

# 2023 Responsabilité Sociétale de l'Entreprise



## SOMMAIRE

**3**

Édito

**4**

La Mutuelle Générale  
et sa démarche RSE

**18**

Axe 1 : garantir des offres et  
services de qualité

**35**

Axe 2 : contribuer au bien-être  
et à la santé de tous

**57**

Axe 3 : s'engager pour une  
durabilité au quotidien

**99**

Annexes

# ÉDITO



## Pour une société plus solidaire

Le contexte économique et social marqué par des tensions croissantes, n'a pas freiné La Mutuelle Générale dans sa volonté de poursuivre sa transition vers un modèle de développement toujours plus responsable.

L'année 2023 a été marquée par l'élaboration et le déploiement de notre nouvelle stratégie RSE pour les trois années à venir, jusqu'en 2025. Dans le cadre d'un dialogue nourri avec nos parties prenantes internes et externes, engagé fin 2022, nous avons évalué la pertinence et la matérialité de l'ensemble des enjeux sociaux, sociétaux et environnementaux auxquels nous sommes confrontés. Cette large consultation, qui témoigne de la robustesse de notre démarche, nous a permis de sélectionner onze grands enjeux, que nous avons traduits en engagements concrets et structurés autour de trois axes. Cette nouvelle stratégie RSE, inscrite au cœur de nos activités et porteuse de nos valeurs, constitue aujourd'hui l'une des composantes de la stratégie globale de La Mutuelle Générale.

Le premier axe de notre stratégie nous engage à « garantir des offres et des services de qualité ». À ce titre, nous avons par exemple en 2023 amélioré encore notre qualité de service, avec un taux de satisfaction de nos adhérents et clients qui s'établit à 91 % (+ 3 points). Notre indice de cyber-vigilance, qui traduit à la fois le renforcement de la sécurité de notre réseau informatique, la formation de nos collaborateurs en cybersécurité et la sensibilisation de nos adhérents à la protection de leurs espaces digitaux, a progressé de 10 %.

« Contribuer au bien-être et à la santé de tous » constitue le deuxième axe de notre stratégie. Cela passe par exemple par la multiplication d'actions de prévention au bénéfice de nos adhérents, par la mise en œuvre de conditions de travail de qualité pour nos collaborateurs (ils s'estiment à 94 % satisfaits aujourd'hui de leur équilibre vie professionnelle - vie personnelle) mais aussi par le soutien que notre Fondation d'entreprise apporte à de nombreux projets liés à l'accompagnement du bien-vieillir.

« S'engager pour une durabilité au quotidien » : notre troisième axe nous invite notamment à réduire l'empreinte environnementale liée à notre fonctionnement. Les actions mises en œuvre se traduisent par une diminution de 3 % de notre empreinte carbone par rapport à l'année dernière. Par ailleurs, en tant qu'investisseurs, nous sommes attentifs à l'empreinte carbone de nos placements financiers et avons fait progresser le taux de couverture de notre portefeuille d'actifs, tout en travaillant sur les enjeux climat et biodiversité.

Au-delà du pilotage de nos plans d'actions pour faire progresser notre performance extra-financière, l'enjeu dans les mois qui viennent pour notre mutuelle réside dans la préparation de notre mise en conformité avec la nouvelle réglementation européenne sur la durabilité (Corporate Sustainable Reporting Directive - CSRD). Ce nouveau cadre de reporting, plus exigeant et plus exhaustif, nous donnera l'opportunité de faire progresser l'intégration des enjeux extra-financiers au cœur de notre développement. 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

# LA MUTUELLE GÉNÉRALE ET SA DÉMARCHE RSE

**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 lancé en 2020 une activité de services aux entreprises - Flex - destinés à faciliter la vie quotidienne et à améliorer la qualité de vie au travail et renforcer l'engagement des salariés.

## **Des valeurs mutualistes fortes et une gouvernance responsable**

Acteur de l'économie sociale et solidaire mobilisant chaque jour 1 858 collaborateurs et plus de 1 400 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 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. »**

## 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

**312 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

**9 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.

## Agilité, croissance et maîtrise

2023 a vu l'intelligence artificielle bouleverser les modes de travail et faire de la protection des données et des systèmes d'information un enjeu toujours plus crucial. En parallèle, de fortes tensions économiques, sociales et internationales ont bousculé nos économies, avec des conséquences marquantes pour nos clients et adhérents. Les acteurs de la protection sociale comme La Mutuelle Générale ont également subi de nombreux facteurs extérieurs qui ont impacté leur activité : augmentation des dépenses de santé ; importants transferts de charge de la part de l'État ; hausse de l'absentéisme ; réforme des retraites et son corollaire, l'allongement de la vie active.

L'année 2023 a ainsi été marquée par l'incertitude. Face à ces vents contraires, La Mutuelle Générale est parvenue à maintenir sa croissance et à afficher des résultats positifs. Le déploiement opérationnel de notre plan stratégique s'est également poursuivi avec succès.

### Une croissance soutenue par un développement maîtrisé

Dans une conjoncture de marché délicate, nous avons renforcé notre niveau d'exigence en termes de rentabilité, tout en continuant à améliorer notre efficacité commerciale, nos process, nos modes d'organisation et nos méthodes.

- Associant des services pertinents à un large choix de garanties, nos nouvelles offres ont reçu un très bon accueil de la part de nos clients : *Santé senior*, une solution modulaire et personnalisable pour les plus de 55 ans (classée n°1 par le Figaro\*) ; *Dépendance partielle* en complément de la *Dépendance totale* pour nos adhérents statutaires.
- Pour répondre aux difficultés économiques de nos adhérents les plus modestes, nous avons consenti 22,34 millions d'euros de réduction sur leurs cotisations. Nos indexations de cotisations ont également été contenues dans la fourchette basse du marché.

- Notre stratégie de développement en matière de services s'est poursuivie, avec une croissance de notre filiale Flex de près de 24 % par rapport à 2022. Son positionnement s'est recentré sur la qualité de vie au travail pour mieux répondre aux enjeux de recrutement, de fidélisation et de lutte contre l'absentéisme des entreprises. Notre offre s'est en outre étoffée en 2023 avec de nouveaux services comme le bilan de santé (en codéveloppement avec MG Services).
- Priorité de notre projet d'entreprise, le développement du collectif s'est poursuivi avec succès cette année, aussi bien sur le marché des PME-PMI, via notre canal de vente directe notamment, que sur les plus grands comptes. Les équipes ont su s'adapter à un marché tendu, faire preuve d'une grande technicité et d'une grande agilité, à la fois en fidélisation et en conquête.
- La satisfaction client et la qualité de service ont progressé grâce à nos actions pour simplifier et améliorer l'expérience client/adhérent : la satisfaction globale de nos adhérents (individuel et collectif) s'établit à 88 % en 2023 (+ 2 points vs 2022), la qualité de service à 91 % (88 % en 2022).
- L'engagement de nos équipes continue de se renforcer selon les résultats de notre baromètre interne (87 % de participation pour l'enquête 2023) : les salariés se déclarent motivés et en accord avec leur travail à 87 %, fiers de leur entreprise à 90 %, satisfaits de leur équilibre de vie professionnelle/personnelle à 94 %. L'Open travail - notre organisation du travail innovante - est d'ailleurs jugé aujourd'hui essentiel par nos collaborateurs.

### Une croissance de 4 % dans un contexte concurrentiel contraint

Le groupe La Mutuelle Générale a vu son chiffre d'affaires progresser de près de 4 % par rapport à 2022 - 1,359 milliard d'euros -, pour un résultat de 7,3 millions d'euros. Cette croissance s'est accompagnée d'une vigilance constante sur nos frais de gestion, avec un taux de frais en baisse pour la sixième année consécutive (17,8 % vs 18,1 % en 2022).

\* Étude Complémentaire Santé IAQ catégorie Mutuelles (2462 personnes interrogées) - Le Figaro - octobre 2023

## Une nouvelle stratégie RSE pour mieux jouer encore notre rôle d'acteur de la transition écologique et sociale

Dans la continuité de notre précédent plan RSE, nous avons redéfini notre stratégie avec l'ensemble de notre écosystème. Onze nouveaux engagements constituent désormais le socle d'une démarche RSE ambitieuse. Elle affirme notre modèle d'entreprise responsable et anticipe les évolutions exigées dans le cadre de la nouvelle réglementation CSRD (*Corporate Sustainability Reporting Directive*), sur le reporting RSE.

Dans les trois années à venir, nous continuerons de déployer notre stratégie bas carbone et nos différents plans d'action : achats responsables, politique de transports orientée vers les mobilités douces, suivi ESG\* (notamment carbone et biodiversité) de l'ensemble de nos investissements financiers, développement de pratiques numériques plus responsables.

Par ailleurs, nous maintenons nos engagements sociaux et sociétaux autour de trois sujets clés : la qualité de vie de nos salariés, l'accompagnement des salariés-aidants et le bien-vieillir dans la société. Sur ce dernier point, notre Fondation d'entreprise a soutenu trois nouveaux projets. En direction de nos salariés, nous avons poursuivi nos actions pour améliorer le bien-être au travail, protéger la santé de chacun et développer des approches et des services innovants (notamment via notre filiale Flex et nos centres de santé); nos élus se sont également engagés sur le terrain et ont mené 360 interventions de prévention en 2023 (taux de satisfaction de 94 %). Enfin, des mesures spécifiques ont été mises en place en faveur de nos salariés-aidants; elles ont démontré leur efficacité, comme en témoigne la progression de notre Indice de solidarité de 18 points en trois ans. La promotion de la diversité et la lutte contre l'exclusion ont elles aussi été renforcées, par exemple avec le déploiement de notre accord triennal sur le handicap.

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

## 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), dans le cadre d'une réglementation extra-financière qui s'applique à la gestion de leurs actifs (taxonomie européenne, Loi Énergie Climat...).

### 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, avancées 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.

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

- En 2022, nous avons défini le risque de durabilité et l'avons évalué en risque stratégique sur la base de notre méthodologie de classification des risques. Il correspond à un événement ou un état de fait dans les domaines 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 et l'a pris en compte dans l'évaluation du Besoin global de solvabilité (ORSA 2023). 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). Les mesures d'indexation tarifaire devront prendre en compte graduellement la dérive de sinistralité induite par l'impact climatique.

- 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.
- En outre, au cours de l'année 2023, nous avons continué à mettre en œuvre des mesures pour réduire le risque cyber. En plus de protéger et de segmenter notre réseau, de gérer les identités et les accès au système d'information, de promouvoir une culture du risque et de sensibiliser nos équipes, nous avons mis en place un contrôle spécifique sur nos fournisseurs délivrant des services critiques et travaillé à l'amélioration de la sécurité de nos services cloud. Nous avons également renforcé notre plan de cyber-résilience, en mettant en place un dispositif spécifique de gestion de crise cyber, un plan de continuité d'activité métier résilient et un plan de reconstruction du système d'information.

\* Les risques environnementaux au sens IFACI représentent les éléments relatifs aux facteurs externes : réglementation, droit, pratiques commerciales, environnement du marché.

- 1<sup>re</sup> mutuelle à obtenir la certification de ses activités d'audit interne en 2013, l'IFACI (Institut Français de l'Audit et du Contrôle Internes) a renouvelé cette certification de la Direction de l'Audit Interne de La Mutuelle Générale jusqu'en 2025. Les actions mises en œuvre en 2023 par la Direction de l'audit interne ont permis à La Mutuelle Générale d'atteindre un taux de conformité de 100 % aux normes professionnelles de l'audit interne.

### **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 de sécurité pouvant affecter ses adhérents et clients, son personnel, et plus généralement l'image du Groupe. À cet effet, nous poursuivons et développons notre programme de sécurité afin de garder la maîtrise de notre activité et de nos données, gage essentiel du lien de confiance qui unit notre relation d'affaires à nos adhérents et à nos clients. Ce programme inclut également un plan cyber dédié, visant à renforcer encore davantage nos défenses et notre capacité à faire face aux cybers-menaces émergentes.

## **Les macro-tendances liées à notre environnement économique, social et sociétal**

### **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 taux de natalité continue de diminuer - avec un risque à terme sur le financement de notre système de santé et de nos retraites -, tandis que le risque augmente de voir nos aînés mal soignés, isolés et confrontés à des difficultés quotidiennes croissantes. Notre Groupe est donc engagé dans la recherche de solutions innovantes en matière de recherche médicale et technologique, d'accompagnement des personnes et de mise en œuvre de mesures de prévention. Nos centres de santé, les actions de nos élus ou les programmes de la Fondation de La Mutuelle Générale œuvrent en ce sens.

### **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 l'empreinte carbone liée à ses activités 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 à former ses collaborateurs, ainsi qu'à sécuriser l'ensemble des données de ses clients et adhérents.



## L'évolution des modes de travail

Les risques psychosociaux, le stress et le défaut d'accompagnement ou de formation sont autant de facteurs qui peuvent avoir des conséquences sur la santé. 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 de 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.

À partir de ces macro-tendances, nous avons identifié nos propres enjeux RSE et bâti en regard les réponses que nous souhaitons y apporter via nos engagements\* RSE.

---

\* Nos engagements représentent notre réponse face aux enjeux RSE identifiés dans la matrice de matérialité, cf. annexe 1 (page 98). Ils se concrétisent par des plans d'action qui alimentent notre stratégie RSE.

## Notre nouvelle stratégie RSE 2023-2025

Nous nous inscrivons dans une logique de progrès continu depuis plusieurs années, comme en témoigne notre précédente stratégie RSE définie en 2018. Celle-ci étant arrivée à son terme, nous l'avons revue à partir de 2022 pour accélérer notre transition vers un modèle de développement encore plus responsable.

## Nos parties prenantes

À l'aune de notre raison d'être, nous avons identifié courant 2021 six catégories de parties prenantes, avec en regard nos aspirations et les modalités de dialogue et d'information associées à chacune d'elles.

Nos parties prenantes	Nos aspirations	Modalités de dialogue et d'informations existantes
 <p><b>Militants</b> Nos 1400 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><b>Adhérents et Clients</b> 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><b>Collaborateurs</b> 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><b>Partenaires</b> 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><b>Société</b> 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><b>Planète</b> L'environnement et les équilibres naturels</p>	<p>Contribuer à limiter le dérèglement climatique</p>	

## Une démarche de consultation robuste

En 2022, nous avons pour la première fois conduit une large étude qualitative et quantitative auprès de l'ensemble de nos parties prenantes internes et externes portant sur les vingt-trois enjeux RSE que nous avons identifiés avec notre gouvernance autour de cinq thématiques : économique, sociétale, sociale, environnementale et de gouvernance.

Nous avons ainsi 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.

Ces travaux ont validé la pertinence des 23 enjeux RSE identifiés. Ils alimentent depuis l'analyse de matérialité qui a servi de socle à notre réflexion pour définir notre stratégie RSE 2023-2025 (cf. annexe 1 « Analyse de matérialité »). La robustesse de cette dernière est étroitement liée à ce travail de consultation et d'échanges ayant associé toute la diversité de nos parties prenantes.

## Un modèle de développement responsable

### Onze engagements structurés autour de 3 axes pour piloter plus efficacement notre stratégie RSE

Confirmés par nos parties prenantes et notre analyse de matérialité, ces 23 enjeux ont été regroupés pour parvenir à une liste restreinte de 11 « grands enjeux » ; nous les avons traduits en autant d'engagements concrets, chacun associé à des objectifs et à un indicateur clé de performance. Réalisée avec les équipes opérationnelles, cette liste d'engagements RSE facilite le pilotage autour d'une approche pertinente et réaliste (cf. annexe 2 - « Concordance Risques/ Enjeux/ Engagements »). Cette nouvelle démarche RSE 2023-2025 constitue aujourd'hui l'une des composantes de la stratégie globale de l'entreprise. Elle se structure autour de trois axes, avec des engagements liés à notre cœur de métier, certains qui font écho à notre raison d'être, d'autres encore liés à la transition écologique et à notre approche volontariste pour participer, à notre mesure, aux défis du bouleversement climatique et de la préservation de la biodiversité.

### Les thématiques de notre stratégie RSE

Nous structurons désormais notre stratégie RSE autour de 11 engagements pleinement intégrés à notre activité (vs 10 priorités en 2018). Pour en assurer la continuité avec notre précédente stratégie RSE, le suivi des indicateurs clefs de performance (ICP) déterminés en 2018 a été maintenu (cf. annexes 3 et 4 - « Engagements 2023 vs Priorités 2018 » ; « Suivi des précédents indicateurs RSE »).



**Notre contribution aux objectifs de développement durable**

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

11 engagements de La Mutuelle Générale	Objectifs de développement durable (ODD)
<p><b>Engagement 1</b></p> <p>Conforter notre performance opérationnelle pour la satisfaction de nos adhérents et clients.</p>	
<p><b>Engagement 2</b></p> <p>Développer les compétences de nos collaborateurs et soutenir l'emploi en France.</p>	 
<p><b>Engagement 3</b></p> <p>Pérenniser la fiabilité de nos systèmes et moyens d'information pour la confiance de nos adhérents.</p>	
<p><b>Engagement 4</b></p> <p>Prévenir les risques déontologiques et éthiques.</p>	
<p><b>Engagement 5</b></p> <p>Mettre en œuvre des services et des actions pour la bonne santé et le bien-être</p>	
<p><b>Engagement 6</b></p> <p>Agir pour la solidarité intergénérationnelle</p>	  
<p><b>Engagement 7</b></p> <p>Assurer à nos collaborateurs des conditions de travail et un dialogue social de qualité</p>	  
<p><b>Engagement 8</b></p> <p>Favoriser la diversité et l'inclusion</p>	 
<p><b>Engagement 9</b></p> <p>Réduire l'empreinte environnementale de notre fonctionnement</p>	 
<p><b>Engagement 10</b></p> <p>Soutenir la transition écologique et sociale à travers nos investissements</p>	    
<p><b>Engagement 11</b></p> <p>Mobiliser nos parties prenantes en faveur de la RSE</p>	  

# Notre modèle d'affaires

## Macro-tendances

Vieillesse,  
maladies chroniques  
et épidémies

Environnement  
économique,  
réglementaire  
et Éthique

## Ressources

### Capital financier

- 709 M€ de fonds propres
- 2,7 Mds € d'encours financiers

### Capital humain

- 1 858 collaborateurs
- 67,5 % de femmes  
32,5 % d'hommes
- Plus de 1 400 élus

### Capital social et sociétal

- 100 % de nos emplois localisés en France
- 3 M€ de budget pour le Fonds d'action sociale
- 2,50 M€ de budget - sur 5 ans - pour La Fondation d'entreprise La Mutuelle Générale



## Activité et organisation



Il se structure autour de 7 entités :

- La Mutuelle Générale
- Flex Conseil et services
- MG Services
- Mutaris Caution
- MG Union
- LMG Assurances
- LMG Immobilière de placement

### 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

### Notre ambition stratégique

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

### Nos clients

Particuliers, professionnels et entreprises de toutes tailles

- Plus de 1,4 million de personnes protégées
- Près de 12 600 entreprises clientes
- 83 400 patients suivis dans nos centres MG Services
- 12 000 abonnés Flex

Bouleversement climatique

Digitalisation de la société

Évolution des modes de travail

Difficultés croissantes dans l'accès aux soins

## Résultats et impacts



### Nos métiers

#### Santé

- Remboursement des frais de santé
- Centres médicaux, dentaires et radiologiques : MG Services

#### Prévoyance

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

#### Services

Gamme complète de services qui participent au bien-être et à l'engagement des salariés

### Impact financier

- 1 359 M€ de chiffre d'affaires
- 259 % de ratio de solvabilité\*

### Impact humain

- 89 % de collaborateurs formés
- 94 % de collaborateurs satisfaits de leur équilibre vie privée / vie professionnelle

### Impact social et sociétal

- 91 % de taux de satisfaction sur notre qualité de service
- 89,5 % de taux de satisfaction / actions et services de prévention
- 3 nouveaux projets soutenus dans le cadre de l'appel à projets externes de notre Fondation

### Impact Environnemental

- 17 406 tCO<sub>2</sub>e : empreinte carbone de fonctionnement en baisse de 3 % par rapport à 2022



## Nos collaborateurs

### Les chiffres clés 2023 de l'emploi au sein du groupe La Mutuelle Générale

- **1 858 collaborateurs**, soit 1 785 collaborateurs en CDI/CDD et 73 alternants et stagiaires
- **1 255 femmes et 603 hommes**
- **89 % de collaborateurs formés**
- **34 729 heures de formation** dispensées
- **6,4 % de la masse salariale** consacrés à la formation

## Nos métiers

Acteur majeur de l'économie sociale et solidaire, La Mutuelle Générale accompagne ses adhérents et clients entreprises sur l'ensemble de leurs besoins en santé et en prévoyance. Elle dispose également d'une offre complète de services dédiés au bien-être des salariés et à la performance de l'entreprise, ainsi que des centres médicaux et dentaires à Paris (Jack Senet et Broca).

En 2023, La Mutuelle Générale couvrait plus de 1,4 million de personnes et près de 14 000 entreprises. Son chiffre d'affaires est réalisé à 69 % en Collectif et à 31 % en Individuel.

## Santé

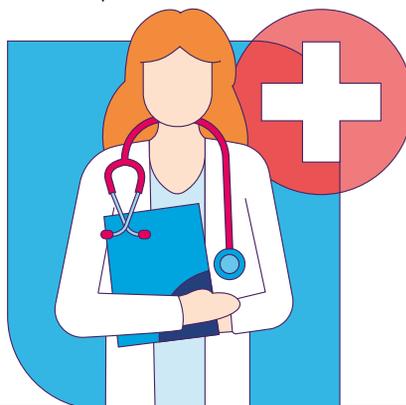
La Mutuelle Générale s'engage à répondre au plus près aux besoins de ses adhérents avec des offres de Complémentaire santé couvrant le remboursement de leurs frais de santé.

Nous proposons aussi une offre de soins via nos centres médicaux et dentaires. Avec une quarantaine de spécialités et une équipe pluridisciplinaire de près de 130 praticiens, ils donnent un accès aux meilleurs spécialistes dans des délais courts, à des tarifs conventionnés de secteur 1.

## Prévoyance

Afin d'accompagner ses adhérents face aux aléas de la vie, la Mutuelle Générale propose des offres de prévoyance couvrant les conséquences de différents « risques » (hospitalisation, arrêt de travail, accident, décès, perte de revenus...) grâce à des garanties Décès, Invalidité, Accident et Obsèques.

Les prestations versées prennent la forme d'un capital ou d'une rente. Adaptées aux obligations conventionnelles des entreprises, nos solutions de prévoyance sont accessibles dès le 1<sup>er</sup> salarié ; elles offrent une protection clef en main qui peut être renforcée ou modulable selon le statut de l'entreprise.



### Chiffres clés de nos deux centres médicaux et dentaires

#### Jack Senet Paris 15<sup>e</sup>

- 63 335 patients suivis
- 186 287 visites
- 98 praticiens

#### Broca Paris 13<sup>e</sup>

- 20 027 patients suivis
- 46 234 visites
- 32 praticiens

#### Magasins d'optique et d'audioprothèse

- 6 264 visites

## Services

Les services : une composante essentielle de nos offres santé et prévoyance.

Nous avons développé un éventail de services, qui nous permettent d'adapter nos offres aux besoins de nos différents clients.

Assistance, téléconsultation médicale, plateforme d'analyse des devis (optique, dentaire, audio, hospitalisation), réseaux de soin, écoute psychologique, second avis médical... Nous proposons systématiquement dans chacune de nos offres, en santé comme en prévoyance, des services adaptés.

Le Tiers payant avec notre mutuelle est par exemple appliqué aujourd'hui 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 (plus de 184 200 demandes en 2023, note de satisfaction de 4,4/5). 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.

**Des dispositifs innovants** au service de l'équilibre de vie, de l'engagement des salariés et de la marque employeur des entreprises.

Pour renforcer l'agilité, développer l'engagement et faciliter le quotidien des collaborateurs, notre filiale Flex propose une offre de services clés en main, accessible à toute entreprise. Ils se déclinent autour du bien-être, du quotidien des collaborateurs, de la santé, de la prévention, de la formation ou encore de la performance de l'entreprise. Flex est un organisme de formation certifié Qualiopi depuis 2022.

## Au-delà de la santé et de la prévoyance, la solidarité

### Activités à caractère social

Fidèle à ses valeurs de solidarité, La Mutuelle Générale a inscrit l'Action sociale dans ses statuts pour accompagner et soutenir au quotidien les plus fragiles.

Notre programme de soutien se traduit également par des aides de plusieurs natures. À travers notre Fonds d'action sociale dont la dotation est votée chaque année en assemblée générale, nous faisons bénéficier nos adhérents en difficulté d'aides financières directes pour des dépenses liées à la maladie, au handicap, à la dépendance ou à des situations d'urgence.

De nombreuses associations qui interviennent sur ces thématiques sont d'ailleurs soutenues par La Mutuelle Générale.

Enfin, notre engagement solidaire nous amène à accorder des minorations de cotisation pour nos adhérents les plus fragiles (22,34 M€).

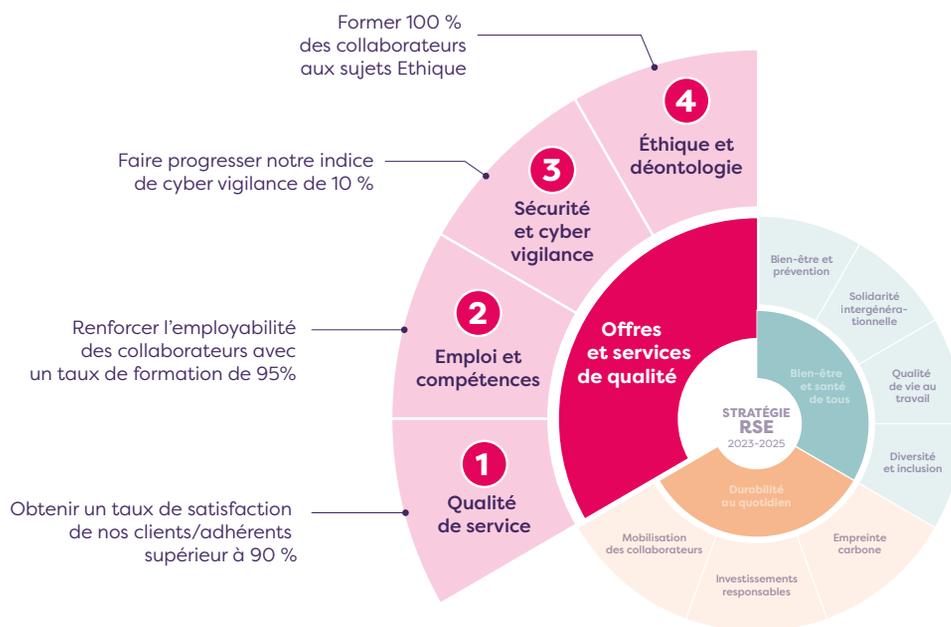


Huit ans après la création de notre première fondation sous l'égide de la Fondation de l'avenir, nous avons lancé en 2022 une Fondation d'entreprise aux champs d'intervention élargis. Ses grandes orientations s'inspirent directement de notre raison d'être et se traduisent par des actions concrètes pour accompagner le bien-vieillir, améliorer la qualité de vie et renforcer la solidarité entre les générations. Des appels à projets sur ces thèmes sont organisés chaque année.

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 lien avec l'activité de la Fondation.



# AXE 1 : GARANTIR DES OFFRES ET SERVICES DE QUALITÉ



À travers la qualité de ses produits et services, La Mutuelle Générale s’engage à poursuivre l’amélioration de sa performance opérationnelle. Qualité de service rendue à nos clients et adhérents, développement des compétences des collaborateurs, éthique et protection des données clients..., autant de thèmes sur lesquels nous prenons des engagements et nous fixons des objectifs en lien avec notre cœur de métier. Nous affirmons la performance durable comme un fondement de notre identité et témoignons de notre volonté d’agir en entreprise responsable.

Engagements	Indicateur	Objectif à 2025	2022	2023
<b>1. Conforter notre performance opérationnelle pour la satisfaction de nos adhérents et clients</b>	Taux de satisfaction sur la qualité de service - clients et adhérents de La Mutuelle Générale	90 %	88 %	91 %
<b>2. Développer les compétences de nos collaborateurs et soutenir l'emploi en France</b>	Pourcentage de collaborateurs formés au sein de La Mutuelle Générale	95 %	92 %	89 %
<b>3. Pérenniser la fiabilité de nos systèmes et moyens d'information pour la confiance de nos adhérents</b>	Indice de cyber-vigilance	Progression de 10 % (base 100 définie en 2022)	100	110
<b>4. Prévenir les risques déontologiques et éthiques</b>	Taux de formation anti-corrupcion des collaborateurs	100 %	Lancement en 2023	84 %

## Engagement 1

### Conforter notre performance opérationnelle pour la satisfaction de nos adhérents et clients

La Mutuelle Générale s'engage à répondre aux besoins de ses adhérents, notamment pour faciliter leur accès à des soins de qualité et limiter leur reste à charge. Nous veillons à ce que nos offres de Complémentaire santé soient accessibles et adaptées à chacun. À l'écoute de nos clients et adhérents, nous nous engageons chaque jour pour leur apporter satisfaction et qualité de service de haut niveau.

