



**Mutuale**  
La Mutuelle Familiale



DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE

**MUTUALE, LA MUTUELLE FAMILIALE**  
**RAPPORT RSE (RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DES ENTREPRISES) 2022**



## QUI SOMMES NOUS ?

NOTRE RAISON D'ÊTRE 03

LES GRANDES LIGNES DE LA RSE CHEZ MUTUALE 05

NOS CHIFFRES-CLÉS 04

NOS VALEURS 06



## GOVERNANCE · 07

LOYAUTÉ DES PRATIQUES

CONSOMMATION

PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT



## ADHÉRENTS · 13

QUALITÉ DE SERVICE

ACTEUR DE SA SANTÉ

PROXIMITÉ



## HUMAIN · 19

SALARIÉS

ADHÉRENTS

FURNISSEURS ET SOUS-TRAITANTS



## DÉVELOPPEMENT · 27

STRATÉGIE COMMERCIALE

MÉTHODE COMMERCIALE

CONSOMMATION ET DÉVELOPPEMENT DE  
LA NOTORIÉTÉ



## ENGAGEMENT RESPONSABLE · 36

LOYAUTÉ DES PRATIQUES

CONSOMMATION

PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT

*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.



**49 692**

personnes protégées

**249**

entreprises  
adhérentes

**ADHÉRENTS**

**1,46** min.

temps moyen de  
décroché du SRA\*

**2,37** jours

délai moyen de traitement  
des remboursements

**96,04%**

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

**216%**

de marge de solvabilité

**32,2 M€**

de cotisations mutualistes nettes

**PERFORMANCE**

**RESSOURCES  
HUMAINES**

**82** salariés    **20** cadres    **23** techniciens    **39** employés

**8,55** unités  
travailleurs  
handicapés

**1238**  
heures de  
formation

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

**640** permanences  
Mut'Village

**ANCRAGE  
TERRITORIAL**

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



AFNOR Cert. 10103  
mutuelle



**Mutuale**  
La Mutuelle Familiale

# LES GRANDES LIGNES DE LA RSE\* CHEZ MUTUALE

**NOV. 2017**

Lancement du  
Projet Stratégique  
Mutuale 2020

**FÉV. 2020**

Formation RSE avec  
Empreinte Positive

**NOV. 2020**

Premier bilan RSE

**JAN. À  
AVR. 2021**

Élaboration du  
Projet Stratégique  
RSE Mutuale 2024

**SEPT. 2021**

Formation RSE

**MAI 2021**

Obtention de la  
certification Service  
France Garanti

**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

**JAN. 2022**

Webinaire  
« Présentation de  
la stratégie 2022 »

**MARS 2022**

Évaluation à blanc par  
un expert RSE AFNOR

**AVR. 2022**

Résultats de l'évaluation  
à blanc : niveau de  
maturité « Progression »

**JUIN 2022**

· Bilan de la première  
année du Projet  
Stratégique RSE 2024

· Lancement des  
équipes pilotes des  
projets RSE

## Éthique

Nous respectons l'intégrité des personnes et de la loyauté des pratiques vis-à-vis de nos salariés, de nos adhérents et de nos partenaires.

## Différenciation

Nous mettons l'adhérent au centre de nos priorités, le considérons comme un réel acteur et non comme un simple bénéficiaire de prestation.

## Équité - Égalité

Nous prenons en considération la singularité des situations et des personnes tout en menant une égalité de traitement envers l'ensemble de nos adhérents.

## Solidarité

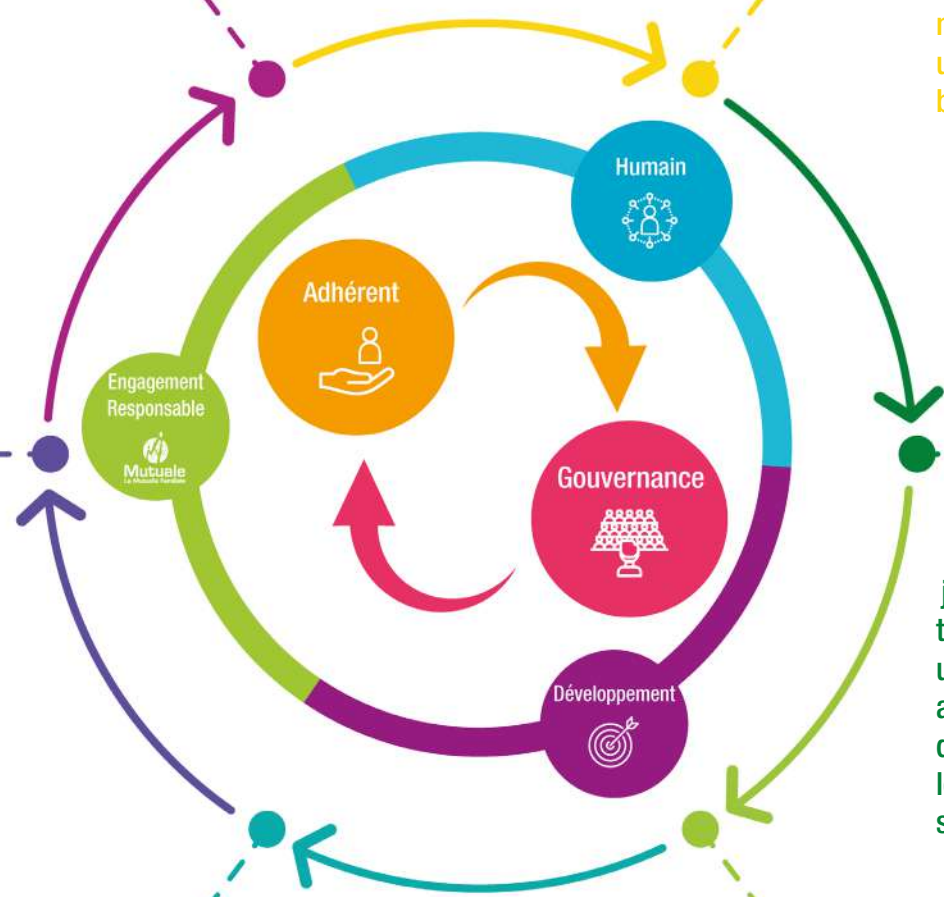
Cette valeur fondatrice du mouvement mutualiste est plus que jamais dans notre ADN. Nous refusons toute discrimination et garantissons une égalité de traitement à tous nos adhérents. Sur nos territoires, nous développons, à l'aide de nos sections locales, des actions d'entraide et de solidarité.

## Visibilité

Nos actions et notre stratégie sont portées par les multiples acteurs qui participent activement à la vie de la mutuelle.

## Transparence

Nous faisons ce que nous disons et nous disons ce que nous faisons. Cette transparence est nécessaire et nous la devons à nos adhérents, comme à nos salariés et à l'ensemble de nos élus.





## GOUVERNANCE

### ■ NOS OBJECTIFS

Gouvernance et équipes techniques sont indissociables. Si l'un définit la stratégie, il revient aux salariés de la mettre en œuvre. Pour cela, la stratégie doit être expliquée et partagée pour être appliquée de la meilleure façon.

Pour conserver un projet mutualiste et une identité d'économie sociale authentiques, Mutuale dans son ensemble, c'est à dire élus et salariés, doivent œuvrer au développement de sections actives.

Travailler à la parité, renouveler régulièrement les instances avec de nouveaux élus représentant les adhérents, porter des initiatives et des partenariats locaux dans différents domaines ; voici notre objectif pour des sections vivantes et dynamiques.

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



LOYAUTÉ DES  
PRATIQUES

CONSOMMATION

PROTECTION DE  
L'ENVIRONNEMENT

## 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 de nos adhérents.

## Les valeurs, la vision et la 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 tient compte des perspectives quant au métier de la complémentaire santé tout en ayant pour fil conducteur les sept piliers de la RSE.

Par la même occasion, le Conseil d'Administration a défini la raison d'être 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*



Assemblée Générale de Mutuale - 16/06/2022

## 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. Un point d'attention est porté à notre gouvernance qui sera formée, courant 2023, à la RSE.

## Une vie démocratique locale dynamique

Représentants des adhérents, les délégués mutualistes animent les sections régionales dont les nombreuses initiatives qui contribuent à l'animation des territoires et à l'ancrage local de Mutuale.

## 100 DÉLÉGUÉS BÉNÉVOLES AU SERVICE 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. À l'écoute du terrain, ces délégués relaient les principales préoccupations des adhérents et nourrissent les réflexions stratégiques du groupe.



