

MUTUALIA GRAND OUEST
LABELLISÉE



DOSSIER DE PRESSE
ZOOM À L'OCCASION DE LA SEMAINE
DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

www.mutualia.fr



Entre nous, c'est humain

MUTUALIA GRAND OUEST

1^{RE} MUTUELLE RÉGIONALE LABELLISÉE RSE



**P. 3 MUTUALIA GRAND OUEST :
UNE SOCIÉTÉ À IMPACT POSITIF
RECONNUE PAR LE LABEL LUCIE**

**P. 4 LA RSE :
UNE DYNAMIQUE MUTUALIA
GRAND OUEST**

P. 4  **Gouvernance** responsable
et transparente

P. 5  **Respect**
des droits des personnes

P. 5  Développement de relations et
conditions de travail **responsables**

P. 5  Préservation
de **l'environnement**

P. 6  Développement de **l'éthique**
dans les relations d'affaire

P. 6  Produits et services responsables
respectant **les intérêts des adhérents**

P. 7  Engagement
pour **l'intérêt général**



MUTUALIA GRAND OUEST : UNE SOCIÉTÉ À IMPACT POSITIF RECONNUE PAR LE LABEL LUCIE

Un impact positif, en tant qu'entreprise de l'économie sociale et solidaire

Du fait de sa mission, les sujets de Mutualia sont ceux de la santé, de la protection et du bien-être de ses adhérents.

Du fait de son statut de véritable mutuelle, Mutualia :

- **N'exclut personne** que ce soit pour raison d'âge ou de pathologie ;
- **Donne le pouvoir à ses adhérents** qui élisent leurs représentants et assurent la gouvernance de la mutuelle ;
- **Développe des produits solidaires**, c'est-à-dire dont 100 % des bénéfices sont réinvestis sur le territoire et au service de tous (emplois, actions de solidarité. . .) ;
- **Est à but non lucratif.**

Du fait de son statut et de sa mission, Mutualia relève de l'économie sociale et solidaire⁽¹⁾.



*Notre démarche RSE nous a permis
de reprendre conscience que le
mutualisme est une force aujourd'hui*

Hubert Gaudin,
PRÉSIDENT MUTUALIA GRAND OUEST

À propos de Mutualia Grand Ouest

Créée il y a 25 ans par la Mutualité Sociale Agricole pour permettre aux populations agricoles d'accéder à une protection sociale complémentaire, Mutualia s'appuie sur une démarche de proximité avec les territoires. Mutualia Grand Ouest protège 107 000 adhérents habitant en zone rurale ou en ville, dans 20 départements. Mutualia Grand Ouest est l'une des trois mutuelles régionales du Groupe Mutualia.

Un impact positif reconnu et dynamisé par le label Lucie

Obtenu après un travail de formalisation de tous les éléments constitutifs de la RSE, le label Lucie a permis de rendre explicite et lisible l'engagement de Mutualia Grand Ouest, qui s'est ainsi vu attribuer le label Lucie le 15 février 2019, assorti du qualificatif de « Profondément engagé ».

Pour Mutualia Grand Ouest, la labellisation est à la fois un choix stratégique et un choix cohérent avec les valeurs mutualistes de solidarité, d'humanisme et de proximité propres au Groupe. Ce choix est aussi une opportunité pour approfondir les relations avec les parties prenantes et renforcer ainsi la chaîne de valeur sur le territoire.

Avec le label Lucie, délivré pour trois ans, Mutualia Grand Ouest s'implique dans une démarche d'amélioration continue. Désormais la mutuelle est engagée à faire progresser ses pratiques, de façon structurée, sur les 7 thématiques définies par la norme internationale de la responsabilité sociétale, l'ISO 26 000.

Lucie, label de référence en matière de RSE en France

Créé en 2007 à l'initiative de Qualité France Association (fédération d'associations de consommateurs créatrice de labels et de certificats de qualité depuis 1947), le label Lucie récompense l'engagement d'une organisation en matière de responsabilité sociétale selon les lignes directrices de la norme ISO 26 000. La communauté Lucie rassemble aujourd'hui 350 structures qui partagent les mêmes valeurs et la même volonté : rendre ce monde plus juste et plus respectueux des hommes et des territoires.

*Il n'est pas facile de faire la
différence entre ceux qui ne font
que parler de RSE et ceux qui ont un
engagement réel et sérieux. C'est
maintenant possible avec Lucie*

Alan Fustec
PRÉSIDENT DU LABEL LUCIE

⁽¹⁾ L'économie sociale et solidaire (ESS) désigne la branche de l'économie regroupant les organisations privées (entreprises, coopératives, associations, mutuelles ou fondations) qui cherchent à concilier activité économique et équité sociale.

