



2022

RAPPORT RSE
Energie mutuelle



Remerciements

Nous souhaitons remercier toutes les personnes dont les réflexions et les actions ont contribué à créer ce rapport RSE 2022.

Merci à la gouvernance d'Énergie mutuelle, Pascal Weis, *président* et Emmanuel Verdenet, *directeur général* pour leur appui, leurs encouragements et leur implication, tout au long de ces derniers mois.

Merci **énormément** aux contributeurs de ce rapport, notamment Ingrid Aubry, Maële Guillou, Tristan Hamard, Laura Havas, Emmanuel Verdenet, Pascal Weis.

Un immense et chaleureux merci, également, à tous nos collègues qui s'impliquent toujours avec cœur dans chacune des actions solidaires, qu'elles soient environnementales, sociétales ou éthiques.

De même, une révérence de mercis à Christine, Muriel, Cyrille et Lina-Marguerite pour leur témoignage sur leur vision de la RSE dans leur métier.

Merci au Comité de relecture de ce rapport, qui a évité quelques coquilles parfois étonnantes... Ingrid Aubry, Maële Guillou, Maria Grégoire, Tristan Hamard.

Enfin merci à tous les collaborateurs.trices d'Énergie mutuelle, parce que nous sommes, tous les ans, toujours plus proches les uns des autres...

Laurence Haedens
Directrice RSE



Sommaire

Remerciements	2
Sommaire	3
Manifeste	4
Déclaration de la gouvernance	5
• Déclaration du Président	5
• Déclaration du Directeur général	6
Présentation d'Energie mutuelle	7
• Notre Métier	7
• Nos valeurs	8
• Nos 2 ambitions	8
• 2022 Energie mutuelle en quelques chiffres	8
• Nos grands moments	9
Notre stratégie RSE et notre méthodologie	10
• Notre stratégie RSE	11
• RSE et développement durable chez Energie mutuelle	11
• Notre méthodologie	12
Introduction du rapport RSE 2022	14
Pilier n°1 : L'environnement	15
• Climat : Préserver le climat contre le changement climatique	17
• Papier et déchets : Préserver les forêts et la biodiversité	19
• Énergie : Lier énergie et environnement	21
• Numérique : Préserver le climat contre le changement climatique	24
• Achats responsables : Favoriser l'accès à la santé pour tous dont l'alimentation	25
• Déplacements responsables : Préserver le climat contre le changement climatique	26
Pilier n°2 : La qualité	29
• La qualité pour nos adhérents : Répondre aux besoins évolutifs de nos clients/adhérents	31
• La qualité grâce à l'innovation : Entreprendre des innovations bénéfiques pour toutes nos parties prenantes	34
• La qualité de vie et les conditions de travail (QVCT) : Placer la satisfaction de nos clients/adhérents et de nos collaborateurs au centre de toutes nos attentions	37
• La qualité d'apprentissage : S'ouvrir à de nouvelles collaborations durables et responsables	39
• L'alternance chez Energie mutuelle	40
• Autres avancées RH en 2022	41
• Focus : Sécurité des personnes	42
Pilier n°3 : L'éthique	43
• Égalité entre les femmes et les hommes : Promouvoir l'écoute active, le dialogue social et assurer le principe d'égalité dans la sphère professionnelle	44
• Le handicap et la différence : Être aux côtés des personnes qui se sentent différentes	45
• La solidarité avant tout : Respecter les valeurs de la Mutualité	49
• La santé : Respecter les valeurs de la Mutualité	51
• La RSE le ciment de l'éthique en entreprise : Mettre la RSE au centre de toutes nos réflexions stratégiques et communiquer régulièrement	52
• Partager directement les stratégies et les enjeux de la mutuelle auprès des collaborateurs : Promouvoir l'écoute active, le dialogue social et assurer le principe d'égalité dans la sphère professionnelle	53
Conclusion	54
Tableau des indicateurs 2021/2022	55



Manifeste

Être mutualiste n'est pas un choix, c'est une conviction profonde.

Conviction que nous pouvons tous mener des avancées significatives grâce à l'entraide.

Conviction que l'action devient concrète si nous travaillons main dans la main.

Certitude aussi que, réunis autour de valeurs partagées, nous sommes plus forts pour accomplir notre mission.

Nous avons conscience de notre utilité sociale : nous accompagnons, soutenons et protégeons les femmes et les hommes qui contribuent eux-mêmes à l'intérêt collectif en fournissant l'accès à l'énergie à tous.

Energie mutuelle est fière de travailler chaque jour pour les valeurs de la Mutualité, un ciment qui nous tient debout, même lorsque le monde tangue : notre Responsabilité sociétale.

- 1 **La solidarité**, matérialisée par des actions fortes, en faveur de l'accès à la santé : l'absence de questionnaire médical au moment de l'adhésion permet à tous de s'assurer selon son état de santé, sans variation de cotisation ;
- 2 **La démocratie** se reflète avec le principe inscrit dans nos statuts « 1 homme = 1 voix » : nos adhérents déterminent les choix de notre mutuelle dans les instances, à travers la voix de leurs délégués, implantés dans chaque région ;
- 3 **La liberté**, symbolisée par l'absence d'actionnaire à rémunérer : à but non lucratif, notre Mutuelle appartient à nos adhérents. Nous réinvestissons nos éventuels bénéfices dans nos garanties et services pour améliorer constamment leur couverture santé ;
- 4 **La responsabilité** permet à nos adhérents de faire des choix éclairés pour leur santé : le développement – de notre service prévention, de nos réseaux de soins, de l'accès au 100 % santé etc, – offre, à tous nos adhérents et collaborateurs, la possibilité d'adopter les bonnes attitudes, pour une santé durable.

Notre Mutuelle assure la Couverture Supplémentaire Maladie (CSM) de 145 000 statutaires de la Branche des IEG et de leurs ayants droit. Elle propose également une offre individuelle et collective d'assurance et de services.

Pascal Weis,
Président

Emmanuel Verdenet,
Directeur Général



Déclaration de la gouvernance

Déclaration

du Président

Au-delà des valeurs fondatrices de la mutualité et que nous réaffirmons régulièrement avec force : « **solidarité, liberté, démocratie et responsabilité** », Energie mutuelle continue sa route et sa transformation.



Pascal Weis,
Président d'Energie mutuelle

Dans cette évolution, la RSE nous accompagne pas à pas et impacte positivement nos collaborateurs, nos adhérents, notre raison d'être et l'ensemble de notre environnement.

Après la décision du conseil d'administration du 5 mai 2022 de renforcer notre lien avec le groupe Malakoff Humanis et de ce fait son groupement mutualiste, nous allons pouvoir sécuriser l'ensemble des salariés d'Energie mutuelle et cela dans le respect des valeurs « #AgissonsRSE » du groupe Malakoff Humanis.

Ensuite, mon souhait le plus profond serait d'accentuer notre développement commercial de la protection sociale (imprégné de nos valeurs mutualistes) et nos valeurs internes que sont « l'humain, le respect, la confiance, l'audace » auprès des entreprises d'énergies

et particulièrement des énergies renouvelables comme le préconise le GIEC (Groupe d'experts Intergouvernemental sur l'Évolution du Climat) dans ses différents rapports : « 4 à 5 milliards de tonnes de CO² peuvent être évitées d'ici 2030 avec l'éolien et le solaire... ».

La nécessaire prise en compte de nouvelles réglementations en matière de finance durable et le dialogue que nous structurons avec nos différentes parties prenantes autour de nos enjeux RSE devraient nous amener à réaffirmer notre stratégie et notre ambition en la matière. Avec toujours la même volonté, celle de rendre notre monde plus *humain*, plus *respectueux*, plus *confiant*, plus *audacieux*... et bien-sûr, plus *solidaire* !



DÉCLARATION DE LA GOUVERNANCE

Déclaration

du Directeur général

Les mutualistes, fondement d'Energie mutuelle, sont solidaires, transparentes, équitables.



Emmanuel Verdenet,
Directeur général
d'Energie mutuelle

La non lucrativité du modèle mutualiste est aussi un gage de notre volonté de prioriser l'intérêt de l'adhérent avant de rechercher la maximisation des profits. Ce socle de valeurs, incarné par notre gouvernance politique et nos collaborateurs, facilite l'engagement d'Energie mutuelle à agir de manière éthique et responsable dans tous ses domaines d'activité en intégrant pleinement les enjeux environnementaux, sociaux et économiques dans ses décisions stratégiques.

Elle fait preuve d'une volonté forte de contribuer au développement durable et de jouer un rôle actif dans la construction d'une société plus juste au profit de la communauté des énergéticiens et de leurs proches.

Notre démarche RSE Energie mutuelle se traduit par des actions concrètes que j'ai plaisir à rappeler au travers de cette déclaration :

Tout d'abord, nous mettons un point d'honneur à placer nos adhérents au cœur de notre démarche. En tant que mutuelle, notre mission principale est de protéger nos adhérents et de répondre à leurs besoins en matière de santé de manière simple et abordable. Nous sommes donc résolus à offrir des contrats et des services de qualité, transparents et éthiques, en assurant une gestion responsable des risques. Notre objectif est de garantir la satisfaction de nos membres et de leur fournir un accompagnement personnalisé tout au long de leur parcours. La progression constante de nos indicateurs de satisfaction est une preuve de notre détermination à toujours améliorer notre qualité de service.

Nous sommes conscients de l'impact que notre activité peut avoir sur l'environnement. C'est pourquoi nous nous engageons à adopter les pratiques écoresponsables. Nous encourageons l'utilisation de moyens de transport durables, favorisons le recyclage et la réduction des déchets, et intégrons des critères environnementaux dans nos processus de prise de décision. Nous cherchons également à sensibiliser nos adhérents et nos salariés aux enjeux environnementaux en promouvant des comportements responsables au quotidien. Ces engagements, nous les avons écrits de manière transparente dans le cadre de notre politique environnementale que nous illustrons dans ce rapport au travers d'objectifs ambitieux (plan de mobilité durable, plan de sobriété, recyclage...).

Nous accordons une grande importance à la dimension sociale dans notre démarche. Nous sommes conscients de notre rôle en tant qu'acteur économique et employeur au sein de notre communauté des IEG qui est elle-même exemplaire en matière de RSE. Ainsi, nous œuvrons activement afin de favoriser la diversité et l'inclusion au sein de notre entreprise avec l'embauche d'une quinzaine d'apprentis. Des efforts particuliers ont aussi été produits pour offrir un environnement de travail épanouissant à l'ensemble des collaborateurs des sites de Paris et d'Angers avec un équipement informatique renouvelé. Au-delà de proposer des garanties adaptées et accessibles à tous, EM s'illustre aussi par une promotion active de son fonds de solidarité à travers la commission d'entraide sociale, destinée aux adhérents les plus fragiles. En accentuant sa promotion et en simplifiant nos procédures de demandes d'entraide, les résultats ont été immédiats avec une croissance de l'activité de la commission de plus de 20 % en 2022.

Enfin, la transparence et l'éthique sont des valeurs fondamentales pour nous. Nous nous engageons à maintenir des pratiques commerciales intègres et équitables, en respectant les normes et les réglementations en vigueur. Nous communiquons de manière transparente avec nos parties prenantes, en fournissant des informations claires et accessibles sur nos activités et nos performances. La confiance et la crédibilité sont des éléments essentiels pour établir des relations durables avec nos membres, nos employés, nos partenaires et nos fournisseurs.

En conclusion, notre démarche RSE est une pierre angulaire de notre mutuelle. Elle guide nos décisions stratégiques, notre gestion opérationnelle et notre relation avec toutes nos parties prenantes. Nous sommes conscients des défis auxquels nous faisons face en tant qu'entreprise responsable, et nous sommes également convaincus que cela représente une opportunité de transformation génératrice d'un nouveau modèle de croissance au service du bien-être de nos adhérents.



Présentation d'Énergie mutuelle

Notre Métier

Notre métier est avant tout de protéger l'humain en proposant à nos adhérents une couverture santé au plus proche de leurs besoins.

Notre engagement mutualiste est d'accompagner chaque individu dans la prévention santé et les moments difficiles d'une maladie ou d'un accident. Nous nous sommes engagés à faciliter le parcours de soins et à alléger, tant psychologiquement que financièrement, ces épreuves de vie. Notre ambition première est donc tout naturellement la santé et la protection.

Nous sommes aujourd'hui le partenaire historique des acteurs de l'énergie et nous en sommes fiers.

Depuis 1996, Énergie mutuelle assure un rôle de complémentaire et de surcomplémentaire santé, principalement à destination des salariés statutaires des Industries Électriques et Gazières (IEG) et de leurs ayants droit.

Parce qu'être au service des acteurs de l'Énergie, c'est, pour nous, accompagner celles et ceux qui œuvrent tous les jours pour un bien-vivre innovant, dans un futur durable.

Les réflexions sur notre raison d'être, nos valeurs et nos ambitions, ont été partagées par tous les collaborateurs d'Énergie mutuelle lors d'ateliers spécifiques en 2020.



PRÉSENTATION D'ÉNERGIE MUTUELLE

Notre raison d'être

« Être présent chaque jour pour la santé des hommes et des femmes du secteur de l'énergie »

Nos valeurs

1 L'humain

Développer les contacts et les relations, accompagner et faire progresser, faire preuve d'empathie.

2 Le respect

Être à l'écoute de chacun, reconnaître les efforts et les réussites, avoir de la considération.

3 La confiance

Savoir déléguer et accepter les erreurs, travailler avec honnêteté et intégrité, favoriser l'autonomie, la responsabilisation.

4 L'audace

Prendre des risques, oser être force de propositions et d'initiatives, savoir penser différemment pour innover.

Nos 2 ambitions

- Être le partenaire santé de référence pour les professionnels de l'énergie
- Être le leader de la protection sociale dans les entreprises de l'énergie

2022 Energie mutuelle en quelques chiffres

27
ans d'expérience

2
sites
Angers et Paris

200
entreprises
dans l'éco-secteur de l'énergie
+ nos clients historiques : les IEG*

82
collaborateurs

13
alternants

426 000
bénéficiaires de contrats dont
359 000 personnes protégées

89,5 %
des collaborateurs
se disent fiers de travailler
pour Energie mutuelle



PRÉSENTATION D'ÉNERGIE MUTUELLE

Nos grands moments

1996
1997

Création de MES-APAGE

en tant que Mutuelle de livre II (Mutuelle Européenne de Santé).