## Gestion des risques

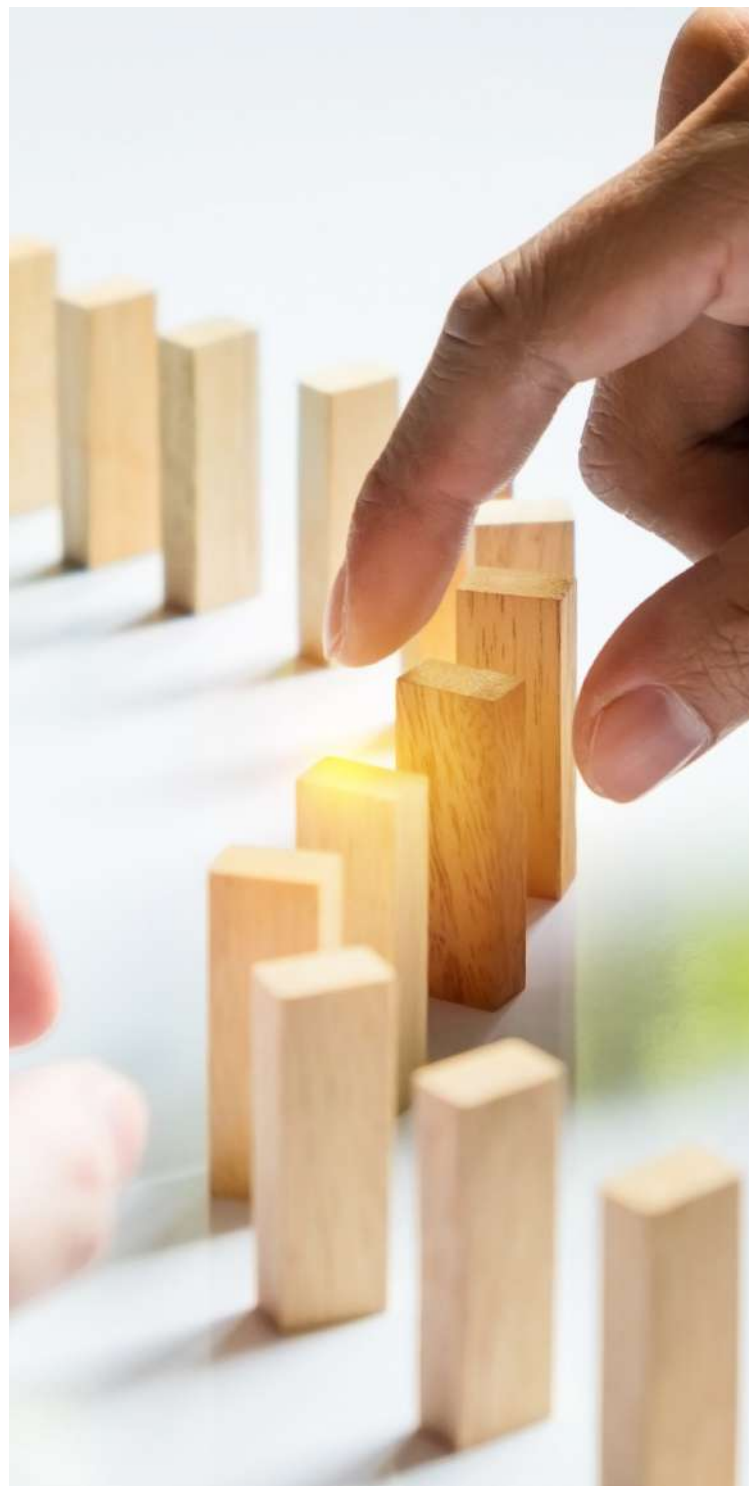
Satisfaire nos adhérents en maîtrisant les risques est notre rôle et notre responsabilité. Nous nous appuyons sur une organisation solide et efficace en matière de gestion des risques, dans tous les métiers, secteurs et territoires où nous intervenons. Priorisés en fonction de leurs spécificités et des 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 a été revue en 2021 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.

## 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.



## Loyauté des pratiques

Mutuelle applique une conduite éthique dans toutes ses activités support et opérationnelles. C'est pourquoi en 2022, toutes nos politiques écrites ont été revues avec une intégration renforcée des 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.

## Placements financiers

L'ensemble des placements réalisés par Mutuelle 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.

Des placements financiers éthiques et responsables



La Mutuelle Familiale des Oeuvres Sociales, un réseau de soins en dentaire et en optique, ouvert à tous, dans le Loir-et-Cher. Avec ses 10 dentistes, ce réseau sanitaire et social est le premier acteur en santé bucco-dentaire dans le département.

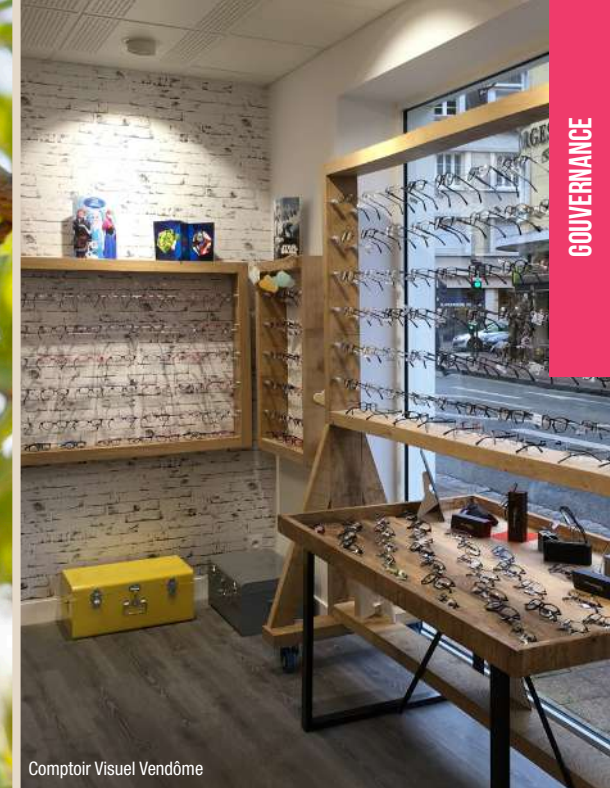


La Compagnie Des Amandes qui a pour objectif de relocaliser la filière de l'amande en France. Cette culture est un enjeu de relance du Midi et de la Corse.



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.

Vostok Services, une ferme familiale normande engagée dans une production de lin éco-responsable et soucieuse de l'environnement.



Comptoir Visuel Vendôme



## Leadership et influence positive des dirigeants

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

- Membre 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 souhaite répondre à des besoins sociaux qui serviront à toute la population.

10 projets ont déjà été soutenus par Mutuale Solidarité depuis sa création en 2018.



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 parmi lesquelles le marketing, le contrôle de gestion, l'entrepreneuriat...



Créée en 2021, 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.

« LesVoisins : cercle des entreprises de La Chaussée » compte 25 entreprises adhérentes pour un total de 1500 salariés.



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

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

## Les 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.



Don du sang



Défi sportif

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

- Une voisinade,
- Des collectes de sang en lien avec l'Établissement français du sang (EFS),
- Une collecte de D3E (Déchets d'Equipements Electriques et Electroniques),
- L'ouverture d'une salle de sport mutualisée entre Mutuale et Cogetiq au siège social de la mutuelle,7
- Un mini-marché bio et local organisé sur le parking Mutuale. L'occasion pour les salariés de Mutuale et des entreprises voisines de consommer autrement en valorisant le savoir-faire et l'artisanat local.
- Un défi sportif lié aux JO 2024 : parcourir un maximum de kilomètres en rameur afin d'apporter une aide financière pour l'ouverture d'une section parasportive au club d'aviron Blésois.



Défi inter-entreprises de Blois



## ADHÉRENT

### NOS OBJECTIFS

Impliquer nos adhérents afin qu'ils soient de véritables acteurs de la vie de la mutuelle.

L'intérêt de l'adhérent doit être en permanence au centre de toutes les décisions.

La relation avec nos adhérents se fonde sur la proximité et la relation personnalisée.

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



QUALITÉ DE  
SERVICE

ACTEUR DE  
SA SANTÉ

PROXIMITÉ

# I QUALITÉ DE SERVICE

Nous avons pour ambition d'optimiser le fonctionnement de nos services pour assurer une performance durable et la satisfaction de nos adhérents.

## Non-lucrativité

Notre vocation est **non-lucrative**, nous ne rémunérons aucun actionnaire et investissons les excédents au service de nos adhérents. De plus, les fonctions de mandataire mutualiste et d'administrateur s'exercent à titre **bénévole**.

## Maîtrise de nos frais de gestion

L'objectif que nous nous fixons est clair : **garantir à nos adhérents une utilisation de leur cotisation la plus juste possible et pour le meilleur service**. C'est pourquoi nous nous engageons, chaque année, à réaliser une analyse entre les prestations et les cotisations de nos contrats afin de faire évoluer les remboursements. Le taux de redistribution de Mutuale est supérieur à la moyenne nationale.

En 2022, nous avons ajouté la garantie « forfait sport » sur une majorité de nos contrats.