#### Mesure de l'impact

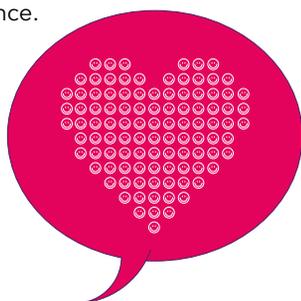
Indicateur	Objectif à 2025	2021	2022	2023
Taux de satisfaction sur la qualité de service - clients et adhérents de La Mutuelle Générale	90 %	90%	88 %	91 %

Indicateur issu de notre baromètre à froid qui mesure chaque année notre qualité de service à travers 5 thématiques : la relation avec notre mutuelle, la gestion des contacts téléphoniques, la gestion des remboursements santé, l'espace Adhérent et la souscription.

Avec un taux de satisfaction sur la qualité de service de 91 % en 2023 (vs 88 % en 2022), notre objectif cible de 90 % est dépassé. Ce taux s'établit à 92 % pour les contrats collectifs et à 90 % pour les contrats individuels. Ces bons résultats sont les fruits du plan d'action que nous mettons chaque jour en œuvre.

#### Notre plan d'action dédié

Notre engagement s'illustre par une écoute attentive grâce à laquelle nous identifions nos points d'amélioration et mettons en œuvre des ajustements. Nous nous assurons aussi d'un haut niveau de qualité de service à partir d'un pilotage quotidien de nos indicateurs de performance.



#### Écouter, comprendre, mesurer

##### Notre baromètre à froid en septembre

Nous mesurons chaque année la satisfaction de nos clients et adhérents lors d'une enquête téléphonique menée par l'Institut BVA auprès d'un échantillon de 3 000 personnes représentatif de nos clients et adhérents en contrats collectif et individuel. Ce baromètre nous permet notamment d'évaluer notre qualité de service, mais aussi la souscription, l'utilisation du contrat, les services proposés...

## Notre 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 Adhèrent, nous le sollicitons via un rapide questionnaire. En 2023, ce sont près de 124 400 clients qui nous ont répondu et nous aident à nous améliorer chaque jour.

De plus, près de 28 000 adhérents se sont déclarés satisfaits de l'échange qu'ils ont eu avec notre plateforme téléphonique, avec une note de **4,6 /5**.



### Le suivi d'indicateurs de performance

Nous accordons une attention toute particulière au suivi d'indicateurs tels que le taux de décroché, le délai de paiement des prestations, le taux de réclamation et la mesure de la satisfaction à chaud post-appel. Ces indicateurs figurent parmi les critères de performance suivis quotidiennement par les équipes; ils sont aussi directement reportés au Comex.

## Simplifier le parcours du client et mettre en place des actions d'amélioration continue

Notre action se joue à deux niveaux : d'une part, traiter les irritants et les éventuels dysfonctionnements pour résoudre les problèmes de nos adhérents; d'autre part, améliorer en continu les fonctionnalités de nos sites Internet et de nos processus pour une expérience toujours plus fluide.

Pour cela, nous prenons en compte les verbatim de nos adhérents : questions déposées sur les espaces Adhèrent et Entreprise, remarques exprimées dans les enquêtes de satisfaction ou lors des contacts avec nos adhérents.

### Poursuivre la dynamique « Obsession client » et améliorer l'expérience client

Pour être toujours plus performante, la dynamique « Obsession client » lancée en 2022 a été revue en 2023 autour de trois dimensions traitées de manière transverse sur l'ensemble de la chaîne de valeur :

- Gestion du contrat (« *J'ai bien compris ce qu'il me restait à faire après la signature de mon contrat pour recevoir ma carte de tiers-payant.* »)
- Connaissance de nos offres (« *J'ai bien compris mon contrat et mes futurs remboursements.* »)
- Qualité des réponses aux demandes de nos clients (« *J'ai reçu une réponse claire et compréhensible à mes demandes.* »)

Nos efforts portent aussi sur l'amélioration de l'expérience utilisateur, avec des processus et des outils pour comprendre et répondre efficacement aux besoins des clients. Des « pilotes expérience client » sous forme de tests sont ainsi réalisés avant la mise à disposition de nos offres.



### Améliorer et optimiser nos processus internes

Nous améliorons en continu le traitement des opérations au bénéfice des adhérents. Par exemple, nous avons cette année simplifié le parcours client dans le cadre de nos remboursements et revu les procédures de transmission des pièces justificatives nécessaires au traitement des dossiers de remboursement.

Nous avons aussi poursuivi la dématérialisation de nos échanges avec l'enregistrement de l'ensemble des courriers dans l'espace Adhérent. Ce processus nous permet d'offrir à nos adhérents plus de sécurité, plus de fluidité, et aussi une meilleure traçabilité.

### Renforcer l'accompagnement des collaborateurs pour plus de pédagogie auprès de nos clients

Dans le cadre des formations de notre École des opérations clients, nous avons déployé un module pour nos conseillers qui développe leur culture générale sur notre environnement métier, le contexte lié à l'économie de la santé et les différentes réglementations (mécanismes du 100 % Santé, informations sur le contrat responsable, évolution du PLFSS...). Nos conseillers sont ainsi plus à même de répondre aux questions de nos adhérents et de faciliter la compréhension de leur contrat.

### Engager tous les collaborateurs autour de l'enjeu de la satisfaction client

Le plan de communication interne lancé fin 2022 pour partager et développer une culture client commune avec l'ensemble des collaborateurs de La Mutuelle Générale a été maintenu. Les résultats de nos différents baromètres clients sont largement diffusés : sur notre Intranet, dans nos newsletters hebdomadaires au sein d'une rubrique spécifique, et sur site via nos écrans dynamiques.

#### Taux de satisfaction global : une vision à 360° de la satisfaction du client

Le baromètre à froid que nous menons en complément des enquêtes à chaud réalisées tout au long de l'année, monitoré le degré de satisfaction que nous offrons à nos clients. Il nous permet aussi de mettre en place un plan d'action pour l'impacter.

Le taux de satisfaction global mesuré dans le cadre du baromètre à froid est de 88 % en 2023, soit une augmentation de 2 points par rapport à 2022. Indissociables de la qualité de service, l'offre et le contrat sont aussi évalués par ce baromètre.

Pour 2024, notre ambition est de continuer à conforter notre qualité de service. Nos efforts de pédagogie pour améliorer la compréhension de nos adhérents sur leurs remboursements, leurs garanties et l'impact des différentes réglementations seront poursuivis.

## Nos autres actions associées

La Mutuelle Générale s'engage à répondre au plus près des 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 d'offres et de services innovants. Le développement cette année de nouveaux produits et garanties en santé et prévoyance va dans ce sens.

## L'offre Santé

En 2023, nous avons lancé *Santé senior* notre nouvelle complémentaire santé individuelle pour les plus de 55 ans.



Pour plus de souplesse, *Santé senior* est modulable dans son offre et ses niveaux de remboursement. Elle présente de bons niveaux de prise en charge sur des garanties majeures comme l'hospitalisation, le dentaire et l'optique, et accorde une réelle place aux médecines douces. Inclus dans toutes les formules, des services apportent une réelle valeur ajoutée : le 2<sup>e</sup> avis médical, la téléconsultation, l'aide aux aidants, le réseau de professionnels de santé partenaire ou l'assistance santé.

La conception de cette offre a intégré les points d'amélioration identifiés lors de l'étude « la voix du client » menée au second semestre 2022 en réponse à nos obligations DDA\*. Ses objectifs principaux étaient d'explorer les besoins et attentes des seniors, d'appréhender les pratiques de souscription et les modalités à privilégier pour une expérience de souscription optimale, de tester et valider enfin les différents contours de la nouvelle offre.

## Nos Centres de santé

En 2023 notre offre s'est renforcée dans nos centres médicaux et dentaires :

- Création d'un nouveau cabinet médical au centre Broca qui étend l'offre médicale, notamment en proposant des consultations de neurologie.
- Participation du service d'ophtalmologie du centre Broca à l'expérimentation nationale « article 51\*\* » pour améliorer la prise en charge des maculopathies chroniques avec OdySight, une application médicale de télésurveillance.
- Augmentation de la capacité de prise en charge en audioprothèse, avec le recrutement d'une deuxième audioprothésiste au centre Écouter Voir Moisant.

## L'offre Prévoyance

Nous avons modernisé notre offre en prévoyance statutaire et révisé les conditions d'attribution de la rente dépendance pour en augmenter le nombre de bénéficiaires. La garantie *Dépendance statutaire* qui s'appliquait dans les situations de dépendance totale, voit son périmètre étendu et se base désormais sur la grille AGGIR. Par ailleurs, nous proposons une garantie *Dépendance partielle* facultative. Cette nouvelle option s'adresse à nos adhérents statutaires de moins de 75 ans et complète leur garantie Dépendance totale avec des tarifs parmi les plus compétitifs du marché.

## L'offre de services Flex

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.

Cette offre s'est étoffée en 2023 avec de nouveaux services comme le bilan de santé, des formations spécifiques pour aider les managers à repérer les risques psychosociaux ou le dépistage de troubles musculosquelettiques (TMS) sur site. En 2022, Flex est devenu organisme de formation certifié Qualiopi.



\* DDA: Directive européenne sur la distribution en assurance.

\*\* L'article 51 de loi de financement de la Sécurité sociale 2018 a introduit un dispositif permettant d'expérimenter de nouvelles organisations en santé reposant sur des modes de financement inédits

## Engagement 2

### Développer les compétences de nos collaborateurs et soutenir l'emploi localisé en France

Structurer des parcours professionnels enrichissants en lien avec les ambitions de notre mutuelle est essentiel ; d'abord pour nos collaborateurs, parce que cela participe de leur épanouissement et consolide leur employabilité ; ensuite pour notre entreprise, parce que cette dimension stratégique renforce notre performance globale. Notre politique RH se fonde donc sur l'idée de rendre nos collaborateurs acteurs de la transformation grâce au développement de leurs compétences et à un management de la performance.

De manière plus large, La Mutuelle Générale porte une attention particulière à la localisation des emplois et à leur implantation sur le territoire français. Les citoyens, les consommateurs et/ou les collaborateurs attendent des entreprises qu'elles participent à la transformation écologique et sociétale ; cet enjeu majeur est pleinement pris en compte par La Mutuelle Générale.

#### Mesure de l'impact

Indicateur	Objectif à 2025	2021	2022	2023
Pourcentage de collaborateurs formés	95 %	91 %	92 %	89 %

Nombre de collaborateurs ayant effectué une formation (e-learning, formation en présentiel, classe virtuelle) durant l'année, rapporté à l'effectif total. Périmètre Groupe : CDI, CDD, alternants et stagiaires présents au 31 décembre 2023, hors médecins vacataires.

Le développement des collaborateurs est un enjeu clé pour le Groupe, qui consacre 6,4% de sa masse salariale à la formation ; au 31 décembre 2023, 89 % de nos collaborateurs ont bénéficié d'une formation. Les collaborateurs n'ayant pas suivi les modules de formation proviennent pour la plupart du mouvement naturel des entrées-sorties ou de collaborateurs en arrêt longue durée, congés maternité ou suspension de contrat.

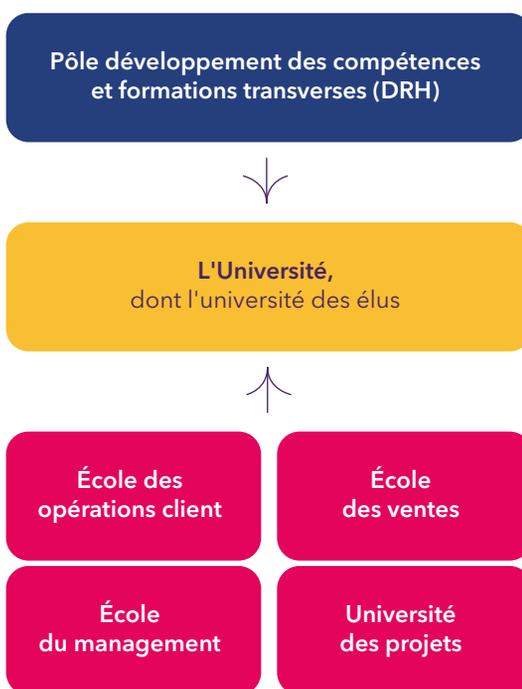
## Notre plan d'action dédié

La Mutuelle Générale a construit un plan de développement des compétences. Il s'appuie sur un dispositif de formation actualisé chaque année qui prend en compte les nouveaux besoins managériaux et s'adapte aux priorités de l'entreprise.

### Une structure de formation interne animée par des acteurs métiers et RH

Pour accompagner les évolutions de son organisation et de ses métiers, La Mutuelle Générale s'appuie sur des acteurs internes ; elle fait bénéficier ses collaborateurs de formations spécifiques à leur métier, ou de formations transverses qui se destinent à l'ensemble des salariés.

Nous avons ainsi créé deux écoles métiers pour nos forces commerciales et nos équipes de la gestion et de la relation client, ainsi que deux écoles sur les thématiques Management et Projets. Le pôle « Développement des compétences et formations transverses » pilote et coordonne le plan de formation global. L'Université de La Mutuelle Générale est le point d'accès à distance aux formations transverses, aux différentes écoles, à l'Université des projets et à l'Université des élus. Nous développons en effet une offre de formation et des parcours spécifiques pour nos élus et notre gouvernance décrite en page 27.



L'École des opérations clients accompagne les collaborateurs spécialisés dans la gestion et la relation client via un parcours et des formations continues aux modalités pédagogiques variées.



L'École des ventes anime plusieurs parcours métiers destinés à la force de vente des segments individuel et collectif, et propose un accompagnement de terrain individualisé.



L'École du management déploie des parcours adaptés pour développer les nouvelles pratiques managériales ; elle anime une communauté forte et inspirante susceptible de faire grandir l'efficacité.



L'Université des projets propose des formations pour mieux comprendre les enjeux et méthodes de la gestion de projets à La Mutuelle Générale. Elle diffuse la culture « projets, transformation et innovation » de l'entreprise.



**Le pôle Développement des compétences et formations transverses** pilote, coordonne et anime l'ensemble du plan de formation. Il déploie les formations transverses et support et gère l'accès au dispositif de l'Université.

Les formations sont dispensées selon des dispositifs pédagogiques variés et adaptés aux besoins des enseignements dispensés. Elles sont déployées en présentiel comme en distanciel. Afin de proposer des contenus pédagogiques en phase avec les évolutions des modes de travail, des supports de formation dématérialisés sont développés : formations virtuelles 100 % à distance, webinaires, podcasts et e-learning associés à des vidéos, quiz, etc...

Par ailleurs, pour accélérer le développement des compétences de nos collaborateurs, nous travaillons depuis 2022 en synergie avec notre filiale Flex, organisme de formation interne certifié Qualiopi.

L'ensemble de ce processus de formation est désormais digitalisé, après le déploiement en 2023 des outils de gestion et d'administration du plan.



**Equicoaching et adaptabilité à l'École du management**

En 2023, l'École du management a fait vivre à l'ensemble de ses managers une expérience innovante : l'équicoaching. Ce format, qui permet de progresser dans sa pratique managériale en se confrontant au miroir comportemental et émotionnel que le cheval peut représenter, a parfaitement incarné la thématique 2023 de notre école : l'adaptabilité. Au terme de cette année, la satisfaction est unanime et les participants seront mieux armés pour développer une relation de confiance et les conditions de réussite d'un collectif dans un environnement incertain et mouvant.

**Les thèmes de l'École du management depuis 2020**



## Adaptation de notre plan de formation à notre stratégie d'entreprise

Le développement des compétences de nos collaborateurs est une ambition prioritaire pour La Mutuelle Générale. Outre le respect des exigences réglementaires (DDA, RGPD...), notre démarche 2023 a été guidée par nos enjeux stratégiques et notre projet d'entreprise. Parmi les thématiques abordées en 2023 :

### Soutenir le projet d'entreprise

- Favoriser la montée en compétences professionnelles et personnelles des équipes en s'inspirant de la culture assurantielle.
- Garantir des interactions de qualité avec nos clients et adhérents dans un contexte de digitalisation des services.
- Consolider notre modèle d'excellence opérationnelle en développant notre culture du service.

### Accompagner les transformations

- Contribuer aux grands projets de l'entreprise et à ses évolutions organisationnelles et business, grâce à la professionnalisation des acteurs du développement des compétences et à l'attention portée à la qualité de vie et au bien-être de nos salariés.

### Renforcer la transversalité

- Optimiser le développement des parcours de carrière et agir sur la polyvalence des salariés : développer l'efficacité professionnelle et l'inclusion avec des formations sur le handicap en entreprise, la culture du risque, la réglementation, la sécurité et la qualité de vie au travail, la RSE...

### Formations obligatoires 2023 :

Taux de formation, périmètre La Mutuelle Générale :

Phishing : 98 %

Logiciel Malveillant : 95 %

Formation anti-corruption\* : 84 %

LCB-FT\*\* : 84 %

RGPD\*\*\* : 91 %

Confidentialité : 91 %

Ces taux recensent la participation cumulée depuis le lancement des formations.

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

34 729 heures de formation ont été dispensées en 2023.

91 %\*\*\*\* des collaborateurs disent se sentir suffisamment formés et à l'aise pour réaliser leur travail.



\* Périmètre : La Mutuelle Générale hors MG Services

\*\* La lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme.

\*\*\* Le règlement général de protection des données

\*\*\*\* Source baromètre interne 2023

## Nos autres actions associées

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

Pour s'adapter aux besoins de chaque militant des comités de section, 10 thématiques de formation sont proposées. En 2023, les sessions de formation se sont tenues tout au long de l'année, aussi bien en présentiel qu'en classe virtuelle. De nouveaux modules en e-learning sont également venus s'ajouter sur Espace Élus (RSE, Cybersécurité, Tout savoir sur Espace Élus...).

Au total, 35 sessions, couvrant 71,5 jours de formation et 274 participants, ont été réalisées cette année. Comme en 2022, les formations en présentiel ont été plébiscitées. On constate également que le nombre de participants a fortement progressé par rapport à 2022.

## 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 39 sessions, pour un total de 190 heures de formation. Le nombre de formations collectives est en augmentation par rapport à 2022.

Cette année, les membres du conseil d'administration ont assisté à une présentation de la nouvelle directive européenne CSRD et ont bénéficié de modules de formation en e-learning dédiés à la RSE. À titre individuel, des administrateurs ont également suivi différentes formations : « Comprendre la RSE et ses enjeux » ; « Le numérique responsable » ; « Les fondamentaux de la RSE dans l'assurance ».

Enfin, conscients que les troubles psychiques sont un enjeu majeur de santé publique, des administrateurs volontaires ont été sensibilisés aux gestes de premiers secours en santé mentale.

## Un intranet pour nos élus : Espace Élus

Un intranet dédié - « Espace Élus » - a été créé pour les élus pour leur permettre de développer et mutualiser leurs connaissances dans les domaines de la santé, de la prévention, de l'économie sociale et solidaire, et de l'assurance. En outre, il :

- donne accès à des informations pratiques ;
- dématérialise les échanges d'information et l'envoi des documents participant au bon fonctionnement de la vie politique et institutionnelle de La Mutuelle Générale ;
- favorise la transversalité de l'information ;
- partage les événements réalisés localement ;
- met à disposition des modules de formations.

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.

### 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, en cas de pic d'appels, par les équipes de notre partenaire également situées en France.

## Engagement 3

### Pérenniser la fiabilité de nos systèmes et moyens d'information pour la confiance de nos adhérents

Dans un contexte de digitalisation croissante de la société, l'utilisation responsable des données et des nouvelles technologies est un facteur essentiel de compétitivité pour les entreprises. Menée avec une attention constante à l'éthique, à l'accessibilité, à la lisibilité de nos garanties et à la sécurisation des données, notre stratégie contribue à optimiser la qualité de nos services et à renforcer notre efficacité opérationnelle.

#### Mesure de l'impact

Indicateur	Objectif à 2025	2021	2022	2023
Indice de cyber-vigilance	Progression de 10 % (base 100 définie en 2022)	Lancement en 2022	100	110

L'indice de cyber-vigilance repose sur deux critères complémentaires :

- sensibilisation des collaborateurs à travers un e-learning spécifique sur le phishing ;
- contrôle des connaissances à travers des campagnes régulières de faux phishing.

La sécurité des systèmes d'information et des données constitue un enjeu majeur. 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 et de nos adhérents. Devant la recrudescence des cyberattaques, nous avons pu faire progresser notre indice de cyber-vigilance à 110, notamment grâce à l'engagement de l'ensemble de nos salariés.

## Notre plan d'action dédié

### Sécuriser les données et les traitements associés

#### Un système de management de la sécurité de l'information qui suit les recommandations ISO 27001

Pour répondre aux enjeux toujours plus forts autour de la cybersécurité, nous nous sommes réorganisés en 2023 autour de trois pôles : cyber control, cyber protection et cyber défense.

Cet ensemble de moyens techniques et humains nous permet d'assurer la détection et la réaction face aux menaces pouvant affecter l'entreprise et son système d'information.

Fondée sur la norme internationale de référence, notre démarche nous maintient à un plus haut niveau du management de la sécurité de l'information. 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, de gestion de crise et de résilience
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

Le référentiel ISO 27001 constitue la ligne directrice de notre démarche de sécurisation des systèmes d'information. Notre indice de cyber-vigilance figure parmi les critères clefs de sa bonne application. En 2022, il s'élevait à 100 (année de référence) en 2023 à 110, soit une progression de 10 %.

#### Notre adaptation au cadre réglementaire

En termes de sécurité, nous anticipons les travaux nécessaires pour répondre entre autres au cadre de conformité imposé par le règlement européen -DORA- sur la résilience opérationnelle numérique du secteur financier.

À travers son dispositif ISO 27001, La Mutuelle Générale anticipe la nouvelle directive NIS 2 (Network and Information Security 2) qui vise à harmoniser et à renforcer la cybersécurité des entreprises européennes.

### Mettre en œuvre un programme de sensibilisation à la culture du risque

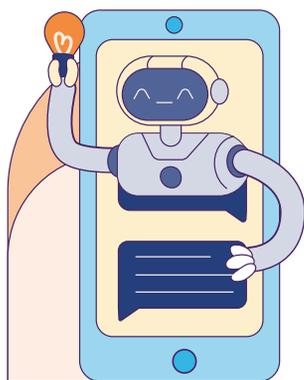
Premier rempart pour protéger et sécuriser les données, notre programme de sensibilisation et de formation sur la culture du risque se déploie depuis plusieurs années. Conçu avec les différentes Directions de l'entreprise, il s'adapte régulièrement aux nouvelles menaces et sensibilise chaque collaborateur 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 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 pour l'ensemble des collaborateurs : un module consacré au phishing qui entre dans l'évaluation de notre indice de cyber-vigilance, un module "Confidentialité des informations", un module RGPD, ainsi qu'un module consacré aux logiciels malveillants. Ces modules sont continuellement enrichis et complétés par des éléments métiers plus spécifiques.

## Une sensibilisation renforcée sur les risques cyber

Régulièrement, des communications sont adressées à nos collaborateurs pour les inciter à être vigilants et leur rappeler les bons réflexes à adopter en matière de sécurité de l'information. À l'occasion du « Cybermois » plusieurs fiches pratiques et vidéos sur le phishing, les mots de passe, la confidentialité et les signalements ont été publiées. 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 dans la protection des données de notre entreprise et de nos adhérents. Les résultats de ces campagnes entre dans l'évaluation de notre indice de cyber-vigilance, et permettent de suivre le renforcement permanent de notre démarche de sensibilisation.



## Nos autres actions associées

L'intelligence artificielle (IA) s'est imposée comme l'une des évolutions technologiques majeures de l'année 2023. De nouveaux modèles d'IA, appelés LLM (Large Language Models), permettent ainsi de générer différents types de contenus de façon autonome, grâce à l'apprentissage automatique (machine learning) basé sur des réseaux de neurones artificiels. On parle alors d'intelligence artificielle générative. Ces IA génératives sont rendues accessibles à tous sous la forme d'agents conversationnels avec lesquels on échange sous forme de commandes (appelés prompts) rédigées en langage naturel. Le potentiel de ces outils et leur rapidité d'adoption appelle à une attention particulière de La Mutuelle Générale, qui s'empare de ces avancées tout en veillant à un usage responsable et raisonné.

## Mener des actions de sensibilisation autour de l'IA générative

L'IA générative apporte des opportunités économiques et sociétales, mais engendre aussi de nouveaux risques pour les individus. Nous avons organisé tout au long de l'année de nombreuses sessions d'acculturation sur cette technologie sous la forme de conférences et d'ateliers en présentiel. Lors des sessions d'expérimentation, les collaborateurs de La Mutuelle Générale ont pu tester ces nouveaux outils et en apprendre plus sur leurs enjeux : qualité des résultats générés, biais de représentation, sûreté et sécurité de l'information, impact RSE (cf. notre démarche numérique responsable page 64). S'y sont ajoutés des articles et des bonnes pratiques diffusés par la Digital Academy, communauté en ligne réunissant plusieurs centaines de collaborateurs. Des interventions plus spécifiques ont également été menées dans les différentes directions de l'entreprise pour présenter les outils métiers et explorer d'éventuels cas d'usage. Au total, près d'un tiers des collaborateurs ainsi que 150 élus de La Mutuelle Générale ont été sensibilisés aux enjeux de l'intelligence artificielle générative notamment lors de la convention des Présidents de comités de section.

En parallèle, plusieurs profils clés ont bénéficié d'une formation plus poussée auprès d'experts. Une fiche mémo de bonnes pratiques relatives à l'usage de l'IA générative a par ailleurs été réalisée et diffusée auprès des collaborateurs.

## Créer plus de valeur pour nos clients et nos collaborateurs

Les nouvelles technologies constituent une opportunité majeure pour la croissance et le développement des entreprises. Elles touchent tous les domaines fonctionnels et impactent la proposition de valeur des acteurs économiques quel que soit leur secteur d'activité. La Mutuelle Générale a déployé plusieurs solutions Data & IA qui prennent appui sur ces avancées :

- Solutions d'intégration et de valorisation des DSN (Déclaration sociale nominative) pour suivre de près les populations protégées et répondre toujours mieux aux besoins de nos clients et adhérents.
- Accompagnement de nos équipes commerciales dans leur phase de prospection avec Garant'IA, un outil d'intelligence documentaire reposant sur l'IA. Conçue en interne, cette solution a été sur le podium de l'Argus d'or dans la catégorie Assurance de personnes Santé et Prévoyance collectives.
- Promotion d'un processus d'affiliation entièrement dématérialisé depuis 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. En 2023, ce processus entièrement digital couvre 6,2 % de nos affiliations en santé collective, pour un taux de satisfaction de 4,2/5 (4/5 en 2022).

## Améliorer l'accessibilité de nos espaces digitaux

L'accessibilité numérique consiste à rendre les contenus et services digitaux compréhensibles et utilisables par les personnes en situation de handicap. Nos équipes améliorent en ce sens nos sites web et contenus en ligne grâce à un ensemble de règles et de bonnes pratiques couvrant les aspects graphiques, fonctionnels, techniques et éditoriaux.

Sur le site public de La Mutuelle Générale, nous avons publié notre plan d'action détaillé pour 2023 ainsi que notre bilan de fin d'année. Notre stratégie vise tout d'abord la mise en conformité réglementaire de nos produits digitaux prioritaires, à savoir le site public, l'espace adhérent et le Design System de l'entreprise. Une phase corrective a permis d'améliorer significativement leur niveau de conformité et les déclarations d'accessibilité correspondantes ont pu être rendues publiques.

Notre plan d'action prévoit également la sensibilisation des équipes internes à la prise en compte du handicap dans le développement de nos produits, nos services digitaux et la rédaction de nos contenus. Plusieurs formations spécifiques ont ainsi été assurées par des experts afin de placer l'accessibilité numérique au cœur de nos différents projets.

Plus largement, des animations, des articles et des bonnes pratiques ont été diffusés à l'ensemble des collaborateurs de La Mutuelle Générale pour l'adoption de ces réflexes d'accessibilité. Ces actions seront poursuivies en 2024, pour mieux sensibiliser encore nos collaborateurs et améliorer le taux de conformité de nos espaces digitaux.

## Rendre nos contrats toujours plus lisibles et compréhensibles

Pour répondre à l'exigence de transparence que nous devons à nos adhérents (cf. engagement n°1), nous nous attachons à renforcer la pédagogie de nos garanties, que ce soit lors de contacts directs avec nos clients ou via nos notices d'information et contrats. Nous nous y sommes d'ailleurs engagés à travers la charte de l'UNOCAM rassemblant les fédérations professionnelles, les organisations de protection sociale et les pouvoirs publics.

