

2022 Responsabilité Sociétale de l'Entreprise



SOMMAIRE

03

Édito

04

Améliorer la qualité de vie,
renforcer la solidarité entre
les générations

16

Préserver et développer
le bien-être et la santé

45

Mobiliser les équipes pour
la performance de l'entreprise

66

S'engager pour
un monde durable

87

Annexes

ÉDITO



POUR UNE SOCIÉTÉ PLUS SOLIDAIRE

C'est dans un contexte économique et social de plus en plus tendu que La Mutuelle Générale a renforcé tout au long de l'année 2022 sa démarche de responsabilité sociétale, déclinée également dans les domaines social et environnemental.

Nos engagements sociétaux se sont concrétisés par le développement de l'activité de notre fondation d'entreprise, lancée fin 2021. À la faveur de différents appels à projets ou en réponse à des sollicitations directes, notre fondation apporte son appui à de nombreuses initiatives qui contribuent à accompagner le bien-vieillir, à améliorer la qualité de vie et à renforcer la solidarité intergénérationnelle. La fondation intervient également en soutien et en complément des actions de solidarité, de maintien du lien social et de prévention déployées par les comités de section de la Mutuelle sur l'ensemble du territoire. Nous avons également poursuivi les travaux menés au sein de l'Observatoire solidaire mis en place en 2020 pour faire grandir la cause des salariés-aidants.

Du point de vue social, l'année 2022 a été marquée par la poursuite du déploiement de l'open travail, un modèle d'organisation innovant coconstruit avec les collaborateurs de la Mutuelle. Parallèlement, nous avons intensifié nos efforts de formation et enrichi notre offre à destination de l'ensemble des collaborateurs, notamment afin d'accompagner les enjeux d'organisation hybride post-Covid.

Enfin, nos efforts au service des enjeux environnementaux ont porté notamment sur la prise en compte croissante des critères extra-financiers dans nos investissements et la mise en conformité avec les nouvelles exigences réglementaires. De plus, après avoir réalisé notre premier bilan carbone en 2021, nous avons adopté cette année une trajectoire bas carbone visant à diminuer de 22,8 % les émissions de CO₂ liées à notre fonctionnement d'ici 2030.

Ces actions seront poursuivies et amplifiées en 2023 dans le cadre d'une stratégie d'ensemble qui sera amenée à évoluer. En effet, le dialogue que nous avons organisé fin 2022 avec nos différentes parties prenantes devrait nous amener à reformuler notre ambition en matière de RSE. Avec toujours la même vocation : contribuer à rendre notre société plus solidaire, plus juste, plus ouverte, plus accueillante.

Patrick Sagon
Président

Christophe Harrigan
Directeur général

AMÉLIORER LA QUALITÉ DE VIE, RENFORCER LA SOLIDARITÉ ENTRE LES GÉNÉRATIONS

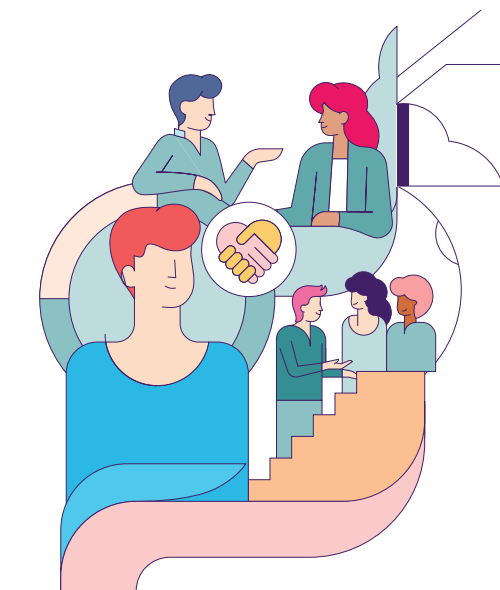
Acteur de premier plan de la complémentaire santé et de la prévoyance en France, La Mutuelle Générale protège plus de 1,4 million de personnes et s'engage, jour après jour, pour un monde meilleur.

Sur un marché fortement concurrentiel, notre Mutuelle a bâti son savoir-faire et sa réputation grâce à ses clients historiques, les groupes La Poste et Orange. Aujourd'hui, ses offres s'adressent aux entreprises de toutes tailles et de tous secteurs d'activité comme aux particuliers. Au-delà du remboursement des frais de santé et des prestations liées aux aléas de la vie, La Mutuelle Générale a toujours porté une attention particulière à l'accompagnement personnalisé de ses adhérents à travers, notamment, des services innovants. Elle a ainsi été la première mutuelle à lancer en 2020 une activité de services aux entreprises - Flex - destinés à faciliter la vie quotidienne de leurs salariés et à améliorer la qualité de vie au travail.

Des valeurs mutualistes fortes et une gouvernance responsable

Acteur de l'économie sociale et solidaire mobilisant chaque jour ses 1 885 collaborateurs et 1 500 élus, La Mutuelle Générale est une « Mutuelle 45 » régie par le Code de la Mutualité. Son statut de société de personnes à but non lucratif et au fonctionnement démocratique implique l'absence d'actionnaires à rémunérer, lui permettant ainsi de consacrer son excédent d'exploitation au seul bénéfice de ses adhérents, à ses actions de solidarité et à l'autofinancement de ses investissements. Dans le respect de ses valeurs mutualistes, la gouvernance de La Mutuelle Générale repose sur un fonctionnement démocratique qui garantit la représentation de ses adhérents et une collégialité entre les structures politique et opérationnelle.

En formulant sa raison d'être en 2020, La Mutuelle Générale a réaffirmé qu'elle n'a cessé d'avancer et d'évoluer dans le respect de ses valeurs d'entraide et de solidarité depuis sa création en 1945. Au travers de son action sociale, originellement au cœur de ses missions, de sa Fondation d'entreprise et de son Observatoire solidaire des salariés-aidants, elle témoigne chaque jour de ses engagements solidaires.



« Forte de son histoire, de ses valeurs et de son savoir-faire, La Mutuelle Générale s'engage à vos côtés et se réinvente jour après jour pour améliorer la qualité de vie et renforcer la solidarité entre les générations. »

La gouvernance de La Mutuelle Générale

Les adhérents, acteurs de la vie de la Mutuelle

Les adhérents participent à la vie de La Mutuelle Générale via les sections de vote et les comités de section départementaux.

L'assemblée générale

332 délégués. Essentielle à notre démocratie interne, l'assemblée générale est le rendez-vous annuel de la vie mutualiste de La Mutuelle Générale.

Elle fait le lien entre la Mutuelle et ses adhérents, et porte leur parole auprès des instances décisionnaires.

Le conseil d'administration

48 membres élus par les délégués de l'assemblée générale. Le conseil d'administration définit la politique générale de La Mutuelle Générale et nomme les deux dirigeants effectifs.

Le bureau

10 membres élus au sein du conseil d'administration. Le bureau assure notamment la cohérence de la réflexion stratégique et de la politique globale de La Mutuelle Générale.

Les dirigeants effectifs

Conformément à la réglementation, Le Président et le Directeur Général garantissent une gestion saine et efficace, à travers leur "double regard".

Le comité exécutif

Il assure la gouvernance opérationnelle.

1

Une année 2022 marquée par une excellente performance opérationnelle et commerciale

Après la crise sanitaire, la situation économique, sociale et internationale exige des entreprises qu'elles s'engagent toujours davantage face aux nouveaux enjeux de notre société.

Dans ce contexte incertain, La Mutuelle Générale a pu compter en 2022 sur la mobilisation de ses élus, de ses collaborateurs et de ses dirigeants pour mener à bien de nombreux projets. La densité de notre activité ne s'est jamais démentie, et la qualité de nos résultats témoigne d'une excellente année commerciale 2022.

Obsession et satisfaction client

Avec un taux de 86 % en 2022, le niveau de satisfaction global* de nos adhérents a augmenté d'un point par rapport à 2021. Ce bon résultat illustre le travail et l'engagement de nos équipes au quotidien. Avec notre programme « Obsession client », nous avons réaffirmé notre priorité absolue : la satisfaction de nos adhérents et entreprises clientes. Nous mobilisons régulièrement l'ensemble de nos collaborateurs autour de cet enjeu majeur avec des communications spécifiques et récurrentes.

Une année au développement exceptionnel

Dans un marché toujours très compétitif, notre dynamisme commercial a été particulièrement soutenu avec une production en affaires nouvelles affichant une progression exceptionnelle de plus de 25 % par rapport à 2021 (108 millions d'euros). Notre réseau de distribution s'est d'ailleurs étoffé avec le renforcement du canal de vente à distance animé par des conseillers dédiés.

Nous avons poursuivi le déploiement de notre projet d'entreprise « Ensemble 2023 » : nous avons modernisé notre offre en prévoyance statutaire et révisé les conditions d'attribution de la rente pour en augmenter le nombre de bénéficiaires ; côté santé, nous avons préparé le lancement de notre nouveau produit dédié aux seniors prévu pour le premier trimestre 2023. Côté services, notre offre de services innovants à la carte s'est étoffée, et Flex propose désormais des formations certifiées Qualiopi qui nous permettent d'enrichir le parcours de formation des salariés de nos clients et de nos propres collaborateurs. La commercialisation à des prix ajustés et attractifs de polices d'assurance auto et multirisque habitation a par ailleurs été testée.

Enfin, nous avons renforcé nos liens avec le courtage, notamment de proximité, et créé une offre compétitive pour répondre aux besoins des entreprises de moins de cent salariés du secteur HCR (Hôtels, cafés, restaurants).

Le collaborateur au cœur de notre organisation

Deux ans après son déploiement, l'Open travail est plus que jamais plébiscité par nos collaborateurs^{**}. Adoptée volontairement par plus de 90 % d'entre eux, cette nouvelle organisation du travail va au-delà d'un simple accord de télétravail. Il offre plus de flexibilité, contribue à un meilleur équilibre de vie et favorise l'attractivité de l'entreprise pour 97 % des personnes interrogées^{**}. Pour préserver le lien, le sentiment d'appartenance et la performance collective tout en améliorant notre qualité de service et l'attractivité de notre marque employeur, nous avons cette année encore poursuivi le déploiement de dispositifs innovants d'accompagnement de l'Open travail avec les DRH et les managers.

Par ailleurs, notre politique RH a systématiquement recherché à engager un dialogue social de qualité, fondé sur notre engagement à renforcer le partage de la création de valeur. Notre nouvel accord d'intéressement et nos mesures de soutien au pouvoir d'achat en témoignent en 2022. Ces mesures se sont doublées de deux accords majeurs signés avec les organisations syndicales pour réaffirmer notre volonté commune d'agir pour l'insertion et l'accompagnement des personnes fragilisées : renouvellement de l'accord « handicap » et de l'accord relatif à « l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, la qualité de vie, les conditions de travail et la mobilité durable ».

*Baromètre de satisfaction réalisé du 7/09 au 24/09/2022 auprès de 3 000 clients et adhérents

** Baromètre social réalisé du 13/01 au 31/01/2023 auprès des collaborateurs de La Mutuelle Générale

Une attention constante portée à la solidarité et à la prévention

En fin d'année 2021, nous avons choisi de créer une nouvelle structure en remplacement de notre ancienne fondation placée sous l'égide de la Fondation de l'Avenir : la Fondation d'entreprise La Mutuelle Générale.

Portée par la volonté d'élargir notre champ d'intervention et de mieux fédérer l'ensemble des actions sociales et solidaires de La Mutuelle Générale, notre Fondation a été dotée d'un budget annuel de 500 000 euros sur cinq ans. Dès 2022, elle a pu enrichir les projets de long terme initialement soutenus par l'Action sociale de la Mutuelle, grâce à de nouvelles actions sélectionnées par appels à projets. La Fondation a également repris les travaux de notre Observatoire solidaire des salariés-aidants, avec la tenue d'un troisième colloque au mois d'octobre marrainé par Églantine Eméyé.

En complément de ces actions, notre Mutuelle a également renforcé ses engagements pour la prévention : très souvent à l'initiative de nos élus, de nombreuses actions ont été conduites en faveur de nos adhérents, de nos entreprises clientes, des patients de nos centres de santé, et plus largement de la société.

L'engagement pour la transition écologique

Animés par la conviction qu'une entreprise comme La Mutuelle Générale a le devoir d'en faire plus pour le climat et la biodiversité, nous avons cette année défini notre stratégie bas carbone après avoir réalisé notre premier bilan carbone en 2021. La trajectoire que nous nous sommes fixée vise à diminuer de 22,8 % les émissions de CO₂ liées à notre fonctionnement à horizon 2030 (objectif en ligne avec l'exigence de sobriété énergétique demandée par le gouvernement).

Dans la droite ligne de cet engagement, nous avons lancé un plan d'action pour notre politique d'investissement responsable et notre démarche de mise en conformité réglementaire ; il sera finalisé au cours du premier semestre 2023. Cette année aura aussi été marquée par l'adoption de notre première charte Achats responsables et la révision de notre démarche d'évaluation de nos fournisseurs pour mieux prendre en compte les risques RSE, notamment environnementaux, liés aux achats. Enfin, de nombreuses actions de sensibilisation au climat ont été réalisées auprès de nos collaborateurs, instances représentatives du personnel et nos élus.



2

Dans un contexte difficile pour les complémentaires santé, un niveau de performance économique satisfaisant

Malgré la hausse structurelle des coûts de la santé et la concentration du marché des complémentaires santé, La Mutuelle Générale affiche des indicateurs économiques solides. Nos comptes témoignent de la résilience de notre entreprise et notre position financière reste stable. Notre performance commerciale et le maintien de nos frais (ratio de frais sur chiffre d'affaires de 18 % en 2022 contre 18,1 % en 2021) ont contribué à ces bons résultats.

Le chiffre d'affaires du groupe La Mutuelle Générale s'élève à 1,307 milliard d'euros, en progression de plus de 3 % par rapport à 2021. Porté notamment par des cessions immobilières exceptionnelles, le résultat net s'établit à 32,7 millions d'euros, tandis que les fonds propres combinés du groupe La Mutuelle Générale s'élèvent à 706 millions d'euros. Sous Solvabilité 2, le ratio de couverture du groupe La Mutuelle Générale affiche 248 % fin 2022.

3 La maîtrise des risques au cœur de notre activité

La Mutuelle Générale exerce son activité dans le cadre d'une réglementation :

- commune et applicable à toutes les entreprises (Règlement général sur la protection des données, Code général des impôts, Code du travail et convention de branche);
- sectorielle pour les sociétés exerçant des activités d'assurance (Solvabilité 2, directive Distribution Assurance, Lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme, loi Eckert).

Pilotage des risques

En réponse aux exigences Solvabilité 2, la gouvernance du groupe La Mutuelle Générale comprend un système de gestion des risques piloté par la fonction clé « Gestion des risques ».

Ce pilotage repose sur :

- une organisation claire, détaillant le rôle et les responsabilités de l'ensemble des acteurs concernés;
- des processus précis;
- un corpus documentaire des politiques de risque qui détaille les règles d'appétence aux risques. Ces règles sont déclinées par seuils et limites de surveillance, traduites dans nos politiques, soumises et validées par le conseil d'administration. Elles sont adaptées au regard des évolutions de l'environnement (exigences du marché, évolutions réglementaires...).

Cartographie des risques

Dans un objectif de pilotage, une cartographie a été établie à plusieurs niveaux afin de recenser les risques stratégiques du Groupe. Établie selon un processus précis - identification, classification, évaluation -, elle implique autant les membres du comité exécutif que les managers opérationnels.

Onze risques stratégiques ont ainsi été identifiés et classés par famille selon la grille IFACI : risques financiers; risques assurantiels; risques environnementaux; risques opérationnels.

Validés par le conseil d'administration, ils sont pris en compte dans le pilotage de l'activité de l'entreprise.

Risques financiers	Risques assurantiels
<ul style="list-style-type: none">• Défaut de couverture du SCR par les fonds propres• Évolution défavorable des marchés financiers	<ul style="list-style-type: none">• Dérive de sinistralité en Santé et en Prévoyance• Défaut de maîtrise du résultat
Risques environnementaux	Risques opérationnels
<ul style="list-style-type: none">• Concentration du portefeuille clients• Pandémie• Risque de durabilité	<ul style="list-style-type: none">• Non-maîtrise des coûts de fonctionnement• Défaut de la qualité de service• Mauvaise exécution du plan stratégique• Fraude et défaut de sécurité des systèmes d'information

En 2022

- Le risque de durabilité a été défini et évalué en risque stratégique sur la base de notre méthodologie de classification des risques. Le risque de durabilité correspond à un événement ou un état de fait dans le domaine environnemental, social ou de la gouvernance qui, s'il survenait, aurait une incidence négative réelle ou potentielle sur la valeur de l'investissement ou de l'engagement. Un plan d'action pour en limiter les impacts a été défini.

La Mutuelle Générale a également pleinement intégré le risque de durabilité dans ses politiques écrites. Ce nouveau risque est également pris en compte dans l'évaluation du Besoin Global de Solvabilité (ORSA 2022). Ainsi, notre analyse montre qu'à travers l'impact du changement climatique, ce risque génère une perte de valeur tant à l'actif (perte de valeur des placements) qu'au passif (dérive de sinistralité).

- Par ailleurs, le dispositif de sécurisation des processus couvre désormais l'ensemble de nos activités. Actualisé chaque année selon les évolutions des processus métiers, il permet d'ajuster la cartographie des risques et les plans de contrôles aux processus.
- De plus, tout au long de l'année 2022, nous avons poursuivi nos actions visant à atténuer le risque cyber. Outre la protection et le cloisonnement du réseau, la gestion des identités et des accès au SI, le déploiement de la culture du risque et la sensibilisation des collaborateurs, nous avons travaillé à la sécurisation des services du cloud et à l'élaboration du plan de cyber-résilience : dispositif spécifique de crise cyber, PCA résilient métier, plan de reconstruction du SI... Nous avons d'ailleurs réalisé un premier test de crise cyber le 30 juin dernier pour évaluer notre dispositif et identifier nos axes d'amélioration.
- La certification IFACI obtenue par l'audit interne a été à nouveau renouvelée pour un quatrième cycle de trois ans jusqu'en 2025. La Mutuelle Générale a été la première mutuelle à obtenir, en 2013, cette certification qu'elle maintient depuis, et présente en 2022, un taux de conformité de 96 % aux normes professionnelles.

Responsabilité et contrôle

La responsabilité du contrôle de ces risques relève d'abord des deux dirigeants effectifs. Elle est ensuite déléguée aux collaborateurs du Groupe. Ces derniers définissent et actualisent régulièrement un système de contrôle selon leurs domaines d'activité, dans le respect des règles d'appétence définies dans les politiques de risque.

Confrontée à un environnement en pleine évolution (cyber-attaques, exigences de sécurité, fraude à l'assurance...), La Mutuelle Générale doit maîtriser les risques en matière de sécurité pouvant affecter ses adhérents et clients, son personnel, et plus généralement l'image du Groupe. Nous poursuivons et développons notre programme sécurité afin de garder la maîtrise de notre activité et de nos données. Notre Mutuelle maintient ainsi un lien de confiance essentiel dans sa relation d'affaires avec ses clients.

4 La raison d'être de La Mutuelle Générale

Notre raison d'être fixe notre cap et définit le socle sur lequel repose notre projet d'entreprise. Elle exprime nos ambitions, nos atouts et l'état d'esprit qui anime l'ensemble de nos actions. Plus que jamais, elle révèle le sens de chacune de nos actions et rappelle en quoi notre Mutuelle est plus qu'une simple entreprise : « **Forte de son histoire, de ses valeurs et de ses savoir-faire, La Mutuelle Générale s'engage à vos côtés et se réinvente jour après jour pour améliorer la qualité de vie et renforcer la solidarité entre les générations.** »

À l'aune de notre raison d'être, six catégories de parties prenantes ont été identifiées, avec en regard les aspirations que nous formulons pour chacune d'elles, ainsi que nos modalités de dialogue et d'information.

5 La consultation de nos parties prenantes

La stratégie RSE présentée dans ce rapport arrive à son terme et sera revue en 2023. Ainsi, dans le cadre de sa réactualisation nous avons conduit pour la première fois, une large consultation auprès de l'ensemble de nos parties prenantes internes et externes sur vingt-trois enjeux RSE. Préalablement identifiés avec notre gouvernance, ils ont été classés selon cinq thématiques : économique, sociétale, sociale, environnementale et de gouvernance.

Nous avons sollicité l'ensemble des membres du Conseil d'administration et des collaborateurs de La Mutuelle Générale ainsi que des représentants des autres parties prenantes : militants, adhérents, clients, partenaires et membres de la société civile.

Plus de 540 personnes ont répondu positivement à notre demande à travers une étude quantitative et qualitative sur l'importance des enjeux RSE et sur la performance de l'entreprise par rapport à ces enjeux.

De l'ensemble de ces travaux, il ressort que les enjeux RSE présentés ont tous été jugés pertinents. Ils alimenteront notre nouvelle analyse de matérialité, socle de notre réflexion pour l'actualisation de notre stratégie RSE. La nouvelle stratégie RSE et l'analyse de matérialité associée seront dévoilées durant l'exercice 2023.

Nos parties prenantes	Nos aspirations	Modalités de dialogue et d'informations existantes
 <p>Militants Nos 1500 élus, représentants des adhérents</p>	<p>Renforcer un modèle mutualiste qui allie entraide et démocratie</p>	<p>Assemblées générales; Conseils d'administration; Commissions; Comités de section; Conseils régionaux; Convention des Présidents de comité de section; Espace Élus</p>
 <p>Adhérents et Clients Nos adhérents et clients individuels, nos clients collectifs et leurs salariés, bénéficiaires de nos prestations, ainsi que les patients de nos centres de santé</p>	<p>Apporter des solutions qui améliorent la qualité de vie de chaque génération</p>	<p>Espace Adhérent; Espace Entreprises; Communications (sites Internet, MG Actualités et newsletters); bulletins de section; assemblées départementales et actions de terrain; Salons et événements; Étapes de la relation commerciale et de la relation adhérents; Animation des portefeuilles clients; Baromètres et enquêtes de satisfaction</p>
 <p>Collaborateurs Nos équipes et nos managers, ainsi que leurs représentants</p>	<p>Animer une communauté diversifiée, épanouie et engagée</p>	<p>Baromètre interne; Communication interne (Intranet Atrium, Communautés réseau social interne); Communication managériale; Revue de performance; Dialogue social avec les représentants du personnel</p>
 <p>Partenaires Les distributeurs de nos offres (courtiers notamment), nos fournisseurs, nos prestataires et sous-traitants, les start-up et écoles</p>	<p>Construire un écosystème innovant fédéré par des valeurs partagées</p>	<p>Animation des portefeuilles; Étapes de la relation commerciale; Espace courtiers; Évaluation de la performance fournisseurs et questionnaires RSE; Instances de pilotage; Salons et événements</p>
 <p>Société Les associations et organisations que nous soutenons et leur public, les bénéficiaires de nos propres actions de solidarité et de prévention</p>	<p>Participer au développement d'une société bienveillante et harmonieuse</p>	<p>Fondation de La Mutuelle Générale; Observatoire solidaire des salariés-aidants; Relations conventions de mécénat et de sponsoring; Salons et événements; Communications (sites Internet et newsletters)</p>
 <p>Planète L'environnement et les équilibres naturels</p>	<p>Contribuer à limiter le dérèglement climatique</p>	

6 Le modèle d'affaires du groupe ⁽¹⁾ La Mutuelle Générale

Chiffres clés au 31/12/2022

NOS ENJEUX RSE



Le vieillissement de la population, les maladies chroniques et les menaces épidémiques



L'environnement économique et réglementaire ; l'éthique



LA MUTUELLE GÉNÉRALE

NOTRE RAISON D'ÊTRE

« Forte de son histoire, de ses valeurs et de ses savoir-faire, La Mutuelle Générale s'engage à vos côtés et se réinvente jour après jour pour améliorer la qualité de vie et renforcer la solidarité entre les générations. »

Société de personnes à but non lucratif régie par le Code de la Mutualité :

- Un mode de gouvernance démocratique
- Des valeurs mutualistes
- Un maillage territorial : **104** comités de section

NOS RESSOURCES

Adhérents et clients

1,4 million
de personnes protégées

12 041

entreprises
clientes

**Les femmes
et les hommes**

1 885 ⁽²⁾

collaborateurs

1 500

élus

NOS MOYENS

- **Fonds d'action sociale**
- **Fondation d'entreprise La Mutuelle Générale**
- **MG Services** : 2 centres médicaux et dentaires
- **Flex Conseil et Services** : services innovants

ÉLÉMENTS FINANCIERS

Fonds propres

706 M€

Chiffre d'affaires

1 307 M€

Ratio de solvabilité

248 %



NOTRE AMBITION STRATÉGIQUE

Participer à la construction d'un acteur majeur de l'assurance en France

Pour mener à bien notre ambition, en ligne avec notre raison d'être, nous mettons en œuvre notre projet d'entreprise Ensemble 2023.

NOS CLIENTS

- Des particuliers
- Des entreprises de toutes tailles et des professionnels

NOS 2 MARCHÉS

59 %
41 %

- Individuel
- Collectif

NOS 3 MÉTIERS

Pour accompagner nos clients et leur offrir une protection utile et complète, avec des services innovants

SANTÉ

Remboursement des frais de santé

SERVICES

- Prestations d'assistance
- Analyse de devis médicaux
- Téléconsultation médicale
- Second avis médical
- Dépistage et prévention
- Services innovants

PRÉVOYANCE

Prestations en capital ou en rente liées à la survenue d'un risque : arrêt de travail, décès, invalidité...

1. Le Groupe comprend les entités La Mutuelle Générale, MG Union, MG Services, Mutaris Caution et Flex Conseil et Services
2. Collaborateurs groupe LMG : CDI, CDD, alternants, stagiaires au 31/12/2022
3. Dont formations non comptabilisées dans le LMS
4. Source Baromètre interne janvier 2023



Les bouleversements climatiques



La digitalisation de la société



Les conditions de travail (salariés/clients)



Les difficultés croissantes dans l'accès aux soins



NOS AXES RSE ET NOS IMPACTS

ENSEMBLE 2023 : QUATRE ENJEUX

- 1 Se mobiliser aux côtés des entreprises en faveur de la protection et de la qualité de vie de leurs collaborateurs
- 2 Accompagner les seniors en leur proposant une offre affinitaire au service de leur bien-être
- 3 Concilier accroissement de la performance et meilleur équilibre de vie de nos collaborateurs
- 4 Renforcer nos actions de solidarité, notamment au service du lien intergénérationnel

NOTRE RÉSEAU DE DISTRIBUTION

405 collaborateurs

• Réseau direct

100

points de présence en France



1 équipe grands comptes

6 directions régionales

• Courtage

2 équipes grand courtage et courtage de proximité

387 courtiers actifs

• Canal Vente à distance

2 équipes : Individuel et Collectif

• Lamutuellegenerale.fr

• flexservice.fr

2,2 millions visiteurs uniques

NOTRE GESTION

648 collaborateurs

4 sites principaux de gestion

2 plateformes de relation adhérents

ISO 9001

Certification gestion des contrats collectifs

NOS PARTENAIRES

3 réseaux de soins

1 société d'assistance

PRÉSERVER ET DÉVELOPPER LE BIEN-ÊTRE ET LA SANTÉ

86 %

taux de satisfaction des adhérents

Centres médicaux et dentaires

227 468

visites

Près de **9** patients sur **10** satisfaits de la prise en charge

MOBILISER LES ÉQUIPES POUR LA PERFORMANCE DE L'ENTREPRISE

35 833⁽³⁾

heures de formation

91 %⁽⁴⁾

taux de fierté d'appartenance à l'entreprise

Développement des écoles de formation

Université La Mutuelle Générale, Université des projets, École des Ventes, École des Opérations Client, École du Management, Université Élus

S'ENGAGER POUR UN MONDE DURABLE

Pilotage de la qualité ESG du portefeuille obligataire

98,9 %

Taux de couverture ESG

Taux d'Espaces Adhérents activés à fin d'année

69,5 %

Collectif

57,7 %

Individuel



7 Notre démarche RSE

Les six enjeux RSE auxquels nous devons faire face



Le vieillissement de la population, les maladies chroniques et les menaces épidémiques

Avec l'allongement de la durée de vie, les maladies chroniques se développent et les menaces épidémiques – et mêmes pandémiques avec la Covid-19 – se renforcent pour les personnes les plus âgées et/ou fragiles. Parallèlement, le risque grandit de voir nos aînés mal soignés, isolés et confrontés à des difficultés quotidiennes croissantes. Nous sommes donc engagés dans la recherche de solutions innovantes en matière de recherche médicale/technologique et d'accompagnement des personnes. Des programmes de prévention et de dépistage sont également proposés à tous les patients de nos centres médicaux et dentaires.



L'environnement économique et réglementaire ; l'éthique

Dans un environnement économique incertain, La Mutuelle Générale fait évoluer ses processus en lien avec les nouvelles exigences du marché et des pouvoirs publics. Face aux évolutions réglementaires, notamment en matière de RSE et d'éthique – respect des données personnelles, finance durable, réduction de l'empreinte climatique..., l'engagement et la transparence sont plus que jamais des attentes auxquelles les entreprises doivent répondre.



Les bouleversements climatiques

La Mutuelle Générale s'engage depuis plusieurs années à réduire son empreinte carbone et à développer ses investissements responsables. Les conséquences physiques du changement climatique - augmentation des épisodes de forte chaleur, concentration de polluants dans l'air, etc. - s'avéreront à terme considérables pour la santé humaine.



La digitalisation de la société

L'accélération technologique et la montée en puissance de l'utilisation de l'intelligence artificielle et autres algorithmes transforment les modèles économiques des entreprises et la vie quotidienne des individus. L'exploitation des données nous offre l'opportunité de renforcer notre efficacité opérationnelle, mais elle engage également notre responsabilité. Nos plans d'action construisent notre cyber-résilience d'aujourd'hui et de demain. La Mutuelle Générale s'attache à impliquer et former ses collaborateurs, à sécuriser l'ensemble des données de ses clients et adhérents.



Les conditions de travail (salariés/clients)

Les risques psychosociaux, le stress, le défaut d'accompagnement ou de formation sont autant de facteurs qui peuvent avoir des conséquences sur la santé des salariés. Pour y faire face, La Mutuelle Générale propose à ses salariés et à ses entreprises clientes des services visant à améliorer la qualité de vie au travail et à lutter contre les risques psychosociaux.



Les difficultés croissantes dans l'accès aux soins

Les déserts médicaux, le coût des soins et le contexte de crise sanitaire et sociale peuvent conduire certains patients à renoncer à se soigner. Nous veillons à proposer à nos adhérents des offres et des solutions à tarifs maîtrisés, accessibles, claires, facilement comparables et adaptées à leurs besoins.

Face à nos enjeux, les dix priorités de notre politique RSE

En 2022, La Mutuelle Générale a régulièrement réuni ses référents RSE pour adapter ses plans d'action à ces enjeux.

Ce rapport rend compte de notre politique RSE en 2022; il présente les actions les plus significatives menées par les équipes de La Mutuelle Générale en réponse aux dix priorités sociétales, sociales et environnementales que nous avons identifiées.

Voir matrice de matérialité et tableau de concordance priorités et risques RSE afférents
page 89

Nos 10 priorités		
Préserver et développer le bien-être et la santé	Mobiliser les équipes pour la performance de l'entreprise	S'engager pour un monde durable
<ul style="list-style-type: none"> 1. Améliorer l'accès aux soins et la prévention 2. Innover pour le mieux vivre 3. Promouvoir les actions de solidarité 4. Mieux servir nos clients en garantissant la protection de leurs données 	<ul style="list-style-type: none"> 5. Rendre nos collaborateurs et nos élus acteurs de la transformation de l'entreprise 6. Renforcer la confiance et l'engagement 7. Favoriser la diversité et l'égalité professionnelle 	<ul style="list-style-type: none"> 8. Développer une politique d'investissement responsable 9. Œuvrer pour la transition écologique 10. Assurer un cadre de travail respectueux de l'environnement

Notre contribution aux objectifs de développement durable

Nos dix priorités nous permettent de contribuer à la plupart des dix-sept objectifs de développement durable (ODD) adoptés par l'ONU en 2015.

