

Pour notre mutuelle, cette évaluation est un moyen concret de **mesurer la performance de notre démarche RSE pour répondre aux objectifs de développement durable des Nations-Unies, en ligne avec la norme internationale ISO 26000.** Avec l'attribution de ce label, nous rejoignons ainsi une communauté de près de 200 organisations labellisées Engagé RSE.

Délivré par AFNOR Certification, à travers l'évaluation de plus de 50 critères selon la norme ISO 26000 et les objectifs de développement durable, ce label est la reconnaissance de notre démarche et la concrétisation de notre engagement envers nos adhérents, nos salariés et nos territoires.

Les 7 domaines questionnés par le label Engagé RSE couvrent :

- **La gouvernance,**
- **Les droits de l'humain,**
- **Les conditions de travail,**
- **L'environnement,**
- **La loyauté des pratiques,**
- **Les questions relatives aux consommateurs,**
- **Le développement local.**

## *Valoriser nos engagements*

Choisir de devenir Engagé RSE, c'est adresser un signal fort : celui d'une organisation qui assume les impacts de ses actions et qui s'engage pour un développement durable de ses processus et de ses activités.



# I FOCUS : CERTIFICATION SERVICE FRANCE GARANTI

## Première mutuelle certifiée Service France Garanti

Preuve de notre ancrage territorial, nous détenons la certification Service France Garanti. Cette distinction s'inscrit dans une démarche globale qui correspond aux valeurs mutualistes que prône Mutuale et à la proximité qu'elle défend au quotidien au sein de nos régions.

Engagée pour l'environnement et le développement de l'économie locale, Mutuale favorise les circuits courts afin de soutenir les entreprises qui produisent en France.

C'est afin de faire reconnaître son **engagement** et ses **valeurs mutualistes** que Mutuale a choisi de se faire certifier.

En mars 2025, le **renouvellement de la certification Service France Garanti** de Mutuale a été officialisé en présence de Gilles ATTAF, président de la certification Origine France Garantie, Laurent Moisson, co-président des Forces Françaises de l'Industrie.

La remise de la certification a eu lieu lors d'une visite du siège social de Mutuale et de son service Relation Adhérent, situé à La Chaussée Saint-Victor, par une délégation officielle d'Origine France Garantie. La visite s'est terminée par un moment de convivialité et d'échange avec nos équipes.



AFNOR Cert, 10103  
mutuelle

## Une relation privilégiée

La relation avec nos adhérents est basée sur une proximité relationnelle et humaine, offrant une qualité d'écoute et une volonté permanente de les aider et de les conseiller.

## Un suivi personnalisé

Notre connaissance du terrain et de ses particularités locales nous permet d'accompagner au mieux les dirigeants de nos entreprises adhérentes.

## Le Service Relation Adhérent

Notre centre d'appel est situé au sein même du siège social dans le Loir-et-Cher. Notre équipe de téléconseillers(ères) sont salarié(e)s de Mutuale et œuvrent au quotidien pour répondre au mieux à toutes les questions des adhérents.

## L'emploi en France

100% des salariés de Mutuale disposent d'un contrat de travail français.

## Une taille humaine

La taille de notre structure garantit réactivité et rapidité dans notre organisation et nos prises de décision.

# I FOCUS : COMITÉ DE MISSION



**JULIEN NOLIÈRE**

Directeur Général  
Mutuale



**MÉLODIE DESHAYES**

Directrice Générale Adjointe  
Mutuale



**ÉRIC RAFAEL**

Président  
Mutuale



**PAULINE BOLÉAT**

Responsable Communication  
Marketing - Mutuale



**FRANCK DUFOUR**

Responsable Régional  
Auvergne - Mutuale



**BRIGITTE LEFEBVRE**

Administratrice  
Mutuale



**PIERRE MARINI**

Directeur général de l'UGM  
Enio - Membre externe



**GILLES ATTAF**

Président d'Origine France  
Garantie - Membre externe



**NICOLAS POMIÈS**

Vice-président  
Mutuale

Mutuale a adopté en 2024 le statut de **mutuelle à mission**. Ce dernier engage officiellement l'organisation à poursuivre des objectifs sociaux et environnementaux en plus de son activité principale de complémentaire santé.

Dans le cas de Mutuale, cette démarche se traduit par l'inscription d'une **raison d'être** dans ses statuts, centrée sur une vision solidaire et humaniste de la santé. **L'objectif est de placer l'adhérent au cœur du fonctionnement de la mutuelle et de contribuer à un meilleur accès aux soins sur les territoires.**

En tant que mutuelle à mission, Mutuale s'engage également à développer des actions de prévention, à renforcer la solidarité entre ses adhérents et à promouvoir des pratiques responsables. Ces engagements sont suivis de manière régulière grâce à ce comité de mission chargé de vérifier que les objectifs fixés sont bien respectés.

Ce statut ne modifie pas la fonction principale de Mutuale, qui reste la prise en charge des dépenses de santé, mais il ajoute une dimension supplémentaire d'intérêt général. Il permet ainsi à la mutuelle de se distinguer par une approche plus engagée et orientée vers l'impact social.

## *Regarder autrement*

Le comité à mission complète notre stratégie en apportant **un regard extérieur** et en veillant à l'atteinte des objectifs associés à notre mission. Son rôle est de nous challenger, de nous pousser à toujours nous améliorer et à contribuer au bien commun.



## GOUVERNANCE

### ■ NOS ENGAGEMENTS STATUTAIRES

#1. Maintenir une vie démocratique locale dynamique pour orienter et organiser la gestion de la mutuelle dans le seul intérêt des adhérents.

#2. Œuvrer au dynamisme des territoires et à l'ancrage local de Mutuale en intervenant, au plus près de la population, par le biais de partenariats et d'actions de prévention, de solidarité, d'éducation populaire.

### ■ NOS OBJECTIFS 2025

#1. Être reconnue comme entreprise mutualiste à mission :

- Déployer une stratégie de communication et recenser les objectifs fixés par le comité à mission et déployer les actions nécessaires à leur réalisation.

#2. Construire le nouveau projet stratégique 2030.

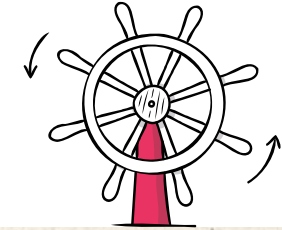
*Les objectifs de développement durable auxquels Mutuale contribue sur ce pilier*



*« Par sa présence territoriale à travers ses sections régionales, Mutuale répond aux valeurs fondatrices du mouvement mutualiste que sont, la proximité, la démocratie, l'entraide et la solidarité. C'est dans cet esprit que l'ensemble des élus mutualistes orientent et organisent la gestion de la mutuelle dans le seul intérêt des adhérents ».*

Eric RAFAEL

Président de Mutuale



## OBJECTIFS 2025

#1. Être reconnue comme entreprise mutualiste à mission :

- Déployer une stratégie de communication et recenser les objectifs fixés par le comité à mission et déployer les actions nécessaires à leur réalisation.

## TRAVAUX MIS EN OEUVRE

- Conception et rédaction du premier rapport de mission dont la collecte et la structuration des informations nécessaires au reporting de mission, avec valorisation des actions menées.
- Intégration de la qualité de mutuelle à mission dans les communications internes et externes, notamment à travers la valorisation des actions RSE (solidaires, environnementales, sociétales...).
- Diffusion du rapport RSE 2024 et du premier rapport de mission auprès des parties prenantes.
- Sensibilisation et information régulières sur le comité de mission, avec rappel de ses objectifs et de son rôle dans le suivi des engagements de la mutuelle.

#1. Être reconnue comme entreprise mutualiste à mission :

- Construire le nouveau projet stratégique 2030.

- Organisation d'ateliers de co-construction avec les administrateurs.
- Animation d'ateliers participatifs auprès des salariés.
- Recueil et analyse des contributions des parties prenantes internes.
- Présentation des travaux au comité de mission pour revue et enrichissement.
- Élaboration et diffusion d'un questionnaire auprès des adhérents, entreprises adhérentes, partenaires et fournisseurs.
- Analyse des 662 retours collectés.
- Consolidation des contributions et formalisation des orientations stratégiques.
- Validation du Projet Stratégique 2030 en décembre 2025.

## *Vision et raison d'être*

En 2021, le Projet Stratégique RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises) de Mutuale a été travaillé avec le soutien plein et entier du Conseil d'Administration. Cette stratégie, construite de manière participative, tient compte des perspectives quant au métier de la complémentaire santé tout en ayant pour fil conducteur les sept piliers de la RSE et les valeurs mutualistes historiques.

La raison d'être de Mutuale, orientée vers le sociétal, a d'ailleurs été définie par le Conseil d'Administration lui-même.



## *Accompagner les adhérents dans leur parcours de santé*

Mutuale ne fournit pas seulement une complémentaire santé. Depuis toujours, elle s'engage pour faciliter l'accès aux soins et préserver le capital santé de tous. S'engager pour le mieux-vivre, la prévention et les services de proximité sont au cœur de son modèle mutualiste.



*« Chaque jour qui passe démontre un peu plus la pertinence et la modernité des valeurs fondatrices de Mutuale que sont l'entraide et la solidarité. Notre mission est de favoriser un accès aux soins de qualité, pour tous, autour des biens communs que sont la Sécurité sociale et l'Hôpital public. Tout cela en agissant quotidiennement à la construction d'une société plus respectueuse des enjeux sociaux et environnementaux. »*

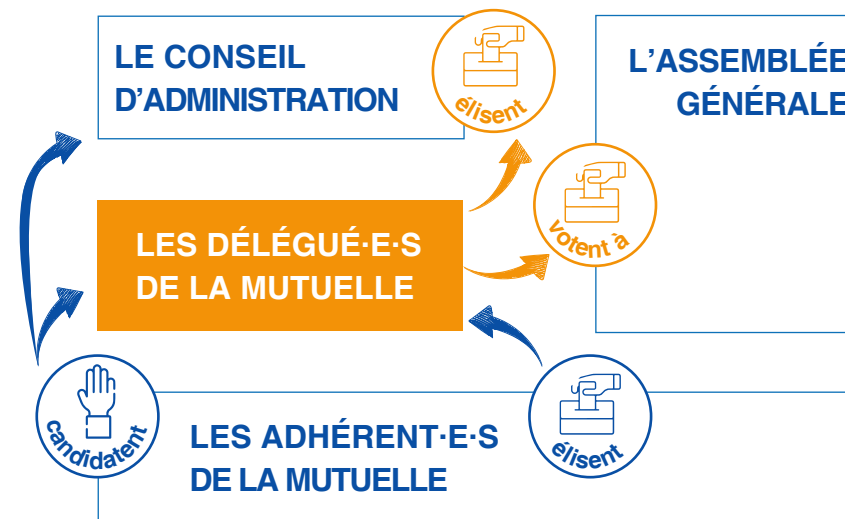
**Julien NOLIÈRE - Directeur Général de Mutuale**

## Une mutuelle qui appartient à ses adhérents

En tant que véritable mutuelle, Mutuale bénéficie d'une **gouvernance démocratique**. Sur le principe qu'**un adhérent représente une voix\***, les adhérents élisent des **délégués** qui, eux-mêmes, désignent les membres du Conseil d'Administration.

Très investis dans l'exercice de leur mandat, nos élus portent la voix des adhérents notamment par des organes de gouvernance « forts » que sont le Conseil d'Administration, l'Assemblée Générale et les Commissions de Gestion.

\* Mutuale est signataire du dispositif CSS (Complémentaire Santé Solidaire) dont le but est d'améliorer l'accès aux droits et aux soins des personnes aux revenus modestes. Les adhérents de Mutuale bénéficiant de la CSS disposent des mêmes droits statutaires que les autres.



## Une vie démocratique locale dynamique

### ÊTRE DÉLÉGUÉ MUTUALISTE C'EST :

- Prendre part à la vie de sa mutuelle,
- Favoriser le dialogue démocratique autour d'un projet solidaire,
- Porter les valeurs mutualistes de proximité, de solidarité et d'entraide,
- Défendre un modèle social juste et équitable.

Élus tous les 6 ans, **les délégués mutualistes** représentent les adhérents de leur territoire autour d'un but commun : **faire de la santé un droit**. De cette façon, ils participent à la reconnaissance du modèle mutualiste et à la raison d'être de Mutuale.

### 150 DÉLÉGUÉS BÉNÉVOLES\*\* AU SERVICE DE MUTUALE

Nos membres élus ne perçoivent pas de rémunération au titre de leur mandat ou de leur implication dans la vie de Mutuale.

Au plus près de la population, ils animent les sections régionales dont les nombreuses initiatives contribuent au **dynamisme des territoires** et à l'**ancrage local** de Mutuale. Particulièrement engagés dans **les actions de prévention, de solidarité, d'éducation populaire et l'animation de l'action sociale**, ils s'investissent directement ou par le biais de diverses associations locales. Ce maillage est le garant d'un mutualisme de proximité, créateur de lien social auprès des adhérents comme des partenaires ou des collectivités. À l'écoute du terrain, ces délégués relaient les principales préoccupations des adhérents et nourrissent les réflexions stratégiques du groupe.

\*\* 93 délégués titulaires et 57 délégués suppléants

## Instances

La mutuelle est dirigée par différentes instances au sein desquelles sont réparties les pouvoirs décisionnaires. Chacune de ces responsabilités est assurée par différents organes qui agissent en fonction des pouvoirs qui leur sont conférés par **le code de la Mutualité** et par **les statuts de la mutuelle**.

- **Le Conseil d'Administration** : composé de 24 membres, au 31 décembre 2025, élus pour trois ans, renouvelables par tiers tous les ans.

- Tous les présidents de section participent au conseil d'administration de Mutuale afin que toutes les régions soient représentées.
- En 2025, le Conseil d'Administration de Mutuale s'est réuni 7 fois avec au cœur de ses échanges les principales décisions de la mutuelle (stratégie, politiques, garanties, cotisations, budget, placements...).

- **Le Bureau** : composé de sept membres du Conseil d'Administration élus par ce dernier,
- **La Direction Opérationnelle** : représentée par le Dirigeant opérationnel de la mutuelle,
- **Les Comités Opérationnels** créés pour venir en soutien du Conseil d'Administration :
  - **La commission des statuts** : veille aux évolutions sur les statuts, le règlement mutualiste et le règlement intérieur.
  - **La commission de secours exceptionnels** : synthétise les aides attribuées par les commissions de secours des différentes sections.
  - **La commission des mandats et des candidatures** : suit les mandats des délégués et des administrateurs, analyse les candidatures et de les valide.
  - **Le comité financier** : applique la politique de placements définie au Conseil d'Administration. Il ajuste les placements conformément à la réglementation et selon les opportunités du marché.
  - **Le comité des risques** : veille à ce que les décisions prises par le Conseil d'Administration intègrent la vision ORSA, la logique de projet Solvabilité 2 et le déploiement du Contrôle Interne.
  - **Le comité gouvernance et surveillance des produits** : mène et formalise les réflexions quant à la création de nouveaux produits, le suivi et le réexamen des ceux existants, ainsi que la stratégie de distribution de la mutuelle.
- **Le Comité d'Audit** : éclaire le Conseil d'Administration sur les sujets touchant à l'arrêté des comptes, au contrôle interne et à la maîtrise des risques de l'entreprise.
- **Les fonctions clés** : actuarielle, gestion des risques, conformité et audit interne.



## Influence positive du dirigeant opérationnel

Julien NOLIÈRE, Directeur Général de Mutuale, particulièrement engagé et investi porte notre démarche RSE auprès de ses interlocuteurs en étant :

- Vice-Président du Conseil d'Administration d'**Origine France Garantie**,
- Membre du Conseil d'Administration de **Mutuale Solidarité**,
- Président de l'**IAE Tours Val de Loire**,
- Représentant des partenaires du **Basket Club Entreprises de Blois**,
- Secrétaire de l'association « **Les Voisins : Cercle des Entreprises de La Chaussée** ».



**Origine France Garantie** est une association de chefs d'entreprise à but non lucratif, qui a pour objectif de fédérer une communauté d'entrepreneurs engagés collectivement pour promouvoir et défendre auprès des consommateurs et des acteurs économiques le **Produire en France** exigeant.

Créée en juin 2010, par **Yves Jégo**, ancien ministre et président fondateur, l'association réunit les entreprises qui ont fait la démarche de faire certifier une ou plusieurs gammes de produits. Depuis avril 2021, c'est **Gilles Attaf** qui occupe le poste de président de l'association.

Origine France Garantie est **la certification la plus exigeante** attestant de l'origine française d'un produit. Le but de ce label est de permettre aux entreprises de garantir aux consommateurs un produit fabriqué en France. Les consommateurs sont donc assurés de la provenance et de la traçabilité des produits.

Notre **Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (RSE)** se traduit par l'intégration des préoccupations sociales et environnementales dans notre structure et dans notre processus de prise de décisions. En portant et partageant à leurs parties prenantes leur vision de ce que signifie la RSE, les dirigeants donnent à l'entreprise l'opportunité de se montrer volontairement responsable vis-à-vis de ses parties prenantes.



En donnant les moyens financiers et humains de mettre en œuvre des projets qui contribuent à **l'amélioration sociale et environnementale, l'entraide et la solidarité**, le fonds de dotation de Mutuale répond à des besoins sociaux qui serviront à toute la population.

**22 projets ont déjà été soutenus par Mutuale Solidarité** depuis sa création.



L'**IAE Tours Val de Loire** est une Ecole Universitaire de Management.

Elle forme chaque année plus de 1200 étudiants et professionnels de BAC+1 à BAC+8 dans toutes les spécialités du management dont le marketing, le contrôle de gestion, l'entrepreneuriat...



L'association a pour vocation de regrouper les entreprises de La Chaussée St-Victor pour qu'elles travaillent à la mise en place d'une démarche collective en **partageant leurs savoir-faire, leurs ressources ou encore certains métiers**.

Créée en 2021, l'association recense désormais 25 entreprises adhérentes pour un total de 1500 salariés.



Le **Basket Club Entreprises de Blois** compte plus de 230 entreprises adhérentes.

L'investissement financier et la dynamique de ces partenaires favorisent l'existence de l'équipe de basket locale, l'**ADA Blois Basket**.

## Synergies sur les territoires

Au-delà d'être portée par son dirigeant, la dimension RSE de Mutuale est partie intégrante dans les pratiques de ses équipes opérationnelles. Sur les territoires, des contacts ont été noués avec d'autres acteurs engagés en RSE où des réflexions sont notamment menées sur l'**écologie industrielle et territoriale (EIT)** ou encore l'**économie circulaire**.



Afin de renforcer les synergies et les partages, plusieurs entreprises de La Chaussée Saint-Victor dont Mutuale ont créé en juin 2021 l'association « **Les Voisins : Cercle des entreprises de La Chaussée** ». Ce regroupement répond aux attentes exprimées lors des voisinades mais également aux sollicitations de la Mairie et à la **démarche EIT (Ecologie Industrielle et Territoriale)** d'Agglopolys et de la CCI.

Les statuts ont d'ailleurs été signés dans les locaux de Mutuale dont le secrétaire n'est autre que Julien Nolière, Directeur Général de Mutuale.



Dans le cadre de cette association plusieurs événements pour fédérer les salariés ont déjà eu lieu :

- **Des commissions** pour regrouper les animateurs des filières **Ressources Humaines et Achats Responsables**,
- **Des ateliers et groupes de travail** quant à des projets de mobilité et aménagements routiers, des collectes mutualisées ou encore l'intelligence artificielle,
- **Une journée sport santé nutrition**, avec un village dédié réunissant ateliers, conférences et animations gratuites autour du sport, de la nutrition et de la prévention santé,
- **2 collectes de sang** en lien avec l'Établissement français du sang (EFS) dans les locaux de Mutuale,
- Un temps d'échange autour de la démarche **d'Écologie Industrielle et Territoriale (EIT)**, réunissant plusieurs acteurs engagés,
- **Une collecte mutualisée de DEEE** ayant permis de récolter 480 kg de déchets dans une logique d'économie circulaire,
- **La mise à disposition d'une salle de sport mutualisée** entre Mutuale et Cogetiq au siège social de la mutuelle,
- **La remise de « boîtes solidaires »** remplies des dons des salariés des entreprises adhérentes : cadeaux utiles et réconfortants destinés aux personnes isolées ou en grande précarité du département.



## Salon du Made In France...

En plus de 10 ans, le MIF Expo, le Salon du Made in France, est devenu le rendez-vous annuel des professionnels et des consommateurs qui souhaitent acheter des produits fabriqués en France. Des cosmétiques au textile en passant par la maroquinerie, la décoration et la gastronomie, tous les univers de l'artisanat à l'industrie sont représentés. Une manière de consommer 100 % français, tout en contribuant à la sauvegarde des métiers et des savoir-faire du pays.

Pour Mutuale, première mutuelle certifiée Service France Garant, il est logique d'exposer sur les salons du MIF Expo. Cette participation est aussi l'occasion de présenter notre certification et d'afficher nos engagements en faveur du Made in France.