LA RSE : UNE DYNAMIQUE MUTUALIA GRAND OUEST

En tant que véritable mutuelle et entreprise de l'économie sociale et solidaire, Mutualia Grand Ouest agit depuis sa création selon les principes de la RSE dans de nombreux domaines. Ce sont ces actions « naturelles » et 42 engagements supplémentaires, organisés autour des 7 thématiques de la norme ISO 26 000, qui lui ont permis d'obtenir le label Lucie pour 3 ans. A l'issue de cette période, le label sera soumis à renouvellement.



Gouvernance responsable et transparente

AUJOURD'HUI

Une gouvernance démocratique et représentative

La gouvernance de Mutualia est entièrement assurée par des représentants élus parmi les adhérents. Cette gouvernance garantit la responsabilité et la transparence du processus de décisions.

- Les 96 délégués – élus pour 6 ans et répartis dans les 20 départements couverts par Mutualia Grand Ouest – sont à la fois acteurs du développement et force de proposition.
- Les 28 membres du conseil d'administration sont élus par les délégués et renouvelés par tiers tous les 2 ans.
- Le bureau est composé de 7 administrateurs, dont le Président.

Des ateliers participatifs sur la gouvernance et la RSE sont organisés avec les élus de la mutuelle, lors de chaque instance.

Pour assurer la qualité et la représentativité de sa gouvernance, la mutuelle veille :

- À la féminisation de son conseil d'administration (40 %, contre une moyenne de 24 % pour l'ensemble des mutuelles) ;
- À la formation de ses élus (en 2019, plus de 2 jours de formation par administrateur) ;
- Au respect de la charte des élus signée en 2018 par les administrateurs (règles d'indépendance, d'éthique et d'intégrité).

Un management participatif : le nouveau dispositif Carpe Diem

La direction de Mutualia Grand Ouest souhaite favoriser l'autonomie et la responsabilité de chaque collaborateur, dans un contexte d'interdépendance. Le dispositif Carpe Diem se concrétise par la mise en place d'instances de pilotage destinées à partager l'information et à co-construire, avec l'ensemble des salariés, les principales décisions relevant du fonctionnement de la mutuelle.

Confiance **A**utonomie **R**esponsabilité **P**erformance **E**nsemble
Dialogue **I**nterdépendance **E**motions **M**anagement

L'investissement socialement responsable

Pour l'ensemble des fonds gérés (72 M €), Mutualia Grand Ouest s'appuie sur ses valeurs. La mutuelle investit dans des entreprises dont les activités ont un impact positif sur la société et qui soutiennent le développement des actifs thématiques dans les domaines favorables à l'environnement et à l'intégration sociale.

Aujourd'hui, Mutualia Grand Ouest exclut donc formellement les secteurs des armes, du tabac et de l'alcool. Pour les placements cotés en bourse, elle a mandaté la société Ecofi dont l'analyse intègre les critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG).

PARMI LES 4 ENGAGEMENTS LUCIE SUR CETTE THÉMATIQUE

Amplifier la RSE dans une dynamique participative.

Pour tous les collaborateurs, sur la base du volontariat, dès l'été 2019 :

- Les vendredis de la RSE (chaque 1^{er} vendredi du mois) : une heure d'échange et de partage autour de la RSE, par le biais d'outils de communication collaboratifs ;
- Des séminaires pour organiser la concrétisation des engagements RSE pris dans le cadre du label Lucie.

Pour les élus au sein des différentes instances, un temps spécifique systématiquement réservé aux échanges sur la RSE.



Respect des droits des personnes

AUJOURD'HUI

Favoriser l'intégration, la mobilité et l'employabilité des collaborateurs

Chaque nouveau collaborateur bénéficie d'un parcours d'intégration incluant, outre la rencontre avec tous les services et la formation à son poste de travail, la présentation des engagements RSE de la mutuelle.

Tous les salariés en poste bénéficient d'un plan de formation ambitieux avec une moyenne de 3 jours de formation par an, contre 1,6 à 2 jours en moyenne dans le secteur.

Respecter la vie privée des salariés

L'accord sur le temps de travail permet à chaque collaborateur de bénéficier de jours de RTT qu'il peut, à tout moment, léguer à un collègue qui en aurait l'utilité : aidant, accident de la vie... Depuis 2018, cet accord intègre également le droit à la déconnexion, favorisant ainsi la coupure « vie pro/ vie perso ».

PARMI LES 5 ENGAGEMENTS LUCIE SUR CETTE THÉMATIQUE

Mutualia Grand Ouest s'engage à former ses collaborateurs aux règles liées aux données personnelles de façon à toujours mieux protéger ses adhérents.