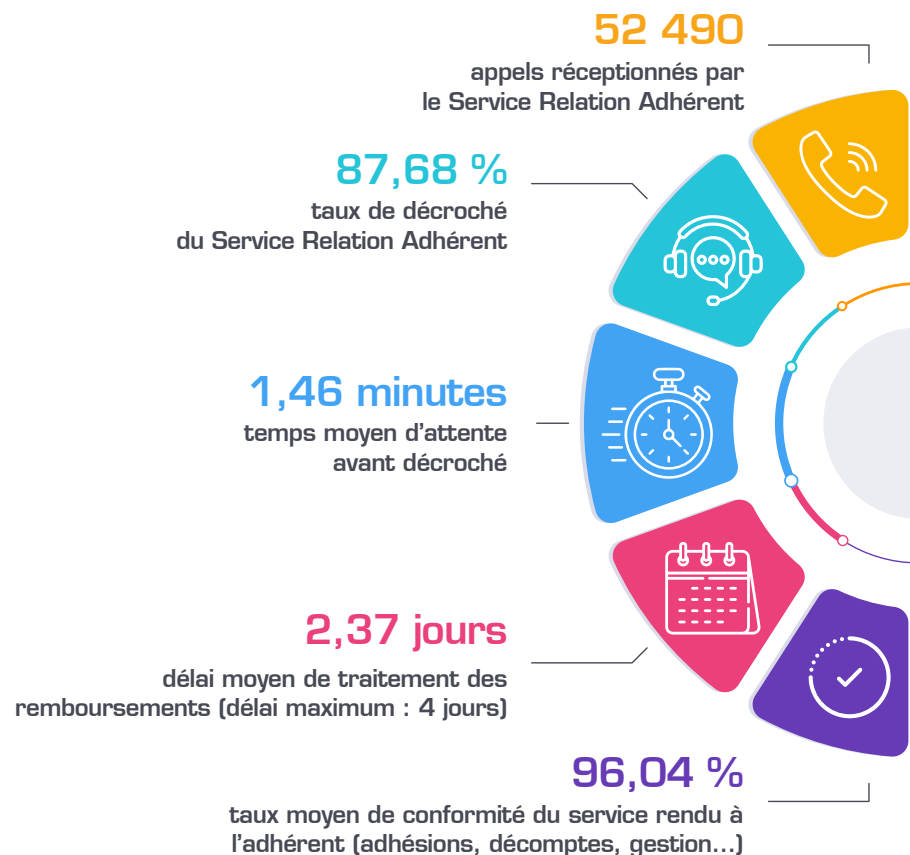
## Organisation

Nous poursuivons au quotidien la démarche d'amélioration continue de nos services et veillons à fluidifier nos relations interservices pour plus d'**agilité**.

Cette agilité réside dans la taille de notre structure qui garantit réactivité et disponibilité dans notre organisation et nos prises de décision.

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. Ainsi nous faisons preuve de **réactivité** en apportant une réponse rapide à nos adhérents.

## Fiabilité des traitements



## 100 % de nos processus définis, appliqués et contrôlés

L'ensemble des mesures de gestion et d'atténuation des risques s'est traduit, en 2022, par une révision complète de nos process, procédures et outils de contrôle.

Le travail de contrôle, effectué en 2022, sur la facturation des chambres particulières a permis de récupérer 132 991,46 €. En mettant en place ces contrôles, notre objectif est de réduire nos dépenses de santé versées à tort pour limiter les évolutions de cotisations.

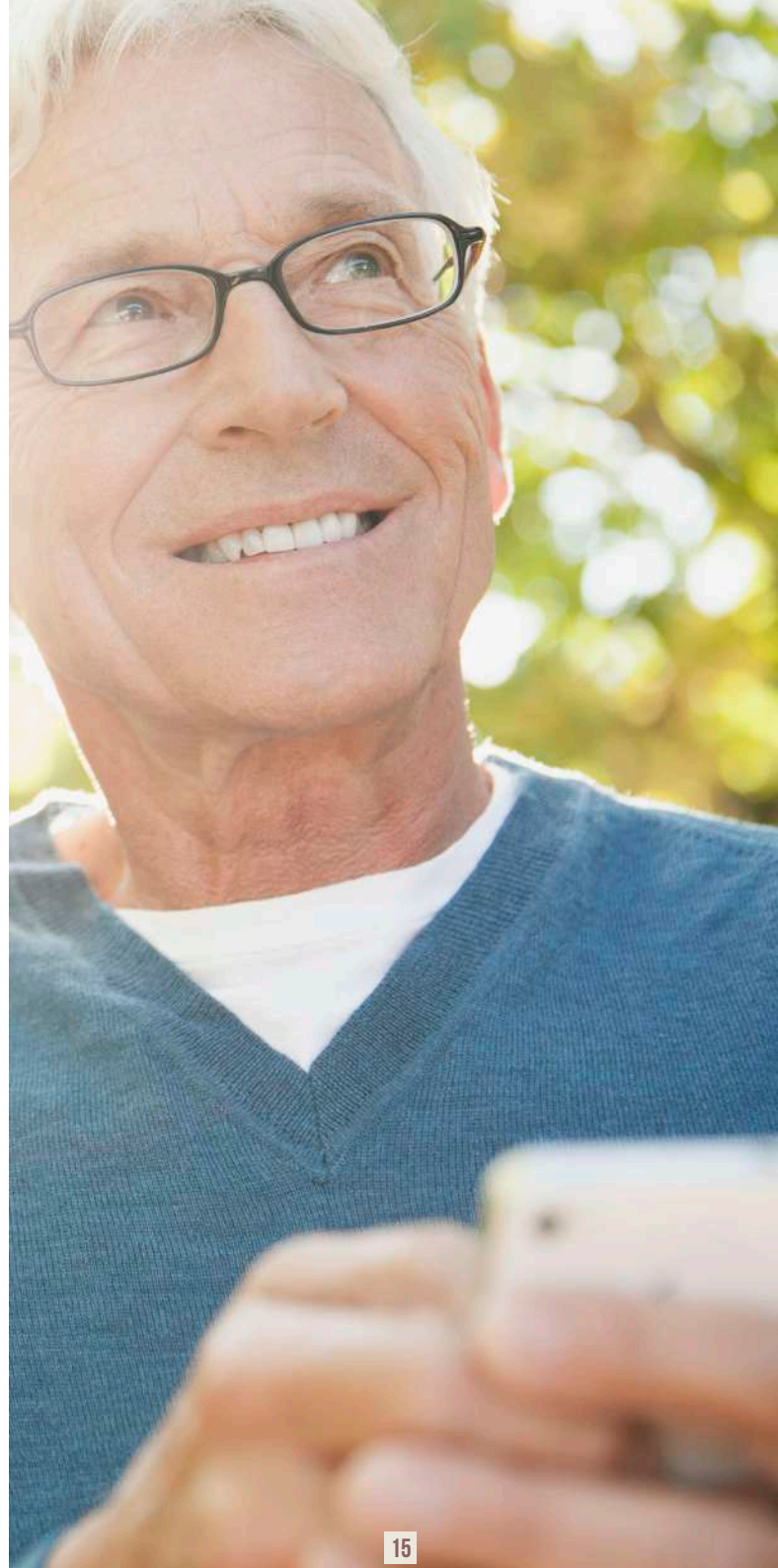
# I QUALITÉ DE SERVICE

## *Innovation et évolution*

Parce que nous veillons à simplifier le quotidien de nos adhérents et à les accompagner au mieux, nous avons travaillé en 2022 à faire évoluer notre espace entreprise et notre espace adhérent.

Simple à utiliser et sécurisé, ces espaces leur seront indispensables pour gérer en ligne tous les aspects de leur complémentaire santé ou celles de leurs salariés. Accessibles courant 2023, ils disposeront d'une interface plus moderne et plus intuitive.

En 2022, nous avons également mis en place un CRM (Customer Relationship Management) pour une meilleure traçabilité et gestion de nos interactions avec les entreprises, qu'elles soient adhérentes ou simplement au stade d'opportunités. Nos équipes commerciales ont été intégrées par le biais de formations et d'ateliers pour le paramétrage de l'outil.



## *Répondre aux besoins de nos adhérents*

Développée pour les adhérents, l'application mobile a pour objectif de faciliter leurs échanges avec la mutuelle.

Grâce à cette interface, ils peuvent consulter, partout et à tout moment, leur carte de tiers payant, les garanties liées à leur contrat ainsi que le suivi de leurs remboursements. Ils peuvent d'ailleurs actualiser leurs informations personnelles et envoyer facilement leurs justificatifs pour leurs demandes de remboursement en prenant les documents en photo avec leur smartphone.

## *Un service de téléconsultation*

Depuis plusieurs années, Mutuale (en partenariat avec Hellocare) propose à ses adhérents l'accès à une plateforme de téléconsultation 100% digitale.

Ce dispositif intègre, pour une meilleure prise en charge, le parcours de soin du régime obligatoire et permet d'accéder à un large choix de praticiens (généralistes et spécialistes).

Ce service, réservé à nos adhérents, est accessible depuis un ordinateur ou une tablette sur [www.mutuale.fr](http://www.mutuale.fr) et sur smartphone via l'application mobile.