Pour notre mutuelle, au-delà d'avoir tous nos salariés en France, cette certification c'est aussi :

- Valoriser les entreprises qui emploient en France,
- Des valeurs de proximité avec nos adhérents,
- Un centre d'appel situé au sein même de notre siège social dans le Loir-et-Cher,
- Une connaissance du terrain et de ses particularités locales.



Retrouvez Mutuale sur le stand B19-C2D



## À Paris

Présente du 06 au 09 novembre sur le salon de Made In France, c'est avec beaucoup de fierté et d'enthousiasme que nous avons représenté nos valeurs à l'occasion de la 12<sup>ème</sup> édition de cet événement qui a rassemblé plus de 1 000 exposants.

Mutuale a été invitée à participer à l'émission « **Fait en France la télé** », la Web TV du salon animée par Anthony Vitorino. Julien NOLIERE, Directeur Général de Mutuale, et Nicolas Pomiès, Vice-Président de Mutuale étaient au micro du plateau du salon lors d'une émission dédiée à Mutuale sur le thème « Réconcilier finances et sens : la force des investissements mutualistes ». Ils ont pris la parole aux côtés d'Arnaud Montebourg, ancien Ministre de l'Économie et administrateur d'Origine France Garantie, Thomas Huriez, Président de 1083, Michel Schmesser, Directeur Commercial chez 1336 et Stéphanie GASTALDIN, Présidente et fondatrice de Linaé.

La participation de Mutuale à cet événement a contribué à renforcer sa visibilité et son positionnement en tant que **mutuelle engagée en faveur du made in France**. Les nombreux retours positifs lors du salon confirment l'intérêt croissant pour des modèles alliant proximité, sens et responsabilité.

Mutuale a également pris part à l'initiative « **Les Voix du Made in France** », une expérience immersive proposée sur le stand d'Inersio, mettant en lumière les valeurs et engagements de la mutuelle à travers notamment le témoignage de sa Responsable Communication et Marketing.

Enfin, Mutuale a partagé son espace avec des acteurs engagés tels que la marque 1336, la marque de la coopérative SCOP TI, qui défend une production locale, transparente et sociale.

Afin d'affirmer son positionnement, Mutuale a officiellement déposé auprès de l'INPI la dénomination « **La mutuelle du Made in France** ». Cette démarche vise à protéger son identité et à renforcer durablement son engagement en faveur du made in France et de l'économie responsable.



# I FOCUS : MUTUALE SOLIDARITÉ

Créé par Mutuale en 2018, le **fonds de dotation Mutuale Solidarité** traduit une volonté de défendre davantage le droit à la santé pour tous en accompagnant des projets qui contribuent à l'amélioration sociale et environnementale, l'entraide et la solidarité.

En donnant les moyens financiers et humains de mettre en œuvre ces projets, Mutuale Solidarité souhaite agir et répondre à des besoins sociaux qui serviront à toute la population en :

- Encourageant la réflexion collective dans les domaines de la solidarité et de la prévention,
- Luttant contre les inégalités d'accès aux soins et en assurant la promotion d'actions d'intérêt général dans le champ sanitaire et social,
- Soutenant des projets dans le domaine de l'environnement et de l'écologie.

L'appel à projets de Mutuale Solidarité, s'est clôturé le 30 septembre 2025. De très nombreuses organisations ont soumis leurs candidatures, pour atteindre le nombre de **123 projets déposés !**



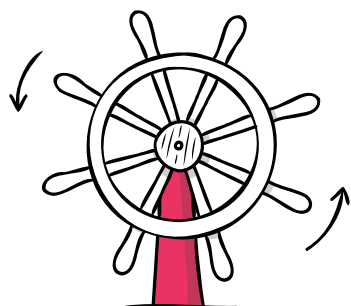
## Les lauréats 2025

- **Amazones Guadeloupe** qui souhaite redonner énergie et bien-être aux femmes touchées par le cancer grâce à des activités physiques adaptées en milieu aquatique.
- **Afa Crohn RCH France**, l'association souhaite offrir aux familles d'enfants atteints de maladies inflammatoires chroniques de l'intestin (MICI) un séjour pour partager, s'informer et se soutenir mutuellement.
- **L'Art S'Emporte** qui propose aux aidants des ateliers artistiques et des sorties culturelles pour se ressourcer, exprimer leur créativité, renforcer leur confiance en soi et maintenir du lien social.
- **Benenova Paris** dont le projet est de permettre aux personnes en situation de handicap l'opportunité de devenir des acteurs engagés de la solidarité et de la vie locale grâce à des missions bénévoles adaptées.
- **Fight for Dignity** cette association ambitionne d'accompagner les femmes victimes de violences pour retrouver confiance en elles et se réapproprier leur corps à travers des ateliers de karaté adapté.
- **UDAF 80** dont le projet est d'accompagner les aidants en leur offrant un espace chaleureux, des activités de ressourcement et un soutien personnalisé pour rompre l'isolement et favoriser leur bien-être.

Nos

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

2026



## Modèle mutualiste

Impulser une dynamique collective pour co-construire avec les mutuelles des visions et actions de progrès et de pérennité.

## Acteur de la mutuelle

Faire de nos adhérents une communauté impliquée, qui fait entendre sa voix et prend part aux décisions qui la concernent.

## Gouvernance représentative

Valoriser le rôle essentiel des élus engagés, garants du modèle mutualiste, de son bon fonctionnement et de sa pérennité.



## ADHÉRENT

### NOS ENGAGEMENTS STATUTAIRES

#1. Impliquer nos adhérents dans la vie de la mutuelle en créant des rituels d'échanges et de partage.

#2. Optimiser le fonctionnement de nos services pour assurer une performance durable et la satisfaction de nos parties prenantes.

### NOS OBJECTIFS 2025

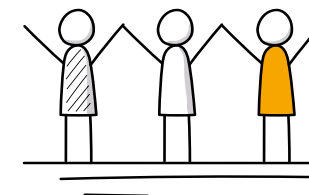
#1. Déployer un dispositif de lutte contre la fraude : mener une analyse sur les axes de travaux prioritaires et définir l'organisation et besoins nécessaires.

#2. Maintenir un dispositif de sécurité SI efficace.

#3. Mener une réflexion d'intégration de l'IA dans la stratégie de la mutuelle.

*Les objectifs de développement durable auxquels Mutuelle contribue sur ce pilier*





## OBJECTIFS 2025

#1. Déployer un dispositif de lutte contre la fraude : mener une analyse sur les axes de travaux prioritaires et définir l'organisation et besoins nécessaires.

#2. Maintenir un dispositif de sécurité SI efficace.

#3. Mener une réflexion d'intégration de l'IA dans la stratégie de la mutuelle.

## TRAVAUX MIS EN OEUVRE

- Le service prestations a poursuivi en 2025 le contrôle des remboursements liés à la mise en place du forfait patient urgences, ainsi que la vérification des facturations des chambres particulières. Un contrôle de l'ensemble des devis et des prises en charge dentaires est également effectué.
- Dans une logique de sécurisation renforcée des flux, la mutuelle a analysé les axes de travail prioritaires et a validé la souscription au service « HD Control », proposé par son délégataire de tiers payant Almerys, à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2026. Ce dispositif permet de détecter en amont, avant décaissement auprès des professionnels de santé, les anomalies potentielles, les erreurs ou les suspicions de fraude sur les prestations santé, contribuant ainsi à la maîtrise du risque et à la sécurisation financière de l'organisme. Le dispositif agit sur les risques liés à l'optique, au dentaire et à l'audiologie.
- Réalisation d'un audit interne de sécurité du système d'information et renforcement des dispositifs de cybersécurité, notamment par le déploiement de la solution CATO Networks. Les résultats ont permis d'identifier les axes de progrès et de conforter l'adaptation continue du SI face à l'évolution des usages et des menaces.
- La gouvernance de la mutuelle a intégrée l'IA dans la stratégie 2030.
- Les responsables de services ont été formés à l'IA et les administrateurs le seront en 2026.
- Une note d'utilisation de l'IA générative a été diffusée à l'ensemble des salariés.

# I LUTTE CONTRE LA FRAUDE

## *Lutte contre les dérives de facturation*

Dans l'objectif de limiter les évolutions de cotisations, Mutuale s'organise pour **combattre les dérives de remboursement et ainsi diminuer le coût des prestations appelées à tort.**

Mutuale se fait un devoir de consacrer la cotisation des adhérents au remboursement de prestations de santé, celles qui ont bel et bien été réalisées ou au juste prix. Ainsi, plusieurs actions ont été mises en place, notamment la réduction des frais de gestion et le renforcement du contrôle des facturations.

### **Les prestations appelées à tort**

En 2025, Mutuale a récupéré 29 5851,56€ liés à la fraude ou dérivés de pratiques. En mettant un coup d'arrêt à ces pratiques, cette opération a donc la fois un impact sur les remboursements engagés mais aussi sur les facturations à venir.

### **Les ALD passées en tiers-payant**

Depuis 2023, Mutuale a invité ses adhérents en ALD (affection de longue durée) à transmettre leur attestation de prise en charge par l'Assurance maladie pour éviter à la mutuelle des remboursements de soins en principe pris en charge par la solidarité nationale.

### **Bloquer les dérives de l'optique et du dentaire**

Afin d'analyser et de vérifier les remboursements qu'elle effectue en dentaire, Mutuale a eu recours, dès 2023, à des spécialistes. Les connaissances techniques apportées ont permis une meilleure analyse des prestations soumises aux remboursements. Depuis 2024, un service de vérification de la dérive dentaire est mis en place pour que Mutuale puisse rembourser le juste prix des soins et prothèses reçus par les adhérents.

### **Donner du sens**

Ces différentes actions sont menées dans l'intérêt des adhérents, pour la pérennité de la mutuelle, mais aussi pour la pérennité de l'Assurance Maladie.

## *Avec Enio, renforcer la lutte contre les dérives*

Mutuale s'inscrit dans le dispositif de lutte contre la fraude porté par **Enio**, en participant à des groupes de travail dédiés.

Ces travaux, coordonnés autour des activités de développement, fidélisation et gestion adhérente, visent à structurer la lutte contre la fraude au sein de l'union des mutuelles.

L'objectif est de partager les pratiques existantes, d'identifier les méthodes les plus efficaces et de mettre en place des actions communes pour renforcer une lutte coordonnée contre la fraude.



*Enio* est une Union de Groupe Mutualiste relevant du Livre 1 du Code de la Mutualité. Ancrée sur des valeurs fortes et partagées, elle promeut la **diversité des mutuelles** qui la composent et se construit comme un **espace synergique de développement** et de rayonnement.

Enio rassemble les mutuelles Mutami, Mutuelle de la Corse, SMH, la Mutuelle Intégrance, le groupe UMGP (MEP, SMEREP, Mutuelle des Services Publics, Mutualp), Tutélaire, Mutuale, Amellis, la CMAM, la MGPS, l'UMCL, CAREL Mutuelle et le Groupe INTÉRIALE (INTÉRIALE Mutuelle, Prévention Plurielle, LMDE). Ensemble, elles couvrent près de 2 millions de personnes en santé, prévoyance, retraite et IARD.

# COOPÉRATION MUTUALISTE

## L'engagement au sein d'ENIO

Comme évoqué précédemment, en 2025, Mutuale a poursuivi son engagement au sein d'ENIO, **une union de mutuelles fondée sur la coopération, le partage d'expertises et le respect de l'autonomie de ses membres.** Cette démarche traduit la conviction que les défis du secteur nécessitent des réponses collectives et des synergies renforcées.

À travers sa participation à ENIO, Mutuale contribue au partage de bonnes pratiques et au développement d'actions communes dans des domaines tels que la prévention, l'innovation ou la maîtrise des risques. Cette dynamique permet également de renforcer la capacité d'action des mutuelles membres au sein de l'écosystème de la protection sociale.

L'engagement au sein d'ENIO soutient notamment les actions de prévention et de lutte contre les dérives de facturation, grâce à une meilleure circulation de l'information et à la coordination des initiatives au bénéfice des adhérents.

Par cette implication, Mutuale réaffirme son attachement à un modèle mutualiste fondé sur la solidarité et la coopération au service de l'intérêt collectif.

## Accompagner des plus petites mutuelles

Mutuale a développé en 2025 une nouvelle dynamique d'accompagnement auprès de mutuelles de plus petite taille. C'est notamment le cas avec **la Samir et la Mutuelle Loire Forez**, des mutuelles ouvrières historiques proche de l'ADN de Mutuale, à travers le déploiement de dispositifs de **délégation de gestion et de mise à disposition de services.**

Par le partage d'expertises, de compétences techniques et de bonnes pratiques, Mutuale contribue à renforcer leur fonctionnement opérationnel et leur pérennité, tout en préservant leur autonomie.

Cet engagement traduit la volonté de soutenir la diversité du mouvement mutualiste et de démontrer que la coopération entre acteurs constitue un levier de développement durable au bénéfice de l'ensemble des adhérents.



# I FOCUS

## *Nos services désormais accessibles aux personnes sourdes et malentendantes*

**Mutuale est désormais accessible par téléphone et dans ses bureaux d'accueil et de proximité aux personnes sourdes ou malentendantes grâce à Acceo.**

Aujourd'hui, plus de 10 millions de personnes rencontrent des problèmes d'audition en France.

Pour leur faciliter l'accès à l'ensemble de ses services, Mutuale a déployé en 2024, le dispositif Acceo.

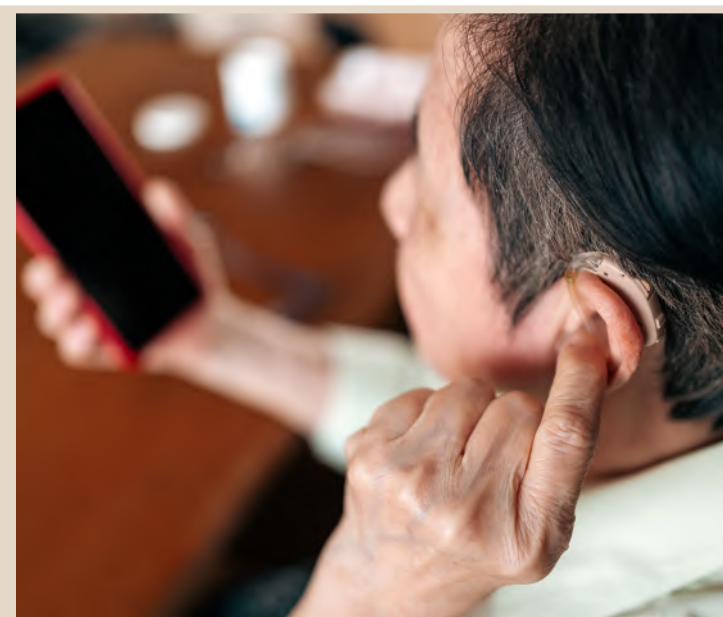
Ce dispositif permet aux personnes sourdes ou malentendantes, oralisées ou pratiquant la langue des signes, de communiquer aisément avec nos équipes au téléphone ou directement en bureau d'accueil et de proximité. Ainsi tout le monde bénéficie du même niveau d'information, d'explication et d'attention.

**Cette équité représente un principe fondamental pour Mutuale.**

**Acceo propose :**

- **La Transcription Instantanée de la Parole (ou TIP) :** les propos du conseiller sont sous-titrés en temps réel. La personne malentendante parle directement avec le conseiller.
- **La visio-interprétation en Langue des Signes Française (ou LSF) :** le visio-interprète traduit à l'oral les signes de la personne sourde et traduit en langue des signes les propos du conseiller, en temps réel.
- **La Langue française Parlée Complétée (ou le code LPC) :** la personne malentendante parle directement (et non par tchat) à son conseiller, dont les propos sont codés instantanément sur son écran par un opérateur.

ACCEO  
TADDEO





## Enquête satisfaction adhérent

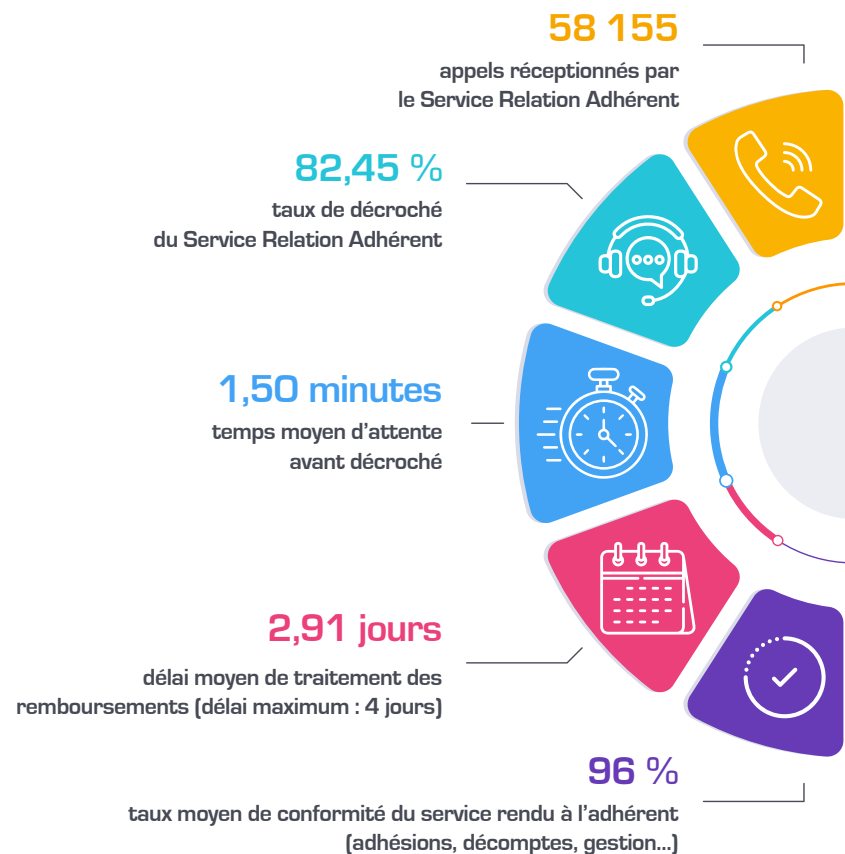
Du 22 septembre au 31 octobre 2025, une enquête de satisfaction a été menée auprès des adhérents via un questionnaire en ligne. Cette démarche s'inscrit dans une logique d'amélioration continue des services de Mutuale, afin de recueillir les avis et attentes des adhérents et d'y répondre au mieux. Elle a permis d'obtenir **662 réponses**.

Dans le cadre de notre **démarche qualité** et de notre **relation de proximité**, nous avons fait le choix de ne pas rendre cette enquête anonyme (chaque personne devait renseigner son numéro d'adhérent avant de compléter le formulaire). Cette décision a été effectuée, afin de proposer aux adhérents qui le souhaitent d'être contactés par le Service Relation Adhérent pour partager leur expérience.

Les résultats de cette vont nous permettre de connaître les impressions, les besoins ainsi que les suggestions d'amélioration de nos adhérents sur :

- La qualité de service et le niveau de satisfaction,
- La fidélisation,
- L'innovation et les services connectés (application mobile, espace adhérent),
- La proximité,
- L'engagement responsable,
- L'accès aux soins,
- La gouvernance représentative.

## Fiabilité des traitements



## Organisation

Nous poursuivons au quotidien la **démarche d'amélioration continue** de nos services et veillons à fluidifier nos relations interservices pour plus **d'agilité**. Cette dernière réside dans la taille de notre structure qui garantit réactivité et disponibilité dans notre fonctionnement et nos prises de décision. Par exemple, notre service gestion est autonome quant au paramétrage du logiciel métier.

Dans une démarche de qualité en faveur de l'adhérent, nous avons établi un circuit de communication interservices spécifique et dédiée aux situations d'urgence. Nous faisons ainsi preuve de **réactivité** en apportant une réponse rapide à nos adhérents.

## Rendre nos adhérents acteurs de leur santé

Tout au long de l'année, des messages d'information et de prévention sont adressées à nos adhérents pour les rendre **acteurs de leur santé** et responsables de leur cotisation. Nous leur indiquons, par exemple, leur droit à refuser et à négocier les dépassements d'honoraires.

Comprendre l'environnement mutualiste permettra à nos adhérents de faire la part des choses et de redonner du sens à la notion de prise en charge, au rôle de la complémentaire santé et à la question d'accès aux soins.

### En 2025, la mutuelle a renforcé sa démarche participative.

Dans le cadre de l'évolution de nos garanties santé, certains adhérents ont été invités, via un formulaire en ligne, à exprimer **leurs priorités en matière de remboursements** ainsi que leurs choix entre niveau de couverture et montant des cotisations.

Chaque réponse a été analysée attentivement pour mieux comprendre leurs attentes. À partir de ces retours, la Direction de Mutuale a pris des décisions adaptées à chaque garantie conformément aux souhaits exprimés par la majorité des adhérents. **L'objectif : maîtriser l'évolution des prestations tout en garantissant une couverture de qualité, à l'écoute des besoins de chacun.**

En complément, l'**enquête de satisfaction annuelle** a permis d'approfondir la vision des adhérents sur des dimensions plus larges et stratégiques que les années précédentes.