La MES-APAGE devient la MES couvrant alors 3 000 personnes.

2007

La MES devient Mutieg

(Mutuelle des Industries Electriques et Gazières)

La Camieg est créée

(Caisse d'Assurance Maladie des Industries Electriques et Gazières).

2009

La Commission d'Entraide Sociale (CES) est créée.

La CES est constituée de multiples fonds sociaux distincts ayant chacun ses particularités afin de soutenir les adhérents en difficulté face à des dépenses de santé ou face au handicap.

Mutieg intègre à toutes ses garanties

une couverture « Perte d'Autonomie / Dépendance ».

Mutieg poursuit son développement et gère dorénavant près de 500 000 bénéficiaires.

2012
2013

2010
2011

Suite à la signature de l'accord de branche du 4 juin 2010, Mutieg gère la santé de plus de 400 000 bénéficiaires.

2015
2016

Un second site ouvre à Angers

Un partenariat avec Indépendance Royale est signé, afin de faciliter l'aménagement du domicile de nos adhérents seniors, à des tarifs très privilégiés.

2018
2019

Le service RSE est créé.

Mutieg devient Energie mutuelle et adhère à la Société de Groupe d'Assurance Mutuelle Malakoff Médéric ainsi qu'à l'Union du Groupe Mutualiste MMUT.

De nouveaux services sont proposés grâce à des partenariats solides et utiles : Viamedis, Kalixia, 2^e Avis, Visible Patient

Ouverture de l'espace personnel adhérents.

Application mobile complètement repensée pour faciliter les échanges entre adhérents et Energie mutuelle.

Dématérialisation de la carte tiers payant, sur l'application mobile pour plus de facilité.

Ouverture de Psychovid : prise en charge des factures psy à hauteur de 60 euros durant la crise sanitaire.

Préliquidation par photo des factures de médecines douces et d'ostéopathie pour plus de rapidité dans les remboursements.

Partenariat avec 2^e Avis : extension de la consultation à un plus grand nombre de professionnels de santé.

Construction de la stratégie RSE, en lien avec le Conseil d'Administration, qui la valide en 2021.

Energie mutuelle gère près de 418 000 bénéficiaires.

2020
2021

2022

8/10 adhérents utilisent leur espace personnel

Plus de 136 000 adhérents sont inscrits sur leur espace personnel et déjà 51 000 ont téléchargé leur application mobile.

Projets en cours : la nouvelle version de notre application mobile et la carte de tiers payant 100 % digitalisée.

Portefeuille Energie mutuelle :

- 176 900 assurés
- 31 762 conjoints
- 151 414 enfants

Note Google : ★★★★★ 3,8/5 (en progression)
385 avis



Notre stratégie RSE et notre méthodologie

La RSE est en pleine ascension. Aujourd'hui, aucune entreprise avisée ne peut ignorer l'importance de mettre en avant sa responsabilité sociétale. Communiquer c'est faire avancer ses idées.

**« L'avenir de l'humanité
reste indéterminé,
parce qu'il dépend d'elle. »**

Henri Bergson.
Les Deux Sources de la morale et de la religion
(1932)

Là où certains voient la RSE comme une mode sur laquelle il faut surfer, chez Energie mutuelle nous savons qu'elle est un sujet central dans la réflexion que devrait avoir toute entreprise.

Le progrès est possible seulement si chaque constitution, chaque entreprise, chaque individu travaillent ensemble et dans la même direction.

Les enjeux sont trop grands, trop importants il est donc primordial de prendre des mesures concrètes face à la réalité de la situation.

Sans compter qu'au milieu de la permacrise, la RSE est un espoir qui est offert à tous. Espoir auquel nous pouvons tous contribuer, pour le bien-être de notre environnement et ainsi de notre futur.



NOTRE STRATÉGIE RSE ET NOTRE MÉTHODOLOGIE

Notre stratégie RSE

Parce que la sobriété est un moteur de l'action, la stratégie RSE d'Énergie mutuelle a été créée sur des bases simples : l'environnement, la qualité et l'éthique.

Associée à des enjeux, eux-mêmes associés à des objectifs stratégiques, évalués par 16 indicateurs, notre approche est rigoureuse.

Tous les ans, nous faisons des bilans et un REX (retour d'expérience) de nos actions qui ont fonctionné et de celles qui n'ont pas été concluantes, pour préparer le plan d'action de l'année suivante.

Que ce soit dans nos actions sur le climat, la qualité pour nos adhérents et des conditions de travail ou tout simplement l'ouverture d'esprit à travers l'éthique, notre but est bien de faire avancer tous ces sujets en parallèle. Car nous savons qu'ils sont, au final, tous liés.

RSE et développement durable chez Énergie mutuelle

La RSE est au cœur de nos décisions stratégiques et opérationnelles.

Notre démarche RSE s'appuie sur les principes du développement durable alignés avec les 7 lignes directrices de l'ISO 26000 qui déterminent nos 3 piliers :



Pilier N° 1 :
Environnement

Sauvegarde et protection de l'environnement et de nos écosystèmes sociaux-économiques



Pilier N° 2 :
Qualité

Recherche de qualité pour tous nos adhérents et nos collaborateurs



Pilier N° 3 :
Éthique

Une éthique irréprochable. Faire ce qui est juste et s'améliorer en continu



NOTRE STRATÉGIE RSE ET NOTRE MÉTHODOLOGIE

Notre méthodologie

Depuis 2019, la RSE a pris une place centrale dans toutes nos réflexions. Notre méthodologie se veut également simple pour être comprise par toutes et tous.

Energie mutuelle a décidé de baser sa démarche sur celle des 17 Objectifs du Développement Durable (ODD) de l'ONU, tout en respectant les critères de la norme ISO 26000.

Les ODD répondent à des problématiques environnementales, sociales et sociétales internationales. En utilisant cette méthodologie, nous souhaitons, humblement et à notre échelle, nous intégrer dans une démarche collective et ainsi pouvoir participer à l'évolution positive du monde de demain.

En 2020, nous contribuons à 7 ODD.

En 2021, notre stratégie RSE répondait à 12 ODD

En 2022, nous soutenons les 17 ODD

À partir de 2023, nous définirons des trajectoires de plus en plus précises et complètes de chacun des 17 ODD que nous suivons.

Afin de pouvoir évaluer la progression et les choix des actions mises en place, nous transmettons, chaque année, les résultats de nos 16 indicateurs, qu'ils soient bons ou mauvais, à la fin de notre rapport RSE.

OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE



Sur chaque page de ce rapport, les ODD, auxquels Energie mutuelle répond, sont notifiés par la présence de leur logo.



NOTRE STRATÉGIE RSE ET NOTRE MÉTHODOLOGIE

PILIER N°1 L'ENVIRONNEMENT

PILIER N°2 LA QUALITÉ

PILIER N°3 L'ÉTHIQUE

- NOS ENJEUX -

Lier Energie et environnement

Favoriser l'accès à la santé pour tous

Préserver le climat contre le réchauffement climatique

Préserver les forêts et la biodiversité

Répondre aux besoins évolutifs de nos clients/adhérents

Placer la satisfaction de nos clients / adhérents et de nos collaborateurs au centre de toutes nos attentions

Entreprendre des innovations bénéfiques pour toutes nos parties prenantes

Promouvoir l'écoute active, le dialogue social et assurer le principe d'égalité dans la sphère professionnelle

Mettre la RSE au centre de toutes nos réflexions stratégiques et communiquer régulièrement

Respecter les valeurs de la mutualité

Être aux côtés des personnes qui se sentent différentes

- NOS OBJECTIFS -



Limitier nos impressions



Être responsable dans nos achats



Limitier la pollution numérique



Respecter une démarche de déplacements responsables



Baisser nos émissions de GES



Améliorer notre satisfaction adhérents et clients



Favoriser le développement de l'innovation



Être à l'écoute de nos collaborateurs



Soutenir l'apprentissage en recrutant des alternants



Développer les compétences de nos collaborateurs grâce à la formation



Favoriser l'insertion de travailleurs en situation de handicap (RQTH)



Soutenir des associations d'aide aux personnes en difficulté



Réduire les inégalités d'accès à la santé



Communiquer sur notre RSE



Partager directement les stratégies et les enjeux de la mutuelle auprès de tous les collaborateurs



Soutenir l'égalité professionnelle

- NOS INDICATEURS HORIZON 2025 -



Imprimer 200 feuilles par collaborateur par an



70 % d'achats responsables



100 % des collaborateurs nettoient leurs données numériques au minimum 1 fois par an



100 % des collaborateurs suivent les recommandations de déplacements responsables



15.5 teq CO2 par collaborateurs



Des délais de traitement de : A = 3J / P = 4J / C = 2J



Collaboration avec 3 startups par an



Bien-être des collaborateurs estimé à 80 %



18 % d'alternants



2 % de la masse salariale consacrée à la formation



8 % de RQTH au sein de l'entreprise



3 partenariats avec des associations d'aide aux personnes en difficulté



2 actions par an



Publier annuellement 1 bilan RSE



12 communications directes dans l'année par la Direction générale



Un index égalité femmes/hommes de 90/100



Introduction du rapport RSE 2022

Depuis 2019, nous avons souhaité renforcer notre responsabilité, en nous engageant à concevoir une réelle stratégie RSE. Pour cela, une direction a été créée et, grâce à la mobilisation de tous, nous avons évalué les enjeux auxquels nous devons faire face à horizon 2025.

En 2019-2020, nous avons opté pour développer la qualité, en priorité : qualité de nos prestations, qualité de la réponse que nous donnons à nos adhérents, mais également la Qualité de Vie et des Conditions de Travail (QVCT) pour tous nos collaborateurs.

En 2021, en plus des sujets «qualité» qui se développaient, nous avons voulu entamer le grand chantier de l'environnement (sensibilisations des collaborateurs et des élus, mise en place d'actions concrètes etc.).

Nous avons déterminé des objectifs spécifiques répondant à ces enjeux et choisi d'y lier des indicateurs clefs de performance, afin de mesurer l'efficacité des actions concrètes que nous déployons.

En 2022, nous avons déployé le sujet de l'éthique en entreprise, tout en continuant d'approfondir les réflexions et mettre en œuvre les actions des deux autres piliers de notre RSE.

Ce rapport RSE n'est pas exhaustif. Il ne relate pas toutes les actions RSE effectuées en 2022. Cependant, il explique le plan d'action de cette année en fonction de nos objectifs dédiés.

Nous faisons également chaque année un retour d'expérience des actions qui ont fonctionné ou pas et de celles qui doivent nous engager davantage pour l'année d'après.

Ce rapport RSE est perfectible. C'est la deuxième année que nous le publions. Nous espérons que vous y verrez notre souhait d'amélioration continue, surtout notre volonté de faire avancer les choses.

Nous n'avons aucune obligation réglementaire à diffuser ce rapport. Mais nous sommes très fiers de pouvoir vous transmettre nos réflexions, nos actions, nos échecs et nos réussites.

Si certaines idées de ce rapport peuvent en nourrir de nouvelles, n'hésitez pas à utiliser notre expérience pour faire avancer les choses.

C'est cela, aussi, l'esprit mutualiste.



PILIER n°1 L'environnement

LA SAUVEGARDE/PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT
ET DE NOS ÉCOSYSTÈMES SOCIAUX ÉCONOMIQUES

Peut-être est-il plus facile de se convaincre que tout a déjà été inventé en matière d'environnement et que rien ne peut désormais arrêter le désastre écologique en cours.

Dans un contexte où de nouvelles maladies émergent (telle que mélioïdose, pollucondrie, solastalgie,...) il est de plus en plus évident que santé et écologie sont étroitement liés.

« (...) l'utopie a changé de camp : est aujourd'hui utopiste celui qui croit que tout peut continuer comme avant »

nous explique Pablo Servigne, dans son livre *Comment tout peut d'effondrer*.

C'est dans cet état d'esprit qu'Energie mutuelle a réfléchi son chemin environnemental. Soutenues par un pilier stratégique spécifique, consolidées par une politique définie, des objectifs et des indicateurs suivis à la loupe, les actions mises en place en 2022 répondent toutes aux enjeux de notre mutuelle.

- 6 OBJECTIFS SPÉCIFIQUES -



Baisser
nos émissions de gaz
à effet de serre



Limiter
nos impressions



Réduire
notre consommation
d'énergie



Limiter
la pollution numérique



Être responsable
dans nos achats



Respecter
une démarche de déplacements
responsables



PILIER N°1 : L'ENVIRONNEMENT

LA SAUVEGARDE/PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT ET DE NOS ÉCOSYSTÈMES SOCIAUX ÉCONOMIQUES

Chez Energie mutuelle, chaque collaborateur a été sensibilisé aux enjeux environnementaux et peut, aujourd'hui, concrètement être acteur de son impact écologique dans son métier... pour le climat, contre la pollution du numérique et par les déchets, pour une consommation responsable de notre énergie.

Depuis 2020, nous avons des rituels annuels désormais ancrés : la semaine dédiée aux enjeux du développement durable, le calcul de notre bilan carbone, le rappel de notre politique environnementale, des sensibilisations sur les conséquences de nos usages du numérique et de nos déplacements etc.

En 2022, nous avons également lancé une série de podcasts abordant des sujets spécifiques et un magazine reprenant ces différents axes.

Nous avons créé un fil Yammer nommé « Les enjeux de la RSE », lieu d'articles et de débats, ouvert à tous nos collaborateurs.

Voici donc ci-après détaillée, la majeure partie de nos actions 2022, spécifiquement dédiées à l'environnement.





PILIER N°1 : L'ENVIRONNEMENT

LA SAUVEGARDE/PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT ET DE NOS ÉCOSYSTÈMES SOCIAUX ÉCONOMIQUES



CLIMAT

Préserver le climat contre le changement climatique

13 MESURES RELATIVES À LA LUTTE CONTRE LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES

INDICATEUR-2025

15,5
TeqCO2
par collaborateur

RÉSULTAT 2022

17,5
TeqCO2
par collaborateur

Le climat a toujours été un des points centraux de notre réflexion environnementale. Notre objectif principal, en effectuant notre bilan carbone, est évidemment d'avoir une évaluation précise de l'empreinte que nous générons annuellement, mais également de réfléchir à comment la limiter, grâce au plan de réduction et d'évitement créé en 2021, nommé « Réduc'action ».