# 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 mandataires 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
- **L'offre parrainage** : en recommandant Mutuale à ses proches, l'adhérent contribue au développement de la mutuelle et bénéficie d'une carte cadeau « La Carte Française ». Ainsi, Mutuale et ses adhérents soutiennent le fabriqué en France, l'emploi industriel, artisanal et agricole mais aussi une consommation éclairée et responsable.



Assemblée de la section Auvergne



Assemblée de la section Bretagne



Assemblée de la section Nord-Pas-de-Calais



Assemblée de la section Indre-et-Loire

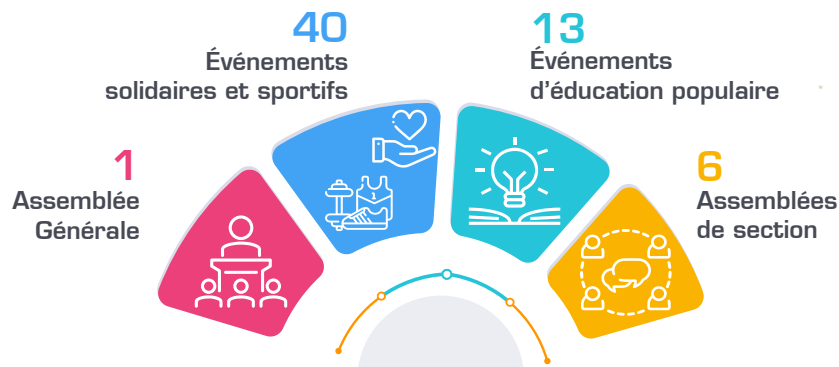


# I PROXIMITÉ

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 :

- Nous avons revu nos horaires d'ouverture et défini des créneaux réservés à la prise de rendez-vous pour 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,
- 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 solidaires et sportives*



## *La section Picardie partenaire du Marché Solidaire Amiénois*

Proposer des produits de qualités et solidaires pour tous, voilà la mission que s'est donné le Marché Solidaire Amiénois. Une manière de lutter contre la précarité alimentaire soutenue par la section Picardie de Mutuale qui a participé à la Collab Solidaire, la levée de fonds solidaire initiée par l'association.

Le Marché Solidaire Amiénois aide chaque semaine entre 300 et 400 personnes à Amiens en faisant le lien entre producteurs locaux et associations pour proposer aux bénéficiaires de ces dernières des produits locaux, de qualité et solidaires.

## *En Normandie, Mutuale partenaire du XV Couronnais*

La section Normandie est partenaire du club de rugby de Petite-Couronne, qui évolue en Fédérale 3. Un partenariat qui tombe sous le sens tant les valeurs de ce sport se rapprochent de celles de Mutuale : intégrité, solidarité, discipline et respect.

## *Dans le Nord-Pas-de-Calais, Mutuale défend l'hôpital public*

Dans le cadre du mois de l'Économie Sociale et Solidaire, Mutuale a organisé le 28 novembre, une réunion publique « La protection sociale et l'accès aux soins. Les réponses de l'hôpital public de Calais ». Au centre de cet événement : la Sécurité sociale, notre bien commun, et l'hôpital public de plus en plus mis à mal par les PLFSS (projet de loi de financement de la Sécurité sociale) successifs.



## Octobre Rose

Nous sommes tous concernés par le cancer du sein, les femmes en grande majorité, mais aussi les hommes. Les élus, les salariés et les adhérents de Mutuale se sont mobilisés durant tout le mois d'octobre pour sensibiliser au dépistage de ce cancer dans le cadre d'Octobre Rose.

## En Auvergne

Mutuale Auvergne s'est mobilisée auprès de la commune de Lusigny lors de trois jours de festivités. La conférence « Cancer et alimentation » animée par deux diététiciennes et par le Dr Marc Voitellier, président de la Ligue contre le cancer de l'Allier, a été suivie d'un atelier de sensibilisation à l'autopalpation animé par une sage-femme. La section a ensuite remis un chèque de 500€ au comité départemental de l'Allier de la Ligue contre le cancer et pris en charge les repas des artistes venus se produire bénévolement.

## En Bretagne

9 000 femmes se sont réunies le 9 octobre pour La Lorientaise une course, réservée aux femmes dont Mutuale est partenaire, au profit de la Ligue contre le cancer. L'agence Mutuale de Lorient en a profité pour ravitailler de douceurs les participantes et présenter les knockers de Paulette Guianvarc'h, des prothèses mammaires externes qu'elle tricote et offre aux personnes ayant subi une mastectomie.



Octobre Rose à Lorient

Octobre Rose à Saint-Amand-Montrond



Octobre Rose à Lusigny

## En Centre-Val de Loire

À Vineuil, 300 personnes se sont mobilisées à l'occasion de la Marche Rose organisée par Mutuale et ses partenaires, la Ligue contre le cancer 41, le CRCDC Centre-Val de Loire, Vineuil Sports Athlétisme 41 et la MFOS. Dans sa démarche environnementale et sa volonté de voir fonctionner l'économie circulaire, Mutuale a offert à tous les participants des œillets vivaces, cultivés par la pépinière La Pensée Sauvage à Blois.

À Saint-Amand-Montrond, les équipes de Mutuale ont répondu présentes le 8 octobre pour les marches solidaires (4, 8 et 12 km) organisées par le CCAS de la commune. Sur le stand de Mutuale, le défi vélo a permis de récolter 200€ qui ont été reversés à l'association Flamme en Rose Berry, qui agit au quotidien pour sensibiliser et inciter les femmes à la prévention.

À Vendôme, le 30 octobre, plus de 300 personnes sont venues faire les parcours roses (soit 5, 10 ou 15 km en plus du parcours cyclo de 40 km) organisés par Mutuale en partenariat avec la Ligue contre le cancer, Kéravie et USV.

## 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 !



## HUMAIN

### NOS OBJECTIFS

Faire de Mutuale un lieu d'échange et de rencontres pour recréer du lien social.

Intensifier, à l'intérieur comme à l'extérieur, notre politique pédagogique, de sensibilisation et de conviction mutualiste par un programme de formation, des nouveaux élus, des salariés, voire même des adhérents qui le souhaitent.

Initier des actions et des partenariats locaux dans tous les domaines, prévention, action sociale... Promouvoir des actions en lien avec la raison d'être de Mutuale, des actions qui ont du sens, sans négliger pour autant quelques grandes causes nationales...

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



SALARIÉS |

ADHÉRENTS |

FOURNISSEURS ET  
SOUS-TRAITANTS |

# I SALARIÉS

Nous impliquons l'ensemble des acteurs opérationnels dans notre démarche stratégique.

## Une démarche participative

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 adhérent, développement, humain, engagement responsable et communication. Leur participation a été active puisque plus de 130 idées ont été recensées !

En juin 2022, l'ensemble de nos équipes se sont réunies pour une nouvelle journée d'échanges et de réflexion autour de notre démarche RSE. Chaque salarié a pu participer à des ateliers en lien avec les grands enjeux de la norme iso 26000. A l'issue de cette journée, une trentaine de salariés s'est portée volontaire pour se répartir en 4 équipes pour piloter nos projets RSE. Le premier « Adhérent et développement » permettra d'engager un dialogue avec les parties prenantes externes. Le deuxième et le troisième, intitulés tous les deux « Engagement responsable », auront pour objectif la réalisation de deux projets de biodiversité et la création d'une charte de bonnes pratiques. Enfin, le quatrième thème, « Humain », s'attachera à créer une charte entreprise Mutuale.

Différents canaux d'expression sont mis à disposition des salariés pour qu'ils puissent s'exprimer. Des questionnaires et des sondages sont proposés à nos salariés afin de connaître leurs propositions et pistes d'amélioration sur différents sujets : qualité de vie au travail, formations, stratégie d'entreprise, etc.



17 juin 2021

Présentation du Projet Stratégique RSE 2024 aux salariés suivie d'ateliers participatifs pour connaître leurs attentes et leurs idées sur cette nouvelle stratégie.

08 septembre 2021

Ateliers participatifs sur la présentation et la valorisation de Mutuale. À l'issue de ces derniers, des formations sur ces thématiques ont été mises en place ainsi qu'un nouveau parcours d'intégration.



09 juin 2022

Point d'étape de la première année du Projet Stratégique RSE 2024, animation « Team Buzzer » en lien avec les grands enjeux de la norme iso 26000 et de la mutuelle et lancement des équipes qui piloteront les projets des piliers adhérent, développement, humain et engagement responsable.



## 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 » qui 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.

### 14 « VIS MA VIE » ONT ÉTÉ RÉALISÉS EN 2022

- Un parcours d'intégration. Dans le cadre du Projet Stratégique, l'atelier participatif du pilier « Humain » 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 nouveau 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 collaborateurs et à se familiariser avec les outils et les informations dont ils auront besoin dans leur travail.