Des questions ouvertes ont également permis de recueillir des propositions concrètes, notamment sur les services et prestations qu'ils souhaiteraient voir améliorés ou développés dans leurs garanties, sur les moyens de mieux valoriser leur fidélité ainsi que sur les thématiques susceptibles de nourrir des actions proposées par Mutuale. Une attention a également été portée aux attentes concernant la gouvernance, avec l'objectif de susciter des vocations et d'encourager l'implication des adhérents.

**L'ensemble de ces contributions a permis d'enrichir les travaux internes et de nourrir la construction de la stratégie 2026, dans une logique d'écoute active et de co-construction avec les adhérents.**



## Évolution des espaces adhérent et entreprise

Parce que notre mutuelle veille à simplifier le quotidien de ses adhérents, (particuliers comme professionnels) et à les accompagner au mieux, Mutuale a fait évoluer leurs espaces dédiés.

Fin 2025, ces interfaces ont été totalement repensées par nos équipes pour être un outil au plus proche des besoins de nos adhérents. **Notre objectif : faciliter la gestion de leur contrat dans un espace plus moderne, ergonomique et intuitif.**

### L'espace adhérent

Pour nos adhérents individuels, tout a été pensé pour faciliter leurs démarches en ligne.

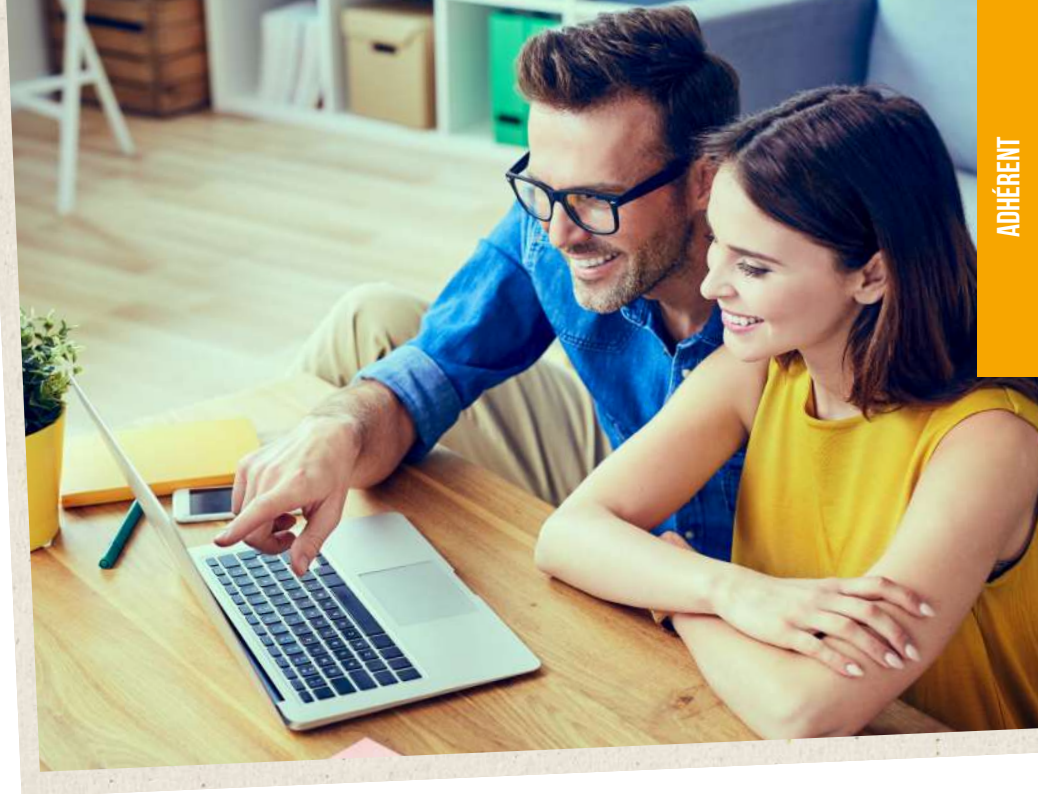
Grâce à cette nouvelle interface, ils peuvent accéder à de nombreux services pratiques pour :

- Gérer leurs remboursements et requêtes en ligne 24h/24 et 7j/7,
- Visualiser le détail de leur couvertures santé : garanties et bénéficiaires,
- Transmettre leurs factures, demandes de devis ou de prise en charge en quelques clics,
- Mettre à jour leur situation personnelle : changement de coordonnées, ajout d'un bénéficiaire...,
- Payer leurs cotisations en ligne via notre plateforme de paiement sécurisé,
- Accéder à l'espace documentaire.

### L'espace entreprise

Nous offrons à nos entreprises adhérentes, un espace digital dédié, sécurisé et accessible à tout moment, afin qu'elles puissent gérer en toute simplicité tous les aspects de la complémentaire santé de leurs salariés :

- Visualiser la liste des salariés : mouvements, changements de situation, etc.,
- Consulter le contrat : cotisations, mise à jour des données administratives, etc.,
- Accéder à l'espace documentaire et aux informations pratiques, : contacts utiles, service d'assistance santé, appels collectifs...



## Intégration de l'IA dans la stratégie

Dans le cadre de notre stratégie RSE, **l'intégration de l'intelligence artificielle (IA) s'accompagne d'une approche responsable et sécurisée, centrée sur la protection des données sensibles et la maîtrise des usages.**

L'utilisation des outils d'IA fait l'objet de règles strictes visant à éviter toute diffusion d'informations confidentielles ou stratégiques en dehors des environnements autorisés. Cette démarche répond à des enjeux majeurs de conformité réglementaire, de sécurité de l'information et de préservation de la réputation de l'entreprise.

Dans ce cadre, une formation a été réalisée afin de sensibiliser les équipes aux bonnes pratiques et aux enjeux liés à l'intelligence artificielle (IA). En complément de cette démarche, une note d'information a été diffusée rappelant les règles strictes d'usage des outils d'IA.

## Sensibilisation et cybersécurité

La sécurité numérique repose avant tout sur l'adoption au quotidien des bons réflexes, c'est pourquoi nous sensibilisons nos adhérents comme nos salariés à la cybersécurité (sensibilisation au phishing, anonymisation, etc.). Tout au long du mois d'octobre, à l'occasion du cybermois, nous avons partagé des conseils et des bonnes pratiques pour **devenir cyber vigilant** et apprendre à détecter les arnaques et fraudes.

### Audit de sécurité informatique

Il est primordial pour une organisation comme Mutuale de sécuriser l'ensemble de son organisation et de ses données. Ainsi, **un audit interne de sécurité informatique** a été réalisé afin d'évaluer la sécurité du système d'information de l'organisation, couvrant les activités, incidents, projets, contrôles et évolutions.

L'année 2025 a été marquée par un renforcement significatif des dispositifs de protection, notamment avec l'intégration de la solution CATO Networks au niveau de la couche réseau.

L'analyse des journaux, alertes et tableaux de bord des plateformes ESET et CATO confirme une activité de sécurité importante, permettant une meilleure détection et gestion des menaces.

L'audit met en évidence **des progrès notables**, tout en soulignant la nécessité de poursuivre l'adaptation du système d'information face à l'évolution des usages (cloud, mobilité, télétravail) et des menaces émergentes.



## Loyauté des pratiques

Mutuale applique **une conduite éthique** dans ses activités. Toutes les politiques écrites sont, chaque année, mises à jour et validées par la gouvernance de Mutuale. Au-delà d'encadrer les décisions et les actions de la mutuelle, elles intègrent de manière renforcée les enjeux RSE :

- Politique Achats,
- Politique Audit Interne,
- Politique Conflits d'intérêts,
- Politique Conformité,
- Politique Contrôle Interne,
- Politique de Gouvernance et de Surveillance des Produits,
- Politique de compétence et d'honorabilité,
- Politique de Gestion des Fonds Propres,
- Politique Gestion des Risques,
- Politique Information au Public,
- Politique Information au Superviseur,
- Politique ORSA,
- Politique PCA,
- Politique Placements Financiers,
- Politique Prévention et de Gestion des Risques LCBFT,
- Politique Qualité des Données,
- Politique de rémunération,
- Politique de sous-traitance,
- Politique système d'information,
- Politique Valorisation Actif et Passif.

## Gestion des risques

L'article 44 de la Directive Solvabilité 2 (2009/138/CE) établit un cadre pour les différents organismes d'assurance en matière de gestion des risques : « *Les entreprises d'assurance et de réassurance mettent en place un système de gestion des risques efficace, qui comprenne les stratégies, processus et procédures d'information nécessaires pour déceler, mesurer, contrôler, gérer et déclarer, en permanence, les risques, aux niveaux individuel et agrégé, auxquels elles sont ou pourraient être exposées ainsi que les interdépendances entre ces risques* ».

Mutuale a ainsi **mis en place un système de gestion des risques** dont les objectifs sont :

- Identifier les risques auxquels est soumise la mutuelle,
- Définir une stratégie de gestion des risques cohérente avec la stratégie globale de la mutuelle,
- Vérifier que la stratégie et les décisions de la mutuelle ne la mettent pas en péril et traduire les objectifs en termes de risques,
- Définir les limites de prise de risques en cohérence avec l'appétence de l'organe d'administration, de gestion ou de contrôle,
- Vérifier le respect des limites de risques réglementaires et interne à la mutuelle,
- Mettre en place des outils de reporting pour garantir l'efficacité du système de gestion des risques.

### Satisfaire nos adhérents en maîtrisant les risques est notre rôle et notre responsabilité.

Nous nous appuyons sur une organisation solide et efficace en matière de gestion des risques, dans tous les métiers, secteurs et territoires où nous intervenons. Priorisés en fonction de leurs spécificités et des risques majeurs qu'ils représentent, nos enjeux RSE sont pilotés par une organisation claire, détaillant le rôle et les responsabilités de l'ensemble des acteurs concernés.

Dans un objectif de pilotage, notre cartographie est revue chaque année à plusieurs niveaux afin de recenser les risques stratégiques de la mutuelle. Établie selon un processus précis (identification, classification, évaluation) elle implique autant les membres du comité exécutif que les managers opérationnels.

## Analyse de matérialité

L'identification et l'importance des parties prenantes externes et internes a été réalisée pour établir la démarche RSE de Mutuale. L'importance de chaque question centrale et domaine d'actions de l'ISO 26000 a ainsi été évaluée.

Par le biais de cette analyse de la matérialité, nous avons identifié les questions les plus pertinentes pour notre mutuelle, en les classant par ordre de priorité. Nous avons cherché à savoir quelles étaient les questions qui préoccupaient le plus nos parties prenantes afin d'aligner notre stratégie de durabilité sur les attentes de ces parties prenantes.

## Toute l'entreprise formée et impliquée

Nous impliquons l'ensemble de nos équipes dans cette démarche RSE grâce à un important plan d'actions et de communication. **En 2025, 51 salariés ont suivi la formation «Les fondamentaux de la RSE» sur la plateforme ANNIE.**

## Transparence et prise de décisions

**La transparence** étant l'une de nos valeurs principales, nous veillons à ce qu'elle soit intégrée et appliquée entre nos instances de prises de décisions et nos équipes opérationnelles. Cela se traduit par :

- La présence de deux salariées, élues pour représenter le personnel, aux réunions du Conseil d'Administration,
- La transmission des conclusions des réunions du Conseil d'Administration à chaque responsable de service,
- La possibilité pour nos salariés d'assister à l'Assemblée Générale.

# I ACTEUR DE SA SANTÉ

Notre démarche a pour ambition de créer des rituels d'échanges et de partage avec nos adhérents. C'est pourquoi nous tenons à les faire participer à différentes initiatives de la vie de la mutuelle telles que :

- **Les commissions de gestion** : composées de mutualistes, elles convoquent chaque année les adhérents à leur assemblée de section. Elles représentent le premier échelon de la gouvernance sur le plan local. Un rôle important leur est dévolu dans la constitution de partenariats pour mener à bien des actions de prévention ou d'éducation populaire ainsi que des initiatives d'entraide et de solidarité.
- « **Premier pas d'élu mutualiste** » : cette formation dédiée aux nouveaux administrateurs a pour objectif de leur transmettre les clés nécessaires à leur mandat : histoire, politique, gestion, culture santé de gouvernance et invitation à agir. Depuis 2023, cette formation a été étendue aux salariés de Mutuale.
- **L'offre parrainage** : en recommandant Mutuale à ses proches, l'adhérent contribue au développement de la mutuelle et peut bénéficier de plusieurs avantages.

- **Le parrainage Made in France** : l'adhérent reçoit une carte cadeau dématérialisée d'une valeur de 30 €. Jusqu'en septembre, cette dotation était assurée par La Carte Française. À la suite de sa liquidation judiciaire, Mutuale a retenu une nouvelle solution proposée par éthi'Kdo.
- **Le parrainage solidaire** : l'adhérent peut choisir de soutenir Mutuale Solidarité, permettant à Mutuale de verser un don de 30 € au fonds de dotation, afin de financer des actions à impact social.
- **La prime de parrainage** : l'adhérent peut également opter pour une remise de 15 € sur sa cotisation.

**En 2025, la formation « Premier pas d'élu mutualiste » a été réalisée à 100% par 11 personnes internes à Mutuale.**

Être membre d'une commission de gestion, c'est contribuer à la vie démocratique de la section et de la mutuelle, décider des actions en lien avec le milieu associatif, qu'elles soient de prévention, culturelles, de solidarité ou d'entraide, conformément à nos valeurs mutualistes. C'est aussi être force de proposition auprès du conseil d'administration.

Comprendre l'environnement mutualiste permettra à nos adhérents de faire la part des choses et de redonner du sens à la notion de prise en charge, au rôle de la complémentaire santé et à la question d'accès aux soins.

Cette offre s'inscrit dans une démarche responsable, favorisant le soutien au fabriqué en France, à l'économie sociale et solidaire, ainsi qu'à une consommation plus engagée et durable.



Assemblée de la section Nord-Pas-de-Calais



Assemblée de la section Guadeloupe

# I PROXIMITÉ

La relation avec nos adhérents est basée sur **une proximité relationnelle et humaine**, offrant une qualité d'écoute et une volonté permanente de les aider et de les conseiller. Toutes nos équipes sont à l'écoute des adhérents.

L'accessibilité étant un atout essentiel dans un métier au service de l'humain :

- Nos horaires d'ouverture comprennent des créneaux réservés à la prise de rendez-vous pour permettre **un moment privilégié entre l'adhérent et leur interlocuteur dédié**,
- Nous nous engageons à **être réactifs dans nos réponses** quel que soit le canal de communication. Comme mentionné dans la charte communication le délai minimum d'engagement de réponse est de 48h maximum et dans 80% des cas, le Service Relation Adhérent apporte une réponse directe à l'adhérent,
- Nous allons à la rencontre de la population et de nos adhérents :
  - Directement au sein de nos entreprises adhérentes,
  - Directement dans les communes lors de nos réunions publiques et/ou permanences dans le cadre des contrats de mutuelles communales,
  - Par le biais d'actions de prévention, d'actions solidaires, d'actions de mécénat...

*Quelques actions d'éducation populaire*

# I ÉDUCATION POPULAIRE

Les actions présentées ci-après ne constituent qu'un aperçu des nombreuses actions d'éducation populaire menées par Mutuale.



*La Sécurité sociale fête ses 80 ans*

À l'occasion des **80 ans de la Sécurité sociale**, Mutuale, en partenariat avec la Ville de Somain, a proposé une série d'événements culturels.

Dans ce cadre, plusieurs temps forts ont été organisés à destination du public afin de favoriser la compréhension et la transmission de l'histoire de la Sécurité sociale :

- Un premier temps a pris la forme d'un théâtre-échange, le samedi 11 octobre, intitulé « Quand Elizabeth Croizat Ambroise et les autres ». Cette représentation a permis de revenir sur la naissance de la Sécurité sociale, grande avancée sociale portée par Ambroise Croizat, ministre du Travail et de la Sécurité sociale après la Libération.
- Un second rendez-vous s'est tenu le samedi 25 octobre avec un ciné-débat autour du film-documentaire « La Sociale ». Cette projection a offert l'opportunité de revisiter l'histoire de 1945 et de mettre en lumière le rôle déterminant d'Ambroise Croizat ainsi que des militants ouvriers dans la construction de notre système de protection sociale.

## *L'école des consommateurs*

Dans le cadre de « **L'École des consommateurs** », organisée par le CCAS de la Ville de Longueau, Mutuale, en tant que mutuelle communale, invite les habitants à participer à une série d'ateliers pédagogiques consacrés à la santé et au bien-être.

Ces rencontres ont pour objectif d'informer, d'échanger et de mieux comprendre les enjeux liés à la protection sociale ainsi que les droits des assurés.

# I RÉALITÉ AUGMENTÉE

**Innovation et expérience adhérent : la réalité augmentée au service du lien avec Mutuale**

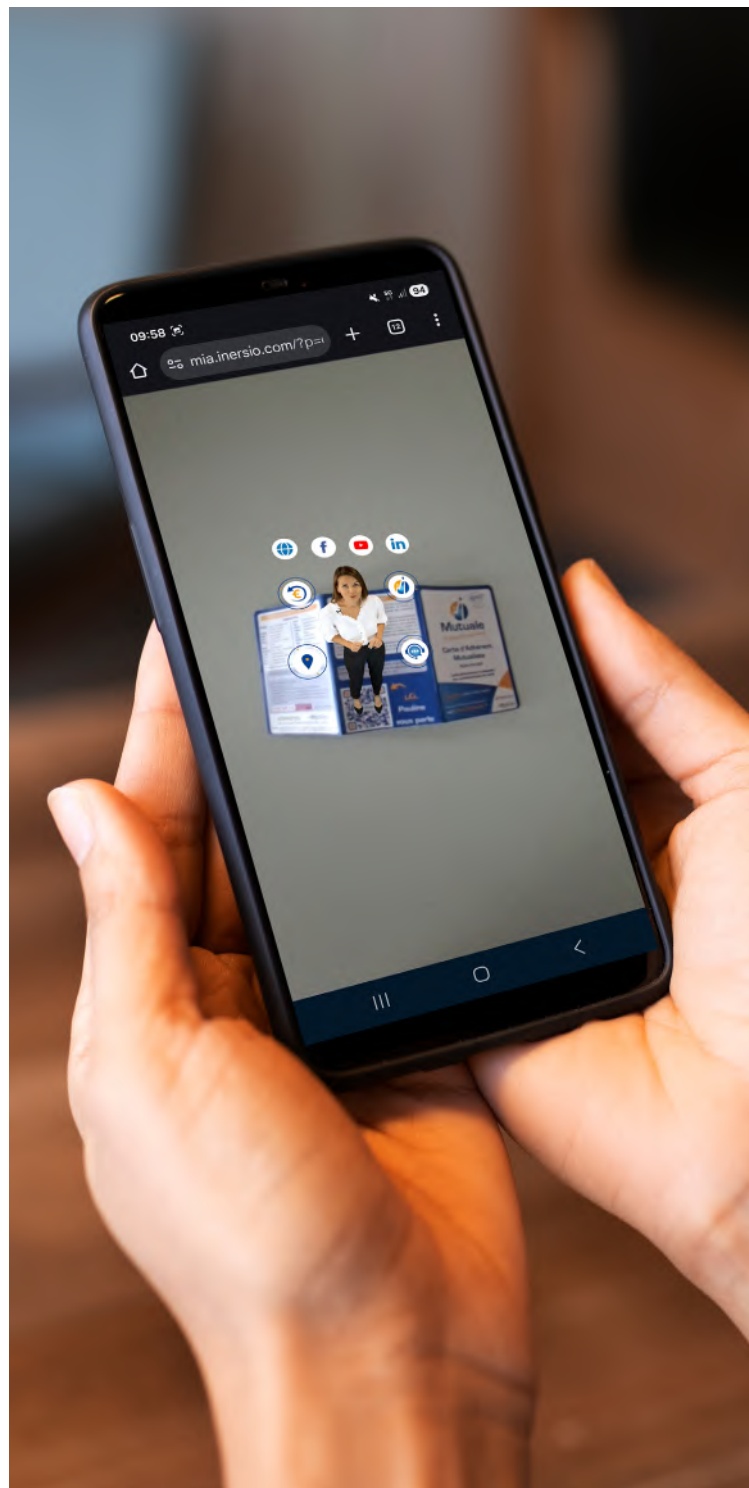
En 2025, Mutuale a développé plusieurs projets innovants en réalité augmentée en partenariat avec **INERSIO**, entreprise française spécialisée dans les solutions immersives et interactive.

Ces initiatives visent à proposer des expériences plus **pédagogiques**, interactives et **accessibles** autour de la protection sociale et des engagements de la mutuelle.

**La carte de tiers payant** évolue avec une dimension en réalité augmentée. Grâce à un QR code, les adhérents peuvent accéder à des contenus interactifs présentant certains services de la mutuelle, offrant une nouvelle manière de valoriser les garanties et d'en faciliter la compréhension.

**Les cartes de visite** de quelques salariés bénéficient également de cette innovation. Elles intègrent des contenus en réalité augmentée permettant de présenter les interlocuteurs de Mutuale et leurs missions, renforçant ainsi la proximité et la lisibilité des équipes.