## Engagement 4

### Prévenir les risques déontologiques et éthiques

En plaçant l'éthique au cœur de nos pratiques, nous nous engageons pour un environnement où prévalent la responsabilité et l'intégrité. Notre engagement traduit notre volonté de prévenir les situations à risque, de promouvoir les comportements éthiques et d'anticiper les mises en conformité réglementaires.

#### Mesure de l'impact

Indicateur	Objectif à 2025	2021	2022	2023
Taux de formation anti-corruption des collaborateurs	100 %		Lancement en 2023	84 %

Taux de suivi de la formation anti-corruption lancée en 2023. L'objectif est de former l'ensemble des collaborateurs de La Mutuelle Générale, d'ici au 31 décembre 2025 : CDI, CDD, alternants et stagiaires présents, hors collaborateurs en arrêt longue durée, congés maternité ou suspension de contrat.

Plus de huit collaborateurs sur dix ont déjà suivi cette formation qui permet d'identifier les caractéristiques de la lutte anti-corruption et respecter la réglementation mise en œuvre à La Mutuelle Générale.

## Notre plan d'action dédié

Le respect de nos obligations réglementaires pour mieux protéger nos adhérents et nos clients est une priorité. Nous mettons tout en œuvre pour promouvoir les comportements éthiques et prévenir tout acte ou comportement pouvant être considéré comme de la corruption, du trafic d'influence ou du conflit d'intérêts.

Notre charte 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.

### Charte éthique de bonne conduite relative à l'anti-corruption

En 2020, nous avons adopté et diffusé auprès de nos collaborateurs une charte éthique de bonne conduite relative à l'anti-corruption. Revue en 2021, cette charte a introduit des dispositions relatives à la lutte contre les conflits d'intérêt et un 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.

### Formation pour prévenir le risque de corruption

Dans le cadre de nos formations obligatoires, un nouvel e-learning traite depuis 2023 des risques relatifs à la corruption, au trafic d'influence et au conflit d'intérêts. Nous suivons mensuellement le taux de collaborateurs ayant suivi cette formation avec l'objectif que 100 % soient formés en 2025. 84 % des collaborateurs en ont déjà bénéficié en 2023.

Depuis cette année, nous travaillons également sur une cartographie détaillée des risques de corruption, du trafic d'influence et des conflits d'intérêt dans nos activités pour identifier :

- les lignes d'activités les plus sensibles aux risques de corruption ;
- le dispositif de maîtrise permettant de limiter l'exposition aux risques.



## Nos autres actions associées

### Protéger les données personnelles de nos clients

Protéger les données personnelles de nos clients et adhérents est une priorité ; nous respectons pleinement le règlement général pour la protection des données (RGPD), aussi bien dans le cadre de leur collecte que de leur utilisation.

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. Par ailleurs, un nouveau risque opérationnel « défaut de traitement RGPD » vient d'être créé dans notre cartographie des risques.

## Nous mobiliser dans le cadre de notre plan anti-fraude

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.

Cette année, nous avons encore amélioré l'efficacité de notre plan anti-fraude. Notre stratégie associe vigilance humaine des équipes et investigation fine par des spécialistes des algorithmes et de la cybersécurité.

- Côté organisation, le dispositif de lutte contre la fraude s'appuie sur les équipes commerciales, les opérations clients et l'informatique. Son efficacité est chaque année démontrée, avec une progression constante du nombre de cas de fraude détectés : depuis 2019, le nombre de cas de fraude détectés a été multiplié par trois.
- Côté équipe de gestion, 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 est challengé chaque année afin de renforcer l'expertise des collaborateurs et l'efficacité de nos opérations de détection sur les prestations hors Tiers payant. En 2023, 60 sessions de sensibilisation ont été animées avec un nouveau format interactif sur les volets santé et prévoyance. Depuis 2019, le nombre de cas de fraude détectés par les gestionnaires avant paiement a été multiplié par dix.
- 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.

## 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 2023.

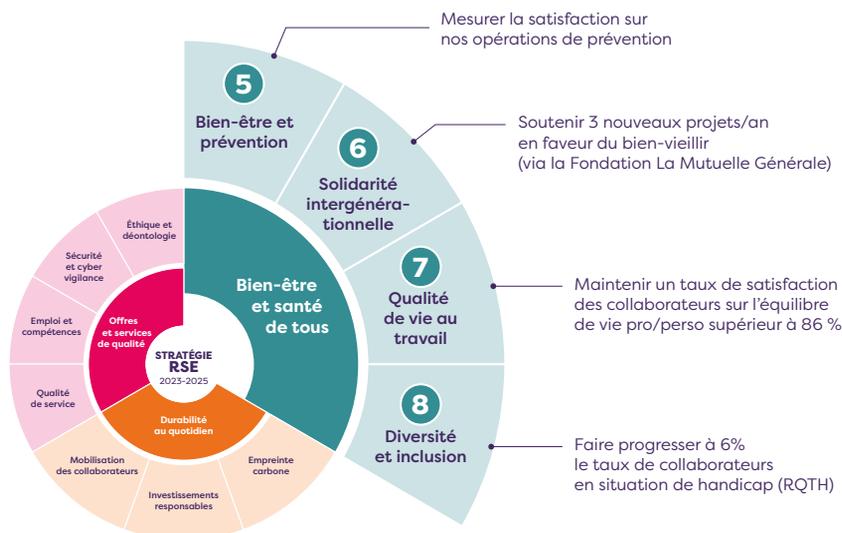


## Procédures de signalement

La procédure de signalement interne a été actualisée en 2023 ; elle est diffusée à l'ensemble des collaborateurs sur notre intranet conformément à la loi du 21 mars 2022 et au décret d'application n° 2022-1284 du 3 octobre 2022.

Notre charte Achats responsables applicable depuis le mois de janvier 2023 (cf. page 62) fait explicitement référence à nos procédures relatives aux conflits d'intérêt et aux lanceurs d'alerte.

## AXE 2 : CONTRIBUER AU BIEN-ÊTRE ET À LA SANTÉ DE TOUS



La Mutuelle Générale place la santé et le bien-être au cœur de ses préoccupations, notamment via ses nombreuses actions de prévention en direction de ses clients, de ses adhérents, et plus largement du grand public. Pour nos collaborateurs, cet objectif se concrétise par une attention constante portée à leurs conditions de travail, à leur équilibre vie professionnelle / vie personnelle et à un dialogue social de qualité dans le cadre d'une politique RH favorisant la diversité et l'inclusion. Au-delà de l'entreprise, les actions de la Fondation de La Mutuelle Générale s'attachent notamment à soutenir la solidarité intergénérationnelle. Avec notre Observatoire solidaire, nous nous attachons à faire grandir la cause des salariés-aidants.

Engagements	Indicateur	Objectif à 2025	2022	2023
<b>5. Mettre en œuvre des services et des actions pour la bonne santé et le bien-être</b>	Taux de satisfaction lié à nos actions et services de prévention	À déterminer en 2024	Lancement en 2023	89,5 %
<b>6. Agir pour la solidarité intergénérationnelle</b>	Nombre de nouveaux projets soutenus dans le cadre de l'appel à projets externes en faveur du bien-veillir	Soutenir a minima 3 nouveaux projets par an	9 projets	3 projets
<b>7. Assurer à nos collaborateurs des conditions de travail et un dialogue social de qualité</b>	Pourcentage de collaborateurs satisfaits de leur équilibre « vie privée / vie professionnelle »	Maintenir un taux supérieur à 86 % chaque année	90 %	94 %
<b>8. Favoriser la diversité et l'inclusion</b>	Taux de collaborateurs ayant déclaré leur RQTH	Progresser d'année en année pour atteindre 6 %	4,56 %	5,44 %

## Engagement 5

### Mettre en œuvre des services et des actions pour la bonne santé et le bien-être

La Mutuelle Générale, ses centres médicaux et dentaires et sa filiale Flex s'engagent au quotidien pour favoriser l'accès aux soins, protéger la santé de chacun et améliorer la qualité de vie et le bien-être de tous. Nous continuons à développer des approches et des services innovants pour mieux adapter nos offres aux besoins de nos adhérents et clients ; nos élus contribuent à développer la culture de la prévention en menant des actions auprès de nos adhérents, et nous relayons de nombreuses communications de prévention pour sensibiliser l'ensemble de nos publics.

#### Mesure de l'impact

Indicateur	Objectif à 2025	2021	2022	2023
Taux de satisfaction lié à nos actions et services de prévention	À déterminer en 2024		Lancement en 2023	89,5 %

Cet indicateur composite traduit le niveau de satisfaction :

- des utilisateurs des services Flex en santé et en prévention (notamment la téléconsultation médicale)
- des clients et adhérents ayant assisté aux actions de prévention organisées par nos élus sur l'ensemble du territoire.

L'objectif global de progression à atteindre sera défini courant 2024.

Notre indice composite de satisfaction s'établit en 2023 à 89,5 % - Le service Flex de téléconsultation médicale présente un taux de satisfaction de 85 % comme en 2022. Les actions de prévention menées par nos élus affichent quant à elles un taux de 94 %.

## Notre plan d'action dédié

La prévention a toujours été un axe majeur de notre engagement sociétal. Illustration de son importance pour nos parties prenantes et nous-mêmes, nous suivons désormais la satisfaction de nos clients et adhérents sur les actions menées par nos élus, notre filiale Flex et nos centres de santé.

## Nos services en faveur de la santé

Tous nos collaborateurs, l'ensemble des bénéficiaires couverts par nos contrats Santé Entreprise (salariés et TNS), ainsi que les adhérents individuels à notre nouvelle offre senior *Santé senior* bénéficient de notre service de téléconsultation médicale en utilisation illimitée. Évaluer leur satisfaction nous permet d'identifier et de suivre efficacement leurs besoins, les délais d'attente et la fluidité du service. L'appréciation de la téléconsultation médicale par nos 391 100 clients se traduit par une note de satisfaction de 85 % en 2023, comme en 2022.

## Les actions de prévention de nos Élus

Nos élus s'engagent pour la prévention auprès de nos adhérents sur l'ensemble du territoire. Mises en œuvre dans le cadre de notre Action sociale et financées via notre Fonds dédié, leurs actions couvrent six thèmes : santé, qualité de vie, nutrition, dépistage, bien-vieillir et aide aux aidants. Elles sont menées avec l'appui des Unions régionales de la Mutualité française, d'associations locales ou de notre Fondation d'entreprise La Mutuelle Générale. Plus de 165 actions ont été conduites en 2023 avec un taux de satisfaction de 94 %, ce qui représente plus de 360 interventions menées par nos élus à travers la France.

## Une collaboration d'ampleur avec la Ligue contre le cancer

Partenaires depuis deux années, la Fondation d'entreprise de La Mutuelle Générale et La Ligue contre le cancer proposent des actions de sensibilisation sur les cancers. Ces interventions, sous forme de conférences-débat, sont animées par nos Élus au travers de leurs Comités de section, et donnent la parole aux représentants des Comités départementaux de La Ligue contre le cancer. Des spécialistes, experts médicaux de ces pathologies interviennent pour mettre l'accent sur la prévention, le dépistage, la prise en charge, la recherche médicale et les nouvelles thérapies, mais aussi l'accompagnement des malades, le bienfait des soins de support sur la qualité de vie.



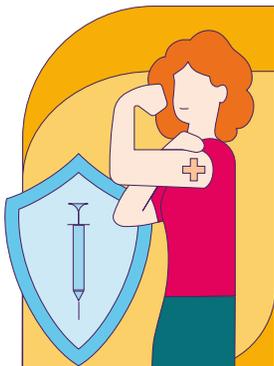
## Nos autres actions associées

### Les actions de prévention réalisées par nos centres de santé

#### Journées de prévention sur de grands enjeux de santé publique

Avec l'appui de partenaires experts, les centres Jack Senet et Broca relayent les messages de prévention communiqués à l'échelle nationale ou régionale. Ils ont organisé 6 journées de prévention en 2023 :

- 2 journées de prévention « Mission mains propres » animées par le personnel paramédical
- Journée de prévention sur l'hygiène bucco-dentaire pour les enfants et adolescents (avec des intervenants externes)
- Journée du diabète
- Journée pour sensibiliser le public au dépistage du cancer du sein et conseiller sur l'autopalpation à l'occasion d'Octobre rose
- Journée de prévention lors du Mois sans tabac, basée sur la sensibilisation et le dialogue, avec possibilité de prendre rendez-vous avec un tabacologue.



#### Campagnes de vaccination

Les centres de santé Jack Senet et Broca ont poursuivi leur participation à l'effort de prévention en ouvrant des vacations de vaccination contre la grippe et le covid.

### Évaluation du niveau de satisfaction de nos centres médicaux et dentaires par nos patients

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\*. En 2023, le niveau global de satisfaction des patients s'affiche à 86 %.

### Les bilans de santé

Fin 2022, Flex a lancé un service de bilan de santé co-développé et mis en œuvre par notre centre médical et dentaire Broca. Organisé sur une demi-journée, il permet aux salariés d'une entreprise de bénéficier d'un check-up préventif complet auprès d'une équipe pluridisciplinaire de professionnels de santé. À l'issue du bilan, le médecin fait le point avec le collaborateur sur son état de santé et ses facteurs de risques, et l'oriente si nécessaire vers la réalisation d'examens complémentaires.

En 2023, une cinquantaine de personnes, dont certains collaborateurs, ont bénéficié de ce bilan de santé. Nous l'évaluons et l'ajustons constamment via un questionnaire de satisfaction. 94 % des personnes ayant bénéficié de ce dispositif de prévention se montrent très satisfaites des échanges avec les professionnels de santé : clarté des explications, pédagogie des médecins, implication des professionnels de santé... La note moyenne attribuée par les bénéficiaires des bilans s'élève à 9,7/10.

### Les actions de prévention en faveur de nos collaborateurs

Nous déployons depuis de nombreuses années déjà un ensemble d'actions de prévention en faveur de la santé et du bien-être de nos collaborateurs. L'adoption de notre nouvelle organisation du travail, l'Open travail, nous a d'ailleurs conduits à renforcer encore ces actions pour une meilleure qualité de vie au travail. L'ensemble de ces dispositifs sont décrits page 44, dans l'engagement N° 7.

\* Baromètre Majors Consultants du 9 octobre au 1<sup>er</sup> décembre 2023.

## Engagement 6

### Agir pour la solidarité intergénérationnelle

Dans un contexte de vieillissement démographique, la promotion et le renforcement de la solidarité intergénérationnelle grâce à des partenariats et des actions de soutien sont primordiaux. Les opérations que nous entreprenons s'inscrivent dans notre raison d'être. Contribuer au maintien du lien social, prévenir la dépendance ou agir pour le maintien à domicile, c'est participer à l'amélioration de la qualité de vie des seniors. Au-delà, nous soutenons toute forme de solidarité avec notre Fondation d'entreprise La Mutuelle Générale; la thématique des salariés-aidants dont nous nous sommes saisis en 2020 avec la création de notre Observatoire solidaire, s'inscrit, elle aussi dans notre raison d'être.

#### Mesure de l'impact

Indicateur	Objectif à 2025	2021	2022	2023
Nombre de nouveaux projets soutenus dans le cadre de l'appel à projets externes en faveur du bien-vieillir	Soutenir a minima 3 nouveaux projets par an	Lancement en 2022	9 projets	3 projets

Le bien-vieillir constitue un axe majeur d'étude et de soutien de notre Fondation d'entreprise. En 2022, la Fondation d'entreprise de La Mutuelle Générale avait lancé son premier appel à projets externes. En 2023, nous avons choisi de nous concentrer sur un nombre de projets plus restreint. Cette réorientation stratégique participe de notre volonté de mieux accompagner les projets choisis.

#### Notre plan d'action dédié

La Fondation d'entreprise La Mutuelle Générale soutient des projets sociétaux permettant d'accompagner le bien-vieillir, d'améliorer la qualité de vie et de renforcer la solidarité entre les générations. De nombreux projets portés par des organismes d'intérêt général comme des centres de recherche et des associations sont soutenus en ce sens.



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

176 dossiers ont été déposés cette année dans le cadre de l'appel à projets lancé par la Fondation d'entreprise La Mutuelle Générale.

Une attention particulière a été portée d'une part aux projets traitant des maladies neurodégénératives avec pour objectifs de participer à l'amélioration de la qualité de vie des personnes atteintes, d'autre part aux projets permettant de lutter contre l'isolement des personnes âgées et aider à recréer du lien social.

## Les trois lauréats

### La Startup Challeng'Up

Challeng'Up a développé une plateforme numérique TooKcare, conçue pour accompagner les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer et leurs aidants. Elle propose l'installation de capteurs intelligents qui veillent et interagissent avec le malade ou son proche pour sécuriser les gestes du quotidien à domicile, tout en respectant la vie privée.

### L'association Santélylys

Santélylys propose, via un casque de réalité virtuelle, des voyages immersifs multisensoriels aux patients depuis leur domicile. Ainsi les fonctions cognitives sont stimulées et le patient reconnecté à ses émotions ou sensations oubliées. En état de relaxation, la communication avec l'aidant est rétablie.

### L'institut Rafaël

L'institut Rafaël développe une démarche sur les soins non médicamenteux, dont le but est d'agir au quotidien pour atténuer les déséquilibres de vie induits par la maladie et les traitements. Des parcours d'accompagnement en santé globale sont coconstruits avec le patient afin d'améliorer sa qualité de vie et renforcer le bien vieillir.

Outre les projets soutenus dans le cadre de l'appel à projets externes, le conseil d'administration de La Fondation a apporté son soutien à deux autres nouveaux projets en 2023 :

- l'association France Alzheimer, pour sa course de sensibilisation Mémo Run ;
- l'association Vaincre la Mucoviscidose, pour sa recherche sur la dégradation prématurée du système osseux.

## Autres actions de soutien menées par la Fondation d'entreprise La Mutuelle Générale

En dehors des nouveaux projets décrits ci-dessus, nous poursuivons notre démarche de soutien humain et financier auprès d'une quinzaine d'acteurs qui œuvrent dans le domaine de la prévention, soutiennent les malades et les aidants, ou sensibilisent le grand public à leur cause. La solidarité demeure au centre de nos actions de mécénat. Parmi ces acteurs, citons notamment :



Depuis plusieurs années, La Mutuelle Générale et sa Fondation d'entreprise accompagnent Silver Valley. Nous soutenons notamment le Challenge intergénérationnel Silver Awards qui associe étudiants, seniors, experts, entrepreneurs et acteurs de l'économie du vieillissement pour imaginer des solutions innovantes pour le bien-être des personnes âgées.



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). Nous nous engageons également à relayer les actions de l'association auprès de nos adhérents, clients et collaborateurs.

En 2023, une collaboration d'ampleur a été menée et 19 actions de prévention ont été organisées par les sites de La Mutuelle Générale et nos comités de section dans différents départements ; une vingtaine est déjà prévue pour 2024. Objectifs : l'information, la sensibilisation, la prévention, le dépistage, les soins de support pour les personnes malades et les proches.



La Mutuelle Générale accompagne l'association Vaincre la mucoviscidose (VLM) qui sensibilise le public à la lutte contre cette maladie génétique incurable. Nous soutenons ainsi depuis de nombreuses années diverses manifestations organisées par VLM. Cette année La Mutuelle Générale a encore renforcé son engagement auprès de l'association en participant au financement de l'étude sur la dégradation prématurée du système osseux et en participant à la Course des Héros au profit de l'association VLM.



Depuis 2021 La Mutuelle Générale soutient APF France handicap, association nationale de défense des droits et de représentation des personnes en situation de handicap et de leur famille. Nous apportons notamment notre soutien aux journées nationales des parents pour favoriser les échanges et mettre en valeur des solutions concrètes pour améliorer le quotidien des personnes en situation de handicap et de leurs proches.



La Mutuelle Générale apporte son soutien financier à l'association Global Heart Watch qui agit 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 renouvelé cette année les opérations « Basket Solidaire » et « Vélo solidaire » au profit de GHW.



Le Dispositif d'éducation musicale et orchestrale à vocation sociale (Démonos) 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. Lors du concert du 23 juin 2023, 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.

Nous avons apporté notre soutien au documentaire De 7 à 97 ans : galerie de portraits croisés qui apporte un autre regard sur le bien-vieillir. Produit par la société Wendigo Films et réalisé par Côme Webembe Tuitcheu, le documentaire a été présenté en avant-première aux collaborateurs du siège de La Mutuelle Générale, puis a fait l'objet d'une projection-débat dans un cinéma parisien.



## Nos autres actions associées

### Les travaux de l'Observatoire solidaire

Aujourd'hui reconnu pour la qualité de ses travaux, l'Observatoire solidaire des salariés-aidants a été créé en 2020 par La Mutuelle Générale pour donner plus de résonance à un enjeu de société majeur : les 6,5 millions de salariés-aidants en France qui doivent concilier vie professionnelle et accompagnement d'un proche dépendant. L'Observatoire solidaire combine différents types d'initiatives : colloque, ateliers et sensibilisation.

### Les ateliers prospectifs

Ces ateliers réunissent des salariés, des responsables RH, des experts et des associations ; ensemble, ils imaginent, construisent et proposent des approches innovantes. En 2023, leurs travaux ont débouché sur des réalisations concrètes : publication d'un guide des « médecines complémentaires » à destination des salariés-aidants et des entreprises ; lancement d'une expérimentation sur la valorisation des compétences transverses des aidants (soft skills) en entreprise ; mise en place d'une « expérimentation TCAPSA » (Technicien-coordonateur de l'aide psychosociale aux aidants) sur notre site de Bègles pour faciliter la circulation de l'information entre les différents acteurs de l'aidance dans l'entreprise ; réalisation d'un guide à destination des étudiants aidants pour les informer des dispositifs de soutien.

### Le colloque annuel

Sa quatrième édition a eu lieu en septembre 2023 sur le thème : « Salariés-aidants : on expérimente ! ». Après le témoignage d'Églantine Eméyé (marraine de l'événement et présidente de l'association Un pas vers la vie), Vincent Valinduck, médecin et consultant santé à Télématin, a expliqué les compétences qu'il a acquises tout au long des 14 années de son parcours d'aidant. Les membres des ateliers prospectifs ont ensuite échangé sur les conclusions des différents travaux lors de tables rondes, auxquelles ont participé et témoigné les salariés-aidants. Philippe Wahl, président-directeur général du groupe La Poste, a conclu le colloque en rappelant l'importance de l'apport des aidants.

### Le baromètre

L'Observatoire solidaire a publié pour la troisième année les résultats du baromètre d'opinion des Français actifs sur les aidants familiaux exerçant une activité professionnelle. Réalisé par le cabinet Occurrence en juillet 2023 auprès de 2 500 salariés, il mesure l'exposition des actifs au sujet des aidants, leur envie de solidarité et les modalités de leur engagement. Parmi les principaux constats de l'année 2023 :

- Le sujet reste peu abordé par les entreprises, à peine 1 sur 10 ayant pris des dispositions.
- L'indice de solidarité national qui évalue le niveau de connaissance et la solidarité envers les aidants stagne à 40/100.
- En revanche, lorsque les entreprises prennent des mesures, la solidarité croît : l'indice de La Mutuelle Générale a augmenté de 18 points en 3 ans (élargissement du dispositif de don de jours, mise à disposition d'un guide des salariés aidants, accès à une plateforme d'accompagnement, etc.).



### La sensibilisation des professionnels et du grand public à la cause des salariés-aidants

Tout au long de l'année, La Mutuelle Générale et ses représentants prennent la parole sur le sujet des salariés-aidants dans des cercles professionnels, associatifs ou publics. En complément des actions menées dans le cadre défini de ses travaux, l'Observatoire solidaire a réalisé d'autres opérations de sensibilisation en 2023 :

- Production de 3 nouveaux épisodes de notre série de 6 films - Derrière chaque personne se cache une histoire -, et diffusion sur LinkedIn pour informer sur le quotidien des salariés-aidants.
- Publication d'un dossier de l'Observatoire solidaire dans Les Échos lors de la journée des aidants le 6 octobre 2023.
- Lancement d'une campagne de sensibilisation à la cause des aidants sur les réseaux sociaux, en proposant d'arborer le logo Tous aidants.

### Les activités à caractère social

#### Les aides financières aux personnes fragilisées

Provenant du Fonds d'action sociale, ces aides (d'un montant total de 3 millions d'euros) sont apportées, après étude de leur dossier, aux personnes en situation de fragilité : aide à l'aménagement des lieux de vie ou achat de matériel adapté au handicap ou à la dépendance, appui pour faire face aux dépenses de santé laissant un reste à charge important, assistance pour des parents d'enfants handicapés... Après une réévaluation de 2 % en 2022, les allocations destinées aux enfants (handicapés, orphelins...) ont à nouveau été revalorisées de 4 % en 2023.

#### Les minorations de cotisation

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. Le montant des minorations de cotisation s'élève en 2023 à 22,34 millions d'euros.

#### Les aides d'urgence

En 2023, LMG est intervenue en urgence pour apporter une aide financière à ses adhérents sinistrés lors des graves inondations survenues dans le Pas de Calais. Un soutien financier immédiat a également été consenti dans l'année aux adhérents dont les logements ont été détruits par des incendies, dans plusieurs

endroits du territoire. Aides d'urgence également auprès d'adhérents de la Charente Maritime dont le logement a été frappé au début de l'été par une secousse sismique.

Au total nous avons aidé une vingtaine de personnes à se reloger et à racheter des produits de 1<sup>re</sup> nécessité.

#### Les dépenses sociales de La Mutuelle Générale en 2023

**25,34 millions d'euros** consacrés à des actions ou des dépenses à caractère social

**88 %** pour des réductions de cotisation

**12 %** pour les aides sociales aux adhérents et aux associations

En 2023, plus de 45 000 adhérents ou leurs ayants droit ont bénéficié des aides de La Mutuelle Générale.

### Notre soutien et nos opérations solidaires avec les clubs sportifs

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

Nous avons poursuivi cette année notre partenariat avec le club de rugby masculin Provence Rugby et avec deux clubs de handball masculin - le HBC Nantes et le Villeurbanne Handball Association. Nous soutenons également deux clubs de basket féminin - le Toulouse Métropole Basket et l'ESBVA-LM (Entente Sportive Basket de Villeneuve d'Ascq - Lille Métropole). Avec ce dernier, nous avons mis en place une opération solidaire pour la troisième année consécutive : tout au long de la saison, La Mutuelle Générale alimente une cagnotte au bénéfice de l'association Vaincre la Mucoviscidose.

## Engagement 7

### Assurer à nos collaborateurs des conditions de travail et un dialogue social de qualité

La qualité de vie au travail (QVT) est un axe fort de notre politique RH. 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. Notre organisation du travail l'Open travail a fait l'objet d'un accord signé à l'unanimité des organisations syndicales en 2021. Nous avons également ratifié en 2022 un accord QVCT dont nous poursuivons le déploiement en 2023 ; il nous permet de consolider et de développer encore nos bonnes pratiques en matière de qualité de vie et de conditions de travail, d'égalité professionnelle et de lutte contre les discriminations. En outre, nous continuons à porter une attention particulière au dialogue social et à favoriser les échanges avec les organisations syndicales ; 5 accords ont été conclus avec elles en 2023.

#### Mesure de l'impact

Indicateur	Objectif à 2025	2021	2022	2023
Pourcentage de collaborateurs satisfaits de leur équilibre vie privée / vie professionnelle	Taux de satisfaction de 90 %	91 %	90 %	94 %

Taux moyen de satisfaction de l'ensemble des collaborateurs de La Mutuelle Générale - CDD de plus de 5 mois d'ancienneté, détachés, CDI - recueilli dans le cadre du baromètre interne réalisé annuellement sur l'équilibre vie privée / vie professionnelle.

Le baromètre interne suscite chaque année un fort taux de participation (87 % pour l'enquête 2023) ; 94 % des salariés considèrent que leur équilibre de vie est satisfaisant. Cet excellent résultat corrobore ceux concernant l'engagement et la motivation de nos équipes.

#### Notre plan d'action dédié

##### Agir pour le bien-être et la qualité de vie au travail

Dans le cadre de notre nouvelle organisation du travail - l'Open travail -, nous poursuivons le déploiement de notre accord de 2022 relatif à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, la qualité de vie, les conditions de travail et la mobilité durable.

L'Open travail associe équilibre de vie des collaborateurs et performance collective avec un principe : laisser à chaque salarié la possibilité de choisir, dans un cadre prescrit, son mode et son lieu de travail. Un socle minimum de quatre jours de présence obligatoire sur site par mois est requis (avec ajustements selon les contraintes propres à chaque activité) ; pour préserver le collectif et cultiver le sentiment d'appartenance, des moments de convivialité et des formations spécifiques sont en parallèle organisés avec les managers.