- Des entretiens lors de l'intégration de nouveaux managers. Trois mois après la prise de poste, la Direction et le Service RH rencontrent, lors d'entretiens individuels, le nouveau manager et ses équipes. Les échanges portent sur l'intégration, la communication et l'encadrement effectué. La Direction et le Service RH définissent des axes d'amélioration qui seront évalués jusqu'à la fin de la période d'essai.
- 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.
- Un registre des incivilités visant à signaler et à enregistrer les incivilités, violences verbales, ou tout incident avec toute personne externe et/ou avec d'autres salariés en internes. Les incidents consignés sont communiqués au service RH qui fait systématiquement suivre l'information au responsable hiérarchique. Ce registre est régulièrement présenté au CSE et 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 aucune barrières. L'équipe des Ressources Humaines est présente pour répondre aux interrogations des salariés sur différents sujets administratifs, contractuels et de carrière.

## Continuer à améliorer la qualité de vie au travail

Il est primordial que chacun se sente épanoui dans sa vie professionnelle, qu'il ait des perspectives de carrière motivantes pour évoluer, développer ses compétences et libérer sa créativité. La qualité de vie au travail (QVT) est centrale pour Mutuale. Toute notre démarche repose sur une recherche constante d'équilibre entre le bien-être de chacun et la performance individuelle et collective.

- **Nos avantages sociaux :**

- La mutuelle santé est prise en charge à 100% pour nos salariés,
- Nous remettons aux salariés, qui le souhaitent, des chèques-déjeuner sur lesquels nous contribuons financièrement à hauteur de 56% du prix.

- **La santé des salariés, une priorité**

Comme en 2020, nous avons surveillé étroitement l'évolution de la Covid-19 et suivi les recommandations des organismes de santé et des autorités gouvernementales pour garantir la santé et la sécurité de nos collaborateurs. Nous avons d'ailleurs allongé les périodes d'isolement et maintenu la mise en place des mesures de protection.

- **Sensibilisation au travail sur écran (en lien avec l'APST 41)**

Avant l'organisation des sessions de formation, nous avons recensé les besoins des salariés et leur intérêt pour cette thématique via un questionnaire en ligne.



- En cas de nécessité, la Responsable des Ressources Humaines sollicite la médecine du travail pour la réalisation d'une étude de poste par un ergonomiste. Un aménagement matériel sur le poste peut ainsi être envisagé pour le bien-être du salarié. Dans le cas d'une reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé (RQTH), les préconisations matérielles sont également mises en place.

- **L'agencement des bureaux d'accueil**

Chaque année nous réalisons un audit de nos locaux, ce qui aboutit à des travaux ou encore des déménagements. L'objectif étant d'améliorer les conditions d'accueil des adhérents et les conditions de travail de nos salariés. En 2022 :

- Le bureau d'accueil de Calais a déménagé dans des locaux plus récents et adaptés,
- Le bureau d'accueil de Moulins a été désencombré, nettoyé et repeint.



- **Le télétravail**

La mise en place de l'accord lié au télétravail permet à chaque salarié concerné d'effectuer ce rituel à hauteur d'une journée par semaine.

- Pour leur santé et leur bien-être, Mutuale favorise l'accès au sport auprès de ses salariés grâce à l'intégration du forfait sport dans les garanties du contrat santé (pris en charge à 100% par la mutuelle). De plus, les salariés ont la possibilité de s'inscrire, à un tarif très accessible, à la salle de sport installée au sein même de notre siège social et dont l'accès est mutualisé avec une entreprise voisine.



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

## 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.

## Égalité des chances

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 sont transmises à **Cap Emploi** un organisme spécialisé dans l'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap.

## Duoday



Jeudi 17 novembre, Mutuale a eu le plaisir de recevoir 4 personnes en situation de handicap pour une immersion au sein de nos services. Pour cette journée de découverte, les postes de gestionnaire courriers, de conseiller et d'assistant RH et de Direction ont trouvé leur duo.

**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.

## Assurer l'employabilité des salariés

Enjeu majeur de la gestion des ressources humaines, l'employabilité de nos salariés est assurée par :

- **Le plan de formation.** Rassemblant toutes les actions de formation mises en place au sein de l'entreprise, le plan de formation vise à améliorer l'adaptation du salarié aux évolutions de son poste de travail et à l'aider à développer ses propres compétences,
- **L'entretien professionnel annuel (EPA).** Ce rendez-vous obligatoire, entre le salarié et son manager, doit avoir lieu tous les deux ans. Or, chez Mutuale ce rituel a lieu chaque année. L'objectif étant d'envisager de façon assidue les perspectives d'évolution professionnelle et les formations qui peuvent y contribuer,
- **Le déploiement de la notoriété de Mutuale** joue un rôle sur l'employabilité des salariés grâce à l'image positive qui est renvoyée,
- Dans un objectif de pilotage, **notre cartographie des risques a été revue en 2021** 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.
- **Tous les postes à pourvoir sont diffusés en externe comme en interne.** Lors du recrutement, les candidatures de nos salariés disposant des compétences sur le poste recherché sont privilégiées afin de favoriser les évolutions de carrières en interne.

## 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 9 réunions de CSE (Comité Social et économique) en 2022 au lieu de 6 comme le définit le Code du travail et 4 Commissions Santé Sécurité Conditions Travail (CSSCT).

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.

Justine est entrée, en septembre 2018, au sein de Mutuale en tant qu'assistante commerciale. Elle a d'abord occupé ce poste en alternance avant d'obtenir un CDD puis un CDI. En juillet 2022, Justine a évolué en interne vers le poste d'assistante commerciale et direction.

Charlotte a rejoint Mutuale en mars 2020 en tant que conseillère mutualiste avant d'accéder, fin 2022, au poste d'attachée commerciale.

En 2019, Audrey a rejoint les effectifs de Mutuale en tant que gestionnaire contrat santé. En janvier 2020, elle est nommée responsable gestion adhérent avant de devenir quelques mois plus tard, responsable production. En avril 2022, elle devient également responsable du service support.



# I ADHÉRENTS

Plusieurs moyens sont à disposition de nos adhérents pour qu'ils puissent exprimer leurs besoins et leurs opinions :

- **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 et mener des campagnes d'appels sortants et des enquêtes de satisfaction,
- **Les assemblées de section** : chaque année, les adhérents sont invités à participer aux assemblées générales des sections locales,
- **L'assemblée générale et les commissions de gestion** auxquelles ils sont invités.

Des moments d'échanges sont également organisés entre salariés et élus :

- Deux salariées, élues pour représenter le personnel, participent aux réunions du **Conseil d'Administration**,
- La possibilité pour nos salariés d'assister à **l'Assemblée Générale**,
- Les **commissions de gestion** qui favorisent les échanges et le lien avec les élus. Dans ces dernières, les décisions sont prises entre les opérationnels et les élus qui sont inclus dans les initiatives régionales pour venir à la rencontre des adhérents et des salariés.

*Créer du lien social, des actions de préventions, d'entraide et de solidarité*

La section Indre-et-Loire de Mutuale a organisé, avec la Fédération sportive et gymnique du travail, une randonnée santé et culture le 17 septembre 2022. Ce furent 10 kilomètres de pratique physique, de culture et de convivialité. À l'issue de ce parcours, les participants ont pu mieux se connaître et échanger lors du repas convivial offert par Mutuale.



Randonnée santé et culture



Assemblée Générale de Mutuale





## I FOURNISSEURS ET SOUS-TRAITANTS

Parties prenantes importantes de notre stratégie de RSE, fournisseurs et sous-traitants sont invités à collaborer avec Mutuale dans le respect de la politique d'achat et de la politique de sous-traitance.

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

Ainsi Mutuale privilégie les entreprises engagées dans le respect des droits humains, les entreprises certifiées Origine France Garantie ou Service France Garantie et/ou les entreprises qui produisent en France, les entreprises engagées dans une démarche RSE et les entreprises adaptées.

En 2022, Mutuale a signé auprès de Documenthom un contrat de service pour la sous-traitance de certains de ses travaux administratifs. Cette entreprise engagée et dont les valeurs sont communes à celles de Mutuale a fait le choix d'adhérer à notre mutuelle pour couvrir la santé de ses salariés.

*Composée de plus 170 collaborateurs, Documenthom est une entreprise adaptée dont au minimum 80% de ses effectifs de production sont en situation de handicap. Spécialisée dans la sous-traitance administrative, elle traite en particulier les multiples aspects de la dématérialisation-gestion électronique des documents (factures, courriers entrants...).*



## DÉVELOPPEMENT

### ■ NOS OBJECTIFS

Le développement concerne tous les services de Mutuale, sans oublier les élus. Les membres du conseil d'administration (CA) et des commissions de gestion (CG), ont un rôle important à jouer pour les actions de terrain.

Intensifier notre politique de partenariats locaux pour favoriser l'ancrage territorial de Mutuale. Prioriser nos actions et notre développement là où sont nos forces et nos moyens.

Être plus offensifs dans notre politique commerciale. Cela passe par la formation des salariés, la mise en avant de nos valeurs, de nos actions et nos partenariats en écho à notre politique de Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE).