Lors du MIF Expo – Salon du Made in France, Mutuale a participé à l'expérience « **Les Voix du Made in France** », proposée sur le stand d'INERSIO, donnant la parole à des acteurs engagés et permettant de découvrir les valeurs de la mutuelle à travers des témoignages, notamment celui de notre Responsable Communication et Marketing.



En complément, une expérience immersive en réalité augmentée autour d'**Ambroise Croizat, fondateur de la Sécurité sociale**, a également été développée.

Grâce à des roll-ups équipés de QR codes, les visiteurs peuvent accéder à des contenus en réalité augmentée et redécouvrir cette histoire de façon vivante.

Ce dispositif a notamment été présenté lors de la Fête de l'Humanité, où il a permis aux visiteurs de découvrir une animation immersive dédiée à Ambroise Croizat et aux fondements de la Sécurité sociale, renforçant ainsi la dimension éducative et mémorielle de l'initiative.



Vive la sécurité sociale !

Mutuale, une mutuelle pour la sécu intégrale !

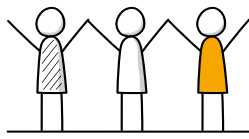


Mutuale est une marque de Mutuelle de France. Mutuelle de France est une marque de Mutuelle de France. Mutuelle de France est une marque de Mutuelle de France. Mutuelle de France est une marque de Mutuelle de France. Mutuelle de France est une marque de Mutuelle de France.

Nos

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

2026



## Impliqué sur le territoire

Mener des actions concrètes en lien avec les attentes de nos adhérents, en les associant pleinement pour renforcer leur engagement et leur place dans la vie de la mutuelle.

## Innovation et services connectés

Intégrer des solutions innovantes afin de simplifier et faire évoluer l'accès aux services.

## Fidélisation

Entretenir un lien de confiance avec les adhérents, valoriser leur fidélité afin de favoriser une relation durable.

## Proximité

Personnaliser la relation avec chaque adhérent en s'adaptant à ses attentes afin de construire un lien humain attentif et sur mesure.

## Respect des cotisants

Garantir une gestion rigoureuse et transparente des cotisations afin de maîtriser les coûts et d'assurer un usage responsable de l'argent des adhérents.

## Qualité de service et satisfaction

Assurer un service efficace dans un délai maîtrisé tout en garantissant un haut niveau de qualité.



## HUMAIN

### NOS ENGAGEMENTS STATUTAIRES

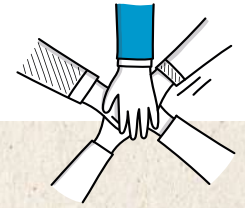
Garantir une équité de traitement dans le respect des droits de l'Humain en appliquant nos valeurs mutualistes en interne et en externe.

### NOS OBJECTIFS 2025

- #1. Accompagner l'intégration des nouveaux salariés fusionnés.
- #2. Mesurer la qualité du management.
- #3. Améliorer la qualité de vie au travail.
- #4. Harmoniser les accords collectifs salariés.

*Les objectifs de développement durable auxquels Mutuale contribue sur ce pilier*





## OBJECTIFS 2025

## TRAVAUX MIS EN OEUVRE

#1. Accompagner l'intégration des nouveaux salariés fusionnés.

- Déploiement d'un parcours d'intégration au sein des différents services et accompagnement métier par les managers
- Formation des managers à l'encadrement des nouvelles équipes et aux enjeux de conduite du changement.
- Formation aux métiers et aux outils spécifiques pour accompagner la montée en compétences des salariés.
- Mise en place de rituels managériaux favorisant le dialogue, la cohésion d'équipe et le suivi des objectifs.
- Organisation de plusieurs entretiens de suivi RH afin d'évaluer l'intégration, recueillir les retours des collaborateurs et identifier les éventuels besoins d'accompagnement.

#2. Mesurer la qualité du management.

- Taux de conformité 97% au-dessus des 90% de l'objectif fixé.

#3. Améliorer la qualité de vie au travail.

- Note moyenne de satisfaction de 7,61/10, en progression par rapport à 2024 (7,49/10).
- Création d'un comité Qualité de Vie au Travail (QVT) afin de renforcer le dialogue et l'amélioration continue des conditions de travail.
- Amélioration des agencements des locaux.
- Acquisition de matériels ergonomiques adaptés aux besoins des salariés et à la prévention des risques professionnels.

#4. Harmoniser les accords collectifs salariés.

- Signature d'un nouvel accord collectif pour l'ensemble des salariés en novembre 2025.
- Les accords concernent le forfait jours, le temps de travail, les horaires variables, les congés exceptionnels et aux accessoires de salaire.

# Accompagner l'intégration des nouveaux salariés fusionnés

L'accompagnement humain a constitué un pilier essentiel du projet de fusion de Mutuale. Afin de garantir une **intégration** réussie des équipes et de préserver la qualité de vie au travail, la mutuelle a mis en œuvre un dispositif d'accompagnement progressif reposant sur l'écoute, le dialogue, la formation et le suivi des salariés tout au long du projet de fusion. Les principales actions mises en œuvre ont été les suivantes :

## En 2023 :

- Présentation de la mutuelle aux salariés et administrateurs concernés,
- Visite du siège et présentation des différents services,
- Réalisation d'entretiens individuels visant à recueillir les attentes et les souhaits d'évolution professionnelle,
- Élaboration du nouvel organigramme de l'organisation fusionnée.



## En 2024 :

- Organisation d'ateliers de préparation à la fusion,
- Présentation du nouvel organigramme, des nouvelles fiches de postes et donc des évolutions organisationnelles,
- Présentation des managers et des parcours d'intégration métiers,
- Signature des avenants contractuels,
- Communication autour du projet de fusion et mise à l'honneur des salariés, notamment par la conception et la diffusion d'une lettre interne, intitulée « Ensemble ».

## En 2025 :

- Déploiement d'un parcours d'intégration au sein des différents services et accompagnement métier par les managers,
- Formation des managers à l'encadrement des nouvelles équipes et aux enjeux de conduite du changement,
- Organisation de plusieurs entretiens de suivi RH afin d'évaluer l'intégration, recueillir les retours des salariés et identifier les éventuels besoins d'accompagnement,
- Mise en place de rituels managériaux favorisant le dialogue, la cohésion d'équipe et le suivi des objectifs,
- Formation aux métiers et aux outils spécifiques pour accompagner la montée en compétences des salariés.



SI TU ÉTAIS UNE VALEUR, LAQUELLE SERAIS-TU ?

80 L'intégrité, une valeur qui est fondamentale pour moi, aussi bien dans ma vie personnelle que professionnelle.

Je reste honnête et cohérente dans mes actions, tout en respectant les engagements pris.

L'intégrité est une base essentielle pour maintenir une atmosphère saine et collaborative dans un environnement de travail.

QUELLE QUALITÉ TE SEMBLE IMPORTANTE EN TERMES DE RELATIONNEL AVEC LES AUTRES ?

Être observatrice et à l'écoute !

J'essaie toujours de comprendre les enjeux de chaque situation. Selon moi, l'échange repose sur l'objectivité, mais aussi sur la bienveillance, en prenant en compte à la fois les forces et les axes d'amélioration de chacun.

Savoir se mettre à la place des autres permet de mieux comprendre leurs besoins, ce qui facilite la communication et renforce les relations de travail.

QUEST CE QUI TE MOTIVE DANS CE PROJET DE FUSION ?

Contribuer à cette dynamique de changement est une réelle source de motivation pour moi. C'est l'occasion de découvrir de nouvelles perspectives, d'apprendre et de partager nos expériences.

Je suis convaincue que cela nous permettra d'enrichir nos pratiques tout en consolidant les forces de chaque entité.

Mon objectif est que chaque membre de l'équipe trouve sa place au sein de cette nouvelle organisation et que chacun soit reconnu et à l'aise dans ce nouvel environnement. 80

## Développer le sens du service et de l'écoute entre salariés

Au sein de Mutuale, cette ambition est favorisée par :

- **Une charte communication** qui définit les règles d'utilisation des outils de communication,
- **Des « vis ma vie »** sont organisés pour permettre aux salariés d'**intégrer le quotidien d'un(e) collègue** sur une à deux journées. L'objectif de cette expérience est de :
  - Renforcer sa connaissance des services et de l'organisation,
  - Améliorer les échanges au travail et faciliter la communication interservices.

---

### 20 « VIS MA VIE » RÉALISÉS EN 2025

---

- **Des entretiens lors de l'intégration de nouveaux managers.** Trois mois après la prise de poste, la Direction et le service des Ressources Humaines (R.H.) rencontrent, lors d'entretiens individuels, le nouveau manager et ses équipes.
- Les échanges portent sur **l'intégration, la communication et l'encadrement**. Des axes d'amélioration sont alors définis puis évalués jusqu'à la fin de la période d'essai.



- **Un parcours d'intégration.** Dans le cadre du Projet Stratégique, un atelier participatif sur les Ressources Humaines, réalisé en 2021, a fait ressortir la nécessité de renforcer l'intégration des nouveaux arrivants. L'intégration étant la dernière étape du recrutement mais aussi la première étape de la vie dans l'entreprise, il est important de mettre à disposition des salariés un processus d'intégration structuré. À la suite d'un travail interne, un parcours d'intégration a été instauré au sein de Mutuale. Durant cette période, les nouveaux arrivants découvrent **l'organisation et notre culture d'entreprise**, ils apprennent à **connaître l'ensemble des salariés et à se familiariser avec les outils** et les informations dont ils auront besoin dans leur travail. En 2023, un projet de présentation des services au format vidéo a été lancé. Les premières vidéos ont été diffusées en 2024, avec une poursuite et un renforcement du déploiement en 2025.
- Parce que l'avis de tous nos salariés compte, nous recensons les informations nous permettant d'analyser les parcours d'intégration via **un rapport d'étonnement**. Par ce canal, nous les invitons à **s'exprimer en toute transparence et à être force de proposition** en suggérant des pistes d'amélioration pouvant favoriser l'évolution de la mutuelle.
- À son arrivée, chaque salarié se voit désigner **un parrain ou une marraine**. Ce dernier est essentiel dans l'intégration du nouvel arrivant. **Il l'accompagne dans sa compréhension du fonctionnement de l'entreprise.**



## Rituels managériaux

Le management est une clé de la performance de l'entreprise, il peut être à la fois identifié comme un levier d'action pour l'atteinte d'objectif. Cependant, si celui-ci n'est pas correctement assuré il peut devenir une source de dysfonctionnements. Pour maîtriser ce risque, nous déployons une politique managériale orientée sur :

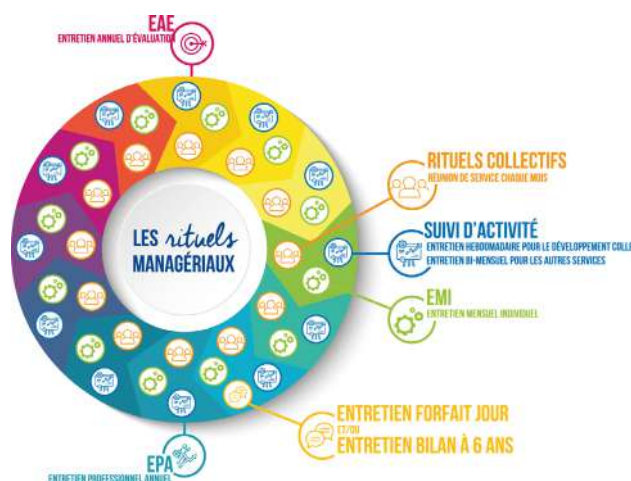
- **L'encadrement de l'activité par le manager,**
- **Le savoir-être du manager.**

Au sein de Mutuale, cette politique est encadrée, depuis 2023, par la mise en œuvre de rituels managériaux harmonisés :

- **EAE (Entretien Annuel d'évaluation) :** entretien visant l'évaluation du travail réalisé par le salarié pendant l'année écoulée et la présentation des objectifs à venir.
- **EPA (Entretien Professionnel Annuel) :** entretien visant la réflexion sur les perspectives d'évolution professionnelles du salarié sur le moyen long terme et le développement des compétences.
- **EMI (Entretien Mensuel Individuel) :** entretien visant le suivi régulier de la progression des objectifs fixés lors des EAE.
- **Entretien de suivi activité :** entretien visant le reporting d'activité du salarié à son manager.
- **Rituel collectif :** réunion visant le partage d'information ascendantes, descendantes et transverses. Ce rituel est aussi l'occasion de renforcer la cohésion d'équipe.
- **Entretien forfait jour :** entretien visant à réaliser un bilan de la charge de travail, de l'organisation du salarié et de l'articulation entre sa vie personnelle et professionnelle du salarié.
- **Entretien professionnel bilan à 6 ans :** entretien réalisé tous les 6 ans, visant à effectuer un bilan de l'évolution du salarié, des EPA réalisés, des évolutions de qualification et/ou de poste ainsi que de la progression salariale.
- **Point Management :** entretien visant un accompagnement managérial.

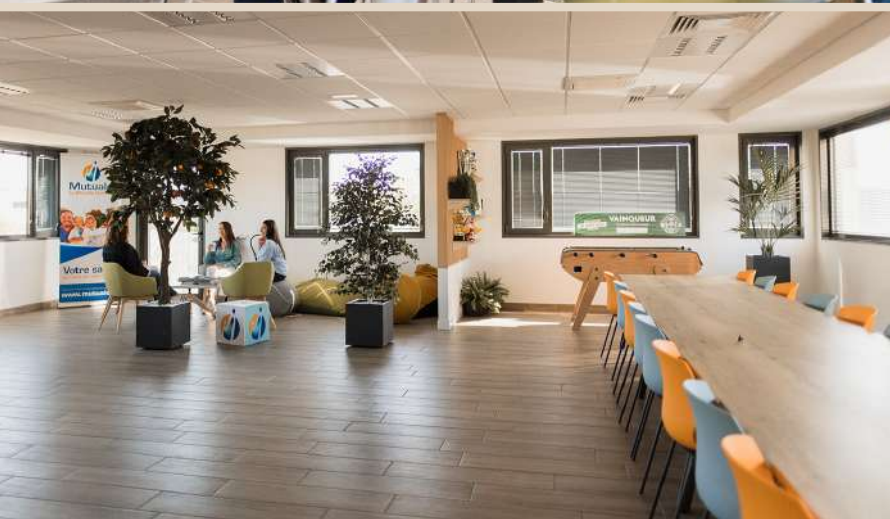
Ces rituels répondent également à un objectif management qualitatif et quantitatif.

- **Un registre des incivilités** est à disposition des salariés pour signaler et enregistrer les incivilités, violences verbales, ou incident avec toute personne externe et/ou avec d'autres salariés en internes. Les incidents consignés sont communiqués au service R.H. qui fait systématiquement suivre l'information au responsable hiérarchique et aux membres élus du CSE. Chaque incivilité consignée reste uniquement consultable par le responsable hiérarchique, le service RH, les membres de la Direction et du CSE dans le but de pouvoir prendre les mesures nécessaires en cas d'incident trop grave, trop récurrent ou toute autre mesure que ces derniers jugeraient chacun utile.
- **La disponibilité du service RH** toujours à l'écoute des salariés, sans aucunes barrières. L'équipe des Ressources Humaines est présente pour répondre aux interrogations des salariés sur différents sujets administratifs, contractuels et de carrière.



En 2025, le taux de conformité des rituels managériaux atteint **97%** dépassant l'objectif fixé à 90%

Ce qui témoigne d'un haut niveau de respect des pratiques managériales définies.



# I FOCUS : LE COMITÉ QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

Depuis mai 2025, un comité dédié à la Qualité de Vie au Travail (QVT) a été mis en place.

## Son objectif ?

Agir dans une démarche d'échanges et de co-construction, en lien direct avec les besoins des salariés et autour de trois axes concrets :

- Ateliers de prévention et de bien-être,
- Amélioration des postes de travail,
- Aménagement des locaux.

## Les projets réalisés en 2025 :

- Questionnaire destiné aux salariés pour recenser les besoins en matériel de bureau (souris ergonomiques, lampes, repose-pieds, supports PC) et adaptation des équipements,
- Questionnaire destiné aux responsables régionaux concernant les équipements des locaux (micro-ondes, bouilloires, cafetières...),
- Action de sensibilisation au travail sur écran réalisée en décembre 2025 en Bretagne.

## Les projets en cours et à venir sur 2026 :

- Réflexion sur l'aménagement des salles de repos et définition d'un panel de mobilier,
- Installation de filtres à eau sur l'ensemble des sites,
- Poursuite des actions de bien-être au travail,
- Déploiement d'actions de sensibilisation à la Qualité de Vie au Travail.

En conclusion, ces différentes actions traduisent l'engagement de Mutuale en faveur de l'amélioration continue de la Qualité de Vie au Travail et témoignent d'une volonté durable d'écoute, d'adaptation et de bien-être pour l'ensemble des salariés.

# Garantir une équité de traitement dans le respect des droits de l'humain

## Égalité des chances et contribution au développement du territoire

Nous avons mis en place **une politique de recrutement favorisant la diversité des profils** prenant en compte les compétences en dehors de tout critère discriminatoire.

- Dans le cadre d'un partenariat et pour favoriser l'égalité des chances, les offres de postes à pourvoir au sein de Mutuale sont transmises à **Cap Emploi** un organisme spécialisé dans **l'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap**.
- Dans le cadre du partenariat avec **Cap Emploi 41**, Mutuale partage ses offres d'emploi afin de favoriser le recrutement de personnes en situation de handicap. Cette démarche a notamment permis le recrutement d'une personne en CDD de 3 mois.
- **Flore GENTY, Responsable des Ressources Humaines de Mutuale**, accompagne tout salarié concerné, qui le souhaiterait, dans la construction d'un **dossier de demande de RQTH** (Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé).
- **Labellisée « Entreprise Accueillante »**, Mutuale a accueilli, au mois d'octobre dans les locaux de son siège social, une rencontre organisée par CCI Loir-et-Cher autour du thème : « Le tutorat : renforcer l'engagement et développer les compétences ». Cette démarche s'inscrit dans le cadre du label, qui reconnaît la qualité de l'accompagnement apporté aux stagiaires, aux alternants et aux salariés ainsi que notre contribution à l'attractivité du territoire du Loir-et-Cher.
- En 2025, Mutuale a poursuivi son **partenariat avec une classe de 3<sup>ème</sup> du collège Michel Bégon de Blois**. Après une première visite de nos locaux en octobre, Mutuale et la Mutuelle Familiale des Œuvres Sociales (MFOS) ont eu le plaisir d'accueillir 6 élèves la classe pour quelques jours de stage. En immersion dans nos services, ils ont pu découvrir les différents métiers de notre siège social, de nos bureaux d'accueil et de proximité et de nos centres optiques et dentaires. **Puis plusieurs salariés de Mutuale sont intervenus dans la classe accompagnée, afin d'évoquer leur parcours scolaire et professionnel**. L'occasion d'échanges avec les collégiens et leur enseignante, sur les notions de déconstruction des clichés autour des « métiers genrés », mais aussi sur la non-linéarité de certains parcours scolaires ou professionnels et sur **la lutte contre le déterminisme social**.

Duoday



Jeudi 20 novembre 2025, Mutuale a eu le plaisir d'accueillir **7 personnes en situation de handicap** pour une immersion au sein de nos services. Pour cette journée de découverte, les postes de chargé(e) de Prestations Santé, chargé(e) des Ressources Humaines et de Gestion Comptable, conseiller(ère) mutualiste, secrétaire médical(e), technicien(ne) de production et téléconseiller(ère) ont chacun trouvé leur binôme. Merci à nos équipes ainsi qu'aux participant(e)s. C'est avec fierté que notre mutuelle a participé à ce dispositif solidaire envers une société plus inclusive.

**DuoDay, c'est quoi ?** Ce dispositif propose à une entreprise ou une administration d'accueillir le temps d'une journée, une personne en situation de handicap pour former un duo avec un salarié volontaire.

### Mutuale s'implique auprès des acteurs économiques du territoire par :

- Son adhésion et sa participation **aux rencontres performances de la CCI de Loir-et-Cher** avec des rendez-vous ciblés comme des échanges inter-entreprises sur du partage de bonnes pratiques ou sur de récentes évolutions réglementaires,
- Sa contribution au sein de l'association « **Les Voisins : Cercle des entreprises de La Chaussée** » : voisinade, ateliers, actions communes comme le don de sang,
- Son inscription au **club « Les Entreprises s'engagent »** au niveau de l'Allier, de la Guadeloupe, de l'Île-de-France, du Loir-et-Cher, du Nord, du Pas-de-Calais, du Puy-de-Dôme, de la Seine-Maritime et de la Somme,
- Son partenariat avec **Cap Emploi** sur des évènements liés à la gestion du handicap en entreprise, la sensibilisation des troubles dys, l'intégration et le recrutement des personnes seniors ou en situation de handicap,
- **L'intégration des jeunes en entreprise** dans le cadre de stages et/ ou de l'apprentissage,
- Sa participation, par le biais de **Flore GENTY, Responsable R.H.** :
  - Aux événements de la CCI de Loir-et-Cher,
  - À la Nuit de l'orientation de Blois,
  - À des événements de job dating dont l'un a permis le recrutement d'une stagiaire au sein du service Ressources Humaines,
  - Au « Stade vers l'Emploi », un dispositif favorisant la rencontre entre candidats et employeurs dans un cadre différent et inclusif.
  - À des webinaires en lien avec la médecine du travail, la CPAM, l'APEC ou encore l'OPCO et France Travail.