Notre contribution aux objectifs de développement durable						
<p>1 PAS DE PAUVRETÉ</p>  <p><input checked="" type="checkbox"/></p>	<p>2 FAIM «ZERO»</p>  <p><input type="checkbox"/></p>	<p>3 BONNE SANTÉ ET BIEN-ÊTRE</p>  <p><input checked="" type="checkbox"/></p>	<p>4 ÉDUCATION DE QUALITÉ</p>  <p><input checked="" type="checkbox"/></p>	<p>5 ÉGALITÉ ENTRE LES SEXES</p>  <p><input checked="" type="checkbox"/></p>	<p>6 EAU PROPRE ET ASSAINISSEMENT</p>  <p><input checked="" type="checkbox"/></p>	
<p>7 ÉNERGIE PROPRE ET D'UN GOÛT ABORDABLE</p>  <p><input checked="" type="checkbox"/></p>	<p>8 TRAVAIL DÉCENT ET CROISSANCE ÉCONOMIQUE</p>  <p><input checked="" type="checkbox"/></p>	<p>9 INDUSTRIE, INNOVATION ET INFRASTRUCTURE</p>  <p><input checked="" type="checkbox"/></p>	<p>10 INÉGALITÉS RÉDUITES</p>  <p><input checked="" type="checkbox"/></p>	<p>11 VILLES ET COMMUNAUTÉS DURABLES</p>  <p><input checked="" type="checkbox"/></p>	<p>12 CONSOMMATION ET PRODUCTION RESPONSABLES</p>  <p><input checked="" type="checkbox"/></p>	
<p>13 MESURES RELATIVES À LA LUTTE CONTRE LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES</p>  <p><input checked="" type="checkbox"/></p>	<p>14 VIE AQUATIQUE</p>  <p><input type="checkbox"/></p>	<p>15 VIE TERRESTRE</p>  <p><input checked="" type="checkbox"/></p>	<p>16 PAIX, JUSTICE ET INSTITUTIONS EFFICACES</p>  <p><input checked="" type="checkbox"/></p>	<p>17 PARTENARIATS POUR LA RÉALISATION DES OBJECTIFS</p>  <p><input checked="" type="checkbox"/></p>		

PRÉSERVER ET DÉVELOPPER LE BIEN-ÊTRE ET LA SANTÉ

Notre responsabilité sociétale s'exprime à travers l'objectif de « préserver et développer le bien-être et la santé ». Nous avons pour cela identifié quatre priorités :

- Améliorer l'accès aux soins et la prévention
- Promouvoir les actions de solidarité
- Innover pour le mieux vivre
- Mieux servir nos clients en garantissant la protection de leurs données

Améliorer l'accès aux soins et la prévention

Plan d'action

1

Adapter nos produits et services aux entreprises et aux particuliers

2

Garantir une offre parfaitement claire et lisible ; accompagner chacun de nos clients

3

Avec nos centres médicaux et dentaires, offrir à tous un accès à des soins de qualité, innovants et au meilleur coût

4

Être un acteur majeur de la prévention

5

Faire croître la qualité, renforcer la satisfaction de nos adhérents et clients

Nos engagements à horizon 2023	Résultats et indicateurs clés			
	2019	2020	2021	2022
Accroître le nombre d'actions de prévention et de dépistage	Nombre de journées de prévention et de dépistage organisées par les centres médicaux et dentaires			
	19	3*	2***	9***
Développer nos centres médicaux et dentaires	Nombre de patients pris en charge dans nos centres			
	79 600	60 670*	76 490*	82 500
Améliorer la satisfaction client**, avec pour objectif d'atteindre : <ul style="list-style-type: none"> • un taux de satisfaction client de 90 % (adhérents individuels et collectifs) ; • une note de satisfaction à chaud $\geq 4/5$ sur la qualité de l'échange téléphonique ; • et de maintenir un taux de satisfaction patient autour de 90 % sur la qualité de la prise en charge dans les centres médicaux et dentaires. 	Maintien de la certification ISO 9001			
	Taux de satisfaction client			
	87 %	87,5 %	85 %	86 %
	Note de satisfaction à chaud			
	4,3/5	4,4/5	4,49/5	4,6/5
Taux de satisfaction patient				
90 %	86 %	87 %	87 %	

1 Adapter nos produits et services aux entreprises et aux particuliers

La Mutuelle Générale s'engage à répondre au plus près aux besoins de ses adhérents, notamment pour faciliter leur accès aux soins et limiter leur reste à charge. Notre engagement nous amène à les accompagner dans leur vie quotidienne à travers la création de nouvelles offres et de services innovants. Le développement cette année de nouveaux produits et garanties en santé et prévoyance pour les seniors va dans ce sens, de même que l'amélioration de nos processus de gestion.

L'évolution de la garantie Dépendance

L'allongement de l'espérance de vie s'accompagne souvent de difficultés quotidiennes croissantes. Les décisions prises par le Conseil d'administration et l'Assemblée générale en 2022 prévoient ainsi une modernisation de notre garantie Dépendance pour qu'elle puisse bénéficier à davantage de nos adhérents statutaires. Cette évolution prendra effet au premier trimestre 2023, en deux temps :

1. Évolution des conditions d'attribution de la rente Dépendance totale statutaire

La garantie Dépendance statutaire de La Mutuelle Générale attribue une rente mensuelle aux adhérents atteints de « Dépendance totale ». À compter du 1^{er} janvier 2023, son octroi sera basé sur les niveaux 1 et 2 de la grille AGGIR (Autonomie-Gérontologie-Groupe-Iso-Ressources) utilisée pour déterminer le niveau de perte d'autonomie d'une personne et l'attribution de l'allocation personnalisée d'autonomie (APA). Le nombre de bénéficiaires de cette rente va donc mécaniquement augmenter, avec notamment la prise en charge de malades atteints de certains troubles neurocognitifs qui en étaient jusque-là exclus.

Par ailleurs, le montant de cette rente Dépendance a été revalorisé par l'Assemblée générale.

2. Création d'une garantie Dépendance partielle facultative

Une garantie Dépendance partielle a été créée avec lancement prévu au premier trimestre 2023. Elle s'adresse à nos adhérents statutaires de moins de 75 ans et couvre la dépendance partielle basée sur le niveau 3 de la grille AGGIR. Cette nouvelle option complète notre garantie Dépendance totale, avec des tarifs parmi les plus compétitifs du marché.

L'amélioration de la gestion des produits Prévoyance Décès

Nos processus ont été revus pour assurer un traitement plus fluide des dossiers de prévoyance ouverts à la suite du décès de l'un de nos adhérents statutaires. Nous avons ainsi optimisé les délais et la recherche des bénéficiaires avec le renforcement de la traçabilité et l'automatisation des envois de demandes de pièces justificatives.



Une nouvelle garantie pour la santé mentale

À la suite de la crise Covid-19, la santé mentale des Français est devenue un sujet de préoccupation majeure. Conformément à la loi de financement de la Sécurité sociale 2022, notre Assemblée générale du mois de juin a approuvé la prise en charge de huit séances annuelles de psychologie.

Assistance et tarifs négociés au cœur de nos prestations en santé

Évitant l'avance de frais à nos adhérents, le Tiers payant avec notre mutuelle est aujourd'hui appliqué par plus de 210 000 professionnels et établissements de santé. Sur leur espace en ligne, nos adhérents bénéficient également de notre service d'analyse de devis pour calculer facilement leur reste à charge en optique, audio, dentaire et chirurgie. En cas de situation imprévue (hospitalisation, chirurgie ambulatoire, immobilisation à domicile, chimiothérapie par exemple), ils bénéficient en outre de nos prestations d'assistance comme le soutien psychologique, la garde des enfants, l'aide-ménagère ou la prise en charge des animaux.

En 2022, nous avons reçu plus de 182 400 demandes d'analyse de devis ; particulièrement apprécié, ce service recueille une note de satisfaction de 4,4/5 auprès de nos adhérents.



Nos 3 réseaux de soins partenaires

La Mutuelle Générale a fait le choix de travailler avec **3 réseaux de soins partenaires**. Avec eux, nos adhérents ont accès à des tarifs préférentiels et des avantages sur leurs équipements (monture gratuite en cas de casse, remplacement de l'implant en cas de rejet...).



2

Garantir une offre parfaitement claire et lisible ; accompagner chacun de nos clients

Une exigence de transparence pour tous nos adhérents

Cette année comme les précédentes, nous avons cherché à toujours mieux informer nos adhérents et à rendre plus lisibles nos différents contrats et garanties en santé.

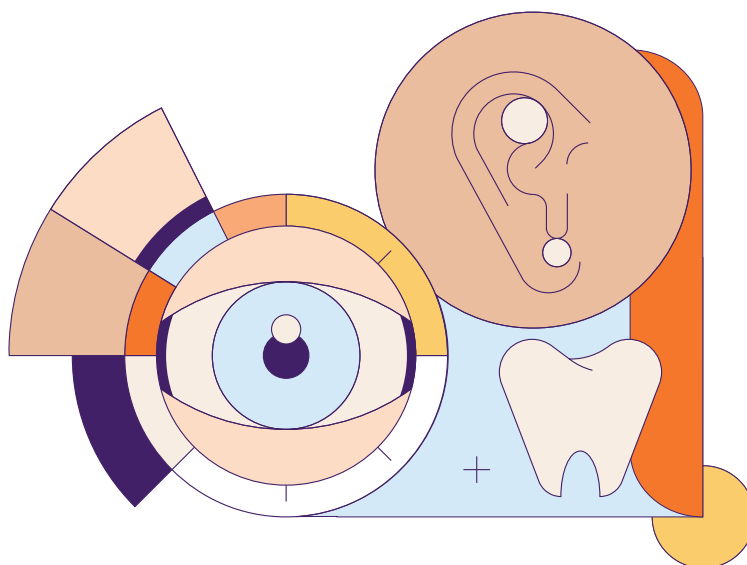
Sous l'impulsion des travaux menés conjointement par l'UNOCAM, les fédérations des organismes de protection sociale complémentaire et les pouvoirs publics, plusieurs actions ont été menées : modification de nos règlements, précisions sur la nature des garanties de base en santé et en prévoyance, meilleure explication sur la prise d'effet et la durée de l'adhésion, clarification des formalités en cas de réalisation du risque en prévoyance, mention du délai moyen de versement des prestations... Ces évolutions concernent l'ensemble de nos contrats individuels et collectifs.

D'autres modifications ont été apportées à nos documents contractuels et commerciaux pour les rendre conformes à la charte commune adoptée en parallèle de la réforme 100 % Santé. La liste des exemples de remboursement a ainsi été enrichie et son formalisme est désormais normé. Par ailleurs, notre dispositif pédagogique relatif au 100 % Santé a été maintenu : Guide pratique du 100 % Santé, tutoriels vidéo, simulateur de remboursement sur l'Espace Adhérent, informations de nos adhérents via leur magazine MG Actualités. La formation de nos conseillers à l'analyse de devis participe elle aussi à cette volonté de transparence et d'accompagnement continu de nos adhérents.

La digitalisation du parcours client pour simplifier le parcours de soins

Améliorer « l'expérience client », c'est d'abord simplifier l'accès aux soins. Pour répondre à cette demande de simplicité, notre écosystème digital offre un parcours fluide et personnalisé à chacun de nos adhérents : site accessible en version web et tablette, Espace Adhérent sur PC et mobile, présence renforcée sur les réseaux sociaux via Twitter, Facebook et LinkedIn.

Un nouveau processus d'affiliation entièrement dématérialisé avait été lancé en 2021 pour les salariés de nos entreprises clientes éligibles. Baptisée e-BIA (Bulletin Individuel d'Affiliation électronique), cette solution permet aux utilisateurs de s'affilier en toute autonomie en une dizaine de minutes, contre plusieurs jours en version papier. Ce processus 100 % digital a été plébiscité par près de 4 590 utilisateurs, avec un taux de satisfaction de 4/5.



L'amélioration de l'accessibilité de nos espaces digitaux



Les équipes de La Mutuelle Générale améliorent l'accessibilité numérique pour les personnes en situation de handicap grâce à un ensemble de règles et de bonnes pratiques couvrant les aspects graphiques, fonctionnels, techniques et éditoriaux de nos espaces digitaux. En 2022, notre stratégie a adressé deux volets complémentaires :

- La mise en conformité réglementaire, avec la publication prévue début 2023 sur le site public de La Mutuelle Générale d'un schéma directeur de l'accessibilité numérique et d'un plan d'action annuel détaillé : audits d'accessibilité et correctifs, nomination d'une référente, création d'un point de contact unique, etc.
- La sensibilisation des équipes internes à la prise en compte du handicap pour intégrer l'accessibilité numérique au cœur de la démarche de développement de nos produits et services digitaux.

Ces actions seront poursuivies en 2023 avec davantage d'audits de nos espaces digitaux, la formation et sensibilisation de l'ensemble de nos collaborateurs.

Un Espace courtier revisité

En 2022, nous avons développé avec nos courtiers et nos responsables d'affaires une nouvelle version de l'Espace Courtier. Ce levier majeur de fidélisation et de développement commercial bénéficie depuis d'une nouvelle interface optimisée et personnalisée qui offre à nos courtiers une visibilité sur l'ensemble de leur activité : création de devis santé et prévoyance standard, visualisation des contrats en portefeuille avec toutes les pièces contractuelles à disposition...

La vingtaine de collaborateurs de notre équipe Grand courtage a également lancé cette année une série de vidéos « 100 % courtage by La Mutuelle Générale ». Leur objectif : décrypter l'actualité de l'assurance, informer sur La Mutuelle Générale, et ainsi contribuer à renforcer les liens qui nous unissent avec les courtiers.



3

Offrir un accès à des soins de qualité et au meilleur coût grâce à nos centres de santé

Avec une quarantaine de spécialités et une équipe pluridisciplinaire de près de 130 praticiens, nos centres médicaux et dentaires proposent une offre complète de soins. Ils donnent à tous un accès aux meilleurs spécialistes dans des délais courts, aux tarifs conventionnés de secteur 1.



Centre Jack Senet

Cette offre a continué à se développer en 2022 :

- **Neurologie** : création de quatre vacations par semaine au centre Broca, avec possibilité d'effectuer des électromyogrammes.
- **Cardiologie** : création de nouvelles consultations où le patient peut si nécessaire bénéficier directement d'une échographie cardiaque.
- **Pôle paramédical** : création d'un service dédié au centre Jack Senet pour renforcer la délégation de tâches (notamment la pose d'appareillages), optimiser le temps médical et raccourcir les délais de prise de rendez-vous.
- **Santé mentale** : poursuite de l'extension de l'offre en psychologie et psychiatrie au centre Jack Senet. Dans un contexte où la santé mentale des Français a été identifiée comme l'un des enjeux majeurs de santé publique, quatre vacations de psychiatrie en secteur 1, et autant en psychologie, sont proposées chaque semaine à des tarifs raisonnés.
- **Optique et audioprothèse** : intensification de l'activité d'audioprothèse grâce à la formation d'une assistante commerciale ; rénovation du magasin d'optique-audio Écouter Voir Moisant pour améliorer encore le parcours patient.

Un nouveau service « Bilans de santé » pour les entreprises

Commercialisée par Flex dès 2023, cette nouvelle offre proposera aux entreprises un bilan de santé complet pour leurs salariés avec un excellent rapport qualité-prix. Ils visent à dépister précocement et à prévenir l'apparition de différentes pathologies telles que les maladies cardiovasculaires, les cancers, mais aussi à attirer l'attention des bénéficiaires des bilans sur leurs éventuels comportements à risque.

Pour la développer, nous avons lancé un pilote auprès d'une cinquantaine de nos patients. Organisés par le centre Broca, ces bilans de santé ont permis à chacun de bénéficier en une matinée d'un check-up complet et coordonné incluant : un bilan sanguin et urinaire ; un examen et panoramique dentaire ; un électrocardiogramme ; des consultations de gynécologie, d'audiologie et de médecine générale. De plus, en tant que centre de santé, nous orientons si nécessaire les bénéficiaires vers des examens complémentaires ou des consultations de spécialistes sans dépassement d'honoraires et proposons ainsi un suivi post-bilan accessible à tous. En 2022, 18 matinées de bilans de santé ont été organisées au centre Broca.

Après la réussite de ce pilote, l'offre Bilan de santé sera présentée aux entreprises et à leurs salariés dès le début d'année 2023.



Chiffres clés des centres médicaux et dentaires Jack Senet et Broca

Engagés dans une démarche qualité, nos centres médicaux et dentaires Jack Senet et Broca participent chaque année au baromètre national de satisfaction du réseau des Centres mutualistes*. Comme en 2021, le niveau global de satisfaction des patients de nos centres s'élève à 87 %. Les patients se montrent particulièrement satisfaits des conditions d'accueil (confort, confidentialité, hygiène et accessibilité, amabilité et compétence du personnel d'accueil).

Jack Senet Paris 15^e :

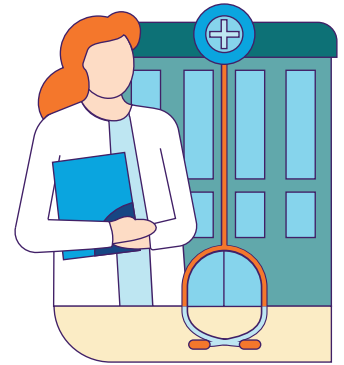
63 157 patients suivis
181 809 visites
97 praticiens

Broca Paris 13^e

19 343 patients suivis
45 659 visites
35 praticiens

Magasins d'optique et d'audioprothèse

5 894 passages



* Baromètre réalisé par Majors Consultants du 3 octobre au 25 novembre 2022.

4 Être un acteur majeur de la prévention

Avec la forte implication de ses élus, La Mutuelle Générale s'engage pour la prévention auprès de ses adhérents et sur les territoires. Six thèmes guident nos actions : santé, qualité de vie, nutrition, dépistage, bien-vieillir et aide aux aidants.

De nombreux dispositifs d'information et de sensibilisation

- **Des dossiers d'information et des articles :** sur nos sites lamutuellegenerale.fr et onmangequoi.fr ainsi que dans notre magazine adhérents MG Actualités, nous publions de nombreux dossiers et articles qui traitent de la santé au quotidien, du bien-être, de l'alimentation, de l'aide et plus largement de la prévention.



- **Les initiatives de nos élus :** nombre de nos élus organisent et animent des actions de prévention et des conférences avec l'appui des Unions régionales de la Mutualité française, ou d'associations locales, ou de notre Fondation d'entreprise La Mutuelle Générale. Plus de 130 opérations ont été conduites en 2022 (cf. page 38).

Des opérations de prévention au titre du régime obligatoire...

En partenariat avec Urops, nous avons relayé en 2022 plusieurs campagnes de prévention auprès de nos adhérents fonctionnaires et retraités :

Iatromed : information sur les risques liés à la polymédication (« iatrogénie »)

Addictomed : information sur les risques liés à la consommation de benzodiazépines (somnifères, anxiolytiques, calmants)

Epid'Météo : information sur le bon usage des antibiotiques

Filomaide : cellule d'assistance et d'accompagnement psychologique

Également, en collaboration avec les membres de nos comités de sections, nous avons organisé dans plusieurs départements des opérations de prévention des maladies cardiovasculaires et de dépistage du diabète et du cholestérol. Des conseils personnalisés y ont été dispensés par des professionnels de santé.



Action de prévention par un comité de section

... et des actions de prévention et de dépistage relayées par nos centres de santé

Freinées ces derniers temps par les vagues d'épidémie de Covid, les actions de prévention traditionnellement menées dans nos centres de santé ont progressivement repris en fin d'année.

Octobre Rose

En partenariat avec la Ligue contre le Cancer, un stand de prévention a été installé dans le centre de santé Jack Senet. Cette action a permis de rappeler aux patients l'importance du dépistage et de l'auto-palpation. Elle a été relayée au niveau national via le journal télévisé de M6 (28 octobre).

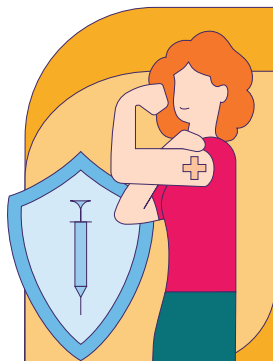


Journée internationale pour l'élimination de la violence à l'égard des femmes

À l'occasion de la journée internationale pour l'élimination de la violence à l'égard des femmes (25 novembre), le centre de santé Jack Senet et le Service social de Proximité du 15^e arrondissement se sont rapprochés pour proposer aux patients du centre un stand d'information, d'écoute et d'orientation. Cette opération illustre notre volonté de prendre en charge des publics vulnérables et de nous inscrire dans le cadre d'une action coordonnée avec les acteurs locaux.

Vaccination

Les centres de santé Jack Senet et Broca ont poursuivi leur participation à l'effort de prévention et de dépistage pour la Covid-19. 580 vaccinations ont été effectuées dans les deux centres, avec en sus la mise en place de vacations dédiées pour les tests PCR à Jack Senet.



L'information ciblée pour les acteurs du monde de l'entreprise

En 2022, La Mutuelle Générale a mené de nombreuses actions de prévention auprès de ses entreprises clientes à travers des webinaires sur les maladies dermatologiques, le sommeil ou les addictions. Des journées de sensibilisation aux gestes qui sauvent ont été déployées avec l'offre de services Flex, et des séances d'ostéopathie proposées pour réduire les risques de troubles musculosquelettiques (TMS).

En parallèle, notre mutuelle a continué d'informer les chefs d'entreprise, les dirigeants et les organisations patronales et syndicales sur leurs enjeux en matière de santé, de prévention, de protection sociale et de qualité de vie. Des interventions ont pour cela été organisées à l'occasion de conférences ou sur les stands animés par La Mutuelle Générale lors d'événements professionnels. L'amélioration de la qualité de vie au travail et la cause des salariés aidants ont été particulièrement mises en avant cette année.

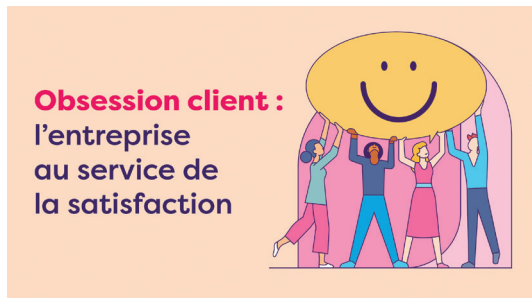
Cet objectif de sensibilisation est aussi partagé par le Club des Entrepreneur-e-s Solidaires et Responsables. Ce réseau professionnel d'expertise et d'entraide créé par La Mutuelle Générale et la CRESS PACA (Chambre régionale des entreprises de l'économie sociale et solidaire) offre un espace de rencontres pour sensibiliser les entrepreneurs provençaux sur les sujets de l'engagement et de la qualité de vie. Les réunions de cette année ont par exemple permis aux membres de participer à une conférence-atelier sur la QVT (« Et si le sport était un facteur de santé pour le salarié, l'entreprise et le dirigeant ? »), ou d'assister à une visite guidée d'un espace d'entrepreneuriat et d'innovation éducative en plein cœur du quartier Sainte-Marthe à Marseille (« L'Épopée »).

5 Faire croître la qualité, renforcer la satisfaction de nos adhérents et clients

« Obsession client » : le plan d'action qui place le client au cœur de toutes nos actions

Clé de la satisfaction, l'expérience client est essentielle pour nos adhérents, nos clients, mais aussi pour nos partenaires. Un plan d'action transverse intitulé « Obsession client » a été lancé en 2022 pour rendre cette expérience encore plus fluide et réaffirmer notre engagement à donner la priorité absolue à nos clients. Il s'appuie sur trois axes :

- Comprendre, en écoutant et en mesurant la satisfaction ;
- Engager, en réunissant l'ensemble des collaborateurs autour de l'enjeu de la satisfaction client ;
- Agir, en simplifiant la vie et le parcours du client.



Comprendre, en écoutant et en mesurant la satisfaction

La mesure de la satisfaction de nos clients et de nos adhérents se fait tout au long de leur parcours avec La Mutuelle Générale. Tous les résultats sont partagés et analysés avec nos équipes pour mettre en place des actions d'amélioration.

Un baromètre à chaud réalisé tout au long de l'année

Cinq étapes clés du parcours client font l'objet d'une évaluation immédiate : après que le client a sollicité nos services (appel téléphonique, remboursement, devis santé, réclamation) ou qu'il a consulté son espace adhérent, nous le sollicitons via un rapide questionnaire et mesurons son degré de satisfaction. Près de 28 500 adhérents ont répondu en 2022 à notre enquête post-appel (note de 4,6/5).

Un baromètre à froid en septembre

Un échantillon représentatif de 3 000 adhérents est interrogé par téléphone. Sont mesurés le niveau de satisfaction globale, le niveau de recommandation, ainsi que la satisfaction sur six grandes thématiques : la souscription, l'utilisation du contrat, les services proposés, les contacts, la gestion des réclamations et l'Espace Adhérent. Le taux de satisfaction s'établit en moyenne à 86 % en 2022, avec un objectif cible fixé à 90 %. Sur les contrats individuels comme sur les contrats collectifs, les niveaux de satisfaction globale sont bons et les adhérents sont davantage promoteurs de notre mutuelle. La qualité de service est, quant à elle, plébiscitée, en particulier par les adhérents des contrats collectifs, avec un taux de satisfaction atteignant 90 %.

Engager, en réunissant l'ensemble des collaborateurs autour de l'enjeu de la satisfaction client

Ce nouvel axe vise à renforcer une culture client commune au sein de La Mutuelle Générale grâce à une meilleure connaissance de nos clients et de leurs attentes. Un plan de communication interne spécifique a ainsi été lancé au second semestre 2022 pour partager les indicateurs issus de nos baromètres client avec l'ensemble des collaborateurs ; des écrans dynamiques sur site et une nouvelle rubrique dans la newsletter hebdomadaire ont pour cela été mis en place.

Agir, en simplifiant la vie et le parcours du client

Simplifier le parcours client suppose d'abord de faciliter et de fluidifier le dialogue avec nos adhérents grâce à des discours plus clairs et pédagogiques (cf. nos travaux sur la lisibilité de nos contrats et de nos garanties page 19).

Cet objectif passe également par le renforcement de l'accompagnement de nos équipes, le déploiement de nouvelles formations et l'amélioration de nos pratiques. En 2022, nous avons ainsi lancé un programme pour détecter les signaux faibles d'insatisfaction et prendre contact avec un client dès que nous soupçonnons un motif de mécontentement. L'optimisation continue de nos espaces digitaux (cf. pages 19-20) participe de cette même logique.

La certification ISO 9001 de nos contrats collectifs

Notre certification ISO 9001 (système de management de la qualité) sur la gestion des contrats collectifs santé et prévoyance a fait l'objet d'un audit de suivi, dans le cadre du cycle de certification engagé pour la période 2021-2023.

Cet audit a souligné la maturité et l'efficacité de notre système de management. L'évaluation 2022 a mis en valeur de nombreux points positifs, telles que la culture de satisfaction client et d'amélioration continue, la bonne appropriation de la démarche processus par toutes les directions impliquées, et une approche efficiente de la gestion des risques. Pour accroître notre performance globale, la poursuite de nos actions pour réduire encore les réclamations figure parmi nos pistes de progrès.

Une relation client animée exclusivement depuis la France

À l'image de l'ensemble de nos activités, toute notre relation client est animée depuis la France : soit par les 80 gestionnaires de nos centres de Nantes et de Nancy ; soit par les équipes de notre partenaire également situées en France en cas de pic d'appels.

Accessible du lundi au vendredi, par téléphone, mail ou courrier, ce service de relation client traite quotidiennement près de 4000 demandes, avec un taux de satisfaction de 4,6 sur 5 en 2022 pour les échanges téléphoniques. Le suivi qualité et la montée en compétences des équipes internes et externes est assurée par des animateurs de La Mutuelle Générale.



Innover pour le mieux-vivre

Plan d'action

1

Développer des produits et des services innovants pour les employeurs et les salariés

2

Saisir les opportunités des nouveaux usages numériques et développer la e-santé

3

Améliorer en continu la fluidité de l'expérience patient dans nos centres médicaux et dentaires

Nos engagements à horizon 2023	Résultats et indicateurs clés			
	2019	2020	2021	2022
Concevoir une offre de services « utiles et innovants » couplée à une expérience client optimisée	Lancement des offres			
	NA	5 packs, 9 services à la carte commercialisés 1 403 abonnés Site : flexservice.fr	5 packs et 15 services à la carte 2 525 abonnés	5 packs et 21 services à la carte 4 804 abonnés
Poursuivre la commercialisation de l'offre de téléconsultation médicale	Taux de progression du nombre d'adhérents en bénéficiant			
	+ 348 %	+ 21 %	+ 0,7 %	- 1,4 %*
Proposer un diagnostic et des services de prévention adaptés à nos entreprises prospects de plus de 99 salariés	Étude d'opportunité			
	NA	Non réalisée en 2020, impacts de la situation sanitaire	Pilote en cours	Pilote non conclusif

* Cette baisse s'explique par le départ en retraite d'adhérents de contrats collectifs.

1 Développer et commercialiser des services innovants

Notre rôle va bien au-delà du remboursement de frais de santé : notre ambition est d'être un partenaire global pour nos adhérents et nos entreprises clientes. L'enrichissement de notre gamme de services à la carte Flex et le déploiement d'une nouvelle offre de formation certifiée Qualiopi y ont contribué en 2022.

Flex : une nouvelle offre de services qui a continué de se développer en 2022

En complément de nos activités traditionnelles d'assurances, Flex propose une offre de services à la fois utiles, innovants et simples à mettre en œuvre. Accessible à toute entreprise (adhérente ou non), elle est à la fois commercialisée par nos équipes et par nos partenaires courtiers.

Des services pour renforcer la performance et l'engagement...

Notre premier objectif est d'accompagner les entreprises sur des enjeux majeurs comme la performance, l'engagement, la rétention des talents ou la maîtrise de l'absentéisme. Le dirigeant peut choisir, pour lui comme pour ses collaborateurs, des services qui se déclinent autour de la santé, de la prévention et de la formation.

... et améliorer le quotidien et la qualité de vie des salariés.

Aide aux devoirs, plateforme de services à la personne, portail de loisirs, assistant personnel, e-formation aux gestes de premiers secours, téléconsultation médicale, second avis médical... Les services Flex pour les salariés répondent à plusieurs préoccupations : les aider à dégager du temps, leur faire réaliser des économies, faciliter leur quotidien, améliorer leur équilibre de vie, in fine augmenter leur engagement professionnel.

Flex devient aussi un organisme de formation certifié Qualiopi

Avec sa nouvelle offre de formations certifiée Qualiopi éligible aux financements OPCO, Flex répond à deux enjeux clés :

- enrichir son catalogue de services avec des formations de qualité menées en présentiel ou en distantiel sur des thématiques plus larges ;
- faire bénéficier les collaborateurs de La Mutuelle Générale de ces formations en les intégrant à notre parcours interne (au moment du parcours d'intégration, dans le cadre d'une mobilité interne, ou pour la formation initiale ou continue).