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



STRATÉGIE  
COMMERCIALE

MÉTHODE  
COMMERCIALE

COMMUNICATION ET  
DÉVELOPPEMENT  
DE LA NOTORIÉTÉ

# I STRATÉGIE COMMERCIALE

## Secteur géographique de prospection

L'ancrage territorial est la priorité de notre mutuelle. Au niveau de notre stratégie commerciale, cela se traduit par un plan de prospection défini dans un rayon réduit autour de nos bureaux d'accueil et de proximité et plus largement au niveau du département.

## Partenariats locaux

En tant qu'acteur de l'Économie Sociale et Solidaire, nous avons à cœur de nous investir localement en tant que partenaire ou mécène dans la vie économique, sportive et culturelle de nos territoires.



**42**  
Partenaires



**40**  
Événements  
solidaires et sportifs

*Pour répondre aux besoins de chacun, nous misons tout sur la proximité*

Avec 16 bureaux d'accueil et de proximité répartis sur le territoire national, Mutuale s'investit et contribue à dynamiser ses régions.

Elle possède des équipes dédiées et proches de leurs interlocuteurs qui dessinent des solutions standards et sur-mesure adaptées à leurs enjeux et aux spécificités des environnements locaux. C'est pourquoi face à un nombre croissant de personnes en situation de précarité et en difficulté pour accéder aux soins, Mutuale :

- Est devenue 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 grâce à une refonte de deux dispositifs historiques (ACS et CMU-C),
- A développé une solution santé appelée « Mut'Village ». Ce dispositif, destiné aux habitants d'une même commune, allie proximité, valeurs humaines, entraide et partage en permettant au plus grand nombre d'accéder à une couverture santé adaptée à leurs besoins et à leur budget.

## *Un engagement réciproque*



Depuis plusieurs années, Mutuale multiplie les interactions sur le territoire de Bourges. Partenaire du District du Cher de Football, sa section berrichonne mène également des actions de prévention. En 2022, le défi réalisé dans le cadre d'octobre rose a permis de récolter 200€ des fonds reversés à Flamme en Rose Berry, une association qui agit au quotidien pour sensibiliser et inciter les femmes à la prévention.

## 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.



Mutuale est présente dans

**+ de 30 réseaux d'entreprises** dont :



## Partenariat avec Elia Lingerie

*Elia Lingerie, le nouveau partenaire de Mutuale pour répondre aux besoins de santé de nos adhérentes.*

En 2022, Mutuale a signé un partenariat avec l'entreprise française Elia Lingerie. Grâce à un code envoyé par courriel, les adhérentes ont pu commander gratuitement, dans la limite des stocks disponibles, une culotte menstruelle conçue avec des matériaux biologiques et sans produits chimiques.

Animées par des valeurs communes autour de la prévention et l'impact environnemental d'une consommation plus responsable, c'est tout naturellement que Mutuale et Elia ont noué un partenariat. Toutes deux engagées dans une démarche RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises), Mutuale et Elia ont pour objectifs de :

- Protéger la santé de toutes grâce à une protection périodique saine qui privilégie des matières respectueuses du corps,
- S'engager en faveur de l'environnement en offrant un produit éco-responsable et durable.

Via ce partenariat, Mutuale affirme également son engagement envers le développement de l'économie locale en s'alliant avec cette entreprise certifiée Origine France Garantie dont les ateliers sont situés en France.

Elia s'engage à apporter une solution durable aux femmes dans toutes les étapes de leur vie : adolescence, post-partum, endométriose... Alliant technologie et santé, ces culottes participent à la protection de l'environnement en faisant économiser en moyenne 2 346 protections jetables.



## Fidélisation

Nos adhérents étant au cœur de notre raison d'être, nous nous engageons à créer une relation privilégiée, durable et régulière avec eux. C'est pourquoi, une fois par an minimum, nous effectuons une prise de contact avec nos adhérents par le biais :

- D'un courrier d'information ou d'un courrier électronique (envoyé dans le respect des règles RGPD - Règlement Général sur la Protection des Données),
- D'un appel téléphonique souvent mené dans le cadre d'une campagne d'appels sortants pour mesurer leur taux de satisfaction et/ou faire le bilan sur le contrat afin de s'assurer que les solutions proposées sont toujours adaptées à sa situation et à ses besoins,
- De Bonne Santé Mutualiste : chaque trimestre, nos adhérents reçoivent ce journal qui, en plus de leur donner des renseignements pour prendre soin de d'eux et de leur famille, les informe de la vie et des actualités de Mutuale,
- Des assemblées de section : chaque année, les adhérents sont invités à participer aux assemblées générales des sections locales,
- Des événements locaux à destination de nos adhérents : pour répondre à leurs besoins de santé, nous soutenons et organisons des actions de prévention (sous forme d'ateliers, d'événements sportifs et/ou solidaires...). Nous nous engageons également auprès de nombreuses causes en soutenant et en organisant des actions locales en partenariat avec des associations luttant contre les maladies et les injustices sociales (Octobre Rose, Sidaction, handisport, aide aux étudiants...). Aussi, nous favorisons la promotion du sport qui contribue au bien-être et au mieux vieillir des adhérents.



## I MÉTHODE COMMERCIALE

### *Développer et s'approprier la stratégie pour se différencier*

Dans un environnement économique concurrentiel et en évolution constante, il est essentiel de renforcer notre compétitivité. Pour cela, nous avons choisi de nous appuyer sur notre efficacité commerciale portée par une stratégie de différenciation.

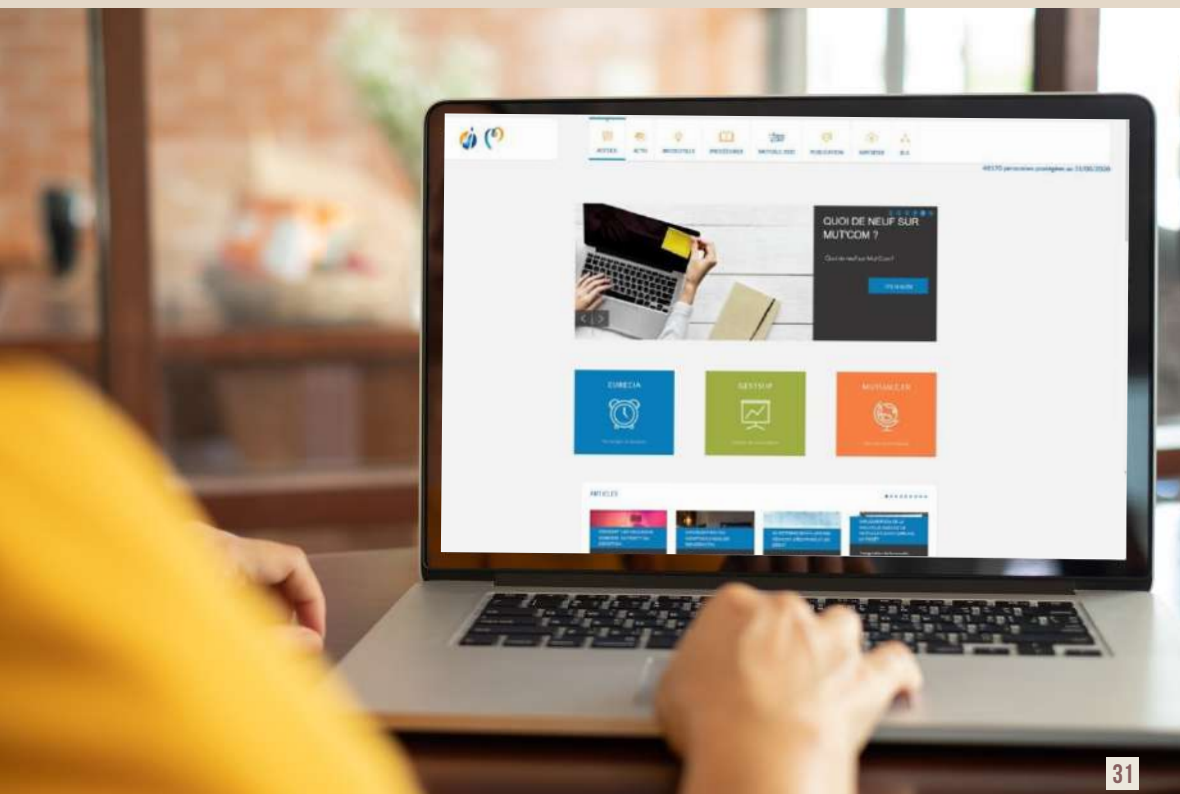
Cette ambition se concrétise par la montée en compétences de nos équipes commerciales grâce à :

- Des méthodes de prospection et de fidélisation. Nous veillons à créer du lien, une relation humaine et de confiance avant même de proposer nos services.
- Un pilotage de proximité,
- Des formations pour accentuer notre rôle de conseil et d'expertise.