La réalisation d'un bilan carbone, non obligatoire réglementairement pour Energie mutuelle, s'inscrit dans la continuité de l'engagement de notre entreprise. En effet, face au changement climatique, dû en partie aux fortes émissions de gaz à effet de serre liées aux activités humaines, il est important de tous participer, à son niveau, et selon la matérialité de son entreprise, au besoin commun de limitation du réchauffement climatique.

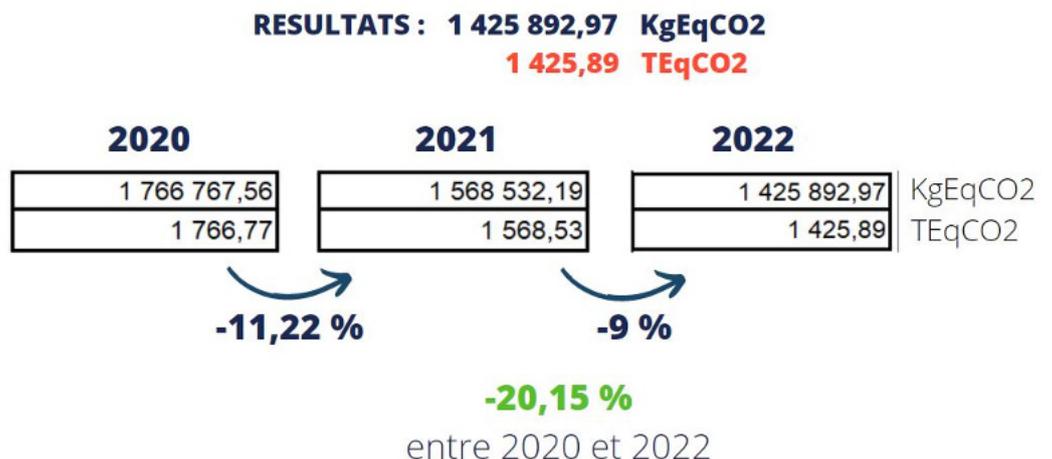
Pour réaliser ce bilan, nous avons évalué l'ensemble des émissions de GES générées directement et indirectement par l'activité de notre mutuelle.

Avec un objectif de réduction de minimum 20 % de nos GES sur les postes contrôlables à horizon 2025, Energie mutuelle souhaite également s'inscrire dans les accords de Paris en ambitionnant de faire baisser nos émissions à 2 tonnes Equivalent carbone/collaborateur à horizon 2050.

Notre bilan

Évidemment, nous sommes encore loin de l'objectif de Fit for 55 qui demande -55 % de GES entre 1990 et 2030 et des accords de Paris engageant un objectif de 2 tonnes équivalent carbone (TEq.CO2) par personne et par an avant 2050, notre bilan 2022 étant de 17,5 TEq.CO2 par collaborateur.

Cependant, nous sommes fiers de voir se concrétiser nos efforts de réduction depuis quelques années, en constatant la baisse de nos GES évaluée à 9 % entre 2021 et 2022 et de 20 % entre 2020 et 2022.





PILIER N°1 : L'ENVIRONNEMENT

LA SAUVEGARDE/PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT ET DE NOS ÉCOSYSTÈMES SOCIAUX ÉCONOMIQUES



CLIMAT

Préserver le climat contre le changement climatique



Nous réalisons aujourd'hui que, malgré les progrès accomplis, il est nécessaire de poursuivre notre démarche. La dégradation de la biodiversité, des sols, de l'eau et d'autres domaines représenteront autant de défis à relever si nous ne prenons pas, dès maintenant, des mesures concrètes en matière de climat. Nous avons la capacité d'agir.

Nos sensibilisations

Afin de pouvoir entrer encore plus dans la granularité de nos actions, notre phase de sensibilisation a été repensée en 2022 pour que s'intègre, comme une évidence dans chaque réflexion métier, une réflexion climatique. Pour cela, nous avons travaillé 2 Podcasts expliquant l'importance d'un bilan carbone dans une PME.

Nous avons également créé un Mini Magazine regroupant les grands enjeux d'un bilan carbone.

Nos actions

Notre équipe RSE s'est formée à la Fresque du Climat et nous avons décidé de débiter notre expérience par le Conseil d'Administration d'Énergie mutuelle, qui a donc participé à un atelier spécifique, le 29 novembre 2022.

Suivront des ateliers pour tous nos collaborateurs en 2023.

Énergie mutuelle a également proposé de développer la Fresque du climat auprès des mutuelles qui le souhaitent. Ainsi, en 2023, il est déjà planifié une vingtaine d'ateliers pour tous les collaborateurs de 3 mutuelles.



PILIER N°1 : L'ENVIRONNEMENT

LA SAUVEGARDE/PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT ET DE NOS ÉCOSYSTÈMES SOCIAUX ÉCONOMIQUES



PAPIER ET DÉCHETS

Préserver les forêts et la biodiversité

12 CONSOMMATION ET PRODUCTION RESPONSABLES

15 VIE TERRESTRE

INDICATEUR-2025

200

feuilles/collaborateur imprimées dans l'année

RÉSULTAT 2022

433

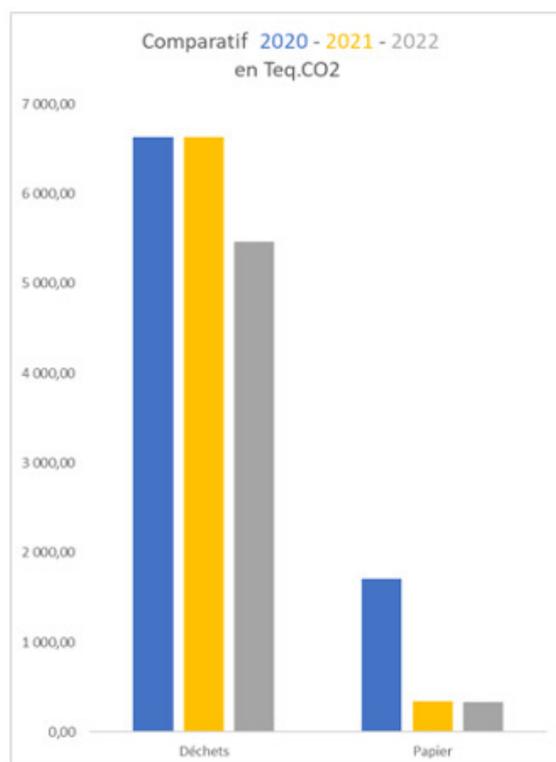
feuilles/collaborateur imprimées dans l'année

Notre bilan

Nous devons faire notre mea culpa. Ayant engagé beaucoup de démarches pour la réduction de notre consommation de papier en 2021, nous avons un peu mis de côté, en 2022, cet aspect de notre plan d'action environnemental. Au vu des résultats de notre indicateur « Imprimer 200 feuilles maximum par collaborateur et par an », nous ne sommes pas satisfaits des avancées sur ce sujet cette année.

Si nos déchets, de manière générale, ont sensiblement diminué de 17,5 % depuis l'année dernière, notre bilan « papier » est, lui, quasiment équivalent : 35 500 feuilles utilisées en interne en 2021 contre 35 400 feuilles utilisées en 2022.

La bonne nouvelle, néanmoins, est que notre campagne d'utilisation de piles rechargeables a évincé, petit à petit, toutes nos piles jetables en fin d'année 2022. Ainsi, nous nous rendons compte qu'un simple petit changement de nos habitudes a beaucoup d'impacts positifs, nous fait gagner l'équivalent de 3/4 de nos émissions de CO2 sur ce poste d'émission. Cela ne peut que nous encourager à poursuivre nos actions.





PILIER N°1 : L'ENVIRONNEMENT

LA SAUVEGARDE/PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT
ET DE NOS ÉCOSYSTÈMES SOCIAUX ÉCONOMIQUES



PAPIER ET DÉCHETS

Préserver les forêts et la biodiversité

Nos sensibilisations

Très peu de sensibilisations ont été faites cette année sur ce poste qui, de ce fait, n'a pas vu sa consommation diminuer conséquemment.

Nous avons cependant fait un rappel, sur nos sites d'Angers et de Paris, sur la façon de trier les déchets, en fonction des partenariats différents de collecte.

Nos actions

Afin de limiter notre consommation de papier, nous avons signé un partenariat avec une entreprise proposant une application de signatures électroniques. Pour toute transmission de document ayant besoin d'une signature certifiée, nous n'utilisons plus aucun papier. Cela permet, par ailleurs, la sauvegarde sécurisée des documents importants et un gain de temps pour nos RH ainsi que pour nos collaborateurs.

Ensuite, nous avons entamé une réflexion profonde sur nos modes de travail, notamment sur le développement de la digitalisation de nos échanges à destination de nos adhérents. Et si cette réflexion perdure, c'est pour qu'elle soit menée au mieux pour tout le monde, tout en tenant compte de certaines catégories de personnes ne pouvant accéder au numérique. Un travail long mais qui, nous l'espérons, sera efficace dans la gestion des services proposés à nos bénéficiaires.



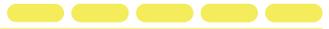
PILIER N°1 : L'ENVIRONNEMENT

LA SAUVEGARDE/PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT ET DE NOS ÉCOSYSTÈMES SOCIAUX ÉCONOMIQUES



ÉNERGIE

Lier énergie et environnement



11 VILLES ET COMMUNAUTÉS DURABLES

12 CONSOMMATION ET PRODUCTION RESPONSABLES

INDICATEUR-2025

10%

baisse/an de notre consommation énergétique

RÉSULTAT 2022

-23,5

points par rapport à 2021

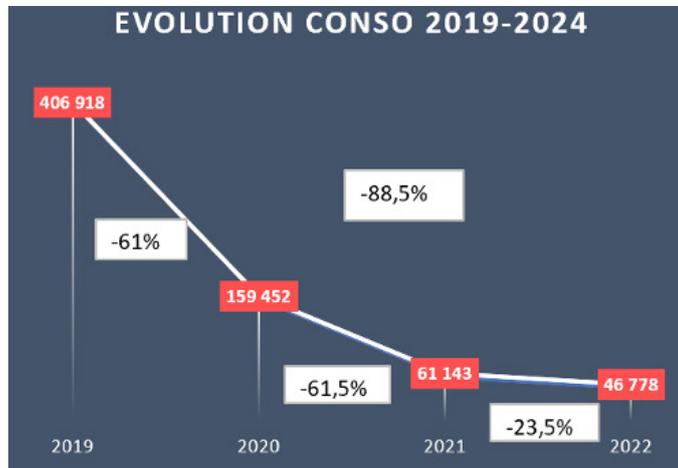
En plus de nos indicateurs RSE généraux, notre politique environnementale nous engage à baisser notre consommation énergétique de 10 % minimum, chaque année entre 2019 et 2025.

Notre bilan

En dehors du plan de sobriété énergétique demandé par le gouvernement en fin d'année, Energie mutuelle suit, mois par mois, sa consommation énergétique, sur chacun de ses sites, depuis 2019.

Nous sommes heureux de voir que toutes les sensibilisations et actions que nous avons réalisées portent leurs fruits :

Nous constatons une baisse de 88,5 % de notre consommation électrique entre 2019 (année de référence pré-Covid) et 2022.



Comment en est-on arrivé là ?

Tout d'abord, les collaborateurs parisiens ont changé de locaux en décembre 2019 pour un site plus petit. Suite logique de l'idée déjà enclenchée du télétravail chez Energie mutuelle.

Nos collaborateurs angevins ont, à leur tour, déménagé dans des locaux plus adaptés en janvier 2021.

Nos sensibilisations

Nous avons lancé une grande campagne de sensibilisation aux écogestes afin d'informer tous les collaborateurs et les fournisseurs à l'importance des gestes simples pour limiter notre consommation. En parallèle, le service RSE a développé une infographie regroupant des astuces pour faire des économies chez soi.



PILIER N°1 : L'ENVIRONNEMENT

LA SAUVEGARDE/PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT ET DE NOS ÉCOSYSTÈMES SOCIAUX ÉCONOMIQUES



ÉNERGIE

Lier énergie et environnement

Nos actions

Un plan d'action distinguant les agissements de la mutuelle et de ses collaborateurs a été créé, afin que chacun prenne ses responsabilités.

Actions relevant de la responsabilité de notre mutuelle :

- L'ENTREPRISE -

<p>Lumière électricité</p>	<p>Chauffage et climatisation</p>	<p>Pollution numérique</p>
----------------------------	-----------------------------------	----------------------------

DÉJÀ MIS EN PLACE

Détecteurs de mouvement sur les 2 sites - bureaux, couloirs et toilettes.

Généralisation de la mise en place de luminaires moins consommateurs

Paris : mis en place de boitiers individuels de chauffage et ou climatisations.

Sensibilisation annuelle à la sobriété numérique depuis 2021.

7 ACTIONS À METTRE EN PLACE

1 Vérifier le bon fonctionnement par un électricien des détecteurs de présence sur le site parisien (bureaux et couloirs). Demander également à l'électricien la possibilité d'éteindre manuellement les bureaux vides si aucun détecteur de mouvement/lumière n'est installé.

2 Vérification et éventuel remplacement des luminaires consommateurs par des basses consommations : à faire vérifier par un électricien.
Consomme 5 à 10 fois moins d'électricité

3 Généralisation (si cela est possible et plus simple) d'interrupteurs multiprises ou «coupe-circuits» pour débrancher tous les appareils quotidiennement
Jusqu'à 66% d'économie d'énergie

4 N'allumer nos écrans de communication que 2 fois par semaines et durant 30 minutes maximum.

5 19°C maximum l'hiver et pas de climatisation si la température n'excède pas 26°C l'été. Modulation de la température des bureaux l'hiver et l'été en fonction des pics de consommation et de la présence des salariés.

Baissez le chauffage d'un degré permet d'économiser 7% de sa consommation d'énergie

6 Gérer les horaires pour couper chauffage/climatisation dans chaque bureau à heures fixes et week-end.
Jusqu'à 7% d'économie d'énergie

7 Rappeler 2 fois par an (au lieu d'1 fois) à toutes et tous les bonnes pratiques de la sobriété numérique.



PILIER N°1 : L'ENVIRONNEMENT

LA SAUVEGARDE/PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT ET DE NOS ÉCOSYSTÈMES SOCIAUX ÉCONOMIQUES



ÉNERGIE

Lier énergie et environnement

Actions relevant de la responsabilité de toutes et tous

Outre la demande du gouvernement de régulation de nos consommations énergétique, il est souhaité, avant tout, un changement de comportement général de nos habitudes et tenir compte, seulement, des besoins réels de l'entreprise.