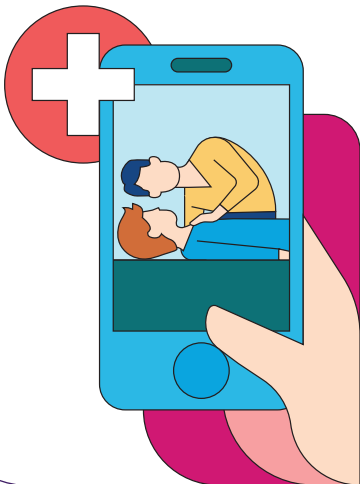
Des services Flex toujours plus nombreux, packagés ou à la carte

Les services Flex sont assurés par des partenaires sélectionnés pour leur expertise et la qualité de leur prestation. Leur commercialisation se fait majoritairement sous la forme de « packs » thématiques :

- Pour les salariés : « Parentalité » ; « Santé Bien-être » ; « Solidarité » et « Avantages CSE »
- Pour les dirigeants d'entreprises : « Performance »

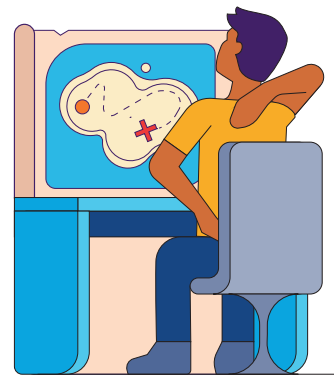
Des services à la carte sont également proposés autour de trois grands types de besoin :

- **Santé** : ateliers de prévention ; second avis médical ; bilan de santé ; cabine médicale connectée ; écoute psychologique ; espace optique en entreprise ; réveil musculaire.
- **Formation** : e-formation bien-être en télétravail Flex ; e-formation Incendie et e-formation SST1- Sauveteur Secouriste du Travail ; formation RPS pour managers ; les gestes qui sauvent en réalité virtuelle ; l'escape Game TNS ; le management à distance.
- **Accompagnement de l'entreprise** : plateforme juridique ; document unique d'évaluation des risques professionnels ; service d'accompagnement au retour à l'emploi ; contre-visite médicale.



Ces trois nouveaux services ont notamment été lancés en 2022 :

- **“Les gestes qui sauvent en réalité virtuelle”** : cette sensibilisation aux gestes qui sauvent en réalité virtuelle est agréée par le ministère de l'Intérieur. Alliant cas pratiques et immersion virtuelle, elle permet un apprentissage rapide et efficace des gestes de premiers secours grâce à l'accompagnement d'un formateur certifié.
- **Formation management à distance** : l'objectif est de permettre aux managers d'adapter leurs pratiques managériales, de les accompagner et leur donner les clefs pour faire du télétravail un véritable levier de performance et de fidélisation des collaborateurs.
- **L'escape game TMS** : ludique et innovante, cette approche sensibilise les salariés aux troubles musculo-squelettiques (TMS) causés par les douleurs liées au travail sur écran (mal de dos, syndrome du canal carpien...). Conçu en version mobile dans un camion, cette formation se déplace partout en France et apporte le même niveau d'immersion et d'expérience qu'un escape game dans une salle fermée. Un ostéopathe y propose un apprentissage - mouvements, posture - permettant de réduire le risque de développer un trouble musculo-squelettique.



Une démarche de prévention associée à notre relation client

Nos opérations de prospection sur les entreprises de plus de 99 salariés s'accompagnent d'une démarche de prévention. Fin 2021, nous avons développé un outil spécifique pour accompagner nos commerciaux dans cette étape ; au bout de quelques mois, il a été décidé de revoir les conditions d'utilisation de cet outil. Nos forces commerciales réalisent à travers leur entretien de découverte des besoins, le diagnostic leur permettant de proposer des services et des garanties adaptés aux salariés, à leur activité et à leur site d'exercice professionnel, complétés d'actions de prévention pertinentes à mettre en œuvre.

2 Saisir les opportunités numériques et développer l'e-santé

Nos services de téléconsultation médicale

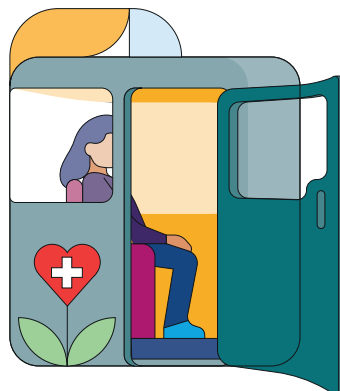
Sous l'effet de la crise sanitaire, et plus largement pour répondre aux besoins de nos adhérents, nous avons accéléré le développement de nos services de télémédecine :

- Tous nos contrats Santé pour les entreprises et les TNS proposent désormais un service de téléconsultation médicale. Son appréciation par nos clients se traduit par une note de satisfaction de 85 %.
- Le recours à la téléconsultation pour nos adhérents et leurs ayants-droits bénéficiaires du service est « illimité ».
- Tous nos salariés accèdent à la téléconsultation médicale.
- Nos centres médicaux ont pris une part active au déploiement du service en ouvrant eux aussi la téléconsultation à leurs patients (pour la médecine générale et certaines spécialités).

La téléconsultation médicale Flex pour les colonies de vacances Avea

Nous avons reconduit notre service de téléconsultation médicale auprès des colonies de vacances Avea. Ce service Flex a couvert 5 850 enfants durant leur séjour, avec l'assurance d'un accès rapide à un médecin en cas de besoin.

La cabine médicale connectée



Depuis 2018, La Mutuelle Générale a mis en place dans les locaux de son siège parisien une cabine médicale connectée équipée de dispositifs médicaux et de capteurs : les salariés accèdent à un médecin en visioconférence avec lequel ils peuvent échanger sur leurs symptômes ; le médecin pose ensuite son diagnostic et édite si besoin une ordonnance à distance.

Ce service suscite un intérêt croissant de la part des entreprises. Forts de notre expérimentation en interne, nous en poursuivons la commercialisation auprès de plusieurs grands comptes.

L'exploration des métavers

Nous avons participé en 2022 au lancement de l'Observatoire des métavers. Créée avec quatre autres acteurs de place, cette association analyse le développement sociétal et professionnel des métavers à travers les opportunités, les impacts et les bonnes pratiques de ces univers immersifs. Nous participons activement à plusieurs groupes de réflexion, et suivons de près les potentielles applications des métavers dans le domaine de la santé ou du travail.

3 Fluidifier l'expérience patient dans nos centres médicaux et dentaires

La rénovation du magasin d'optique-audio Écouter Voir Moisant

Depuis le mois de septembre 2022, les clients du magasin d'optique-audio Écouter Voir Moisant sont reçus dans des locaux entièrement rénovés, conçus pour favoriser les temps d'échange et de conseil entre les clients et l'équipe d'experts.

La digitalisation pour fluidifier le parcours patient

Nos centres médicaux et dentaires ont revu l'organisation de l'accueil pour gagner en fluidité et en sécurité.

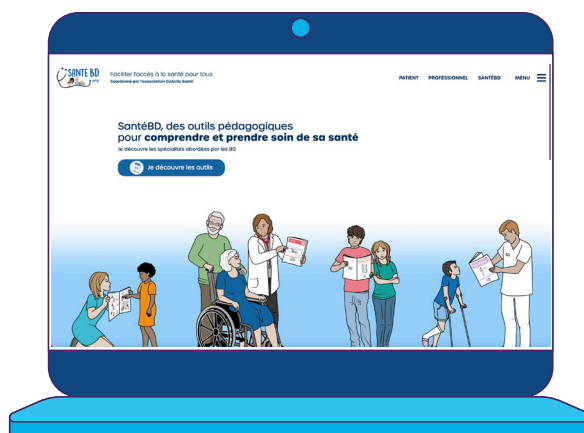
- **Généralisation de la prise de rendez-vous via Doctolib.** Elle représente aujourd'hui environ 80 % des rendez-vous pris à distance.
- **Modalités de paiement sans contact ou en ligne.** Outre leur praticité, ces paiements permettent d'éviter les zones de contact et de mieux respecter les gestes barrières.

Un partenariat pédagogique innovant avec SantéBD

Dans un souci de pédagogie et de prévention, nous avons équipé nos salles d'attente d'écrans où sont diffusées des vidéos explicatives sur les enjeux des soins: « SantéBD ». Conçues par CoActis, elles sont également accessibles en ligne.



Magasin d'optique et d'audiologie Écouter Voir



Promouvoir les actions de solidarité



Nos engagements à horizon 2023	Résultats et indicateurs clés			
	2019	2020	2021	2022
Concevoir, avec nos clients du marché collectif, des dispositifs d'action sociale spécifiques adaptés à leurs salariés	Mise en place de fonds d'action sociale dédiés pour nos clients entreprises qui le souhaitent			
	NA	Créés en 2020	5 entreprises	12 entreprises
Soutenir 2 nouveaux projets à impact sociétal par an	Nombre de projets soutenus dans le cadre de l'appel à projets externes de la Fondation d'entreprise La Mutuelle Générale			
	4	2	2	9
S'engager à renforcer nos actions pour faire progresser la cause des salariés-aidants	NA	Création de l'Observatoire solidaire et réalisation du baromètre	Publication du deuxième baromètre de l'Observatoire solidaire, travaux de l'Observatoire et guide du salarié-aidant	Colloque de l'Observatoire solidaire, hackathon, sensibilisation grand public, ateliers

1 Renforcer notre programme d'aide aux personnes fragilisées

Notre programme de soutien aux personnes fragilisées s'articule autour d'aides financières directes pour nos adhérents et d'actions de financement pour accompagner des projets et des acteurs de la société civile.

Une aide financière immédiate pour nos adhérents en situation difficile

Fidèle à ses valeurs de solidarité, La Mutuelle Générale a inscrit l'entraide dans ses statuts à travers son Fonds d'action sociale. Sa vocation : apporter une aide financière directe à nos adhérents confrontés à une situation difficile et exceptionnelle, liée à la maladie, au handicap ou à la dépendance.

Les aides financières

Provenant du Fonds d'action sociale, elles apportent une aide aux personnes en situation de fragilité sur étude de leur dossier : aide à l'aménagement des lieux de vie ou achat de matériel adapté au handicap, appui pour faire face aux dépenses de santé laissant un reste à charge important, assistance pour des parents d'enfants handicapés, intervention d'urgence à la suite d'une catastrophe naturelle ou d'un incendie... Ceci démontre la volonté de La Mutuelle Générale d'apporter son soutien à ses adhérents dans un contexte économique et social tendu.

Par ailleurs, après une réévaluation de 6 % en 2020 et de 2 % en 2021, les allocations destinées aux enfants (handicapés, orphelins...) ont à nouveau été revalorisées de 2 % en 2022.

Les minoraions de cotisations

Elles sont accordées à nos adhérents à revenu modeste et à leurs ayants droit pour leur permettre de bénéficier d'une protection sociale de qualité sans alourdir leurs charges. Compte tenu de l'environnement économique particulièrement difficile, l'Assemblée générale de juin 2022 a décidé d'alléger encore le poids de leur cotisation santé avec deux mesures : l'augmentation du taux de minoration de la cotisation et concomitamment un relèvement du plafond de ressources pour les couples ou pour une personne seule avec un enfant. Ces mesures traduisent la mise en œuvre des valeurs de solidarité qui ont cours à La Mutuelle Générale. Le montant des minoraions de cotisation s'élève en 2022 à 22,3 millions d'euros.



Les activités à caractère social en chiffres

En 2022

25,2 millions d'euros

ont cette année été consacrés à des actions ou des dépenses à caractère social :

88 % pour des réductions de cotisation

12 % pour des aides sociales pour les adhérents et les associations. En 2022, près de 3 500 adhérents ou leurs ayants droit ont bénéficié des aides de La Mutuelle Générale.

Des fonds spécifiques pour les salariés des contrats collectifs

Par ailleurs chaque entreprise qui le souhaite peut mettre en place un fonds spécifique, indépendant du Fonds d'action sociale de La Mutuelle Générale, pour aider ses salariés via des actions individuelles (par exemple, aide en cas de maladie) ou collectives (actions de prévention). Douze entreprises ont confié la gestion de leur fonds social à La Mutuelle Générale.

Des opérations de partenariat durable avec le secteur du handisport

En cohérence avec notre métier et nos valeurs, nous encourageons le sport dans toutes ses pratiques. Nous soutenons financièrement, mais aussi humainement, quatre sportifs handisport de haut niveau :

- **Renaud Clerc**, (para athlétisme)
- **Mathieu Thomas**, (para badminton)
- **Charlotte Fairbank**, (tennis fauteuil)
- **Thu Kamkasomphou**, (para tennis de table)



Le recours à des entreprises du secteur adapté et protégé

La Mutuelle Générale fait régulièrement appel à des ESAT (établissements et services d'aide par le travail) ou des EA (entreprises adaptées) pour réaliser différents types de prestations : routage, préparation de cadeaux, etc.



Le soutien à l'AFEH de La Poste Orange

Depuis de nombreuses années, La Mutuelle Générale accompagne l'Association pour les Familles d'Enfants Handicapés de La Poste et d'Orange (AFEH). Cette association a été créée en 1969 pour aider les parents salariés et retraités ayant un enfant en situation de handicap. Solidaires des actions menées par l'AFEH, nous avons noué de nombreux partenariats avec elle. Par exemple, celui conclu entre La Mutuelle Générale, La Tutélaire et l'AFEH permet de financer des CESU au profit des adhérents retraités et parents d'enfants handicapés de La Poste et d'Orange. L'AFEH a par ailleurs reçu un don supplémentaire grâce aux animations de sensibilisation des collaborateurs de La Mutuelle Générale organisées à l'occasion du Mois du handicap (cf. page 64).

Des soutiens « exceptionnels »

Très régulièrement, à l'initiative de certains de ses comités de section, La Mutuelle Générale apporte son soutien financier à des associations locales.

Cette année dès le mois de mars, les membres du bureau de La Mutuelle Générale ont répondu favorablement à une action initiée par la FNMF pour financer le transport de matériels à destination de l'Ukraine.

La Mutuelle Générale accompagne l'émergence de nouvelles solidarités

La Mutuelle Générale a choisi de soutenir le fonds d'investissement « Mutuelles Impact » lancé par La Mutualité française pour accompagner l'émergence de nouvelles solidarités et répondre aux inégalités sociales en santé. Son objectif : investir et aider à développer les entreprises à fort impact social dans les secteurs de la prévention, du parcours de soin et du médico-social (cf. page 71).

« L'Observatoire solidaire » pour faire grandir la cause des salariés-aidants

En juin 2020, La Mutuelle Générale a lancé « l'Observatoire solidaire » pour prendre part au débat public et mettre en lumière un enjeu de société grandissant : les 6,5 millions de salariés-aidants en France qui doivent aujourd'hui concilier vie professionnelle et accompagnement d'un proche dépendant.

L'Observatoire solidaire combine différents types d'initiatives : colloque, ateliers et sensibilisation. Les travaux sont pilotés par un Conseil d'orientation composé d'experts universitaires, d'acteurs du monde du travail, de médecins et de représentants de La Mutuelle Générale. Il fixe les grandes orientations et encadre toutes les actions de l'Observatoire solidaire.

- **Les ateliers prospectifs** réunissent des salariés, des responsables RH et des experts ; ensemble, ils imaginent, construisent et proposent des approches innovantes. En 2022, trois grandes thématiques ont été sélectionnées : la valorisation des soft-skills (compétences comportementales) des salariés-aidants, le recours aux médecines complémentaires et adaptées, et la mise en place d'un tiers-aidant pour les salariés et étudiants en situation d'aidance. Une série de sessions de travail a également été conduite par le prospectiviste Philippe Cahen pour décrire le portrait de l'aidant du futur.
- **Le Colloque annuel**, dont la troisième édition a eu lieu en septembre 2022 sur le thème « Salariés-aidants : on passe à l'action ! ». Après le témoignage d'Églantine Eméry, marraine de l'événement et présidente de l'association Un pas vers la vie, les membres du Conseil d'orientation ont présenté les conclusions des différents ateliers. Experts de la santé, politiques et acteurs économiques y ont

partagé leurs réflexions et mis en avant de nouvelles initiatives pour agir concrètement en faveur des salariés-aidants.



Églantine Eméry

- **La sensibilisation des professionnels et du grand public.** En plus du colloque organisé chaque année, des représentants de La Mutuelle Générale s'engagent tout au long de l'année en prenant la parole sur les salariés-aidants dans des cercles professionnels, associatifs ou publics. L'Observatoire solidaire a par ailleurs produit et diffusé une série de mini-films - « Derrière chaque personne se cache une histoire » - pour sensibiliser le grand public au quotidien des salariés-aidants.
- **Le hackathon.**



En partenariat avec Silver Valley, l'Observatoire solidaire a organisé cette année son premier hackathon pour inventer des solutions autour de la qualité de vie future des salariés-aidants. Entourées d'experts du privé, d'associatifs, de chercheurs et de salariés de La Mutuelle Générale, cinq équipes d'étudiants issus de domaines d'études aussi variés que la protection sociale de l'entreprise, l'assurance, les RH ou encore l'innovation, ont travaillé pour imaginer une innovation susceptible de révolutionner la vie des salariés-aidants. L'équipe lauréate, Caregiver, entend apporter des outils et une méthodologie aux salariés pour développer au sein de leur entreprise des solutions agiles au service des salariés-aidants. Cette innovation bénéficiera d'un accompagnement par les équipes de Silver Valley et de La Mutuelle Générale.

La Mutuelle Générale devient mécène de l'Agence des Médecines complémentaires adaptées

La Mutuelle Générale est devenue cette année mécène de l'A-MCA, association fondée en 2020 pour mieux structurer le champ des médecines douces et non médicamenteuses. Grâce à cette action, nous bénéficions de l'expertise de l'association pour œuvrer à la démocratisation des médecines complémentaires tout en luttant contre certaines dérives (pratiques dangereuses, non éthiques ou assurées par des praticiens peu scrupuleux).

2

Soutenir les projets sociétaux grâce à la Fondation d'entreprise La Mutuelle Générale

La nouvelle Fondation d'entreprise La Mutuelle Générale

Huit ans après la création de notre première fondation sous l'égide de La Fondation de l'avenir, nous avons lancé en 2022 une nouvelle Fondation d'entreprise aux champs d'intervention élargis. Ses grandes orientations s'inspirent directement de notre raison d'être et se traduisent par des actions concrètes pour accompagner le bien-vieillir, améliorer la qualité de vie et renforcer la solidarité entre les générations. De nombreux projets portés par des associations, les élus et les collaborateurs de La Mutuelle Générale sont soutenus en ce sens.

La gouvernance de la Fondation d'entreprise La Mutuelle Générale est assurée par un conseil d'administration dédié. Il se compose de 15 membres : 10 issus de l'interne et 5 experts provenant d'univers complémentaires en rapport avec l'activité de la Fondation.

L'appel à projets internes mobilisant les collaborateurs

Notre Fondation d'entreprise souhaite impliquer les collaborateurs de La Mutuelle Générale dans les actions qu'elle soutient. Elle a pour cela lancé son premier appel à projets internes en 2022.

Les différents projets imaginés en interne ont été étudiés par un comité de sélection présidé par un membre du Conseil d'administration et composé de 12 collaborateurs représentatifs des différents métiers de l'entreprise. Trois projets ont été sélectionnés pour bénéficier de notre soutien financier.

L'appel à projets externes pour accompagner le bien-vieillir

La Fondation d'entreprise La Mutuelle Générale a également lancé en fin d'année un appel à projets externes en lien avec ses missions : accompagnement du bien-vieillir, amélioration de la qualité de vie et renforcement de la solidarité intergénérationnelle.

Pas moins de 90 dossiers ont été déposés. Neuf projets ont été retenus et bénéficieront d'un soutien de la Fondation d'entreprise.



Le soutien de la Fondation d'entreprise La Mutuelle Générale à Silver Valley



La question du mieux vieillir représente un enjeu sanitaire et économique majeur pour les décennies à venir. Face à ce constat, La Mutuelle Générale a décidé d'accompagner Silver Valley, un écosystème d'acteurs dont le but est de favoriser le développement et la mise sur le marché de solutions innovantes pour les personnes âgées et leurs aidants. Deux opérations majeures ont été soutenues cette année :

- **Le Prix Silver Valley** (ex : Bourse Charles Foix), qui récompense les start-ups les plus innovantes au service des seniors. Trois projets ont été primés pour l'édition 2022 : Domani, qui développe des habitats partagés pour personnes âgées en perte d'autonomie ; LOVIS, une plateforme qui permet de réaliser des bilans buccodentaires gratuits en ligne ; et Bonjour Henry, une application avec un assistant vocal qui aide les seniors à communiquer avec leurs proches simplement et en toute sécurité.
- **Les Silver Awards**, un challenge intergénérationnel qui associe étudiants, seniors, experts, entrepreneurs et acteurs clés de l'économie du vieillissement, pour imaginer en moins de 24 heures des solutions innovantes pour le bien-vivre des personnes âgées. La Mutuelle Générale y a remis le deuxième prix à « L'aîné t'aide », un projet de services entre locataires reposant sur l'implication des seniors.

Nos engagements auprès des acteurs de la société civile

Notre Mutuelle poursuit son engagement en faveur de l'inclusion et de la réduction des inégalités sociales grâce à sa politique employeur, sa politique de mécénat et les projets soutenus par notre Fondation d'entreprise. En 2022, nous avons renforcé notre démarche de soutien humain et financier auprès d'associations qui œuvrent dans le domaine de la prévention, soutiennent les malades et les aidants, ou sensibilisent le grand public à leur cause.



La Ligue contre le cancer anime de nombreuses activités pour aider des personnes atteintes de cancer à se ressourcer et à retrouver une confiance en soi souvent mise à mal par la maladie et les traitements. Partenaire de la Ligue, La Mutuelle Générale apporte un soutien financier au projet de digitalisation de son activité de soins de support (70 000 bénéficiaires en France). Notre Mutuelle s'engage également à relayer les actions de l'association auprès de nos adhérents, clients et collaborateurs. Des opérations sont ainsi organisées par les sites de La Mutuelle Générale et nos comités de section avec l'appui des comités départementaux de la Ligue, avec pour objectifs : l'information, la sensibilisation, la prévention, le dépistage, les soins de support pour les personnes malades et les proches (cf. page 38).

www.ligue-cancer.net



La Mutuelle Générale accompagne l'association Vaincre la mucoviscidose qui sensibilise le public à la lutte contre cette maladie génétique incurable. Nous soutenons ainsi depuis de nombreuses années diverses manifestations organisées par VLM, notamment la PLB Muco - course cycliste Pierre Le Bigaut qui a lieu en Bretagne - et La Virade d'Hurigny - l'une des Virades de l'espoir qui se tient chaque dernier week-end de septembre sur tout le territoire. Notre partenariat s'est renforcé en 2021 avec la signature d'une convention de mécénat nationale d'une durée de deux ans et des actions en 2022 (cf. page 38).

www.vaincrelamuco.org



La Mutuelle Générale apporte son soutien financier à l'association Global Heart Watch (GHW) pour prévenir les arrêts cardiaques. Deux axes mobilisent cette organisation : financer des travaux de recherche afin d'approfondir les connaissances sur le risque cardiaque ; informer et éveiller les consciences aux gestes qui sauvent. Pour participer à cette démarche de sensibilisation, nous avons cette année proposé des opérations « Basket Solidaire » et « Vélo solidaire » sur nos stands lors de salons professionnels, au bénéfice de l'association. Ce fut par exemple le cas sur les Salons CSE de Toulouse et Lyon, sur les Salons Preventica de Lyon et Nantes, ainsi qu'aux congrès confédéraux où près de 147 visiteurs se sont prêtés à ces pauses sportives.

www.globalheartwatch.org



Nous soutenons Aide et Répit, une association qui aide les aidants à garder chez eux le plus longtemps possible leur proche atteint de la maladie d'Alzheimer. Née dans le Puy-de-Dôme, Aide et Répit étend aujourd'hui son action aux départements de l'Allier et du Gard. Elle a notamment créé une « École de formation pratique des aidants polyvalents » (EFPAP) pour former gratuitement les aidants familiaux, bénévoles et professionnels de santé autour de la compréhension de la maladie, les gestes utiles vis-à-vis du malade pour son maintien à domicile ainsi qu'un soutien aux démarches administratives. Le malade est pris en charge par une structure d'accueil, le temps de la formation. Un système d'entraide a été également mis en place pour remplacer l'aidant à domicile, lui permettre de rompre son isolement et de s'accorder quelques moments de répit.

www.aideetrepit.fr



L'Association Petits Princes donne vie aux rêves des enfants et des adolescents gravement malades. Notre partenariat s'inscrit dans une démarche articulée autour de deux axes : un appui financier et un soutien des équipes de La Mutuelle Générale. Nos collaborateurs ont été ainsi incités à se mobiliser pour l'association à l'occasion de la Course des héros (cf. page 65).

www.petitsprinces.com



Démonos (dispositif d'éducation musicale et orchestrale à vocation sociale) est le projet créé par la Cité de la musique et la Philharmonie de Paris que La Mutuelle Générale soutient depuis 2021. Son objectif est de permettre à des enfants et des jeunes issus de quartiers relevant de la politique de la ville ou de zones de revitalisation rurale d'accéder à la musique classique grâce à quelque 60 orchestres présents dans toute la France. En contribuant à l'amélioration de la qualité de vie des enfants et en les ouvrant à des pratiques nouvelles, ce mécénat s'inscrit parfaitement dans la raison d'être de La Mutuelle Générale. Lors du concert du 19 juin 2022, l'orchestre a invité une vingtaine de collaborateurs de La Mutuelle Générale à devenir choristes d'un jour et à se produire à la Philharmonie de Paris.

www.demos.philharmoniedeparis.fr

La Mutuelle Générale soutient le Téléthon pour la troisième année consécutive

Cette année, La Mutuelle Générale a renouvelé « Pédalons ensemble pour le Téléthon » dans ses locaux de Saint-Herblain, une journée de récolte de dons destinés à la mise au point de thérapies innovantes pour traiter les maladies neuromusculaires rares. Cette nouvelle édition comptabilise 59 participations de salariés de la mutuelle, et d'invités externes, collaborateurs d'entreprises de la zone d'activité du site, de partenaires professionnels et du Handball Club Nantes Atlantique.

3 Participer à la vie sociale, sportive et culturelle locale

La Mutuelle Générale et ses élus locaux soutiennent la vie de nos villes et quartiers. Ils se mobilisent dans toute la France autour d'actions de prévention et d'initiatives culturelles et sportives.

Des actions d'accompagnement et de prévention au cœur des territoires

Nos élus organisent des actions de prévention pour accompagner, soutenir ou tout simplement informer nos adhérents, et plus largement le grand public.

En 2022, ce sont plus de 130 événements qui ont été proposés par nos comités de section. Les thématiques abordées étaient aussi bien liées au bien-vieillir, à la santé qu'à l'alimentation ; des sujets de société ont également été abordés, comme l'environnement ou l'aide. L'amélioration de la situation sanitaire a permis cette année le retour d'une grande majorité d'animations en présentiel ; aux ateliers et aux conférences, se sont ainsi ajoutés des moments conviviaux comme des balades contées ou des débats autour de films et de pièces de théâtre.

Nos comités de section se donnent pour mission d'apporter attention et convivialité à nos adhérents isolés ou âgés. Cette année par exemple, l'une de nos sections a fait le choix de remettre un colis de Noël à ses adhérents âgés de plus de 85 ans. Il leur a ainsi été offert une sélection de produits régionaux fabriqués dans le département par des petites et moyennes entreprises travaillant des produits issus de l'agriculture et de la pêche locales. Le chocolat était produit par un chocolatier local qui importe des cosses de cacao biologique issu du commerce équitable et transportées en cargo à voile.

Une collaboration d'ampleur avec la Ligue contre le cancer

Les élus de La Mutuelle Générale se sont engagés cette année à travers leurs comités de section pour des actions pilotes de prévention menées avec la Ligue contre le cancer. 4 actions ont ainsi été réalisées en 2022 dans différents départements, et une vingtaine est déjà prévue pour 2023. Enfin, une dizaine de comités de section ont accueilli la Ligue contre le cancer lors de leurs Assemblées départementales.

Parrainage et soutien aux clubs sportifs régionaux

Implantée de longue date dans les différentes régions de France, proche de nos adhérents comme de nos partenaires, nous avons fait le choix de soutenir le sport collectif. Nous privilégions les équipes locales qui participent au dynamisme de leur région, majoritairement des équipes de première ou de deuxième division avec lesquelles nous partageons des engagements comme l'esprit collectif, la solidarité et la santé.

La Mutuelle Générale a ainsi poursuivi cette année son partenariat avec le club masculin de Provence Rugby. Nous soutenons également deux clubs de handball - le VHA à Villeurbanne et le HBC à Nantes - et deux clubs de basket féminin - le Toulouse Métropole Basket et l'ESBVA-LM (Entente Sportive Basket Villeneuve-d'Ascq - Lille Métropole). Avec ce dernier, l'ambition solidaire de notre partenariat a été renforcée cette année : tout au long de la saison, La Mutuelle Générale a alimenté une cagnotte au bénéfice de l'association Vaincre la mucoviscidose pour chaque panier à trois points marqué par les joueuses de l'équipe ; lors du match partenaire de l'ESBVA-LM, la cagnotte finale a été remise et un stand dédié à l'association a été installé.



Mieux servir nos clients en garantissant la protection de leurs données

Plan d'action

1

Tirer le meilleur parti de l'analyse des données afin d'optimiser nos processus et notre qualité de service

2

Sécuriser les données recueillies et protéger les solutions issues de leur exploitation

3

Bâtir un dispositif de prévention et de lutte contre la corruption et le trafic d'influence

Nos engagements à horizon 2023	Résultats et indicateurs clés			
	2019	2020	2021	2022
Exploiter le potentiel des données	Lutte contre la fraude			
	<ul style="list-style-type: none"> Renforcer les contrôles et notre efficacité via des solutions data, en complément des actions des équipes Étendre progressivement notre action sur les prestations versées de 5 points par an 			
	Périmètre couvert des prestations santé en gestion directe			
	9 %	11 %	19 %	19,6 %
Sécuriser les données et les traitements associés	Démarche de mise en conformité ISO 27001			
	NA	Réalisation d'un audit de conformité concluant à un bon niveau selon le référentiel	Revue de direction annuelle du système de management et suivi des plans d'action	Renforcement de la sensibilisation des collaborateurs et suivi d'un plan d'amélioration continue
	Mise en œuvre d'un programme de sensibilisation à la culture du risque. Taux de participation*			
NA	RGPD: 89 % Confidentialité: 81 %	RGPD: 91 % Confidentialité: 92 %	RGPD: 94 % Confidentialité: 96 %	
Définir, déployer et animer une charte anti-corruption	Définition et déploiement de la charte anti-corruption			
	Conception du programme anti-corruption	Validation de la charte interne, procédure d'évaluation des prestataires, anti-corruption intégrée à la cartographie des risques	<ul style="list-style-type: none"> Révision de la charte anti-corruption en charte éthique de bonne conduite Poursuite du plan d'action anti-corruption 	<ul style="list-style-type: none"> Poursuite du plan d'action Mise à jour de la procédure de signalement interne

* les collaborateurs n'ayant pas suivi ces modules proviennent pour la plupart du mouvement naturel des entrées-sorties et des absences longue durée.

1 Optimiser nos processus et notre qualité de service grâce aux données

Dans un monde hyperconnecté, la transformation digitale est un facteur essentiel de compétitivité pour les entreprises. Depuis six ans, nous déployons une stratégie de valorisation des données dans un contexte de digitalisation toujours croissante de la société. Menée avec une attention constante à l'éthique et à la sécurisation des données, elle optimise notre service aux clients et renforce notre efficacité opérationnelle.

Renforcement de notre politique de « qualité des données »

Créé en 2021, le département « Qualité des données » s'assure de l'exactitude, de la pertinence et de la fiabilité des données collectées auprès de nos adhérents et prospects au sein de l'ensemble des directions. Il poursuit trois objectifs : améliorer la satisfaction client, renforcer l'efficacité des équipes et respecter la réglementation.

Pour sensibiliser nos collaborateurs à ce sujet crucial, nous avons lancé en 2022, un e-learning présentant les fondamentaux de notre politique de qualité des données ; tant pour respecter nos obligations légales que pour accroître notre excellence opérationnelle.

Données et IA : plus de valeur pour nos clients et nos collaborateurs

La digitalisation est plus que jamais un élément essentiel pour la croissance et le développement des entreprises. Elle touche tous les domaines fonctionnels, et impacte la proposition de valeur des acteurs économiques quel que soit leur secteur d'activité.