Développement de relations et conditions de travail responsables

AUJOURD'HUI

Un dialogue social mené de façon sereine

Dans le cadre du renouvellement des accords d'entreprise, les sujets suivants sont d'actualité :

- Le développement du télétravail ;
- La mise en place de nouveaux critères d'intéressement intégrant les engagements RSE pris par la mutuelle.

PARMI LES 3 ENGAGEMENTS LUCIE SUR CETTE THÉMATIQUE

La mutuelle s'engage à aller encore plus loin pour améliorer les conditions de travail et à mettre en place un baromètre social co-construit avec l'ensemble des salariés. Il permettra d'identifier les leviers sur lesquels s'appuyer pour poursuivre l'amélioration de la qualité de vie au travail.



Préservation de l'environnement

AUJOURD'HUI

Une politique d'achat responsable

Les fournisseurs locaux sont privilégiés pour l'entretien des locaux, les fournitures de bureau ou encore les objets promotionnels. Ces derniers sont 100 % éco-conçus, soit à partir de matière recyclée (plastique, carton), soit en bois ou en bambou.

Une gestion des ressources optimisée

La consommation de papier a été réduite de moitié ces trois dernières années, grâce notamment à la dématérialisation de nombreux documents. Les impressions sont réalisées chez un imprimeur labellisé Imprim'vert utilisant des encres végétales et du papier recyclé ou labellisé FSC ou PEFC (issu de forêts gérées durablement).

Le tri sélectif des déchets

Depuis 3 ans, le tri sélectif a été mis en place au siège de la mutuelle afin de recycler au maximum le papier, les cartouches d'encre ou encore les ordinateurs usagés.

PARMI LES 6 ENGAGEMENTS LUCIE SUR CETTE THÉMATIQUE

La mutuelle s'engage à former, sur la base du volontariat, tous ses conseillers à l'éco-conduite, lors d'un atelier où il leur sera proposé de trouver des indicateurs et des solutions pour réduire la consommation de carburant et les émissions de CO₂.



Développement de l'éthique dans les relations d'affaire

AUJOURD'HUI

Pour Mutualia Grand Ouest, l'éthique consiste à rester fidèle à sa vocation de mutuelle et d'entreprise de l'économie sociale et solidaire.

Une tarification calculée au plus juste

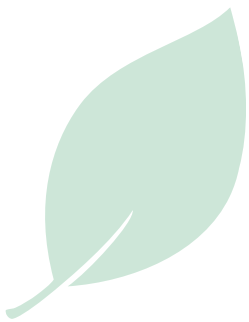
Une gestion maîtrisée, alliée à un comportement responsable des adhérents, ont permis, ces trois dernières années, de maintenir les tarifs ou de les augmenter très légèrement dans le contexte peu favorable des nouvelles réglementations mises en place par le Ministère de la santé.

L'amélioration continue de la prestation délivrée

Par ailleurs, deux collaborateurs examinent les remontées d'informations des adhérents dans une optique d'amélioration continue de la prestation délivrée. L'outil de gestion utilisé permet de traiter au mieux les échanges pré-contractuels, contractuels et ceux liés à l'évolution du contrat des adhérents.

PARMI LES 7 ENGAGEMENTS LUCIE SUR CETTE THÉMATIQUE

Pour les achats significatifs, Mutualia Grand Ouest s'engage à évaluer tous ses fournisseurs sur les 7 thématiques centrales de l'ISO 26 000.



Produits et services responsables respectant les intérêts des adhérents

AUJOURD'HUI

Un maillage serré du territoire

La proximité avec les adhérents est assurée par la présence sur le territoire de plus de 50 conseillers mutualistes, qui interviennent dans 42 agences d'accueil, et par celle d'une centaine de salariés MSA qui gèrent les dossiers d'adhésion.

Des actions de prévention et de solidarité pour les adhérents

- Mutualia Grand Ouest intervient auprès des salariés des entreprises et des associations pour identifier leurs besoins en termes de prévention santé. Les salariés sont systématiquement intégrés à la réflexion dans une démarche de co-construction.
- Mutualia concourt à la sensibilisation des personnes de + de 55 ans et travaille, pour cela, avec les ASEPT(2) au « bien vieillir » de ses adhérents. Parmi les thématiques traitées lors d'ateliers et conférences : « Les bienfaits d'une alimentation saine », « Prévenir les chutes », « Augmenter ses ressources mémoire », « Les gestes de premier secours »...