## Poursuivre le déploiement de notre accord QCVT

Avec la mise en place de l'Open travail, La Mutuelle Générale et les organisations syndicales ont souhaité faire bénéficier les collaborateurs de services adaptés aux nouvelles contraintes professionnelles et aux besoins personnels résultant de l'évolution du rapport entre vie privée et vie professionnelle.

Ces services répondent à deux objectifs : faciliter le quotidien des salariés d'une part ; prévenir les risques et préserver leur santé et leur bien-être d'autre part.

### Des services pour la qualité de vie et le bien-être

Nous déployons plusieurs actions en faveur de la santé des salariés et de leur bien-être. Pour en faciliter l'accès au plus grand nombre, nous en développons la digitalisation et les détaillons dans le guide QVT disponible sur l'intranet de l'entreprise.

En outre, nous personnalisons certains services qui améliorent la qualité de vie et les conditions de travail des salariés, notamment des seniors (temps partiel senior, lutte contre l'illectronisme) et des collaborateurs de retour après une affection de longue durée (guide spécifique et accès à des activités sportives/bien être adaptées).

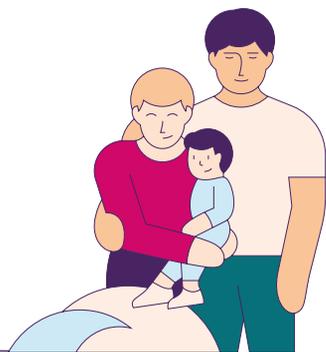
### Des actions de prévention spécifiques en lien avec l'Open travail

Notre nouvelle organisation du travail nous a conduits à adapter nos actions de prévention et de QVT. Nous proposons ainsi des services de lutte contre les addictions, la sédentarité et l'isolement. Ces thématiques sont abordées à travers des actions de sensibilisation (aide à la détection des addictions, communications sur l'installation de son poste de télétravail et sur des exercices luttant contre les TMS) ou d'accompagnement (via les services de santé mis à la disposition des salariés pour les guider face à leurs difficultés personnelles ou professionnelles).

### Renforcement des actions relatives à la déconnexion

Des principes généraux et des règles ont déjà été édictés dans l'accord Open travail. Nous renforçons néanmoins les différents dispositifs et outils (Guide de la déconnexion, formations des collaborateurs et des managers...) et développons des actions de communication et de sensibilisation tout au long de l'année (ateliers QVT et articles intranet). Nous veillons également à la prise régulière des congés et des RTT.





### Dispositifs dédiés à l'accompagnement de la parentalité

Des dispositifs pour mieux associer parentalité et vie professionnelle ont été mis en place.

- Un espace parentalité dédié est accessible sur l'intranet, un guide de la parentalité sera publié courant 2024.
- Un aménagement temporaire des conditions de travail est proposé pour les femmes lorsqu'elles sont enceintes ou lors de leur retour à l'emploi.
- Un accompagnement au retour de congé maternité, d'adoption et parental d'éducation est possible après un entretien avec le responsable RH de proximité (identification des problématiques, craintes, difficultés rencontrées...).
- Pour faciliter et inciter la prise du congé paternité, nous priorisons les objectifs du collaborateur.
- Nous avons mis en place un dispositif de CESU Garde d'enfants préfinancés par l'entreprise dans le cadre de notre accord QVCT. 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 qui libèrent du temps pour s'occuper de son enfant (jardinage, ménage, etc.).

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

Nous proposons enfin à tous les salariés RQTH et salariés parents d'enfant(s) en situation de handicap de prendre un rendez-vous avec une psychologue (cf. accord Handicap signé en 2023). Des consultations spécifiques sont pour cela assurées deux demi-journées par mois, à distance ou sur rendez-vous au siège Horizons, par la psychologue clinicienne et psychothérapeute de notre centre de santé Jack Senet.

Enfin, notre accord QVCT prévoit d'autres mesures concernant les salariés en longue maladie, la solidarité envers les aidants et les sujets d'égalité femmes/hommes (cf. notre 8<sup>e</sup> engagement « Favoriser la diversité et l'inclusion ») et la mobilité douce (cf. notre 9<sup>e</sup> engagement « Réduire l'empreinte environnementale de notre fonctionnement »).

### Des programmes et des actions pour prendre soin de soi

Améliorer l'accès aux soins et contribuer à la qualité de vie de nos salariés est au cœur de nos préoccupations. Parmi les actions mises en place :

#### • Sophrologie et culture

Entre deux à quatre fois par mois, les collaborateurs sont invités à s'inscrire à des ateliers de 30 minutes - les « Instants Relax » - conçus pour faciliter leur déconnexion. Ils sont animés par une sophrologue avec l'intervention de musiciens et de médiateurs artistiques. Ces moments de détente et de relaxation sont également accessibles en podcast sur notre intranet.

#### • Services pour prendre soin de sa santé

Différents services sont proposés : téléconsultations médicales pour les salariés et leur famille ; accès à l'infirmerie 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. Des conseils vidéo y sont dispensés sur les risques de troubles musculosquelettiques, le cholestérol, les addictions et bien d'autres thématiques liées à la santé.



## Assurer à nos collaborateurs des conditions de travail de qualité

### La prévention et la sécurité au travail

Nous assurons à nos collaborateurs des conditions de travail de qualité. Au-delà, nous les invitons à suivre des formations spécifiques à la prévention et à la sécurité au travail ; La Mutuelle Générale participe à l'objectif gouvernemental de sensibiliser 80 % des citoyens aux gestes qui sauvent (GQS).



### La formation de Sauveteur secouriste du travail (SST)

Au travail comme dans la vie personnelle, les premiers secours sont déterminants pour une personne victime d'un AVC, d'une crise cardiaque ou d'un malaise.

Face à cet enjeu, La Mutuelle Générale encourage la formation de Sauveteur secouriste du travail (SST) pour apprendre les gestes de premiers secours, encourager la prévention et ainsi réduire les risques professionnels. En 2023, 7,4 % de nos collaborateurs étaient sauveteurs secouristes du travail ; notre entreprise ambitionne un taux de formation de 8 % pour 2025 et encourage pour cela nos salariés à suivre les formations certifiantes reconnues par l'État et dispensées par l'Union nationale des associations de secouristes et sauveteurs (UNASS).

### La prévention des risques psychosociaux

Dans le cadre d'une démarche globale de prévention et de santé au travail, nous mettons à disposition de nos collaborateurs :

- une cellule de soutien psychologique accessible tous les jours et à toute heure (5 appels en 2023 sur la plateforme Proconsulte) ;
- un dispositif d'accompagnement des collaborateurs du groupe La Mutuelle Générale par une assistante sociale (100 salariés reçus, 261 entretiens en 2023) ;
- l'accessibilité à l'infirmière de La Mutuelle Générale : 183 passages et appels en 2023\* et 98 vaccinations.

\* En 2023, il n'y a plus de distinction entre les appels et les passages à l'infirmierie.

## Écouter les attentes et les perceptions de nos salariés

### La mesure régulière de la QVT avec notre baromètre interne annuel

Depuis 5 ans, La Mutuelle Générale conduit chaque année un baromètre interne auprès de ses collaborateurs. Cette enquête en ligne porte notamment sur les conditions de travail, l'intérêt du travail, la qualité de vie au travail, les outils de travail et le management.

La présentation des résultats aux salariés est l'occasion de réunions d'échanges où ils peuvent exposer leurs avis, remarques et suggestions. Si nécessaire, un plan d'action est proposé pour réduire les dysfonctionnements constatés et mettre en place des mesures d'optimisation de l'organisation et des conditions de travail.

### Les résultats de notre baromètre interne annuel 2023

La dernière enquête a été menée par Ipsos du 11 au 31 janvier 2024.

Le baromètre 2023 a suscité un fort taux de participation à 87 %, encore en progression par rapport à l'an passé.

### Un engagement des équipes toujours plus fort

L'engagement des équipes se confirme au regard des résultats de l'année dernière : les salariés se déclarent motivés et satisfaits du contenu de leur travail à 87 %, fiers de leur entreprise à 90 % et ils en apprécient la culture et les valeurs à 93 %. L'adhésion à l'ambition stratégique de l'entreprise se renforce et gagne 8 points. La cohésion, le partage, l'échange continuent de progresser et les salariés soulignent la qualité du management qui veille à assurer la cohésion des équipes. 81 % des salariés ont le sentiment d'apprendre au quotidien et plus de 9 salariés sur 10 se sentent à l'aise et bien formés pour exercer leurs missions.

### Mesures de l'Open travail, une organisation toujours plébiscitée

96% des salariés pratiquent aujourd'hui le télétravail, ils apprécient fortement cette organisation qui leur permet de mieux gérer leur organisation de vie tout en ayant le sentiment d'avoir gagné en efficacité. Ils sont toujours plus nombreux à être satisfaits de leur équilibre de vie (94 % soit 4 points de plus). Nos collaborateurs, tant pour des raisons professionnelles que personnelles, se rendent plus souvent sur site que prévu dans leur avenant. Enfin, l'Open travail est perçu comme le premier atout de La Mutuelle Générale pour attirer de nouveaux talents et comme un facteur d'attractivité pour 97 % des salariés.

# On vous écoute

 LA MUTUELLE  
générale

Baromètre interne 2023



## Nos autres actions associées

### Les élections professionnelles du mois de juin 2023

Les 5 organisations syndicales de l'entreprise sont représentées au sein du CSE. Les élections professionnelles de juin 2023 ont permis d'élire les membres titulaires et suppléants du CSE de l'UES MG (structure juridique spécifique qui rassemble La Mutuelle Générale et MG Services) pour une durée de 4 ans. Elles ont aussi identifié les organisations syndicales représentatives (« OSR ») qui seules négocient et signent les accords d'entreprise.

### Les accords d'entreprise

En 2023, cinq accords ont été négociés avec les organisations syndicales représentatives. Certains de ces accords font l'objet d'une acculturation de l'équipe RH, puis d'un webinaire qui en explique les grandes lignes.

**Accord relatif aux conditions et modalités de vote par voie électronique** pour les élections des membres de la délégation du personnel au Comité Social et Économique.

#### Protocole d'accord pré-électoral

Cet accord permet d'encadrer les opérations électorales qui ont été mises en œuvre au mois de mai / juin 2023.

#### L'accord relatif au fonctionnement du comité social et économique de l'UES MG

Il traite entre autres des modalités d'organisation des réunions ordinaires et extraordinaires du CSE (prévoyant notamment 6 réunions par an en visioconférence au lieu de 3 précédemment). L'accord modifie également les modalités de nomination des représentants de proximité et précise leurs missions.

#### L'accord sur l'emploi des travailleurs handicapés

En 2023, La Mutuelle Générale et l'ensemble des organisations syndicales représentatives ont signé un nouvel accord triennal sur l'emploi des travailleurs handicapés. Succédant à plusieurs autres accords, il s'inscrit dans le prolongement de la politique de La Mutuelle Générale en faveur de l'emploi des salariés en situation de handicap.

Avec cet accord, La Mutuelle Générale renouvelle son ambition en matière de recrutement, d'accueil et de maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap.

#### L'accord portant sur le versement d'une prime de partage de la valeur

Dans un contexte de forte inflation, la Direction et les Organisations Syndicales représentatives ont convenu d'en limiter les effets. Ils ont ainsi signé, au titre de l'exercice 2023, un accord portant sur le versement d'une Prime exceptionnelle de Partage de la valeur, en faveur des salariés de LMG dont les rémunérations sont les plus faibles.

La Direction de l'UES MG a par ailleurs souhaité compléter le versement de cette prime, par des mesures unilatérales afin de préserver le pouvoir d'achat de ses salariés, à savoir : une augmentation générale des salaires décidés au niveau de la branche mutualité complétée par une augmentation additionnelle pour certains de ses salariés et l'octroi d'une journée de congé supplémentaire exceptionnelle dans certaines circonstances.

Des mesures complémentaires spécifiques aux salariés de MG Services ont également été prises, à savoir l'extension des conditions d'octroi de la prime d'ancienneté et de fidélisation pour les praticiens des Centres de Santé en fonction de leur niveau d'ancienneté et l'allongement de la prise en charge de l'indemnité panier.

## Engagement 8

### Favoriser la diversité et l'inclusion

Inscrite dans l'ADN de La Mutuelle Générale, la diversité est une force que nous cultivons au quotidien. 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.

Avec le nouvel accord sur le handicap signé en 2023, La Mutuelle Générale réaffirme, en cohérence avec ses valeurs mutualistes, son engagement pour une politique handicap inclusive et dynamique, et se donne les moyens humains et économiques pour y apporter des solutions adaptées. Notre engagement pour accompagner les collaborateurs en situation difficile (maladie, handicap, aidance...) se concrétise à travers des mesures spécifiques pour qu'ils puissent concilier au mieux leur condition personnelle avec leur vie professionnelle.

#### Mesure de l'impact

Indicateur	Objectif à 2025	2021	2022	2023
Taux de collaborateurs ayant déclaré leur RQTH	Progresser d'année en année pour atteindre 6 %	4,18 %	4,56 %	5,44 %

Nombre de déclarations RQTH (reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé) actives rapporté à l'effectif total du groupe La Mutuelle Générale au 31 décembre de l'année considérée.

Au 31 décembre 2023, 101 personnes ont réalisé une déclaration RQTH, amenant notre Groupe à un taux de 5,44 %. Cette progression est le fruit de l'ensemble des actions mises en place dans le cadre de notre politique handicap.

#### Notre plan d'action dédié

Notre engagement en faveur d'une politique d'insertion et de maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap est inscrit dans notre nouvel accord Handicap. Signé par l'ensemble des organisations syndicales représentatives pour la période 2023-2025, il vise à renforcer la mise en œuvre de conditions favorables pour une inclusion réussie et pérenne, ainsi qu'à instaurer un climat de confiance incitant à la reconnaissance des personnes en situation de handicap au sein de notre Groupe.

Avec cet accord, nous poursuivons l'objectif engagé depuis plusieurs années de favoriser l'emploi des personnes en situation de handicap.



## Favoriser la déclaration des salariés en situation de handicap

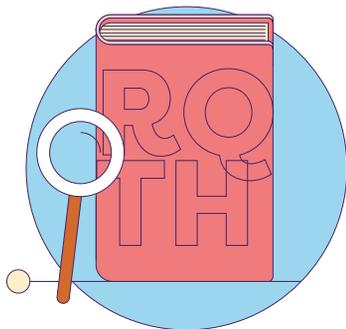
Socle de notre plan d'action, notre dispositif s'articule autour de différentes mesures :

### Sensibiliser chaque salarié à son éligibilité potentielle au statut de travailleur handicapé

Le statut RQTH (reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé) couvre un spectre très large de situations handicapantes dans le cadre de l'activité professionnelle. Pour donner plus de visibilité aux salariés concernés par ce statut et permettre aux managers de mieux les accompagner, nous promovons l'ensemble des mesures et dispositifs légaux et conventionnels.

Dans cette optique, nous avons publié et diffusé un guide RQTH. Mis à disposition des collaborateurs sur l'intranet, il est aussi remis à chaque nouvel embauché au moment de son intégration et à tout salarié se déclarant en situation de handicap.

Un test personnel, sous forme d'autodiagnostic totalement confidentiel, est également disponible pour permettre aux salariés de vérifier leur éligibilité.



## Multiplier les actions d'information et de sensibilisation

Depuis 4 ans, notre Mutuelle dédie chaque année le mois de novembre au handicap. Nous nous engageons à maintenir cette opération pour sensibiliser aux situations de handicap dans le monde du travail, expliquer l'intérêt de la déclaration RQTH, faire découvrir l'accord Handicap, répondre aux questions des collaborateurs et rendre notre entreprise toujours plus inclusive.

### Novembre : le mois du handicap à La Mutuelle Générale

L'objectif de ce temps fort est de sensibiliser nos collaborateurs, expliquer l'importance de la déclaration RQTH et faire découvrir nos engagements Handicap. Les animations sont organisées autour de deux thématiques inscrites dans les objectifs de notre accord : « accueillir le handicap au sein de notre entreprise » et « réfléchir à son éligibilité au statut de travailleur handicapé ».

Des animations régulières sont également organisées pour parler et faire parler du handicap et des dispositifs mis en place au sein de l'entreprise. Différents focus sur des pathologies invisibles comme l'endométriose ont ainsi été présentés aux salariés afin de les aider à mieux identifier des situations pouvant relever du statut RQTH.

De plus, La Mutuelle Générale s'engage à communiquer chaque année aux salariés les actions et les résultats de sa politique handicap. Pour relayer des expériences inspirantes, nous offrons une tribune à tous ceux que le handicap touche ou concerne : salariés et managers (qu'ils exercent ou non au sein de l'entreprise), athlètes, eux-mêmes en situation de handicap, soutenus ou parrainés par l'entreprise, et plus largement toute personne qui souhaite s'exprimer pour mieux faire connaître le handicap, aider à le dépasser et lutter contre les préjugés.

### **Parmi les actions déployées pour accueillir le handicap au sein de notre entreprise :**

- Conférence interne « 45 minutes mutuelles » (en ligne ou en présentiel) : deux comédiens de la troupe *Un rôle à jouer* ont illustré, par des saynètes, plusieurs situations liées au handicap au travail.
- Nouvelle participation à l'opération nationale Duoday : des personnes en situation de handicap ont rejoint nos équipes pendant une journée pour découvrir un métier et notre vie professionnelle.
- Organisation de rencontres avec nos 4 handi-athlètes lors des compétitions sportives ou lors d'évènements organisés dans nos locaux ; relais sur notre intranet d'interviews et vidéos pour mettre en avant notre soutien à ces athlètes dans la perspective des Jeux paralympiques de Paris 2024.



## **Renforcer les actions de maintien dans l'emploi**

### **Soutenir les mesures d'accompagnement et la formation**

Les salariés qui le souhaitent peuvent faire appel au médiateur handicap, à l'assistante sociale ou à l'infirmière du travail pour bénéficier d'une aide dans leurs démarches administratives ou d'un accompagnement personnalisé. Un entretien annuel avec le médiateur handicap est également organisé au moins une fois par an pour dresser un bilan de l'efficacité des aménagements mis en place et déterminer les axes éventuels d'améliorations.

Les salariés en situation de handicap bénéficient en outre d'un accompagnement personnalisé pour identifier leurs besoins : mise en place de compensations liées au handicap telles que des aménagements organisationnels (temps partiel), adaptation des horaires de travail, adaptations techniques (équipements et compensations ergonomiques) ...

Les actions de formation sont déterminantes pour avancer dans l'intégration des personnes en situation de handicap et dépasser les préjugés et idées reçues. L'ensemble des salariés est formé à ce sujet et notre politique handicap est intégrée au parcours de formation. Notre mutuelle renforce par ailleurs le déploiement de cette démarche de façon homogène, afin de sensibiliser l'ensemble des acteurs internes : managers, RRH, recruteurs et représentants du personnel.

### **Écouter et donner du temps aux personnes en situation de handicap**

Pour permettre aux salariés handicapés ou en affection longue durée de réaliser leur déclaration, renouveler leur RQTH ou effectuer leurs démarches administratives, une journée d'absence fractionnable en deux demi-journées par année civile est offerte.

Les travailleurs handicapés et les aidants d'une personne handicapée ont par ailleurs une priorité d'accès au dispositif de don de jours.

Les personnes RQTH ou parents d'enfants en situation de handicap, ont la possibilité de prendre rendez-vous avec une psychologue clinicienne et psychothérapeute de notre centre de santé Jack Senet.

Enfin, et en complément de notre plateforme psychologique accessible 7 jours/7, les collaborateurs peuvent prendre rendez-vous avec un psychologue spécialisé sur les problématiques du handicap. Ces rendez-vous sont assurés en présentiel ou en distanciel.

## Poursuivre nos pratiques de recrutement de candidats en situation de handicap

La promotion de la diversité et de l'inclusion occupe une place centrale dans notre politique RSE. Notre engagement pour l'intégration des personnes en situation de handicap se traduit aussi par différentes mesures qui favorisent leur accès à l'emploi.

### Diffusion d'annonces sur des sites spécialisés

Pour créer un environnement inclusif dès le stade du recrutement, nous diffusons nos annonces sur des plateformes spécialisées dédiées aux personnes en situation de handicap.

### Participation à des forums

Nous participons à des forums dédiés aux personnes en situation de handicap. Ces événements sont une occasion unique d'établir des contacts directs avec des talents potentiels et d'offrir un espace où les candidats en situation de handicap peuvent découvrir notre culture d'entreprise et discuter des possibilités d'emploi.

### Formation de sensibilisation pour les recruteurs

Nous dispensons des formations dédiées à nos recruteurs et managers impliqués dans le processus de recrutement pour promouvoir des pratiques de recrutement inclusives et garantir une évaluation juste des compétences des candidats, quel que soit leur statut.

### Aide aux écoles accueillant des personnes en situation de handicap

Nous apportons un soutien financier significatif aux écoles accueillant des personnes en situation de handicap en leur affectant une part substantielle de notre taxe d'apprentissage.



## Nos autres actions associées

### Des actions et mesures de soutien à nos collaborateurs

#### Des mesures de solidarité 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 dès 2020 son congé « enfant malade » à ceux qui ont la responsabilité d'un proche en perte d'autonomie. Renommé « congé enfant malade / proche aidant », il offrait la possibilité à l'aidant de bénéficier jusqu'à six jours par an de congé rémunérés pour accompagner son proche dépendant. En 2021, ce dispositif avait été élargi en don de jours de congé entre salariés via un fonds de solidarité interne.

L'année 2023 a vu la poursuite de cette politique avec le renouvellement du dispositif de CESU aidant et une nouvelle campagne de CESU dématérialisés et préfinancés pour moitié par l'entreprise.

Notre nouvel accord portant sur la qualité de vie et des conditions de travail signé en 2023 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 un 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 ; guide pratique pour les salariés-aidants ; nomination d'un référent dans l'entreprise
- Publication d'un guide sur les médecines complémentaires
- Accès à la plateforme Flex d'écoute, d'information et d'orientation des aidants (mise en relation six jours sur sept avec un expert dédié qui accompagne l'aidant dans son quotidien)

En outre, des webinaires ont été diffusés sur notre accord QVCT et notre la plateforme salariés aidants via le service Flex.

### **L'inclusion des personnes fragilisées par le cancer**

Depuis de nombreuses années, nous nous engageons auprès de nos collaborateurs 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 d'une convention de mécénat avec La Ligue contre le cancer. Un certain nombre de mesures ont été mises en place en interne pour proposer des actions de prévention et accompagner ceux touchés par la maladie : nomination d'une référente cancer, espace d'information dédié sur l'Intranet, campagnes de sensibilisation régulières...

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

La Mutuelle Générale apporte une information complète à ses salariés et met à leur disposition un guide Arrêt longue maladie & travail. Le groupe d'experts à l'origine de ce guide a également supprimé le délai de carence de 6 mois d'ancienneté en cas d'arrêt longue durée, publié des fiches d'accompagnement pour les managers (retour à l'emploi), et mené une analyse de l'impact de l'Open travail sur le retour à l'emploi après un arrêt longue durée.

Nous proposons enfin un accompagnement sur mesure, non seulement au salarié de retour au travail après un long arrêt, mais aussi aux équipes confrontées à l'annonce de la maladie d'un de leurs collègues.

### **Une diversité d'initiatives de sensibilisation**

- 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. En 2023, ce sont les témoignages de collaborateurs ayant vécu un cancer ainsi que des managers témoignant de leur expérience sur l'annonce de leur maladie, leur absence et leur retour au travail qui ont été mis en exergue sous un format de mini-séries vidéo.
- Intervention de Nathalie Vallet-Renart (association Emploi & Cancer) pour évoquer la conciliation possible entre cancer et travail lors d'une conférence théâtralisée avec la participation de deux comédiens de la troupe *Un rôle à jouer*.
- Ateliers de sensibilisation avec La Ligue contre le cancer déployés sur plusieurs de nos sites avec mise à disposition d'un buste d'autopalpation.



- Animations à l'occasion de Mars bleu, via des documents d'information sur le dépistage du cancer colorectal et une sensibilisation en réalité virtuelle.
- Sensibilisation pour le Mois sans tabac dans le cadre de notre format Minute santé.

## Des actions de soutien au-delà de notre entreprise

### Des opérations de partenariat durable avec le secteur de handi-sport

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)



Pour sensibiliser nos salariés au sport paralympique et promouvoir l'inclusion des personnes en situation de handicap dans le monde du sport, des rencontres entre ces athlètes et nos collaborateurs sont organisées. Thu Kamkasomphou est intervenue au mois de novembre 2023 pour échanger sur son parcours, et une dizaine de collaborateurs ont eu l'opportunité de soutenir Renaud Clerc en assistant au championnat du monde de para-athlétisme organisé à Paris au mois de juillet.

## Le recours à des entreprises du secteur adapté et protégé

La Mutuelle Générale entend mobiliser les acheteurs et les donneurs d'ordre pour intégrer, lorsque cela est possible, dans leurs appels offres les entreprises adaptées. La Mutuelle Générale fait ainsi régulièrement appel à des ESAT (établissements et services d'aide par le travail) ou des EA (entreprises adaptées) pour réaliser différents types de prestations : mobilier ergonomique, récupération du mobilier et informatique, gestion administrative, 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.

## Nos mesures en faveur de l'égalité femmes/hommes

### Index d'égalité femmes/hommes

En 2023, 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 des deux dernières années) :

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

### Nos 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 directives, 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
- Déploiement courant 2024 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

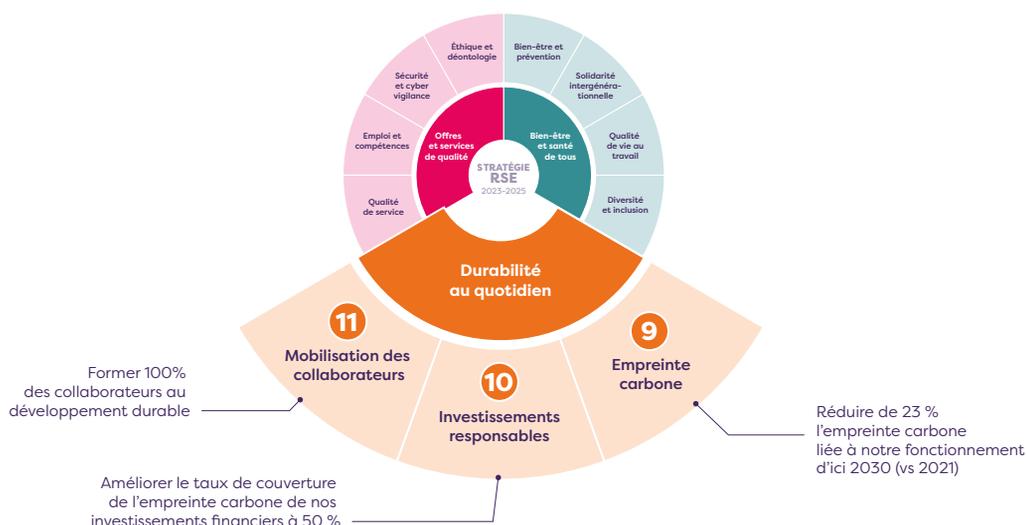
Notre engagement 7 traite également des différents dispositifs que nous avons mis en œuvre sur la parentalité : si cette question concerne en théorie aussi bien les femmes que les hommes, elle demeure bien souvent un facteur d'inégalité que nos mesures visent à corriger.

Nous poursuivons le déploiement de l'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
- Au 31 décembre 2023, la part des femmes au sein du Comité Exécutif atteint désormais 33 %



## AXE 3 : S'ENGAGER POUR UNE DURABILITÉ AU QUOTIDIEN



Notre position d'acteur économique et social de premier plan nous engage vis-à-vis de la planète : La Mutuelle Générale doit limiter son impact sur l'environnement et œuvrer pour un monde plus durable.

À notre échelle, nous luttons contre le dérèglement climatique avec une stratégie bas carbone qui vise à réduire l'empreinte carbone liée à notre activité. Nous promovons également des investissements financiers responsables susceptibles d'accompagner la transition écologique et sociale. Enfin, nous renforçons la mobilisation de l'ensemble de nos collaborateurs et élus avec des actions de formation et de sensibilisation pour que chacun acquière le réflexe RSE dans son métier et ses activités quotidiennes.