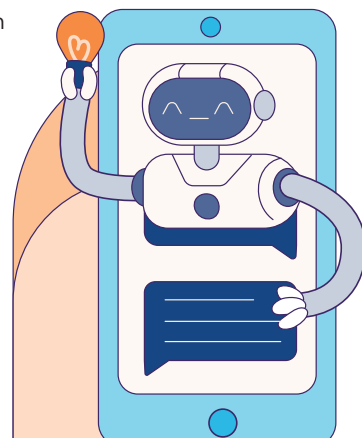
En 2021, nous avons fait évoluer notre organisation avec la création d'une direction Stratégie digitale et Data. Parmi ses attributions, on trouve notamment :

- le pilotage de l'ensemble de nos espaces digitaux pour adapter en permanence nos process et nos parcours client aux nouvelles exigences de nos clients et partenaires ;
- l'amélioration de la frugalité énergétique et de l'accessibilité de nos sites (cf. accessibilité numérique de nos espaces digitaux, page 20) ;
- le développement d'outils et de méthodes autour de l'intelligence artificielle. Plusieurs solutions Data ont d'ailleurs été lancées auprès de nos équipes métiers pour améliorer le service client et gagner en efficacité opérationnelle.

Nos actions pour une « IA de confiance »

L'intelligence artificielle (IA) apporte des avantages économiques et sociétaux, mais génère aussi de nouveaux risques pour les individus. Le concept « d'IA de confiance » décrit par « l'Artificial Intelligence Act » en promeut une approche raisonnée à travers un projet de réglementation en sept principes prévu pour entrer en vigueur en 2025. Pour en anticiper l'adoption, nous avons lancé dès 2021 un audit sur la gouvernance de nos IA. Il nous a permis d'identifier nos bonnes pratiques et de définir un plan d'action à l'origine de grandes avancées en 2022. Nous sommes aujourd'hui en bonne voie pour atteindre le seuil prévu par la réglementation. Un diagnostic sera conduit prochainement en vue de consolider nos acquis et d'obtenir, à moyen terme, la certification LNE (du Laboratoire National de métrologie et d'Essais) dédiée à l'IA.

En parallèle, de nombreux ateliers d'acculturation ont été menés cette année sur les risques de l'IA, les enjeux de l'IA de confiance et les exigences réglementaires à venir. Nous avons également renouvelé notre partenariat avec l'EFREI Paris (école spécialisée dans les métiers du numérique) pour faciliter l'intégration des jeunes en entreprise et croiser nos regards sur les compétences IT d'aujourd'hui et de demain ; notre équipe Data & IA est le parrain officiel de la majeure éponyme de cette école, et mène pour cela un ensemble d'actions à destination des étudiants : enseignements ciblés, ouverture sectorielle, orientation, accueil de stagiaires et hackathons. Cette année, ce sont près de 120 étudiants qui ont répondu au défi lancé par La Mutuelle Générale et Microsoft pour développer une application cloud de gestion des véhicules de fonction.



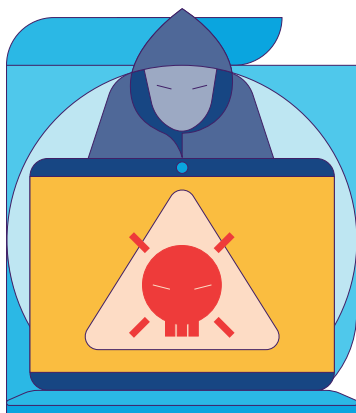
Un plan anti-fraude plus que jamais d'actualité

Outre son caractère inacceptable d'un point de vue éthique, la fraude a une incidence directe sur le coût des cotisations de nos adhérents. Lutter contre toutes sortes de pratiques malhonnêtes revêt donc un enjeu majeur pour La Mutuelle Générale puisque cela participe au maintien d'une juste tarification pour l'ensemble de nos adhérents.

Notre plan d'action pour lutter contre la fraude

Cette année, La Mutuelle Générale a encore amélioré l'efficacité de son plan anti-fraude. Notre stratégie associe vigilance humaine des équipes et investigation fine par des spécialistes des algorithmes et de la cybersécurité :

Côté équipe, des actions de sensibilisation sont organisées tout au long de l'année auprès de nos gestionnaires dans le cadre du dispositif global de contrôle des opérations client, et auprès de nos équipes développement et de nos délégataires de gestion. Ce dispositif humain nous a permis de renforcer l'efficacité de nos opérations de détection sur les prestations hors Tiers payant en 2022, avec un nombre de cas de fraude détectés multiplié par trois depuis 2020. Et côté informatique, les outils d'intelligence artificielle nous apportent la capacité d'analyse multidimensionnelle et la rapidité d'exécution sur des volumes que nous ne pourrions pas traiter autrement.



Notre objectif est de détecter la fraude avant paiement des prestations, sans impacter les délais de service dus aux clients. L'ensemble des flux de remboursement Tiers payant Optique de nos contrats collectifs, mais aussi les prestations dentaires et les frais d'audioprothèse ont été mis sous contrôle entre 2019 et 2022. Les contrôles en santé et prévoyance ont aussi été optimisés, tandis que nos équipes Data ont développé une solution de détection de la fraude documentaire basée sur la lecture optique des demandes de remboursement numérisées et le repérage d'atypismes.

L'ensemble de ces actions portent leurs fruits

La fraude à l'assurance santé s'intensifie en France. À La Mutuelle Générale, nous améliorons notre dispositif de lutte contre la fraude aux prestations santé : la détection de la fraude documentaire en Hors Tiers Payant a progressé de 162 % et la détection de la fraude au Tiers Payant, a quant à elle augmenté de 15 % entre 2021 et 2022 (données exprimées en valeur). 19,6 % des prestations santé en gestion directe ont fait l'objet d'analyse de détection de la fraude en 2022.

Par ailleurs, au-delà de la surveillance des prestations santé, nous avons cette année étendu le dispositif de lutte contre la fraude à l'activité Prévoyance ; ce qui porte le périmètre couvert des prestations prévoyance en gestion directe à 56 % en 2022.

Une action qui s'inscrit dans le cadre de la Lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme (LCB-FT)

Dossiers de signalement, et si nécessaire, déclarations de soupçon sont soumis à Tracfin qui centralise et analyse au niveau national toutes les déclarations faites par les entreprises assujetties à la lutte contre le blanchiment en France. Nos collaborateurs suivent dès leur arrivée un module de e-learning sur la LCB-FT, qui leur explique les obligations réglementaires et ancre les bons réflexes face aux risques. Grâce à notre dispositif LCB-FT, plus de 150 déclarations de soupçon ont été déposées auprès de TRACFIN en 2022.

2 Sécuriser les données et les traitements associés

Dans un contexte géopolitique inédit où la menace cyber s'accroît, la sécurité des systèmes d'information et des données constitue un enjeu essentiel. Cette année encore, nous avons continué à renforcer la protection de notre réseau informatique, à relever la sécurité de nos échanges d'informations, et plus largement à diffuser une plus forte culture du risque auprès de nos collaborateurs.

La sécurisation de nos systèmes informatiques et des données recueillies

La Mutuelle Générale renforce en continu le niveau de sécurité de son système d'information pour garantir la confidentialité, la disponibilité et l'intégrité de l'information.

Un système de management de la sécurité de l'information qui suit les recommandations ISO 27 001

Fondée sur la norme internationale de référence, notre démarche nous maintient au plus haut niveau du management de la sécurité de l'information sur le périmètre de nos contrats collectifs. Elle se fonde sur sept grands enjeux :

1. Couvrir les risques identifiés en matière de sécurité du SI, des biens et des personnes
2. Garantir la présence de dispositifs de continuité d'activité et de gestion de crise
3. Protéger les données personnelles des adhérents, des prospects et de nos collaborateurs
4. Veiller au bon respect des exigences de sécurité de la part de nos prestataires et de nos partenaires essentiels
5. Anticiper et réagir face aux cyber-attaques dont notre Groupe pourrait faire l'objet
6. Accompagner le développement de la stratégie digitale du Groupe en intégrant les problématiques de sécurité associées
7. Maintenir le système d'information en conditions nominales de sécurité

Réalisé en 2020, un premier audit du système a montré un bon niveau de conformité général au référentiel ISO 27 001, tout en identifiant certains points d'amélioration. Les plans d'action et la revue de direction du système de management menés depuis ont conduit à des avancées sensibles ; un nouvel audit de mise en conformité est prévu en 2023.

Le renforcement de notre dispositif de cybersécurité

Notre dispositif de cybersécurité est en amélioration constante. Il est constitué d'un ensemble de moyens techniques et humains organisés autour de la détection et de la réaction face aux menaces pouvant nuire à l'entreprise et à son système d'information. Pour en améliorer la sécurité, plusieurs mesures sont déployées :

- Le renforcement du cloisonnement et de la protection de nos réseaux, des data centers, de nos sites et des environnements de travail. Les postes de travail, ainsi que les serveurs ont été équipés d'une solution de sécurité EDR (Endpoint Detection and Response) et ont été testés pour évaluer leur résistance aux cyberattaques grâce à un tiers spécialisé dans ce domaine ;
- Le projet IAM (Identity and Access Management), initié dès 2017 pour améliorer la maîtrise et le contrôle des droits d'accès. Il s'est concrétisé par le déploiement d'une solution « GAIA » (gestion et administration des identités et des accès) à l'automne 2021. Répondant aux enjeux de réduction de la menace cyber et d'amélioration de l'efficacité opérationnelle, elle encadre l'administration et la gestion des comptes et des droits d'accès des utilisateurs ;
- La double authentification MFA pour lutter contre l'usurpation d'identité et le vol des données. Sa mise en place a été poursuivie sur le périmètre Office 365 et d'autres applications métier sensibles. Elle est aujourd'hui utilisée par 100 % de nos collaborateurs.



La protection des données personnelles

La protection des données personnelles est notre priorité. Comme toutes les entreprises qui collectent et utilisent des données personnelles, La Mutuelle Générale respecte le RGPD (règlement général pour la protection des données). Pour cela, nous nous sommes dotés d'un délégué à la protection des données (DPO), d'un réseau de correspondants dans chaque direction et d'un dispositif permettant de réceptionner, de mettre en œuvre et de répondre aux demandes d'exercice de droits liés à la protection des données personnelles. Depuis 2021, un process nous permet de traiter les demandes d'exercice de droits RGPD et d'industrialiser le traitement des demandes de nos adhérents et prospects à leurs données.

La mise en œuvre d'un programme de sensibilisation à la culture du risque

Culture du RISQUE

Nous avons lancé dès 2019 un programme de sensibilisation et de formation sur la culture du risque. Conçu avec les directions des Risques, des Ressources humaines et des Systèmes d'information, il sensibilise chaque collaborateur aux différents types de risques. Il s'est traduit par des campagnes régulières de communication et de formation, assorties de programmes spécifiques diffusés auprès des équipes en charge de la prospection et des services aux adhérents.

Des formations e-learning spécifiques

La Mutuelle Générale mène différentes actions d'acculturation dans le cadre de l'amélioration continue de son niveau de sécurité informatique. Plusieurs modules de formation ont été développés à ce jour : un module Confidentialité des informations pour l'ensemble des collaborateurs* (suivi à 96 % en 2022), un module RGPD (suivi à 94 %), et un module spécifique pour les forces commerciales.

De plus, un nouvel e-learning a été lancé cette année pour sensibiliser l'ensemble des collaborateurs aux logiciels malveillants. Il s'ajoute à l'e-learning sur le phishing qui apprend à identifier les mails frauduleux et à appliquer les bonnes pratiques pour lutter contre l'hameçonnage.

* La non-participation s'expliquant pour l'essentiel par le mouvement naturel des entrées et sorties et les absences longue durée.

Une sensibilisation renforcée sur les risques de phishing

À la suite des nouvelles recommandations de l'Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information (ANSSI), la politique des mots de passe de La Mutuelle Générale a été renforcée cette année. Tout au long de l'année, des communications spécifiques ont été adressées à nos collaborateurs par mails et via notre Intranet pour les inciter à être vigilants et leur rappeler les bons réflexes à adopter en cas de suspicion. Les responsables sécurité du système d'information et cybersécurité ont également présenté un panorama des enjeux cyber lors d'un 45 Minutes Mutuelles. Cette politique de sensibilisation est complétée de campagnes régulières de faux phishing imitant des arnaques, des tentatives de fraudes ou de vols d'information pour faire prendre conscience à chaque collaborateur de son rôle pour protéger les données de notre entreprise et de nos adhérents.



3 Bâtir un dispositif éthique et responsable

Le respect de nos obligations réglementaires pour plus de protection de nos adhérents et clients est une priorité : nous mettons tout en œuvre pour prévenir tout acte ou comportement pouvant être considéré comme de la corruption, du trafic d'influence ou du conflit d'intérêts.

Bâtir un dispositif de prévention contre la corruption et le trafic d'influence

Notre politique de prévention contre la corruption et le trafic d'influence s'inscrit pleinement dans le cadre de notre démarche RSE et des attentes de nos clients. Elle vient également compléter les mesures de notre plan anti-corruption.

En 2020, nous avons adopté et diffusé auprès de nos collaborateurs une charte éthique de bonne conduite relative à l'anti-corruption. En 2021, cette charte a été revue pour introduire des dispositions relatives à la lutte contre les conflits d'intérêt et un nouveau risque a été intégré à notre cartographie. Des clauses spécifiques ont été introduites dans les documents contractuels qui nous lient avec nos partenaires, et un volet relatif à la lutte contre la corruption et au trafic d'influence a complété nos procédures d'évaluation de nos clients et fournisseurs.

En 2023, le dispositif de contrôle et d'évaluation des mesures que nous avons déployé en 2022 sera poursuivi :

- Élaboration d'un dispositif d'information et de formation destiné aux cadres et aux personnels les plus exposés
- Identification des directions les plus sensibles aux risques de corruption
- Identification des situations où le risque peut être avéré

Mise à jour de notre procédure de signalement interne

Nous avons informé le CSE d'une nouvelle réglementation venant modifier le dispositif d'alerte interne ; la procédure est en cours de révision pour notre mise en conformité avec la loi du 21 mars 2022 et le décret d'application n° 2022-1284 du 3 octobre 2022.

En outre, notre charte Achats responsables mise en application dès le mois de janvier 2023 (cf. page 77) fait explicitement référence à nos procédures relatives aux conflits d'intérêt et aux lanceurs d'alerte.

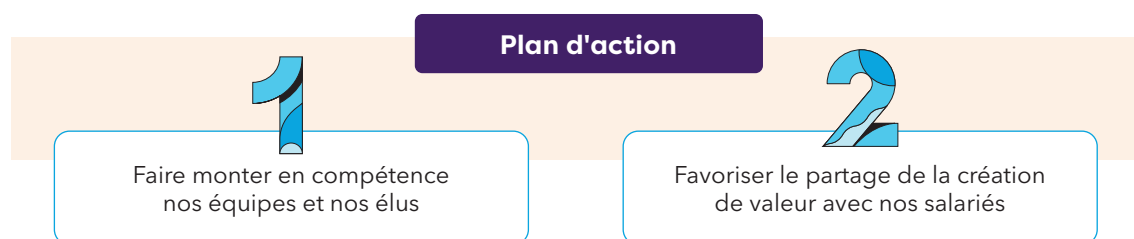
MOBILISER LES ÉQUIPES POUR LA PERFORMANCE DE L'ENTREPRISE

Le marché de l'emploi et celui de la formation professionnelle ont profondément évolué avec la crise sanitaire. Depuis 2020, nous avons engagé une transformation profonde de notre organisation du travail avec notre projet d'entreprise « Ensemble 2023 ».

Trois objectifs nous guident : améliorer encore la performance opérationnelle de notre mutuelle ; faire progresser le bien-être du salarié ; renforcer la cohésion des équipes et le sentiment d'appartenance à l'entreprise. Cette adaptation de notre Groupe demande la mobilisation de tous. Des mesures concrètes sont déployées autour de trois axes portés par la même ambition d'accroître l'engagement et le plaisir de travailler ensemble :

- Rendre nos collaborateurs et nos élus acteurs de la transformation de l'entreprise ;
- Renforcer la confiance et l'engagement ;
- Favoriser la diversité et l'égalité professionnelle.

Rendre nos collaborateurs et nos élus acteurs de la transformation de l'entreprise



Nos engagements à Horizon 2023	Résultats et indicateurs clés			
	2019	2020	2021	2022
Développer les compétences de nos salariés	% de la masse salariale* consacré à la formation			
	3,90 %	5,2 %	5 %	5,3 %
	% de collaborateurs formés* au sein du Groupe			
	88 %	84 %	91 %	92 %
Mettre en place des dispositifs qui favorisent le partage de la création de valeur avec nos salariés		<ul style="list-style-type: none"> • Mise en place d'un dispositif d'épargne salariale Groupe, versement de la première prime d'intéressement • Signature d'un accord et lancement d'un Compte épargne temps (CET) 	<ul style="list-style-type: none"> • Dans le cadre des NAO : mise en place d'un CESU pour les salariés déclarés aidants - mise en place de dons de jours de solidarité 	<ul style="list-style-type: none"> • Entrée en vigueur d'un nouvel accord d'intéressement • Deux accords en faveur du pouvoir d'achat

* Périmètre Groupe : CDI, CDD, alternants et stagiaires présents au 31/12/2022

Le collaborateur au cœur de l'organisation : l'Open travail

Open travail

Initié avec notre projet d'entreprise « Ensemble 2023 », l'Open travail est un projet ambitieux, novateur et soutenu par les salariés et leurs représentants. Il s'affirme aujourd'hui comme une organisation du travail profondément structurante et pérenne pour La Mutuelle Générale.

L'Open travail est bien plus qu'un simple accord de télétravail : il associe équilibre de vie des collaborateurs et performance collective suivant le principe de laisser à chaque collaborateur la possibilité de choisir, dans un cadre prescrit, son mode et son lieu de travail. L'accord prévoit ainsi un socle minimum de quatre jours de présence obligatoire sur site par mois (avec ajustements selon les contraintes propres à chaque activité) ; pour le reste, le collaborateur fixe lui-même, et avec son manager, les modalités de son organisation de travail (horaires et lieu d'exercice).

Le dispositif signé à l'unanimité des organisations syndicales en 2021 précise les grands principes, les conditions d'accès et les mesures spécifiques pour accompagner au mieux les salariés (généralisation des tickets restaurant en cas de télétravail et prise en charge de frais liés à l'Open travail). Pour le déployer, des actions de formation ont été mises en place pour préserver le collectif, favoriser la transversalité et cultiver le sentiment d'appartenance. Les règles en matière de dialogue social ont également été adaptées, en particulier les outils de communication des représentants du personnel.

Près de deux ans après son lancement, cette transformation continue d'être plébiscitée par nos parties prenantes et fait l'objet de nombreuses communications.



1 Faire monter en compétence nos équipes et nos élus

Les nouveaux comportements des consommateurs et les attentes des collaborateurs en matière d'organisation du travail et de prise en compte de la transformation écologique et sociétale, impactent les modèles d'affaires et incitent les entreprises à adapter leur stratégie. Soucieux de rendre nos collaborateurs acteurs de la transformation de l'entreprise, nous conduisons une politique RH fondée sur le management de la performance, le développement des compétences et le partage de la valeur.

La gestion des compétences : un modèle d'excellence opérationnelle associé à l'évaluation des performances

Pour améliorer notre performance et atteindre nos objectifs, nous avons défini un modèle d'excellence opérationnelle fondé sur un référentiel commun de « compétences socles » rassemblant l'ensemble des aptitudes requises pour nos collaborateurs et nos managers. En 2021, nous avons ajusté ce modèle et ces compétences avaient été détaillées en comportements observables et évaluables.

Ce modèle s'est appliqué pour la première fois en 2022 lors de la campagne d'entretiens de développement et de performance. Cette année a aussi été la première où nous avons organisé une campagne spécifique, à la suite de l'évaluation de la performance. Le référent RH et les managers directs ont ainsi été invités à échanger sur la carrière de chaque salarié de leur équipe ; des plans d'action individualisés ont ensuite été définis à partir d'une offre de services RH afin de motiver, fidéliser les plus talentueux ou renforcer les aptitudes de certains.

Une politique de formation toujours plus active, diverse et adaptée au parcours de chacun

Le développement des collaborateurs est un enjeu clé pour La Mutuelle Générale. Outre le respect des exigences réglementaires (DDA, RGPD...) en matière de formation obligatoire, notre démarche est guidée par deux objectifs :

- soutenir la montée en compétences professionnelles et personnelles des équipes (dont celles liées au modèle d'excellence opérationnelle) ;
- contribuer aux grands projets de l'entreprise et ses évolutions organisationnelles et business.

La Mutuelle Générale déploie un dispositif complet de formations internes adaptées à l'organisation hybride du travail mise en place avec l'Open travail. De nouvelles formations sont déployées, en présentiel comme en distanciel, en recourant notamment aux outils numériques et à la dématérialisation des contenus pédagogiques : formations virtuelles 100 % à distance, webinaires, podcasts et e-learning associés à des vidéos, quiz, etc.

Illustration du dynamisme de notre dispositif de formation, plusieurs de nos initiatives ont été mises en avant lors d'interventions dans des médias spécialisés ou au sein de cercles professionnels ; par exemple à l'Université Jules Verne 2022 ou avec l'Association nationale des employeurs de la Mutualité.

Au total, ce sont 35833 heures de formation qui ont été dispensées en 2022. Montrant l'efficacité de la politique de formation déployée, 90 % des collaborateurs se sentent suffisamment formés et à l'aise pour réaliser leur travail. (baromètre social).

Les acteurs de la formation à La Mutuelle Générale



Pôle Formation transverse et fonction support

Le pôle Formation de la DRH prend directement en charge les formations des fonctions support et les formations transverses. Au dernier trimestre 2022, cette équipe, avec la participation des écoles internes et des équipes Projets-Transformation, a lancé un nouvel outil de pilotage du plan de formation. Il permet aux managers de gérer leurs demandes de formation en toute autonomie et avec des délais de traitement optimisés.

Les chiffres clés 2023

 FORMATION
TRANSVERSE

6 525 heures de formation

L'Université La Mutuelle Générale

La plateforme Université La Mutuelle Générale est un outil d'accompagnement professionnel d'autant plus indispensable avec le développement de l'Open travail.

Piloté par le pôle Formation RH, ce portail d'accès en ligne réunit l'ensemble des parcours de formation des écoles de notre mutuelle, avec des contenus transverses et d'autres adaptés au périmètre d'activité individuel.

Notre offre de formations transverses se structure autour de quatre thèmes : notre Mutuelle et son environnement ; réglementation et sécurité ; efficacité professionnelle ; outils transverses et bureautique. S'y ajoutent des parcours ciblés comme celui d'intégration pour les nouveaux arrivants.

Les administrateurs, les présidents de comités de section et de conseils régionaux de la Mutuelle Générale bénéficient quant à eux d'un accès dédié à des formations en ligne via « Université Élus ».

Les chiffres clés de l'Université La Mutuelle Générale au 31 décembre 2022

Pour les formations obligatoires ou réglementaires, périmètre La Mutuelle Générale*.

- **1 492** collaborateurs pour la formation « La Lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme » - 91 % de participation
- **1 541** collaborateurs pour la formation « Le règlement général sur la protection des données personnelles » - 94 % de participation
- **1 564** collaborateurs pour la formation « Confidentialité » - 96 % de participation

Pour les cours en accès libre :
686 cours différents ouverts

* les collaborateurs n'ayant pas suivi ces modules proviennent pour la plupart du mouvement naturel des entrées-sorties et des absences longue durée.



Des formations pour renforcer la maîtrise de l'expression



La Mutuelle Générale promeut le dispositif initié par le projet Voltaire. Un service en ligne de formation à l'orthographe a été développé, s'appuyant sur la connaissance des mécanismes de mémorisation d'un individu. Maintenu en 2022, ce programme de formation volontaire a été utilisé par 464 salariés cette année.



À cette formation, se sont ajoutés le « parcours Courriel » - un module d'apprentissage pour maîtriser les bonnes pratiques de l'e-mail professionnel - et le « parcours Expression » - pour s'entraîner à produire un discours précis, nuancé, structuré et élaboré.

L'Université des projets

Créée en 2021, l'Université des projets propose des formations en ligne réalisées par les équipes Projets-Transformation et DRH pour mieux comprendre les enjeux et méthodes de la gestion de projets à La Mutuelle Générale. Des classes virtuelles sont également organisées sur cette thématique.

Fin 2022, sept modules, suivis par une cinquantaine de collaborateurs ont été mis à la disposition des salariés via l'espace digital de la plateforme Université de La Mutuelle Générale.

L'École du management

L'École du management répond aux projets structurants de l'entreprise. À l'heure où l'Open travail et le management à distance renouvellent les habitudes, elle est un levier essentiel de formation et d'innovation managériale. Ses programmes rassemblent aujourd'hui 270 membres, constituant une communauté managériale forte et inspirante susceptible de faire grandir l'efficacité, avec comme fil rouge en 2022 la thématique du lien.

Stimuler l'entraide et l'intelligence collective

Plébiscités par les managers depuis leur lancement en 2020, les ateliers de co-développement se sont déroulés en présentiel en 2022. Sous un format de plusieurs demi-journées, les managers ont pu partager leurs questionnements face à une situation sensible inhabituelle et bénéficier des conseils de leurs pairs.

Découvrir de nouvelles techniques de management et de cohésion d'équipes

Des webinaires animés par des experts externes ont été organisés. Les managers de La Mutuelle Générale ont notamment profité des éclairages du sociologue François Dupuy sur le management hybride, et des conseils de Michel Barabel sur l'entretien de la relation manager-collaborateur à distance. Et pour fédérer les équipes, nous avons fourni aux managers un certain nombre d'astuces facilement déclinables et personnalisables sous un format ludique matérialisé par un jeu de cartes.

Faire monter en compétences les collaborateurs

En 2022, nous avons proposé une formation sur le management des compétences à l'ensemble de nos managers. Ces sessions ont permis aux participants d'identifier les conditions nécessaires pour bâtir et développer une équipe apprenante. Les apprenants ont particulièrement apprécié découvrir des techniques d'apprentissage collaboratif originales et pragmatiques.



L'École des ventes

L'École des ventes est une école de formation à destination de toutes nos forces de vente des segments individuel et collectif. Elle assure au minimum quinze heures de formation par an et par commercial (selon la réglementation DDA - Directive sur la distribution d'assurances), répondant à quatre objectifs :

- garantir le respect par les commerciaux des réglementations liées à leur métier ;
- assurer la maîtrise de l'environnement client et des produits de La Mutuelle Générale ;
- développer l'aisance et l'efficacité commerciale ;
- mobiliser les équipes commerciales sur les nouveaux projets déployés.

Construite avec un réseau d'animateurs-formateurs, l'École des ventes anime des formations en présentiel pour capitaliser sur l'interactivité et l'échange entre participants, et des formations en distanciel sur les sujets relatifs aux produits et à la réglementation. Elle propose en outre un accompagnement de terrain pour chaque collaborateur commercial.

En 2022, l'École des ventes a été fortement mobilisée pour accompagner les collaborateurs rejoignant le canal de vente à distance. Ce soutien s'est matérialisé par un ensemble de processus et d'outils adaptés, un accompagnement managérial de proximité et des initiatives de développement continu des compétences. D'autres thématiques pédagogiques ont également été traitées, notamment les formations réglementaires (DDA, RGPD...), les formations produits et la valorisation des nouvelles offres (offre statutaire, offre santé, prévoyance et IARD...), l'environnement TNS, l'outil informatique (SalesForce), la méthode de vente et la prospection.

Les chiffres clés 2022



- 10 430 heures de formation en 2022
- 96 % des salariés concernés par la DDA ont suivi les 15 heures de formation minimum obligatoires

L'École des opérations client

L'École des opérations client accompagne les collaborateurs tout au long de leur carrière via un parcours et des formations continues aux modalités pédagogiques variées. Son offre couvre les principaux processus de gestion : prestations, relation client, vie du contrat, cotisations, recouvrement, réclamation... Ces formations concernent aussi bien les nouveaux arrivants que les collaborateurs en poste, avec des enjeux tels que le perfectionnement, la spécialisation et le développement de la polyvalence des équipes. En 2022, un accompagnement particulier a par exemple été mis en place pour renforcer l'acculturation de l'ensemble des managers et experts opérationnels à la protection sociale.

L'École des opérations client accompagne également les animateurs et managers de proximité dans leur rôle de relais. Cette année, tous les animateurs ont bénéficié d'un nouveau parcours de formation pour renforcer les compétences interpersonnelles nécessaires à leur fonction. Construit sur des compétences telles que l'intelligence émotionnelle, la prise de parole en public, le tutorat ou le sens du collectif, ce parcours propose des méthodes pédagogiques créatives avec des formations théâtrales et des actions et pratiques collectives. En sus des formations, des accompagnements ont été mis en place tout au long du dispositif par des formateurs, des coaches professionnels certifiés et des managers. Largement plébiscité, ce dispositif a été intégré au catalogue de l'École afin de former les nouveaux animateurs intégrant la Direction.

Les chiffres clés 2022



14 941 heures de formation en 2022

Des formations pour nos élus

Nous nous efforçons d'accompagner toujours davantage la montée en compétences individuelles et collectives de nos élus et de notre gouvernance. Notre offre de formation propose ainsi des parcours spécifiques aux membres du conseil d'administration et aux élus des comités de section. Notre enjeu : assurer un parcours de formation de qualité, permettant à nos élus d'accompagner la Mutuelle au quotidien et dans ses objectifs d'évolution.

L'accompagnement de l'ensemble de nos militants

L'offre de formation de nos élus mêle classes virtuelles et sessions en présentiel. Les thématiques sont variées : la comptabilité de la vie mutualiste, l'action sociale, le fonctionnement de la Mutualité française et les évolutions de La Mutuelle Générale font partie des sujets les plus plébiscités en 2022. Afin d'accompagner nos élus dans la transformation numérique et leur utilisation des outils informatiques, le parcours de découverte de l'informatique a été enrichi d'un nouveau module cette année.

Au total, 39 sessions, couvrant 73 jours de formation et 254 participants, ont été réalisées en 2022. L'amélioration de la situation sanitaire a permis d'augmenter le nombre de participants, avec des formations en présentiel redevenues majoritaires.

Une offre de formation pour nos administrateurs

Pour accompagner nos administrateurs dans leur montée en compétences, un guide de formation précise chaque année le référentiel de leur fonction et l'ensemble des sessions dont ils peuvent bénéficier.

Ces formations sont animées :

- par des experts internes et externes pour les interventions sur les techniques assurantielles, la santé, la prévoyance, la réassurance, la réglementation (dont Solvabilité 2), la RSE et la qualité des données,
- et par des experts externes (pour certains issus de la Fédération Nationale de la Mutualité française - FNMF) pour les sujets sur la protection sociale, le système de santé français, ou encore la prévention.

Les administrateurs de La Mutuelle Générale ont ainsi pu prendre part à 50 sessions de formation, représentant un total de 216 heures, un chiffre en hausse continue depuis quatre ans. Signe de l'importance croissante du développement durable, les membres du Conseil d'administration ont assisté cette année à deux formations réalisées par les équipes de La Mutuelle Générale sur la Responsabilité Sociétale de l'Entreprise et sur les enjeux liés aux risques climatiques et de biodiversité. Lors de la première, les thèmes ont couvert la définition de la RSE et ses différents enjeux, l'état des lieux des réglementations et la démarche de La Mutuelle Générale via ses engagements et son organisation. La seconde est revenue en détail sur la notion de risque climatique et de biodiversité, une dimension majeure pour un assureur santé et prévoyance. Après un panorama des réglementations sur la finance durable et les pratiques de place, les mesures pour atténuer l'impact du changement climatique ainsi que les réalisations et perspectives de La Mutuelle Générale ont été revues.



Un intranet dédié pour plus de proximité avec « Espace Élus »

Nos administrateurs, présidents et membres des comités de section disposent d'un intranet dédié : Espace Élus. Riche en contenus, il contient l'ensemble des informations et des documents utiles pour leurs activités : actualités, informations, fiches pratiques, documents institutionnels, procédures, agenda, annuaire, organigrammes des comités de section et des conseils régionaux, etc. Des activités organisées par et pour les élus y sont également recensées, ainsi que des renseignements pratiques sur la vie militante et le mouvement mutualiste.