Par ailleurs, un Plan de sobriété ne peut pas être entendu comme « courttermiste ». Il doit s'effectuer à travers la responsabilité de l'ensemble de l'entreprise sur du long terme, car, n'oublions pas que la crise énergétique n'est pas ponctuelle et que le réchauffement climatique, lui, avance plus vite que la nature ne peut compenser. Ainsi, c'est bien notre vision et nos habitudes générales de vie en entreprise qui sont à remettre en question.

- LES COLLABORATEURS -

<p>Lumière électricité</p>	<p>Chauffage et climatisation</p>	<p>Pollution numérique</p>
-----------------------------------	--	-----------------------------------

DÉJÀ MIS EN PLACE

Actions annuelles :

nettoyage des données ; suppression des abonnements aux newsletters non lues

Actions quotidiennes :

liens en remplacement des pièces-jointes, limitation des envois de mails ; limitation des interlocuteurs dans l'envoi des mails photos insérées dans un lien ou dans le corps du mail, en images en petits formats / basse résolution...

SENSIBILISATION À 9 NOUVELLES HABITUDES

- 1** Vérifier l'extinction des lumières dès le départ d'une pièce et notamment son bureau.
Jusqu'à 5% d'économie d'énergie
- 2** Débrancher tout son matériel de bureau au lieu de les laisser en veille continuellement
Jusqu'à 66% d'économie d'énergie
- 3** Travailler en privilégiant la lumière du jour plutôt que d'allumer les points d'éclairage.
Jusqu'à 5% d'économie d'énergie
- 4** La dernière personne à quitter le site débranche les appareils (Fiche récapitulative à créer et à afficher sur les sites)
Jusqu'à 66% d'économie d'énergie
- 5** Eteindre le chauffage/climatisation dès le départ de son bureau le soir.
Jusqu'à 7% d'économie d'énergie
- 6** Eteindre le chauffage/climatisation de tout bureau vide.
Baissez le chauffage d'un degré permet d'économiser 7% de sa consommation d'énergie
- 7** Privilégier les réunions physiques dans le même bureau.
- 8** Faire fonctionner au maximum l'ordinateur portable sur la batterie et le débrancher dès que la batterie est complètement chargée.
- 9** Limiter la vidéo sur Teams à 5 minutes au total



PILIER N°1 : L'ENVIRONNEMENT

LA SAUVEGARDE/PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT ET DE NOS ÉCOSYSTÈMES SOCIAUX ÉCONOMIQUES



NUMÉRIQUE

Préserver le climat contre le changement climatique

12 CONSOMMATION ET PRODUCTION RESPONSABLES

15 VIE TERRESTRE

INDICATEUR-2025

100 %

de nos collaborateurs nettoient leurs données numériques au minimum 1 fois par an

RÉSULTAT 2022

80 %

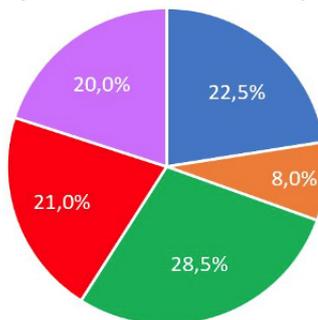
L'évolution des entreprises, la digitalisation... l'avenir de nos métiers sera de plus en plus informatisé. La baisse de notre consommation papier doit également être accompagnée de la diminution de nos autres pollutions, notamment numériques. C'est pourquoi, tous les collaborateurs d'Energie mutuelle sont sensibilisés, sur les bons réflexes à avoir, quant à l'utilisation des outils numériques.

Notre bilan

A quelle fréquence nettoyez-vous vos données numériques au travail (mails, drive, SharePoint/Teams) ?

[Plus de détails](#)

- 1 fois par an
- 2 fois par an
- 1 fois par mois
- 2 fois par mois
- Jamais



Chez Energie mutuelle, 80 % de nos collaborateurs nettoient leurs données numériques ou moins 1 fois par an en 2022. C'est un pourcentage dont nous sommes assez fiers, et nous souhaitons aller plus loin avec 100 % de nos collaborateurs ayant pris ces réflexes de sobriété.

Nos sensibilisations

La pollution numérique fait l'objet d'une réflexion substantielle pour Energie mutuelle. Depuis 2020, nous faisons, une à deux fois par an, des sensibilisations de plus en plus avancées d'année en année. C'est même devenu un rituel : tous les mois de mars, nous effectuons notre ménage numérique de printemps.

En 2022, un webinar spécifique, expliquant en détails les impacts du numérique sur le climat, sur la biodiversité ainsi que les enjeux sociétaux mondiaux, a été proposé à tous nos collaborateurs. S'en est suivi un challenge individuel sous forme de quizz ayant pour objectif d'évaluer les bases acquises sur la pollution numérique, afin de préparer une sensibilisation de niveau 3 en 2023.

Puis, un challenge collectif de 3 semaines a été mis en place. L'objectif est de libérer de l'espace de stockages dans les boîtes mails, drive, Teams...

Nos actions

Après avoir fait le bilan de nos habitudes numériques, nous avons créé un guide de bonnes pratiques numériques en entreprise (et même à domicile).

Et parce que la sobriété énergétique rejoint celle du numérique, nous avons évidemment rappelé quelques bonnes pratiques dans nos 7 écogestes, avec une campagne spécifique dédiée, durant 6 mois.



PILIER N°1 : L'ENVIRONNEMENT

LA SAUVEGARDE/PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT ET DE NOS ÉCOSYSTÈMES SOCIAUX ÉCONOMIQUES



ACHATS RESPONSABLES

Favoriser l'accès à la santé pour tous dont l'alimentation

3 BONNE SANTÉ ET BIEN-ÊTRE

12 CONSOMMATION ET PRODUCTION RESPONSABLES

INDICATEUR-2025

70 %

d'achats responsables

RÉSULTAT 2022

62,5 %

(dont 25 % partiellement)

Notre bilan

En 2022, nous avons décidé de consommer moins pour nous centrer sur l'essentiel de nos besoins.

Les résultats ont été au rendez-vous : plus de 10 % d'achats en moins.

Consommer moins n'est qu'une première étape. Nous souhaitons également consommer mieux. En 2022, notre politique achat n'a pas été mise en œuvre de manière concrète. Cependant, nous sommes attentifs à la provenance de la plupart de nos achats. Nous privilégions les produits locaux, et tentons au maximum de diriger nos commandes vers des établissements spécialisés : établissement et service d'aide par le travail (ESAT) et/ou de réinsertion.

Nos sensibilisations/nos actions

Tous les membres du Comex et le conseil d'administrations ont été sensibilisés aux achats durables et socialement responsables. Ainsi, chaque direction est aujourd'hui autonome sur ce sujet et intègre cette nécessité de consommation responsable.

Exemple achats

Tous les masques de protection anti-virus mis à disposition de nos collaborateurs sont achetés à l'entreprise ESATCO Atlantique.

- 1 – Les masques sont d'une qualité de filtration équivalente à un type 2R,
- 2 – Ils sont fabriqués non seulement en France mais en plus proche de notre site d'Angers,
- 3 – Ils sont fabriqués par les travailleurs en situations de handicap de l'ESAT de Rezé.

Alimentation

Nous avons signé un partenariat avec la société Frichti qui propose, pour le déjeuner de nos collaborateurs, des plats faits maison avec seulement des produits de saison, mitonnés par des chefs cuisiniers.

C'est bio, c'est local, la livraison est 0 % carbone et les menus valent moins d'1 ticket restaurant.

Événementiel

Par ailleurs, notre collaboratrice chargée de l'événementielle recherche toujours des traiteurs responsables pour nos événements spécifiques et des lieux totalement RSE : matériel en matières recyclées et recyclables, produits nettoyants respectueux de l'environnement, limitation des déchets et du plastique pour tous les événements, vaisselle non jetable, consommation énergétique des espaces événementiels issue d'énergies renouvelables etc.

C'est aujourd'hui bien ancré dans la culture d'Énergie mutuelle d'allier vie quotidienne et RSE !



PILIER N°1 : L'ENVIRONNEMENT

LA SAUVEGARDE/PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT ET DE NOS ÉCOSYSTÈMES SOCIAUX ÉCONOMIQUES



DÉPLACEMENTS RESPONSABLES

Préserver le climat contre le changement climatique

7 ÉNERGIE PROPRE ET D'UN COÛT ABORDABLE

13 MESURES RELATIVES À LA LUTTE CONTRE LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES

INDICATEUR-2025

100 %

des collaborateurs suivent les recommandations de déplacements responsables

RÉSULTAT 2022

98 %

dont 65,2 % totalement

Notre bilan

Nous effectuons, depuis 2020, une étude annuelle sur la migration pendulaire (les trajets domicile-site de travail). Le développement du travail hybride a entraîné des conséquences positives sur notre bilan carbone.

Nous avons 2 sites qui demandent des déplacements différents :

- **Concernant notre site d'Angers**, 143 500 Kms environ sont parcourus annuellement par nos collaborateurs pour se rendre sur site (contre environ 360 000 avant le développement du télétravail). Cela fait une moyenne d'environ 3 500 km par collaborateur et par an. La plupart de nos collaborateurs utilisent leur voiture pour se rendre sur leur lieu de travail prenant, de fait, moins les transports pour venir sur site. Seulement 24 % adoptent les transports en commun 5 % utilisent leur vélo ou la course à pied.
- **Concernant notre site parisien**, nous remarquons un nombre de kilomètres un peu plus important, environ 211 000 km parcourus en 2022 (contre un peu moins de 530 000 kms avant le développement du télétravail). Cela fait une moyenne d'environ 5 000 km par collaborateur et par an. En revanche, 80 % utilisent les transports en commun pour venir travailler minimum 2 fois par semaine sur le site parisien. 2,5 % utilisent leur vélo (ou trottinette) pour venir travailler sur site.

Nous avons également décidé de réguler nos déplacements professionnels, afin de privilégier le train, bien moins émetteur de CO2 par rapport à l'avion. Nous avons ainsi réussi à diminuer de 73 % nos déplacements en avion entre 2020 et 2022 (dont 48 % entre 2021 et 2022).

Notre objectif pour 2023 et les années suivantes est de ne plus utiliser l'avion pour nos déplacements nationaux.

Par ailleurs, en 2022, 98 % de nos collaborateurs disent suivre les conseils de déplacements responsables, issus de notre charte « agilité durable », dont 65 % totalement et 32 % partiellement.

**PILIER N°1 : L'ENVIRONNEMENT**LA SAUVEGARDE/PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT
ET DE NOS ÉCOSYSTÈMES SOCIAUX ÉCONOMIQUES**DÉPLACEMENTS RESPONSABLES****Préserver le climat contre le changement climatique****Nos sensibilisations**

Nous avons créé et communiqué à tous les collaborateurs une charte de déplacements responsables, nommée charte « agilité durable ». Sans contrainte obligatoire, cette charte a pour but d'expliquer les conséquences de nos modes de transport dans la sphère professionnelle, mais également dans le cadre personnel.

Energie mutuelle privilégie (de manière hiérarchique) :

**La marche**

lorsque cela est possible.

**Le vélo, trottinette et leurs équivalents électriques**

à privilégier de 1 km à 5 km.

**Les métros, bus, RER, transiliens**

à privilégier à partir de 5 Km.

**Les trains/TGV**

la réservation d'un trajet est à privilégier à partir de 1h30 à 2 heures de transport.

**La voiture**

le trajet doit privilégier le covoiturage, l'électrique ou l'hybride.

**Le taxi**

l'usage de taxi doit être exceptionnel et réservé à des circonstances particulières telles que bagages importants, heure matinale et heure tardive (avant 6h et après 21h), absence de transport en commun...

**La location de véhicule**

est à utiliser de façon exceptionnelle et est exclue dans le cas de visite de site à site en région parisienne.

**L'avion**

la réservation ne peut se faire que pour une destination nationale.

Nos actions

Depuis de nombreuses années, Energie mutuelle a décidé de remercier les collaborateurs qui contribuent activement à la préservation de l'environnement. Par exemple, nous remboursons mensuellement 0,25 euros du kilomètre parcouru à vélo pour venir sur site.

Par ailleurs, pour encourager cette mobilité douce, mais également afin de promouvoir la pratique du sport pour nos salariés, nous avons fait installer des douches dans nos locaux angevin et parisien.



PILIER N°1 : L'ENVIRONNEMENT

LA SAUVEGARDE/PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT
ET DE NOS ÉCOSYSTÈMES SOCIAUX ÉCONOMIQUES

TÉMOIGNAGE



Lina-Marguerite
Déléguée RSE et Innovation
en alternance

Je suis en Master Management et Développement Durable, en alternance pendant 2 ans, au service RSE chez Energie mutuelle.

Pour ma part, j'ai toujours été sensibilisée à l'écologie. Ce sont des valeurs que m'ont inculquées mes parents. Je baigne dedans depuis mon enfance. La protection de l'environnement est donc très importante pour moi. C'est pour cela que j'ai choisi d'en faire mon métier. Car je sais que c'est à nous, la nouvelle génération, d'agir pour sauver notre avenir.

Depuis que je suis chez Energie mutuelle, je suis constamment informée des évolutions environnementales. Nous avons une vraie ambition de bien faire et une volonté de changer les choses. Je trouve que nous faisons beaucoup d'actions sur tous ces sujets pour une petite structure. Et je peux voir les impacts significatifs qu'elles engendrent.

Je crée et j'anime, entre autres, toutes les sensibilisations en lien avec le développement durable, dont la Fresque du Climat.

Ce contact avec les collègues est très important pour moi, car c'est à travers ces échanges que je vois l'avancement des réflexions sur le sujet. Et puis j'apprends beaucoup. Par exemple, des collaborateurs nous transmettent des informations sur leur profession en lien avec le climat... des renseignements que je n'aurais pas sans ce lien direct avec les métiers.

Je suis très heureuse de cette alternance. Elle me donne encore plus envie de développer de nouvelles connaissances et de mettre en place des actions que je sais, aujourd'hui, efficaces, dans d'autres entreprises. Parce que j'ai une idée, maintenant, de ce qui est réalisable et de ce qui ne fonctionne pas.

Je me dis que si toutes les entreprises s'y mettaient vraiment, on pourrait à coup sûr changer les choses positivement.