Engagements	Indicateur	Objectif à 2025	2022	2023
<b>9. Réduire l'empreinte environnementale de notre fonctionnement</b>	Taux de réduction des émissions de gaz à effet de serre liées à notre fonctionnement (%) par rapport à l'année de référence 2021 (15 880 tCO <sub>2</sub> e)	Réduire de 23 % notre empreinte de GES en 2030	+ 13 % 17 941 tCO <sub>2</sub> e	+ 10 % 17 406 tCO <sub>2</sub> e
<b>10. Soutenir la transition écologique et sociale à travers nos investissements</b>	Taux de couverture de l'empreinte carbone sur l'ensemble du portefeuille d'actifs (scopes 1 et 2)	Atteindre un taux de couverture de l'empreinte carbone (scopes 1 et 2) de 50 % en 2025	34,5 %	40,2 %
<b>11. Mobiliser nos parties prenantes en faveur de la RSE</b>	Taux de formation des collaborateurs à la RSE	Former 100 % des collaborateurs présents d'ici à 2025	Déploiement à partir de 2024	

## Engagement 9

### Réduire l'empreinte environnementale de notre fonctionnement

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. Après la réalisation de notre premier bilan carbone en 2021, nous avons défini un plan d'action pour réduire l'empreinte carbone liée à nos activités. Nous transformons peu à peu nos manières d'agir à tous les niveaux de l'entreprise. Cette « philosophie » se répercute jusque dans nos décisions d'achats, notamment informatiques, pour lesquelles nous avons mis en place des critères éthiques, sociaux et environnementaux. L'implication de nos fournisseurs et prestataires dans notre démarche RSE est constamment sollicitée pour renforcer l'efficacité de nos actions.

#### Mesure de l'impact

Indicateur	Objectif à 2025	2021	2022	2023
Taux de réduction des émissions de gaz à effet de serre liées à notre fonctionnement (%)	Réduire de 23 % notre empreinte de GES en 2030 par rapport à l'année de référence 2021	Année de référence 15 880 tCO <sub>2</sub> e	+ 13% 17 941 tCO <sub>2</sub> e	+ 10 % 17 406 tCO <sub>2</sub> e

Le groupe La Mutuelle Générale a réalisé en 2021 son premier bilan carbone (méthode Ademe) pour évaluer l'ensemble de ses impacts directs et indirects (scopes 1, 2, 3). À partir de ce bilan, les postes les plus contributifs ont été identifiés et une trajectoire de réduction de nos émissions de gaz à effet de serre a été définie à partir de l'année de référence 2021 : à horizon 2030, notre ambition est de parvenir à une baisse de 23 % de nos émissions. L'évolution de nos impacts sera mesurée chaque année grâce à la réalisation d'un nouveau bilan carbone.

En 2023, notre empreinte de GES de fonctionnement est supérieure de 10 % par rapport à notre année de référence.

Entre 2022 et 2023, notre empreinte carbone a baissé de 3 %, compte tenu des différents plans d'action mis en œuvre.

### Notre plan d'action dédié

#### Mesurer notre empreinte carbone

Soucieuse de maîtriser son impact environnemental, La Mutuelle Générale a déterminé en 2022 sa stratégie bas carbone en prenant pour référence les objectifs de l'Accord de Paris de maintenir l'augmentation de la température moyenne mondiale en deçà de 2 °C.

Deux axes conduisent nos engagements : réduire nos émissions de gaz à effet de serre liées à notre fonctionnement détaillé ci-après ; soutenir la transition écologique et sociale à travers nos investissements financiers (cf. engagement 11 page 69).



## Une stratégie bas carbone ambitieuse

Notre trajectoire bas carbone liée à notre fonctionnement vise à diminuer de 23 % nos émissions de CO<sub>2</sub> d'ici 2030 en comparaison de 2021. Un plan d'action en trois axes a pour cela été coconstruit de manière pragmatique avec nos différents métiers :

- **Axe 1 : les relations fournisseurs**

La majorité des émissions liées à notre fonctionnement provient de nos achats et de nos immobilisations. Notre plan d'action est donc étroitement lié à la prise en compte dans notre politique Achats de critères environnementaux dans la sélection et l'évaluation de nos fournisseurs. Nous associons d'ailleurs ces derniers à nos efforts : identification des leviers de décarbonation de leur activité, co-conception de synergies, amélioration de la collecte d'informations...

- **Axe 2 : l'évolution des politiques et processus internes**

La Mutuelle Générale poursuit l'électrification progressive de sa flotte de véhicules et promeut les mobilités douces (cf. Accord QVCT page 65).

La réduction des émissions des gaz à effet de serre liées à la gestion des bâtiments s'appuie notamment sur la mise en place d'une démarche globale de sobriété des sites. (cf. page 66).

Nous prévoyons également des mesures relatives aux équipements numériques et aux services digitaux : juste dotation, allongement de la durée de vie des matériels, étude d'écoconception (cf. page 64).

- **Axe 3 : le changement des comportements**

Nous renforçons le plan d'acculturation pour sensibiliser et former nos collaborateurs aux enjeux climatiques et environnementaux, aux écogestes individuels et à l'écoconduite (cf. engagement XI page 65).

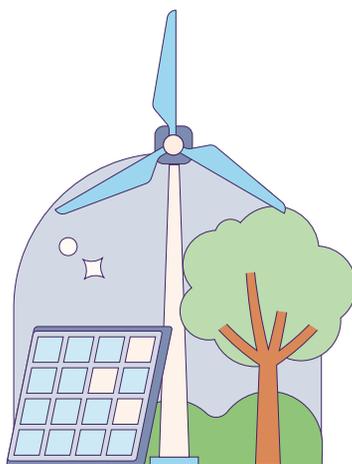
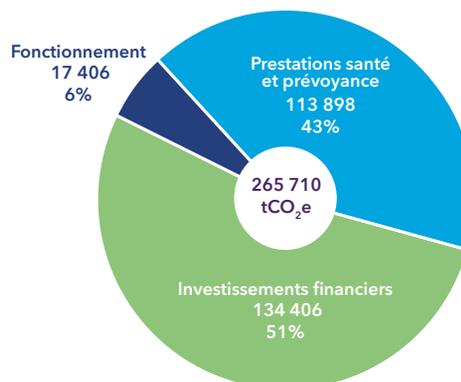
## Les résultats de notre bilan carbone

Annuel et exhaustif, notre bilan carbone est central pour piloter notre stratégie bas carbone. Une approche méthodologique en ligne avec les meilleures pratiques (Ademe) est 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.

- Pour le fonctionnement, le bilan intègre les scopes 1, 2, mais aussi 3 (amont et aval) notamment pour évaluer notre empreinte numérique.
- Le bilan relatif à nos investissements financiers couvre l'ensemble de notre portefeuille d'actifs, scopes 1 et 2.
- Les émissions de gaz à effet de serre liées aux prestations d'assurance santé et prévoyance sont estimées à partir des ratios monétaires de l'Ademe (scope 3).

En 2023, les émissions de gaz à effet de serre de La Mutuelle Générale ont augmenté de 2 % au global, principalement portées par la hausse des montants des prestations d'assurance santé et prévoyance.

### Bilan carbone au 31 décembre 2023 : les principaux postes de notre empreinte carbone



Scope	Catégorie	Poste	Empreinte carbone (tCO <sub>2</sub> e)
Scope 1	1 Émissions directes de GES	1.1 Émissions directes des sources fixes de combustion	68
		1.2 Émissions directes des sources mobiles de combustion	576
		1.3 Émissions directes des procédés hors énergie	-
		1.4 Émissions directes fugitives	21
		1.5 Émissions issues de la biomasse (bois et forêts)	-
Scope 2	2 Émissions indirectes associées à l'énergie	2.1 Émissions indirectes liées à la consommation d'électricité	129
		2.2 Émissions indirectes liées à la consommation d'énergie autre que l'électricité	77
Scope 3	3 Émissions indirectes associées au transport	3.1 Transport de marchandise amont	-
		3.2 Transport de marchandise aval	-
		3.3 Déplacements domicile travail	697
		3.4 Déplacements des visiteurs et des clients	645
		3.5 Déplacements professionnels	319
	4 Émissions indirectes associées aux produits achetés	4.1 Achats de biens	2 991
		4.2 Immobilisations de biens	2 077
		4.3 Gestion des déchets	169
		4.4 Actifs en leasing amont	-
		4.5 Achats de services (dont prestations d'assurance santé et prévoyance)	123 343
	5 Émissions indirectes associées aux produits vendus	5.1 Utilisation des produits vendus	42
		5.2 Achats en leasing aval	-
		5.3 Fin de vie des produits vendus	-
		5.4 Investissements	134 406
6 Autres émissions indirectes	6.1 Autres émissions indirectes	150	

### Investissements de La Mutuelle Générale

En 2023, l'empreinte carbone de nos investissements représente près de 51 % de nos émissions totales, en diminution par rapport à 2022.

### Prestations d'assurance santé et prévoyance remboursées par La Mutuelle Générale

Par souci d'exhaustivité, nous avons souhaité prendre en compte l'impact de nos prestations d'assurance santé et prévoyance dans notre bilan carbone. Ce dernier prend ainsi compte les parcours de soins de nos adhérents. On observe une hausse de l'empreinte carbone des prestations en 2023 par rapport à 2022 en raison d'une hausse globale du montant des prestations.

### Les émissions liées au fonctionnement de La Mutuelle Générale

Nous affinons encore notre méthode de calcul pour améliorer la mesure de nos émissions et consolider les actions à mener les prochaines années dans le cadre de notre stratégie bas carbone. Nous avons ainsi complété les données 2022 et ré-intégré de nouvelles informations portées à notre connaissance après la finalisation du rapport RSE 2022. Ceci nous a amenés à réévaluer notre bilan carbone 2022 à 17 941 Tonnes (au lieu de 17 134 Tonnes).

En 2023, nous avons élargi le périmètre pris en compte dans notre bilan carbone de fonctionnement et ajusté notre méthodologie pour plus de précision. Nos émissions de gaz à effet de serre ont diminué de 3 % par rapport à 2022, portées par la baisse des émissions liées aux achats, énergie, déchets et déplacements.

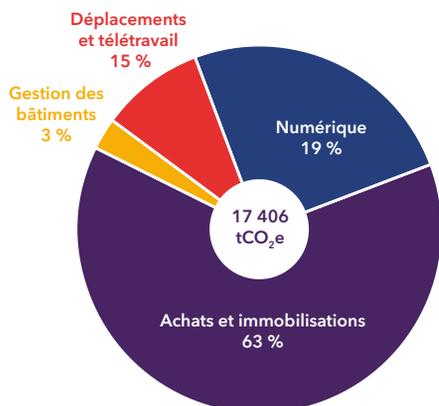
La répartition de l'empreinte carbone relative au fonctionnement de La Mutuelle Générale est globalement en ligne avec les analyses du secteur tertiaire. La gestion des bâtiments couvre la consommation d'énergie, la production de froid ainsi que les déchets.

Concernant les immobilisations et les achats (essentiellement constitués de prestations intellectuelles et de services), nous mobilisons nos fournisseurs pour obtenir des informations personnalisées. En cas d'indisponibilité de ces données ou d'impossibilité pour nos fournisseurs d'identifier les impacts nous concernant, ces postes sont analysés avec une approche par ratios monétaires des catégories de biens et 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, l'impact de nos prestations externalisées et celle de nos principaux espaces et services digitaux à disposition de nos collaborateurs et de nos adhérents.

Le poste relatif aux déplacements couvre : les déplacements professionnels (y compris les déplacements via notre flotte de véhicules); les déplacements domicile/travail des collaborateurs; les déplacements de nos élus; les déplacements des patients pour se rendre dans nos centres de santé.

En 2023, nous avons affiné la mesure de l'impact des déplacements domicile/travail et renouvelé notre enquête auprès de nos salariés pour mieux appréhender leurs habitudes. La connaissance du type de chauffage utilisé sur leur lieu de télétravail nous a notamment permis de rendre notre approche plus exhaustive.



## Mettre en œuvre notre stratégie bas carbone sur le fonctionnement

Après analyse des postes les plus contributifs de notre bilan carbone, nous avons décidé de piloter notre stratégie bas carbone à travers quatre grandes thématiques : les achats responsables ; le numérique responsable ; la mobilité douce ; l'immobilier durable.

## Mobilisation de nos fournisseurs autour de notre démarche d'achats responsables

Notre démarche d'achats responsables nous permet d'instaurer un dialogue continu avec nos fournisseurs, et ainsi d'améliorer notre performance globale, de mieux maîtriser nos risques juridiques, opérationnels et budgétaires, et de réduire les impacts environnementaux de notre activité. Après avoir restructuré notre démarche en 2022, nous l'avons déployée en 2023.

## Le déploiement de la charte Achats responsables

Depuis janvier 2023, notre charte Achats responsables est publiée sur notre site et intégrée dans nos documents contractuels et commerciaux. Ce document partagé avec tous nos fournisseurs existants ou potentiels définit les principes de notre démarche et précise :

- nos engagements vis-à-vis de nos fournisseurs ;
- nos attentes concernant le respect par nos fournisseurs 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 conditions et les modalités de mise en œuvre et de contrôle.

## Nos principes de protection de l'environnement

- 1 Prendre en compte les enjeux environnementaux**, adhérer aux principes de protection de l'environnement et développer des plans d'action pertinents, relatifs notamment à la réduction des pollutions (eau, air, bruit, sols), des émissions de gaz à effet de serre, la limitation de la consommation de ressources et d'énergie, ainsi que la préservation de la biodiversité ;
- 2 Minimiser les impacts environnementaux négatifs générés par leurs produits et services sur l'ensemble du cycle de vie** (conception, production, transports, fin de vie...), en particulier en cohérence avec l'Accord de Paris sur le Climat, s'engager et travailler sur la mesure et la réduction de l'empreinte carbone de nos activités directes et indirectes ;
- 3 Promouvoir une plus grande responsabilité environnementale** et encourager le développement et la diffusion de produits, services et technologies respectueux de l'environnement (économie circulaire, sobriété et efficacité énergétiques, frugalité, éco-conception, ...);
- 4 Agir conformément aux lois et réglementations environnementales nationales et internationales**, prises sous leur forme la plus exigeante, en particulier pour les directives relatives à la gestion des déchets et à l'approvisionnement en ressources rares.



### La nouvelle cartographie des risques RSE et la revue des critères d'évaluation

En 2022, nous avons revu la démarche d'évaluation de nos fournisseurs et adopté une approche basée sur la gestion des risques de la chaîne de valeur, en ligne avec les pratiques de place. Il en ressort que notre exposition aux risques graves (au sens du devoir de vigilance) 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 pour prioriser les fournisseurs à évaluer.

Nous avons également révisé notre grille de critères RSE. Depuis janvier 2023, elle intègre un encadré sur le climat. Nos fournisseurs sont invités à y renseigner des informations relatives à leurs émissions de gaz à effet de serre, la méthodologie utilisée pour leur bilan carbone, et les éventuels engagements de réduction qu'ils ont pu prendre. Un nouveau questionnaire RSE a ainsi été établi avec quatre critères d'analyse : la démarche RSE globale ; la politique sociale ; l'engagement pour la société civile ; la protection de l'environnement.

### L'évaluation de nos partenaires

#### Les fournisseurs en portefeuille

Nous sélectionnons les fournisseurs à évaluer selon un ou plusieurs de ces critères : le score de leur catégorie d'achat ; les montants facturés supérieurs à 100 k€ ; l'évaluation est pratiquée a minima tous les trois ans, sauf en cas d'évaluation insatisfaisante.

En 2023, 77 fournisseurs ont fait l'objet de la campagne d'évaluation menée par nos équipes. Le taux de retour s'élève à 68 %, la proportion restante correspondant majoritairement à des fournisseurs n'ayant pas répondu et avec qui nous avons cessé de travailler dans le courant de l'année. Certains de nos fournisseurs ont par la suite été sollicités pour envisager des actions d'amélioration.

En plus de cette évaluation RSE, nos fournisseurs délivrant les prestations importantes ou critiques (au sens de la réglementation Solvabilité 2) bénéficient d'un processus de mesure de leur performance globale prenant en compte différents critères d'analyse sur la prévention et la lutte anti-corruption. Le suivi de leurs plans d'amélioration est systématisé.

Pour améliorer les informations recueillies dans le cadre de ces évaluations, nous avons initié en 2023 des travaux de simplification de notre process : nouvelle interface pour nos fournisseurs et adaptation du questionnaire RSE selon la taille de l'entreprise.

#### Les appels d'offres

Les candidats à nos appels d'offre sont également soumis à une évaluation RSE qui entre à hauteur de 5 % de leur note globale. Elle s'étend de manière progressive depuis trois ans, avec un taux d'application dans 100 % de nos appels d'offres en 2023.

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.

## Vers un numérique plus responsable

À l'origine de 25 % de notre empreinte carbone de fonctionnement, le numérique constitue un réel enjeu pour La Mutuelle Générale. Notre stratégie bas carbone nous engage à adopter un numérique plus responsable, et ce tout au long du cycle de vie de nos produits et services informatiques. Un groupe de travail réunissant plusieurs directions a ainsi été mis en place en 2023 autour de plusieurs sujets : juste dotation ; allongement de la durée de vie des matériels ; étude d'éco-conception.

### Une démarche renforcée pour nos achats informatiques

En ligne avec notre démarche Achats responsables, nous menons régulièrement des échanges avec nos partenaires IT en vue d'améliorer la remontée d'informations RSE liées à nos achats informatiques (cf. encadré climat permettant d'évaluer leur impact carbone). En amont, des critères environnementaux spécifiques sont intégrés dans le choix de nos équipements (ordinateurs portables et téléphones) afin de minimiser l'impact de leur fabrication et de promouvoir l'achat de produits durables.

### La gestion responsable de nos équipements informatiques

Nos collaborateurs sont sensibilisés à l'allongement de la durée de vie des équipements informatiques dès leur dotation, à travers la fourniture systématique de sacs, de protège-écrans et coques de protection. Un ensemble de bonnes pratiques permet de prolonger l'utilisation de nos équipements et de limiter leur renouvellement prématuré ; elles sont détaillées dans notre guide des gestes éco-responsables à destination des collaborateurs,

De plus, La Mutuelle Générale fait appel depuis 2022 aux Ateliers du Bocage\* pour la collecte et la revalorisation de l'ensemble de son matériel informatique en fin de vie. En 2023, une grande opération d'assainissement de notre stock de matériels a permis de confier aux Ateliers du Bocage près de 10 000 produits informatiques (écrans, ordinateurs, claviers, souris, câbles). Une partie de ces équipements a ainsi pu être remise en état et réemployée.

Dans le cadre de notre schéma directeur immobilier (cf. page 66), La Mutuelle Générale a également cédé cette année une quarantaine d'imprimantes à l'association GreenIT afin d'assurer leur revalorisation.

## L'écoconception de nos interfaces

Soucieuse de l'impact environnemental de ses produits et services numériques, La Mutuelle Générale sensibilise ses designers, graphistes, rédacteurs et contributeurs de contenus à leur écoconception (et à leur accessibilité, cf. page 31). Un référentiel de bonnes pratiques est à l'étude afin d'accompagner nos équipes dans le développement d'interfaces plus sobres, accessibles et performantes.

La Mutuelle Générale sensibilise régulièrement ses collaborateurs pour les associer à cette démarche numérique responsable. Un nouvel e-learning sur les enjeux et les bonnes pratiques du numérique s'associe depuis 2023 aux diverses sessions, publications et événements de la RSE Academy sur cette thématique (détails page 97). L'ensemble de ces actions de sensibilisation sera renforcé en 2024 pour que chacun puisse œuvrer, à son échelle, pour un numérique plus responsable.

\* 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.

## Une politique transport orientée vers les mobilités douces

### Des déplacements professionnels encadrés

Pour diminuer les émissions de gaz à effet de serre liées aux trajets professionnels, La Mutuelle Générale oriente ses collaborateurs et ses élus vers des modes de déplacement moins polluants. Les règles de remboursement des frais de déplacements professionnels sont ainsi bâties pour que chacun privilégie, dès que cela 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 et à plusieurs ;
- le train plutôt que l'avion - le train représentant 51 % de nos déplacements professionnels en 2023 contre 10 % pour l'avion.

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

Le déploiement de l'Open travail et le recours à l'e-learning et aux classes virtuelles via notre plateforme Université La Mutuelle Générale réduisent significativement les déplacements domicile/travail de nos collaborateurs.

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 » (accord QVCT) :

- 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.

Mise à jour en 2023, notre enquête sur les déplacements domicile/travail témoigne d'une utilisation croissante des mobilités douces (notamment du vélo) par l'ensemble de nos collaborateurs.

### Une politique Véhicules adaptée

Nous poursuivons la rénovation de notre parc automobile avec l'objectif de réduire le taux d'émission moyen de nos véhicules à moins de 100 grammes de CO<sub>2</sub>/km d'ici 2024. Plus aucun véhicule 100 % thermique n'est commandé et l'électrification progressive de notre flotte de véhicules avance grâce à une politique incitative :

- plusieurs options de véhicules électriques ou hybrides pour les utilisateurs ;
- approche par coût global qui favorise le choix de véhicules 100 % électriques, en permettant aux équipes achats d'intégrer sobriété énergétique et optimisation du bilan carbone à leurs décisions.

En respect de la loi Climat et résilience, des formations à l'écoconduite seront en outre prochainement déployées auprès des collaborateurs disposant d'un véhicule de fonction.



## Immobilier durable

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 12 % sa consommation d'électricité entre 2022 et 2023 (1 538 MWh vs 1 347 MWh).

Dans le cadre de notre stratégie bas carbone et pour répondre aux objectifs énergétiques définis par l'état, les principales mesures du plan de sobriété adopté en 2022 sont toujours d'actualité.

- 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
- Diffusion sur l'intranet d'une communication spécifique dans l'entreprise.

Toujours dans le cadre du schéma directeur immobilier, le regroupement de sites a permis l'optimisation des équipements et des surfaces (- 1 000 m<sup>2</sup>) tout en offrant à nos collaborateurs des espaces de travail s'accordant à l'Open travail. Fin 2023 La Mutuelle Générale dispose de 111 sites.

En 2023, 20% de notre électricité provient d'énergie renouvelable ; ce taux passera à 80% dès 2024.

### Les chiffres clés 2023\*

1 347 MWh : consommation d'électricité

108 608 kWh : consommation de gaz

## À Paris, un siège social résolument durable

Le site Horizons abrite le siège social de La Mutuelle Générale dans le 13<sup>e</sup> 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

1 151 m<sup>3</sup> d'eaux pluviales récupérées

1 500 m<sup>2</sup> de panneaux solaires

\* Tous sites La Mutuelle Générale, hors centres de santé.



## Nos autres actions associées

Tendre vers des modes de consommation plus vertueux prenant en compte le cycle de vie du produit, fait partie de notre plan d'action pour réduire notre impact sur l'environnement et répondre à nos obligations liées à la Loi AGEC (loi Anti-Gaspillage et pour une Economie Circulaire).

## Renforcer notre démarche Papier

En 2021, nous avons adopté une Charte papier avec six engagements pour consommer moins, consommer mieux et recycler davantage. En 2023, dans le cadre de notre mise en conformité avec l'article 72 de la loi AGEC, nous avons rejoint « le plan commun de prévention et d'écoconception des papiers graphiques » porté par CITEO et déposé la synthèse de notre plan d'action ci-dessous.

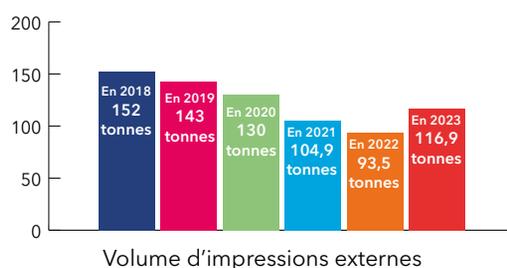
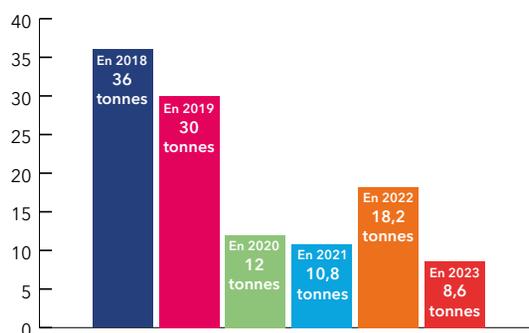
### Les engagements de notre charte papier

Améliorer la consommation	Améliorer le recyclage	Améliorer les pratiques
<p><b>1</b> Réduire notre consommation globale de papier de 20 % sur les papiers à usage interne et externe (année de référence 2018).</p>	<p><b>3</b> Développer l'intégration du logo Triman sur les impressions externes pour sensibiliser le consommateur au tri.</p>	<p><b>5</b> Créer un Comité de coordination avec les directions Immobilier et Achats, RSE et les principaux demandeurs d'impressions.</p>
<p><b>2</b> 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><b>4</b> Déployer et tracer les actions de recyclage sur les sites de plus de 20 salariés.</p>	<p><b>6</b> 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>

### Baisse et amélioration de notre consommation papier

Au global, la diminution de notre consommation de papier de 33 % en 2023 par rapport à 2018 nous place au-delà de notre engagement de réduction de 20 %. Notre consommation interne de papier à copier a fortement diminué. Nous avons travaillé sur notre parc de copieurs en divisant leur nombre par deux et en les paramétrant pour être les plus économes possible en consommables. Nous avons aussi déployé un système d'impression par badges et le développement du travail à distance avec la mise en place de l'Open travail. Le volume de papiers externes a marqué une augmentation de 25 % liée à la progression de l'activité de gestion et à la sécurisation des stocks.

L'utilisation de papiers certifiés issus de forêts gérées durablement ou issus de fibres recyclées a été privilégiée pour près de 100 % des papiers à copier à usage interne et des impressions de documents externes, nous plaçant ainsi au-dessus de notre objectif fixé à 95 %.



## Amélioration du recyclage

Enfin, pour 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 8,1 tonnes de papiers qui ont été collectés en 2023. Pour les plus petits sites (agences notamment), le précédent système de recyclage a été conservé. Et pour 2024, nous travaillons à optimiser nos points de collecte pour le papier.

Avec le déploiement du cartouche Info-Tri en 2023, (en conformité avec la loi AGEC), 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 et réduire nos déchets

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.

Par ailleurs, nous poursuivons la digitalisation de nos process et de notre parcours client, tant pour réduire l'empreinte environnementale que pour faciliter les échanges avec nos adhérents (cf. page 21). Le taux d'Espace adhérents activés à fin d'année s'élève à 78,8 % pour le collectif et 60,1 % pour l'individuel.

Après la dématérialisation de notre magazine adhérents, MG Actualités, nous nous attachons désormais à la dématérialisation des relevés de prestations, qui atteint un taux de 75,8 % en 2023.

Au-delà et pour les autres déchets, dans le cadre de notre mise en conformité avec la Loi AGEC, nous avons sensibilisé les collaborateurs au retrait du plastique à usage unique et aux bonnes pratiques associées au travers d'une communication sur notre intranet. Concernant notre magazine adhérents MG Actualités expédié sous format papier, nous avons remplacé le sous-film plastique par du papier thermoscellable.

## Engagement 10

### Soutenir la transition écologique et sociale à travers nos investissements

La stratégie d'investissement responsable de La Mutuelle Générale s'inscrit dans ses valeurs mutualistes. Nous la renforçons chaque année pour nous engager dans une démarche résolument tournée vers la préservation de l'environnement, et ainsi accompagner le développement durable des entreprises.

Nos encours s'élèvent à environ 2,7 milliards d'euros en valeur de marché au 31 décembre 2023, dont 87 % sous mandat de gestion déléguée. Les 13 % d'encours gérés en direct correspondent à nos actifs stratégiques.

#### Mesure de l'impact

Indicateur	Objectif à 2025	2021	2022	2023
Taux de couverture de l'empreinte carbone sur l'ensemble du portefeuille d'actifs (scopes 1 et 2)	Atteindre un taux de couverture de l'empreinte carbone (scopes 1 et 2) de 50 %	38,3 %	34,5 %	40,2 %

Part d'actifs financiers couverts par une empreinte carbone (scopes 1 et 2), rapporté au poids total de notre portefeuille d'investissement.

Notre stratégie ESG a été renforcée en 2022 grâce à la définition d'un plan d'action opérationnel assorti d'un calendrier d'alignement climat et biodiversité progressif. Notre taux de couverture de l'empreinte carbone sur l'ensemble du portefeuille illustre l'évolution de notre stratégie ESG et des méthodologies associées, qui progresse de 34,5 % en 2022 à 40,2 % en 2023.