Le 15 mars 2025, en tant que partenaire majeur de l'ADA Blois Basket et mutuelle santé des joueurs, Mutuale a répondu présente pour la deuxième année consécutive, au Tournoi des Partenaires.

Dans un esprit à la fois sportif et convivial, nos **7 salariés volontaires** ont représenté les couleurs de notre mutuelle. En tant que mutuelle engagée pour la valorisation du sport en entreprise, c'est avec fierté que Mutuale a participé à ce défi sportif regroupant des entreprises du département !

**Le plan de formation**, ce dispositif visant à permettre aux salariés de s'adapter à l'évolution d'un poste et à développer des nouvelles compétences, est au coeur des préoccupations du service des Ressources Humaines de Mutuale.

Les formations suivies sont nombreuses et cohérentes avec la stratégie de Mutuale en étant axées aussi bien sur les compétences métiers que sur le développement personnel.

Les thématiques suivies sont les suivantes :

- Le Management,
  - La Directive sur la Distribution en Assurance (DDA),
  - Les Produits CMAM,
  - La Prévoyance,
  - L'Informatique,
  - La Sécurité (SST et manipulation d'extincteurs),
  - La remise à niveau en langue (orthographe).
- À la suite de chaque formation, un questionnaire d'évaluation à chaud puis à froid est envoyé aux participants afin de mesurer l'efficacité de cette dernière.
  - Par le biais de « **Premiers pas d'élus Mutualistes** », les salariés bénéficient de la même formation que les nouveaux administrateurs. Ils peuvent ainsi accéder à une vision globale de la mutuelle, de son histoire et de son positionnement.



## Implication pour l'insertion professionnelle sur les territoires

**Matthieu DOUILLOT, Responsable Régional Hauts-de-France et Normandie**, est fortement impliqué sur ses territoires auprès des scolaires et des demandeurs d'emploi.

Son sens de la pédagogie et de la transmission constitue un axe central de son engagement, avec pour objectif **d'accompagner les jeunes** dans leur parcours de formation, de favoriser l'obtention de leur diplôme et de contribuer à leur montée en compétences vers une autonomie professionnelle.

Dans ce cadre, ses actions sont mises en œuvre soit en autonomie, soit avec **le soutien de ses équipes**, et se déclinent notamment comme suit :

- Interventions en établissements scolaires dans le cadre de la Semaine de l'Économie Sociale et Solidaire à l'École (présentation de l'ESS, des valeurs mutualistes et des métiers),
- Participation à des forums métiers, dispositifs d'orientation et événements dédiés à la découverte des métiers,
- Accueil et accompagnement de stagiaires en immersion (collèges, lycées, enseignement supérieur),
- Animation d'actions de sensibilisation auprès des jeunes sur les territoires,
- Contribution aux dispositifs Proch'Orientation et Proch'Emploi pour l'accompagnement des parcours et l'accès à l'emploi,
- Intervention dans des actions de formation auprès d'apprenants et de futurs professionnels en partenariat avec des organismes de formation,
- Participation aux dispositifs territoriaux « Les Entreprises s'engagent » et « Les Lycées s'engagent »,
- Participation à l'Observatoire de l'Égalité de la Somme,
- Adhésion au Pôle territorial de coopération économique (PTCE) d'Amiens.

Ces actions traduisent l'engagement de Mutuale en faveur de l'inclusion, de la solidarité, de la jeunesse et du développement des compétences sur les territoires.

**Les actions envers l'insertion professionnelle** étant désormais lancées, elles seront **déléguées aux équipes avec un accompagnement de proximité**. Dans ce cadre, les salariés seront amenés à prendre une part active dans l'accueil, l'intégration et l'accompagnement des stagiaires, en endossant un rôle de formateurs occasionnels. Ils contribueront ainsi à la transmission des connaissances métiers, des valeurs mutualistes et des bonnes pratiques professionnelles, tout en participant au suivi des parcours de découverte et d'apprentissage.



## Politique salariale

La **Négociation Annuelle Obligatoire** (NAO) a lieu chaque année. Ces négociations permettent de faire progresser ensemble, de manière juste et coordonnées, les salaires et les conditions de travail.

Chaque année une négociation a lieu au niveau de la branche entre l'ANEM (Association Nationale des Employeurs de la Mutualité) et les représentants du personnel. La mutuelle se positionne alors sur ce niveau d'augmentation minimum collectif.

Selon l'augmentation collective validée par l'ANEM, la Direction propose **une augmentation collective supplémentaire**. Cette augmentation est négociée avec le représentant syndical au cours des Négociations Annuelles Obligatoires en début d'année.

Les augmentations individuelles sont quant à elles établies par la mutuelle en fonction de plusieurs facteurs considérés sur l'année écoulée :

- **L'atteinte des objectifs fixés** d'un commun accord entre le salarié et la Direction lors de l'Entretien Annuel d'Evaluation (EAE) précédent,
- La contribution au **développement de la mutuelle**,
- **L'investissement** dans son poste de travail,
- **L'équité, l'équilibre, et l'harmonisation** entre les salariés sur des niveaux de postes et classifications équivalents,
- **L'évolution** dans son poste de travail ou sur un autre poste de travail, etc.

Les augmentations collectives et individuelles, fixées lors des Négociations Annuelles Obligatoires sont appliquées sur les bulletins de salaire du mois de mars, à effet rétroactif au premier janvier de l'année en cours.



## Garantir les conditions d'un dialogue social serein

Le dialogue social regroupe les processus de négociations, de partage de l'information ou de consultation mis en place entre la Direction et les représentants des salariés. Il se traduit par des réunions périodiques à hauteur de **12 réunions de CSE** (Comité Social et économique) en 2025.

Lors de ces réunions, les instances du personnel ont la possibilité de poser les questions de leur choix. En complément, des informations-consultations sont régulièrement effectuées pour que le CSE puissent voter sur les projets, les innovations, les nouveaux process, la rémunération variable, les fiches de poste ou encore plus récemment le parcours d'intégration.



## Santé, sécurité et accompagnement des salariés

Faire de la santé et de la sécurité une priorité participe à la construction d'un environnement de travail plus inclusif, solidaire et humain.

C'est pourquoi Mutuale s'appuie sur des référents internes engagés et mobilisés sur des thématiques clés telles que **le handicap, la prévention du harcèlement et les premiers secours en santé mentale (PSSM)**, afin de renforcer l'accompagnement des salariés et la prévention des risques.

## Harmoniser les accords collectifs salariés

Dans la continuité des différentes fusions ayant marqué l'évolution de Mutuale, une démarche **d'harmonisation des acquis sociaux des salariés a été engagée.**

Dans ce cadre, plusieurs accords et usages ont été dénoncés, ouvrant une phase de négociation avec les délégués syndicaux.

Ces échanges se sont inscrits dans un dialogue social constructif et ont permis d'aboutir à la **signature d'accords par l'ensemble des parties prenantes**, garantissant la sécurisation et la cohérence des pratiques sociales.

Les accords concernés portent notamment sur :

- **Le forfait jour,**
- **Le temps de travail,**
- **Les horaires variables,**
- **Les congés exceptionnels et accessoires de salaire.**

Cette démarche s'est inscrite dans une volonté de cohérence, d'équité et d'harmonisation des pratiques au sein de l'ensemble de l'organisation.

Seuls les accords les plus récemment signés sont restés inchangés à savoir : **la participation, le compte épargne-temps, le télétravail ainsi que le droit à la déconnexion.**



## Renforcement de la politique sociale

En 2025, deux nouveaux accords déjà conclus portant sur le **Compte Épargne-Temps (CET)** et la **participation des salariés aux résultats de l'entreprise** ont été concrétisés par la réalisation du premier versement.

L'accord relatif au CET vise à permettre aux salariés **d'accumuler des droits à congés rémunérés ou de se constituer une épargne en temps ou en rémunération**, selon des modalités encadrées de gestion, d'alimentation et d'utilisation. Il contribue à une meilleure flexibilité dans l'organisation des parcours professionnels, tout en sécurisant les droits des salariés.

L'accord sur la participation permet de mettre en œuvre un dispositif légal de **partage des résultats de la mutuelle**, renforçant ainsi la reconnaissance de l'engagement collectif et l'association des salariés à la performance de l'organisation.

Ces deux accords s'inscrivent dans la politique sociale de Mutuale, en faveur de la valorisation des salariés, de la sécurisation des parcours et du partage de la valeur.

## Notre démarche participative avec les salariés

Le déploiement de notre stratégie repose avant tout sur **l'implication de nos parties prenantes internes**. La réussite de notre démarche dépend de la leur, c'est pourquoi il est primordial que chacun puisse faire entendre sa voix et faire part de ses idées.

En 2021, le projet stratégique RSE 2024 de Mutuale a été présenté à l'ensemble des salariés. Réunis lors d'ateliers, chacun d'entre eux a pu apporter des propositions sur les thèmes suivants : adhérent, développement, humain, engagement responsable et communication. Leur participation a été active puisque **plus de 130 idées ont été recensées !**

En juin 2024, toutes les équipes de Mutuale se sont retrouvées pour une journée d'échanges et de réflexion. **Objectif : tracer ensemble, dans une démarche de co-construction, les grandes lignes de la démarche RSE de la mutuelle.** C'est dans le cadre de cette démarche participative que plusieurs salariés ont rejoint, sur la base du volontariat, les équipes pilotes afin de poursuivre les projets axés sur des thématiques environnementales, humanistes et solidaires.

## Les équipes pilotes et leurs projets

C'est ainsi qu'en 2025, pour continuer de faire vivre leur charte de bonnes pratiques « **Engagement responsable – Charte des salariés Mutuale** », l'équipe pilote a continué d'impliquer l'ensemble des salariés en leur lançant chaque mois un **défi RSE** à réaliser (plus de détails page 73).

L'équipe pilote en charge des **projets biodiversité** a organisé, en avril à Vichy, une **éco-randonnée**. Cette action a permis de collecter 80 kg de déchets au sein d'une réserve naturelle. En parallèle, l'équipe a continué de mener le **projet de végétalisation** du siège social. Après une première phase de plantation réalisée en 2024, **huit nouveaux arbres** ont été plantés afin de contribuer à l'amélioration du cadre de travail, au développement de zones d'ombre et à la réduction des effets de chaleur sur les espaces extérieurs (plus de détails page 74).

Enfin l'équipe pilote du pilier « **Humain** » a mené diverses **actions de cohésion, d'animation interne et de sensibilisation** contribuant à renforcer la convivialité, l'engagement et la qualité de vie au travail au sein de Mutuale (plus de détails page 51).



” La stratégie de notre mutuelle ne peut se conduire sans nos salariés. Ce sont eux qui portent nos valeurs mutualistes au quotidien, auprès de nos adhérents. Depuis quelques années déjà, nous avons tous entamé une réflexion commune pour devenir la mutuelle que nous souhaitons être. Les thèmes sur lesquels nous travaillons ont été choisis par nos salariés lors d'ateliers participatifs et nous continuons ce travail aujourd'hui pour concrétiser nos valeurs à travers des pratiques plus respectueuses de l'humain et de l'environnement. “

Julien Nolière

Directeur Général de Mutuale

## Notre démarche participative avec les salariés

Fin juin 2025, Mutuale a réuni l'ensemble de ses équipes à l'occasion de la journée stratégique annuelle. Ce rendez-vous a permis de revenir sur les temps forts de l'année, de partager les orientations des mutuelles et d'échanger collectivement sur les projets à venir.

Dans le cadre de la démarche participative, les salariés ont été invités à **contribuer à la réflexion autour du futur projet stratégique à l'horizon 2030**. Les échanges ont permis de faire émerger de nombreuses idées et propositions autour de nos engagements métier, sociétaux et environnementaux, au service de nos adhérents et de nos valeurs.

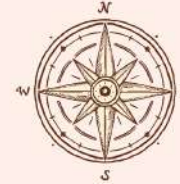
Afin de valoriser cette dynamique collective, **un document de restitution** a été réalisé à l'issue de la journée, mettant en lumière **les contributions, questions et propositions des équipes** et témoignant de leur implication dans la construction de l'avenir de Mutuale.



## PROJETS RSE



## ET SI C'ÉTAIT VOUS, L'ACTEUR DU CHANGEMENT ?



Dans la continuité des remontées et réflexions issues de cette journée stratégique, Mutuale a fait le choix de **renouveler ses équipes pilotes RSE** ainsi que leur fonctionnement, afin de renforcer encore davantage l'implication des salariés dans les projets de demain.

Ces derniers ont ainsi été invités à devenir pleinement acteurs du changement, soit en **proposant un projet RSE** en lien avec les engagements de la mutuelle, soit en **participant au jury** chargé de sélectionner les initiatives présentées.

Le 16 décembre, plusieurs initiatives portées par des salariés volontaires ont ainsi été présentées devant un jury en partie composé de salariés engagés, qui ont joué un rôle essentiel dans leur sélection.

Cette mobilisation collective illustre pleinement la démarche RSE portée par Mutuale, fondée sur l'implication des équipes, la coopération et l'émergence de solutions concrètes et durables. L'ensemble des participants, porteurs de projets comme membres du jury, contribue activement à faire grandir Mutuale en tant qu'acteur responsable et engagé.

## PROJETS RSE

### ET SI C'ÉTAIT VOUS, L'ACTEUR DU CHANGEMENT ?

Participez à la construction des projets de demain, en tant que :

- Porteur de projet,
- ou membre du jury.





## VOUS AVEZ UNE IDÉE ? PROPOSEZ-LA !

### MONTEZ VOTRE PROPRE PROJET RSE

### ET PRÉSENTEZ-LE DEVANT LE JURY LE 16 DÉCEMBRE 2025



## UNE INITIATIVE QUI FAIT SENS

### EN LIEN AVEC LE PROJET STRATÉGIQUE MUTUALE 2030

### SES PILIERS ET SES OBJECTIFS



## MUTUALE 2030

### PILIERS ET ENGAGEMENTS STRATÉGIQUES

#### ADHÉRENT & GOUVERNANCE

- Renforcer la proximité avec les adhérents.

#### HUMAIN

- Favoriser la qualité de vie au travail pour développer une fierté d'appartenance partagée par tous les salariés.
- Garantir l'égalité de traitement sans discrimination et favoriser l'inclusion et l'accompagnement des individus vulnérables dans l'ensemble des activités de l'organisation.



## MUTUALE 2030

### PILIERS ET ENGAGEMENTS STRATÉGIQUES

#### DÉVELOPPEMENT

- Mener des actions responsables, éthiques et à impact positif pour nos territoires et nos parties prenantes.
- Renforcer notre implication afin de faciliter l'accès aux soins pour tous.

#### ENGAGEMENT RESPONSABLE

- Agir pour diminuer notre impact environnemental, sensibiliser et encourager les comportements responsables afin de préserver la richesse et l'équilibre des écosystèmes.



## DE L'IDÉE À L'ACTION : LE CHEMIN DES PORTEURS

### #1 - PROPOSEZ

Proposez une idée en lien avec notre projet stratégique Mutuelle 2030 et, si vous le souhaitez, composez dès maintenant une équipe (jusqu'à 3 personnes).

### #2 - SOUTENEZ

Soutenez votre idée devant le jury le mardi 16 décembre 2025.

### #3 - PRÉSENTEZ

Si elle est retenue, vous présenterez votre idée lors de la journée stratégique du jeudi 15 janvier 2026 pour mobiliser d'autres salariés.

### #4 - DÉMARREZ

Choisissez vos coéquipiers et lancez-vous avec les moyens alloués (temps et budget) !

*Repensez aux idées évoquées lors de la journée stratégique du mois de juin 2025 !*

*Nous avons constaté que de nombreuses idées ont émergé pendant cet événement.*

*N'hésitez pas à vous lancer : nous sommes convaincus que vous saurez être force de proposition.*



## ENVIE DE PARTICIPER AUTREMENT ? INTÉGREZ LE JURY !

### REJOIGNEZ LE JURY QUI SE RÉUNIRA LE MARDI 16 DÉCEMBRE

Aucune compétence requise, juste de la curiosité et l'envie de contribuer !




## PRÊT À VOUS LANCER ?

### REJOIGNEZ LE MOUVEMENT

Vous souhaitez porter un projet ou rejoindre le jury ?

Avant le 02 décembre, contactez le service communication :

- à [communication@mutuale.fr](mailto:communication@mutuale.fr)
- ou directement au siège.

Le service Communication est là pour vous orienter dans votre démarche !



## POURQUOI PARTICIPER À L'AVENTURE ?

- Vous agissez plus largement pour la RSE dans le cadre de notre démarche participative.
- Vous développez des compétences transversales.
- Vous coopérez autrement avec vos collègues.

**16 DÉCEMBRE**  
Exposition de vos projets devant le jury.

**15 JANVIER**  
Présentation des projets retenus lors de la journée stratégique.



## UNE IDÉE, UN ENGAGEMENT, UN IMPACT.



Déployer une borne à selfie solidaire pour renforcer la visibilité et l'impact des associations locales lors d'événements, et envisager son extension aux autres sections.



Favoriser l'inclusion des jeunes accueillis en IME/ITEP à travers des actions dédiées et sensibiliser les salariés pour un quotidien plus inclusif.



Créer des potagers partagés au siège puis dans d'autres sections, avec un maraîcher local, afin d'impliquer adhérents et salariés dans un projet durable et fédérateur.

Créer une agence mobile d'accueil et d'information pour se déplacer dans les communes et événements locaux, afin d'informer, conseiller et proposer des actions de santé et prévention.



Faire de nos bureaux d'accueil des points de collecte de jouets afin de favoriser l'insertion professionnelle et d'offrir des jouets aux enfants dans le besoin.



# I FOCUS : L'ÉQUIPE PILOTE DU PILIER HUMAIN

L'objectif de l'équipe pilote du pilier « Humain » est de **favoriser les relations inter-salariales** afin de faire vivre les valeurs humaines de Mutuale, tant en interne qu'en externe, et de développer le sens du service, de l'écoute et de la convivialité entre salariés.

Ces pratiques, associées à des valeurs et à des rituels communs, sont recensées dans une charte d'entreprise intitulée « **Charte de la qualité des relations au travail** » et réalisée par l'équipe en 2023.

Dans ce cadre, **plusieurs actions internes** ont été déployées tout au long de l'année afin de renforcer la cohésion et la dynamique participative au sein de l'organisation. Parmi les initiatives mises en œuvre figurent notamment des animations saisonnières autour du printemps ainsi qu'un travail de valorisation des contributions issues de la boîte à idées.

L'équipe a également porté une action de sensibilisation à l'occasion de la Journée internationale des droits des femmes. Les salariés ont été invités à partager leur vision de « **la femme d'aujourd'hui et de demain** » à travers une démarche participative mettant en avant des valeurs telles que la liberté, l'indépendance, la résilience et la détermination. Les contributions recueillies ont donné lieu à la création de supports de communication internes diffusés dans les agences afin de prolonger la sensibilisation collective autour de l'égalité entre les femmes et les hommes.

Elle a également contribué à l'organisation de la journée stratégique en organisant, avec l'accompagnement de Loire Secrets, une activité de cohésion de groupe autour des différents volets de la RSE.

À travers ces différentes initiatives, l'équipe pilote du pilier Humain contribue au développement d'un **environnement de travail convivial, inclusif et fédérateur**, favorisant l'expression des salariés et le renforcement du lien collectif.



**Mutuale**

**LE MODERNISME**

« Se vouloir libre, c'est aussi vouloir les autres libres. »  
Simone de Beauvoir

La femme d'aujourd'hui assume travail, enfant et maison.

Il n'y a aucune limite à ce que nous pouvons accomplir en tant que femme.

« Femmes, c'est vous qui tenez entre vos mains le salut du monde »  
Leon Tolstoy

« Une fille sage connaît ses limites, une fille intelligente sait qu'elle n'en a pas »  
Marilyn Monroe

Le moment où une femme réalise qu'elle n'a pas besoin de la permission de personne pour avancer est le moment où elle change son monde.

« Comment ne pas être en admiration et sans commune mesure pour celles qui portent et fabriquent pendant neuf mois notre futur »  
Extrait de la chanson "Mésames" de Grand Corps Malade

« N'osez plus, faites tout simplement »  
Sandra Rey

**RÉSISTANTE COMBATTANTE**

« La femme est l'avenir de l'homme »  
Louis Aragon

La femme d'aujourd'hui et celle de demain représentent une force incontournable, un pilier essentiel de la société. Elle incarne non seulement la continuité de l'espèce humaine à travers son rôle unique dans la procréation, mais aussi une capacité à dépasser « les codes » de nos sociétés, permettant ainsi de les faire évoluer. Pour moi, en deux mots pour qualifier les femmes : force et douceur.

« Partout où l'homme a dégradé la femme, il s'est dégradé lui-même »  
Charles Fourier

La femme d'aujourd'hui construit le changement, et celle de demain vivra dans un monde qu'elle aura contribué à réinventer.