## I COMMUNICATION ET DÉVELOPPEMENT DE LA NOTORIÉTÉ

Notre approche globale de la communication RSE est en cohérence avec nos discours, traduit notre volonté de transparence et permet d'impliquer, de sensibiliser nos parties prenantes pour qu'elles aussi deviennent actrices.

Pour nous différencier, nos actions et notre stratégie doivent être aussi visibles que possible. Cette visibilité dépend de notre communication externe mais aussi interne, engagée par nos multiples acteurs. Chacun à un rôle à jouer et peut de manière individuelle ou collective, contribuer à accentuer celle-ci en relayant les informations et en participant activement à la vie de la mutuelle.



## Communication interne

Au quotidien, nous veillons à diffuser une communication interne complète et régulière pour que nos salariés puissent porter l'image de la mutuelle et contribuer à son développement.

En plus de faire circuler l'information, qui peut être de nature stratégique, obligatoire, opérationnelle ou relative au quotidien, elle donne du sens à nos directives et orientations stratégiques et favorise la cohésion entre nos collaborateurs.

Une bonne communication interne influe également sur la marque employeur, qui participe grandement à la notoriété, à la bonne réputation et donc à l'attractivité de l'entreprise.

Au sein de Mutuale, cette communication interne est facilitée par :

- **L'intranet Mut'Com**, qui met à disposition des salariés des documents et des informations nécessaires au bon fonctionnement de la mutuelle : procédures, formulaires, partage d'actualités internes, annuaire, trombinoscope, organigrammes et toutes les supports relatifs à la démarche stratégique RSE,
- **Le projet stratégique remis à chaque collaborateur et à tout nouvel arrivant**,
- **Le journal de bord de notre projet stratégique** qui vise à informer les salariés des avancées réalisées à la fois sur les projets et plus largement sur la démarche RSE,
- **Des rituels d'information** : tout au long de l'année, la direction veille associer les salariés aux évolutions de la mutuelle en les informant directement par une journée stratégique et des points d'actualité (réunions et webinaires).

## 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 2022, l'ensemble de nos équipes se sont à nouveau réunies pour une nouvelle journée d'échanges et de réflexion autour de notre démarche RSE. Un an après la présentation du projet stratégique, chaque salarié a pu participer à des ateliers en lien avec les grands enjeux de la norme iso 26000. À l'issue de cette journée, une trentaine de salariés s'est portée volontaire pour se répartir en 4 équipes pour piloter nos projets RSE.



” 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 organisés en juin 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



## Nos 4 équipes pilotes

### PILIER ADHÉRENT ET DÉVELOPPEMENT

#### DIALOGUE AVEC LES PARTIES PRENANTES

L'équipe pilote des piliers « Adhérent » et « Développement » a pour objectif d'engager un dialogue avec les parties prenantes externes qu'ils s'agissent de nos :

- Adhérents (individuels et entreprises) dans un objectif de fidélisation,
- Prospects (individuels et entreprises) pour obtenir des opportunités commerciales,
- Fournisseurs pour qu'eux aussi s'engagent dans une démarche RSE.



### PILIER ENGAGEMENT RESPONSABLE

#### PROJETS BIODIVERSITÉ

L'un des équipes pilotes du pilier « Engagement Responsable » a pour objectif de sensibiliser et d'agir pour la protection de l'environnement sur nos territoires. Pour ce faire, elle veillera à réaliser deux projets de biodiversité :

- 1 projet au niveau du siège social,
- 1 projet sur chacun de nos territoires.



### PILIER HUMAIN

#### QUALITÉ DES RELATIONS AU TRAVAIL

L'objectif, pour l'équipe pilote du pilier « Humain », est d'arriver à faciliter les relations inter-salariales pour faire appliquer nos valeurs humaines en interne et en externe et aussi développer le sens du service et de l'écoute entre salariés.

Ces pratiques, auxquelles seront associées des valeurs et des rituels, seront recensées dans une charte d'entreprise.

### PILIER ENGAGEMENT RESPONSABLE

#### CHARTE DE BONNES PRATIQUES

Toujours sur le pilier « Engagement Responsable », l'objectif de cette nouvelle équipe pilote est de lister, sous forme d'une charte, les bonnes pratiques à adopter pour réduire nos consommations. Cette dernière devra entamer une réflexion collective et envisager des actions concrètes sur la façon dont chacun d'entre nous peut contribuer à réduire nos consommations et préserver le monde de demain

## Devenir un acteur reconnu ...



Mercredi 15 juin 2022, Mutuale a été honorée de recevoir le prix spécial du jury 2022 de Service France Garanti. Un grand merci aux salariés pour leur investissement et la qualité de service apportée chaque jour à nos adhérents.

Ce prix confirme les valeurs que nous portons ainsi que nos engagements pour défendre la proximité locale et le produire en France.

## ... de l'Économie Sociale et Solidaire

Pour Mutuale, être un acteur de l'Économie Sociale et Solidaire c'est s'engager au quotidien dans son mode de fonctionnement et son offre de services en :

- Soutenant l'économie locale par le biais d'investissements financiers responsables,
- Pratiquant une solidarité active entre les générations et en combattant les discriminations,
- Permettant aux adhérents d'exprimer leurs besoins, leurs opinions et d'agir par le biais de leurs délégués.

En novembre 2022, les sections de Mutuale ont organisé plusieurs événements autour du mois de l'Économie Sociale et Solidaire (ESS) dans leur territoire.

En Auvergne, la monnaie locale bourbonnaise Soudicy a été créée pour dynamiser l'activité économique du territoire, favoriser la production des biens et des services locaux et échapper à la spéculation financière.

La section Auvergne de Mutuale a accompagné ce projet puis sa mise en place en faisant de ses agences mutualistes de Montluçon, Moulins et Vichy des comptoirs de change.

En Bretagne, la section a organisé à Auray une conférence gesticulée sur le thème de la Sécurité sociale alimentaire, avec Mathieu Dalmais, membre d'AgriSTA, Ingénieurs sans frontières et ancien agronome.

La conférence gesticulée « De la fourche à la fourchette... Non ! L'inverse ! » s'est poursuivie par un débat avec le public et par une dégustation de pain et de produits bios et locaux.

En Centre-Val de Loire, Mutuale a organisé sur son siège social un mini-marché bio et local. De nombreux producteurs étaient présents pour proposer une large gamme de produits locaux.

L'occasion parfaite pour les salariés de Mutuale et des entreprises voisines ainsi que nos adhérents, de consommer autrement en valorisant le savoir-faire et l'artisanat local.

Dans le Nord-Pas-de-Calais, la section s'est associée au centre hospitalier Techer de Calais et à l'Union des Familles Laiques (UFAL) pour proposer une réunion publique et ouverte à tous sur le thème de la protection sociale et de l'accès aux soins.



Bretagne - Conférence « De la fourche à la fourchette... Non ! L'inverse ! »



Centre - Val de Loire - Mini-marché



Auvergne - Le Soudicy

## 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 :

- **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 moderne et intuitif 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** (Twitter, Facebook et LinkedIn) dont les pratiques et les publications sont gérées et encadrées par notre Service Communication-Marketing,
- **Des campagnes d'emailing**, effectuées dans le respect de la RGPD,
- **Le journal Bonne Santé Mutualiste**,
- **Des supports de communication papier et digitaux** : plaquettes commerciales, plaquette institutionnelle, dépliant sur notre certification Service France Garanté et notre finance responsable...



*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.

## Valoriser nos engagements

Pour valoriser ses engagements, Mutuale ambitionne d'être labellisée «Engagé RSE». Choisir d'obtenir ce label, c'est adresser un signal fort : celui d'une organisation qui assume les impacts de ses décisions et s'engage pour un développement durable de ses activités.

En mars 2022, l'un des experts RSE AFNOR a évalué à blanc la démarche RSE de Mutuale sur la base d'un référentiel de 8 chapitres dans lesquels sont répartis 55 critères d'évaluation sur l'ensemble des 7 principes et 7 questions centrales de la norme internationale ISO 26000. A la suite de cette évaluation à blanc, Mutuale sait qu'elle se positionne sur le niveau 2 du label autrement dit elle atteint le niveau de maturité «Progression».



## ENGAGEMENT RESPONSABLE



### NOS OBJECTIFS

Prendre en considération les enjeux sociaux et environnementaux de notre activité.

Privilégier les placements éthiques et responsables, les entreprises qui produisent, cotisent et paient des impôts en France, donner la priorité à l'économie locale, aux circuits courts bénéfiques pour l'environnement, et par là-même à la santé de nos adhérents.

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



LOYAUTÉ DES  
PRATIQUES

CONSOMMATION

PROTECTION DE  
L'ENVIRONNEMENT

## LOYAUTÉ DES PRATIQUES

La loyauté des pratiques doit permettre de garantir des principes d'intégrité, d'honnêteté entre l'organisation et ses parties prenantes.