Une nouvelle formation « Tout savoir sur Espace Élus » a été mise en place en 2022 pour accompagner l'utilisation de cet espace. Plébiscitées par les participants, plusieurs sessions ont déjà été organisées ; elles seront reconduites en 2023.

Les administrateurs et les présidents des comités de section et des conseils régionaux de la Mutuelle bénéficient en outre d'un accès dédié à des formations en ligne via l'Université Élus La Mutuelle Générale.



Les chiffres clés 2022 de l'emploi au sein du groupe La Mutuelle Générale

- **1 885 collaborateurs**, soit 1 824 collaborateurs en CDI/CDD et 61 alternants et stagiaires
- **1 263 femmes et 622 hommes**
- **92 % de collaborateurs formés** au sein du Groupe
- **35 833 heures de formation** dispensées au global pour le Groupe
- **5,3 % de la masse salariale** consacrés à la formation

2 Favoriser le partage de la création de valeur avec nos salariés

L'entrée en vigueur d'un nouvel accord d'intéressement

La Mutuelle Générale a souhaité associer collectivement les salariés aux enjeux de performance et de développement économique de l'entreprise avec la mise en place d'un accord d'intéressement en 2019.

En 2022, un nouvel accord a été conclu entre les organisations syndicales représentatives et la direction, avec entrée en vigueur dès sa signature pour une durée de trois ans. En fonction de l'atteinte des résultats, une prime d'intéressement pourra être attribuée chaque année à l'ensemble des salariés de l'entreprise. Son montant varie en fonction de plusieurs critères fixés en accord avec les organisations syndicales, notamment l'atteinte d'objectifs liés à la performance de l'entreprise. L'enveloppe globale maximum dédiée à l'intéressement en cas d'atteinte des objectifs à 100 % a été doublée pour La Mutuelle Générale et restée stable pour les centres de santé.

Un Plan Épargne Entreprise est ouvert pour l'ensemble de nos salariés, leur permettant d'y verser leur prime d'intéressement et/ou de réaliser des versements volontaires. Les investissements socialement responsables y sont privilégiés, avec trois types de profils de risque et de rendement. Nous abonderons de 10 % les sommes issues de l'intéressement placées dans ce PEE (dans la limite de 100 € par an et par salarié) pour inciter nos collaborateurs à se constituer une épargne salariale.

Un Compte Épargne Temps (CET) toujours d'actualité

Depuis 2021, nos salariés de plus d'un an d'ancienneté (à l'exception des salariés en contrat d'alternance, des praticiens et des stagiaires) peuvent alimenter un CET en y déposant jusqu'à sept jours de repos, soit pour les utiliser ultérieurement, soit pour les convertir en argent afin d'améliorer leur pouvoir d'achat ou de se constituer une épargne retraite.

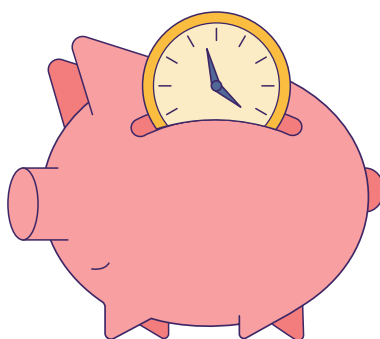
Des mesures concrètes pour le pouvoir d'achat

Soucieuse d'accompagner le pouvoir d'achat de ses salariés dans le contexte actuel d'inflation, La Mutuelle Générale a développé cette année de nouvelles mesures de soutien au pouvoir d'achat des collaborateurs. Les organisations syndicales ont exprimé à l'unanimité un avis favorable à ces propositions en signant deux accords favorisant le pouvoir d'achat des salariés.

Les premières mesures ont été déployées au printemps à l'occasion de la négociation annuelle obligatoire. Elles comprennent une augmentation des salaires de 1,5 % pour 95 % des salariés, ainsi qu'une prime de pouvoir d'achat comprise entre 300 et 500 € net (en deçà d'un certain seuil de salaire). Les nouveaux collaborateurs embauchés il y a moins de six mois ont quant à eux bénéficié d'une prime de 150 €. Des mesures de même ordre ont également été mises en place pour les collaborateurs des centres de santé.

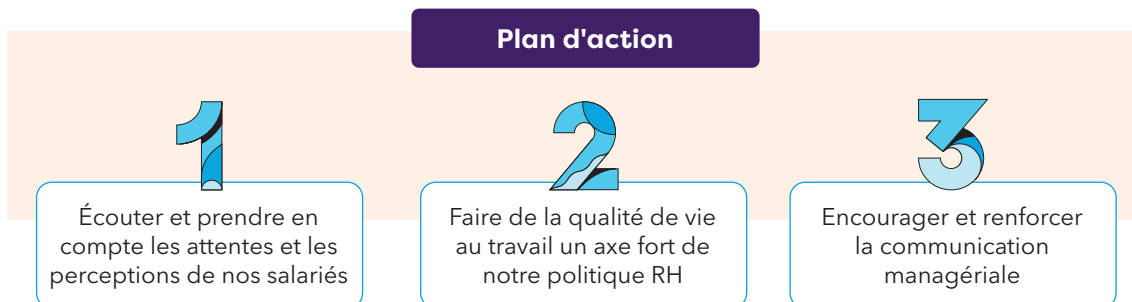
Deux mesures complémentaires ont également été négociées au mois d'octobre : le versement d'une prime de partage de la valeur d'un montant de 500 € en faveur de l'ensemble des salariés du groupe La Mutuelle Générale ayant plus de six mois d'ancienneté, ainsi qu'une augmentation de la prime de transport jusqu'à fin 2023 pour les salariés travaillant sur un site de province et utilisant leur véhicule personnel pour se rendre au travail.

Grâce à ces mesures, les collaborateurs de La Mutuelle Générale aux rémunérations les moins élevées auront bénéficié en moyenne au titre de 2022 d'un accompagnement de leur pouvoir d'achat à hauteur de 5,3 % de leurs salaires, et les cadres moyens à hauteur de 2,8 %. À ces éléments s'ajoutent les augmentations potentielles liées à l'ancienneté et les augmentations ou primes individuelles.



Renforcer la confiance et l'engagement

Pour faire face aux défis posés par l'évolution de son activité et de la société, La Mutuelle Générale a engagé de nombreux projets depuis quatre ans. Dans ce contexte de transformation, nous accordons une place essentielle à celles et ceux qui sont les premiers acteurs de ces changements : nos collaborateurs.



Nos engagements à horizon 2023	Résultats et indicateurs clés			
	2019	2020	2021	2022
Rester à l'écoute de nos collaborateurs grâce à notre baromètre interne annuel	Taux de participation au baromètre interne			
	73 %	77 %	84 %	86 %
	Taux de fierté d'appartenance à l'entreprise			
	76 %	89 %	89 %	91 %
Mettre en place des dispositifs spécifiques pour prévenir les risques psychosociaux	Cellule de soutien psychologique			
	14 appels de juillet à décembre	63 appels	45 appels	11 appels
Faire de la qualité de vie au travail un axe fort de la politique RH avec des initiatives favorisant le bien-vivre et le bien-être	Nombre d'initiatives liées à la qualité de vie au travail			
	13 actions thématiques	10 actions thématiques	13 actions thématiques	17 actions thématiques

1 Écouter et prendre en compte les attentes et les perceptions de nos salariés

Le baromètre interne annuel

La Mutuelle Générale a réalisé pour la quatrième année consécutive un baromètre interne auprès de ses salariés, via un questionnaire en ligne réalisé par Ipsos du 13 au 31 janvier 2023. Cette enquête a suscité un fort taux de participation à 86 %, encore en progression par rapport à l'an passé.



Un engagement des équipes toujours plus fort

L'engagement des équipes se renforce encore par rapport aux baromètres précédents : les salariés se déclarent motivés et satisfaits du contenu de leur travail à 89 %, fiers de leur entreprise à 91 % et ils en apprécient la culture et les valeurs à 93 %. Leur adhésion au projet d'entreprise a également progressé (+ 7 points par rapport à l'an dernier). Plus de sept salariés sur dix se sentent reconnus et valorisés. Les salariés se déclarent à l'aise et bien formés pour exercer leurs missions, partageant le sentiment d'apprendre au quotidien dans leur métier. Nos collaborateurs se sentent bien accompagnés par leurs managers, notamment en matière de cohésion d'équipe et de travail collectif.

L'Open travail, une organisation plébiscitée

Ayant atteint sa maturité, la nouvelle organisation du travail est toujours très appréciée des salariés, qui valorisent la bonne gestion de ce cadre souple. Nos collaborateurs, tant pour des raisons professionnelles que personnelles, se rendent plus souvent sur site que prévu dans leur avenant. 90 % des salariés considèrent satisfaisant leur équilibre de vie.

Enfin, l'Open travail est perçu comme le premier atout de La Mutuelle Générale pour les nouveaux embauchés et comme un facteur d'attractivité pour 97 % des salariés.

Un premier baromètre pour MG Services

Les collaborateurs des centres de santé ont été invités à répondre à leur premier baromètre social cette année. Spécifique à leur organisation, cette enquête a été réalisée entre le 5 avril et le 1^{er} juin 2022 et présente un taux de participation de 41 %. Ces premiers résultats ont notamment montré l'importance du sentiment d'appartenance des différentes équipes et de la fierté de travailler pour MG Services.

Vente directe : des équipes actrices du changement

La montée en puissance du canal de distribution en « vente directe » vient renforcer notre présence sur les marchés de l'individuel et du collectif. L'organisation mise en place s'appuie sur une équipe dédiée constituée d'une quarantaine de collaborateurs volontaires. Engagés et impliqués, ils participent à l'évolution des outils et des processus avec un franc succès.



L'attractivité de notre marque employeur

Pour améliorer l'expérience de nos candidats et notre attractivité sur le marché, deux principaux dispositifs ont été mis en place pour valoriser l'actualité de l'entreprise, ses valeurs et ses collaborateurs. Objectifs : capter l'attention de candidats potentiels intéressés par La Mutuelle Générale et augmenter les candidatures pertinentes.

Un nouvel outil pour attirer les talents: Job connection

Parce que nos collaborateurs sont nos premiers ambassadeurs et que la cooptation est un levier fort dans le recrutement de nouveaux talents, nous avons lancé « Job connection ». Cet outil simple et intuitif permet aux salariés de partager nos offres d'emploi avec leur réseau, et ainsi d'accroître leur audience. Le dispositif accélère le recrutement, améliore l'intégration des candidats et réduit notre turn-over. Il se complète d'une prime de cooptation pour tout salarié qui serait à l'origine d'un recrutement.

Une plateforme d'échanges avec des « ambassadeurs » de l'entreprise

Nos candidats ont la possibilité de rencontrer virtuellement certains de nos collaborateurs via la plateforme PathMotion. Ils peuvent y poser leurs questions, recevoir des retours sur les équipes, les métiers ou l'organisation de travail, et ainsi bénéficier d'une vision transparente de l'entreprise.

Une attention particulière portée à l'accompagnement des nouveaux collaborateurs

Nous avons mis en place un parcours d'intégration complet qui repose sur des outils numériques et des moments de convivialité en présentiel. Accessible depuis la plateforme Université La Mutuelle Générale, cette formation permet de prendre connaissance de l'histoire, de l'organisation et de la stratégie de l'entreprise. Elle présente également tous nos services autour de la qualité de vie au travail et contribue à l'appropriation des outils du quotidien.

L'année 2022 marque également le retour en présentiel des journées d'intégration pour les nouveaux collaborateurs pour découvrir les activités, les directions et les enjeux de La Mutuelle Générale. À cette occasion, des échanges sont organisés avec notre directeur général et plusieurs membres du comité exécutif sur la stratégie de l'entreprise et ses actualités. Un jeu virtuel développé en interne offre la possibilité aux nouveaux collaborateurs de faire connaissance et partager leurs expériences.



Promouvoir la diversité intergénérationnelle

La solidarité et la diversité intergénérationnelles au sein des équipes sont un sujet clef pour notre entreprise. Nous accompagnons ainsi les jeunes dans leurs premiers pas professionnels, et récompensons les collaborateurs les plus anciens qui ont contribué à l'histoire de La Mutuelle Générale.

Accompagner les futures générations

Pour la quatrième année consécutive, nous avons obtenu le label HappyTrainees® distinguant les entreprises qui soignent l'accueil, l'accompagnement et le management de leurs stagiaires et alternants. Dans le cadre d'une enquête anonyme, nos étudiants se sont exprimés sur leur motivation, leur environnement professionnel, leurs missions et leur management. Leur satisfaction s'est traduite par l'obtention de la note de 4,23/5 et d'un taux de recommandation record de 93,3 % pour La Mutuelle Générale. La Mutuelle Générale a également organisé une journée d'intégration spécialement à destination de ses alternants et stagiaires.

La Mutuelle Générale entretient par ailleurs des relations privilégiées avec des écoles, notamment avec la Grenoble École de Management, l'EDHEC, l'ESA (École Supérieure de l'Assurance), la Kedge Business School et l'EFREI.

Reconnaître l'ancienneté des collaborateurs

Nous proposons à nos salariés seniors des services d'accompagnement à la retraite et avons maintenu le dispositif de temps partiel senior, qui permet, sous conditions, un aménagement du temps de travail sur les trois dernières années d'activité.

Cette année, La Mutuelle Générale a tenu à célébrer l'ancienneté de ses collaborateurs en organisant deux cérémonies pour ceux justifiant d'au moins trente ans d'expérience. Animés par les managers et des représentants de la direction générale, ces événements ont pour but de valoriser leur expérience au sein du Groupe, et de leur exprimer notre gratitude.

2 Faire de la qualité de vie au travail un axe fort de notre politique RH

La qualité de vie au travail (QVT) est centrale pour La Mutuelle Générale. Toute notre démarche repose sur une recherche constante d'équilibre entre le bien-être de chacun, l'excellence opérationnelle et la performance individuelle et collective. L'Open travail s'inscrit pleinement dans cette logique. Par ailleurs, un nouvel accord relatif à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, la qualité de vie et les conditions de travail et la mobilité durable a été signé en 2022, pour une durée de quatre ans. Cet accord réaffirme la volonté de la direction et des organisations syndicales de consolider et développer des bonnes pratiques en matière d'égalité professionnelle, de lutte contre les discriminations, de qualité de vie et des conditions de travail.

La prévention et la sécurité au travail

Au travail comme dans la vie personnelle, les premiers secours sont déterminants pour venir en aide à une personne victime d'AVC, de crise cardiaque ou de malaises. La Mutuelle Générale encourage ainsi la formation de Sauveteur secouriste du travail (SST), dont le rôle est de porter les gestes de premiers secours en cas d'accident ou de malaise, mais également d'être un acteur de la prévention afin d'éviter les risques professionnels. Actuellement, 7 % de nos collaborateurs sont sauveteurs secouristes du travail, et notre entreprise ambitionne un taux de formation de 15 % (4 % en 2021). Les salariés sont pour cela encouragés à suivre les formations certifiantes et reconnues par l'État dispensées par l'Union nationale des associations de secouristes et sauveteurs (UNASS).

En parallèle, La Mutuelle Générale participe à l'objectif gouvernemental de sensibiliser 80 % des citoyens aux gestes qui sauvent (GQS). Des ateliers de sensibilisation en présentiel sont proposés tout au long de l'année dans les pôles régionaux, au siège et lors d'événements professionnels organisés par notre entreprise.

La prévention des risques psychosociaux

La prévention des risques psychosociaux est aujourd'hui une véritable question de santé publique dont les entreprises doivent pleinement se saisir.



Notre dispositif d'actions face aux risques psychosociaux

- Cellule de soutien psychologique : 11 appels en 2022 (plateforme Proconsulte)
- Mise en place d'une ligne téléphonique avec l'infirmière de La Mutuelle Générale : 18 appels
- Accompagnement des collaborateurs du groupe La Mutuelle Générale par une assistante sociale : 101 salariés reçus et 292 entretiens
- Présentation de l'accord Open travail à nos différents services de santé au travail afin qu'ils puissent accompagner les collaborateurs et alerter en cas de difficulté
- Création des Instants Relax pour faciliter la déconnexion des collaborateurs. Deux fois par mois, ils sont invités à s'inscrire à un atelier de 30 minutes animé par une sophrologue. Ces moments de détente et de relaxation sont également accessibles en podcast sur notre intranet.

Des services pour faciliter la vie de nos salariés

Nous déployons plusieurs actions et services pour faciliter la vie de nos salariés, améliorer leur accès aux soins et augmenter leur qualité de vie. Ils sont tous détaillés dans le guide QVT disponible sur l'intranet de l'entreprise.

À titre d'exemples :

- **Services pour prendre soin de sa santé :** téléconsultations médicales pour les salariés et leur famille ; accès à l'infirmier pour les salariés du site Horizons, avec possibilité pour tous les collaborateurs d'échanger avec notre infirmière via une ligne téléphonique ; cabine médicale connectée sur le site Horizons. Notre infirmière du travail et différents intervenants

spécialisés proposent également un rendez-vous mensuel - la Minute Santé - pour sensibiliser les collaborateurs. Des conseils vidéo sont dispensés à cette occasion sur la charge mentale, l'alimentation, l'audition, la mémoire, les risques cardiovasculaires et bien d'autres thématiques liées à la santé.

- **Une rencontre avec un opticien et un audioprothésiste :** lors d'une journée, mise à disposition d'un bar à lunettes pour les collaborateurs du site Horizons (nettoyage et réglage), échanges autour de l'audition (conseils et sensibilisation) et prise de rendez-vous dans les centres médicaux et dentaires Jack Senet et Broca.
- **Le mois de juin dédié à la QVT et au bien-être :** trois semaines d'animation en ligne et en présentiel pour lutter contre les troubles musculosquelettiques et promouvoir les bonnes habitudes en santé. Des fiches d'exercices sont partagées en ligne, et des ateliers de relaxation, mobilité et respiration ont été proposés sur nos sites d'Horizons, Saint-Herblain et Nancy.
- **La salle de sport du site Horizons,** réouverte en décembre 2022 après plusieurs mois de

travaux, pour accompagner les collaborateurs dans leur remise en forme. Au programme, des cours collectifs variés le matin et le midi avec un coach certifié, et un accès à la salle des machines pour des entraînements libres.

En outre, l'ensemble de nos collaborateurs accède à la plateforme Flex et à ses services pensés pour améliorer l'équilibre vie professionnelle/vie personnelle : téléconsultation, second avis médical, plateforme pour les aidants, plateforme d'aide aux devoirs et plateforme de services à la personne.



3 Encourager et renforcer la communication managériale

Une communication managériale riche et pro-active

Dans la continuité de nos actions des années précédentes, La Mutuelle Générale accompagne ses managers au quotidien avec un dispositif complet : École du management, mise à disposition d'informations via des canaux d'informations dédiés, création de supports spécifiques... Des temps forts sont aussi régulièrement proposés autour du comité managérial et de la convention annuelle des managers pour les engager encore davantage.

- **La convention managers** est un rendez-vous annuel essentiel à notre dispositif. L'édition 2022 s'est tenue en présentiel avec plus de 250 participants issus de l'ensemble des sites de La Mutuelle Générale. Une vingtaine de managers y ont présenté les principaux sujets liés à notre projet d'entreprise Ensemble 2023 : culture client, agilité, Open travail, stratégie RSE, évolution des produits d'assurance, actualités Flex... L'organisation

d'ateliers d'intelligence collective a également permis aux participants d'échanger sur les bonnes pratiques liées à notre nouvelle organisation du travail et les pistes d'amélioration à prendre en compte pour en faire un succès pérenne.



Convention managers 2022

- **Le comité managérial**, composé d'une soixantaine de managers membres des Comités de direction métier, s'est réuni trois fois en présentiel cette année. Structuré autour d'un décryptage de l'actualité de l'entreprise par le directeur général et les membres du Comité exécutif, il associe ses membres à nos projets les plus structurants, et favorise la transversalité au sein de l'ensemble de l'entreprise. Son format convivial autorise aussi des échanges informels entre pairs.
- **Les dispositifs de communication managériale** contribuent au développement de notre équipe de managers. Au sein de notre réseau social d'entreprise - « Viva Engage/Yammer » - une communauté dédiée a été créée pour faciliter l'interaction et le partage de bonnes pratiques. Par ailleurs, l'espace managers de notre Intranet et les flashes info managers renforcent notre dispositif d'information et aident nos responsables à jouer au mieux leur rôle de relais auprès des collaborateurs.

Dans un contexte d'Open travail, qui peut entraîner une distension des liens entre les collaborateurs d'une même équipe, l'entreprise accorde une place importante à la convivialité. Pour ce faire, elle encourage les managers à organiser des moments de convivialité et des moments de cohésion d'équipe. Un guide a été créé afin de les accompagner dans l'organisation de ces moments d'équipe. Regorgeant de conseils et d'astuces, ce guide est amené à évoluer et à se nourrir des nouvelles expériences des managers.



Un dispositif complet pour accompagner les managers

Pour accompagner les managers au quotidien dans l'animation de leurs équipes, le dispositif déployé se structure en cinq axes :

- Être au fait des actualités de l'entreprise : canaux d'information dédiés, rendez-vous réguliers et webinaires.
- Acquérir les compétences pour aborder sereinement les différentes situations de management et favoriser l'innovation managériale : modules de formation de l'École du Management, coaching d'équipe.
- Animer et cultiver le lien au sein des équipes : un budget et un guide dédiés aux animations d'équipe, complétés par un outil ludique sous forme d'un jeu de cartes sur les thématiques du lien, du cocooning ou de la création de l'identité d'équipe.
- Échanger entre pairs et partager les bonnes pratiques : ateliers de co-développement, comité managérial, convention annuelle des managers.
- Prendre de la hauteur sur les thématiques managériales : éclairages sur l'entreprise, le management et l'économie.

Des modalités d'information régulières et variées

Tout au long de l'année 2022, la direction générale a veillé à associer les salariés aux évolutions de la Mutuelle et de son projet d'entreprise via des communications écrites (mails, Intranet, réseau social interne) et des rendez-vous spécifiques.

L'organisation de points d'actualité s'est poursuivie cette année. L'amélioration de la situation sanitaire a également permis le retour des animations en présentiel. Le directeur général et des membres du Comité exécutif sont allés à la rencontre des collaborateurs au siège et dans six pôles régionaux pour échanger sur l'actualité de l'entreprise et partager un moment de convivialité. Open travail, cybersécurité, offres, qualité de service, projet d'entreprise, etc. : beaucoup de sujets ont été abordés au cours de ces moments particulièrement appréciés par les collaborateurs.



« J'ai pris beaucoup de plaisir à échanger avec de nombreux collaborateurs. Ces moments de convivialité nous ont beaucoup manqué ces dernières années, du fait de la situation sanitaire, et je suis ravi qu'ils puissent redémarrer. »

Christophe Harrigan, directeur général



45 minutes mutuelles avec Mathieu Thomas sur le handicap

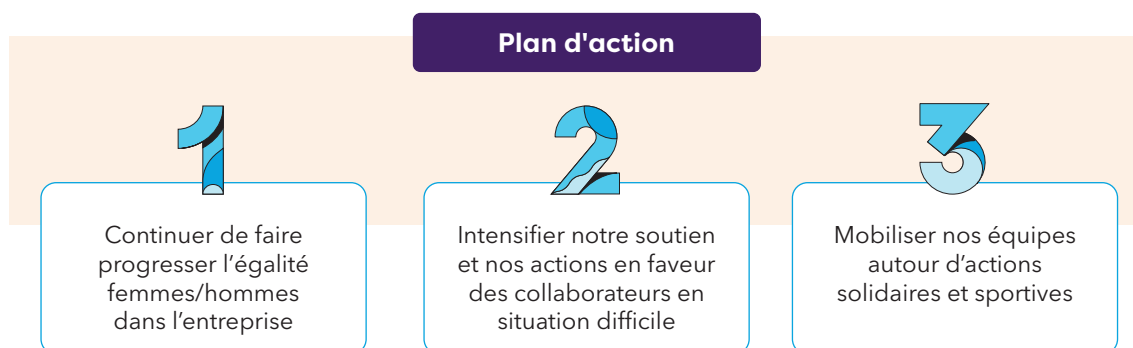
Avec notre cycle de conférences internes « 45 minutes mutuelles » qui allient découverte et réseautage, nos collaborateurs approfondissent leur connaissance des métiers et des expertises de l'entreprise. Les sujets couverts en 2022 ont par exemple traité de la cybersécurité, du handicap, de la place des nouveaux acteurs dans la santé et de l'assurance. L'animation hybride et en direct favorise l'échange entre tous : présentation par un ou deux collaborateurs experts du sujet ou encore intervention ponctuelle de conférenciers extérieurs (Mathieu Thomas sur le handicap, ou Sylvie Grivel sur l'assertivité).



Fréquence 2023, l'émission de radio interne de La Mutuelle Générale, contribue à l'information des collaborateurs sur les différentes actions conduites dans le cadre du projet d'entreprise Ensemble 2023. Cet outil complète les canaux de communication interne existants sous un format convivial, dynamique et participatif : les collaborateurs sont placés au cœur de chaque numéro à travers des interviews, des reportages, la réalisation de pages de publicité par les équipes... Les axes Solidarité et Assurance ont été au cœur des nouveaux épisodes produits en 2022.

Favoriser la diversité et l'égalité professionnelle

Inscrite dans l'ADN de La Mutuelle Générale, la diversité est une force que nous cultivons au quotidien. Recrutement de jeunes talents, accompagnement de la carrière des seniors, promotion de l'égalité femmes/hommes, soutien à nos salariés en situation difficile... : à l'image de la société, nos équipes font de leurs différences un atout pour l'entreprise.



Nos engagements à horizon 2023	Résultats et indicateurs clés			
	2019	2020	2021	2022
Faire progresser le score de 85 points sur 100, obtenu en 2019 pour l'index de l'égalité femmes/hommes	Index égalité femmes/hommes			
	85/100	85/100	86/100	85/100
Intensifier nos campagnes internes de sensibilisation à l'accompagnement de nos collaborateurs atteints de cancer (charte Cancer & Emploi)	Nombre de campagnes internes de sensibilisation			
	3	2	1	3
		<ul style="list-style-type: none"> Mise en place du nouvel accord Handicap Mise en place du baromètre de l'Observatoire des salariés aidants 	<ul style="list-style-type: none"> Création du Fonds de solidarité pour dons de jours de congés Diffusion du guide interne des salariés-aidants 	<ul style="list-style-type: none"> Mesures complémentaires de solidarité pour les salariés-aidants
Mobiliser les équipes autour d'actions solidaires et sportives	Nombre de personnes mobilisées au profit d'actions solidaires			
	150 participants à la Course des Héros	400 personnes pour « la pause solidaire »	508 sourires collectés pour "la pause solidaire"	182 participants aux courses solidaires 2022

1 Continuer de faire progresser l'égalité femmes/hommes dans l'entreprise

L'index d'égalité femmes/hommes

En 2022, La Mutuelle Générale a obtenu une note globale de 85 sur 100 à l'index d'égalité femmes/hommes.

La note maximale a été obtenue sur trois des cinq critères, à l'identique de l'année dernière :

- Le taux d'augmentations individuelles de salaire (hors promotion)
- Le taux de promotions entre les femmes et les hommes
- Toutes les collaboratrices de retour de congé maternité en 2022 ont bénéficié d'une augmentation.

Les mesures en faveur de l'égalité femmes/hommes

Pour renforcer notre engagement en matière d'égalité et augmenter la part des femmes aux fonctions managériales et de direction, de nombreuses initiatives sont en cours :

- Mise en place d'un cadre de travail plus flexible avec l'Open travail, pour étendre le télétravail et assurer un meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle
- Lancement d'une démarche de leadership au féminin pour casser les préjugés et inciter nos collaborateurs à mieux accompagner les promotions, et notamment celles des femmes
- Formations visant au développement des compétences managériales

Nous avons également conclu au mois de juin 2022 un accord relatif à « l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, et la qualité de vie et des conditions de travail ».

Quatre axes en faveur de l'égalité femmes/hommes y sont avancés :

- Mieux accompagner l'évolution professionnelle des salariées
- Poursuivre la politique d'égalité salariale
- Renforcer la prévention et la lutte contre toute forme de discrimination
- Développer l'accompagnement de la parentalité

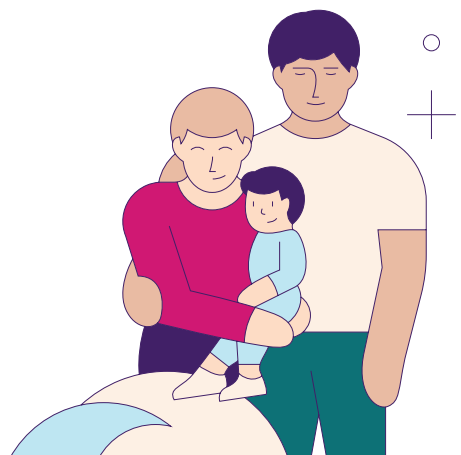
Trois femmes rejoignent cette année le Comité exécutif. Chloé Bungener, directrice déléguée à la relation avec les élus, Hélène Bengorine, directrice des ressources humaines, et Rosa Nait Saada, directrice de Flex Conseil & Services, ont intégré le comex en octobre 2022. La part des femmes au sein du comité exécutif atteint désormais 30,7 %.

Des dispositifs pour mieux associer parentalité et vie professionnelle

Si la question de la parentalité concerne en théorie aussi bien les femmes que les hommes, elle demeure le plus souvent un facteur d'inégalité pour les femmes en entreprise. Les dispositifs que nous avons déployés en faveur des collaborateurs parents ou en passe de l'être visent à corriger cette tendance.

La Mutuelle Générale offre ainsi aux collaborateurs une souplesse horaire le jour de la rentrée scolaire, et propose à tous ses salariés ayant des enfants scolarisés l'accès à la plateforme Flex d'aide aux devoirs.

Nous avons également mis en place un dispositif de CESU garde d'enfants préfinancés par l'entreprise dans le cadre de notre accord du mois de juin 2022. Tout salarié parent d'un enfant de moins de trois ans peut en bénéficier, soit pour faire garder son enfant, soit pour rémunérer d'autres services à la personne, afin de libérer du temps pour son enfant : jardinage, ménage, etc.



2

Intensifier notre soutien et nos actions pour les collaborateurs en situation difficile (maladie, salarié-aidant, handicap)

Des actions de sensibilisation et de prévention du cancer



Depuis de nombreuses années, nous nous engageons auprès de nos collaborateurs les plus fragiles, notamment ceux touchés par le cancer. Cet engagement s'est concrétisé en juin 2018 par la signature de la Charte Cancer et Emploi de l'Institut national contre le Cancer (INCa), puis en octobre 2021 par celle d'une convention de mécénat avec La Ligue contre le cancer. Ces partenariats nous aident à renforcer encore l'information pour nos salariés, à proposer des actions de prévention adaptées et à accompagner ceux touchés par la maladie tout au long de leur parcours. Un certain nombre d'actions ont été mises en place en ce sens en interne : nomination d'une référente cancer, espace d'information dédié sur l'Intranet, campagnes de sensibilisation régulières...

En parallèle, des initiatives de soutien et de sensibilisation complètent ces mesures :

- Soutien à Octobre rose dans la lutte contre le cancer du sein. À cette occasion, une communication spécifique a été mise en place tout au long du mois pour sensibiliser à la prévention et à l'importance du dépistage, d'abord auprès de nos salariées, et plus largement auprès des femmes via les réseaux sociaux animés par La Mutuelle Générale.
- Intervention de Nathalie Vallet-Renart (Association Emploi & Cancer) lors de La Minute santé du mois pour évoquer la conciliation possible entre cancer et travail.
- Ateliers de sensibilisation avec La Ligue contre le cancer déployés sur plusieurs de nos sites avec mise à disposition d'un buste d'autopalpation, et animation dans le cadre de la convention managériale.
- Animations à l'occasion de Mars bleu, via des documents d'information sur le dépistage du cancer colorectal et une sensibilisation en réalité virtuelle.