Pour être égaux, nous devons reconnaître nos différences

La femme est une rose qui saura se défendre de part ses épines mais douce à travers ses pétales.

**QUE REPRÉSENTE POUR VOUS LA FEMME D'AUJOURD'HUI OU CELLE DE DEMAIN ?**  
en une phrase, un mot, une citation...

La femme représente la force pour affronter la vie et surtout le pouvoir de donner la vie.

« Le verbe résister doit toujours se conjuguer au présent »  
Lucile Aubrac

**Mutuale**

**QUE REPRÉSENTE POUR VOUS LA FEMME D'AUJOURD'HUI OU CELLE DE DEMAIN ?**  
en une phrase, un mot, une citation...

**LIBRE**

« Exister c'est oser se jeter dans le monde »  
Simone de Beauvoir

« La beauté commence au moment où vous décidez d'être vous-même »  
Coco Chanel

Ma représentation de la femme aujourd'hui, c'est pouvoir affirmer ses préférences et s'exprimer librement sur ses opinions et sur n'importe quels sujets.

**DÉTERMINATION**

« La femme d'aujourd'hui est libre de choisir, celle de demain ne devra plus avoir à se battre pour l'être »

La femme d'aujourd'hui est un torrent de liberté et de résilience, tissant les fils de son propre destin dans un monde qui évolue. Elle est l'écho des luttes passées, l'architecte des futurs possibles et l'incarnation de la force douce, celle qui change tout sans jamais cesser d'être elle-même. La femme de demain ? Elle sera celle qui n'aura plus à se battre pour être entendue, car son pouvoir, son intelligence et sa sensibilité seront pleinement reconnus et célébrés.

« Ma revendication en tant que femme, c'est que ma différence soit prise en compte, que je ne sois pas contrainte de m'adapter au modèle masculin »  
Simone Veil

« Vous ne devez jamais avoir peur de ce que vous faites quand vous faites ce qui est juste »  
Rosa Parks

La femme d'aujourd'hui est libre d'être elle-même, celle de demain n'aura plus à prouver qu'elle en a le droit.

Ce que l'homme peut faire, la femme peut le faire aussi !

**INDÉPENDANTE**

« Rien de plus et rien de moins qu'un Humain et « Tous les êtres humains naissent libres et égaux en dignité et en droits »  
Déclaration universelle des droits de l'homme

« La confiance et le courage sera toujours plus grand chez une femme. »

Les femmes et les filles peuvent faire ce qu'elles veulent. Il n'y a pas de limite à ce que nous pouvons accomplir en tant que femmes.  
Michelle Obama

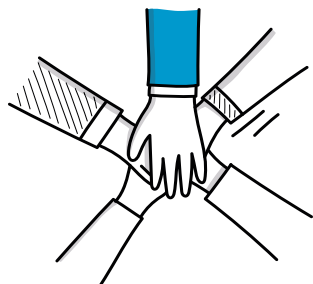
Merci à nos salarié.e.s pour leur participation : ACLASSATO Mégane, ARMAND Eric, GOURGOILLAT Aurélie, BEGOT Christèle, BERLAND Kevin, BIGOT Elisabeth, BIRER Noriman, BLESLU Solène, BOULANGER Marie, BOUVET Anaïs, BROUSSOT Justine, BURBAN Valérie, CHENU Emilie, CHIGNARD Cécile, CLEMENT-BARATHON Laetitia, DELABOISSIÈRE Laetitia, FIOROT Elsa, FOUCHER Emilie, GALLAND Christelle, GAUDRY Céline, KAZI-AGUAL Mehdi, LE BRUCHEC Marc, LE HALPER Yannick, LOPEZ Charlene, MARIER Hélène, MARPAULT Ilona, MAYEUX Veronique, MADEIRA Mélanie, NOLIERE Julien, PEYRAMAURE Laure, RIOU Nathalie, ROBINEAU Camille, SCHAETZEL Vanessa, TAUDE Léo, THERET Blodie, VULTAGGIO Sylvie, YVON Sophie, ZRAN Stéphane.

Merci à nos salarié.e.s pour leur participation : ACLASSATO Mégane, ARMAND Eric, GOURGOILLAT Aurélie, BEGOT Christèle, BERLAND Kevin, BIGOT Elisabeth, BIRER Noriman, BLESLU Solène, BOULANGER Marie, BOUVET Anaïs, BROUSSOT Justine, BURBAN Valérie, CHENU Emilie, CHIGNARD Cécile, CLEMENT-BARATHON Laetitia, DELABOISSIÈRE Laetitia, FIOROT Elsa, FOUCHER Emilie, GALLAND Christelle, GAUDRY Céline, KAZI-AGUAL Mehdi, LE BRUCHEC Marc, LE HALPER Yannick, LOPEZ Charlene, MARIER Hélène, MARPAULT Ilona, MAYEUX Veronique, MADEIRA Mélanie, NOLIERE Julien, PEYRAMAURE Laure, RIOU Nathalie, ROBINEAU Camille, SCHAETZEL Vanessa, TAUDE Léo, THERET Blodie, VULTAGGIO Sylvie, YVON Sophie, ZRAN Stéphane.

Nos

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

2026



## Valoriser les talents

Accompagner chaque parcours pour bâtir ensemble une expérience professionnelle riche de sens et d'évolution.

## Engagement et épanouissement

Mener une démarche continue, à l'écoute des attentes des salariés, pour conjuguer bien-être, implication durable et performance collective au service de la mutuelle.

## Respect et diversité

Reconnaître chaque individu dans sa singularité, et agir pour une société plus juste, en garantissant équité, inclusion et respect dans toutes nos actions.

## Management participatif

Valoriser la contribution et l'expérience de chacun afin de porter ensemble les projets et la stratégie de la mutuelle.



## DÉVELOPPEMENT

### ■ NOS ENGAGEMENTS STATUTAIRES

Développer notre stratégie et mettre en valeur nos différences pour être reconnu comme l'acteur de la protection de la santé sur nos territoires.

### ■ NOS OBJECTIFS 2025

#1. Mener des actions pour être reconnu comme acteur de l'Économie Sociale et Solidaire et de la protection sociale.

#2. Former l'ensemble des salariés sur les principes des fondamentaux de la RSE.

#3. S'impliquer davantage dans la protection de l'environnement sur nos territoires.

#4. Partager et enrichir notre démarche et mener des actions en lien avec les réseaux RSE du territoire.

*Les objectifs de développement durable auxquels Mutuelle contribue sur ce pilier*





## OBJECTIFS 2025

#1. Mener des actions pour être reconnu comme acteur de l'Économie Sociale et Solidaire et de la protection sociale.

#2. Former l'ensemble des salariés sur les principes des fondamentaux de la RSE.

#3. S'impliquer davantage dans la protection de l'environnement sur nos territoires.

#4. Partager et enrichir notre démarche et mener des actions en lien avec les réseaux RSE du territoire.

## TRAVAUX MIS EN OEUVRE

- Plus de 90 actions ont été mises en œuvre pour renforcer la reconnaissance de Mutuale sur ses engagements et son positionnement ; des exemples significatifs sont présentés ci-après.

- Déploiement de la formation « Les fondamentaux de la RSE » auprès de 51 salarié.
- Formation de 100 % des salariés à la démarche RSE de la mutuelle.

- Près de 20 actions menées en 2025 pour renforcer l'engagement environnemental sur les territoires notamment par la distribution solidaire de paniers de légumes, la collecte de DEEE et de mobilier, la végétalisation du siège, la participation à la plantation du parc arboré de Blois, des éco-randonnées ou encore le soutien à l'initiative « Les Lunettes de Zac » via une collecte solidaire et circulaire à Amiens.

- Participation au Club RSE AFNOR Centre-Val de Loire.
- Intervention lors d'une table ronde à la Région Centre-Val de Loire sur la mise en place de la RSO devant 130 agents.
- Membre actif de l'association « Les Voisins : Cercle des entreprises de La Chaussée », favorisant le partage d'expériences et de pratiques RSE.
- Participation à la CRESS Auvergne.
- Implication dans 9 clubs du réseau « Les Entreprises s'Engagent ».
- Autres actions et exemples détaillés dans le rapport.

# I RECONNAISSANCE

Mutuale, forte de sa taille de PME, offre **une réactivité, une écoute et une agilité** pour répondre aux besoins des collectivités, des particuliers et des entreprises. Nous poursuivons au quotidien la démarche d'amélioration continue de nos services et veillons à fluidifier nos relations interservices pour plus d'agilité. Cette agilité réside dans la taille de notre structure qui garantit réactivité et disponibilité dans notre organisation et nos prises de décision. Cette capacité d'adaptation est reconnue par les événements suivants :

En 2025, Mutuale s'est hissée à la **9<sup>ème</sup> place du classement des meilleures complémentaires santé de France**, publié par Capital Magazine en partenariat avec Statista.

Cette performance est d'autant plus significative que nous sommes l'une des rares mutuelles du classement, et la seule structure de taille TPE/PME à figurer aux côtés de grands groupes assurantiers.

Ce classement, basé sur la satisfaction des adhérents, témoigne de la qualité de notre accompagnement, de notre accessibilité et de notre fidélité aux valeurs mutualistes.

En juin 2025, **notre service Production a été honoré de recevoir le prix de l'opératrice de l'année, décerné par Service France Garanti.**

Cette distinction vient saluer le rôle clé de notre équipe dans la lutte contre la fraude et les dérives de facturation. Elle met en lumière un dispositif de contrôle rigoureux, déployé au sein même de notre service Production.

C'est grâce à l'expertise de nos salariés, la connaissance fine de leur métier et leur engagement que ce projet a vu le jour et a pu être valorisé à travers cette candidature.

 **Mutuale classée**  
**9<sup>ème</sup> complémentaire santé**  
**de France**  
 par l'institut  
**Statista pour**  
 le magazine  
**Capital**

COMPLÉMENTAIRE SANTÉ	
1	Mutuelle de Poitiers Assurances 8,48
2	Abellic Assurances 8,14
3	Acoris Mutuelles 7,99
4	Assurances du Crédit mutuel 7,63
5	Macif 7,60
6	MMA 7,54
7	Groupama 7,50
8	Pro BTP 7,50
9	<b>Mutuale 7,46</b>
10	Smatis 7,44
11	Axa 7,43
12	IRP Auto 7,42
13	Viezzanté Mutuelle 7,40
14	Aon 7,39
15	Unieo 7,39
16	Maif 7,36
17	CMF 7,35
18	Théliem Assurances 7,21
19	Mutuelle Entrain 7,29
20	AG2R La Mondiale 7,26

Avec une note de **7,46 / 10**  
 attribuée par un panel de 5000 personnes interrogées



Scannez le QR-Code ci-contre pour visionner la vidéo « Nos équipes vous disent merci ! »

Ces différentes reconnaissances montrent que notre démarche participative ne reste pas une simple intention : elle se traduit par **des actions concrètes, des résultats visibles et une reconnaissance réelle**, aussi bien en interne par nos équipes, qu'en externe par nos adhérents, nos partenaires et les acteurs institutionnels.

# I RECONNAISSANCE

En décembre, Mutuale participait aux **Rencontres Mutuelles** organisées par L'Argus de l'Assurance, un rendez-vous clé pour réfléchir aux grandes transformations du secteur mutualiste.

Parmi les temps fort de la journée : Julien Nolière, Directeur général de Mutuale, est intervenu lors de la table ronde « Concentration, réimplantation : quand les mutations sociales et économiques redessinent la carte mutualiste », aux côtés de Benjamin Biale et Stéphane Oddos.

Au cours de son intervention, il a insisté sur notre engagement territorial : « Notre ancrage local, porté par nos salariés et nos commissions de gestion composées d'élus bénévoles, nous permet **d'agir concrètement sur nos territoires**. Cette proximité fait partie intégrante de notre raison d'être qui commence par « Agir dans nos territoires ». Cela signifie **agir partout où nous sommes**, aux côtés des populations, des collectivités, des entreprises et des associations. »

Une intervention qui illustre parfaitement l'engagement de Mutuale pour un modèle mutualiste à la fois proche, innovant et engagé, au service de ses adhérents et de l'accès à la santé pour tous.



## Retour sur l'édition 2025 du «Grand Prix DRH Stratège» de l'Assurance

L'année dernière, Mutuale avait eu l'honneur de remporter le «Grand Prix DRH Stratège» de l'Assurance 2024, décerné par l'Union des Directeurs de l'Assurance et de la Protection Sociale (UDAP). Ce prix était une belle reconnaissance de notre **démarche participative et innovante**, notamment en matière d'engagement territorial, de fabrication locale et d'initiatives RSE.

Cette année, nous avons eu le plaisir de participer différemment à cette cérémonie. Flore Genty, Responsable des Ressources Humaines au sein de la mutuelle, a intégré le jury et a ainsi pu contribuer à l'évaluation des candidatures 2025 aux côtés d'autres professionnels.



# I ACTRICE DE L'ÉCONOMIE SOCIALE ET SOLIDAIRE ET DE LA PROTECTION SOCIALE

## En Auvergne

### Le chall'ANGE

Organisé par les bénévoles de l'association autour d'Arthur, atteint du syndrome d'Angelman, le chall'ANGE est bien plus qu'une course, c'est un moment de convivialité, de partage et de solidarité pour changer le regard sur la différence, qui s'est déroulé le 11 octobre.

Il s'agit non seulement d'améliorer le quotidien d'Arthur en permettant l'achat de matériel adapté pour le sport, le financement d'un accompagnement spécialisé ou d'outils de communication, mais aussi de soutenir la recherche scientifique sur cette maladie. C'est donc naturellement que Mutuale Auvergne est partenaire de cette manifestation depuis plusieurs années.



### Les graines de l'Innovation Sociale

Dans le cadre de son engagement en faveur de l'Économie Sociale et Solidaire, Mutuale soutient le concours « Les graines de l'Innovation Sociale », organisé par la CRESS Auvergne-Rhône-Alpes, qui valorise des projets innovants répondant aux enjeux sociaux de demain.

Pour la deuxième année consécutive, Mutuale a sponsorisé le prix « Promotion de l'accès à la santé ». Lors de l'édition 2025, ce prix a été remis à l'association Re-sources de vie, récompensée pour l'impact de son projet au service des publics accompagnés.

## En Bretagne

### La Littorale 56

Organisée par l'association En Famille Contre le Cancer, la Littorale 56 est depuis 2011 un moment important de solidarité et de partage.

Depuis de nombreuses années, la section Bretagne de Mutuale est partenaire de l'association, en soutenant financièrement ses initiatives et en participant activement à l'organisation des éditions de la Littorale 56. Ces dernières, sous forme de micro-littorales, permettent de créer des challenges tout en collectant des fonds pour les associations de la région qui oeuvrent au bien-être des malades atteints du cancer.

Le 13 avril 2025, Mutuale s'associait une fois de plus à l'évènement sportif et solidaire La Littorale 56. Mettre en valeur le sport et la santé, faire découvrir les paysages du littoral morbihannais, récolter des fonds pour la lutte contre le cancer sont les buts de cette manifestation. Plus de 10 000 participants se sont lancés dans cette marche entre Guidel Plage et Fort Bloqué sur des parcours de 4, 6 ou 10 km au rythme qu'ils choisissaient.



## En Centre-Val de Loire

### Le printemps des Services publics

Organisé à Tours, du 22 au 27 avril, le printemps des Services publics proposait pendant une semaine des débats, des projections de film, une exposition. Éric Rafaël, président de Mutuale est intervenu lors du débat, avec d'autres intervenants, pour échanger sur la Sécurité sociale et les enjeux de santé: hôpital public, déserts médicaux, inégalités d'accès aux soins, financement. Et rappeler la nécessité de protéger la santé de la marchandisation, de la privation.

### Le Mouvement de la Paix

Mutuale a participé au 2<sup>e</sup> festival « Les arts en paix » en septembre, organisé par le Comité départemental du Mouvement pour la Paix 37et qui a pour but de sensibiliser le public à l'importance de la résolution non-violente des conflits, du dialogue interculturel et de la solidarité entre les peuples.

Préserver la paix, dans un contexte international où les menaces de guerre sont présentes est une construction, dans nos choix quotidiens, nos engagements citoyens et nos pratiques culturelles. Mêlant théâtre, musique, cinéma, expositions, randonnées, et débats, cet évènement pacifiste, porté par l'Unesco dans le cadre de son programme "Culture de la paix et de non-violence" a trouvé dans Mutuale et ses valeurs humanistes un soutien fidèle et engagé.

### Le festival de la santé de Bourges

Samedi 7 juin à Bourges, une journée dédiée au bien-être a permis aux visiteurs de découvrir, entre autres stands, celui de Mutuale. et d'échanger avec nos équipes autour de nos engagements pour une santé accessible à tous. La communauté d'agglomération Bourges Plus était présente et a présenté sa complémentaire santé territoriale, en partenariat avec Mutuale.

## En Hauts-de-France

### Une journée de cohésion sous le signe de l'inclusion

L'équipe commerciale Hauts-de-France, accompagnée de la Direction, a organisé sa rencontre semestrielle suivie d'un temps de cohésion avec les Spartiates de Beauval Basket-ball, association lauréate de l'appel à projets Mutuale Solidarité 2023. Cette rencontre, à l'origine de nouveaux échanges et réflexions, a été un déclencheur pour l'émergence d'un des nouveaux projets RSE qui seront portés en 2026 par une équipe pilote volontaire.

Elle a également permis de découvrir l'engagement de l'association en faveur de l'inclusion des personnes en situation de handicap psychique à travers le sport, et de partager un moment avec les jeunes accompagnés, grâce à l'accueil de l'ADSEA 80.



## En Normandie

### Théâtre et santé mentale

Dans le cadre des semaines d'information sur la santé mentale (SISM), Mutuale, mutuelle communale de la Ville de Saint-Étienne-du-Rouvray, a réaffirmé son engagement en faveur de la santé mentale en soutenant la représentation de la pièce Passionnément à la folie de la compagnie Annaël.

## En Guadeloupe

### Prévention et santé publique

Mutuale Guadeloupe a participé au lancement du dispositif DiPPOP à Pointe-à-Pitre, dédié à la prévention et à la prise en charge de l'obésité pédiatrique en Guadeloupe, Saint-Martin et Saint-Barthélemy. Cette action a réuni professionnels de santé, institutions et acteurs sociaux autour de la sensibilisation et de la prévention des risques de santé.

### Soutien aux acteurs associatifs et développement des compétences

La mutuelle a également pris part à un séminaire de formation des acteurs associatifs à Pointe-à-Pitre. Cette journée, axée sur la gestion administrative et financière des associations, a permis aux participants de renforcer leurs compétences et de mieux structurer leurs projets.

### Proximité et actions de terrain

Mutuale était présente lors du Tour Cycliste International de Guadeloupe 2025 dans les espaces santé. Cette présence a permis d'échanger avec le public, de présenter les offres de la mutuelle et de renforcer la proximité avec les habitants, en lien avec ses engagements de santé et de prévention.



## À la fête de l'Humanité



### Innovation et dialogue autour de la protection sociale

Lors de la Fête de l'Humanité au Plessis-Pâté, Mutuale et la CMAM (Caisse Meusienne d'Assurances Mutuelles) ont partagé un stand commun les 11 et 12 septembre à l'Espace Collectivités. Cet espace a permis d'accueillir élus, cadres territoriaux et entreprises, venus échanger autour des solutions proposées pour la protection des agents, des salariés ainsi que des biens des collectivités. Ces rencontres ont favorisé le dialogue autour des enjeux de protection sociale et assurantielle des acteurs publics et privés.

Vendredi 12 septembre, L'atelier « Assurances des collectivités : trouver des solutions », coanimé par Mutuale et la CMAM a permis d'échanger autour des enjeux assurantiels des collectivités.

Tout au long de l'événement, les visiteurs ont également pu vivre une expérience innovante proposée par Inersio et Mutuale : la rencontre avec le fondateur de la Sécurité sociale en réalité augmentée. Cette animation, intitulée « Ambroise Croizat vous parle ! », mettait en lumière Ambroise Croizat et s'inscrivait dans la célébration des 80 ans de la Sécurité sociale.

Cette initiative illustre la volonté des acteurs mutualistes de conjuguer innovation, pédagogie et engagement social au service de la compréhension des dispositifs de protection sociale.

# I FOCUS : TOUS MOBILISÉS POUR OCTOBRE ROSE

Le cancer du sein, qui représente environ 33 % de l'ensemble des cancers féminins, reste le plus fréquent chez la femme en France. À travers des actions locales, les salariés et les élus de Mutuale cherchent à **sensibiliser la population et à promouvoir le dépistage de ce cancer.**

En 2023, on estime à plus de 61000 le nombre de nouveaux cas détectés chez les femmes. La maladie touche majoritairement les femmes de plus de 50 ans.

Grâce aux progrès du dépistage et des traitements, le taux de survie à 5 ans est aujourd'hui de 88 %. Mais le cancer du sein reste une cause importante de mortalité, avec plus de 12000 décès recensés chaque année.