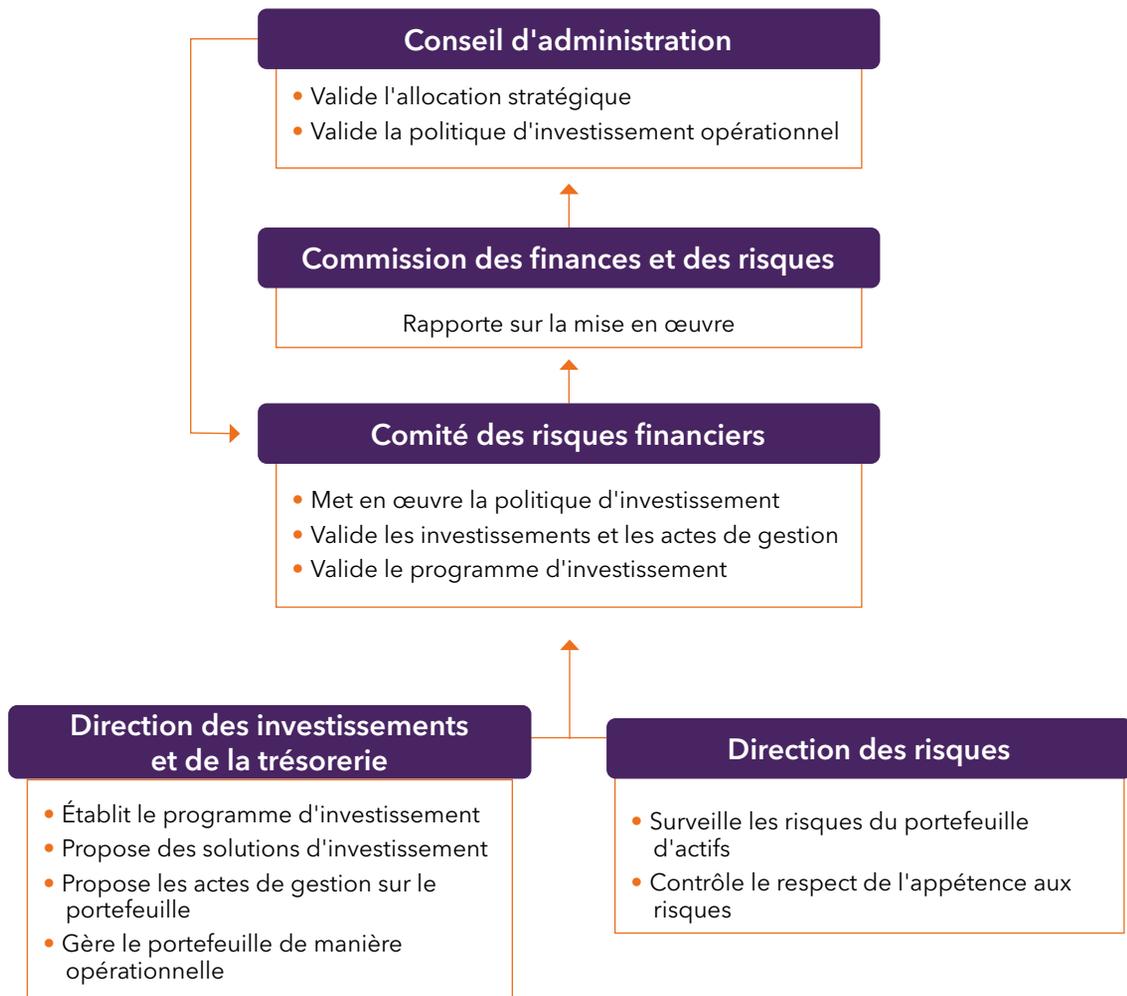
## La gouvernance de nos investissements financiers

La Mutuelle Générale a mis en place des instances de gouvernance chargées du contrôle et du suivi de sa politique d'investissement, et notamment de ses 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 valide 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'investissements soumis par la direction des Investissements et de la Trésorerie, tandis que la direction des Risques contrôle et surveille l'exposition aux risques, notamment le risque de durabilité.

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.



Comme chaque année, les éléments relatifs à notre démarche d'investissement responsable ont été présentés et approuvés par nos différentes instances compétentes. La stratégie d'alignement climat et biodiversité présentée ci-dessous a elle aussi été présentée et validée en commission des finances et des risques et par le conseil d'administration.

De plus, 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 notre gouvernance d'accompagner la Mutuelle au quotidien et dans ses objectifs d'évolution, notamment en matière de durabilité.

## Notre plan d'action dédié

### Notre stratégie d'alignement avec l'Accord de Paris

Le changement climatique constitue aujourd'hui un enjeu majeur qui appelle l'ensemble des acteurs de l'économie à l'action. En 2015, les dirigeants mondiaux se sont réunis lors de la COP21 et ont adopté l'Accord de Paris qui ambitionne de réduire les émissions mondiales de gaz à effet de serre et de limiter à 2 °C (idéalement à 1,5 °C) le réchauffement planétaire. Il fixe également un cadre pour évaluer les progrès des acteurs économiques et suivre l'atteinte des objectifs.

Afin d'élaborer sa stratégie d'alignement avec l'Accord de Paris, La Mutuelle Générale a fait un premier état des lieux de sa performance en 2021. Au cours de l'exercice 2022, nous avons approfondi nos travaux, pour définir une démarche d'amélioration continue. Celle-ci se déploie en trois étapes, avec pour objectif d'aligner l'ensemble de notre portefeuille sur les ambitions de l'Accord de Paris à horizon 2030 :

2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2040	2050
<p>Validation instances</p> <p>Validation instances</p>							Premier horizon d'objectifs quantitatifs obligatoires		Objectif neutralité carbone Loi Énergie Climat
<p><b>2023 :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Poursuivre des travaux pour viser l'alignement du portefeuille 2050 sur une trajectoire 1,5 °C ou 2 °C</li> <li>Constituer des métriques pour pouvoir établir des objectifs quantitatifs consistants                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Renforcement du dialogue sur le climat avec les Sociétés de Gestion pour comprendre les outils et méthodes utilisés</li> <li>- Renforcement du reporting qualitatif et quantitatif sur nos placements (empreinte carbone et couverture SBTi du portefeuille)</li> </ul> </li> </ul> <p><b>2025 :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Objectifs quantitatifs climat sur la poche obligataire et fonds dédiés taux, opposables en 2023</li> <li>Introduction de contraintes dans les mandats de gestion sur la réduction annuelle de l'empreinte carbone et sur un engagement projectif via la méthode de couverture SBTi du portefeuille</li> </ul> <p><b>2027 :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Objectifs climat quantitatifs pour l'ensemble du portefeuille à 2030, quelle que soit la classe d'actifs</li> </ul>									

Des échanges réguliers sont réalisés avec nos principales sociétés de gestion afin de renforcer nos reportings ESG et notre stratégie d'engagement (détails page 76). L'ensemble de cette stratégie est présenté dans le cadre de notre rapport Investissement responsable (article 29 LEC).

## Empreinte carbone de nos investissements

L'étude de l'empreinte carbone est réalisée depuis 2020 et permet une analyse de l'évolution de l'impact de nos investissements. Le calcul de l'empreinte carbone vise à quantifier les émissions de gaz à effet de serre liées aux entités émettrices du portefeuille. Il est décomposé en 3 périmètres, ou « scopes » :

- Scope 1 : les émissions directes induites par la combustion d'énergies fossiles, de ressources possédées ou contrôlées par l'entité.
- Scope 2 : les émissions indirectes liées à la consommation énergétique de l'entité.
- Scope 3 : les autres émissions indirectes de l'entité (activités amont et aval de la production : transport, utilisation du produit, fin de vie...).

L'empreinte carbone du portefeuille s'exprime en tonnes de CO<sub>2</sub> émises par an pour 1 million d'euro investi. Celle-ci est passée de 321,5 tonnes en 2022 à 436,5 en 2023, soit une hausse de près de 35 % des émissions globales

de CO<sub>2</sub> par an et par million d'euro investi. Cela s'explique notamment par une augmentation de la couverture du portefeuille de 5,7 points (scopes 1 et 2), passant de 34,5 % en 2022 à 40,2 % en 2023. Les actifs couverts dans le cadre du calcul de l'empreinte carbone sont les actions, les obligations privées et les obligations supranationales (actifs pour lesquels les données sont disponibles).

Malgré les difficultés dues à la faible disponibilité des données pour certains types d'actifs (seuls 54 % du portefeuille sont éligibles à l'analyse carbone à ce jour) et à une méthodologie de calcul encore évolutive (notamment pour le scope 3), nous poursuivons nos travaux pour augmenter notre taux de couverture et améliorer l'empreinte carbone de nos investissements.

Ainsi, la contribution des 10 premiers émetteurs du portefeuille est passée de 63 % à 43 % de notre empreinte carbone, témoignant de l'alignement progressif de nos actifs financiers malgré la dérive du marché.

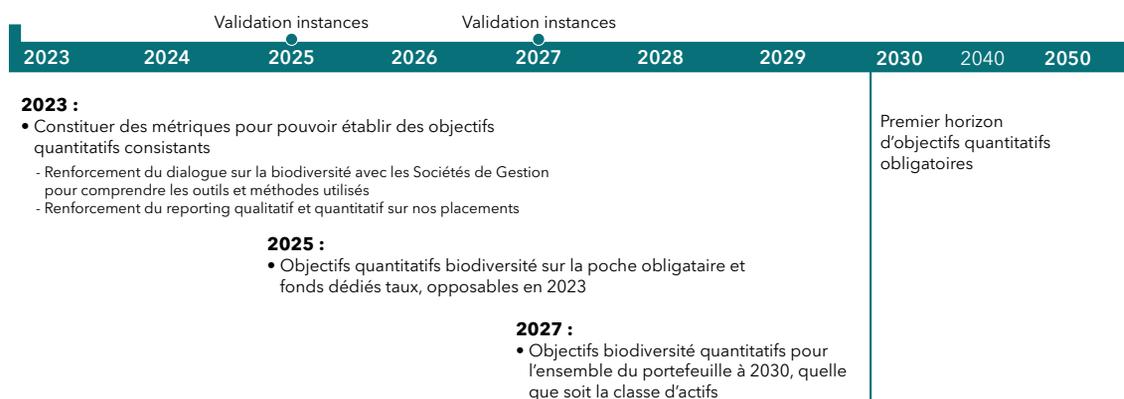
Empreinte carbone du portefeuille d'actifs de La Mutuelle Générale (tCO <sub>2</sub> eq/an/M€ investi)			
	2021	2022	2023
Scope 1	53,4	32,0	40,4
Scope 2	10,9	6,7	8,6
Scope 3	386,5	282,7	384,7
Scopes 1+2+3	455,9*	321,5*	436,5*

\* Les méthodes de calcul de l'empreinte carbone globale (Scopes 1+2+3) diffère légèrement des méthodes de calcul des différents scopes unitaires (Scope 1, Scope 2, Scope 3).

## Notre stratégie d'alignement biodiversité

Face à l'accélération des extinctions d'espèces animales et végétales en comparaison de leur rythme naturel, la protection de la biodiversité apparaît aujourd'hui comme une préoccupation majeure. Les institutions financières s'emparant du sujet, de nouvelles méthodologies émergent afin de mesurer l'impact des activités économiques sur cette biodiversité. Mais malgré l'essor de ces nouveaux indicateurs, l'accès aux données reste limité et les méthodologies proposées sont sujettes à une certaine volatilité.

Consciente de ces difficultés et de ses impacts directs ou indirects sur la biodiversité, La Mutuelle Générale a défini une stratégie en trois étapes visant à atteindre de manière progressive son objectif d'alignement aux objectifs de la Convention sur la diversité biologique :



Ce plan d'amélioration continue permet une montée en compétence progressive à mesure que le marché gagne en maturité sur les outils de mesure. Ce plan sera donc amené à évoluer en fonction des avancées méthodologiques sur le sujet de la biodiversité.

### Situation du portefeuille

La Mutuelle Générale suit depuis 2021 l'impact de ses investissements sur la nature à travers la méthodologie du *Global Biodiversity Score* (« GBS »). Développé par CDC Biodiversité, cet outil s'intéresse aux impacts de différentes pressions sur la biodiversité définies par l'IPBES : artificialisation des sols, exploitation des ressources, changement climatique et pollution. Le GBS permet de calculer les conséquences de l'ensemble de la chaîne de valeur d'une entreprise sur la biodiversité, et ainsi d'estimer l'incidence des activités que nous finançons.

Les résultats de ce modèle sont exprimés en MSA (« *Mean Species Abundance* »), qui correspond à l'abondance moyenne des espèces représentant le caractère intact des écosystèmes. Cette mesure est complétée à travers le MSA.ppb\*, exprimé en intensité par milliard d'euros investis, qui permet de rendre compte de l'impact global des investissements sur la biodiversité. Plus la mesure du MSA.ppb\* est faible, moins le portefeuille a un impact sur le vivant.

Au 31 décembre 2023 notre empreinte biodiversité relative s'élevait à 39,13 MSA.ppb\* par milliard d'euros investi, soit une amélioration de 3 % par rapport à l'année 2022 (40,33 MSA.ppb\* par milliard d'euros investi).

Les méthodologies comme le *Global Biodiversity Score* sont encore récentes et évolutives avec une faible disponibilité des données. Ceci explique un taux de couverture encore limité mais en progression : 45,2 % du portefeuille en 2023 (contre 35,95 % en 2022). Le suivi de ces indicateurs est une première étape dans la mise en œuvre de notre stratégie d'alignement sur la biodiversité ; nous l'affinerons avec l'ensemble de nos partenaires financiers lorsque les données seront plus largement disponibles et matures.

## Nos autres actions associées

### Notre démarche ESG globale

#### 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 ; il s'intègre donc dans notre démarche RSE globale en matière de durabilité.

Notre stratégie est ambitieuse, notamment pour notre mandat obligataire (sous gestion d'Ostrum Asset Management - Ostrum AM) qui représente environ 54,5 % de notre portefeuille d'actifs, soit 1,5 milliard d'euros en valeur de marché au 31 décembre 2023. Celui-ci fait l'objet d'un suivi extra-financier selon la méthodologie GREaT (détaillée ci-dessous) 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 et 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.

En 2022, notre stratégie ESG a été renforcée par un plan d'action opérationnel assorti d'un calendrier d'alignement climat et biodiversité progressif (décrits ci-dessus). 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.

En 2023, nous avons continué à améliorer les reportings extra-financiers de nos sociétés de gestion. En parallèle, nous nous sommes dotés d'une solution de collecte de données ESG nous permettant dès 2024 de suivre et analyser notre portefeuille sur des critères ESG (climat et biodiversité), en toute autonomie. Nous pourrions ainsi définir des objectifs chiffrés à horizon 2030, conformément à nos stratégies d'alignement et à l'article 29 de la loi Énergie Climat.

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

\* Le taux de couverture ESG est la nouvelle dénomination du taux de couverture ISR présenté dans nos rapports RSE 2019 à 2021. De même, la note d'évaluation ESG remplace la note d'évaluation ISR. Les deux indicateurs sont calculés selon la méthodologie GREaT actualisée Agir 2.5 de LBP AM.

## 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 est évalué grâce à la méthodologie de notation extra-financière « GREaT ». Cet outil développé par La Banque Postale Asset Management (LBP AM) permet d'évaluer nos investissements selon des critères ESG. Ces derniers mesurent des dimensions relatives aux engagements, opportunités et risques en matière de durabilité à travers quatre piliers : gouvernance responsable ; gestion durable des ressources naturelles et humaines ; transition énergétique ; développement des territoires. Cette analyse se traduit par une note allant de 1 (forte qualité extra-financière) à 10 (faible qualité extra-financière).

Sur l'ensemble de notre portefeuille, et d'après la méthodologie GREaT basée sur les données consolidées au 31 décembre 2023, le portefeuille de La Mutuelle Générale obtient :

- une note d'évaluation ESG\* de 3,45 contre 4,08 pour l'indice de référence (1 étant la meilleure note) ;
- Un taux de couverture ESG de 80,8 %.

Conformément à notre engagement, nous avons amélioré le taux de couverture de 10 points et la note d'évaluation ESG de 0,1 point entre 2022 et 2023. Notre portefeuille est mieux noté que l'indice de référence, établi à partir d'une réplique des pondérations de l'ensemble des actifs détenus au sein de notre portefeuille. Cette bonne performance traduit notre politique volontariste en matière d'investissement responsable.

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

Notre gestion étant essentiellement déléguée (87 % 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 et leur société de gestion. Cette stratégie d'investissement est renforcée par une grille de notation intégrant des 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 ;
- la présence 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.

En complément, nous évaluons chaque année les engagements RSE de nos principales sociétés de gestion afin de s'assurer de leur alignement avec les valeurs de La Mutuelle Générale. Nous assurons par ailleurs des points réguliers avec nos partenaires financiers pour échanger sur leurs pratiques ESG et renforcer la remontée d'informations extra-financières.

\* Le taux de couverture ESG est la nouvelle dénomination du taux de couverture ISR présenté dans nos précédents rapports RSE. De même, la note d'évaluation ESG remplace la note d'évaluation ISR.

## Notre politique d'exclusion

Dans le cadre de sa stratégie d'investissement, La Mutuelle Générale a mis en place, sur l'ensemble de son portefeuille, une politique d'exclusion à l'achat dans les secteurs ou sur les produits ne correspondant pas à ses valeurs :

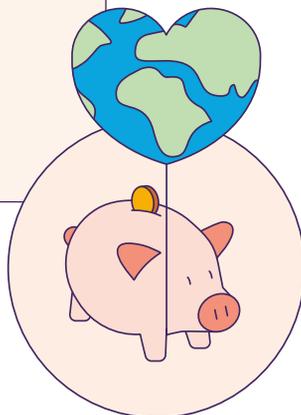
- pas d'investissement dans des produits dérivés complexes ;
- pas d'investissement direct dans des paradis fiscaux ;
- pas d'investissement dans certains secteurs contraires aux valeurs du groupe : le tabac, la pornographie, les jeux d'argents (hors hôtel) et le charbon (exclusion des entreprises développant de nouvelles capacités énergétiques liées au charbon).

Dans le cadre de nos investissements gérés par Ostrum AM (54,5 % de notre portefeuille) et par Lazard Frères Gestion (3,4 % de notre portefeuille), cette politique d'exclusion se trouve renforcée, notamment sur le volet climatique.

### Priorité aux obligations durables et aux fonds labellisés responsables

La Mutuelle Générale s'engage depuis plusieurs années à contribuer à la transition énergétique et écologique grâce à sa politique d'investissement. Ainsi, nous privilégions, toutes choses égales par ailleurs, les obligations durables qui représentent 292,8 M€ en valeur comptable au 31 décembre 2023, contre 272,4 M€ en 2022.

Hors mandat obligataire, La Mutuelle Générale compte 69,6 M€ en valeur comptable investis dans des fonds bénéficiant de labels responsables. Ce montant témoigne d'une volonté partagée avec nos sociétés de gestion de labellisation et de création de valeur durable.



## Notre stratégie d'engagement

Dans le cadre de sa délégation de gestion (87 % des encours), La Mutuelle Générale s'assure que les principaux partenaires avec lesquels elle opère ont une politique de vote et d'engagement en ligne avec ses valeurs. Au cours de l'exercice 2023, des échanges réguliers ont été réalisés avec les principaux mandataires de gestion dans le cadre du suivi des rapports d'engagement et de vote.

- L'engagement d'Ostrum AM permet, avec les exclusions spécifiques de notre mandat, d'articuler la politique de sortie du charbon qui s'applique aux actifs de La Mutuelle Générale. Ostrum AM mène sur ce thème un engagement actif avec les entreprises dans lesquelles un investissement est conservé afin de valider la crédibilité de leur plan de sortie et appuyer leur transition écologique.
- Lazard Frères Gestion applique également une politique d'engagement et de vote ayant pour objectif d'amener les sociétés à s'améliorer de manière continue et constructive sur l'ensemble des pratiques ESG.

Dans le cadre de nos investissements en gestion directe (13 % d'actifs stratégiques), nous exerçons notre droit de vote en tant qu'associé unique ou majoritaire, en ligne avec nos différentes politiques.

## 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 :
  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 a publié pour l'exercice 2022, les informations concernant l'éligibilité de l'ensemble de ses activités (investissements et souscription) sur les deux premiers objectifs environnementaux (atténuation et adaptation).

Dans le cadre de l'exercice 2023, La Mutuelle Générale publie les informations concernant l'éligibilité de ses activités sur l'ensemble des 6 objectifs environnements, ainsi que l'alignement de ses investissements sur les 2 premiers objectifs environnementaux.

## Indicateurs taxonomie relatifs aux investissements

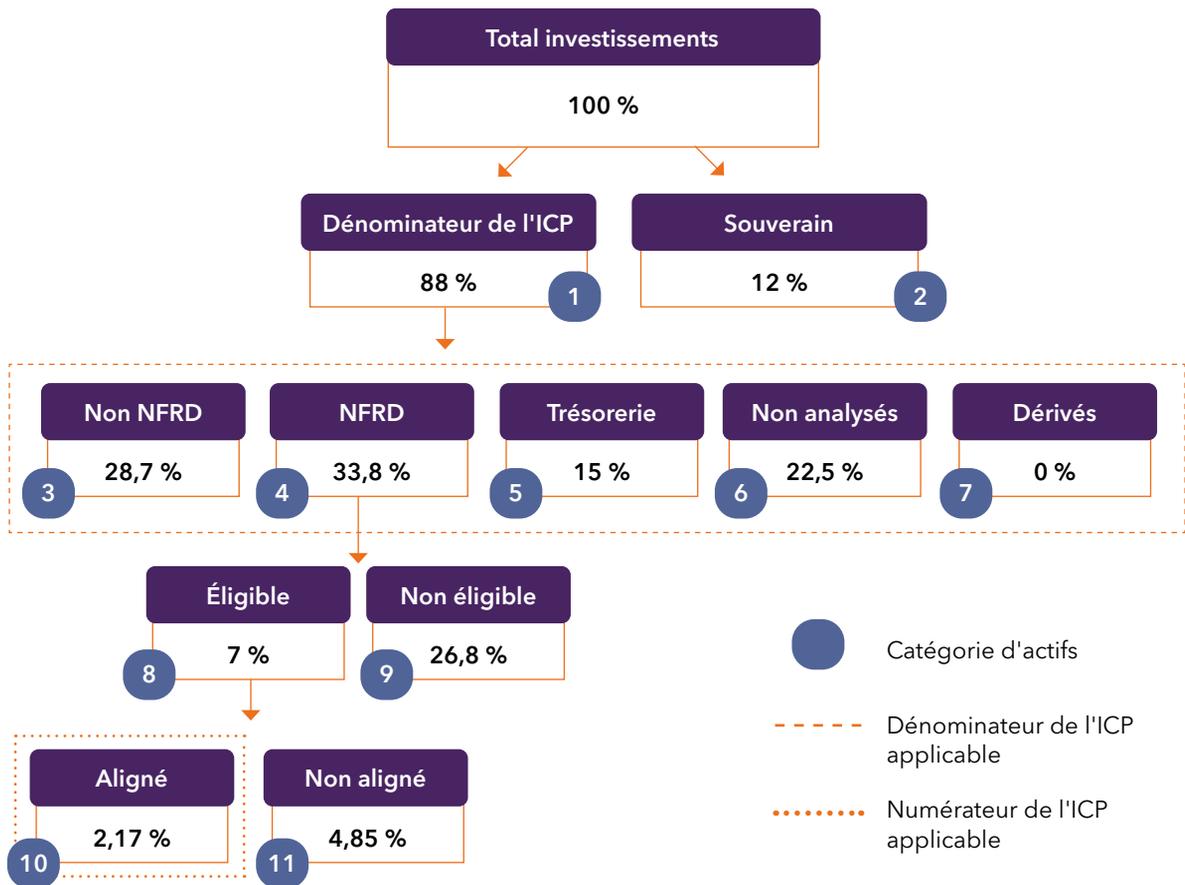
Au 31 décembre 2023, nous sommes en mesure de publier les indicateurs relatifs aux deux premiers objectifs environnementaux d'atténuation et d'adaptation au changement climatique, en termes d'éligibilité et d'alignement.

Les indicateurs relatifs aux quatre autres objectifs environnementaux n'ont pas pu être produits pour des raisons opérationnelles. En effet, les entreprises financières et non financières publieront ces informations pour la première fois au cours de l'exercice 2024. Ces indicateurs seront intégrés dans nos futurs reportings réglementaires.

Modalités de calcul de nos indicateurs, arrêtés au 31 décembre 2023 :

- Nos calculs sont basés sur le périmètre comptable qui correspond également au périmètre prudentiel ;
- Notre base de calcul s'entend sur le périmètre combiné du Groupe La Mutuelle Générale. Ainsi ce reporting tient compte des investissements (placements des entreprises d'assurances) de La Mutuelle Générale, de MG Union et de Mutaris Caution.
- Notre reporting prend en compte les investissements (incluant la Trésorerie et équivalent de Trésorerie) enregistrés à l'actif en valeur de marché, hors coupons courus de l'état des placements combinés.
- Les informations relatives à la taxonomie sont celles publiées par les entreprises, sans recours à des estimations.
- Les expositions non analysées sont essentiellement les OPCVM (Organisme de placement collectif en valeurs mobilières) non transparisés (investissements non cotés).
- Les indicateurs réglementaires sont tous exprimés par rapport au total des actifs couverts par l'ICP (cf. schéma page 78).
- Le calcul de la part d'éligibilité est présenté sur la base du chiffre d'affaires.
- Le calcul d'alignement est présenté à la fois sur la base du chiffre d'affaires et du CapEx (dépenses d'investissement).

Le schéma ci-dessous présente la répartition du portefeuille d'actifs de La Mutuelle Générale, permettant le calcul des indicateurs réglementaires.



### Méthodologie de calcul de l'indicateur « ICP » (1), « Part éligible » (8) et « Part alignée » (10) :

Le dénominateur de l'ICP se base sur le total des investissements duquel sont exclues les expositions relatives aux fonds souverains, administrations centrales, banques centrales ou émetteurs supranationaux conformément au règlement délégué - (UE) 2021/2178.

Une large part des investissements est soumise à l'analyse d'éligibilité et d'alignement. En effet, la part de l'ICP (1) (investissements hors souverains) représentent 88 % des investissements totaux de La Mutuelle Générale.

La part de nos actifs investis dans des entreprises soumises à la NFRD (entreprises financières et non financières qui sont soumises à l'article 19 bis ou à l'article 29 bis de la directive 2013/34/UE) est déterminée 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 (non NFRD) (3)
- Les dérivés (7)
- La trésorerie et équivalents de trésorerie (5)
- Les actifs non analysés (6), qui ne sont ni des dérivés, ni des liquidités, ni des entreprises NFRD ou non NFRD.

L'analyse de l'éligibilité et de l'alignement s'effectue uniquement sur le périmètre des actifs investis dans des entreprises soumises à la NFRD.

La part des actifs de trésorerie et équivalents de trésorerie (5) ainsi que les actifs non analysés (6) représentent 37,5 % du total de l'ICP (22,5 % pour le non analysé et 15 % pour les actifs de trésorerie et équivalents de trésorerie hors activités de repo). L'analyse de l'éligibilité et de l'alignement est donc réduite à 33,8 % du total de l'ICP. Ceci est dû à une part importante d'actifs non transparisés qui correspondent aux actifs non cotés.

La part éligible (8) et alignée (10) correspond à la somme des valeurs de marché des titres NFRD multipliée par le pourcentage d'éligibilité ou d'alignement publié par les entreprises sous-jacentes.

Afin de calculer la part éligible ou alignée réglementaire, La Mutuelle Générale a collecté via son partenaire Wizzinvest les pourcentages d'éligibilité ou d'alignement les plus récents fournis par les entreprises sous-jacentes via les informations relatives à la Taxonomie publiées dans les rapports annuels 2022.

### **Méthodologie et ventilation du numérateur de l'ICP et par objectif environnemental :**

L'analyse d'alignement du numérateur (10) est calculé uniquement sur les actifs détenus par LMG dans entreprises soumises à la NFRD.

- Concernant, la « Part des expositions, alignées sur la taxonomie, sur d'autres contreparties, par rapport au total des actifs couverts par l'ICP », par mesure de prudence nous avons considéré que les entreprises non soumises aux obligations de publications de durabilité (non NFRD) ne seraient pas alignées car nous ne disposons pas d'informations publiées.

Au titre de l'exercice 2023, l'analyse de l'alignement, s'effectue au regard de la contribution aux deux premiers objectifs environnementaux :

- L'atténuation au changement climatique selon les catégories des activités transitoires et activités habilitantes ;
- L'adaptation au changement climatique selon la catégorie habilitante.

Une activité ne pouvant être alignée que sur un seul objectif.

La part alignée à la taxonomie verte européenne (selon les critères du règlement taxonomie (UE) 2020/852 du 18 juin 2020) représente :

- 48,1 M€ sur la base du chiffre d'affaires, c'est à dire 2,17 % du total des actifs couverts de l'ICP.
- 79,4 M€ sur la base des dépenses d'investissement (CapEx), c'est à dire 3,58 % du total des actifs couverts de l'ICP.

Au titre de l'exercice 2023, aucun de nos investissements ne contribue à l'objectif environnemental d'adaptation au changement climatique.

**Base de calcul :** Total des encours placements des entreprises d'assurances, en valeur de marché (incluant les actifs de trésorerie et équivalents de trésorerie hors activités de repo) hors coupons courus, au 31 décembre 2023, soit 2,52 milliards d'euros.