PILIER n°2 La qualité

LA RECHERCHE DE QUALITÉ POUR TOUS NOS ADHÉRENTS
ET NOS COLLABORATEURS

Travailler pour une mutuelle c'est porter des valeurs mais surtout vouloir les mettre en action.

« Aucun de nous ne sait ce que nous savons tous, ensemble. »

Euripide (auteur et philosophe grec)

La qualité est donc, par définition, notre clef de voûte et nous avons conscience toutes et tous de notre utilité sociétale.

La méthodologie, la rigueur et l'efficacité qui sont mises en œuvre pour réaliser une tâche ou un projet auront obligatoirement des conséquences sur nos adhérents.

Il est donc important de nous concentrer sur la qualité de travail à sa base, en établissant des normes élevées pour nous-même et pour nos équipes, en nous assurant de suivre les meilleures pratiques et des méthodologies éprouvées.

- 5 OBJECTIFS SPÉCIFIQUES -



Améliorer
notre satisfaction
adhérents et clients



Favoriser
le développement
de l'innovation



Être
à l'écoute
de nos collaborateurs



Développer
les compétences de nos
collaborateurs grâce à la formation



Soutenir
l'apprentissage en recrutant
des alternants



PILIER N°2 : LA QUALITÉ

LA RECHERCHE DE QUALITÉ POUR TOUS NOS ADHÉRENTS
ET NOS COLLABORATEURS

La Qualité de Vie et des Conditions de Travail

Depuis 2020, à travers des ateliers de réflexions sociales, tous nos collaborateurs.trices ont pu exprimer leurs souhaits d'évolution dans nos méthodes de travail. Il en est sorti une feuille de route, mise en œuvre par nos RH. En 2022, pas moins de 34 actions ont été mises en place, sur demande des collaborateurs, dans cette volonté d'avoir toujours une meilleure qualité de vie et de bonnes conditions de travail.

Par exemple, nous avons effectué une cartographie des compétences de chacun mais également des appétences, ce qui a permis l'ouverture d'une bourse de l'emploi interne, ou encore des journées « coup de poing » lorsque nous sommes en retard sur certains dossiers.

Nous avons également amélioré notre matériel informatique, créé une charte de la réunion, fait évoluer nos façons de manager, repensé notre organisation pour une qualité plus efficiente etc.

Nous avons par ailleurs créé un fil d'actualité dédié à la prévention et au bien-être où nous pouvons transmettre et échanger des astuces sur des sujets variés. Des journées y sont même dédiées, comme la journée des aidants, la journée de la gentillesse, mais également Movember, octobre rose, les droits de la femme etc.

Le télétravail est apparu chez Energie mutuelle avant le Covid-19. À l'époque, nous avons proposé, aux collaborateurs qui le souhaitent, de pouvoir travailler depuis leur domicile, au minimum 2 jours par semaine. Depuis 2021, le travail nomade s'est développé : nous avons aujourd'hui la possibilité d'exercer notre métier et nos missions où nous le souhaitons en France métropolitaine, 3 jours par semaine.

Nous avons également créé un nouveau service de formation en interne. Continuellement en veille sur les nouvelles méthodes, nous disposons d'une équipe compétente et dédiée au traitement des demandes de remboursement. Nos collaborateurs sont formés pour répondre rapidement et efficacement aux demandes de nos bénéficiaires.

La qualité de notre gestion

Une mutuelle doit organiser les cotisations et les demandes de remboursement de manière efficace et transparente. Cela implique de mettre en place des processus clairs et performants, ainsi que de respecter les délais de remboursement pour nos adhérents. Nous nous assurons que nos adhérents soient informés de manière claire et régulière sur les activités de notre organisation, les changements et les événements à venir.



PILIER N°2 : LA QUALITÉ

LA RECHERCHE DE QUALITÉ POUR TOUS NOS ADHÉRENTS ET NOS COLLABORATEURS



LA QUALITÉ POUR NOS ADHÉRENTS

Répondre aux besoins évolutifs de nos clients/adhérents

3 BONNE SANTÉ ET BIEN-ÊTRE

10 INÉGALITÉS RÉDUITES

INDICATEUR-2025
DES DÉLAIS DE TRAITEMENT

3 jours
maximum en adhésions (A)

4 jours
maximum en prestations/ remboursements (P)

2 jours
maximum en cotisations (C)

RÉSULTAT 2022

A = 3

P = 7

C = 3

83 % de nos collaborateurs trouvent que leur travail à un sens, notamment parce que c'est un métier qui met l'humain au centre de ses valeurs par l'aide qui est apportée aux adhérents mais également à travers les valeurs mutualistes dans lesquelles nous nous reconnaissons. Ainsi, notre souhait de garantir un service optimal à nos adhérents est une réflexion de tous les jours. Nous œuvrons non seulement pour rembourser au plus vite nos adhérents, mais nous faisons également en sorte qu'ils aient également une écoute particulière lors des moments de vie spécifiques.

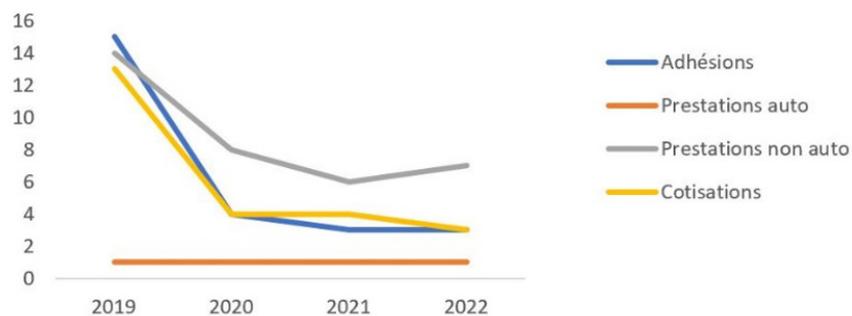
Qualité de nos délais de traitement – Bilan

En 2022, nous pouvons remarquer que nos délais de traitement sont stables concernant les demandes d'adhésion, à savoir 3 jours de réponse en moyenne.

Les demandes de remboursement ont vu, sur l'année, 1 jour de traitement de plus qu'en 2021.

En revanche, le délai de traitement des cotisations a été réduit d'1 jour en moyenne depuis l'année dernière.

Le remboursement des prestations est automatisé à 90 % avec un délai de traitement fixe d'1 jour.



	Adhésions	Prestations auto	Prestations non-auto	Cotisations
2019	15	1	14	13
2020	4	1	8	4
2021	3	1	6	4
2022	3	1	7	3

Avec l'évolution des métiers de plus en plus tournés vers le digital et notre souhait de répondre toujours plus rapidement aux demandes grâce à des remboursements automatisés, nous n'oublions pas que le cœur de notre métier reste l'humain. Nous attachons donc un soin très particulier à l'écoute des problématiques et aux échanges directs avec nos adhérents.



PILIER N°2 : LA QUALITÉ

LA RECHERCHE DE QUALITÉ POUR TOUS NOS ADHÉRENTS
ET NOS COLLABORATEURS

TÉMOIGNAGE



Christine

Responsable Dépendance
& Prévoyance - Action Sociale

Mon travail est d'aider au maximum les gens lors des accidents de la vie. Car c'est dans ces moments émotionnellement difficiles, que la paperasse complique encore plus les choses. Je suis là pour les soulager, de cette partie, au moins.

Je travaille chez Energie mutuelle quasiment depuis les débuts, en 1999.

Tout d'abord nous étions 8 personnes pour nous occuper de tout : adhésions, remboursements, cotisations, mais également ouverture du courrier etc. Avec le temps la mutuelle a évolué et moi aussi. Passant par tous les domaines de la gestion, j'ai acquis une bonne connaissance de tous ses métiers. Aujourd'hui, je suis en charge, entre autres, de la dépendance et j'ai également des liens forts avec la CES (commission d'entraide santé).

La dépendance existe depuis le 1^{er} janvier 2012, j'ai participé à sa mise en place et appris, au fil des ans, à appréhender le sujet.

Les personnes souhaitant des informations sur les prestations liées à la dépendance appellent le standard qui me transmet leur demande, afin que je les rappelle. Mon rôle est autant simple qu'utile : je renseigne les aidants (souvent les enfants ou les conjoints de personnes dépendantes) dans toutes les possibilités d'accompagnement que nous pouvons leur accorder sur les modalités et les conditions d'attribution de la prestation dépendance mais également sur leurs droits, qu'ils ne connaissent pas toujours. Je peux également faire le pont avec la CES pour les accompagner sur d'autres prestations. Mon métier est de les aider au maximum sur tous les plans liés à leurs droits.

À l'ère du numérique, c'est tout de même appréciable de pouvoir échanger, au moins par téléphone, poser toutes les questions que l'on a. En plus, les personnes ont mon numéro de téléphone direct donc elles peuvent me rappeler à la moindre question. Je me souviens d'un monsieur qui me téléphonait quelques fois dans l'année juste pour prendre de mes nouvelles. Il avait besoin de discuter un peu... Je ne fais que mon travail. Et j'aime ce contact avec les gens.



PILIER N°2 : LA QUALITÉ

LA RECHERCHE DE QUALITÉ POUR TOUS NOS ADHÉRENTS
ET NOS COLLABORATEURS



LA QUALITÉ POUR NOS ADHÉRENTS

Répondre aux besoins évolutifs de nos clients/adhérents

Nous sommes très heureux de noter que les réponses que nous apportons aux questions très spécifiques de nos adhérents, lors des échanges téléphoniques, sont également de plus en plus appréciées :

Taux global de satisfaction :

7,3/10 ↗ (6,8/10 en 2021)

Taux de recommandation :

+ 15 points ↗ (d'un exercice à l'autre)

Nombre de réclamations reçues :

en baisse d'année en année ↘

Si le nombre de réclamations a baissé de 4,5 % environ (107 demandes en 2022 pour 112 en 2021), les recours au médiateur ont également diminué (passant de 3 demandes en 2021 à 2 demandes en 2022).

	2019	2020	2021	2022
Nombre de réclamations	122	102	112	107
Nombre d'interventions du médiateur	6	3	3	2

Beaucoup de réflexions et de nombreuses actions ont été mises en place chez Energie mutuelle depuis 2 ans.

- Le service « amélioration continue » a été créé spécifiquement depuis fin 2022.
- Nous sommes régulièrement audités par des intervenants externes dans chacun de nos services.
- Nous recueillons les souhaits de nos adhérents via des sondages annuels, que nous étudions pour ensuite y répondre par des actions concrètes.
- Enfin, notre démarche qualité ISO 9001, dans laquelle nous sommes engagés depuis 2018, nous fait évoluer dans nos méthodes.

Toutes ces actions nous permettent de garantir la qualité de nos prestations et de nos services pour une satisfaction durable de nos adhérents.

Exemples de citations adhérents (périmètre réclamations)

« La personne que j'ai eu au téléphone est d'une extrême gentillesse, compétente et très professionnelle. »

« L'engagement a été tenu et c'est parfait car j'étais très déçu, au vu de la cotisation mensuelle et ce revirement. »

« Je vous remercie sincèrement pour votre retour et votre aide à la régularisation de mon dossier. Prenez soin de vous. »

« Madame, Monsieur

J'ai bien réceptionné votre message téléphonique ainsi que votre mail ci-dessous, et je vous en remercie.

Je vous remercie pour le soin apporté à ma requête.

Je suis heureux que vos services aient pu l'entendre et la comprendre.

Je vous remercie pour l'issue à ce différend »



PILIER N°2 : LA QUALITÉ

LA RECHERCHE DE QUALITÉ POUR TOUS NOS ADHÉRENTS
ET NOS COLLABORATEURS



LA QUALITÉ GRÂCE À L'INNOVATION

Entreprendre des innovations bénéfiques pour toutes nos parties prenantes

8 TRAVAIL DÉCENT
ET CROISSANCE
ÉCONOMIQUE



9 INDUSTRIE,
INNOVATION ET
INFRASTRUCTURE



INDICATEUR-2025

3

collaborations
avec des startup
par an

RÉSULTAT 2022

4

Il s'agit pour tous de relever les défis auxquels l'humanité est confrontée, tels que le changement climatique, la maladie, la pauvreté etc. grâce à de nouvelles solutions.

Les nouvelles technologies et inventions peuvent apporter des solutions aux problèmes auxquels les mutuelles doivent remédier, aujourd'hui plus que jamais. En restant toujours en veille sur les nouvelles technologies, Energie mutuelle a pour objectif d'améliorer de manière significative la réponse qu'elle apporte à ses adhérents.

Bilan

Dans une société en perpétuelle transmutation, il est nécessaire de repenser nos pratiques à chaque instant, de challenger continuellement nos produits et nos services. Soutenir des startups, nous permet d'entrer dans l'univers de l'open innovation et leur permet, à elles, d'avoir un soutien pour développer le monde de demain.

Cette année nous avons à nouveau un bilan positif dans notre recherche de solution innovantes. Comme en 2021, nous nous sommes rapprochés de 4 startups françaises pour progresser dans notre recherche d'efficacité.

Action

Lors de l'année 2022, Energie mutuelle a collaboré avec 4 startups :

- CAMEO : facilitateur administratif
- ZAION : pour la création d'un CallBot
- ASTER : pour une efficacité de nos réunions et de nos projets
- FLEXJOB : pour la formation d'un nouveau management

CAMEO

Energie mutuelle a noué à un partenariat avec CAMEO pour faciliter les démarches d'adhésion depuis les espaces personnels de nos adhérents. Après l'expérimentation réalisée en 2022 en mode « test & learn », les parcours de souscription seront progressivement déployés au début du 2^e trimestre 2023 dans l'automatisation des actes administratifs par le robot STAN.

ZAION

Energie mutuelle souhaitait accélérer la digitalisation pour simplifier les requêtes de nos adhérents. En automatisant le traitement de demandes simples et répétitives, nous pouvons ainsi nous concentrer sur les cas plus complexes et en prenant le temps d'écouter, de soutenir et d'aider les personnes. Pour cela, nous avons fait appel à l'intelligence artificielle (IA).

ZAION est une startup française de la DeepTech créée en 2017, spécialiste de la relation client vocale, également fondée sur de l'intelligence artificielle.