## *En Auvergne*

Mutuale Auvergne s'est mobilisée et a apporté son soutien lors des nombreux temps forts organisés à Lusigny, avec des courses rando vélo mixte, des ateliers divers, des concerts et des spectacles, des événements sportifs. Il y a eu bien sûr la marche La Lusignoise le 5 octobre.

## *En Bretagne*

Cette année encore, Mutuale Bretagne a été partenaire de La Lorientaise. Pour l'occasion, l'agence de Lorient, située sur le parcours de cette course réservée aux femmes, a tenu un stand où nos équipes ont distribué des douceurs aux participantes. Paulette Guianvarc'h était également présente avec ses prothèses mammaires tricotées et solidaires.

## *En Hauts-de-France*

Le 4 octobre, un forum santé a eu lieu au Centre Culturel Municipal de Somain. L'événement proposait des ateliers de bien-être et de prévention sur les cancers, ainsi que des animations variées. Une exposition de photos artistiques de Cécile Soloch, présentée sur le stand de Mutuale, mettait également en lumière la lutte et la résilience des femmes touchées par le cancer du sein.

## *Les élus et les salariés mis au défi*

Comme chaque année depuis 2020, les salariés et les élus de Mutuale ont relevé le défi : faire une action solidaire afin de récolter de l'argent pour les antennes locales de la Ligue contre le cancer. Réalisation de gâteaux, sensibilisation des proches ou encore challenges sportifs, ils n'ont pas manqué d'inventivité pour relever le défi !



## *En Normandie*

Le 12 octobre, La Couronnaise, qui a eu lieu à Grand-Couronne, combinait une marche de 5 km et des courses de 5 et 10 km. Les participants ont récolté des fonds qui ont été reversés au CRCDC (Centre Régional de Coordination des Dépistages des Cancers) Normandie, à la Ligue contre le Cancer, au CHI des Feugrais et à l'association Agir avec Becquerel pour la vie.

## *En Centre-Val de Loire*

Le 5 octobre à Vineuil, les participants ont pu choisir entre deux parcours, l'un de 5 km et l'autre de 10 km, avec des départs différés de 9 h à 10 h depuis le centre social La Chrysalide de Vineuil.

La participation, était de 5 € par personne (et gratuite pour les moins de 16 ans). Les fonds récoltés ont été reversés à la Ligue contre le Cancer 41.



# I PROTECTION SOCIALE COMPLÉMENTAIRE (PSC)

## Mutuale aux côtés des agents territoriaux

Dans le cadre de la **réforme de la Protection Sociale Complémentaire (PSC)**, issue de la loi de transformation de la fonction publique du 6 août 2019, les collectivités territoriales devront participer au financement de la complémentaire santé de leurs agents à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2026. Cette évolution vise à renforcer l'accès des agents publics à une couverture santé et prévoyance de qualité.

En 2025, Mutuale a renforcé ses actions d'information et de sensibilisation afin d'accompagner les employeurs publics dans l'appropriation de ces nouvelles obligations. La mutuelle a notamment valorisé son **offre labellisée** conforme aux exigences réglementaires et son expertise des dispositifs de PSC.

Grâce à sa connaissance des enjeux de la fonction publique territoriale, Mutuale accompagne les collectivités dans l'identification des solutions les plus adaptées à leur organisation, qu'il s'agisse de la **labellisation** ou de la **convention de participation**.



**PROTECTION SOCIALE COMPLÉMENTAIRE (PSC)**

QUELLES SONT LES 2 OPTIONS POSSIBLES POUR VOTRE COLLECTIVITÉ ?




- Participation de 15 € minimum
- Adhésion facultative : l'agent choisit son organisme



- Mutuelle choisie par la collectivité
- Participation financière de 15 € minimum que si l'agent adhère au contrat retenu
- Adhésion facultative : l'agent peut continuer à bénéficier de son contrat

Mutuale, certifiée et labellisée, accompagne et sécurise votre démarche PSC.

Une mutuelle engagée au service des agents et des collectivités.



# I PROTECTION JURIDIQUE

## Préjudis Santé : un accompagnement juridique pour les adhérents

Depuis le 1<sup>er</sup> juillet, Mutuale propose le service **Préjudis Santé** afin d'accompagner ses adhérents en cas de litige lié à leur parcours de santé (remboursements, facturation, erreur médicale présumée ou différend avec un organisme de Sécurité sociale ou de prévoyance).

Ce service apporte des **conseils juridiques**, une **assistance dans les démarches amiables** et, si nécessaire, une **prise en charge pour la défense des intérêts de l'adhérent** dans le cadre d'une procédure de médiation ou judiciaire, jusqu'à 15 000 € par litige.

Il vise à faciliter l'accès au droit et à soutenir les personnes fragilisées face à des situations complexes, en leur offrant un accompagnement sécurisé et adapté.

# I SENSIBILISATION À LA RSE

## Formation des salariées

Dans le cadre de notre démarche de responsabilité sociétale, la sensibilisation et la formation des équipes aux enjeux de la RSE ont été renforcées. Ainsi, **51 salariés ont été formés aux fondamentaux de la RSE** via la plateforme en ligne Annie. Cette action contribue à diffuser une culture commune de la responsabilité et à ancrer les principes de la RSE dans les pratiques de l'organisation.

## Réseau RSE

Mutuale s'appuie sur différents réseaux territoriaux afin de partager les bonnes pratiques et renforcer ses engagements.

En Auvergne, elle est adhérente et active au sein de la **CRESS**. En Bretagne, elle participe au réseau **C2SOL**. Dans le Centre, elle s'implique dans le **Cercle des mécènes de la ville de Blois**, le **Club AFNOR RSE** ainsi que dans le réseau **ETI** « Les Voisins : Cercle des entreprises de La Chaussée ». Dans le Nord, elle participe au **PTCE Amiens** et à la **CRESS**.

Son inscription au club « **Les Entreprises s'engagent** » sur plusieurs territoires (Allier, Guadeloupe, Île-de-France, Loir-et-Cher, Nord, Pas-de-Calais, Puy-de-Dôme, Seine-Maritime et Somme) illustre également son engagement en faveur de l'inclusion et de l'impact social.

Cette dynamique multi-territoriale favorise la coopération locale et contribue à l'ancrage concret de la démarche RSE de Mutuale.

## Rencontre du Club RSE Afnor

Le 22 mai, nous avons accueilli une vingtaine d'entreprises membres du **Club RSE 2025 de l'AFNOR** lors d'une **journée d'échanges** dédiée à la RSE.

Cette rencontre a permis de valoriser les engagements responsables de la mutuelle ainsi que les initiatives portées par les salariés impliqués dans les ateliers participatifs internes.

Les équipes pilotes des projets RSE « Biodiversité » et « Charte des bonnes pratiques » ont présenté leurs actions, illustrant la diversité et la dynamique de notre démarche RSE. La journée s'est conclue par une visite des aménagements de végétalisation des espaces extérieurs du siège, réalisés dans le cadre des actions de l'équipe « Biodiversité ».

Cette rencontre a renforcé les échanges avec les entreprises du Club RSE et valorisé l'implication des équipes dans la démarche RSE.



# I FOCUS : CONTRIBUER À LA TRANSFORMATION DURABLE DU TERRITOIRE

Convaincue que la transition vers un modèle plus durable repose sur la mobilisation collective, Mutuale s'attache à sensibiliser, accompagner et fédérer les acteurs de son territoire autour des enjeux environnementaux, sociaux et sociétaux.

À travers sa participation à des événements régionaux et son engagement dans des démarches collectives, la mutuelle contribue au partage des bonnes pratiques et à l'émergence de solutions favorisant une transformation durable des organisations.

## Sensibiliser et partager les bonnes pratiques RSE

Mutuale a participé au **Comité des Managers de la Région Centre-Val de Loire** afin de contribuer à la diffusion d'une culture de la responsabilité sociétale auprès des acteurs du territoire.

Dans un premier temps, plus d'une centaine de managers ont participé à un atelier de sensibilisation leur permettant de mieux comprendre les enjeux de la Responsabilité Sociétale des Entreprises, ses applications concrètes et les liens entre les démarches portées par les organisations publiques et privées.

Cette rencontre s'est poursuivie par une **table ronde consacrée à la RSE et au management responsable**. À cette occasion, Julien Nolière, Directeur Général de Mutuale, a partagé **l'expérience de la mutuelle en matière d'intégration des enjeux sociaux, environnementaux et de gouvernance dans sa stratégie**, en soulignant notamment l'importance de l'implication des salariés dans la démarche.

Ces échanges ont permis de valoriser les actions menées par Mutuale tout en favorisant le partage d'expériences entre acteurs engagés du territoire.

## S'engager dans la Convention des Entreprises pour le Climat

Mutuale a rejoint le parcours de la **Convention des Entreprises pour le Climat (CEC) Centre-Val de Loire**, dont elle fait partie des premières organisations participantes de la région.

Ce programme, qui se déroulera de mai 2026 à janvier 2027, accompagne les entreprises dans l'évolution de leur modèle économique afin d'intégrer les enjeux climatiques, environnementaux et sociétaux au cœur de leur stratégie.



# I PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT SUR NOS TERRITOIRES

## Collecte de mobilier et d'équipements électroniques

En septembre 2025, Mutuale a organisé, en lien avec l'association « **Les Voisins : Cercle des entreprises de La Chaussée** » une collecte de mobilier et d'équipements électroniques (DEEE), permettant de récupérer 480 kg de matériel.

Cette action vise à soutenir l'économie circulaire en favorisant le recyclage et le réemploi des équipements, afin de leur donner une seconde vie et de limiter leur impact environnemental.

## Encouragement au covoiturage

Partenaire du club de basket ADA Blois Basket 41, Mutuale s'est associée au lancement de l'**Éco-Park**, un parking dédié aux véhicules transportant trois personnes ou plus, afin d'encourager le covoiturage et réduire l'empreinte carbone des déplacements des supporters.

Sur la saison 2024-2025, le dispositif a permis d'accueillir environ 4 700 covoitureurs, soit plus de 1 000 personnes supplémentaires par rapport à la saison précédente, illustrant l'adhésion croissante aux mobilités durables.



## Mutuelle Santé Planétaire

En 2025, Mutuale a rejoint le collectif **Mutuelles Santé Planétaire**, affirmant une vision commune d'une **santé publique durable**, étroitement liée aux **enjeux environnementaux et agricoles**.

La mutuelle, représentée par Nicolas Pomiès, Vice-Président de cette dernière, a ainsi pris position sur les enjeux de **santé publique** et de **transition agricole**, en appelant à des politiques favorisant l'agroécologie, la prévention et la protection de l'environnement face aux risques liés aux pesticides.

Par ailleurs, Mutuale a participé à plusieurs temps forts du collectif, notamment une journée d'échanges à Cambrai autour d'un **projet de micro-sucrierie locale et équitable**, illustrant son soutien à des initiatives agricoles à impact positif et ancrées dans les territoires. Elle s'est également mobilisée lors de « L'Odyssée pour notre santé » en participant à l'étape de Somain, à travers des actions de sensibilisation sur les impacts des pesticides.

La mutuelle a contribué aux réflexions portées par le collectif dans la presse spécialisée et les tribunes publiques, réaffirmant son engagement en faveur d'un système de santé plus préventif, d'une économie réelle locale et d'une finance plus responsable.

Cette dynamique confirme la volonté de Mutuale d'agir à la fois sur la santé, l'environnement et les modèles économiques.

### Focus : micro-sucrierie de Cambrai

Ce projet vise à créer une filière locale de production de sucre bio, brut et équitable, en s'appuyant sur les acteurs agricoles du territoire. Il propose un modèle innovant et unique, fondé sur les circuits courts, la juste rémunération des producteurs et des pratiques respectueuses de l'environnement, afin de démontrer qu'une alternative durable au modèle sucrier industriel est possible.

## Les réseaux d'entreprises

Pour assoir son ancrage territorial, Mutuale est adhérente de plusieurs réseaux d'entreprises. Accélérateurs de développement, ils jouent un rôle déterminant dans les rencontres, les échanges et la création de synergies entre acteurs économiques locaux.



Quelques logos des réseaux d'entreprises auxquels Mutuale appartient.

## Les entreprises s'engagent

### Fédérer, agir, innover

Convaincue du rôle des entreprises dans la construction d'une société plus inclusive et durable, Mutuale est membre de plusieurs clubs départementaux du réseau « **Les entreprises s'engagent** » (Allier, Guadeloupe, Île-de-France, Loir-et-Cher, Nord, Pas-de-Calais, Puy-de-Dôme, Seine-Maritime et Somme). Ce collectif réunit des entreprises de toutes tailles autour d'actions concrètes en faveur de l'**emploi**, de l'**insertion**, de la **diversité**, de la **transition écologique** et de l'**accueil des publics vulnérables**, en favorisant la coopération et le partage de bonnes pratiques sur les territoires.

Dans cette dynamique, Mutuale représentée par Matthieu DOUILLOT, Responsable Régional Hauts-de-France, a participé à la présentation du club Les entreprises s'engagent - Pas-de-Calais. L'occasion de découvrir les acteurs du territoire et leurs actions en faveur de la diversité et de l'inclusion.

Dans le cadre de son engagement en faveur de la jeunesse, Mutuale a également été distinguée et a reçu le certificat « Les lycées s'engagent » au Lycée du Vimeu à Friville-Escarbotin, en présence du Préfet de la Somme et du Recteur. Cette reconnaissance valorise les actions menées auprès des élèves du Lycée professionnel Alfred Manessier et s'inscrit dans la continuité de son engagement.



## Communication externe

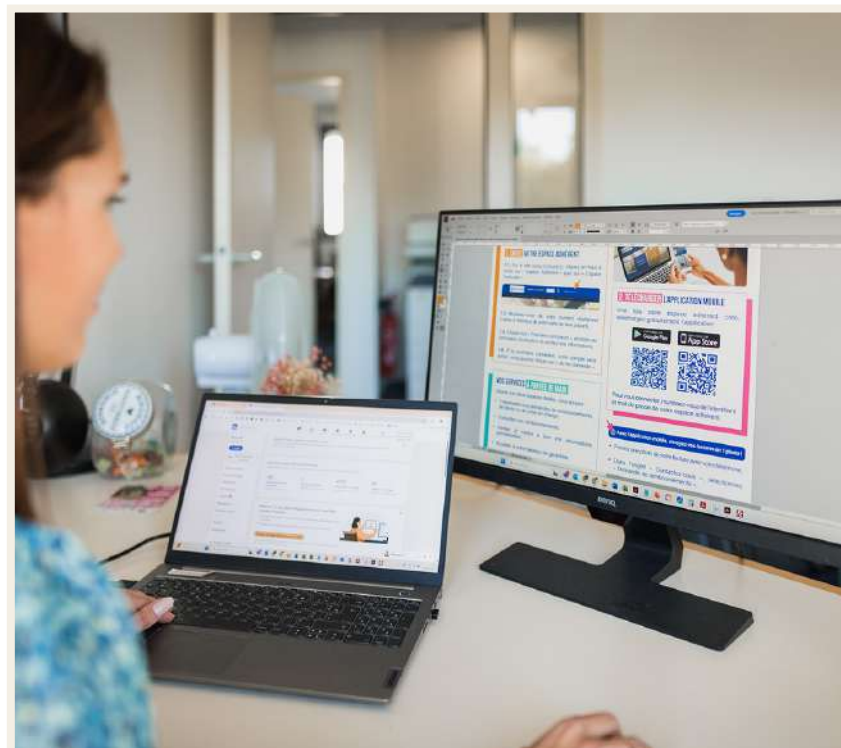
Comme pour l'interne, notre communication externe s'exerce en toute transparence pour dire ce que l'on fait et faire ce que l'on dit.

Elle doit également permet de répondre de façon appropriée et pertinente aux besoins d'information de nos parties prenantes. En cohérence avec notre taille et nos valeurs, notre communication externe est construite sur l'analyse des moyens à notre disposition. Cette année comme les précédentes, nous avons cherché à toujours mieux informer nos adhérents via nos canaux de communication externe :

- **Une plaquette institutionnelle Mutuale** ainsi qu'un dépliant sur notre certification Service France Garanti et notre finance responsable,
- **Le rapport RSE ou déclaration de performance extra-financière,**
- **Un site internet** ergonomique et responsive [www.mutuale.fr](http://www.mutuale.fr). Pensé par nos équipes pour être au plus proche des besoins des internautes, cet espace permet de suivre l'actualité de Mutuale et de naviguer en toute facilitée d'une information à une autre avec un affichage adapté aux tablettes et aux smartphones,
- **Des communiqués de presse** lors de notre temps forts (obtention du prix Service France Garantie, campagnes commerciales, mise en place d'une mutuelle communale...),
- **Les réseaux sociaux** (Facebook, LinkedIn et YouTube) dont les pratiques et les publications sont gérées et encadrées par notre Service Communication-Marketing. *Pour les réseaux sociaux : rédaction et diffusion de deux chartes : une spécifique au service Communication – Marketing et l'autre spécifique aux salariés Mutuale qui associeraient leur compte LinkedIn à l'image de l'entreprise.*
- **Des campagnes d'emailing**, effectuées dans le respect de la RGPD,
- **Le journal Bonne Santé Mutualiste**, envoyé chaque trimestre à nos adhérents. La Responsable Communication-Marketing est la coordinatrice du cahier Mutuale et participe au comité de rédaction du journal,
- **Des supports de communication papier et digitaux** : plaquettes commerciales, plaquette institutionnelle, dépliant sur notre certification Service France Garanti et notre finance responsable... Pour donner du sens à nos actions, nous veillons à ce que notre communication externe soit tout autant orientée sur nos produits et nos temps forts commerciaux que sur nos valeurs

*Donner du sens à nos actions*

Nous veillons à ce que notre communication externe soit tout autant orientée sur nos produits et nos temps forts commerciaux que sur nos valeurs, nos engagements éthiques et responsables ou encore notre stratégie de proximité portée par nos actions locales.



2026

## *Engagé pour les territoires*

Affirmer notre rôle d'acteur de l'Économie Sociale et Solidaire en agissant dans les dynamiques locales.

## *Communication authentique*

Renforcer une image collective et représentative afin que chacun se reconnaisse dans l'identité de la mutuelle.

## *Croissance responsable*

Poursuivre notre développement et maintenir une approche commerciale sincère répondant à notre raison d'être.



## *Inspirer et engager nos parties prenantes*

Partager de manière transparente et régulière nos pratiques responsables.

## *Accès aux soins*

Développer des solutions aux problématiques de territoire.



## ENGAGEMENT RESPONSABLE



### NOS ENGAGEMENTS STATUTAIRES

- #1. Poursuivre nos engagements éthiques et responsables.
- #2. Maitriser les impacts sociaux et environnementaux dans le fonctionnement quotidien de la mutuelle.

### NOS OBJECTIFS 2025

- #1. Mener des actions de sensibilisation auprès des salariés.
- #2. Se doter de composteurs pour les biodéchets.
- #3. Définir et déployer un plan d'action bas carbone en phase avec la stratégie de l'entreprise.
- #4. Analyser et suivre les indicateurs relatifs aux achats de la mutuelle.

*Les objectifs de développement durable auxquels Mutuale contribue sur ce pilier*



## ENGAGEMENT RESPONSABLE



### OBJECTIFS 2025

#1. Mener des actions de sensibilisation auprès des salariés.

#2. Se doter de composteurs pour les biodéchets.

#3. Définir et déployer un plan d'action bas carbone en phase avec la stratégie de l'entreprise.

#4. Analyser et suivre les indicateurs relatifs aux achats de la mutuelle.

### TRAVAUX MIS EN OEUVRE

- Animation de groupes RSE portés par et pour les salariés afin de favoriser l'engagement et les initiatives internes.
- Mise en œuvre d'actions environnementales, notamment la plantation d'un parc arboré.

- Mise en place de composteurs sur le site de Vichy et au siège, avec un déploiement progressif prévu dans les agences.

- Réalisation d'un nouveau bilan carbone et définition d'un plan d'actions visant à réduire l'empreinte environnementale de la mutuelle.

- Mise en œuvre et respect de la politique d'achats responsables intégrant des critères sociaux et environnementaux dans le processus d'approvisionnement, en cohérence avec les engagements de développement durable de la mutuelle.



# I SENSIBILISATION DES SALARIÉS

Afin de maîtriser les impacts environnementaux dans le fonctionnement de notre mutuelle, nous œuvrons auprès de nos parties prenantes pour **la transition écologique**. Nous nous engageons à prendre en considération les enjeux sociaux et environnementaux dans notre fonctionnement quotidien.

## Agir pour une consommation responsable

La diminution de nos consommations d'énergies et de notre bilan carbone, passe par l'adoption de pratiques responsables :

- Notre politique d'achat est revue chaque année,
- Un référentiel encadre les commandes d'objets publicitaires,
- Depuis octobre 2022, face aux enjeux énergétiques, nous avons accéléré nos ambitions et sensibilisé nos salariés à la sobriété énergétique par la mise en place d'un plan d'actions visant à réduire nos consommations d'énergie. Depuis, un certain nombre de bonnes pratiques ont été renforcées sur l'ensemble de nos sites : réduction du chauffage, réduction de l'éclairage extérieur, sensibilisation sur les bons gestes à adopter pour limiter la pollution numérique, réduction des déplacements...