## Part des investissements destinés à financer des activités alignées sur la taxonomie, ou associés à de telles activités, par rapport au total des investissements

<p>Valeur moyenne pondérée de tous les investissements qui sont destinés à financer ou sont associés à des activités économiques alignées sur la taxonomie, par rapport à la valeur totale des actifs couverts par l'ICP, avec les pondérations suivantes pour les investissements dans des entreprises :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sur la base du chiffre d'affaires : 2,17 %</li> <li>• Sur la base des dépenses d'investissement : 3,58 %</li> </ul>	<p>Valeur moyenne pondérée de tous les investissements qui sont destinés à financer ou sont associés à des activités économiques alignées sur la taxonomie, avec les pondérations suivantes pour les investissements dans des entreprises :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sur la base du chiffre d'affaires : 48 079 857 €</li> <li>• Sur la base des dépenses d'investissement : 79 381 094 €</li> </ul>	<b>10</b>
<p>Pourcentage d'actifs couverts par l'ICP par rapport au total des investissements (total des actifs sous gestion). À l'exclusion des investissements dans des entités souveraines.</p> <p>Ratio de couverture : 87,97 %</p>	<p>Valeur monétaire des actifs couverts par l'ICP. À l'exclusion des investissements dans des entités souveraines.</p> <p>Couverture : 2 215 064 005 €</p>	<b>1</b>

## Autres informations complémentaires : ventilation du dénominateur de l'ICP

<p>Pourcentage de dérivés par rapport au total des actifs couverts par l'ICP : 0,0 %</p>	<p>Valeur, en montants monétaires, des dérivés : 0,00 €</p>	<b>7</b>
<p>Part des expositions sur des entreprises financières et non financières non soumises aux articles 19 bis et 29 bis de la directive 2013/34/UE, par rapport au total des actifs couverts par l'ICP :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour les entreprises non financières : 4,97 %</li> <li>• Pour les entreprises financières : 9,13 %</li> </ul>	<p>Valeur des expositions sur des entreprises financières et non financières non soumises aux articles 19 bis et 29 bis de la directive 2013/34/UE :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour les entreprises non financières : 110 139 748 €</li> <li>• Pour les entreprises financières : 202 224 241 €</li> </ul>	<b>3</b>
<p>Part des expositions sur des entreprises financières et non financières de pays tiers non soumises aux articles 19 bis et 29 bis de la directive 2013/34/UE, par rapport au total des actifs couverts par l'ICP :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour les entreprises non financières : 7,36 %</li> <li>• Pour les entreprises financières : 7,27 %</li> </ul>	<p>Valeur des expositions sur des entreprises financières et non financières de pays tiers non soumises aux articles 19 bis et 29 bis de la directive 2013/34/UE :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour les entreprises non financières : 163 067 638 €</li> <li>• Pour les entreprises financières : 160 985 877 €</li> </ul>	<b>3</b>
<p>Part des expositions sur des entreprises financières et non financières soumises aux articles 19 bis et 29 bis de la directive 2013/34/UE par rapport au total des actifs couverts par l'ICP :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour les entreprises non financières : 17,22 %</li> <li>• Pour les entreprises financières : 16,54 %</li> </ul>	<p>Valeur des expositions sur des entreprises financières et non financières soumises aux articles 19 bis et 29 bis de la directive 2013/34/UE :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour les entreprises non financières : 381 475 813 €</li> <li>• Pour les entreprises financières : 366 374 472 €</li> </ul>	<b>4</b>
<p>Part des expositions sur d'autres contreparties et actifs, par rapport au total des actifs couverts par l'ICP : 37,51 %</p>	<p>Valeur des expositions sur d'autres contreparties et actifs : 830 795 215 €</p>	<b>5 &amp; 6</b>
<p>Part des investissements autres que ceux détenus dans le cadre de contrats d'assurance vie dans lesquels le risque d'investissement est supporté par le preneur, qui sont destinés à financer ou sont associés à des activités économiques alignées sur la taxonomie : 0 %</p>	<p>Valeur des investissements autres que ceux détenus dans le cadre de contrats d'assurance vie dans lesquels le risque d'investissement est supporté par le preneur, qui sont destinés à financer ou sont associés à des activités économiques alignées sur la taxonomie : 0 €</p>	

**Autres informations complémentaires : ventilation du dénominateur de l'ICP**

Valeur de tous les investissements qui financent des activités économiques non éligibles à la taxonomie par rapport à la valeur totale des actifs couverts par l'ICP : 26,74 %	Valeur de tous les investissements qui financent des activités économiques non éligibles à la taxonomie : 592 366 857 €	9
Valeur de tous les investissements qui financent des activités économiques éligibles à la taxonomie, mais non alignées sur la taxonomie, par rapport à la valeur totale des actifs couverts par l'ICP : 4,85 %	Valeur de tous les investissements qui financent des activités économiques éligibles à la taxonomie, mais non alignées sur la taxonomie : 107 404 572 €	11

**Autres informations complémentaires : ventilation du numérateur de l'ICP**

<p>Part des expositions, alignées sur la taxonomie, sur des entreprises financières et non financières soumises aux articles 19 bis et 29 bis de la directive 2013/34/UE, par rapport au total des actifs couverts par l'ICP :</p> <p>Pour les entreprises non financières :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sur la base du chiffre d'affaires : 2,17 %</li> <li>• Sur la base des dépenses d'investissement : 3,58 %</li> </ul> <p>Pour les entreprises financières :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sur la base du chiffre d'affaires : 0,0 %</li> <li>• Sur la base des dépenses d'investissement : 0,0 %</li> </ul>	<p>Valeur des expositions, alignées sur la taxonomie, sur des entreprises financières et non financières soumises aux articles 19 bis et 29 bis de la directive 2013/34/UE :</p> <p>Pour les entreprises non financières :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sur la base du chiffre d'affaires : 48 079 857 €</li> <li>• Sur la base des dépenses d'investissement : 79 381 094 €</li> </ul> <p>Pour les entreprises financières :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sur la base du chiffre d'affaires : 0 €</li> <li>• Sur la base des dépenses d'investissement : 0 €</li> </ul>	10
<p>Part des investissements autres que ceux détenus dans le cadre de contrats d'assurance vie dans lesquels le risque d'investissement est supporté par le preneur, qui sont destinés à financer ou sont associés à des activités alignées sur la taxonomie :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sur la base du chiffre d'affaires : 0,0 %</li> <li>• Sur la base des dépenses d'investissement : 0,0 %</li> </ul> <p>Part des expositions, alignées sur la taxonomie, sur d'autres contreparties et actifs, par rapport au total des actifs couverts par l'ICP :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sur la base du chiffre d'affaires : 0,0 %</li> <li>• Sur la base des dépenses d'investissement : 0,0 %</li> </ul>	<p>Valeur des investissements autres que ceux détenus dans le cadre de contrats d'assurance vie dans lesquels le risque d'investissement est supporté par le preneur, qui sont destinés à financer ou sont associés à des activités alignées sur la taxonomie :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sur la base du chiffre d'affaires : 0 €</li> <li>• Sur la base des dépenses d'investissement : 0 €</li> </ul> <p>Valeur des expositions, alignées sur la taxonomie, sur d'autres contreparties et actifs, par rapport au total des actifs couverts par l'ICP :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sur la base du chiffre d'affaires : 0 €</li> <li>• Sur la base des dépenses d'investissement : 0 €</li> </ul>	

**Ventilation du numérateur de l'ICP par objectif environnemental**

Activités alignées sur la taxonomie - sous réserve d'une évaluation positive de l'absence de préjudice important (DNSH) et du respect des garanties sociales :

(1) Atténuation du changement climatique	<p>Activités transitoires :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Chiffre d'affaires : 0,199 %</li> <li>• CapEx : 0,349 %</li> </ul>
	<p>Activités habilitantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Chiffre d'affaires : 1,235 %</li> <li>• CapEx : 1,712 %</li> </ul>

## Ventilation du numérateur de l'ICP par objectif environnemental

Activités alignées sur la taxonomie – sous réserve d'une évaluation positive de l'absence de préjudice important (DNSH) et du respect des garanties sociales :

<p>(2) Adaptation au changement climatique</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Chiffre d'affaires : 0,0 %</li> <li>• CapEx : 0,17 %</li> </ul>	<p>Activités habilitantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Chiffre d'affaires : 0,0 %</li> <li>• CapEx : 0,0 %</li> </ul>
<p>(3) Utilisation durable et protection des ressources aquatiques et marines</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Chiffre d'affaires : 0,0 %</li> <li>• CapEx : 0,0 %</li> </ul>	<p>Activités habilitantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Chiffre d'affaires : 0,0 %</li> <li>• CapEx : 0,0 %</li> </ul>
<p>(4) Transition vers une économie circulaire</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Chiffre d'affaires : 0,0 %</li> <li>• CapEx : 0,0 %</li> </ul>	<p>Activités habilitantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Chiffre d'affaires : 0,0 %</li> <li>• CapEx : 0,0 %</li> </ul>
<p>(5) Prévention et réduction de la pollution</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Chiffre d'affaires : 0,0 %</li> <li>• CapEx : 0,0 %</li> </ul>	<p>Activités habilitantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Chiffre d'affaires : 0,0 %</li> <li>• CapEx : 0,0 %</li> </ul>
<p>(6) Protection et restauration de la biodiversité et des écosystèmes</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Chiffre d'affaires : 0,0 %</li> <li>• CapEx : 0,0 %</li> </ul>	<p>Activités habilitantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Chiffre d'affaires : 0,0 %</li> <li>• CapEx : 0,0 %</li> </ul>

### 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 les tableaux 1, 2, 3, 4 et 5 relatifs aux activités économiques exercées dans certains secteurs de l'énergie selon les dernières données à disposition.

La méthodologie de calcul du numérateur et du dénominateur de l'ICP applicable reste la même que celle présentée plus haut.

Les tableaux ci-dessous reposent sur la base du chiffre d'affaires ou des dépenses d'investissements (CapEx).

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

Au 31 décembre 2023, le portefeuille de La Mutuelle Générale est exposé aux activités suivantes :

	Activités liées à l'énergie nucléaire	Exposition
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	Exposition
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.	Oui
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

## Activités économiques alignées sur la taxonomie - dénominateur (tableau 2)

Les indicateurs calculés sont rapportés au dénominateur de l'ICP applicable.

Les indicateurs calculés correspondent à :

- La part des activités alignées sur la taxonomie investies dans l'énergie nucléaire et dans le gaz fossile sur l'ensemble des actifs financiers inclus dans le dénominateur de l'ICP applicable ;
- La part des activités alignées sur la Taxonomie qui ne sont pas investies dans l'énergie nucléaire et dans le gaz fossile sur l'ensemble des actifs financiers inclus dans le dénominateur de l'ICP applicable ;

Au 31 décembre 2023, le portefeuille de La Mutuelle Générale est aligné à la Taxonomie à 0,05 % (CA) ou 0,09 % (CapEx) sur certaines activités économiques liées à l'énergie nucléaire et au gaz fossile.

La part des autres activités alignées sur la Taxonomie du portefeuille de La Mutuelle Générales qui ne sont pas investies dans les activités liées à l'énergie nucléaire et au gaz fossile représente 2,12 % (CA) ou 3,50 % (CapEx) au dénominateur de l'ICP qui lui-même représente 88 % du total des investissements.

### Activités économiques alignées sur la taxonomie (dénominateur) sur la base du chiffre d'affaires

	Activités économiques	CCM + CCA		Atténuation du changement climatique (CCM)		Adaptation au changement climatique (CCA)	
		Montant €	%	Montant €	%	Montant €	%
1	Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxonomie visée à la section 4.26 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
2	Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxonomie visée à la section 4.27 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
3	Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxonomie visée à la section 4.28 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	1 085 791	0,05 %	1 085 791	0,05 %	0	0,00 %
4	Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxonomie visée à la section 4.29 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
5	Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxonomie visée à la section 4.30 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	151	0,00 %	151	0,00 %	0	0,00 %

Activités économiques alignées sur la taxonomie (dénominateur) sur la base du chiffre d'affaires

	Activités économiques	CCM + CCA		Atténuation du changement climatique (CCM)		Adaptation au changement climatique (CCA)	
		Montant €	%	Montant €	%	Montant €	%
6	Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxonomie visée à la section 4.31 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	50	0,00 %	50	0,00 %	0	0,00 %
7	Montant et proportion des autres activités économiques alignées sur la taxonomie non visées aux lignes 1 à 6 ci-dessus au dénominateur de l'ICP applicable	46 993 864	2,12 %	46 995 145	2,12 %	8718	0,00 %
8	Total ICP applicable	2 215 064 005	100 %				

Activités économiques alignées sur la taxonomie (dénominateur) sur la base des dépenses d'investissements (CapEx)

	Activités économiques	CCM + CCA		Atténuation du changement climatique (CCM)		Adaptation au changement climatique (CCA)	
		Montant €	%	Montant €	%	Montant €	%
1	Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxonomie visée à la section 4.26 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
2	Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxonomie visée à la section 4.27 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	218 839	0,01 %	218 839	0,01 %	0	0,00 %
3	Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxonomie visée à la section 4.28 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	1 677 764	0,08 %	1 677 764	0,08 %	0	0,00 %
4	Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxonomie visée à la section 4.29 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %

**Activités économiques alignées sur la taxonomie (dénominateur)  
sur la base des dépenses d'investissements (CapEx)**

	Activités économiques	CCM + CCA		Atténuation du changement climatique (CCM)		Adaptation au changement climatique (CCA)	
		Montant €	%	Montant €	%	Montant €	%
5	Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxonomie visée à la section 4.30 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	1 058	0,00 %	1 058	0,00 %	0	0,00 %
6	Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxonomie visée à la section 4.31 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
7	Montant et proportion des autres activités économiques alignées sur la taxonomie non visées aux lignes 1 à 6 ci-dessus au dénominateur de l'ICP applicable	77 483 433	3,50 %	73 755 038	3,33 %	3 728 395	0,17 %
8	Total ICP applicable	2 215 064 005	100 %				

**Activités économiques alignées sur la taxonomie - numérateur (tableau 3)**

Les indicateurs calculés sont rapportés au numérateur de l'ICP applicable.

Les indicateurs calculés correspondent à :

- La part des activités alignées sur la Taxonomie investies dans l'énergie nucléaire et dans le gaz fossile sur l'ensemble des actifs financiers alignés (total numérateur).
- La part des autres activités alignées sur la Taxonomie qui ne sont pas investies dans l'énergie nucléaire et dans le gaz fossile sur l'ensemble des actifs financiers alignés (total numérateur).

Au 31 décembre 2023, la part alignée à la taxonomie verte européenne (selon les critères du règlement taxonomie (UE) 2020/852 du 18 juin 2020) représente 48,1M€ soit 2,17 % du total des actifs couverts de l'ICP sur la base du chiffre d'affaires, et 79,4 M€ soit 3,58 % sur la base des dépenses d'investissements (CapEx).

Activités économiques alignées sur la taxonomie (numérateur) sur la base du chiffre d'affaires							
	Activités économiques	CCM + CCA		Atténuation du changement climatique (CCM)		Adaptation au changement climatique (CCA)	
		Montant €	%	Montant €	%	Montant €	%
1	Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxonomie visée à la section 4.26 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au numérateur de l'ICP applicable	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
2	Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxonomie visée à la section 4.27 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au numérateur de l'ICP applicable	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
3	Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxonomie visée à la section 4.28 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au numérateur de l'ICP applicable	1 085 791	0,05 %	1 085 791	0,05 %	0	0,00 %
4	Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxonomie visée à la section 4.29 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au numérateur de l'ICP applicable	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
5	Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxonomie visée à la section 4.30 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au numérateur de l'ICP applicable	151	0,00 %	151	0,00 %	0	0,00 %
6	Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxonomie visée à la section 4.31 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au numérateur de l'ICP applicable	50	0,00 %	50	0,00 %	0	0,00 %
7	Montant et proportion des autres activités économiques alignées sur la taxonomie non visées aux lignes 1 à 6 ci-dessus au numérateur de l'ICP applicable	46 993 864	97,74 %	46 985 145	97,72 %	8 718	0,02 %
8	Montant total et proportion totale des activités économiques alignées sur la taxonomie au numérateur de l'ICP applicable	48 079 857	100 %	48 071 138	99,98 %	8 718	0,02 %

**Activités économiques alignées sur la taxonomie (numérateur)  
sur la base des dépenses d'investissements (CapEx)**

	Activités économiques	CCM + CCA		Atténuation du changement climatique (CCM)		Adaptation au changement climatique (CCA)	
		Montant €	%	Montant €	%	Montant €	%
1	Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxonomie visée à la section 4.26 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au numérateur de l'ICP applicable	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
2	Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxonomie visée à la section 4.27 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au numérateur de l'ICP applicable	218 839	0,28 %	218 839	0,28 %	0	0,00 %
3	Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxonomie visée à la section 4.28 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au numérateur de l'ICP applicable	1 677 764	2,11 %	1 677 764	2,11 %	0	0,00 %
4	Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxonomie visée à la section 4.29 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au numérateur de l'ICP applicable	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
5	Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxonomie visée à la section 4.30 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au numérateur de l'ICP applicable	1 058	0,00 %	1 058	0,00 %	0	0,00 %
6	Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxonomie visée à la section 4.31 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au numérateur de l'ICP applicable	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
7	Montant et proportion des autres activités économiques alignées sur la taxonomie non visées aux lignes 1 à 6 ci-dessus au numérateur de l'ICP applicable	77 483 433	97,61 %	73 755 038	92,91 %	3 728 395	4,70 %
8	Montant total et proportion totale des activités économiques alignées sur la taxonomie au numérateur de l'ICP applicable	79 381 094	100 %	75 652 698	95,30 %	3 728 395	4,70 %

**Activités économiques éligibles à la taxonomie mais non alignées sur celle-ci (tableau 4)**

Les indicateurs calculés sont rapportés au dénominateur de l'ICP applicable.

Les indicateurs calculés correspondent à :

- La part des activités éligibles mais non alignées sur la Taxonomie investies dans l'énergie nucléaire et le gaz fossile sur l'ensemble des actifs financiers inclus dans le dénominateur de l'ICP applicable.
- La part des autres activités éligibles mais non alignées sur la Taxonomie qui ne sont pas investies dans l'énergie nucléaire et le gaz fossile sur l'ensemble des actifs financiers inclus dans le dénominateur de l'ICP applicable.

Au 31 décembre 2023, le portefeuille de La Mutuelle Générale a des activités éligibles mais non alignées sur la Taxonomie qui sont investies dans l'énergie nucléaire et au gaz fossile. Cela représente 0,11 % au dénominateur de l'ICP sur la base du chiffre d'affaires, et 0,02 % sur la base des dépenses d'investissements.

La part totale des activités éligibles mais non alignées sur la Taxonomie du portefeuille de La Mutuelle Générales représente 107,404 M€ c'est-à-dire 4,85 % au dénominateur de l'ICP sur la base du chiffre d'affaires, et 101,404 M€ soit 4,58 % sur la base des dépenses d'investissements.

**Activités économiques éligibles à la taxonomie mais non alignées sur celle-ci sur la base du chiffre d'affaires**

	Activités économiques	CCM + CCA		Atténuation du changement climatique (CCM)		Adaptation au changement climatique (CCA)	
		Montant €	%	Montant €	%	Montant €	%
1	Montant et proportion de l'activité économique éligible à la taxonomie, mais non alignée sur celle-ci, visée à la section 4.26 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au numérateur de l'ICP applicable	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
2	Montant et proportion de l'activité économique éligible à la taxonomie, mais non alignée sur celle-ci, visée à la section 4.27 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au numérateur de l'ICP applicable	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
3	Montant et proportion de l'activité économique éligible à la taxonomie, mais non alignée sur celle-ci, visée à la section 4.28 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au numérateur de l'ICP applicable	14 168	0,00 %	14 168	0,00 %	0	0,00 %
4	Montant et proportion de l'activité économique éligible à la taxonomie, mais non alignée sur celle-ci, visée à la section 4.29 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au numérateur de l'ICP applicable	2 094 863	0,09 %	2 094 863	0,09 %	0	0,00 %

**Activités économiques éligibles à la taxonomie mais non alignées sur celle-ci  
sur la base du chiffre d'affaires**

	Activités économiques	CCM + CCA		Atténuation du changement climatique (CCM)		Adaptation au changement climatique (CCA)	
		Montant €	%	Montant €	%	Montant €	%
5	Montant et proportion de l'activité économique éligible à la taxonomie, mais non alignée sur celle-ci, visée à la section 4.30 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au numérateur de l'ICP applicable	239 119	0,01 %	239 119	0,01 %	0	0,00 %
6	Montant et proportion de l'activité économique éligible à la taxonomie, mais non alignée sur celle-ci, visée à la section 4.31 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au numérateur de l'ICP applicable	1 945	0,00 %	1 945	0,00 %	0	0,00 %
7	Montant et proportion des autres activités économiques éligibles à la taxonomie, mais non alignées sur celle-ci, non visées aux lignes 1 à 6 ci-dessus au numérateur de l'ICP applicable	105 054 477	4,74 %	78 137 019	3,53 %	26 917 458	1,22 %
8	Montant total et proportion totale des activités économiques éligibles à la taxonomie, mais non alignées sur celle-ci, au dénominateur de l'ICP applicable	107 404 572	4,85 %	80 487 114	3,63 %	26 917 458	1,22 %

Activités économiques éligibles à la taxonomie mais non alignées sur celle-ci sur la base des dépenses d'investissements (CapEx)							
	Activités économiques	CCM + CCA		Atténuation du changement climatique (CCM)		Adaptation au changement climatique (CCA)	
		Montant €	%	Montant €	%	Montant €	%
1	Montant et proportion de l'activité économique éligible à la taxonomie, mais non alignée sur celle-ci, visée à la section 4.26 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au numérateur de l'ICP applicable	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
2	Montant et proportion de l'activité économique éligible à la taxonomie, mais non alignée sur celle-ci, visée à la section 4.27 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au numérateur de l'ICP applicable	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
3	Montant et proportion de l'activité économique éligible à la taxonomie, mais non alignée sur celle-ci, visée à la section 4.28 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au numérateur de l'ICP applicable	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
4	Montant et proportion de l'activité économique éligible à la taxonomie, mais non alignée sur celle-ci, visée à la section 4.29 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au numérateur de l'ICP applicable	289 533	0,01 %	289 533	0,01 %	0	0,00 %
5	Montant et proportion de l'activité économique éligible à la taxonomie, mais non alignée sur celle-ci, visée à la section 4.30 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au numérateur de l'ICP applicable	71 691	0,00 %	71 691	0,00 %	0	0,00 %
6	Montant et proportion de l'activité économique éligible à la taxonomie, mais non alignée sur celle-ci, visée à la section 4.31 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au numérateur de l'ICP applicable	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
7	Montant et proportion des autres activités économiques éligibles à la taxonomie, mais non alignées sur celle-ci, non visées aux lignes 1 à 6 ci-dessus au numérateur de l'ICP applicable	101 119 509	4,57 %	100 861 359	4,55 %	258 150	0,01 %
8	Montant total et proportion totale des activités économiques éligibles à la taxonomie, mais non alignées sur celle-ci, au dénominateur de l'ICP applicable	101 480 733	4,58 %	101 222 583	4,57 %	258 150	0,01 %

## Activités économiques non éligibles à la taxonomie (tableau 5)

Activités économiques non éligibles à la taxonomie sur la base du chiffre d'affaires			
Activités économiques		Montant €	%
1	Montant et proportion de l'activité économique visée à la ligne 1 du modèle 1 qui n'est pas éligible à la taxonomie, conformément à la section 4.26 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139, au dénominateur de l'ICP applicable	0	0,00 %
2	Montant et proportion de l'activité économique visée à la ligne 2 du modèle 1 qui n'est pas éligible à la taxonomie, conformément à la section 4.27 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139, au dénominateur de l'ICP applicable	0	0,00 %
3	Montant et proportion de l'activité économique visée à la ligne 3 du modèle 1 qui n'est pas éligible à la taxonomie, conformément à la section 4.28 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139, au dénominateur de l'ICP applicable	0	0,00 %
4	Montant et proportion de l'activité économique visée à la ligne 4 du modèle 1 qui n'est pas éligible à la taxonomie, conformément à la section 4.29 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139, au dénominateur de l'ICP applicable	0	0,00 %
5	Montant et proportion de l'activité économique visée à la ligne 5 du modèle 1 qui n'est pas éligible à la taxonomie, conformément à la section 4.30 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139, au dénominateur de l'ICP applicable	0	0,00 %
6	Montant et proportion de l'activité économique visée à la ligne 6 du modèle 1 qui n'est pas éligible à la taxonomie, conformément à la section 4.31 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139, au dénominateur de l'ICP applicable	0	0,00 %
7	Montant et proportion des autres activités économiques non éligibles à la taxonomie et non visées aux lignes 1 à 6 ci-dessus au dénominateur de l'ICP applicable	0	0,00 %
8	Montant total et proportion totale des activités économiques non éligibles à la taxonomie au dénominateur de l'ICP applicable	592 366 857	26,74 %

Activités économiques non éligibles à la taxonomie sur la base des dépenses d'investissement (CapEx)			
Activités économiques		Montant €	%
1	Montant et proportion de l'activité économique visée à la ligne 1 du modèle 1 qui n'est pas éligible à la taxonomie, conformément à la section 4.26 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139, au dénominateur de l'ICP applicable	0	0,00 %
2	Montant et proportion de l'activité économique visée à la ligne 2 du modèle 1 qui n'est pas éligible à la taxonomie, conformément à la section 4.27 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139, au dénominateur de l'ICP applicable	0	0,00 %
3	Montant et proportion de l'activité économique visée à la ligne 3 du modèle 1 qui n'est pas éligible à la taxonomie, conformément à la section 4.28 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139, au dénominateur de l'ICP applicable	0	0,00 %
4	Montant et proportion de l'activité économique visée à la ligne 4 du modèle 1 qui n'est pas éligible à la taxonomie, conformément à la section 4.29 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139, au dénominateur de l'ICP applicable	0	0,00 %
5	Montant et proportion de l'activité économique visée à la ligne 5 du modèle 1 qui n'est pas éligible à la taxonomie, conformément à la section 4.30 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139, au dénominateur de l'ICP applicable	0	0,00 %
6	Montant et proportion de l'activité économique visée à la ligne 6 du modèle 1 qui n'est pas éligible à la taxonomie, conformément à la section 4.31 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139, au dénominateur de l'ICP applicable	0	0,00 %
7	Montant et proportion des autres activités économiques non éligibles à la taxonomie et non visées aux lignes 1 à 6 ci-dessus au dénominateur de l'ICP applicable	0	0,00 %
8	Montant total et proportion totale des activités économiques non éligibles à la taxonomie au dénominateur de l'ICP applicable	566 989 459	25,60 %

## 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.

## Activités d'assurance non vie et de réassurance alignées (ou éligibles sur la taxonomie)

Activités économiques (1)	Contribution substantielle à l'adaptation au changement climatique		DNSH (Absence de préjudice important)					
	Montant absolu des primes (2)	Part des primes (3)	Atténuation du changement climatique (5)	Ressources aquatiques et marines (6)	Économie circulaire (7)	Pollution (8)	Biodiversité et écosystèmes (9)	Garanties minimales (10)
	Devise	%	Oui/Non	Oui/Non	Oui/Non	Oui/Non	Oui/Non	Oui/Non
A.1. Activités de souscription en assurance et réassurance non-vie alignées sur la taxonomie (durables sur le plan environnemental)	0	0,00 %						
A.1.1. dont réassurés	0	0,00 %						
A.1.2. Dont provenant d'activités de réassurance	0	0,00 %						
A.1.2.1. Dont réassurés (rétrocession)	0	0,00 %						
A.2 Activités de souscription d'assurance et de réassurance non-vie éligibles à la taxonomie mais non durables sur le plan environnemental (activités non alignées sur la taxonomie)	0	0,00 %						
B. Activités de souscription d'assurance et de réassurance non-vie non éligibles de la taxonomie	954,3 M€	100 %						
Total (A.1 + A.2 + B)	954,3 M€	100 %						

## Engagement 11

### Mobiliser nos parties prenantes en faveur de la RSE

En 2020, notre projet « Ensemble 2023 » a engagé une profonde transformation de notre Mutuelle. L'actualisation en 2023 de notre stratégie RSE en est une composante à part entière, notre modèle d'entreprise associant depuis toujours performance et responsabilité.

Cette nouvelle stratégie RSE s'inscrit dans la continuité de la stratégie adoptée en 2018 et en renforce les ambitions : articulée autour d'une démarche volontariste, concrète et mesurable, elle doit nous permettre de jouer encore mieux notre rôle pour une transition vers un monde plus durable et responsable.

Alignée avec notre stratégie d'entreprise et cohérente avec notre raison d'être, cette stratégie RSE concerne tous nos collaborateurs et chacun de nos métiers. Elle suppose de mobiliser l'ensemble de nos parties prenantes, particulièrement en interne ; nos collaborateurs, nos élus et nos organes de gouvernance sont essentiels pour mener à bien notre stratégie et nous engager pour plus de durabilité au quotidien.

#### Mesure de l'impact

Indicateur	Objectif à 2025	2021	2022	2023
Taux de formation des collaborateurs sur le développement durable	Former 100 % des collaborateurs présents	-	-	Déploiement à partir de 2024

Un programme de formation et de sensibilisation sur les thématiques de développement durable sera déployé en 2024 pour l'ensemble des collaborateurs du groupe La Mutuelle Générale.