Pour Mutuale, les valeurs qu'elle défend au quotidien doivent être **éthiques, transparentes et vérifiables** notamment sur des domaines d'actions aussi divers que :

### *La concurrence loyale*

Nos pratiques commerciales, de la conception à la distribution de nos produits mutualistes en passant par la prospection, sont encadrées par **une politique écrite relative à la gouvernance et à la surveillance des produits**. Dans son fonctionnement, Mutuale agit en vue de lutter contre les pratiques déloyales et la corruption.



### *La démocratie mutualiste*

Mutuale est un organisme à but non lucratif fondé sur **une gouvernance démocratique** et dirigée par différentes instances au sein desquelles sont réparties les pouvoirs décisionnaires.

Avec plus de 50 000 personnes protégées, Mutuale s'impose d'assurer la pérennité du fonctionnement démocratique cher au modèle mutualiste.

Sa volonté d'agir pour et avec ses adhérents se reflète dans le fonctionnement de son organisation. Parmi les instances qui les structurent : l'assemblée générale, les assemblées de section, les commissions de gestion... Les délégués qui y participent représentent les adhérents qui les ont eux-mêmes élus.

### *La lutte contre la corruption*

En effet, nous mettons tout en œuvre pour agir dans le respect de l'éthique et prévenir tout acte ou comportement pouvant être assimilé à de la corruption ou du trafic d'influence. Comme indiqué dans la politique écrite « Achats », revue en décembre 2022, Mutuale demande à ses collaborateurs et fournisseurs de respecter l'ensemble de la réglementation en matière de **lutte contre la corruption**. Au-delà, de couvrir l'ensemble des dépenses de fonctionnement de Mutuale cette politique écrite a pour objectif de **développer des relations durables et de qualité** avec les opérateurs économiques de nos territoires tout en promouvant la RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises).

# I CONSOMMATION

Mutuale a vocation à œuvrer et à soutenir des actions permettant de développer la sensibilisation, et de faciliter l'accès à une consommation plus responsable.

## *Poursuivre la politique de placements éthiques*

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.

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.

Mutuale s'est tournée vers **Miimosa**, première plateforme d'Europe à proposer des investissements participatifs dans des projets locaux en lien avec l'agriculture et l'alimentation et vers **Lita.co**, un groupe européen organisant des levées de fonds pour des entreprises qui justifient d'un impact social ou environnemental.

En complément, notre mutuelle réalise des placements via **Tudigo**, une plateforme de financement participatif et de proximité.

## JUSQU'À PRÉSENT, MUTUALE A INVESTI DANS 45 ENTREPRISES QUI PRODUISENT EN FRANCE

Quelques placements effectués en 2022 :

- 150 000€ auprès de **Velcorex**, une entreprise française spécialisée dans le textile qui a pour projet la production de fibres libériennes (lin, chanvre, ortie), de la fibre au produit manufacturé,
- 100 000€ auprès de **Linaé**, une marque de soins associant les bienfaits du lin français issu de l'agriculture biologique à des actifs nobles d'origine naturelle,
- 150 000€ auprès du **Slip Français**, une entreprise française qui distribue des sous-vêtements et accessoires, pour le développement d'une nouvelle activité d'accompagnement à la relocalisation « Les Ateliers du Slip ».

Avec « **Les Ateliers du Slip** » et un objectif de 3 millions d'euros, la marque ambitionne de :

- Développer la recherche et le développement sur les matières locales et alternatives aux plastiques (lin, chanvre, etc.),
- Financer un passage à l'«upcycling» à grande échelle pour arrêter de produire de nouveaux tissus et utiliser l'existant,
- Structurer leur équipe,
- Financer les lancements de production pour ses nouveaux clients.



# I CONSOMMATION

## 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.

Devenir un acheteur responsable, c'est avant tout adopter un certain état d'esprit, conduisant à repenser ses habitudes d'achats en intégrant une réflexion plus éthique. 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 Garantie et/ou les entreprises qui produisent en France,
- Les entreprises engagées dans une démarche RSE,
- Les entreprises adaptées.

En complément de la politique écrite « Achats », la gestion de nos objets publicitaires est encadrée par un référentiel établi en décembre 2022. L'objectif de ce catalogue est de maîtriser notre impact sur l'environnement en consommant moins mais mieux et en optimisant l'impact des livraisons par le biais de commandes groupées au niveau du groupe.



## 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 et/ou français :

- 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 avec les salariés, nous veillons à offrir des produits fabriqués comme en France comme des savons artisanaux ou encore les gourdes GOBI éco-conçues et assemblées en établissements ou services d'aide par le travail (ESAT).

# I PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT

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

## Accompagner le changement vers de nouvelles pratiques

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

- Notre politique d'achat a été revue en décembre 2022,
- Un référentiel a été construit pour encadrer les commandes d'objets publicitaires,
- En 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 premier plan d'actions visant à réduire nos consommations d'énergie.

Un certain nombre de bonnes pratiques ont donc été instaurées et/ou 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...

À travers notre démarche RSE, nous souhaitons faire de nos salariés les principaux acteurs de nos projets sociaux et environnementaux. Depuis le mois de septembre 2022, plusieurs salariés volontaires élaborent des projets en lien avec les grands axes de notre stratégie : adhérent, développement, humain et engagement responsable.

Sur le pilier « Engagement Responsable », une des deux équipes pilotes a pour projet de lister, sous forme d'une charte, les **bonnes pratiques à adopter pour réduire nos consommations**. Jusqu'à présent, elle a entamé une réflexion collective pour recenser et mettre en place des actions concrètes sur la façon dont chacun d'entre nous peut contribuer à réduire ses consommations, limiter son impact environnemental et préserver le monde de demain.

## Tous ensemble vers la sobriété énergétique

APPLIQUONS LES BONS GESTES POUR RÉDUIRE NOS CONSOMMATIONS D'ÉNERGIE

Dans le cadre de sa démarche RSE, Mutuale 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, Mutuale 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 INOCCUPÉS</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>Mutuale</h2> <p>La Mutuelle Familiale</p> <h1>L'ÉCLAIRAGE</h1> <p>Améliorer notre efficacité en réduisant les éclairages extérieurs et en optimisant les éclairages intérieurs.</p> 	
<h3>ÉQUIPEMENTS ÉLECTRIQUES</h3> <p>Débranchez les systèmes audiovisuels (comme les écrans des salles de réunions) une fois le temps de travail terminé.</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>	
<h3>ÉQUIPEMENTS ÉLECTRIQUES</h3> <p>Débranchez les systèmes audiovisuels (comme les écrans des salles de réunions) une fois le temps de travail terminé.</p> 	<h2>LE NUMÉRIQUE</h2> <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> 	<p>NORD : MATTHIEU DOUILLLOT</p> <p>CENTRE - VAL DE LOIRE : ERIC ARMAND</p> <p>SIÈGE SOCIAL : MEHDI KAZI-AOUAL</p> 



# I PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT

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, elle ambitionne la mise en place d'actions de nettoyage en agglomération ou en milieux naturels de l'Auvergne à la Bretagne en passant par le Nord. Elle souhaite également développer un projet de biodiversité au niveau du siège social de Mutuale pour aménager les espaces extérieurs tout en respectant les enjeux climatiques actuels et futurs.

## Zoom sur la micro-forêt de Blois



En février 2022, plusieurs membres de nos équipes ont participé à la plantation des arbres de la première micro-forêt urbaine de Blois. À long terme, 3 657 arbres sont destinés à être plantés sur cette parcelle de 1 200 m<sup>2</sup>, pour offrir aux habitants un véritable îlot de fraîcheur et un refuge pour la biodiversité.

Ce projet qui s'inscrit dans le cadre du plan climat de la Ville de Blois vise à adapter le territoire aux effets du réchauffement climatique. Soucieuse de la transition écologique, Mutuale est fière d'accompagner en tant que mécène la Ville de Blois pour cette action solidaire et durable.

## Mutuale Solidarité

En 2022, l'appel à projets de notre fonds de dotation Mutuale Solidarité a permis de faire émerger et de soutenir deux projets en faveur de la protection de l'environnement :



L'idée de l'association des Éclaireuses et Éclaireurs de France de la région Centre, association de scoutisme laïque, est de construire un bois au sein du centre de Puits-Bertin (37) pour découvrir, comprendre et agir pour la forêt, alors que le réchauffement climatique est une réalité. Le projet s'appuie sur des valeurs d'écocitoyenneté et a pour objectif de bâtir un patrimoine végétal collaboratif, afin que les enfants et adolescents puissent s'engager durablement dans la protection de l'environnement.



Dans le Morbihan (56), l'association Trisk'Ailes agit depuis 2007 pour la préservation de la faune sauvage, à travers des actions de sensibilisation et de sauvegarde. Elle a sollicité Mutuale Solidarité pour la création d'un centre de soins de la faune sauvage, qui aura pour mission d'accueillir, de soigner et de réhabiliter les animaux sauvages pour les réintroduire dans leur milieu naturel. Ce centre est pensé pour respecter le bien-être animal et celui des soigneurs qui s'occupent de ces animaux en détresse.