Sur le pilier « Engagement Responsable », l'une des équipes pilotes a mis en place **une charte de bonnes pratiques** visant à réduire les consommations et à promouvoir des comportements écoresponsables. L'autre équipe mène également des actions concrètes telles que des **opérations de nettoyage** et un **projet de biodiversité** au niveau du siège social.

Nous encourageons l'ensemble de ses salariés à participer aux actions RSE internes et diffusons régulièrement des messages de sensibilisation via nos canaux de communication dont Mut'Com, notre intranet.

# Tous ensemble vers la sobriété énergétique

APPLIQUONS LES BONS GESTES POUR RÉDUIRE NOS CONSOMMATIONS D'ÉNERGIE

Dans le cadre de sa démarche RSE, Mutuelle s'engage à prendre en considération les enjeux sociaux et environnementaux dans son fonctionnement quotidien.

Face aux enjeux énergétiques auxquels l'Europe doit aujourd'hui faire face, Mutuelle accélère ses ambitions par la mise en place d'un premier plan d'actions visant à réduire sa consommation d'énergie. Cela implique de transformer durablement nos habitudes et nos comportements. C'est pourquoi un certain nombre de bonnes pratiques sont instaurées sur l'ensemble de nos sites dès maintenant et pour les années à venir.

La sobriété énergétique est l'affaire de tous. C'est en agissant ensemble et en effectuant au quotidien des efforts collectifs que nous gagnerons en efficacité énergétique.

<h3>LE CHAUFFAGE</h3> <p>Dans les bureaux, nous recommandons une température fixée à 19 degrés.</p> 	<h3>ESPACES OCCUPÉS</h3> <p>Il est recommandé d'ajuster le thermostat entre 2 et 3. Suivant le modèle présent sur site, il peut être nécessaire d'ajuster ce réglage.</p> 	<h3>ÉCLAIRAGES INTÉRIEURS</h3> <p>Éteindre la lumière en quittant une pièce ou quand elle n'est pas indispensable.</p> 	
<h3>ESPACES INOCCUPÉS</h3> <p>Le thermostat doit être réglé sur zéro.</p> <p>Les portes doivent être fermées.</p> 	<h3>ESPACES OCCUPÉS</h3> <p>Les chauffages d'appoint ne doivent plus être utilisés.</p> 	<h3>ÉCLAIRAGES EXTÉRIEURS</h3> <p>Extinction des enseignes lumineuses, de l'éclairage des vitrines et des parkings à 20h ou à la fermeture du site lorsqu'il n'y a pas de programmation.</p>	<h3>ÉCLAIRAGES INTÉRIEURS</h3> <p>La puissance lumineuse des plafonniers est réduite.</p> <p>N'utilisez plus les lampes halogènes.</p>
<h3>ÉQUIPEMENTS ÉLECTRIQUES</h3> <p>En fin de journée, éteindre les ordinateurs des bureaux, les écrans, les imprimantes et les multiprises.</p> <p>Débranchez les systèmes audiovisuels (comme les écrans des salles de réunions) une fois le temps de travail terminé.</p> 	<h3>SITES MUTUALE</h3> <p>La température du chauffage central est programmée, sur les sites le permettant, pour être abaissée le week-end et les périodes inoccupées.</p>	<h2>L'ÉCLAIRAGE</h2> <p>Améliorer notre efficacité en réduisant les éclairages extérieurs et en optimisant les éclairages intérieurs.</p> 	
<h3>INTERNET &amp; LOGICIELS</h3> <p>Limiter le nombre d'onglets sur votre navigateur ainsi que les logiciels ouverts et inactifs.</p> 	<h3>VOS RÉFÉRENTS</h3> <p>AUVERGNE : DOROTHÉE BILAK</p> <p>BRETAGNE : MARC LE BRUCHEC</p> <p>NORD : MATTHIEU DOUILLLOT</p> <p>CENTRE - VAL DE LOIRE : ERIC ARMAND</p> <p>SIÈGE SOCIAL : MEHDI KAZI-AOUAL</p> 		
<h3>LE NUMÉRIQUE</h3> <p>Optimiser les usages numériques pour limiter la consommation des appareils et des serveurs.</p> 	<h3>COURRIER ÉLECTRONIQUE</h3> <p>Diminuer le stockage en supprimant les courriels régulièrement et en limitant les pièces-jointes ainsi que le nombre de personnes en copie.</p> 		

# I FOCUS : CHARTE DES SALARIÉS MUTUALE

Comme évoqué précédemment, l'une des deux équipes pilotes du pilier « Engagement Responsable » a élaboré la « Charte du salarié engagé et responsable », qui présente, sous forme de 13 commandements, les bonnes pratiques pour réduire nos consommations.

Afin de faire vivre cette charte et d'impliquer l'ensemble des salariés, des défis ont été régulièrement lancés tout au long de l'année. L'objectif : **encourager les salariés à adopter des gestes concrets pour réduire ses consommations, limiter son impact environnemental et contribuer à préserver notre planète.**

Au total, **cinq défis** ont été organisés autour de thématiques variées : découverte de la démarche RSE de la mutuelle, mobilité active, alimentation de saison ou encore sensibilisation aux écogestes.

L'un des temps forts de l'année a consisté à imaginer **un slogan destiné à promouvoir les comportements responsables** au sein de l'entreprise. Cette initiative a permis aux participants de devenir eux-mêmes acteurs de la sensibilisation en proposant des messages mobilisateurs à destination de leurs collègues.

**Ces différents défis ont rassemblé 44 participants**, témoignant de l'engagement des salariés en faveur d'une démarche plus responsable et de leur volonté de contribuer collectivement aux objectifs RSE de Mutuale.



## Quelques slogans proposés par les salariés :

« Quand tu joues au foot, la cohésion d'équipe et la solidarité, tu connais ! Alors fais pareil pour ta planète » Charlène L.

« Si tu ne veux pas que ta Terre devienne un déchet, prends conscience de ta responsabilité » Mégane A.

« Mutuale, solidaire par nature, responsable par choix, engagé pour vous. » Mickaël T.

« La réflexion nous fait prendre conscience qu'en matière de solidarité, ce sont souvent les plus petits qui s'avèrent être les plus grands ! » Laetitia C.

« Réveillons nos consciences : la planète étouffe sous nos déchets, à nous de bâtir un futur durable, pas jetable. » Camille R.

# I FOCUS : PROJET BIODIVERSITÉ



Toujours dans le cadre de notre démarche participative avec les salariés, une autre équipe s'engage sur le pilier « Engagement Responsable » avec pour ambition de **sensibiliser et d'agir pour la protection de l'environnement sur nos territoires.**

À travers des partenariats avec des associations locales, Mutuale mène des actions concrètes en faveur de la préservation de l'environnement sur ses territoires. À l'occasion du Jour de la Terre 2025, **une collecte de déchets** a été organisée à Vichy, en partenariat avec l'association **Trashbusters**. Cette éco-randonnée, organisée au cœur d'une réserve naturelle et portée par le groupe RSE Biodiversité, a rassemblé **une vingtaine de participants**. Grâce à leur mobilisation, **80 kg de déchets ont été collectés**, contribuant à la préservation des écosystèmes locaux tout en sensibilisant les participants aux enjeux de la biodiversité.

En parallèle, elle a développé **un projet de biodiversité au niveau du siège social de Mutuale** pour aménager, en plusieurs zones, les espaces extérieurs tout en respectant les enjeux climatiques actuels et futurs.

- Zone 1 : Plantation d'arbres, d'arbustes fruitiers et semis de prairie fleurie pour créer un espace propice à la biodiversité (oiseaux, insectes, etc.) tout en rendant le parking plus accueillant,
- Zone 2 et 3 : Plantation de micocouliers et d'arbustes mellifères pour prévenir les périodes de fortes chaleurs et créer un espace favorable au développement de la biodiversité,
- Zone 4 : Installation d'une pergola en bois et plantation de pieds de kiwi pour créer un espace de détente et de bien-être pour les salariés,
- Zone 4 et 5 : Plantation d'arbustes mellifères et de semis de prairies pour créer un espace propice aux insectes et plus particulièrement aux insectes pollinisateurs,
- Toit et parking : Installation de nichoirs afin de permettre une régulation naturelle des indésirables (rongeurs, moustiques, etc.) et créer des lieux d'accueil pour les espèces locales (chouette hulotte, faucon crécerelle).

En 2025, **huit arbres supplémentaires ont été plantés** sur le site du siège social. Cette action contribue au **renforcement de la végétalisation des espaces extérieurs** et à la création progressive de zones d'ombre sur le parking, améliorant ainsi le confort thermique du site lors des périodes de fortes chaleurs.

## Partager notre expérience en faveur de la biodiversité

En juin 2025, Mutuale a été invitée à participer au « Petit-déjeuner de l'aménagement », organisé par Agglopolys et la Ville de Blois, consacré au thème : « Agir pour la biodiversité : opportunités et retours d'expérience d'entreprises ».

À cette occasion, le groupe RSE Biodiversité a présenté les actions mises en œuvre depuis 2023. Cette intervention a permis de partager les initiatives engagées par la mutuelle en faveur de la biodiversité et de l'adaptation au changement climatique, tout en favorisant les échanges avec les acteurs économiques et institutionnels du territoire.



## Favoriser la biodiversité urbaine et les îlots de fraîcheur

Mutuale est mécène du projet de création du **parc arboré urbain** situé dans le quartier Gare de la Ville de Blois. Ce projet d'aménagement paysager de 7 000 m<sup>2</sup> s'inscrit dans une démarche globale de renaturation urbaine et de développement d'espaces verts en milieu dense, avec pour objectif de renforcer la biodiversité et d'améliorer le cadre de vie des habitants.

En mai 2024, Mutuale a participé à une **matinée d'échanges et de concertation** réunissant les acteurs du territoire. Ce temps de travail a permis de partager les objectifs du projet, d'enrichir la réflexion autour de l'aménagement du parc et de consolider une démarche de co-construction locale.

En mars 2025, l'organisation a pris part aux **opérations de plantation et de végétalisation** du site. Cette étape opérationnelle a marqué l'implication concrète de Mutuale dans la transformation du terrain et la mise en œuvre des actions de renaturation.

Le 05 juin 2025, à l'occasion de la Journée mondiale de l'environnement, Mutuale, représentée par son Directeur Général Julien Nolière et son Président Eric Rafael, a participé à l'**inauguration du parc arboré urbain** de la Ville de Blois. Cet événement a marqué l'aboutissement du projet et la livraison d'un espace vert structurant au cœur du quartier Gare.

Ce projet contribue à la création d'un espace public végétalisé accessible à tous, au renforcement de la trame verte urbaine, ainsi qu'à l'adaptation du territoire aux enjeux climatiques, notamment via la limitation des îlots de chaleur urbains et l'amélioration du bien-être des usagers.



## Préservation de la biodiversité

### Mécénat et partenariats

Mutuale renforce son engagement en faveur de la biodiversité à travers le soutien à des initiatives associatives dédiées à la protection des écosystèmes et des espèces.

Depuis 2025, la mutuelle est **mécène de l'association Beauval Nature**, qui agit à l'échelle internationale en matière de conservation, de recherche scientifique et de sensibilisation. À travers ses programmes, l'association contribue à la protection des espèces menacées et à la préservation des milieux naturels, en cohérence avec la démarche RSE de Mutuale.



Dans le même esprit, la section Auvergne de Mutuale s'est engagée aux côtés de **l'association Les Abeilles de Pérreguines** afin de sensibiliser le public au rôle essentiel des pollinisateurs. Ce partenariat s'est notamment illustré lors de la Fête de la Nature par des actions pédagogiques et de découverte.

En amont, la section a également parrainé une ruche, soutenant une apiculture locale, raisonnée et respectueuse de l'environnement.

## I COMPOSTEURS ET BIODÉCHETS

Mutuale a engagé une **démarche de réduction et de valorisation des biodéchets** via la mise en place progressive de **composteurs** sur ses sites.

Un composteur est déjà opérationnel au **siège social** ainsi qu'au **bureau d'accueil de Vichy**, constituant les premières étapes concrètes du dispositif. Cette action s'inscrit dans une logique de réduction des déchets résiduels, de sensibilisation des salariés aux pratiques écoresponsables et de contribution à une économie plus circulaire.



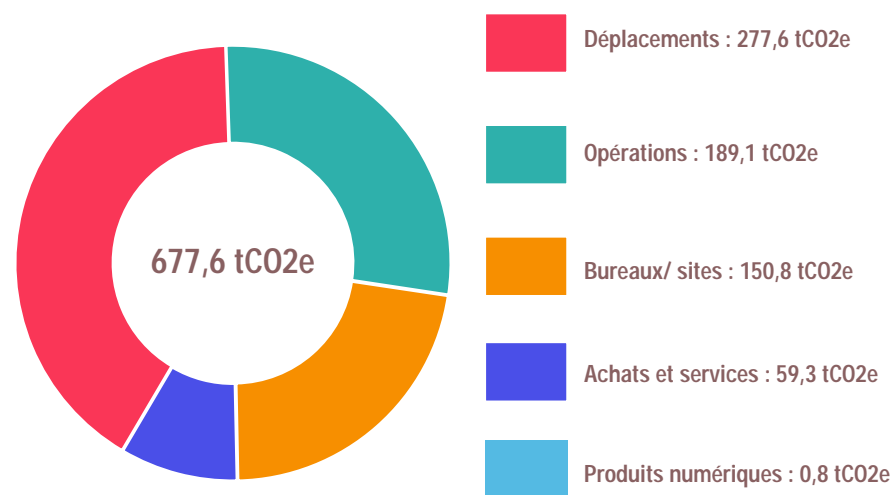
*De la collecte du composteur de Vichy au transfert des biodéchets dans un conteneur de collecte.*

# I PLAN D'ACTION BAS CARBONE

Pour une utilisation durable des ressources et pour lutter contre le réchauffement climatique, nous veillons à optimiser l'ensemble des consommations de ressources liées à nos activités.

## Énergie et gaz à effet de serre

Notre **bilan carbone**, sur la période du 01 mars 2025 au 28 février 2026, a permis d'identifier 3 principaux postes d'émissions : les déplacements professionnels hors trajet domicile-travail (41%), les opérations (27,9%) et les bureaux-sites (22,3%).



La plateforme **CARBO**, utilisée par nos services pour la réalisation de notre bilan carbone annuel, permet de mesurer et de maîtriser au mois le mois nos consommations d'énergie.

Consultez le bilan carbone 2025 de Mutuale, par Carbo : un pas concret vers une entreprise plus responsable et bas carbone en cliquant [ici](#)

Consulter  
notre bilan carbone 2025

## Matières premières

Pour réduire notre consommation de papier, nous avons opté pour :

- Une utilisation de papier de grammage plus léger et recyclé,
- La dématérialisation progressive des documents adressés aux adhérents (dont les relevés de prestations) et aux salariés (100 % des bulletins de paie dématérialisés via la plateforme PAGGA),
- Une campagne d'incitation aux tickets restaurant dématérialisés.

## Eau

Pour diminuer notre consommation d'eau potable, des dispositifs d'économiseur d'eau sont mis en place au sein de notre siège social. Les eaux de pluie sont récupérées pour ensuite être injectées, après traitement, dans les sanitaires.

## Effluent et déchets

Nous avons mis en place une politique de tri des déchets sur l'ensemble de nos sites. Pour nous accompagner, nous faisons appel à deux entreprises engagées pour l'insertion et l'emploi local.

- Au niveau de notre siège social, le traitement et le recyclage des déchets est assuré par l'**Entreprise Adaptée des Ateliers du Grain d'Or**,
- Au niveau des bureaux d'accueil et de proximité, **RECYGO** est en charge de la gestion des déchets.

Chaque mois, nous valorisons ces collectes en publiant sur notre intranet un reporting mensuel des déchets récoltés.

# I INDICATEURS RELATIFS AUX ACHATS

## *Continuer la mise en œuvre des achats produits en France*

En accord avec ses engagements en faveur du développement durable, Mutuale a mis en place **des critères d'achats responsables de biens ou de services** qui intègrent comme critères de sélection des préoccupations d'ordre social et environnemental tout au long du processus d'approvisionnement.

Ainsi Mutuale privilégie :

- Les achats locaux pour soutenir le développement sur nos territoires d'implantation,
- Les achats intégrant des dispositions en faveur de la protection ou la mise en valeur de l'environnement,
- Les achats écoconçus,
- Les entreprises engagées dans le respect des droits humains,
- Les entreprises certifiées Origine France Garantie, Service France Garantit et/ou les entreprises qui produisent en France,
- Les entreprises engagées dans une démarche RSE,
- Les entreprises adaptées.

## *Analyser et suivre les indicateurs relatifs aux achats de la mutuelle dans les documents contractuels*

Mutuale a fait le choix de réaliser et de centraliser la majorité de ses achats d'équipements via la plateforme **Fiducial**. Cela nous permet d'avoir une traçabilité fiable des achats effectués et d'obtenir des indicateurs sur l'impact environnemental des fournitures achetées.

## *Favoriser le développement de l'économie locale et des circuits courts*

Le siège social de Mutuale, basé à La Chaussée Saint-Victor (41) a été conçu à **95% par des entreprises du Loir-et-Cher** et à 5% par des entreprises de la région Centre.

Cette construction répond **aux normes et critères de haute qualité environnementale (HQE)**. Elle dispose d'un système de **récupération des eaux pluviales** pour les sanitaires et d'un système de **VMC double flux** nous permettant de palier à la climatisation des locaux et ainsi réduire notre impact énergétique.



**Mutuale a toujours privilégié les acteurs locaux :**

- Les conférenciers et agendas Mutuale sont fabriqués par Mater'ial, une entreprise familiale installée au cœur de la Sologne et spécialiste historique des matières recyclées,
- Lors d'événements comme nos Assemblées Générales ou nos journées stratégiques, nous veillons à offrir des produits fabriqués en France comme des savons artisanaux, des gourdes GOBI éco-conçues et assemblées en ESAT.

# I MADE IN FRANCE

Les mutuelles sont tenues par la réglementation de détenir des réserves afin de garantir la solvabilité et le paiement à tout moment de prestations aux adhérents.

L'ensemble des placements réalisés par Mutuale sont soumis au contrôle du **comité financier** qui lui-même applique la politique de placements définie au Conseil d'Administration. Conformément à la réglementation et selon les opportunités du marché, le comité financier ajuste l'ensemble de ces placements.

Pour une partie de ces sommes bloquées depuis des années, Mutuale a fait le choix de favoriser **des placements financiers solidaires, éthiques et responsables** afin d'accompagner des entreprises qui produisent en France. Dans son domaine d'activité, le choix de positionnement adopté par notre mutuelle est actuellement unique sur le territoire français.

Avec 30 % de nos réserves réglementaires dédiées à l'économie réelle et éthique, nous montrons l'exemple : la finance peut être un moteur de bien commun. C'est une nouvelle étape dans notre engagement en tant que mutuelle à mission.



En 2025, Mutuale a investi 150 000€ auprès de 1083 une société française qui conçoit, fabrique et commercialise des

jeans en coton bio 100% français pour une mode éthique et de qualité. Mutuale participe à la construction de ce projet et apporte son soutien à la marque en siégeant à son Conseil de surveillance.

## JUSQU'À PRÉSENT, MUTUALE A INVESTI DANS PRÈS DE 140 ENTREPRISES QUI PRODUISENT EN FRANCE

Mutuale soutient des partenaires de longue date, comme la **Société Coopérative Ouvrière Provençale de Thés et Infusions** et sa marque de thé **1336**. Cette coopérative engagée a pour objectif de favoriser la revitalisation et la réorganisation d'un circuit de vente court, privilégiant des producteurs locaux.

### Les coopératives comme alternative ?

Julien Nolière, Directeur Général de Mutuale, et Nicolas Pomiès, Vice-Président de Mutuale, aux Rencontres du Produire en France à Marseille, organisées par l'entreprise à mission Sacrés Français, et ont participé à la table ronde « **Les coopératives sont-elles une alternative ?** ».

Ils ont rappelé l'ADN ouvrière de Mutuale, fondée à l'usine et dirigée aujourd'hui encore par 24 administrateurs ouvriers engagés aux côtés de la direction générale et des salariés.

Mutuale accompagne aujourd'hui plus de 100 entreprises vertueuses, dont de nombreuses coopératives.



Nos  
OBJECTIFS OPÉRATIONNELS  
2026

### Empreinte carbone

Mettre en place un plan de sobriété énergétique (mobilité durable, réduction des déchets, optimisation des consommations) afin de réduire notre impact et suivre annuellement les indicateurs.



### Fournisseurs engagés

Intégrer des critères sociaux et environnementaux dans nos achats et nos contrats, et conseiller nos partenaires existants dans leur démarche de progrès.

### Investissements durables

Maintenir une part définie de nos ressources financières dans des projets ayant un impact positif.

### Sensibiliser nos parties prenantes

Aux pratiques responsables, via des ateliers, des campagnes et des outils pédagogiques adaptés.

# Mes notes

A series of horizontal dotted lines for taking notes, spanning the width of the page below the title.





**Mutuale**

*la solidarité mutualiste*

**Mutuale**