L'accompagnement des salariés que la maladie éloigne de l'entreprise

La Mutuelle Générale souhaite apporter une information encore plus complète à ses salariés et met à leur disposition un guide Arrêt longue maladie & travail. Destiné aux collaborateurs que la maladie éloigne longtemps de l'entreprise, il aide ceux qui le souhaitent à maintenir le lien et à préparer leur retour à l'emploi. Y figurent une typologie des principales difficultés rencontrées, des informations sur les démarches à suivre, des conseils pour la réintégration professionnelle et des témoignages de collaborateurs. Un référent est aussi à la disposition des salariés concernés s'ils veulent des informations sur les associations et les aides dont ils peuvent bénéficier.

Le groupe d'experts à l'origine de ce guide a également mis en place la dérogation à la non subrogation pour les salariés de moins de 6 mois d'ancienneté en cas d'arrêt longue durée, des fiches d'accompagnement pour les managers (retour à l'emploi), ainsi qu'une analyse de l'impact de l'Open travail sur le retour à l'emploi après un arrêt longue durée.

Des mesures pour une meilleure prise en compte des salariés-aidants

La Mutuelle Générale s'engage depuis plusieurs années pour celles et ceux qui voient leur équilibre personnel et professionnel bouleversé par la maladie, le handicap, la perte d'autonomie ou le décès d'un proche.

L'entreprise avait ainsi élargi en 2020 son congé « enfant malade » à ceux qui ont la responsabilité d'un proche en perte d'autonomie. Renommé « congé enfant malade / proche aidant », ce dispositif donne la possibilité à l'aidant de bénéficier jusqu'à six jours par an de congé rémunérés pour accompagner son proche dépendant. En 2021, nous avons décidé d'étendre ce dispositif en don de jours de congé entre salariés via un fonds de solidarité interne.

Dans la continuité de nos engagements précédents, l'année 2022 a vu la poursuite du dispositif de CESU aidant, avec une nouvelle campagne de CESU dématérialisés et préfinancés pour moitié par l'entreprise. Le nouvel accord portant sur la qualité de vie et des conditions de travail a également introduit des mesures complémentaires de solidarité avec les salariés-aidants, notamment :

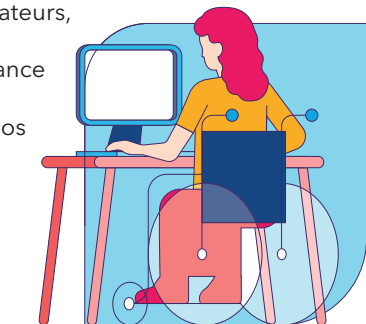
- élargissement de la liste des bénéficiaires des six jours rémunérés (ou douze demi-journées) par an pour accompagner leur proche en situation de handicap ou de perte d'autonomie ;
- assouplissement de l'accès au dispositif de don de jours ;
- renforcement des actions de sensibilisation et de communication sur le statut d'aidant : webinaire d'information ; mise à disposition d'un guide pratique pour les salariés-aidants ; nomination d'un référent dans l'entreprise ;
- accès à la plateforme Flex d'écoute, d'information et d'orientation des aidants (service qui permet d'être mis en relation, six jours sur sept, avec un expert dédié qui accompagne l'aidant dans son quotidien).

Un accord Handicap qui renforce nos ambitions

La direction et les organisations syndicales ont réaffirmé cette année leur engagement en faveur d'une politique d'insertion et de maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap, avec la préparation d'un nouvel accord Handicap. Signé début 2023, cet accord couvrant la période 2023-2025 vise à renforcer la mise en œuvre de conditions favorables pour une inclusion réussie et pérenne. Il s'articule autour de trois axes :

- Favoriser la déclaration des salariés en situation de handicap,
- Renforcer les actions de maintien dans l'emploi,
- Poursuivre nos pratiques de recrutement de candidats en situation de handicap.

En outre, La Mutuelle Générale consacre le mois de novembre au handicap depuis plusieurs années. L'objectif de ce temps fort est de sensibiliser nos collaborateurs, expliquer l'importance d'une déclaration RQTH (Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé) et faire découvrir nos engagements Handicap. Les animations de cette année ont été organisées autour de deux thématiques :



Accueillir le handicap au sein de notre entreprise

Plusieurs actions ont été déployées en ce sens :

- Sensibilisation à l'accessibilité numérique. Cinq bons gestes pour rendre les contenus accessibles à tous ont été mis en avant, et un quiz a rassemblé 243 participants avec versement d'un don à l'AFEH (Association des familles d'enfants handicapés).
- Participation à l'opération nationale Duoday pour la première fois en novembre 2022. Des personnes en situation de handicap ont rejoint pendant une journée nos équipes pour découvrir un métier et notre vie professionnelle.
- Rencontre avec Mathieu Thomas, athlète handi-sport soutenu par La Mutuelle Générale, lors d'une conférence 45 minutes mutuelles consacrée au changement de regard sur le handicap.

Réfléchir à son éligibilité au statut de travailleur handicapé

Le statut RQTH couvre un spectre très large de situations handicapantes dans le cadre de l'activité professionnelle. Pour mieux comprendre ce statut, son utilité et son attribution, nous avons publié et diffusé un guide RQTH. Un test personnel et totalement confidentiel pour vérifier son éligibilité, ainsi que La Minute Santé de novembre consacrée au handicap, ont complété cette action de sensibilisation.

3 Mobiliser nos équipes autour d'actions solidaires et sportives

Nous encourageons chacun de nos salariés à s'investir et à donner un peu de son temps pour des causes solidaires; un bon moyen de favoriser le partage et l'ouverture, dans la droite ligne des valeurs fondatrices de La Mutuelle Générale. En 2022, plusieurs événements ont été organisés :

La Course des héros avec l'Association Petits Princes

Après notre participation en 2018 et 2019, puis l'annulation des éditions 2020 et 2021 du fait de la crise sanitaire, nous avons pu à nouveau participer à la Course des héros cette année. Dans la continuité de nos actions de solidarité en faveur des Petits Princes, nous avons mobilisé nos équipes pour aider cette association à réaliser les rêves d'enfants malades. Au total, 127 collaborateurs ont participé aux éditions de Bordeaux, Paris, Lyon et Nantes, avec versement systématique par La Mutuelle Générale d'un don pour chaque personne inscrite. Quatre volontaires bénévoles ont également répondu présents pour l'assemblée générale de l'association.



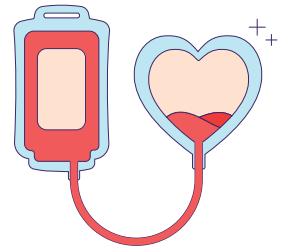
Courses des Héros : Bordeaux, Nantes, Paris et Lyon

Action sportive avec l'association Courir pour elles toutes solidaires

55 collaborateurs de notre site de Saint-Priest ont pris part à la marche de cinq kilomètres organisée par l'association Courir pour elles, toutes solidaires, en soutien à la lutte contre les cancers féminins.

Collectes de sang sur le site d'Horizons

Avec le soutien de l'ADBS (Association de Paris pour le don bénévole de sang à La Poste et Orange) et l'Établissement Français du sang, La Mutuelle Générale a proposé à deux reprises aux collaborateurs du siège de donner leur sang. 80 volontaires ont répondu présents.



S'ENGAGER POUR UN MONDE DURABLE

Les enjeux environnementaux revêtent une importance majeure ; ils font évoluer nos manières d'agir et impactent l'ensemble de nos décisions.

Notre entreprise respecte l'ensemble des contraintes réglementaires en matière de développement durable. Au-delà, elle s'est engagée dans une démarche résolument tournée vers la préservation de l'environnement à travers ses investissements financiers, sa politique achats, ses consommations d'énergie, son utilisation du numérique, ou encore la mobilité de ses collaborateurs. Trois priorités orientent nos engagements pour un monde durable :

- Développer notre politique d'investissement responsable
- Œuvrer pour la transition écologique
- Assurer un cadre de travail respectueux de l'environnement

Développer notre politique d'investissement responsable

Depuis 2021, l'ensemble de notre portefeuille d'actifs - y compris les actifs hors mandat obligataire - bénéficient d'un suivi et d'une évaluation à l'aune de critères extra-financiers. En 2022, nous avons approfondi nos engagements et renforcé notre stratégie ESG* selon les nouvelles réglementations liées à la finance durable.

Plan d'action

1

Maintenir nos engagements avec une politique d'investissement responsable ambitieuse et transparente

2

Poursuivre notre stratégie d'investissement responsable et d'obligations durables

Nos engagements à horizon 2023	Résultats et indicateurs clés			
	2019	2020	2021	2022
Avec nos mandataires de gestion d'actifs, intégrer les critères RSE dans nos choix d'investissements financiers et évaluer 95 % des émetteurs privés des mandats obligataires	Pilotage de la qualité ESG du portefeuille obligataire : suivi de sa note moyenne selon la méthode Ostrum AM / LBPAM			
	Taux de couverture ESG** des entreprises privées***			
	97 %	98 %	98,9 %	98,9 %
Augmenter la prise en compte des critères RSE dans la politique globale du mandat obligataire confié à Ostrum AM	Prise en compte de nos critères extra-financiers (définition d'une grille) pour la sélection de nos nouveaux investissements, hors mandats obligataires, depuis 2020			
	<ul style="list-style-type: none"> • Politique d'exclusion à l'achat des actifs liés au charbon, aux secteurs du tabac et des jeux d'argent, en plus des listes d'exclusions réglementaires • Poursuite de nos investissements en obligations vertes • Élargissement de notre mandat à tout type d'obligations durables**** 			

* La stratégie ESG repose sur la prise en compte de critères environnementaux, sociaux et de gouvernance.

** Le taux de couverture ESG est la nouvelle dénomination du taux de couverture ISR présenté dans les précédents rapports RSE.

*** Les entreprises privées représentent 82,18 % de notre portefeuille obligataire au 31/12/2022.

**** Les obligations durables regroupent les émissions de green, social, sustainable et sustainability-linked bonds.

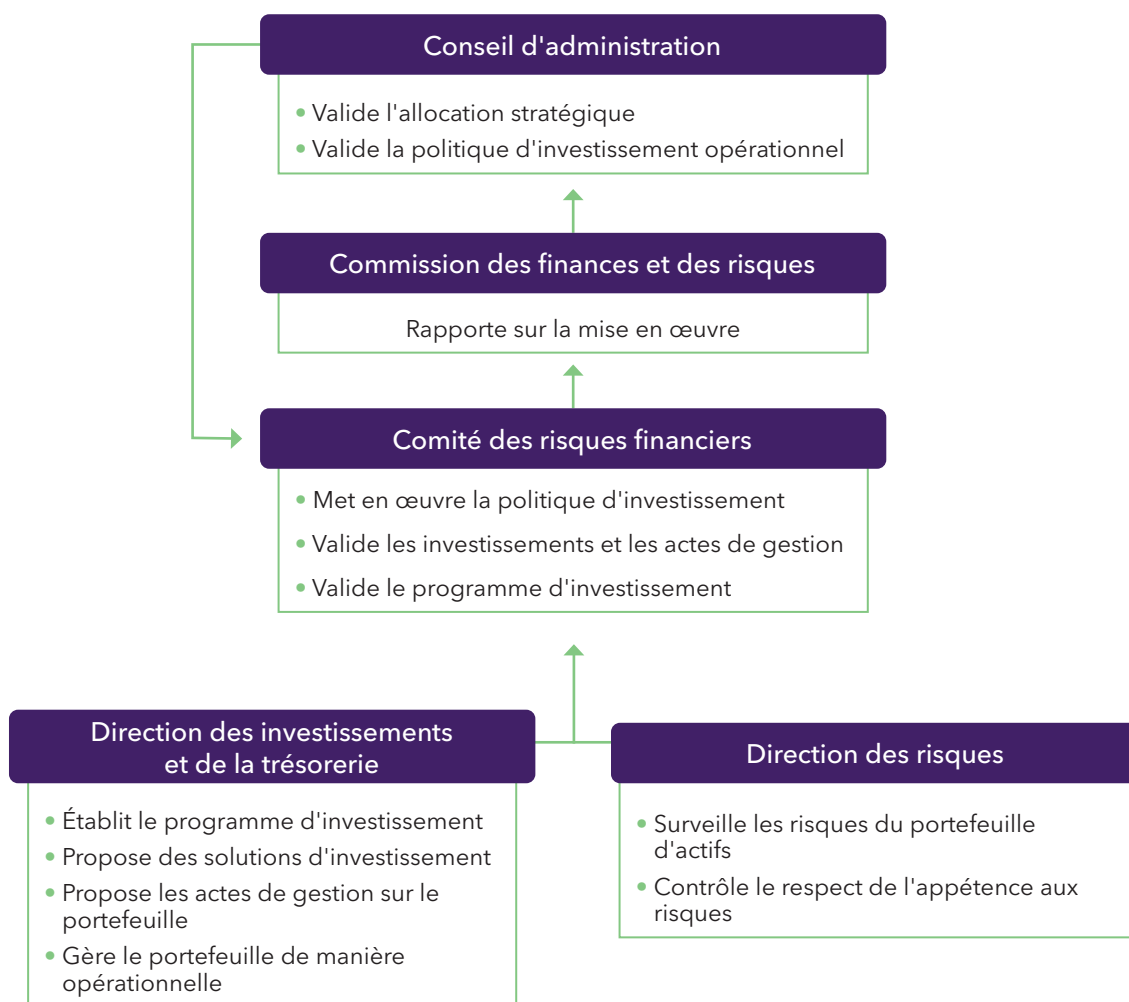
La gouvernance de nos investissements financiers

La Mutuelle Générale a mis en place des instances de gouvernance chargées du contrôle et du suivi de sa politique d'investissement, et notamment des investissements responsables. Cette gouvernance est fondée à la fois sur les instances politiques composées des administrateurs qui valident les décisions stratégiques, et sur les équipes opérationnelles qui proposent et mettent en œuvre ces orientations.

Le Conseil d'administration est l'instance de décision de La Mutuelle Générale. Il est chargé de valider la politique d'investissement et l'allocation stratégique et en assure le suivi.

Le Comité des risques financiers est chargé de la mise en place de la politique d'investissement. Il valide le programme d'investissement soumis par la direction des Investissements et de la Trésorerie, tandis que la direction des Risques contrôle et surveille l'exposition aux risques.

L'élaboration de notre politique d'investissement tient compte des besoins de gestion actif/passif, du contexte économique, du coût en capital réglementaire et de la trajectoire financière. La politique intègre un suivi extra-financier des placements ; elle est notamment alignée avec les engagements et les valeurs de La Mutuelle Générale.



Nous nous efforçons d'accompagner toujours davantage la montée en compétences individuelles et collectives de nos élus et de notre gouvernance sur les enjeux de durabilité (cf. page 51). Durant le premier semestre 2022, les administrateurs ont ainsi pu assister à deux formations réalisées par les équipes de La Mutuelle Générale sur les sujets RSE et ESG (notamment sur les notions de risques climatiques et de biodiversité).

Notre adaptation au cadre réglementaire

Le plan européen de finance durable poursuit trois objectifs pour contribuer à la transition énergétique et écologique : réorienter les flux de capitaux vers une économie plus durable ; intégrer la durabilité dans la gestion des risques ; favoriser la transparence avec une vision de long terme.

Il s'applique à travers plusieurs textes ou règlements : article 29 de la loi Énergie climat (LEC), SFDR (*Sustainable Finance Disclosure Regulation*) et le règlement Taxonomie. Ces textes définissent les informations et indicateurs à publier sur la prise en compte des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) dans notre politique d'investissement et nos activités.

Compte tenu de ces évolutions réglementaires et des spécificités de nos activités, des plans d'action spécifiques ont été élaborés afin d'assurer la déclinaison opérationnelle de ces obligations. Parmi les initiatives que nous avons lancées en 2022 :

- en matière de reporting ESG, publication de notre premier rapport Investissement Responsable (au titre de l'article 29 de la loi énergie-climat) sur le site internet de La Mutuelle Générale ;
- en matière de durabilité :
 - définition et intégration du risque de durabilité dans notre cartographie des risques ;
 - conception d'un plan d'action pour définir et mettre en œuvre nos stratégies d'alignement climat et biodiversité ;
 - revue de l'ensemble de nos politiques écrites pour intégration explicite de la durabilité dans la gouvernance des risques ;
 - revue de la conformité des produits ;
 - analyse de l'éligibilité de nos investissements au titre des deux premiers objectifs du règlement Taxonomie.

La prise en compte de l'enjeu de durabilité dans la gestion de nos risques

En 2022, le risque de durabilité a été défini et évalué en risque stratégique sur la base de notre méthodologie de classification des risques.

Dans le cadre de la gestion des risques opérationnels et environnementaux liés à notre activité, nous nous appuyons sur une organisation qui mobilise l'ensemble de notre écosystème impacté par la durabilité : direction des Investissements et de la Trésorerie, direction des Risques, direction de l'Audit interne, direction RSE, sociétés de gestion et dépositaires.

L'exposition aux risques liés à la durabilité de nos investissements financiers est identifiée grâce à une analyse extra-financière relative aux émetteurs (méthodologie GREaT). Cette analyse permet notamment de cartographier les risques opérationnels, réglementaires, stratégiques et climatiques.



1

Maintenir nos engagements avec une politique d'investissement responsable ambitieuse et transparente

Le cadre de notre démarche en matière d'investissements

Face aux enjeux de la transition énergétique, l'investissement responsable est central pour un acteur institutionnel comme La Mutuelle Générale. Notre stratégie est ambitieuse, notamment pour notre mandat obligataire (sous gestion d'Ostrum Asset Management) qui représente environ 56 % de notre portefeuille d'actifs, soit 1,49 milliard d'euros en valeur de marché au 31/12/2022. Celui-ci fait l'objet d'un suivi extra-financier selon la méthodologie GREaT depuis 2018.

En 2020, nous avons également développé nos propres critères extra-financiers pour la sélection de nos nouveaux investissements, quelle que soit leur classe d'actifs ou leur société de gestion.

En 2021, nos engagements ont été élargis à l'ensemble de notre portefeuille d'actifs - y compris les actifs hors mandat obligataire - en les soumettant à un suivi et à une évaluation extra-financière. Ces engagements pris par le comité des risques financiers de La Mutuelle Générale continuent de s'appliquer :

- réaliser une évaluation extra-financière annuelle de l'ensemble du portefeuille d'actifs ;
- augmenter le ratio de couverture ESG* du portefeuille d'actifs évalué ;
- maintenir ou améliorer l'écart entre la note d'évaluation ESG* du portefeuille et celle de l'indice de référence (établi à partir d'une réplification des pondérations de l'ensemble des actifs détenus au sein du portefeuille).

À fin 2021, avec un taux de couverture de 66,6 % notre portefeuille est mieux noté que l'indice de référence : 3,92 vs 4,23 (1 étant la meilleure note). Cette bonne performance traduit notre politique volontariste en matière d'investissement responsable. À date de validation de ce rapport, les informations concernant 2022 ne sont pas encore disponibles.

En 2022, notre stratégie ESG a été renforcée en définissant un plan d'action opérationnel assorti d'un calendrier d'alignement climat et biodiversité progressif. Les travaux menés avec nos sociétés de gestion et des experts externes nous ont permis de formaliser une feuille de route cohérente et maîtrisée à horizon 2030. Cette nouvelle stratégie se déploiera à partir de l'exercice 2023 et sera décrite dans nos futurs rapports.

L'ensemble de ce dispositif s'intègre à notre démarche RSE globale et consolide notre stratégie en matière de durabilité.

La déclinaison de notre démarche

Le suivi extra-financier du portefeuille de La Mutuelle Générale se déploie en plusieurs axes :

Notation annuelle du portefeuille global selon des critères extra-financiers

Dans le cadre des engagements pris par La Mutuelle Générale, l'ensemble de notre portefeuille (obligataire et hors obligataire) est évalué grâce à « GREaT ». Cette méthodologie de notation extra-financière développée par La Banque Postale Asset Management (LBPAM) permet d'évaluer nos investissements selon les critères ESG, mais aussi selon l'engagement, la responsabilité, les opportunités et les risques. Objectivé par une note allant de 1 (forte qualité extra-financière) à 10 (faible qualité extra-financière), GREaT s'appuie sur quatre piliers : gouvernance responsable ; gestion durable des ressources naturelles et humaines ; transition énergétique ; développement des territoires.

*Le taux de couverture ESG est la nouvelle dénomination du taux de couverture ISR présenté dans le précédent rapport RSE. De même, la note d'évaluation ESG remplace la note d'évaluation ISR. Les deux indicateurs sont calculés selon la méthodologie GREaT actualisée Agir 2.0 de LBPAM, selon les données consolidées au 31/12/2021.

Méthodologie GREaT de La Banque Postale Asset Management

<p>Novatrice 4 piliers, pour analyser les risques et les opportunités</p>	<p>Prospective identification des entreprises tournées vers l'avenir</p>	<p>Rigoureuse référentiel unique pour analyser, mesurer, noter</p>	<p>Flexible adaptation aux classes d'actifs</p>
<p>Gouvernance responsable</p> <p>Encourager la diffusion des meilleures pratiques en termes de gouvernance d'entreprise et d'éthique des affaires</p>	<p>Gestion durable des Ressources</p> <p>Gérer durablement les ressources humaines ou naturelles : respect des droits de l'Homme, développement du droit du travail, relations durables avec les fournisseurs, protection de l'environnement</p>	<p>Transition Énergétique</p> <p>Maîtriser les risques climatiques en accompagnant le passage d'un modèle économique fortement carboné vers un modèle plus sobre et plus durable</p>	<p>Développement des Territoires</p> <p>Promouvoir des pratiques responsables répondant aux Objectifs de Développement Durable sociaux et créatrices de valeurs pour l'ensemble des parties prenantes en lien avec la chaîne de valeur</p>

Notation ESG de nos nouveaux choix d'investissements (hors mandat obligatoire et fonds dédiés)

Notre gestion étant essentiellement en gestion déléguée (90 % des encours), la sélection de nos sociétés de gestion (SDG) est un point majeur dans le processus d'investissement de La Mutuelle Générale.

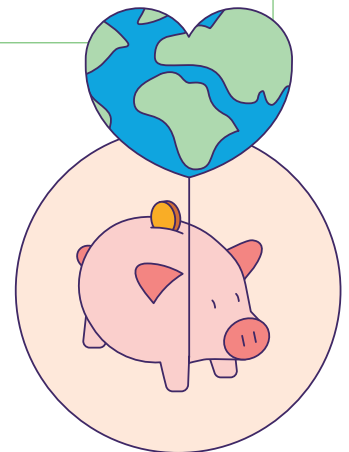
Depuis 2020, nous prenons en compte de façon systématique les critères extra-financiers dans le choix de tous nos nouveaux investissements, quelles que soient leur classe d'actifs ou leur société de gestion. Cette stratégie d'investissement est renforcée par une grille de notation intégrant de nouveaux critères permettant d'apprécier :

- les engagements en termes d'investissement responsable des sociétés de gestion (sociétés signataires d'engagements standards internationaux, type PRI) ;
- l'existence d'une politique RSE pour les sociétés de gestion retenues ;
- l'existence de critères ESG dans le cadre de la sélection des investissements sous-jacents au fonds ;
- la prise en compte des critères de durabilité avec la classification SFDR.

Cette grille de notation est présentée en comité des risques financiers lors de chaque investissement.

Notre politique d'exclusion

Dans le cadre de la gestion de nos actifs financiers hors mandat obligatoire, La Mutuelle Générale a mis en place une politique d'exclusion à l'achat dans les secteurs ne correspondant pas à ses valeurs : le tabac, la pornographie et le charbon (investissements limités aux émetteurs qui ont annoncé une sortie pilotée du charbon ; exclusion des entreprises n'ayant pas publié une stratégie d'alignement avec l'Accord de Paris).



L'évaluation des engagements RSE de nos principales sociétés de gestion de portefeuille

En complément, nous évaluons chaque année les engagements RSE de nos principales sociétés de gestion partenaires afin de s'assurer de leur alignement avec les valeurs de La Mutuelle Générale. Elles sont notées selon sept critères cohérents avec les thématiques RSE de la norme internationale de référence ISO 26 000 : gouvernance ; engagement sociétal ; relations et conditions de travail ; bonnes pratiques d'affaires ; clients & consommateurs ; environnement ; droits de l'Homme.

L'analyse des notes globales obtenues par nos principales sociétés de gestion en 2022 souligne leur fort niveau de maturité RSE. Toutes ont pris des engagements concrets dans le cadre de leur stratégie, notamment en matière d'engagement climat et d'investissement responsable grâce à la prise en compte de critères ESG.

Classification du portefeuille

Afin d'apporter de la visibilité sur la proportion des encours sous gestion prenant en compte des critères ESG dans le montant total des encours gérés par l'entité, La Mutuelle Générale s'est notamment appuyée sur la classification SFDR (*Sustainable Finance Disclosure Regulation*).

La Mutuelle Générale a ainsi identifié, dans une démarche volontaire et avec l'aide des sociétés auxquelles elle délègue la gestion de ses actifs, le pourcentage d'encours du portefeuille investis dans des produits (ou actifs) financiers Articles 6, 8 ou 9 :

- Article 6 : produit sans objectif de durabilité.
- Article 8 : produit à caractéristiques ESG (qui promeut des caractéristiques environnementales ou sociales).
- Article 9 : produit « à investissement durable » (qui met en avant un objectif d'investissement durable).

En utilisant cette classification, il ressort que l'ensemble du portefeuille d'actifs de La Mutuelle Générale est structuré comme suit au 31/12/2022 :

Article SFDR	Encours en % du portefeuille
6	25,4 %
8	74,2 %
9	0,4 %
Total	100 %

La Mutuelle Générale accompagne l'émergence de nouvelles solidarités

Nous avons souscrit au premier fonds d'investissement mutualiste à impact social et environnemental dans le secteur de la santé et du médico-social : Mutuelles Impact. Il entend contribuer à l'accélération de la transition sociale et écologique de notre économie pour la rendre plus durable et plus solidaire.

Lancé en 2020 par la Mutualité Française avec la participation de 45 mutuelles, le fonds Mutuelles Impact possède aujourd'hui une capacité d'investissement de 95 millions d'euros et finance neuf sociétés à impact, avec l'objectif d'atteindre vingt entreprises d'ici 2025. Deux catégories sont particulièrement ciblées : les jeunes sociétés innovantes à fort impact social et environnemental ; les entreprises plus matures qui souhaitent s'engager dans un processus de transformation suffisamment structurant pour générer davantage d'impact social et environnemental. À titre d'exemple, Mutuelles Impact a investi dans la société ErgoSanté qui conçoit des solutions ergonomiques sur-mesure pour prévenir les troubles musculosquelettiques, ou l'entreprise Colette qui démocratise et développe la colocation intergénérationnelle.

Informations relatives au règlement Taxonomie

La finance durable ayant un rôle clé à jouer dans le verdissement de l'économie, la Commission européenne a adopté le « plan d'action 2018 » avec l'objectif de faire de l'Europe le premier continent neutre sur le plan climatique d'ici 2050.

C'est sur cette base que s'est construit le « règlement taxonomie » - règlement (UE) 2020/852 du 18 juin 2020 - qui établit un système de classification des activités durables sur le plan environnemental. En application de ce règlement, une activité économique peut être considérée comme durable et donc alignée à la taxonomie si :

- Elle est éligible à la taxonomie, c'est-à-dire mentionnée dans les actes délégués du règlement taxonomie
- Elle contribue substantiellement à un ou plusieurs des six objectifs environnementaux suivants (seuls les deux premiers sont applicables au titre de l'exercice 2022) :
 1. l'atténuation du changement climatique ;
 2. l'adaptation au changement climatique ;
 3. l'utilisation durable et la protection des ressources aquatiques et marines ;
 4. la transition vers une économie circulaire ;
 5. la prévention et la réduction de la pollution ;
 6. la protection et la restauration de la biodiversité et des écosystèmes
- Elle ne cause de préjudice important à aucun des autres objectifs environnementaux
- Elle est exercée dans le respect des garanties minimales en matière de gouvernance et de droits de l'Homme

En application des différentes réglementations, La Mutuelle Générale publie les informations relatives au caractère durable sur le plan environnemental de ses activités économiques. Ainsi sur l'exercice 2022, sept indicateurs sont publiés :

Les indicateurs relatifs aux investissements :

1. La part, dans son actif total, de l'exposition sur les activités économiques éligibles à la taxonomie : 7,42 % (turnover) et 6,58 % (Capex)
2. La part, dans son actif total de l'exposition sur les activités économiques non éligibles à la taxonomie : 33,15 % (turnover) et 33,99 % (Capex)
3. La part dans son actif total des expositions sur des administrations centrales, des banques centrales ou des émetteurs supranationaux : 10,81 %
4. La part dans l'actif total des produits dérivés : 0,16 %
5. La part dans l'actif total des expositions sur des entreprises qui ne sont pas tenues de publier des informations non-financières en vertu de l'article 19 bis ou de l'article 29 bis de la directive 2013/34/UE (NFRD) : 11,54 %

Les indicateurs relatifs à la souscription :

6. La part des activités économiques d'assurance non-vie éligibles à la taxonomie : 0 %
7. La part des activités économiques d'assurance non-vie non éligibles à la taxonomie 100 %

Comme prévu par ce règlement, ces indicateurs seront complétés par un reporting sur l'alignement à la taxonomie des activités de l'ensemble du Groupe à partir de l'exercice 2023.

Les sources et la méthodologie de calcul de l'ensemble de ces indicateurs sont disponibles dans la note relative au règlement taxonomie située en annexe page 91.

2

Poursuivre notre stratégie d'investissement responsable et d'obligations durables

La Mutuelle Générale s'engage depuis plusieurs années à contribuer à la transition énergétique et écologique grâce à sa politique d'investissement. La part croissante de nos investissements responsables et des obligations durables témoigne de notre volonté de mener une politique financière responsable sur le long terme.

Suivi des investissements du mandat obligataire

En complément de l'analyse ESG annuelle de nos encours, nous suivons chaque trimestre la note ESG du portefeuille obligataire géré par Ostrum AM pour évaluer les objectifs que nous avons intégrés à notre convention de gestion :

- obtenir un taux de couverture du portefeuille obligataire supérieur à 95 % ;
- obtenir une notation moyenne de la poche obligations privées du mandat obligataire inférieure à 5.
- maintenir une note GREaT du portefeuille de La Mutuelle Générale meilleure que celle de l'indice de référence.

Portefeuille obligataire, de La Mutuelle Générale (données consolidées au 31/12/2022)

Taux de couverture ESG de notre portefeuille Entreprises privées : **98,9 %**

Note d'évaluation ESG : 3,56 vs 4,08 pour l'indice de référence (1 étant la meilleure note)

(Calcul selon la méthodologie GREaT actualisée Agir 2.0 de LBPAM)

L'exclusion des secteurs controversés dans notre mandat obligataire

La Mutuelle Générale et Ostrum AM partagent les mêmes valeurs de responsabilité et de transparence. Au sein de notre portefeuille obligataire sous mandat, nous avons mis en place une démarche d'exclusion, à l'achat :

- des activités liées au tabac et aux jeux d'argent ;
- des armes controversées et non conventionnelles (mines anti-personnelles, bombes à sous-munitions biologiques, chimiques, nucléaires hors du cadre fixé par le Traité de Non-Prolifération, à l'uranium appauvri)
- des entreprises qui développent de nouvelles capacités charbon, ainsi que celles qui n'ont pas défini de plan de sortie du charbon conforme à l'Accord de Paris (limitation du réchauffement climatique à 2 °C).
- des entreprises dépassant les seuils suivants (les seuils sont évolutifs) :
 - 20 % de chiffre d'affaires issu de la production d'énergie générée par le charbon ou provenant de la production de charbon ;
 - 10 millions de tonnes de production annuelle de charbon thermique ;
 - 5 gigawatts de capacité installée ;
 - 20 % de la production d'énergie générée par le charbon.

Investissement en obligations durables

La Mutuelle Générale sélectionne les actifs compatibles avec les enjeux d'une croissance durable. Nous privilégions, toutes choses égales par ailleurs, les obligations durables qui représentent désormais 272,4 M€ au 31 décembre 2022, soit une hausse de 45 % en valeur de bilan par rapport à 2021 (187,8 M€, données consolidées à fin 2021 après requalification de certaines émissions en obligations durables).