PILIER N°2 : LA QUALITÉ

LA RECHERCHE DE QUALITÉ POUR TOUS NOS ADHÉRENTS
ET NOS COLLABORATEURS



LA QUALITÉ GRÂCE À L'INNOVATION

Entreprendre des innovations bénéfiques pour toutes nos parties prenantes

Depuis 2022, c'est un logiciel automatisé qui répond en partie aux requêtes de nos adhérents. Il a été programmé pour comprendre et interagir avec les demandes, afin de répondre simplement, en utilisant des éléments préprogrammés ou en fournissant des informations en temps réel. Les avantages de ce qu'on appelle les « callbots » incluent une disponibilité 24 heures sur 24, une réponse instantanée et donc, nous l'espérons, une plus grande satisfaction de nos adhérents.

Cependant, ces callbots peuvent être limités dans leur capacité à comprendre les nuances du langage humain et risquent parfois ne pas être en mesure de résoudre des problèmes complexes ou de fournir une réponse satisfaisante pour les appels qui nécessitent une interaction plus personnelle. C'est pourquoi, chez Energie mutuelle, nous aurons toujours des collaborateurs, connaissant parfaitement leur métier, pour prendre le relais en cas de situations plus complexes ou demandant une expertise plus approfondie.

ASTER

Les réunions sont souvent chronophages, même si elles sont nécessaires dans l'organisation d'une société, le travail collaboratif et la rapidité de prise de décision. Repenser l'organisation de nos réunions peut permettre d'en améliorer leur efficacité comme améliorer la productivité, la concentration, la qualité de vie au travail, réduire le stress mais aussi offrir des économies de temps et d'argent.

Aster, start-up lyonnaise fondée en 2014, est spécialisée dans les solutions de prise et de visualisation de notes. Aster nous a proposé un outil de gestion facilitant les rédactions et l'animation de nos diverses réunions, nous faisant gagner environ 1 à 2 heures par réunion. Moins de temps en réunion, c'est plus de temps passé au service des adhérents.

FLEXJOB

Par ailleurs, en 2022, une formation a été déployée auprès de notre équipe de managers via la startup Flexjob qui s'est donné pour but d'aider les entreprises dans leurs projets de transformations (culturelles, organisationnelles, managériales, sociétales). Pour un management plus agile, centré sur l'Humain, favorisant l'autonomie, la responsabilisation et la coopération.

Accompagnés de facilitateur, nos managers ont réfléchi à de nouvelles méthodes managériales à mettre en place au sein d'Energie mutuelle, afin de favoriser la reconnaissance et la prise d'initiative des équipes.

Ces temps d'échange collaboratifs entre pairs, toujours dans la bonne humeur et de manière ludique, ont permis de donner des pratiques à expérimenter au sein de notre structure, mais également, la construction d'une boîte à outil du manager.



PILIER N°2 : LA QUALITÉ

LA RECHERCHE DE QUALITÉ POUR TOUS NOS ADHÉRENTS
ET NOS COLLABORATEURS

TÉMOIGNAGE



Cyrille

Technicien Expert - Technologies
& Systèmes d'Information

Je travaille au service informatique d'Énergie mutuelle depuis 2017.

Ce qui plaît dans mon métier, c'est avant tout que je suis au service de l'humain. Cela peut sembler paradoxal : même si je suis derrière un écran et que je n'ai pas de contact direct avec les adhérents. Mais, derrière mon ordinateur, mon travail consiste à les aider et à rendre leur démarches plus simples et efficaces, lorsqu'ils sont malades, ont besoin de réponses rapides ou attendent un remboursement...

Le service informatique est là pour ça : chercher, proposer des solutions innovantes, développer de nouvelles techniques pour permettre la gestion des demandes de nos adhérents. Nous sommes des facilitateurs. Nous sommes une présence invisible pour eux, mais moi je sais que je contribue à les accompagner dans les moments difficiles de leur vie.

Par ailleurs, il y a de plus en plus de piratage et la transmission incontrôlée des données personnelles sur les réseaux sociaux. Pour maintenir une relation de confiance avec nos adhérents, ma responsabilité, en collaboration avec les différentes équipes internes,

est de fournir un support technique fiable et contribuer à assurer la sécurité, la protection des données personnelles. C'est la préservation de la vie privée que mon métier garantit. C'est un rôle important, je trouve.

Et puis, travailler pour une mutuelle signifie également s'engager dans des valeurs essentielles. La préservation de l'environnement en est une.

Grâce aux applications informatique que nous gérons, nous contribuons positivement, même si c'est indirect,

à l'impact environnemental : nous aidons à limiter l'utilisation du papier, de l'encre et d'autres ressources, socialement comme écologiquement.

Bien que notre service soit, certes, gourmand en consommation électrique et en data, si nous effectuons bien notre travail, nos impacts deviennent finalement positifs.

Pour résumer, bien que mon métier soit très technique, il est avant tout au service de l'humain. Et s'il s'établit, en plus, dans une mutuelle, c'est-à-dire dans une entreprise qui a de belles valeurs fondamentales, je me dis que mon travail est utile et qu'il a vraiment un sens. C'est ma contribution au monde qui m'entoure.



PILIER N°2 : LA QUALITÉ

LA RECHERCHE DE QUALITÉ POUR TOUS NOS ADHÉRENTS
ET NOS COLLABORATEURS



LA QUALITÉ DE VIE ET LES CONDITIONS DE TRAVAIL (QVCT)

Placer la satisfaction de nos clients/ adhérents et de nos collaborateurs au centre de toutes nos attentions

3 BONNE SANTÉ
ET BIEN-ÊTRE



8 TRAVAIL DÉCENT
ET CROISSANCE
ÉCONOMIQUE



INDICATEUR-2025

80 %

bien-être estimé
des collaborateurs

RÉSULTAT 2022

62 %

Depuis 2020, une démarche QVCT (Qualité de Vie et des Conditions de Travail) a été développée très intensément chez Energie mutuelle.

Rigoureusement mise en place et suivie par un comité de pilotage dédié, la qualité de vie au travail que nous proposons à nos collaborateurs est un des piliers majeurs de notre réflexion RSE.

Rappel

Depuis 2020, un questionnaire QVCT anonyme est proposé à l'ensemble des collaborateurs, afin d'évaluer leurs ressentis sur des points essentiels de leur qualité de vie au travail. Ce questionnaire est composé d'une cinquantaine de questions réparties en 4 parties :

- Vous - actuellement chez Energie mutuelle
- L'entreprise - Energie mutuelle
- La gouvernance d'Energie mutuelle
- Synthèse QVCT

ainsi qu'une tribune libre.

Le comité de pilotage a également pour charge d'entériner les points de vigilance issus des réponses au questionnaire QVCT et de valoriser les points forts.

Il est composé :

- du directeur général
- de la directrice RSE
- de la responsable RH

chaque niveau hiérarchique est également représenté, c'est-à-dire :

- un membre du Comex
- un cadre responsable
- deux non cadres

ainsi que deux membres du CSE.

Des points d'étape sont effectués 2 fois par mois, auprès de tous les cadres qui relaient ensuite à leurs équipes les évolutions des actions menées.

Également, un état des actions en cours est effectué 2 fois par an directement auprès de tous les collaborateurs.



PILIER N°2 : LA QUALITÉ

LA RECHERCHE DE QUALITÉ POUR TOUS NOS ADHÉRENTS
ET NOS COLLABORATEURS



LA QUALITÉ DE VIE ET LES CONDITIONS DE TRAVAIL (QVCT)



Placer la satisfaction de nos clients/ adhérents et de nos collaborateurs au centre de toutes nos attentions

Bilan

Globalement, un progrès a été ressenti par les collaborateurs depuis l'année dernière, avec une moyenne d'amélioration générale de + 9,5 points*.

La plus forte hausse générale est ressentie dans la partie « gouvernance », avec une augmentation de 20 points*.

Les collaborateurs ont une vision plus positive (+ 11 points*) de l'entreprise.

Le « bien-être au travail », de manière générale, continue d'augmenter (+ 5 points*).

La partie QVCT a pris + 3 points* depuis l'année dernière.

Les demandes d'améliorations sont en baisse : 9 sujets sont passés de « point à améliorer » à « point positif »

Action

En 2022 les points de vigilance représentent un peu moins de 4 % des réponses au questionnaire.

Sur la base des réponses apportées, 34 actions ont été mises en place cette année, afin de développer les points forts (comme la fierté et la cohésion, le contenu du travail, l'équilibre vie pro/vie perso) et les points de vigilances (comme les charges de travail, l'avenir professionnel, les irritants).

Évidemment, le service RSE travaille en étroite collaboration avec tous les services de la mutuelle, dont le service RH, auprès duquel nous avons traité des sujets passionnants en 2022.

* calcul sur 100 points



PILIER N°2 : LA QUALITÉ

LA RECHERCHE DE QUALITÉ POUR TOUS NOS ADHÉRENTS ET NOS COLLABORATEURS



LA QUALITÉ D'APPRENTISSAGE

S'ouvrir à de nouvelles collaborations durables et responsables

4 ÉDUCATION DE QUALITÉ

8 TRAVAIL DÉCENT ET CROISSANCE ÉCONOMIQUE

INDICATEUR-2025

2 %

de la masse salariale consacrée à la formation

RÉSULTAT 2022

2,30 %

feuilles

Formations et ouverture d'une bourse de l'emploi interne - Bilan

Energie mutuelle a dédié 2,3 % de sa masse salariale à la formation de ses collaborateurs en 2022, ce qui a permis de déployer notre plan de développement des compétences à 107 % sur l'année (formations prévues vs formations réalisées).

Également, une formation a été mise en place avec 6 temps d'échanges dans le cadre d'un cycle de formation pour les managers d'Energie mutuelle (formation qui se poursuivra sur le T1 2023).

Nous avons également créé un parcours d'intégration pour les nouveaux entrants et le personnel en mobilité interne. L'année 2022 a permis à 4 collaborateurs d'évoluer en interne et ainsi d'élargir leurs compétences, de s'ouvrir à des nouvelles perspectives dans l'entreprise. Ces mobilités permettent aussi de reconnaître l'implication de nos collaborateurs et d'améliorer le service rendu aux adhérents.

Formations et ouverture d'une bourse de l'emploi interne - Actions :

Les métiers de la mutualité évoluent et continuent de muter, notamment avec l'essor du digital. Certains emplois vont être profondément transformés d'ici quelques années. En écho à ces changements, la formation doit préparer au mieux les collaborateurs à ces nouvelles évolutions (digitalisation des métiers, nouvelles attentes des adhérents, évolutions des réglementations etc.).

Pour répondre à ces transformations, nous avons notamment créé, en 2022, un poste dédié à la formation des collaborateurs des services de la gestion. Notre formatrice interne a ainsi pu mettre en place des sessions adaptées aux spécificités d'Energie mutuelle (outils métiers, procédures internes...) et permettre à nos collaborateurs d'être à jour sur les nouveautés réglementaires.

De plus, pour garantir le bien-être et l'employabilité, il est indispensable d'être à l'écoute de tous. Chaque personne peut trouver différentes manières d'exprimer ses besoins, ses idées et ses craintes, dans un cadre d'échange bienveillant et constructif. Pour un meilleur dialogue, deux entretiens individuels sont réalisés chaque année pour tous les collaborateurs :

- L'entretien annuel permet d'échanger avec le manager sur les objectifs de l'année et établir un bilan sur ceux de l'année précédente, afin de mieux analyser les forces et les difficultés éventuellement rencontrées ;
- L'entretien professionnel permet d'évoquer les attentes en matière de projet professionnel, de mobilité ou de besoins en formation.



PILIER N°2 : LA QUALITÉ

LA RECHERCHE DE QUALITÉ POUR TOUS NOS ADHÉRENTS ET NOS COLLABORATEURS



L'ALTERNANCE

chez Energie mutuelle

4 ÉDUCATION DE QUALITÉ

8 TRAVAIL DÉCENT ET CROISSANCE ÉCONOMIQUE

INDICATEUR-2025

18%

d'alternants

RÉSULTAT 2022

15,85%

Bilan

En 2020, Energie mutuelle a impulsé une nouvelle dynamique dans les équipes en faisant appel à l'alternance pour sa politique de recrutement. Depuis, le nombre d'alternants n'a cessé de croître jusqu'à atteindre 15,85 % de nos effectifs en 2022, dans différents métiers de l'entreprise : Prestations, Devis, Adhésion et Cotisations, Relations Entreprises, Digitale, comptabilité, Action sociale, RSE etc.

Actions

La taille humaine d'Energie mutuelle permet à nos alternants de pouvoir diversifier leurs compétences au sein d'un même service, jusqu'à, pour certains, pouvoir gérer en autonomie des dossiers complets ou des projets.

Nos tuteurs, engagés dans leurs rôles, ont à cœur de leur apporter au quotidien leurs connaissances, les valeurs de la mutualité et un savoir être en entreprise. Le parcours d'intégration dédié aux alternants permet un suivi régulier et un temps d'échange privilégié entre l'étudiant et son tuteur les 6 premiers mois de son arrivée.

Chez Energie mutuelle, les alternants bénéficient des mêmes droits et devoirs qu'un collaborateur en CDI (télétravail, participation aux travaux de réflexions des projets, ponctualité...). Nous faisons tout notre possible pour qu'ils aient des méthodes et des outils concrets et pour trouver rapidement un travail à la fin de leurs études.



PILIER N°2 : LA QUALITÉ

LA RECHERCHE DE QUALITÉ POUR TOUS NOS ADHÉRENTS ET NOS COLLABORATEURS

AUTRES AVANCÉES RH

en 2022



La Direction Relations Humaines a également œuvré en 2022 sur différentes autres actions :

- 2,6 % de la masse salariale ont été dédiés à la politique de rémunération ;
- 44 % des collaborateurs ont bénéficié d'une revalorisation salariale individuelle ;
- Au 1^{er} janvier 2022, un avenant à l'accord sur la durée du travail a été négocié donnant la possibilité à tous nos collaborateurs de récupérer 5 jours maximum de repos par an ;
- Également, au 1^{er} janvier 2022, nous avons ouvert le travail hybride à la France métropolitaine
- 13 réunions avec les élus du CSE ont été réalisées sur toute l'année 2022, avec un dialogue social ouvert, transparent et très constructif.





PILIER N°2 : LA QUALITÉ

LA RECHERCHE DE QUALITÉ POUR TOUS NOS ADHÉRENTS
ET NOS COLLABORATEURS

FOCUS

Sécurité des personnes

3 BONNE SANTÉ
ET BIEN-ÊTRE



8 TRAVAIL DÉCENT
ET CROISSANCE
ÉCONOMIQUE



Actions

L'entreprise souhaite un environnement de travail sain et inclusif où la santé et la sécurité des personnes reste une priorité.