Depuis l'adoption de notre stratégie RSE, nous avons déployé un certain nombre d'actions de formation, de sensibilisation et de mobilisation à destination de l'ensemble de nos publics internes. Elles sont décrites dans notre plan d'action associé, pages 96 à 98. Le plan d'action dédié à la formation au développement durable de nos collaborateurs (et élus) est en cours de construction et sera déployé à partir de 2024.

## Notre plan d'action dédié

### Notre plan de formation et de mobilisation

Notre stratégie RSE doit se décliner au quotidien et toucher chaque collaborateur. Pour contribuer à notre mesure à la transition vers une économie durable, la mobilisation de nos parties prenantes internes en faveur de la RSE est capitale.

Notre objectif est que tous nos collaborateurs adoptent le réflexe RSE dans la pratique de leur métier ; d'ici à la fin 2025, chacun sera formé au développement durable pour adopter les bons gestes au quotidien, quelles que soient sa fonction ou ses décisions.

Pour cela, nous bâtissons actuellement un important dispositif de formation qui devra être déployé auprès de toutes nos équipes à partir de 2024. Il sera décliné par public cible pour proposer des expériences adaptées. Nos administrateurs bénéficieront également d'un plan de formation spécifique.

### Les objectifs de notre plan de formation

- Accélérer la prise de conscience sur les enjeux RSE, climat et biodiversité, et créer un socle de connaissances partagées
- Rendre l'ensemble des salariés capables de traduire les engagements RSE de La Mutuelle Générale dans leurs pratiques et comportements
- Favoriser l'application des plans d'action RSE définis, notamment dans le cadre de la stratégie bas carbone
- Faciliter l'adoption des nouveaux process

### La mise en œuvre de notre plan de formation 2024

Notre plan de formation se co-construit avec les représentants de l'Université La Mutuelle Générale, de l'École de Management et nos référents RSE. Sa mise en œuvre s'accompagnera d'actions de mobilisation et d'un vaste dispositif de communication.

## Nos autres actions associées

### L'animation de formations sur la RSE, le numérique responsable et la CSRD

L'ensemble de nos collaborateurs et de nos élus dispose de formations en e-learning en accès libre sur la plateforme Université.

- La formation « Initiation à la RSE » développe les connaissances globales de nos collaborateurs et de nos élus sur la RSE, explique les enjeux de la transition écologique et présente notre démarche d'engagement. Le dernier module de cet e-learning a été actualisé avec l'adoption de notre stratégie RSE 2023-2025.
- La formation « Numérique responsable » présente les enjeux humains et environnementaux du numérique et partage les actions de La Mutuelle Générale pour une utilisation plus responsable de nos outils numériques. Afin de mieux sensibiliser nos équipes sur les émissions de gaz à effet de serre associés, des éléments sont présentés sur le cycle de vie d'un équipement informatique et l'impact des services numériques. L'ensemble des volets de notre démarche « numérique responsable » est abordé : Green IT (numérique vert) ; accessibilité numérique ; cyber confidentialité et sécurité. Enfin, nous mettons en avant les bonnes pratiques à adopter quant aux équipements informatiques, au partage et stockage des documents, à la navigation et à l'accessibilité numérique.

Par ailleurs, une session de formation sur la directive CSRD - la nouvelle réglementation sur le reporting RSE qui s'appliquera à La Mutuelle Générale dès le 1<sup>er</sup> janvier 2024 avec une première publication en 2025 - a été animée par l'équipe RSE auprès du conseil d'administration de La Mutuelle Générale. Particulièrement complète, elle a traité plusieurs enjeux et aspects en lien avec cette nouvelle directive :

- les conclusions du 6<sup>e</sup> rapport du GIEC\* et l'articulation de la CSRD avec les textes et les engagements internationaux et européens de la France (Accord de Paris et Pacte vert pour l'Europe) ;
- le concept clef de la CSRD : la double matérialité ;
- les douze standards européens de reporting (ESRS - European Sustainability Reporting Standards) et les différentes thématiques,

\* Groupe d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat.

- les modalités de reporting (déclaration sous format digital) et les principes d'audit du futur rapport de durabilité ;
- le lien qui unit les enjeux matériels de la CSRD et nos propres enjeux RSE (stratégie RSE).

Cette session a en outre permis de sensibiliser la gouvernance au renforcement de son rôle de contrôle et de suivi du reporting. L'auditoire a également été sensibilisé au rapprochement nécessaire de ce reporting de durabilité avec le reporting financier. Enfin, ont été présentés les travaux en cours et le plan d'action de mise en conformité.

### Des opérations de sensibilisation sur le réchauffement climatique

Tout au long de l'année, de nombreuses opérations, sous différents formats, sont venues sensibiliser nos équipes aux enjeux du climat et de la biodiversité.

#### Heidi Sevestre conviée à la convention des managers

Pour interpellier et sensibiliser nos managers au changement climatique et à ses impacts, nous avons convié Heidi Sevestre\* à la réunion plénière de notre convention des managers. En s'appuyant sur les résultats de ses travaux menés au Svalbard en Norvège, elle a expliqué aux 260 managers les liens de cause à effet du dérèglement climatique sur les glaciers. Un temps d'échange a ensuite permis d'évoquer quelques-unes des actions à mettre en place. La vidéo de l'intervention est disponible sur l'intranet pour l'ensemble des collaborateurs.

\* Heidi Sevestre est glaciologue et membre international du club des explorateurs. Elle cherche à rendre la science des glaciers accessible au plus grand nombre et à motiver le passage à l'action.

#### 45 minutes mutuelles sur le réchauffement climatique

L'une de nos conférences internes « 45 minutes mutuelles » a été consacrée au sujet du réchauffement climatique et du défi collectif qu'il représente. Animée par notre équipe interne au côté de Lucie Gogillot, experte Climat et RSE de Youmatter, cette conférence a notamment abordé : les concepts clefs liés au changement climatique ; le rappel des objectifs pris par les États ; la mise en perspective des leviers d'actions des entreprises et des citoyens pour aller vers un modèle plus durable et soutenable ; l'adoption de notre stratégie RSE 2023-2025 et le plan d'action de notre stratégie bas carbone. Cette conférence est disponible pour l'ensemble des collaborateurs sur notre intranet.



#### La mobilisation de la RSE Academy

La RSE Academy rassemble la communauté de collaborateurs « engagés RSE » de La Mutuelle Générale autour de différentes réunions et d'ateliers participatifs. De nombreuses thématiques y ont été traitées en 2023 sur les Objectifs de développement durable (ODD), l'économie circulaire, la santé environnementale, les limites planétaires ou encore les fêtes responsables.

Lors de la session anniversaire de la RSE Academy, une intervention a été menée avec l'association Urbanescence dont nous soutenons le projet 13'Infuz (production et vente de tisanes) depuis son lancement. Animée par deux experts en écologie et agriculture urbaine (le co-fondateur de l'association et la pilote du projet), elle a sensibilisé les collaborateurs aux causes de l'effondrement de la biodiversité et aux moyens pour y remédier.

## Des fresques du climat et du numérique

Pour mieux faire comprendre la complexité des enjeux liés aux dérèglements climatiques et mobiliser nos collaborateurs, des fresques du climat et des fresques du numérique ont été réalisées lors de séminaires ayant rassemblé près d'une centaine de collaborateurs issus de nos différentes directions opérationnelles.

Une sensibilisation particulière a été faite auprès de nos équipes SI, déjà très impliquées dans la recherche d'un numérique responsable. La cinquantaine de nos managers SI ont ainsi bénéficié d'une « fresque du numérique » ; elle fut l'occasion de leur rappeler à quel point leur contribution est importante, mais aussi de les faire travailler sur notre plan d'action pour un numérique responsable.

## Des actions de mobilisation pour nettoyer, recycler et faire grandir la solidarité

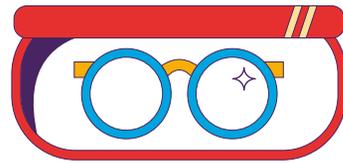
### Digital clean up

La Mutuelle Générale a organisé l'opération Digital clean up (nettoyage numérique) à l'occasion de la SEDD (Semaine européenne du développement durable). Adressée à tous nos collaborateurs, cette action incite à supprimer les données numériques inutiles contenues les boîtes emails, les dossiers partagés, les fichiers personnels, etc. Plus de 200 participants ont participé à l'opération, avec pour résultat une réduction de 35 % en moyenne du poids des boîtes emails.



**Digital CleanUp** ✨

## Lunette de Zac

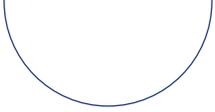


Nous avons renouvelé cette année l'opération de collecte de lunettes sur l'ensemble de nos sites. Menée en partenariat avec Lunettes de Zac\*, l'opération a rencontré un franc succès : 310 montures de lunettes ont été apportées par les collaborateurs pour être reconditionnées ou recyclées. En accord avec les valeurs de partage et de solidarité portées par notre raison d'être, cette action répond à différents enjeux RSE comme l'accès à la santé, la préservation des ressources et l'économie circulaire.

## La Course des héros

Pour la 4<sup>e</sup> année, La Mutuelle Générale a renouvelé sa participation à la Course des héros en juin 2023. Organisé dans plusieurs villes, cet événement fédère les entreprises, les collectivités et les associations autour des valeurs d'engagement et de solidarité. Nos collaborateurs ont été nombreux à se mobiliser en courant ou en marchant pour soutenir l'association Vaincre la Mucoviscidose. À Paris, La Mutuelle Générale monte même sur la 2<sup>e</sup> marche du podium en termes de collaborateurs mobilisés.

\* 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.



## ANNEXES

**Annexe 1 : La matrice de matérialité**

**Annexe 2 : Concordances risques, enjeux, engagements**

**Annexe 3 : Nos engagements 2023 versus  
nos priorités RSE 2018**

**Annexe 4 : Suivi des précédents indicateurs RSE**

**Annexe 5 : Rapport de l'organisme tiers indépendant**

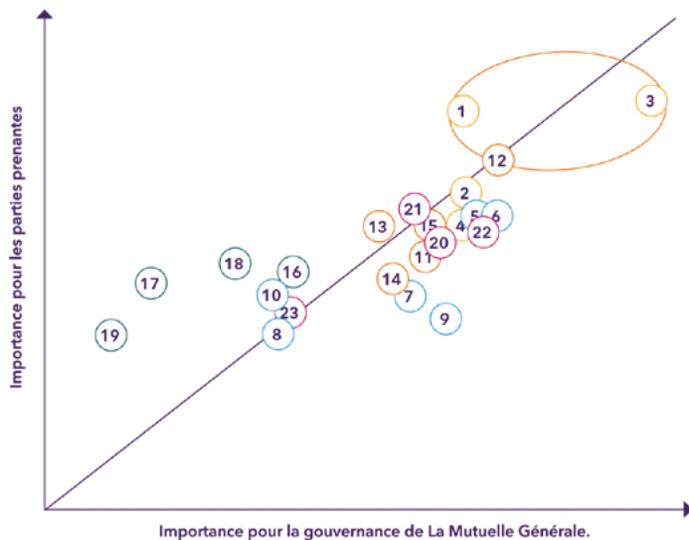
# Annexe 1 : La matrice de matérialité

En 2022, nous avons sollicité l'ensemble de nos parties prenantes pour l'évaluation de nos risques et enjeux RSE : les membres du conseil d'administration et les collaborateurs de La Mutuelle Générale ainsi que des représentants des autres parties prenantes - militants, adhérents, clients, partenaires et membres de la société civile. Cette démarche nous a permis d'identifier les enjeux prioritaires à partir desquels est structurée notre stratégie RSE.

Ainsi une nouvelle matrice de matérialité a été élaborée au cours de l'exercice 2023.

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

- |  |   |
|--|---|
| 1. Accès à des soins de qualité                      | 11. Développement des compétences, formation et employabilité         |
| 2. Relation de confiance et transparence             | 12. Qualité de vie au travail   |
| 3. Qualité de service et satisfaction client         | 13. Diversité et inclusion  |
| 4. Utilisation des données et nouvelles technologies | 14. Dialogue Social   |
| 5. Prévention pour la bonne santé et le bien-être    | 15. Engagement et implication des collaborateurs                      |
| 6. Développement du bien-vieillir                    | 16. Changement climatique   |
| 7. Promotion et développement des solidarités        | 17. Préservation de la biodiversité et gestion des ressources         |
| 8. Emploi local                                      | 18. Mobilité durable  |
| 9. Gestion d'actifs et investissements responsables  | 19. Numérique responsable   |
| 10. Achats responsables                              | 20. Intégration des enjeux de RSE à la stratégie                      |
|  | 21. Éthique des affaires  |
|  | 22. Gestion des risques et adaptation à l'environnement réglementaire |
|  | 23. Dialogue avec nos parties prenantes                               |



## Annexe 2 : Concordances risques, enjeux, engagements

11 Enjeux RSE	11 Risques RSE	11 Engagements
<b>1. Performance commerciale et opérationnelle</b>	Inadéquation des produits, services et offres de soins aux évolutions de la santé et de la société	1. Conforter notre performance opérationnelle pour la satisfaction
<b>2. Développement des compétences, formation et employabilité</b>	Inadéquation des compétences avec l'évolution des métiers et la transformation de la société	2. Développer les compétences de nos collaborateurs et soutenir l'emploi localisé en France
<b>3. Protection et information pour la confiance de nos clients</b>	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	3. Pérenniser la fiabilité de nos systèmes et moyens d'information pour la confiance de nos adhérents
<b>4. Éthique et gestion des risques</b>	Corruption, atteinte à l'éthique des affaires, fraude	4. Prévenir les risques déontologiques et éthiques
<b>5. Prévention en faveur du bien-être et de la santé</b>	Défaut d'accompagnement et hausse des coûts liés aux prestations	5. Mettre en œuvre des services et des actions pour la bonne santé et le bien être
<b>6. Développement en faveur du bien-être et de la santé</b>	Affaiblissement de la solidarité et du lien social	6. Agir pour la solidarité intergénérationnelle
<b>7. Qualité de vie au travail</b>	Baisse de l'engagement des collaborateurs et de l'attractivité de l'entreprise	7. Assurer à nos collaborateurs des conditions de travail et un dialogue social de qualité
<b>8. Diversité et inclusion</b>	Baisse de l'engagement des collaborateurs et de l'attractivité de l'entreprise ; risque de discrimination	8. Favoriser la diversité et l'inclusion
<b>9. Transition écologique de nos activités/ dans notre fonctionnement</b>	Non adaptation de l'activité aux enjeux environnementaux	9. Réduire l'empreinte environnementale de notre fonctionnement
<b>10. Investissements responsables/ Finance durable</b>	Inadaptation aux évolutions dans les pratiques de la gestion d'actifs (évolutions réglementaires, développement de l'investissement responsable...)	10. Soutenir la transition écologique et sociale à travers nos investissements
<b>11. Prise en compte des enjeux RSE dans la stratégie de l'entreprise</b>	Incapacité ou manque de mobilisation des salariés à prendre en compte les enjeux RSE dans leur métier	11. Mobiliser nos parties prenantes en faveur de la RSE

## Annexe 3 : Nos engagements 2023 versus nos priorités RSE 2018

La précédente démarche RSE : 10 priorités	La stratégie RSE 2023-2025 : 11 engagements
1. Améliorer l' <b>accès aux soins</b> et la prévention	<b>1</b> Conforter notre <b>performance opérationnelle</b> pour la satisfaction
2. Innover pour le <b>mieux-vivre</b>	<b>5</b> Mettre en œuvre des services et des actions pour la <b>bonne santé et le bien-être</b>
3. Promouvoir les actions de <b>solidarité</b>	<b>6</b> Agir pour la <b>solidarité</b> intergénérationnelle
4. Mieux servir nos clients en garantissant la <b>protection de leurs données</b>	<b>3</b> <b>Pérenniser la fiabilité de nos systèmes</b> et moyens d'information pour la confiance de nos adhérents
5. Rendre nos <b>collaborateurs et nos élus acteurs</b> de la transformation de l'entreprise	<b>4</b> Prévenir les risques <b>déontologiques et éthiques</b>
6. Renforcer la <b>confiance et l'engagement</b>	<b>2</b> <b>Développer les compétences de nos collaborateurs</b> et soutenir l'emploi localisé en France
7. Favoriser la <b>diversité et l'égalité professionnelle</b>	<b>7</b> Assurer à nos collaborateurs des <b>conditions de travail et un dialogue social</b> de qualité
8. Développer notre politique <b>d'investissements responsables</b>	<b>8</b> Favoriser la <b>diversité et l'inclusion</b>
9. Œuvrer pour la <b>transition écologique</b>	<b>10</b> Soutenir la transition écologique et sociale à travers <b>nos investissements</b>
10. Assurer un cadre de travail respectueux de l'environnement	<b>9</b> <b>Réduire l'empreinte environnementale</b> de notre fonctionnement
	<b>11</b> Mobiliser nos parties prenantes en faveur de la RSE

## Annexe 4 : Suivi des précédents indicateurs RSE

ICP de notre stratégie RSE précédente	2021	2022	2023
Nombre de journées de prévention et de dépistage organisées par les centres médicaux et dentaires	2	9	6
Nombre de patients pris en charge dans nos centres	76 490	82 500	83 362
Taux de satisfaction client	85 %	86 %	88 %
Note de satisfaction à chaud sur la qualité de l'échange téléphonique	4,49/5	4,6/5	4,6/5
Taux de satisfaction patient	87 %	87 %	86 %
Nombre d'adhérents de la téléconsultation médicale	343 396	338 591	391 100
Nombre de projets soutenus dans le cadre de l'appel à projets externes de la Fondation d'entreprise La Mutuelle Générale	2	9	3
Taux de participation au e-learning RGPD*	91 %	94 %	91 %
Taux de participation au e-learning confidentialité*	92 %	96 %	91 %
% de la masse salariale consacré à la formation	5 %	5,3 %	6,4 %
% de collaborateurs formés au sein du Groupe	91 %	92 %	89 %
Taux de participation au baromètre interne	84 %	86 %	87 %
Taux de fierté d'appartenance à l'entreprise	89 %	91 %	90 %
Nombre d'appels à la cellule de soutien psychologique	45	11	5
Nombre d'initiatives liées à la qualité de vie au travail	13	17	25
Index égalité femmes/hommes	86/100	85/100	85/100
Nombre de campagnes internes de sensibilisation au cancer	1	3	4
Nombre de personnes mobilisées au profit d'actions solidaires	508 sourires collectés pour « la pause solidaire »	182 inscrits aux courses solidaires	142 inscrits aux courses solidaires
Taux de couverture ESG des entreprises privées	98,9 %	98,9 %	99,7 %
Taux d'appels d'offres pour lesquels les critères RSE ont été pris en compte	96,4 %	100 %	100 %

ICP de notre stratégie RSE précédente	2021	2022	2023
Évolution du taux d'émission de CO <sub>2</sub> du parc automobile	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	Norme NEDC : 114 gr en moyenne 36 % du parc  Norme WLTP : 92 gr en moyenne 64 % du parc
Nombre de véhicules commandés présentant un malus écologique au moment de la commande	0 véhicule commandé avec malus	0 véhicule commandé avec malus	0 véhicule commandé avec malus
Consommation d'électricité en KWh des sites de La Mutuelle Générale (hors centres médicaux et dentaires)	1 706 MWh 2021-2020 : - 34 %	1 538 MWh 2022-2021 : - 10 %	1 347 MWh 2023-2022 : - 12 %
Évolution de notre consommation de papier	115,7 tonnes	111,7 tonnes 2022-2018 : - 41 %	125,4 tonnes 2023-2018 : - 33 %
Taux d'Espaces Adhérents activés - Collectif	73 %	69,5 %	78,8 %
Taux d'Espaces Adhérents activés - Individuel	55 %	57,7 %	60,1 %

Quatre indicateurs clés de performance de notre prétendante stratégie ne sont toutefois ni suivis, ni publiés car ils ne sont plus jugés en phase avec notre nouvelle stratégie et donc peu pertinents : l'indicateur relatif au service de prévention pour nos entreprises prospects de moins de 99 salariés, le nombre de packs et services à la carte Flex lancés dans l'année, le taux de couverture en santé et prévoyance des actions de lutte contre la fraude.

Les indicateurs clés de performance plus qualitatifs continuent à être suivis dans le cadre de la nouvelle stratégie : démarche de mise en conformité ISO 27001- voir page 29, définition et déploiement de la charte anti-corruption voir page 33, dispositifs qui favorisent le partage de la création de valeur avec nos salariés voir page 49, actions en faveur des salariés-aidants menées dans l'année - voir page 43.

## Annexe 5 : Rapport de l'organisme tiers indépendant

**AUDIT  
CONSEIL  
EXPERTISE**

ROUXEL TANGUY ET ASSOCIES  
**ACTHEOS**



**EXPERTS COMPTABLES  
COMMISSAIRES AUX COMPTES**



Rue de la Prunelle  
ZA des Longs Réages  
22190 PLÉRIN



+33 (0)2 96 33 42 57



2 C allée Jacques Frimot  
ZAC Atalante Champeaux  
35000 RENNES



+33 (0)2 23 46 33 90



46 boulevard Emile AUGIER  
75116 PARIS



+33 (0)9 75 48 13 97



rouxeltanguy@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

75 013 - PARIS

-----

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

**EXERCICE CLOS LE 31/12/2023**

Paris  
Rouen  
Rennes  
Le Havre  
Bordeaux  
Saint-Brieuc



Le présent rapport comprend 118 pages

Référence rapport : GB-18/04/2024- MUGENERALE n°1

## 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 31/12/2023

A l'assemblée générale,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant de votre mutuelle (ci-après « entité »), accrédité par le COFRAC Inspection (Comité Français d'Accréditation)<sup>1</sup> pour la vérification d'informations sociales, environnementales et sociétales sous le numéro 3-1908 (portée d'accréditation disponible sur le site [www.cofrac.fr](http://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 2023 (ci-après respectivement les « Informations » et la « Déclaration »), présentées dans le rapport de gestion consolidé 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 consolidée 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.

#### Commentaires

Sans remettre en cause la conclusion exprimée ci-dessus et conformément aux dispositions de l'article A. 225-3 du code de commerce, nous formulons le commentaire suivant :

Comme indiqué dans la section « Notre nouvelle stratégie RSE 2023-2025 », la Mutuelle Générale a pris la décision de mettre en avant des indicateurs clés de performance qui reflètent davantage les informations matérielles mises à jour dans sa stratégie RSE 2023-2025. Néanmoins, pour assurer la continuité et la cohérence des données, certains indicateurs de performance de sa précédente stratégie sont maintenus en annexe, permettant ainsi une comparaison pertinente des informations extra-financières pour les lecteurs et utilisateurs de la Déclaration de Performance Extra Financière. Cette initiative relève d'une bonne pratique puisqu'elle garantit la transparence de sa démarche.

<sup>1</sup> Les règles générales d'utilisation de la marque COFRAC Inspection sont définies dans le document GEN REF 11 disponible sur le site [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr)

REF : E5-402 Rapport avis motive-OTI_3	Modifié par : JMA	Le : 02/10/2023
	Revu par : GB	Le : 02/10/2023

### 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.

### Limites inhérentes à la préparation des Informations

Comme indiqué dans la Déclaration, les Informations peuvent être sujettes à une incertitude inhérente à l'état des connaissances scientifiques ou économiques et à la qualité des données externes utilisées. Certaines informations sont sensibles aux choix méthodologiques, hypothèses et/ou estimations retenues pour leur établissement et présentées 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.

REF : E5-402 Rapport avis motive-OTI_3	Modifié par : JMA	Le : 02/10/2023
	Revu par : GB	Le : 02/10/2023

**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 et à la doctrine professionnelle relative à cette intervention.

**Programme de vérification**

Notre programme de vérification s’appuie sur l’avis technique de la Compagnie Nationale des Commissaires aux Comptes « Intervention du CAC- Intervention de l’OTI DPEF » ainsi que sur le guide AFNOR FD X30-024 : 2019.

**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 3 personnes et se sont déroulés entre novembre 2023 et avril 2024 sur une durée totale d’intervention de 3 semaines.

Nous avons mené une dizaine 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<sup>eme</sup> alinéa du III de l’article L. 225-102-1 ;
- 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

REF : E5-402 Rapport avis motive-OTI_3	Modifié par : JMA	Le : 02/10/2023
	Revu par : GB	Le : 02/10/2023



- 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, nous avons mis en œuvre :
  - des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
  - 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 contributrices<sup>2</sup> 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 Rennes, le 18/04/2024*

**L'Organisme Tiers Indépendant  
ACTHEOS Rouxel-Tanguy & Associés**

Géraldine BLIN

Associée

<sup>2</sup> La Mutuelle Générale

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

Informations quantitatives (dont indicateurs clés de performance) :

- **Axe 1 : Garantir des offres et services de qualité** : Taux de satisfaction à chaud sur la qualité de l'échange téléphonique, Nombre d'adhérents ayant répondu au baromètre à chaud, Nombre de clients ayant répondu au questionnaire sur l'Espace Adhérent, Nombre de patients pris en charge dans les centres, Taux de satisfaction sur la qualité de service – clients et adhérents (baromètre à froid), Pourcentage de collaborateurs formés au sein de La Mutuelle Générale, Pourcentage de la masse salariale consacré à la formation, Indice de cyber-vigilance, Taux de formation anti-corruption des collaborateurs
- **Axe 2 : Contribuer au bien-être et à la santé de tous** : Nombre d'adhérents de la téléconsultation médicale, Nombre de journées de prévention et de dépistage organisées dans les centres médicaux et dentaires, Taux de satisfaction des patients, Taux composite de satisfaction lié aux actions et services de prévention, Nombre de projets soutenus par la Fondation de LMG dans le cadre de son appel à projets, Taux de participation au baromètre interne, Taux de fierté d'appartenance à l'entreprise, Nombre d'appels à la cellule de soutien psychologique, Nombre d'initiatives QVT au travail, Pourcentage de collaborateurs satisfaits de l'équilibre entre leur vie privée et leur vie professionnelle, Taux de collaborateurs ayant déclaré leur RQTH
- **Axe 3 : S'engager pour une durabilité au quotidien** : Taux de réduction des émissions de gaz à effet de serre liées à notre fonctionnement (%), Taux de couverture ESG (GREaT) du portefeuille d'actifs, Empreinte carbone du portefeuille d'actifs (scopes 1,2 et 3), Empreinte biodiversité du portefeuille d'actifs (MSA.ppb), Note d'évaluation ESG issue de l'étude extra financière du portefeuille LBPAM, Montant et part des obligations durables dans le portefeuille obligataire, Taux de couverture de l'empreinte carbone sur l'ensemble du portefeuille d'actifs (scopes 1 et 2), Taux de formation des collaborateurs à la RSE, Consommation : Electricité (en KWh) - Tous sites LMG, hors centres médicaux et dentaires (MGS)

Informations qualitatives (actions et résultats) :

- **Axe 1 : Garantir des offres et services de qualité** : Nouvelle offre Flex en 2023 : dépistage TMS et service de bilan santé, Déploiement du programme de sensibilisation et de formation sur la culture du risque, Politique de sensibilisation à l'occasion du "cybermois" sur les bons réflexes à adopter en matière de sécurité de l'information, Accompagnement des équipes avec Garant'IA, solution récompensée sur le podium de l'Argus d'or, Mesures du Plan anti-corruption, La charte de prévention contre la corruption et le trafic d'influence, Améliorer l'efficacité du Plan anti-fraude, E-learning sur la LCB-FT pour tous les nouveaux collaborateurs,
- **Axe 2 : Contribuer au bien-être et à la santé de tous** : Questionnaire de satisfaction du Service Bilan de santé Flex à destination de salariés, réalisation des autres opérations de sensibilisation en 2023 par l'Observatoire solidaire, aides d'urgence aux adhérents sinistrés lors des inondations survenues dans le Pas de Calais, Accord Open travail, L'espace parentalité dédié est accessible sur l'intranet, Actions de prévention QVT et de sensibilisation (aide à la détection des addictions, communications sur l'installation de son poste de télétravail, exercices contre les TMS...), les 5 Accords d'entreprise négociés en 2023, Accord portant sur le versement d'une prime de partage de la valeur, déploiement d'une démarche de leadership au féminin
- **Axe 3 : S'engager pour une durabilité au quotidien** : Grille de notation des engagements RSE des sociétés de gestion, Politique sectorielle et d'exclusion d'Ostrum AM – Charbon, Politique d'engagement Lazard Frères Gestion, Réalisation d'opérations de sensibilisation (fresques du climat et fresques du numérique lors de séminaires)

REF : E5-402 Rapport avis motive-OTI_3	Modifié par : JMA	Le : 02/10/2023
	Revu par : GB	Le : 02/10/2023

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	
Promotion du lien Nation-armée	



Ce document est imprimé sur du papier recyclé

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 2024