Notre portefeuille d'obligations durables

- Les « obligations vertes » auxquelles nous souscrivons financent des projets visant à promouvoir un développement environnemental durable. Elles constituent une classe d'actifs à même de répondre aux enjeux de la transition énergétique et écologique. Les émetteurs sont diversifiés : institutions internationales, agences supranationales, états, collectivités locales,

banques, entreprises. Elles représentent aujourd'hui ¾ de notre portefeuille d'obligations durables.

- En complément, La Mutuelle Générale, via son mandat obligataire avec Ostrum AM, investit dans :
 - des *social bonds* (« obligations sociales ») qui financent des projets sociaux ;
 - des *sustainability bonds* (« obligations durables ») qui financent une combinaison de projets environnementaux et sociaux.

En 2022, nous avons également poursuivi, bien que de manière plus limitée, nos investissements dans les *Sustainability Linked Bonds* (« obligations liées au développement durable », soit des titres de dette dont les caractéristiques financières et/ou structurelles peuvent varier selon l'atteinte ou non par l'émetteur d'objectifs prédéfinis de performance de durabilité/ESG).

Répartition des encours en obligations durables suivi par Ostrum AM dans le cadre du mandat obligataire au 31/12/2022

Segment obligataire	Obligations vertes	Obligations sociales	Obligations de durabilité	Obligations liées au développement durable	Total
Souverains	9,1 %				9,1 %
Agences	0,8 %	2 %			2,8 %
Supranational	2,3 %				2,3 %
Collectivités Locales		1,4 %	6,2 %		7,6 %
Financières	28,1 %	7,6 %	1,3 %		37 %
Immobilier	21,8 %	0,3 %	0,4 %		22,5 %
Communications			1,4 %		1,4 %
Consommation Cyclique	3,1 %			5,2 %	8,3 %
Matériaux de base	1,2 %				1,2 %
Services aux Collectivités	7,9 %				7,9 %
Total	74,2 %	11,3 %	9,2 %	5,2 %	100 %

En utilisant la classification instrument La Mutuelle Générale et les valorisations marchés au 31/12/2022.

Nos engagements climat et biodiversité

L'impact des investissements de La Mutuelle Générale est pris en compte dans le calcul du bilan carbone du Groupe (cf. bilan carbone page 83) à hauteur des 56 % de notre portefeuille d'actifs géré par Ostrum Asset Management.

Ainsi, un million d'euros investi par La Mutuelle Générale au titre du mandat obligataire produit en 2022 91,88 tonnes de CO₂ par an versus 108,2 tonnes de CO₂ en 2021. Cette réduction s'explique par nos prises de position sur de nouvelles obligations plus durables, à la suite de l'arrivée à échéance de certaines obligations.

L'empreinte carbone de notre mandat obligataire est évaluée sur la base des scopes 1 et 2 des émetteurs corporate et assimilés corporate. L'élargissement de notre périmètre d'analyse fait partie de nos priorités pour l'amélioration continue de notre bilan carbone.

Aux enjeux climat s'ajoutent ceux liés à la protection du vivant. Pour un meilleur alignement de notre stratégie, nous analysons depuis 2021 l'impact de nos investissements sur la biodiversité à travers la méthodologie *Global Biodiversity Score*.



Œuvrer pour la transition écologique

Depuis plusieurs années, La Mutuelle Générale adopte un modèle de fonctionnement écoresponsable pour réduire les impacts de son activité et œuvrer pour la transition écologique. Ce modèle s'applique dans notre politique d'achats et nos déplacements, ainsi que dans nos actions de sensibilisation et de soutien aux comportements responsables.

Plan d'action

1

Développer notre politique Achats responsables

2

Promouvoir une mobilité plus durable

Nos engagements à horizon 2023	Résultats et indicateurs clés			
	2019	2020	2021	2022
Prendre en compte nos exigences RSE dans notre politique Achats responsables (périmètre budget de fonctionnement) <ul style="list-style-type: none"> dans 100 % de nos appels d'offres pour les 100 premiers fournisseurs en portefeuille représentant 80 % de notre volume d'achats 	Mise en place d'une grille d'évaluation des critères RSE			
	Taux d'appels d'offres pour lesquels les critères RSE ont été pris en compte			
	NA	64 %	96,4 %	100 %
	Taux de fournisseurs en portefeuille évalués selon critères RSE			
	NA	8 %	48 %	80 %
Réduire notre empreinte environnementale lors de nos déplacements	Évolution du taux d'émission de CO2 du parc automobile			
	109 g/km	Norme NEDC : 109,53 gr en moyenne -90 % du parc Norme WLTP : 118 gr en moyenne -10 % du parc	Norme NEDC : 111 gr en moyenne -84 % du parc Norme WLTP : 102 gr en moyenne -16 % du parc	Norme NEDC : 114 gr en moyenne -61 % du parc Norme WLTP : 94 gr en moyenne -39 % du parc
Ne plus commander de véhicules présentant un malus écologique, selon norme en vigueur au moment de la commande	Nombre de véhicules commandés présentant un malus écologique au moment de la commande			
	NA	14 véhicules* commandés avec dépassement moyen de la norme de 6 %	0 véhicule commandé avec malus	0 véhicule commandé avec malus
Expliquer les enjeux de la transition écologique	NA	NA	Cycle d'animations lors de la SEDD 2021, dont 45 Minutes mutuelles sur la RSE	E-learning RSE RSE Academy

1

Développer notre politique Achats responsables

Début 2022, nous avons mis à jour notre politique Achats. Notre politique poursuit des objectifs économiques (efficacité de nos achats de biens et services; amélioration de la performance globale de l'entreprise; maîtrise accrue de nos risques juridiques, opérationnels et budgétaires), et promeut de bonnes pratiques en matière sociale, sociétale et environnementale. Pour être pleinement efficace, elle suppose une évaluation de nos fournisseurs, qu'ils travaillent déjà avec nous ou qu'ils soient consultés dans le cadre d'appels d'offres.

L'évaluation de nos partenaires

Nos fournisseurs en portefeuille sont suivis via un processus d'évaluation de leur performance globale prenant en compte leur politique RSE. Cinq critères d'analyse sont suivis sur ce sujet: démarche RSE globale; politique sociale; protection de l'environnement; engagement pour la société civile; mesures de prévention et de lutte anti-corruption.

Cette démarche a débuté en 2021 avec une campagne visant à évaluer en deux ans nos cent principaux fournisseurs représentant 80 % de notre volume d'achats. En fin d'année 2022, nous avons réalisé l'évaluation de 80 % de cette cible. La proportion restante correspond majoritairement à des fournisseurs avec lesquels La Mutuelle Générale a cessé sa relation. Afin d'améliorer ce résultat, la démarche Achats a été révisée comme détaillé ci-contre.

Les candidats à nos appels d'offre sont également soumis à cette évaluation, pour une prise en compte à hauteur de 5 % de leur note globale. Elle s'étend ainsi de manière progressive depuis deux ans, avec un taux d'application dans 100 % de nos appels d'offres en 2022.

En parallèle, ce processus d'évaluation se complète d'une prestation auprès d'un tiers certificateur chargé de s'assurer de la conformité sociale et fiscale de nos fournisseurs.

Une nouvelle charte Achats responsables

Pour renforcer notre démarche, La Mutuelle Générale a validé en fin d'année 2022 sa première charte Achats responsables; elle a été mise en ligne et intégrée à nos documents contractuels et commerciaux dès le mois de janvier 2023.

Ce document partage avec tous nos fournisseurs (existants ou potentiels) les principes définissant les achats responsables pour La Mutuelle Générale :

- Nos engagements vis-à-vis de nos fournisseurs;

- Nos attentes en matière de respect des principes RSE décrits dans la Charte : pratiques et normes de travail, protection de l'environnement, bonnes pratiques des affaires, éthique et anti-corruption ;
- Les modalités de mise en œuvre et de contrôle des principes RSE.

La revue de notre démarche Achats responsables

En 2022, nos travaux nous ont conduits à revoir l'ensemble de la démarche d'évaluation de nos fournisseurs en vue d'adopter une approche basée sur la gestion des risques de la chaîne de valeur, en ligne avec les pratiques de place. En matière de risques graves (au sens du devoir de vigilance), notre exposition est limitée compte tenu de nos activités et des secteurs d'activité de nos fournisseurs et prestataires. Certains risques peuvent toutefois être considérés comme significatifs, et nous avons donc décidé d'établir une cartographie des risques RSE dédiée aux achats avec une évaluation par famille d'achats: impacts sur l'environnement, impacts sociaux et impacts sociétaux. Après analyse, nous pourrions adapter notre procédure et prioriser les évaluations.

L'adoption de cette nouvelle démarche a nécessité la révision de notre grille de critères RSE. L'évaluation intègre depuis janvier 2023 un encadré sur le climat en lien avec l'adoption de notre stratégie bas carbone (cf. page 81). Nos fournisseurs sont invités à y renseigner des informations relatives à leur bilan carbone, la méthodologie qu'ils utilisent et les engagements de réduction qu'ils ont pu prendre.



Des déplacements professionnels encadrés

La Mutuelle Générale travaille à diminuer les émissions de gaz à effet de serre liées aux trajets professionnels de ses collaborateurs et de ses élus en faisant évoluer leurs modes de déplacement vers des pratiques moins polluantes. Les règles de remboursement des frais de déplacements professionnels sont ainsi bâties pour inciter nos collaborateurs et nos élus à privilégier et à favoriser, lorsque c'est possible :

- les solutions alternatives aux réunions en présentiel, telles que la vidéoconférence ou la conférence téléphonique ;
- les transports en commun au lieu des voitures individuelles ;
- le covoiturage pour les déplacements courts à plusieurs ;
- le train à la place de l'avion chaque fois que possible. Le train représente 92 % de nos déplacements professionnels en 2022 contre 8 % pour l'avion.

Des déplacements domicile-travail fortement réduits avec l'Open travail

Le déploiement de l'Open travail permet de réduire significativement les déplacements domicile/travail, et donc le nombre de trajets quotidiens. En parallèle, nous avons poursuivi le recours à l'e-learning et les classes virtuelles via notre plateforme Université La Mutuelle Générale, notamment pour nos équipes commerciales et opérations client.

Plus largement, nous avons fait de la mobilité durable un enjeu clef, tant pour l'environnement que pour la santé de nos salariés. De nouvelles mesures relatives aux déplacements domicile-travail ont ainsi été prises dans le cadre de la « négociation annuelle sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, la qualité de vie et des conditions de travail et la mobilité durable » :

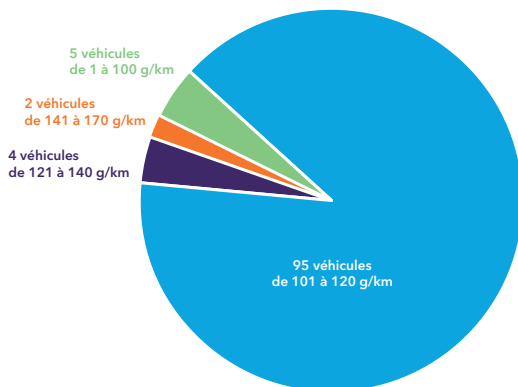
- mise en place d'un forfait mobilité durable pour les salariés utilisant un vélo (électrique ou non) pour se rendre sur leur lieu de travail (composé d'un forfait fixe et d'une indemnité variable selon le nombre de kilomètres) ;

- incitation à l'utilisation de modes de transport vertueux pour le trajet domicile-lieu de travail et les déplacements réalisés dans le cadre de l'activité professionnelle ;
- élargissement de la « prime transport » aux véhicules électriques, rechargeables et à hydrogène pour les salariés hors Île-de-France.

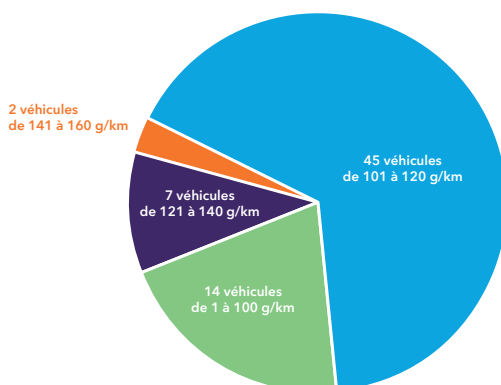
Une politique Véhicules renforcée

La Mutuelle Générale poursuit la rénovation de son parc automobile avec l'objectif de réduire le taux d'émission moyen de ses véhicules à moins de 100 grammes de CO₂/km d'ici 2024. Dès 2019, nous avons décidé de ne plus attribuer de véhicules affichant un malus écologique et de supprimer les modèles diesel au profit de modèles essence moins émetteurs de particules fines. Notre catalogue annuel de véhicules ne présente donc que des véhicules essence, électrique ou hybrides rechargeables, avec une proposition électrique systématiquement associée à chaque catégorie de véhicule.

Véhicules sous la norme NEDC - 61 % du parc



Véhicules sous la norme WLTP - 39 % du parc



3

Expliquer les enjeux de la transition écologique

Une démarche de sensibilisation à tous les niveaux de l'entreprise

Mieux comprendre les enjeux de la transition écologique est l'un des principaux leviers d'action pour y faire face. Pour cela, nous avons lancé en milieu d'année le premier e-learning RSE, pour développer les connaissances de nos collaborateurs sur la RSE et présenter la démarche d'engagement de La Mutuelle Générale. Suivi sur la base du volontariat par une quarantaine de personnes, cet e-learning est par ailleurs utilisé en version collective lors de formations en présentiel.

Par ailleurs, l'ensemble de notre démarche RSE a été présentée en CSE.



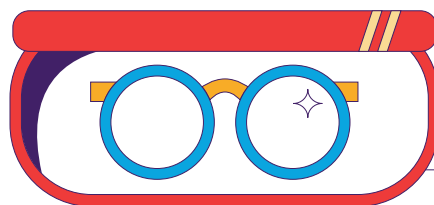
2022 a également vu le lancement de la RSE Academy. Animé par le département RSE, ce club des collaborateurs responsables de La Mutuelle Générale compte déjà une centaine de participants. Il fait bénéficier chacun d'un accès à une communauté dédiée, des réunions thématiques sur les grands enjeux du développement durable, et des travaux de groupe. Les écogestes ont par exemple fait l'objet d'une réflexion collective qui débouche sur la publication d'un guide à destination de l'ensemble des collaborateurs début 2023.

Enfin, nous avons renforcé l'acculturation de nos collaborateurs au changement climatique : des Fresques du climat et des animations lors de la Semaine européenne du Développement durable ont été organisées au dernier trimestre (cf. page 81).

Des partenariats locaux pour encourager les pratiques responsables

Cette année encore, nous nous sommes engagés auprès d'initiatives locales.

- Nous soutenons depuis son lancement le projet 13'Infuz de l'association Urbanescence. L'ambition de ce collectif est de faire du tronçon de Rungis de la petite ceinture (Paris XIII), un lieu d'accueil pour la production et la vente de tisanes. Un atelier sur le site a été organisé pour les salariés de La Mutuelle Générale afin de les sensibiliser à l'agriculture urbaine et à la préservation de la biodiversité ; une exposition temporaire a aussi été organisée au siège d'Horizons.
- La direction des Ventes du Sud-Ouest et le département des Relations extérieures se sont associés à une action de ramassage des déchets sur le site de Bègles. Cette opération de sensibilisation et de prévention a eu lieu dans le cadre d'un partenariat local à l'occasion de la Semaine européenne de réduction des déchets.
- Enfin, La Mutuelle Générale a organisé cette année une large collecte de lunettes sur l'ensemble de ses sites. Menée en partenariat avec Lunettes de Zac*, l'opération a rencontré un franc succès : 683 paires de lunettes ont été apportées par les collaborateurs pour être reconditionnées ou recyclées. En accord avec les valeurs de partage et de solidarité portées par notre raison d'être, cette action répond aussi à différents enjeux RSE comme l'accès à la santé, la préservation des ressources et l'économie circulaire.



*Lunettes de Zac est une start-up française de collecte et de reconditionnement de montures de lunettes. Son objectif est de proposer à tous une alternative de qualité à impact social et environnemental positif. Elle travaille en partenariat avec l'entreprise adaptée AlterEos.

Assurer un cadre de travail respectueux de l'environnement

La Mutuelle Générale attache une importance particulière à la maîtrise des risques climatiques et fait évoluer son modèle économique pour le rendre plus sobre et durable.

Plan d'action

1

Diminuer et maîtriser les impacts environnementaux de notre activité

2

Réduire l'empreinte environnementale de notre parc immobilier

Nos engagements à horizon 2023	Résultats et indicateurs clés			
	2019	2020	2021	2022
Agir pour diminuer notre consommation d'électricité et nos volumes de gaz à effet de serre	Consommation d'électricité* en KWH			
	3 453 700 kWh	2 569 843 kWh	1 705 590 kWh	1 537 910 kWh
	2019-2018 : - 17 %	2020-2019 : - 26 %	2021-2020 : - 34 %	2022-2021 : - 10 %
Réduire de 20 % notre consommation de papier	Évolution de notre consommation de papier			
	173 tonnes	142 tonnes	115,7 tonnes	111,7 tonnes
				2022-2018 : - 41 %
Dématérialiser nos flux d'échanges et de communication	Taux d'Espaces Adhérents activés**			
	En collectif : 59 %	En collectif : 66 %	En collectif : 73 %	En collectif : 69,5 %
	En individuel : 45 %	En individuel : 52 %	En individuel : 55 %	En individuel : 57,7 %

*Source : déclaration Citeo papier externe et papier à copier à usage interne

**Suite à l'évolution de nos outils, le calcul de l'indicateur relatif à l'Espace Adhérent a été modifié en 2021. Le taux d'Espaces Adhérents activés représente le nombre total d'Espaces Adhérents ouverts en fin d'année rapporté au nombre de personnes en portefeuille pour cette même année.

1

Diminuer et maîtriser les impacts environnementaux de notre activité

Une stratégie bas carbone ambitieuse adoptée en 2022

Après avoir réalisé notre premier bilan carbone en 2021, nous avons adopté en octobre 2022 une trajectoire bas carbone visant à diminuer de 22,8 % les émissions de CO₂ liées à notre fonctionnement d'ici 2030.

Cet engagement et son plan d'action s'inscrivent dans les objectifs de l'Accord de Paris sur le climat pour maintenir une augmentation de la température en-deçà de 2 °C. Un volet spécifique sur les investissements financiers sera présenté au cours du 1^{er} semestre 2023.

Un plan d'action en trois axes pour limiter les impacts liés à notre fonctionnement

Le plan d'action de cette trajectoire de baisse des émissions de CO₂ liées à notre fonctionnement a été coconstruit avec les différents métiers de la mutuelle. Pensé selon une approche pragmatique, il se constitue de 3 axes :

• Axe 1 : les relations fournisseurs

La majorité des émissions liées au fonctionnement de La Mutuelle Générale provient de nos achats et de nos immobilisations. Notre plan d'action est donc étroitement lié à notre politique Achats qui prévoit la prise en compte de critères environnementaux (réalisation d'un bilan carbone, entreprise engagée dans des efforts de réduction des GES...) dans la sélection et l'évaluation de nos fournisseurs. Nous entendons d'ailleurs associer ces derniers à notre effort de réduction des gaz à effet de serre en identifiant avec eux les leviers de décarbonation de leur activité qui impactent notre propre chaîne de valeur (sensibilisation, co-conception de synergies...). L'amélioration de la collecte d'informations sur ce sujet est déterminante (cf. page 77).

• Axe 2 : l'évolution des politiques et processus internes

La Mutuelle Générale étudie l'électrification progressive de sa flotte de véhicules et promeut des mobilités douces (cf. page 78). La réduction des émissions des gaz à effet de serre liées à la gestion des bâtiments s'appuie notamment sur des actions telles que la mise en place d'une démarche globale de sobriété des sites, renforcée en octobre dernier (cf. page 86).

L'entreprise prévoit également des mesures relatives aux équipements numériques et services digitaux (juste dotation, allongement de la durée de vie des matériels, étude d'éco-conception). Cette année, La Mutuelle Générale a notamment fait appel aux Ateliers du Bocage* pour la collecte et la revalorisation de matériels informatiques. Après un premier test concluant, une centaine d'ordinateurs de La Mutuelle Générale a été confiée aux Ateliers ; près de 90 % de ces équipements ont pu être remis en état et seront réemployés.

• Axe 3 : le changement des comportements

Nous déployons un plan d'acculturation pour sensibiliser et former nos collaborateurs aux enjeux climatiques et environnementaux, aux écogestes individuels et à l'écoconduite.

Lors de la Semaine européenne du Développement durable 2022, des animations sur les enjeux climatiques ont par exemple rassemblé 114 participants autour de sessions de quiz en ligne. Nous avons également lancé cette année nos premières Fresques du climat. Basé sur les connaissances scientifiques compilées par le GIEC, cet outil pédagogique a permis de sensibiliser 74 collaborateurs (référénts RSE, membres de la direction Communication et RSE, managers de la DSI...). De nouvelles sessions de sensibilisation couplées à la présentation de notre stratégie bas carbone seront organisées tout au long de l'année 2023.

*Les Ateliers du Bocage est une coopérative d'utilité sociale et environnementale qui propose des prestations contribuant au développement de l'économie circulaire. Membre du mouvement Emmaüs, elle emploie des personnes fragiles ou en situation d'exclusion.

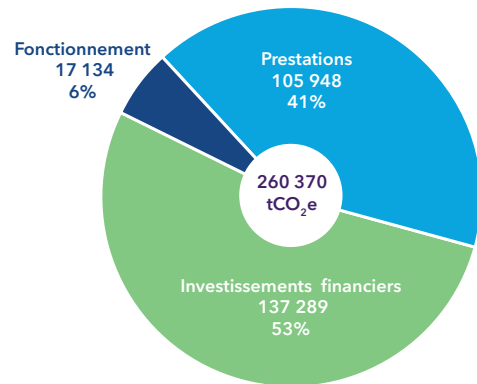
Les résultats de notre bilan carbone

Bilan carbone 2022

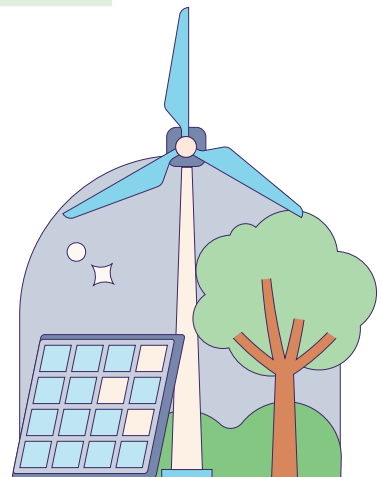
Pour estimer son empreinte carbone en 2022, La Mutuelle Générale a réalisé cette année son deuxième bilan carbone.

Une approche méthodologique similaire à 2021 a été utilisée*, sur un périmètre prenant en compte l'ensemble de nos sites : le siège, les pôles régionaux, les points d'accueil et les centres de santé. Ce bilan intègre les scopes 1 et 2, mais aussi le scope 3 pour évaluer notre empreinte numérique, l'impact de nos prestations d'assurance santé et prévoyance, ainsi que nos investissements financiers (scopes 1 et 2 du portefeuille obligataire).

En 2022, les émissions de gaz à effet de serre de La Mutuelle Générale ont diminué de 16 % au global, principalement portées par la baisse des émissions liées aux investissements du portefeuille obligataire.

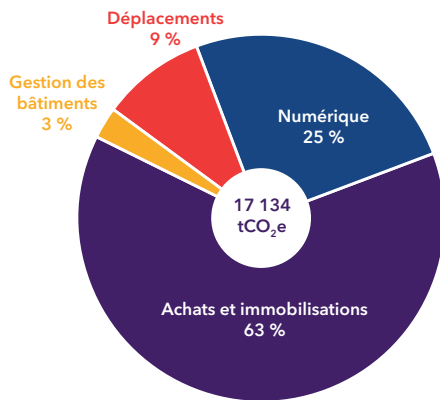


Scopes 1&2	Scope 3			
	Émissions indirectes associées au transport	Émissions indirectes associées aux produits achetés	Émissions indirectes associées aux produits vendus	Autres émissions indirectes
Énergie	Déplacements professionnels	Achats	Investissements financiers	Utilisation des services digitaux
Froid	Déplacements domicile travail	Immobilisations	Impact des prestations fournies	
Carburants	Déplacements des patients	Déchets		



* Afin de disposer d'une analyse en ligne avec les meilleures pratiques, cette évaluation a porté sur des périmètres plus larges que les précédents bilans GES (gaz à effet de serre) publiés dans les rapports RSE 2018, 2019, et 2020, qui présentaient uniquement les émissions des scopes 1 et 2.

Fonctionnement de La Mutuelle Générale



Ce second exercice a permis d'une part d'affiner la méthodologie de calcul du bilan, et d'autre part de confirmer la pertinence des actions à mener dans les prochaines années, conformément au plan d'action adopté en octobre. Les émissions de gaz à effet de serre liées au fonctionnement de La Mutuelle Générale ont augmenté de 8 % au global, principalement portées par la hausse des émissions liées aux achats et aux immobilisations, compensée en partie par des baisses significatives sur les autres postes.

La répartition de l'empreinte carbone relative au fonctionnement de La Mutuelle Générale est globalement en ligne avec les analyses du secteur tertiaire. La gestion des bâtiments couvre la consommation d'énergie, la production de froid ainsi que les déchets.

Les immobilisations et les achats ont été analysés avec une approche par ratios monétaires des catégories de biens et services et des informations collectées auprès de certains de nos fournisseurs. La majeure partie de nos achats est constituée de prestations intellectuelles et de services.

L'empreinte numérique est répartie entre un grand nombre de postes. Elle comprend l'inventaire physique des équipements ; la consommation de nos systèmes d'information, ainsi que de nos équipements sur site, et dans une certaine mesure, en télétravail ; l'impact de nos prestations externalisées et de nos principaux espaces et services numériques, à disposition de nos collaborateurs et de nos adhérents.

Le poste relatif aux déplacements couvre les déplacements professionnels, les déplacements de notre flotte de véhicules, les déplacements domicile travail et les déplacements des patients de nos centres de santé.

Impact des produits et services fournis par La Mutuelle Générale

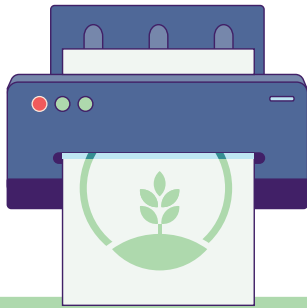
Par souci d'exhaustivité, nous avons souhaité prendre en compte l'impact de nos prestations d'assurance santé et de prévoyance (remboursements santé et prestations prévoyance) dans notre bilan carbone. Ce dernier tient ainsi compte de l'impact des parcours de soins de nos adhérents. On observe une hausse de l'empreinte carbone des prestations en 2022 par rapport à 2021, en raison d'une hausse globale du montant des prestations.

Investissements de La Mutuelle Générale

En 2022, l'empreinte carbone de nos investissements représente près de 53 % de nos émissions totales, en diminution par rapport à 2021. Cela s'explique principalement par la réallocation de certains actifs vers des obligations plus durables, et par la baisse en valeur du mandat obligataire pris en compte dans notre étude (cf. détails sur le périmètre page 75).

Notre empreinte carbone 2022 (émissions arrondies à la tonne)

- Scope 1 - émissions directes induites par la combustion d'énergies fossiles, de ressources possédées ou contrôlées par l'entreprise : 202 tCO₂e
- Scope 2 - émissions indirectes liées à la consommation énergétique : 211 tCO₂e
- Scope 3 - autres émissions indirectes associées
 - Au transport : 1 451 tCO₂e
 - Aux produits achetés : 15 245 tCO₂e
 - Aux produits vendus (dont investissements financiers et impact de nos prestations santé et prévoyance : 243 237 tCO₂e
 - Autres (services numériques) : 22 tCO₂e



Le renforcement de la démarche Papier : consommer moins, consommer mieux, recycler davantage

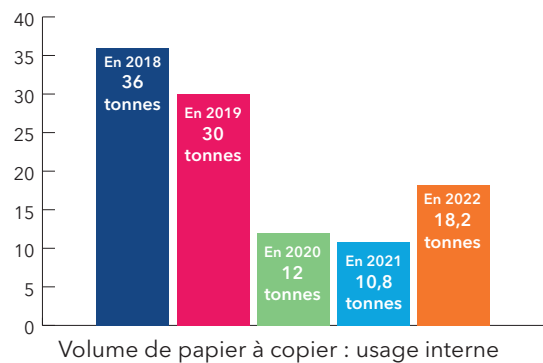
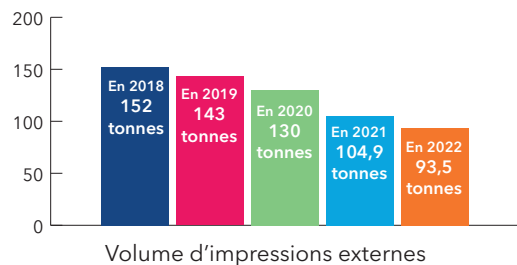
En 2021, nous avons adopté une Charte papier qui reprend nos six engagements à 2023 :

Améliorer la consommation	Améliorer le recyclage	Améliorer les pratiques
<p>1 Réduire notre consommation globale de papier de 20 % sur les papiers à usage interne et externe (année de référence 2018).</p>	<p>3 Développer l'intégration du logo Triman sur les impressions externes pour sensibiliser le consommateur au tri</p>	<p>5 Créer un Comité de coordination avec les directions Immobilier et Achats, RSE et les principaux demandeurs d'impressions.</p>
<p>2 Faire progresser la qualité du papier utilisé en passant à 95 % d'utilisation de papier certifié issu de forêts gérées durablement ou issu de fibres recyclées (contre 82 % en 2019).</p>	<p>4 Déployer et tracer les actions de recyclage sur les sites de plus de 20 salariés.</p>	<p>6 Renforcer nos actions de communication interne avec la promotion du tri sélectif, de l'usage en interne du papier recyclé et d'une diminution des impressions.</p>

Améliorer la consommation

Au global, la diminution de notre consommation de papier de 41 % en 2022 par rapport à 2018 nous place au-delà de notre engagement de réduction de 20 %. La hausse de la consommation de papier à copier s'explique notamment par l'internalisation d'un certain nombre de travaux d'impressions, ce qui nous permet de mieux maîtriser la qualité de papier utilisé. Ainsi, l'utilisation de papiers certifiés issus de forêts gérées durablement ou issus de fibres recyclées est privilégiée pour près de 100 % des papiers à copier à usage interne et pour 99,5 % des impressions de documents externes, ce qui nous permet d'atteindre cette année notre objectif de 95 %.

L'ensemble de nos équipes (salariés et élus) sont parties prenantes de ces évolutions vers une consommation plus verte et vertueuse. Nous avons travaillé sur notre parc de copieurs en divisant leur nombre par deux en 2020 et en les paramétrant pour être les plus économes possible en consommables. Nous avons aussi déployé un système d'impression par badges afin de limiter encore notre consommation de papier à usage interne. Le développement du travail à distance et la mise en place de l'Open travail ont également contribué à cette réduction significative.



Améliorer le recyclage

Afin de mieux tracer nos actions, nous avons confié en 2021 à une entreprise spécialisée nos opérations de tri, de collecte et de recyclage sur nos sept sites de plus de vingt salariés ; ce sont ainsi près de 13 tonnes de papiers qui ont été collectés en 2022. Pour les plus petits sites (agences notamment), le précédent système de recyclage a été conservé.

La loi AGEC - loi Anti-gaspillage pour une économie circulaire - vise à réduire les déchets et favoriser le recyclage, avec le déploiement du cartouche Info-Tri. Ainsi, avec l'intégration cette année de ce cartouche harmonisé sur nos documents mis sur le marché, nous contribuons directement au troisième objectif de notre charte papier, en simplifiant la communication des consignes de tri auprès de nos parties prenantes.