Depuis 2020, le Covid19 a été un sujet majeur au sein des entreprises. Outre les mesures de sécurité obligatoires à appliquer au sein de toute entreprises, nous avons pris conscience des impacts de cet événement sur la santé mentale et physique des collaborateurs.

En 2022, Energie mutuelle a mis en place des sensibilisations obligatoires concernant les RPS (risques psycho sociaux), afin de permettre aux collaborateurs d'appréhender les principales notions autour de la santé mentale au travail. Nous avons ainsi pu donner les outils et les connaissances nécessaires pour identifier les situations qui exposent au RPS, les manifestations observables, les conséquences sur la santé ou encore comprendre les différents types de prévention des RPS.

De plus, nos sociétés ont évolué, de nouvelles méthodes de travail apparaissent ainsi que de nouveaux besoins. Les organisations se transforment, de même que les RPS. Le télétravail est entré dans nos modes de fonctionnement et l'ensemble de nos collaborateurs a reçu, lors de la mise en place de cette nouvelle forme de travail, une documentation détaillée, relative notamment aux troubles musculosquelettiques et à l'isolement.

Nous avons également poursuivi notre sensibilisation sur la santé, en réitérant le challenge sportif collectif qui favorisant l'esprit d'équipe et l'activité sportive, ou encore en proposant des séances de sophrologie pour le bien-être personnel.

Tous les ans, nous organisons la semaine QVCT, avec cette année le thème « se faire plaisir ». Les collaborateurs, sur leur demande, ont ainsi, tout au long de cette semaine, découvert et pu pratiquer :

- Le lundi : la découverte et la pratique du CrossFit,
- Le mardi : un déjeuner sous forme d'un pique-nique, où chacun a ramené un plat qui a été partagé avec tous les convives, après une dégustation à l'aveugle,
- Le mercredi : un blind-test très animé où nous avons entendu de belles voix chanter pour gagner,
- Le jeudi : la découverte du Yoga
- Le vendredi : un cours de cuisine, pour découvrir de nouvelles astuces ainsi que des recettes simples et rapides.



PILIER n°3 L'éthique

UNE ÉTHIQUE IRRÉPROCHABLE.
FAIRE CE QUI EST JUSTE ET S'AMÉLIORER EN CONTINU.

Chez Energie mutuelle, nous nous regroupons autour de nos 3 piliers RSE, car nous savons que la qualité, l'environnement et l'éthique sont tout simplement intimement liés.

« Grâce à notre génie scientifique et technologique, nous avons fait de ce monde un quartier. Et maintenant, par notre engagement moral et éthique, nous devons en faire une fraternité. Nous devons tous apprendre à vivre ensemble en tant que frères, sinon nous périrons ensemble en tant qu'idiots. »

Martin Luther King

Parce que nous sommes persuadés que les mots, comme certains silences, ne sont pas à prendre à la légère, parce que nous considérons que les maux s'habillent d'actions, chez Energie mutuelle, l'éthique, à elle seule, est un pilier de notre RSE.

En 2022 comme les années précédentes, Energie mutuelle s'est engagée dans des réflexions et des actions concrètes. Évidemment, le handicap est un sujet primordial et vous le lirez dans les prochaines pages, beaucoup d'actions ont été menées sur ce sujet cette année. Mais nous avons voulu ouvrir également notre éthique à tous les combats de notre siècle, comme encore le droit des femmes, l'acceptation de l'autre au travers de sa différence, ainsi qu'aux idées du collectif, du partage et de l'open source.

L'éthique, pour nous, c'est donner la possibilité à toutes et tous d'avancer correctement dans un monde en perpétuel changement.

- 6 OBJECTIFS SPÉCIFIQUES -



Soutenir
l'égalité professionnelle



Favoriser
l'insertion de travailleurs
en situation de handicap
(RQTH)



Soutenir
des associations
de personnes
en difficultés



Réduire
les inégalités d'accès
à la santé



Communiquer
sur notre RSE



Partager
les stratégies et les enjeux
de la Mutuelle
aux collaborateurs

**PILIER N°3 : L'ÉTHIQUE**

UNE ÉTHIQUE IRRÉPROCHABLE.
FAIRE CE QUI EST JUSTE ET S'AMÉLIORER EN CONTINU.

**ÉGALITÉ ENTRE LES FEMMES ET LES HOMMES***non calculable***Promouvoir l'écoute active, le dialogue social et assurer le principe d'égalité dans la sphère professionnelle****8 TRAVAIL DÉCENT ET CROISSANCE ÉCONOMIQUE****10 INÉGALITÉS RÉDUITES****INDICATEUR-2025****90/100**index égalité
femmes/hommes**RÉSULTAT 2022****incalculable****Bilan**

L'un des indicateurs de l'index égalité H/F étant incalculable, la globalité de l'index ne peut pas être estimé. Néanmoins, afin de poursuivre les démarches engagées en 2022, Energie mutuelle s'applique à mettre en œuvre des actions d'amélioration continue.

Action

En avril 2022, la 1^{re} enveloppe salariale dédiée à l'égalité femme/homme voit le jour au sein d'Énergie mutuelle. 9 femmes et 1 homme ont pu bénéficier de cette enveloppe. Celle-ci sera reconduite en 2023.

Durant le 1^{er} semestre 2022, un groupe de travail, composé de femmes et d'hommes de divers services de l'entreprise (Paris et Angers), sur la base du volontariat, a apporté une analyse effectuée en fonction des domaines de compétences de chacun (Gestion, Relations Humaines, Contentieux, Assistanat, etc...) sur le principe de l'égalité professionnelle. En parallèle, l'entreprise a lancé une enquête auprès de ses collaborateurs pour pouvoir mesurer leur ressenti sur la pratique de l'égalité professionnelle au sein de notre Mutuelle. Ce travail collaboratif a abouti, en septembre 2022, à la signature d'un plan d'action unilatéral, portant sur l'égalité professionnelle. L'objet de ce plan d'action est de promouvoir l'égalité au sein de l'entreprise et de mettre en œuvre les moyens nécessaires à la suppression ou, à défaut, la réduction des inégalités éventuellement constatées. À cet effet, il comporte notamment :

- une série d'objectifs de progression;
- des actions permettant d'atteindre ces objectifs;
- l'évaluation du coût des mesures;
- et des indicateurs permettant d'évaluer l'effet des actions mises en œuvre.

Afin de continuer à travailler sur le sujet de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et après consultation du CSE, il a été décidé qu'à partir de 2022, le mode de calcul s'appuierait sur les écarts de rémunération des femmes et des hommes en fonction des classifications conventionnelles et non plus en fonction des catégories socio-professionnelles. Ceci permettra d'avoir des résultats comparables, plus cohérents entre les écarts de rémunérations et les responsabilités des collaborateurs d'Énergie mutuelle.

L'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes constitue un élément fondamental de la politique sociale d'Énergie mutuelle.



PILIER N°3 : L'ÉTHIQUE

UNE ÉTHIQUE IRRÉPROCHABLE.
FAIRE CE QUI EST JUSTE ET S'AMÉLIORER EN CONTINU.



LE HANDICAP ET LA DIFFÉRENCE

Être aux côtés des personnes qui se sentent différentes

3 BONNE SANTÉ ET BIEN-ÊTRE



8 TRAVAIL DÉCENT ET CROISSANCE ÉCONOMIQUE



10 INÉGALITÉS RÉDUITES



INDICATEUR-2025

8%

deRQTH au sein de l'entreprise

RÉSULTAT 2022

2,74%

Bilan

Lorsque nous avons réfléchi à notre indicateur concernant le handicap, Spécifique, Mesurable, Atteignable, Réaliste et Temporel, nous nous sommes rendu finalement qu'il était plus SMAT que SMART. Car pour augmenter notre taux de RQTH, nous avons 2 possibilités :

- la première était de créer un guide RQTH que nous avons présenté à tous les collaborateurs. Il avait pour objectif, outre de dépasser les appréhensions de la reconnaissance d'un handicap en entreprise, de faciliter les éventuels souhaits ou besoins de nos collaborateurs n'osant pas franchir le pas pour faire reconnaître une situation de handicap,
- la seconde était d'intégrer des personnes reconnues RQTH au sein de notre mutuelle. Mais pour cela, il nous fallait croiser cette ambition avec une grande campagne de recrutement, ce qui n'a pas été possible en 2022. Si nous ne recrutons pas, nous ne pouvons pas augmenter notre taux de RQTH, selon les modalités définies par le cadre légal.

Malgré nos contraintes, cependant, nous avons réussi à augmenter notre taux de RQTH évoluant de 1,10 % en 2021 à 2,74 % en 2022, grâce au recrutement d'une personne. Par ailleurs, des actions concrètes ont également été mises en place cette année, grâce à un nouveau comité de pilotage dédié : le copil H&D

Sensibilisations et actions

Dans la lignée de notre politique Handicap et Différence (nommée H&D), nous avons créé un comité de pilotage spécifique.

En 2022, nous avons structuré notre démarche sur les sujets qui nous tiennent à cœur et enfin pu avancer sur la mise en place d'actions concrètes.

Tout d'abord, nous avons désigné 3 référents H&D, facilitant la mise en œuvre de notre politique. Leur mission consiste à :

- accompagner les collaborateurs en situation de handicap dans leur parcours professionnel;
- guider les managers, les RH, la RSE dans le déploiement de cette politique;
- faciliter l'intégration de tout nouveau collaborateur ayant une RQTH ou se sentant différent;
- favoriser la recherche de solutions face aux situations inédites;
- faire partie du Copil H&D d'Énergie mutuelle et de Handimut de l'ANEM;
- effectuer une veille réglementaire sur tous les sujets en lien avec le handicap et la différence, transmise ensuite au copil, H&D et aux RH.

Nos référents H&D sont des contacts sur lesquels s'appuient les collaborateurs qui ont besoin d'aide.

Évidemment, tous les membres du Copil ont également un rôle de soutien auprès des référents, dans un esprit collectif.



PILIER N°3 : L'ÉTHIQUE

UNE ÉTHIQUE IRRÉPROCHABLE.
FAIRE CE QUI EST JUSTE ET S'AMÉLIORER EN CONTINU.



LE HANDICAP ET LA DIFFÉRENCE

Être aux côtés des personnes qui se sentent différentes

Nous avons également travaillé les enjeux, les objectifs, les indicateurs et créé le plan d'action à horizon 2025. Nous avons, en outre, élaboré une charte, qui a été communiquée à tous nos collaborateurs.

Puis, après avoir structuré nos idées, nous avons décidé de construire notre démarche dans un Plan d'action défini à horizon 2025, dont une partie a déjà pu être mise en œuvre en 2022.

- CHARTE HANDICAP ET DIFFÉRENCE -

FAIRE DES DIFFÉRENCES UNE FORCE

- Apprendre des différences de chacun
- S'appuyer sur les individualités pour avoir un regard nouveau

ENCOURAGER LA DIFFÉRENCE

- Favoriser l'insertion des personnes RQTH
- Favoriser l'insertion des personnes LGBT et LGBTQIA+
- Accompagner l'insertion des personnes qui se sentent tout simplement différentes

SENSIBILISER

- Ouvrir les esprits
- Rendre accessible
- Démystifier la notion de handicap

CRÉER DU LIEN AVEC NOS ADHÉRENTS DIFFÉRENTS

- Être en écoute active
- Recueillir et simplifier les démarches EM au quotidien

S'ENGAGER AU QUOTIDIEN

- S'ouvrir à de nouvelles collaborations
- Découvrir des lieux spécifiques (exemple café joyeux)

- PLAN D'ACTION -

EM Handicap
Semaine sur le handicap et la différence en entreprise
Thématique en 2021 sur les 5 sens

Ateliers flash/webinaires
Sensibilisation sur la différence en entreprise

Guide
Comment déposer une demande de RQTH
Sensibilisation obligatoire par les RH tous les ans auprès de tous les collaborateurs.

Argumentaires handicap et différence
À destination des gestionnaires

Collaborer avec des associations
Partenariats durables

« tous concernés, tous aidants »
Comment mieux aider nos adhérents en situation d'aidant

Ateliers
Comment bien intégrer un collaborateur en situation de handicap
Formation des managers et de leur équipe

Mur de la différence
En physique et en virtuel, équipe Teams

« tous concernés, tous différents »
Comment mieux communiquer avec nos adhérents en situation de handicap



PILIER N°3 : L'ÉTHIQUE

UNE ÉTHIQUE IRRÉPROCHABLE.
FAIRE CE QUI EST JUSTE ET S'AMÉLIORER EN CONTINU.

L'EM handicap est une semaine de sensibilisation dédiée au handicap et à la différence depuis 2020. Lors de ces semaines, les thèmes des sensibilisations sont choisis, travaillés et présentés par le service RSE et depuis 2022, par tous les membres du COPIL H&D. Un challenge est toujours mis en place, afin de mettre en avant les collaborateurs les plus assidus sur ces sujets.

Ainsi, cette année nous avons pu découvrir :

lundi

la présentation de la charte H&D et la mise en place, pour 1 mois, d'un arbre de la différence



mardi

une initiation à la langue des signes française

mercredi

la présentation de notre guide RQTH à tous les collaborateurs



Quelle démarche ?

Il vous est conseillé de vous en occuper dès que des besoins se font sentir

- 1** Remplir, dater et signer le formulaire unique de demande à la MDPH
- 2** Compléter le formulaire avec les photocopies des justificatifs demandés : **carte d'identité, justificatif de domicile et certificat médical** rempli et signé par votre médecin
- 3** Rédiger la partie 'vie quotidienne'
- 4** Compléter votre dossier avec des photocopies de documents utiles pour comprendre votre situation
- 5** Déposer ou envoyez le dossier à la MDPH de votre domicile après en avoir conservé une copie

jeudi

l'accueil de 3 personnes en situation de handicap dans le cadre du DUODAY. Une journée d'apprentissages mutuels pour tous nos collaborateurs et nos invités. Nous avons ainsi pu faire la rencontre avec des personnes d'autres horizons au cours de cette journée pleine d'attentions et de rires...

vendredi

le challenge qui consistait à retrouver, sur la base du langage des signes, 15 de nos collègues qui avaient bien voulu jouer le jeu en nous envoyant des vidéos les montrant signer leur nom. Tous les participants ont gagné un petit livre pour découvrir la langue des signes.