La mise en place de mutuelles de territoire

Mutualia s'est engagée depuis près de 4 ans dans le développement de mutuelles auprès des communes et communautés de communes. La mutuelle propose aux élus de les accompagner dans la mise en place d'un dispositif social et solidaire de nature à apporter une réponse spécifique aux besoins des administrés.

Parmi les avantages pour les collectivités : aucune participation financière et une action sociale forte auprès des administrés. Parmi les avantages pour les administrés : une complémentaire santé à des conditions privilégiées et aucune sélection médicale.

PARMI LES 15 ENGAGEMENTS LUCIE SUR CETTE THÉMATIQUE

La mutuelle s'engage à mesurer, dans son enquête de satisfaction clients-entreprises, la disponibilité des conseillers Mutualia en agences et sur les territoires.



Au-delà des remboursements de soins, par ses actions innovantes en faveur de la prévention et ses nouveaux services de proximité, Mutualia Grand Ouest apporte une vraie valeur ajoutée à la complémentaire santé.

Frédérique Sorgiati
DIRECTRICE GÉNÉRALE ADJOINTE
MUTUALIA GRAND OUEST

(2) ASEPT : Association Santé Et Prévention sur les Territoires



Engagement pour l'intérêt général

AUJOURD'HUI

La Fondation Mutualia Grand Ouest, reconnue d'intérêt général sous l'égide de la Fondation Agir Contre l'Exclusion (FACE), finance divers projets, de la recherche à l'innovation médicale.

Pour l'année 2019, on retiendra :

Le prix « Engagement en faveur des territoires fragiles »

La Fondation parraine le prix « Engagement en faveur des territoires fragiles » du concours « S'engager pour les quartiers », organisé par FACE et l'Agence Nationale de Rénovation Urbaine. Ce prix soutient, à hauteur de 10 000 €, des initiatives de prévention santé, de lutte contre l'isolement, de mobilité, de cohésion territoriale, d'accès au service.

L'appel à projets « Terres d'idées »

Avec cet appel à projet, Mutualia ambitionne de faire rayonner l'agriculture, ses acteurs et ses richesses en mettant en lumière des projets utiles et solidaires au cœur des territoires. « Terres d'idées » est destiné aux populations agricoles et se décline en 4 thématiques : territoire, innovation, emploi et développement durable. La dotation est de 7 000 € par thématique.

Le bus de prévention « Le Marsoins » de l'association « À vos soins »

La Fondation soutient le projet associatif « Le Marsoins », une unité mobile de prévention sillonnant les routes de Loire-Atlantique pour réduire les inégalités d'accès aux soins. Le camion permet d'aller dans des lieux habituellement non fréquentés par les professionnels du soin et de la prévention. Cette présence humaine favorise la discussion avec les populations et permet les dépistages (auditifs, dentaires, diabète, VIH...).

<https://www.youtube.com/watch?v=-345ZyAmzRM&t=149s>

PARMI LES 2 ENGAGEMENTS LUCIE SUR CETTE THÉMATIQUE

La Fondation s'engage à mesurer, de façon spécifique, l'impact de chaque projet qu'elle aura accompagné sur son territoire du grand ouest.



Notre Fondation agit au travers de projets en lien avec la santé pour renforcer notre ancrage territorial et construire les réponses sociétales de demain. Elle nous permet de contribuer, à notre échelle, à une meilleure prise en compte des besoins et situations des populations de notre territoire, par exemple, pour accompagner l'accès aux soins en milieu rural. Elle a pour objectif d'améliorer le quotidien des personnes fragilisées.

Isabelle Giraud
DIRECTRICE GÉNÉRALE MUTUALIA GRAND OUEST
ET PRÉSIDENTE DE LA FONDATION



Depuis toujours, entre nous, c'est humain



Créée il y a 25 ans par la Mutualité Sociale Agricole pour permettre aux populations agricoles d'accéder à une protection sociale complémentaire, Mutualia s'appuie sur une démarche de proximité avec les territoires. Le Groupe se positionne aujourd'hui comme un acteur majeur de la complémentaire santé, en développant l'ensemble des services attendus par ses adhérents.

Mutualia Grand Ouest est l'une des trois mutuelles régionales mises en place par le Groupe Mutualia en 2016, dans le but de développer le lien de proximité avec ses adhérents.

Mutualia Grand Ouest c'est 42 agences de proximité, une présence dans 20 départements, couvrant 4 régions, et protégeant 107 000 bénéficiaires.



Contact presse : Florence Le Ny – 02 97 46 56 51 – leny.florence@mutualia.fr

Mutualia Grand Ouest

6, rue Anita-Conti – CS 82320 – 56008 Vannes cedex



Entre nous, c'est humain