Améliorer nos pratiques

Nous disposons d'un comité de coordination qui suit les quantités de papiers consommés pour les impressions externes et les besoins internes. Son rôle est d'orienter tout au long de l'année les différents services de La Mutuelle Générale vers des modes de consommation et d'utilisation plus responsables.

En 2022, nous avons par exemple expérimenté un nouveau format de carte de visite professionnelle : des cartes physiques connectées ont ainsi remplacé les anciennes versions papier pour plus de 200 collaborateurs et élus de La Mutuelle Générale. La digitalisation de nos process et de notre parcours client a également été poursuivie, tant pour réduire l'empreinte environnementale que pour faciliter les échanges avec nos adhérents (cf. page 19). Le taux d'Espace adhérents activés à fin d'année monte à 69,5 % pour le collectif et 57,7 % pour l'individuel. Après la dématérialisation de notre magazine des adhérents, MG Actualités, nous nous attachons désormais à la dématérialisation des relevés de prestations, qui atteint un taux de 75 % en 2022.

2

Réduire l'empreinte environnementale de notre parc immobilier

Dans un contexte de transformation de son activité, mais aussi de son organisation et de ses modes de travail, La Mutuelle Générale a poursuivi la mise en œuvre de son schéma directeur immobilier.

Un schéma directeur immobilier pour renforcer l'efficacité opérationnelle et environnementale

Fin 2018, notre conseil d'administration a validé un schéma directeur immobilier visant à optimiser l'utilisation de tous nos sites, selon un double objectif :

- améliorer l'efficacité opérationnelle de nos équipes par une meilleure adéquation des espaces de travail avec leurs missions ;
- diminuer les frais de gestion liés à notre patrimoine immobilier tout en réduisant son empreinte environnementale.

Fin 2022, La Mutuelle Générale dispose de 111 sites. En cours d'année, certains établissements accueillant un faible nombre de salariés ont été relocalisés de manière à rationaliser les surfaces et les équipements.

Plus largement, le déploiement de l'Open travail et de son mode de travail hybride nous a conduits à revoir le rapport au lieu de travail et à l'usage des espaces. Le travail sur site doit désormais permettre de répondre à quatre besoins professionnels : travailler seul ; collaborer ; se retrouver ; fonctionner au quotidien.

Achévé en 2022, le réaménagement de notre siège Horizons témoigne de cette nouvelle organisation : compte tenu des nouveaux usages, sa surface de location a été réduite de 30 % et son aménagement repensé en prenant en compte l'avis des collaborateurs. Chaque direction y bénéficie aujourd'hui d'un espace privilégié dans lequel chacun se place librement, en adéquation avec ses besoins métier.

Cette réorganisation destinée à offrir à nos collaborateurs des espaces de travail qui s'accordent à l'Open travail se poursuit dans nos pôles régionaux. L'adaptation a débuté dès cette année dans nos sites de Saint-Priest et Villeneuve d'Ascq.



© Philippe RUAULT

À Paris, un siège social résolument durable

Le site Horizons abrite le siège social de La Mutuelle Générale dans le 13^e arrondissement de Paris (rue Brillat-Savarin) et regroupe plus de la moitié de nos collaborateurs.

Certifié HQE® (Haute Qualité Environnementale), ce bâtiment est le premier immeuble de bureaux à avoir reçu le label BBC (Bâtiment basse consommation) à Paris. Il répond également aux normes du Plan Climat de Paris. Grâce à sa façade en bois, il réduit significativement son bilan carbone. Sur le site, l'eau est économisée grâce à des appareils hydro-économes et la réutilisation des eaux de pluies. Le bâtiment assure sa propre production d'électricité photovoltaïque grâce à ses panneaux solaires. Il est chauffé par un réseau de chaleur urbaine, et la présence de centrales d'air à récupération d'énergie diminue la consommation de chauffage et d'électricité.

Les chiffres clés Horizons

303 m³ d'eaux pluviales récupérées

1 500 m² de panneaux solaires

Le renforcement de la démarche globale de sobriété des sites

Grâce à la mise en place de notre plan de réduction de consommation d'énergie à horizon 2023, notre entreprise a réduit de près de 60 % sa consommation d'électricité entre 2018 et 2022 (3 992 214 kWh vs 1 537 910 kWh).

Face au contexte de crise énergétique de l'année 2022, nous avons également répondu à l'appel des pouvoirs publics en adoptant un plan de sobriété. Il contribue directement aux objectifs de notre stratégie bas carbone :

- Abaissement du point de consigne de température à 19 °C dans les bâtiments
- Arrêt de l'eau chaude sanitaire
- Extinction des enseignes lumineuses et des vitrines des agences
- Installation systématique de LED lors des remplacements d'ampoules
- Mise en place d'un guide d'écogestes (cf. page 79) et d'une communication spécifique dans l'entreprise.

Les chiffres clés 2022*

1 537 910 kWh : consommation d'électricité

188 030 kWh : consommation de gaz

2 042 m³ : consommation d'eau

* Tous sites La Mutuelle Générale, hors centres de santé



ANNEXES

Annexe 1

La matrice de matérialité

Annexe 2

Tableau de concordance priorités et risques RSE afférents

Annexe 3

Nos enjeux et nos priorités RSE

Annexe 4

Note relative au règlement Taxonomie

Annexe 5

Rapport de l'organisme tiers indépendant

1 La matrice de matérialité

La gouvernance de La Mutuelle Générale avait identifié les enjeux RSE majeurs et les priorités en lien avec sa stratégie lors de travaux menés en 2018. Neuf priorités avaient alors été évaluées, priorisées et positionnées au regard des attentes des parties prenantes sur une matrice de matérialité. Par la suite, des ateliers de réflexion avaient été organisés avec les membres des principales directions de l'entreprise et des plans d'action avaient été déclinés.

En 2019, des échanges avec l'ensemble de nos parties prenantes internes nous ont permis d'identifier un nouvel enjeu RSE majeur - la digitalisation de la société -, avec pour conséquence l'ajout d'une dixième priorité spécifique : « Mieux servir nos clients en garantissant la protection de leurs données ».

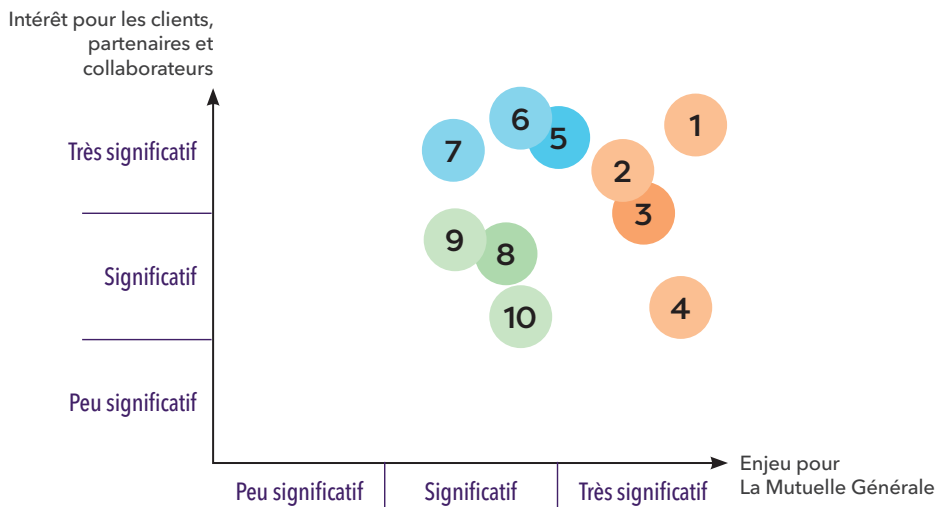
Là encore, une politique et des plans d'action ont été élaborés pour appréhender cette nouvelle priorité.

En 2022, nous avons sollicité l'ensemble des membres du Conseil d'administration et des collaborateurs de La Mutuelle Générale ainsi que des représentants des autres parties prenantes : militants, adhérents, clients, partenaires et membres de la société civile pour l'évaluation de nos risques et enjeux RSE. Ainsi une nouvelle matrice de matérialité sera publiée au cours de l'exercice 2023.

La matrice de matérialité ci-dessous hiérarchise chacune des priorités selon l'intérêt de nos clients, partenaires et collaborateurs d'une part, et selon leur importance pour La Mutuelle Générale d'autre part.

Les 10 priorités de notre politique RSE

Elles portent le positionnement RSE de La Mutuelle Générale et répondent aux enjeux sociétaux, sociaux et environnementaux auxquels elle est confrontée.



● SOCIÉTAL

1. Améliorer l'accès aux soins et la prévention
2. Innover pour le mieux vivre
3. Promouvoir les actions de solidarité
4. Mieux servir nos clients en garantissant la protection de leurs données

● SOCIAL

5. Rendre nos collaborateurs et nos élus acteurs de la transformation de l'entreprise
6. Renforcer la confiance et l'engagement
7. Favoriser la diversité et l'égalité professionnelle

● ENVIRONNEMENTAL

8. Développer une politique d'investissement responsable
9. Œuvrer pour la transition écologique
10. Assurer un cadre de travail respectueux de l'environnement







2 Tableau de concordance priorités et risques RSE afférents

Priorité	Risque RSE
Sociétal	
1 Améliorer l'accès aux soins et la prévention	Inadéquation des produits, services et offres de soins aux évolutions de la santé et de la société
2 Innover pour le mieux vivre	
3 Promouvoir les actions de solidarité	Accroissement des inégalités et affaiblissement de la solidarité et du lien social
4 Mieux servir nos clients en garantissant la protection de leurs données	Dégradation de la satisfaction et de la fidélité clients Risques numériques, liés à la digitalisation croissante, à la protection des données et à la cybersécurité
Social	
5 Rendre nos collaborateurs et nos élus acteurs de la transformation de l'entreprise	Inadéquation des compétences avec l'évolution des métiers et la transformation de la société
6 Renforcer la confiance et l'engagement	Baisse de l'engagement des collaborateurs et de l'attractivité de l'entreprise
7 Favoriser la diversité et l'égalité professionnelle	
Environnemental	
8 Développer une politique d'investissement responsable	Inadéquation aux évolutions dans les pratiques de la gestion d'actifs (évolutions réglementaires, développement de l'investissement responsable, ...)
9 Œuvrer pour la transition écologique	Non-adaptation de l'activité aux enjeux environnementaux
10 Assurer un cadre de travail respectueux de l'environnement	

3

Nos enjeux et nos priorités RSE

Le tableau ci-dessous identifie comment chacune de nos 10 priorités répond aux 6 enjeux RSE identifiés par nos parties prenantes.

		NOS 6 ENJEUX RSE					
		 Le vieillissement de la population, les maladies chroniques et les menaces épidémiques	 L'environnement économique & réglementaire ; l'éthique	 Les bouleversements climatiques	 La digitalisation de la société	 Les conditions de travail (Salariés/ Clients)	 Les difficultés croissantes dans l'accès aux soins
NOS 10 PRIORITÉS RSE	Améliorer l'accès aux soins	X					X
	Innover pour le mieux vivre	X				X	
	Promouvoir les actions de solidarité	X					X
	Mieux servir nos clients en garantissant la protection de leurs données		X		X		
	Rendre nos collaborateurs & nos élus acteurs de la transformation de l'entreprise				X	X	
	Renforcer la confiance et l'engagement		X			X	
	Favoriser la diversité et l'égalité professionnelle		X			X	
	Développer une politique d'investissement responsable			X	X		
	Œuvrer pour la transition écologique			X		X	
	Assurer un cadre de travail respectueux de l'environnement			X		X	

4 Note relative au règlement Taxonomie

I. Indicateurs taxonomie relatifs aux investissements

Les indicateurs relatifs aux investissements couvrent les objectifs environnementaux d'adaptation au changement climatique et d'atténuation du changement climatique.

Ils sont calculés sur les investissements (incluant la Trésorerie et équivalent de Trésorerie) enregistrés à l'actif en valeur de marché (issue du bilan prudentiel Solvabilité II) et relatif au périmètre La Mutuelle Générale. Ainsi ce reporting tient compte des investissements de La Mutuelle Générale, mais ne couvre pas les investissements MG Union et Mutaris Caution. Ces derniers représentent 0,3 % des investissements du Groupe et seront pris en compte sur l'exercice 2023.

Méthodologie de calcul de l'indicateur « Part éligible » :

Le dénominateur se base sur le total des investissements duquel sont exclues les expositions sur des administrations centrales, des banques centrales ou des émetteurs supranationaux (conformément au règlement délégué (UE) 2021/2178)*.

Le numérateur est déterminé en partant du dénominateur duquel sont exclus :

- Les expositions sur des entreprises qui ne sont pas tenues de publier des informations non financières en vertu de l'article 19 bis ou de l'article 29 bis de la directive 2013/34/UE
- Les dérivés
- Les liquidités

L'analyse de l'éligibilité s'effectue sur le numérateur ainsi calculé.

La part éligible correspond donc à la somme des market values des titres composant le numérateur multiplié par le pourcentage d'éligibilité des entreprises sous-jacentes en distinguant :

- Le ratio réglementaire : afin de calculer sa part éligible réglementaire, La Mutuelle Générale a collecté via Moody's les pourcentages d'éligibilité les plus récents fournis par les entreprises sous-jacentes via les informations relatives à la Taxonomie publiées dans les rapports annuels 2021.
- Le ratio volontaire : la part éligible volontaire correspond à la part éligible réglementaire à laquelle est ajoutée la part éligible calculée via l'estimation des pourcentages d'éligibilité des entreprises sous-jacentes.

Le calcul de la part éligible est présenté à la fois sur la base du chiffre d'affaires et du CapEx (dépenses d'investissement) conformément au conseil prodigué par la Commission européenne afin d'anticiper les exigences de reporting du prochain exercice.

Méthodologie de calcul de l'indicateur « Part non-éligible » :

La Mutuelle Générale affiche en « non-éligible » uniquement les expositions soumises à l'analyse d'éligibilité, et qui s'avèrent effectivement non éligibles à la suite de cette analyse.

Méthodologie de calcul des indicateurs « Part des souverains », « Part des dérivés » et « Part des entreprises non soumises à NFRD » :

Ces indicateurs sont calculés sur le dénominateur, composé du total des investissements (incluant la Trésorerie et équivalent de Trésorerie)**.

	Ratio réglementaire (obligatoire) basé sur les publications des contreparties		Ratio volontaire (optionnel) reflétant des estimations du niveau d'éligibilité des contreparties	
	En %	En unités monétaires absolues (M€)	En %	En unités monétaires absolues (M€)
Part dans l'actif total des expositions sur des activités économiques éligibles à la taxonomie				
Sur la base du chiffre d'affaires*	7,42 %	178,4 M€	8,46 %	203,5 M€
Sur la base du CapEx*	6,58 %	158,2 M€	7,87 %	189,3 M€
Part dans l'actif total des expositions sur des activités économiques non éligibles à la taxonomie				
Sur la base du chiffre d'affaires*	33,15 %	797,5 M€	32,11 %	772,4 M€
Sur la base du CapEx*	33,99 %	817,6 M€	32,70 %	786,5 M€
Part dans l'actif total des expositions sur des administrateurs centrales, des banques centrales ou des émetteurs supranationaux**	10,81 %	291,7 M€	10,81 %	291,7 M€
Part dans l'actif total des produits dérivés**	0,16 %	4,4 M€	0,16 %	4,4 M€
Part dans l'actif total des expositions sur des entreprises qui ne sont pas tenues de publier des informations non financières en vertu de l'article 19 bis ou de l'article 29 bis de la directive 2013/34/UE**	11,54 %	311,3 M€	11,54 %	311,3 M€
Part de l'actif total des expositions non analysées**	35,56 %	959,1 M€	35,56 %	959,1 M€

* Le montant considéré au dénominateur est 2 405,43 M€ au 31/12/2022.

** Le montant considéré au dénominateur est 2 697,08 M€ au 31/12/2022.

Indicateurs taxonomie relatifs aux investissements dans des activités liées à l'énergie nucléaire et au gaz fossile

Conformément à l'entrée en vigueur du règlement délégué 2022/1214 du 9 mars 2022, La Mutuelle Générale publie le tableau 1 exigé par cette réglementation, au mieux de sa connaissance de son portefeuille à date. La Mutuelle Générale n'est pas en mesure de publier de données au 31 décembre 2022 demandés dans les tableaux 4 [Activités économiques éligibles à la taxonomie mais non alignées sur celle-ci] et 5 [Activités économiques non éligibles à la taxonomie], du fait de l'indisponibilité des informations, notamment en raison de la première publication de ces tableaux par les entreprises non financières, sur lesquelles les établissements financiers s'appuient pour leur propre publication.

Activités liées à l'énergie nucléaire et au gaz fossile (tableau 1).

Ligne	Activités liées à l'énergie nucléaire	
1	L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités de recherche, de développement, de démonstration et de déploiement d'installations innovantes de production d'électricité à partir de processus nucléaires avec un minimum de déchets issus du cycle du combustible.	Oui
2.	L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités de construction et d'exploitation sûre de nouvelles installations nucléaires de production d'électricité ou de chaleur industrielle, notamment à des fins de chauffage urbain ou aux fins de procédés industriels tels que la production d'hydrogène, y compris leurs mises à niveau de sûreté, utilisant les meilleures technologies disponibles.	Oui
3	L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités d'exploitation sûre d'installations nucléaires existantes de production d'électricité ou de chaleur industrielle, notamment à des fins de chauffage urbain ou aux fins de procédés industriels tels que la production d'hydrogène, à partir d'énergie nucléaire, y compris leurs mises à niveau de sûreté.	Oui
Activités liées au gaz fossile		
4	L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités de construction ou d'exploitation d'installations de production d'électricité à partir de combustibles fossiles gazeux.	Oui
5	L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités de construction, de remise en état et d'exploitation d'installations de production combinée de chaleur/froid et d'électricité à partir de combustibles fossiles gazeux.	Non
6	L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités de construction, de remise en état ou d'exploitation d'installations de production de chaleur qui produisent de la chaleur/du froid à partir de combustibles fossiles gazeux.	Oui

II. Indicateurs taxonomie relatifs à la souscription

Les indicateurs relatifs à la souscription couvrent l'objectif environnemental d'adaptation au changement climatique. Ils portent sur le périmètre de l'assurance non-vie du groupe La Mutuelle Générale et se basent sur la méthodologie suivante :

- Les primes émises brutes en assurances non-vie sont relatives aux 12 lignes d'activité non-vie au sens de la directive Solvabilité 2 (Règlement délégué (UE) 2015/35) : a) assurance des frais médicaux ; b) assurance de protection du revenu ; c) assurance d'indemnisation des travailleurs ; d) assurance de responsabilité civile automobile ; e) autre assurance des véhicules à moteur ; f) assurance maritime, aérienne et transport ; g) assurance incendie et autres dommages aux biens ; h) assurance de responsabilité civile générale ; i) assurance crédit et cautionnement ; j) assurance de protection juridique ; k) assurance assistance ; l) assurance pertes pécuniaires diverses
- Les primes émises brutes des lignes d'activités mentionnées dans les actes délégués du règlement taxonomie correspondent aux primes émises brutes sur les 8 lignes d'activités mentionnées au 10.1 de l'annexe II des actes délégués du règlement taxonomie (10.1 de l'annexe II des actes délégués du règlement taxonomie Règlement délégué (UE) 2021/2139) : (a) assurance de frais médicaux ; (b) assurance de protection de revenus ; (c) assurance d'indemnisation des travailleurs ; (d) assurance de responsabilité civile automobile ; (e) autres assurances de véhicules à moteurs ; (f) assurance maritime, aérienne et de transport ; (g) assurance incendie et autres dommages aux biens (h) assurance assistance.

- Les primes émises brutes des lignes d'activités intégrant la couverture explicite d'un aléa climatique sont relatives aux trois lignes :

1. autre assurance des véhicules à moteur
2. assurance maritime, aérienne et transport
3. assurance incendie et autres dommages aux biens.

En effet, en plus d'appartenir à l'une des huit lignes d'activités mentionnées au 10.1 de l'annexe II des actes délégués du règlement taxonomie, les polices d'assurance doivent, pour pouvoir participer à l'éligibilité à la taxonomie, couvrir des risques liés aux « dangers liés au climat » visés à l'appendice A de l'annexe II de l'acte délégué sur le climat Conformément à la question 25 de la Communication 2022/C 385/01 « FAQ ». Les trois lignes d'activités ci-dessus sont celles remplissant ces conditions conformément à la position de place retenue par la Fédération française de l'assurance.

	Montant 2022 en M€	Montant 2022 en % des primes émises brutes en assurance non-vie
Primes émises brutes en assurance non-vie	931 millions	100 %
Primes émises brutes des lignes d'activités mentionnées dans les actes délégués du règlement taxonomie	931 millions	100 %
Primes émises brutes des lignes d'activités intégrant la couverture explicite d'un aléa climatique	0	0 %

5 Rapport de l'organisme tiers indépendant

AUDIT
CONSEIL
EXPERTISE

ACTHEOS



EXPERTS COMPTABLES
COMMISSAIRES AUX COMPTES



6 Avenue du Coq
75009 PARIS



+33 (0)1 40 16 55 10



contact@actheos.com



www.actheos.com

LA MUTUELLE GENERALE

Mutuelle Soumise aux dispositions du livre II du Code
de la mutualité

1-11 Rue Brillat-Savarin

75013- PARIS

**Rapport de l'organisme tiers indépendant, sur la
déclaration de performance extra-financière
figurant dans le rapport de gestion**

EXERCICE CLOS LE 31 DECEMBRE 2022

Paris

Rouen

Rennes

Le Havre

Bordeaux

RESEAUX
Rapport avis motive-OTI_7

Modifié par : JMA

Le : 02/05/2022

Revu par : GB

Le : 02/05/2022

Page 1/7



LA MUTUELLE GENERALE

Mutuelle Soumise aux dispositions du livre II du Code de la mutualité

1-11 Rue Brillat-Savarin

75013-PARIS

Rapport de l'organisme tiers indépendant, sur la déclaration de performance extra-financière figurant dans le rapport de gestion

Exercice clos le 31 décembre 2022

A l'assemblée générale,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant de votre mutuelle, (ci-après « entité »), accrédité par le COFRAC sous le numéro 3-1248 (Accréditation Cofrac Inspection, n°3-1248, portée disponible sur le site www.cofrac.fr), nous avons mené des travaux visant à formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur les informations historiques (constatées ou extrapolées) de la déclaration consolidée de performance extra-financière, préparées selon les procédures de l'entité (ci-après le « Référentiel »), pour l'exercice clos le 31 décembre 2022 (ci-après respectivement les « Informations » et la « Déclaration »), présentées dans le rapport de gestion du groupe en application des dispositions des articles L. 225-102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du code de commerce et article L533-22-1 du code Monétaire et Financier.

Conclusion

Sur la base des procédures que nous avons mises en œuvre, telles que décrites dans la partie « Nature et étendue des travaux », et des éléments que nous avons collectés, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que la déclaration de performance extra-financière est conforme aux dispositions réglementaires applicables et que les Informations, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément au Référentiel.

REF : E67-3 Rapport avis motive-OTI_7	Modifié par : JMA	Le : 02/05/2022
	Revu par : GB	Le : 02/05/2022

Préparation de la déclaration de performance extra-financière

L'absence de cadre de référence généralement accepté et communément utilisé ou de pratiques établies sur lesquels s'appuyer pour évaluer et mesurer les Informations permet d'utiliser des techniques de mesure différentes, mais acceptables, pouvant affecter la comparabilité entre les entités et dans le temps.

Par conséquent, les Informations doivent être lues et comprises en se référant au Référentiel dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration.

Responsabilité de l'entité

Il appartient au Conseil d'administration

- de sélectionner ou d'établir des critères appropriés pour la préparation des Informations ;
- d'établir une Déclaration conforme aux dispositions légales et réglementaires, incluant une présentation du modèle d'affaires, une description des principaux risques extra-financiers, une présentation des politiques appliquées au regard de ces risques ainsi que les résultats de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance et par ailleurs les informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte) ;
- ainsi que de mettre en place le contrôle interne qu'il estime nécessaire à l'établissement des Informations ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs.

La Déclaration a été établie en appliquant le Référentiel de l'entité tel que mentionné ci-avant.

Responsabilité de l'organisme tiers indépendant

Il nous appartient, sur la base de nos travaux, de formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur :

- la conformité de la Déclaration aux dispositions prévues à l'article R. 225-105 du code de commerce ;
- la sincérité des informations historiques (constatées ou extrapolées) fournies en application du 3° du I et du II de l'article R. 225-105 du code de commerce, à savoir les résultats des politiques, incluant des indicateurs clés de performance, et les actions, relatifs aux principaux risques.

Comme il nous appartient de formuler une conclusion indépendante sur les Informations telles que préparées par la direction, nous ne sommes pas autorisés à être impliqués dans la préparation desdites Informations, car cela pourrait compromettre notre indépendance.

Il ne nous appartient pas de nous prononcer sur :

- le respect par l'entité des autres dispositions légales et réglementaires applicables (notamment en matière d'informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte), de plan de vigilance et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale) ;



- la sincérité des informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte) ;
- la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

Dispositions réglementaires et doctrine professionnelle applicable

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A. 225-1 et suivants du code de commerce.

Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les textes réglementaires, le code de déontologie de la profession inséré dans le décret du 30 mars 2012 relatif à l'exercice de l'activité d'expertise comptable et prend en compte les dispositions prévues à l'article L.822-11-3 du code de commerce. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des règles déontologiques, de la doctrine professionnelle et des textes légaux et réglementaires applicables.

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de 2 personnes et se sont déroulés entre février et avril sur une durée totale d'intervention de 3 semaines.

Nous avons mené environ dix entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration.

Nature et étendue des travaux

Nous avons planifié et effectué nos travaux en prenant en compte le risque d'anomalies significatives sur les Informations.

Nous estimons que les procédures que nous avons menées en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée :

- nous avons pris connaissance de l'activité de l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation et de l'exposé des principaux risques;
- nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L. 225-102-1 en matière sociale et environnementale ainsi que la prise en compte de la politique relative aux risques en matière de durabilité;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques et comprend, le cas échéant, une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2^{ème} alinéa du III de l'article L. 225-102-1 ;

REF : E67-3 Rapport avis motive-OTI_7	Modifié par : JMA	Le : 02/05/2022
	Revu par : GB	Le : 02/05/2022

- nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et une description des principaux risques liés à l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance afférents aux principaux risques ;
- nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour :
 - o apprécier le processus de sélection et de validation des principaux risques ainsi que la cohérence des résultats, incluant les indicateurs clés de performance retenus, au regard des principaux risques et politiques présentés, et
 - o corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes présentées en Annexe 1.
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre le périmètre consolidé, à savoir l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation conformément à l'article L. 233-16
- nous avons pris connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité et avons apprécié le processus de collecte visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;
- pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants présentés en Annexe 1, nous avons mis en œuvre :
 - o des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
 - o des tests de détail sur la base de sondages ou d'autres moyens de sélection, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés auprès d'une sélection d'entités contributrices¹ et couvrent entre 24 et 100% des données consolidées sélectionnées pour ces tests ;

- nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation.

Les procédures mises en œuvre dans le cadre d'une mission d'assurance modérée sont moins étendues que celles requises pour une mission d'assurance raisonnable effectuée selon la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

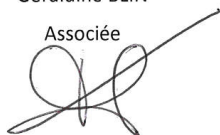
Fait à Paris, le 17 avril 2023

L'Organisme Tiers Indépendant

Actheos

Géraldine BLIN

Associée



¹ La Mutuelle Générale



Annexe 1 : Liste des informations que nous avons considérées comme les plus importantes

Informations quantitatives (dont indicateurs clés de performance) :

- **Informations sociétales** : Nombre de patients pris en charge dans nos centres, Nombre de journées de prévention et de dépistage organisées, Taux de satisfaction patient, Taux de satisfaction client, Note de satisfaction à chaud, Nombre d'abonnés packs, Taux de progression du nombre d'adhérents bénéficiant de la téléconsultation, Périmètre couvert des prestations santé en gestion directe, Taux de participation aux programmes de sensibilisation sur le RGPD et la confidentialité, Nombre de lancement des offres packs et services à la carte, Nombre d'entreprises clientes bénéficiant du fonds d'action sociale, Nombre de projet soutenus par la Fondation d'entreprise la Mutuelle Générale
- **Informations sociales** : Pourcentage de collaborateurs formés, Pourcentage de la masse salariale consacrée à la formation, Taux de fierté d'appartenance à l'entreprise, Taux de participation au baromètre interne, Nombre d'initiatives liées à la qualité de vie au travail, Index égalité femmes / hommes, Nombre d'heures de formation dispensées en 2022, Evolution en point de l'adhésion au projet d'entreprise, Nombre de collaborateur accompagné par une assistante sociale, Part des femmes au sein du comité exécutif, Nombre de campagnes internes de sensibilisation, Nombre de personnes mobilisées pour des actions solidaires
- **Informations environnementales** : Taux de couverture ESG des entreprises privées, Taux d'appels d'offre pour lesquels les critères RSE ont été pris en compte, Taux de couverture ESG du portefeuille obligataire, Taux de fournisseurs en portefeuille évalués selon critères RSE (les 100 principaux), Evolution du taux d'émission de CO2 du parc automobile, Total des émissions GES en TeqCo2 (Bilan carbone 2022), Taux d'évolution des consommations d'électricité en KWH, Consommations d'électricité, Taux d'évolution de la consommation de papier, Consommation de papier au global, Taux d'utilisation de l'espace Adhérents

Informations qualitatives (actions et résultats) :

- **Informations sociales** : Mise en place d'un dispositif de CESU garde d'enfants préfinancés, Dons de jours : pour les salariés aidants et élargi aux collaborateurs qui ont des enfants malades, Mise en place des dispositifs spécifiques pour prévenir les risques psychosociaux (cellule de soutien psychologique), Accord concernant l'augmentation de la prime de transport, Entrée en vigueur d'un nouvel accord d'intéressement, Réalisation du baromètre interne, Deux accords en faveur du pouvoir d'achat, Charte cancer et emploi
- **Informations sociétales** : Certification 9001, Déploiement de la charte anticorruption, Démarche de mise en conformité ISO 27001.
- **Informations environnementales** : Publication du premier rapport d'investissement responsable, Prise en compte des critères extra financiers dans les nouveaux

REF : E67-3 Rapport avis motive-OTI_7	Modifié par : JMA	Le : 02/05/2022
	Revu par : GB	Le : 02/05/2022



investissements hors mandats obligataires, Liste des exclusions des secteurs controversées du mandat obligataire Ostrum, Mise en ligne de la première charte Achats responsables, Elaboration d'une cartographie des risques RSE dédiée aux achats, NAO prévoyant: forfait de mobilité durable, incitation mode de transport vertueux, élargissement de la prime transport, Lancement de la RSE academy et du premier e-learning RSE

REF : E67-3 Rapport avis motive-OTI_7

Modifié par : JMA
Revu par : GB

Le : 02/05/2022
Le : 02/05/2022

Page 7/7

Au titre de notre activité certains indicateurs obligatoires ne sont pas apparus dans ce rapport. En effet, ils ne constituent pas des enjeux dans l'exercice de nos fonctions et ne concernent donc pas le groupe La Mutuelle Générale.

Ils sont nommés ci-après :

Thématiques obligatoires au titre de l'article L225-102-1 du Code du Commerce	Information de l'article R225-105 du Code de commerce
Lutte contre le gaspillage alimentaire	Lutte contre le gaspillage alimentaire
Respect du bien-être animal	Protection de la biodiversité : les mesures prises pour préserver ou restaurer la biodiversité
Alimentation responsable, équitable et durable	
Précarité alimentaire	



Ce document est imprimé sur du papier issu de forêts gérées durablement.

1-11 rue Brillat-Savarin - CS 21363 - 75634 PARIS CEDEX 13 - Mutuelle soumise aux dispositions du livre II du Code de la Mutualité N° SIREN 775 685 340
Crédit photos et illustrations: Calvin Sprague - Philippe Ruault - Jimmy Delpire - Guillaume Bernon - Bryony Nicholson - Shutterstock | juin 2023