Le challenge

- 01** Vous découvrez la personne derrière le nom signé par A. et L., dans la liste de noms qui vous est proposée,
- 02** Vous l'écrivez le premier / la première dans la conversation Teams,
- 03** Celui ou celle qui découvre le plus de noms signés a gagné !



PILIER N°3 : L'ÉTHIQUE

UNE ÉTHIQUE IRRÉPROCHABLE.
FAIRE CE QUI EST JUSTE ET S'AMÉLIORER EN CONTINU.

TÉMOIGNAGE



Muriel

Cheffe de cabinet - Animation
du territoire

Il me semble essentiel aujourd'hui de reconnaître et d'accepter dans le monde professionnel, toutes les différences. On souhaiterait, dans un monde idéal, que ni le handicap ni les différences ne soient un frein à l'emploi ou aux responsabilités et que les conditions d'exercice de l'emploi soient telles qu'elles permettent de les prendre au mieux en compte.

Ma réaction première a été de ne pas intégrer le Copil Handicap et Différence (H&D). En effet, je me sentais trop directement concernée, trop proche de ce sujet, toujours sensible, n'ayant pas forcément la distance et le recul nécessaires pour l'aborder professionnellement.

Aujourd'hui, je me dis que c'était évident d'y participer. Le partage de mes connaissances de l'environnement administratif, institutionnel ou associatif du secteur du handicap ou de mon expérience pouvant être un apport intéressant. Je suis ainsi particulièrement heureuse d'avoir fait connaître le DuoDay et sa mise en place a été pour moi une grande fierté.

Sur un plan plus personnel, en parlant avec d'autres porteurs de handicap, j'ai partagé le fait qu'il n'est jamais facile de faire la démarche de reconnaissance d'un handicap. Initier cette démarche c'est devoir d'abord accepter son handicap... Utiliser la RQTH (Reconnaissance de Qualité de Travailleur Handicapé), une fois accordée, est encore une autre étape. En parler, encore une autre. Et peut-être, enfin, percevoir que son handicap a aussi apporté quelque chose.

La création d'un Copil dédié au handicap et à la différence a été fructueuse, avec une mention particulière pour toute la semaine sur handicap, dont le programme a été très riche. Le fait qu'il ait été pour la première fois proposé à tous les collaborateurs d'Énergie mutuelle d'accueillir, à l'occasion du DuoDay, des personnes en situation de handicap est un premier pas pour une meilleure connaissance de différents types de handicap, leur acceptation, voire leur banalisation, dans un environnement professionnel.

Il me semble néanmoins que ce n'est qu'un début, que nombre de missions restent à mener pour améliorer l'acceptation et la prise en compte des handicaps et de toutes les différences.

Un challenge qui reste à relever pour nous tous !



PILIER N°3 : L'ÉTHIQUE

UNE ÉTHIQUE IRRÉPROCHABLE.
FAIRE CE QUI EST JUSTE ET S'AMÉLIORER EN CONTINU.



LA SOLIDARITÉ AVANT TOUT

Respecter les valeurs de la Mutualité

1 PAS DE PAUVRETÉ

C'est une évidence que la solidarité fait complètement partie d'Énergie mutuelle. Il n'y a qu'à voir le nombre de participants qui répondent présents à chaque demande de collecte.

C'est donc avec beaucoup d'admiration que nous souhaitons mettre en avant tous les collaborateurs d'Énergie mutuelle, dans cette page dédiée à la solidarité et à la gentillesse.

3 BONNE SANTÉ ET BIEN-ÊTRE

Bilan

Tous les ans, Énergie mutuelle regroupe ses forces vives pour aider ceux qui en ont besoin.

Si depuis 2016, nous avons un partenariat avec l'Association des Paralysés de France (APF).

D'autres partenariats ont vu le jour en 2021, par exemple avec l'ESAT KYPSELI-ESAT-BOUCHEMAINE.

En 2022, nous avons souhaité nous engager plus fortement auprès d'associations spécifiques. Pour cela, un grand nombre de nos collaborateurs a donné de leur temps et de leur énergie pour soutenir des actions avec :

- La Banque alimentaire
- Emmaüs
- Saint-Vincent-de-Paul
- Ainsi que le Centre hospitalier François Quesnay à Mantes-la-Jolie.

10 INÉGALITÉS RÉDUITES

Sensibilisation

Nos sensibilisations ont été centrées cette année sur des webinaires, comme lors de notre rituelle journée de la terre, où nous avons développé le sujet « la vision de l'éthique en entreprise dans le monde », mais également au travers de notre communication interne où nous avons écrit ou relayé des articles et des réflexions autour des sujets comme « qu'est-ce que la vraie gentillesse ? », « l'histoire du droit des femmes », « comment aider les aidants », « comment reconnaître et combattre le harcèlement moral »...

INDICATEUR-2025

3
partenariats avec des associations d'aide aux personnes en difficultés

RÉSULTAT 2022

4
associations
+ 2
entreprises



PILIER N°3 : L'ÉTHIQUE

UNE ÉTHIQUE IRRÉPROCHABLE.
FAIRE CE QUI EST JUSTE ET S'AMÉLIORER EN CONTINU.



LA SOLIDARITÉ AVANT TOUT

Respecter les valeurs de la Mutualité

Action

La journée solidaire d'Énergie mutuelle était, en 2022, tournée vers l'humain ! En partenariat avec la Banque Alimentaire, les collaborateurs d'Énergie mutuelle se sont répartis dans 6 magasins parisiens pour collecter de la nourriture et des produits d'hygiène, qui ont été distribués aux plus démunis, par l'Association Saint Vincent de Paul - SVP.



Cette fin d'année a aussi été le fruit d'une grande collecte de jouets pour le Noël d'enfants lors de notre Noël solidaire. De très nombreux collaborateurs ont ainsi déposé des jouets sous le sapin d'Énergie mutuelle. Ils ont ensuite été distribués au service pédiatrique du centre hospitalier François Quesnay à Mantes-la-Jolie pour les jouets des collaborateurs parisiens et à Emmaüs pour les jouets de nos collaborateurs angevins.





PILIER N°3 : L'ÉTHIQUE

UNE ÉTHIQUE IRRÉPROCHABLE.
FAIRE CE QUI EST JUSTE ET S'AMÉLIORER EN CONTINU.



LA SANTÉ

Respecter les valeurs de la Mutualité

1 PAS DE PAUVRETÉ

3 BONNE SANTÉ ET BIEN-ÊTRE

10 INÉGALITÉS RÉDUITES

INDICATEUR-2025

2
actions par an

RÉSULTAT 2022

2

Les nouveautés :

- **Déshérence des prestations** : une campagne, auprès des adhérents dont le RIB n'est pas à jour, a été lancée pour leur verser leurs remboursements en attente.
- **Télétransmission automatique des décomptes d'Assurance maladie** : une opération menée conjointement avec la Camieg a consisté à noemiser le dossier des adhérents dont la télétransmission était inopérante. Ainsi, plus de 5 000 adhérents bénéficient aujourd'hui de ce service les dispensant d'adresser leurs décomptes à Energie mutuelle.
- **Espace personnel** : 8 adhérents sur 10 ont désormais activé leur espace personnel dont les fonctionnalités (pré-liquidation note d'honoraires d'ostéopathie, dépôt dématérialisé des factures, téléchargement carte d'adhérents...) leur permettent d'accélérer le remboursement de leurs soins.
- **Appli mobile** : Déjà 51 000 adhérents ont téléchargés l'appli mobile pour toujours avoir à ses côtés l'accès à Energie mutuelle.

Mais également le réseau Kalixia

Pour que chaque adhérent puisse bénéficier d'une couverture santé de qualité tout au long de sa vie en maîtrisant son budget, Energie mutuelle a mis en place le réseau de soins Kalixia (optique, audiologie et ostéopathie). L'action de ce réseau de soins consiste à sélectionner, sur la base de cahiers des charges qualitatifs, des professionnels de santé auprès desquels les adhérents peuvent se procurer des équipements ou services à des conditions et tarifs avantageux.

Ils peuvent ainsi mieux réguler leurs dépenses de santé, diminuer leur reste à charge, tout en bénéficiant de la qualité des prestations et produits délivrés. Ce réseau se développe en permanence, afin de garantir une couverture optimale des bassins de vie sur tout le territoire et répondre aux besoins des adhérents d'Energie mutuelle.

Nous avons observé que le réseau Kalixia a été très utilisé en 2022 (taux de fréquentation supérieur à 60 % par nos bénéficiaires). Concrètement, c'est près de 3 M€ d'économie pour nos adhérents, ce qui témoigne aujourd'hui de la réelle utilité sociale qui est mis à leur disposition par ce service.

Et toujours notre partenariat avec Deuxième Avis

Pour mieux servir ses adhérents, Energie mutuelle assure une offre santé avec des services digitaux, dans le respect de la protection des données personnelles et médicales.

En cas de maladie grave ou d'hospitalisation, Deuxième Avis est un service qui permet aux adhérents à titre individuel, et aux salariés des entreprises clientes d'Energie mutuelle, de confirmer en moins de 7 jours auprès de médecins experts, un diagnostic, une intervention ou un traitement médical. Facile d'utilisation et sécurisé, il donne accès à 250 médecins spécialistes, qui peuvent traiter plus de 650 pathologies (cancers, maladies cardiovasculaires, maladies neurologiques, malformations, pathologies rares...)

En 2022, le top 5 des maladies les plus consultées par les bénéficiaires sont :

1. Orthopédie et rhumatologie
2. Endométriose
3. Neurologie
4. Maladies digestives
5. Tumeurs et cancers

Taux de recommandation de nos adhérents : 100 % !



PILIER N°3 : L'ÉTHIQUE

UNE ÉTHIQUE IRRÉPROCHABLE.
FAIRE CE QUI EST JUSTE ET S'AMÉLIORER EN CONTINU.



LA RSE LE CIMENT DE L'ÉTHIQUE EN ENTREPRISE



Mettre la RSE au centre de toutes nos réflexions stratégiques et communiquer régulièrement



Si la RSE a le vent en poupe actuellement, ce n'est pas juste une tendance éphémère. Elle est, bien au contraire, la partie structurante de notre évolution humaine, reportée au microcosme de l'entreprise.

Cependant, la RSE a construit, autour d'elle, les ponts pour y arriver à plus grande échelle.

Communiquer sur notre RSE est un moyen de partager nos bonnes pratiques, nos échecs, nos réflexions pour en faire profiter ceux qui en cherchent encore le commencement dans la multitude de sujets qui est à travailler.

Transmettre ce rapport RSE, n'est ni une contrainte, ni obligation pour Energie mutuelle, qui n'entre pas dans le cadre de la réglementation sur ce sujet-là, mais c'est tout simplement une évidence et des valeurs propres à la RSE : le partage et la conviction.

INDICATEUR-2025

1

Publication annuelle

RÉSULTAT 2022

1



PILIER N°3 : L'ÉTHIQUE

UNE ÉTHIQUE IRRÉPROCHABLE.
FAIRE CE QUI EST JUSTE ET S'AMÉLIORER EN CONTINU.



PARTAGER DIRECTEMENT LES STRATÉGIES ET LES ENJEUX DE LA MUTUELLE AUPRÈS DES COLLABORATEURS

Promouvoir l'écoute active, le dialogue social et assurer le principe d'égalité dans la sphère professionnelle

8 TRAVAIL DÉCENT
ET CROISSANCE
ÉCONOMIQUE



INDICATEUR-2025

12

communications directes
dans l'année
par la Direction générale

RÉSULTAT 2022

11

Les chercheurs de l'*Université de Warwick* en Grande Bretagne, ont constaté en 2020, que les collaborateurs, autorisés à prendre des décisions et à moduler leur travail à leur propre rythme, étaient plus susceptibles de se sentir investis et donc plus productifs.

Bilan

En 2022, notre enquête annuelle auprès de tous nos collaborateurs a fait ressortir que :

- 74 % de nos collaborateurs se sentent suffisamment informés de la stratégie de l'entreprise
- 82 % pensent que la communication entre les dirigeants et les collaborateurs est fluide
- 92 % pensent qu'ils ont le droit à l'erreur
- 88 % ont confiance en leur manager

Actions

Chez Energie mutuelle, nous avons eu la chance, dès 2020, de pouvoir élargir nos réflexions concernant le management, mais également la communication grâce au projet DEFIS¹.

Depuis, beaucoup de choses ont changé.

- Une fois par mois, excepté aux mois de juillet et d'août, les « café EM » regroupant tous les collaborateurs pendant 1 heure, détaillent les avancées de la mutuelle
- Une fois par an, un séminaire d'une journée est organisé pour tous les collaborateurs, afin de faire un point, à date, des évolutions passées, présentes et à venir de l'entreprise
- Des rencontres directes entre la Direction générale et les collaborateurs qui le souhaitent dans un entretien collectif de 10 personnes, sont établies pour faciliter les échanges
- Des réunions tous les 15 jours entre cadres de chaque direction (environ 30 personnes), donnent la possibilité à chaque service d'exposer les projets de leur périmètre.
- Les 1/1, rencontres mensuelles individuelles d'1/2 heure, entre les managers et chaque personne de leur équipe, permet un échange focalisé sur 2 questions centrales « comment vas-tu ? » et « que puis-je faire pour toi ? »

1. Think tank interne sur l'entreprise idéale par une quinzaine de collaborateurs volontaires dans le but d'améliorer la qualité de vie et les conditions de travail chez Energie mutuelle.



Conclusion

Si nous regardons notre bilan RSE en 2022, nous pouvons, d'une manière générale, être satisfait de tout le travail accompli et des avancées qui ont été faites.

Si notre pilier « qualité » n'a pas bougé depuis l'année dernière, celui de « l'environnement » a tout de même progressé de 40 points. Quant à notre pilier « éthique », il a également vu une augmentation de 24 points.

Les résultats sont encourageants pour continuer dans le même sens en 2023 et multiplier la mise en œuvre d'actions supplémentaires.

Notre engagement sociétal, intrinsèque de par les valeurs de la Mutualité, est, depuis 2019, moteur de toutes nos réflexions.

En devenant ambassadeur des valeurs portées par la RSE et Energie mutuelle, chaque collaborateur s'implique dans l'entreprise et dans la société qui l'entoure.

Il est temps, maintenant, de continuer à œuvrer ensemble, chaque jour, main dans la main avec toutes nos parties prenantes, pour un avenir durable.



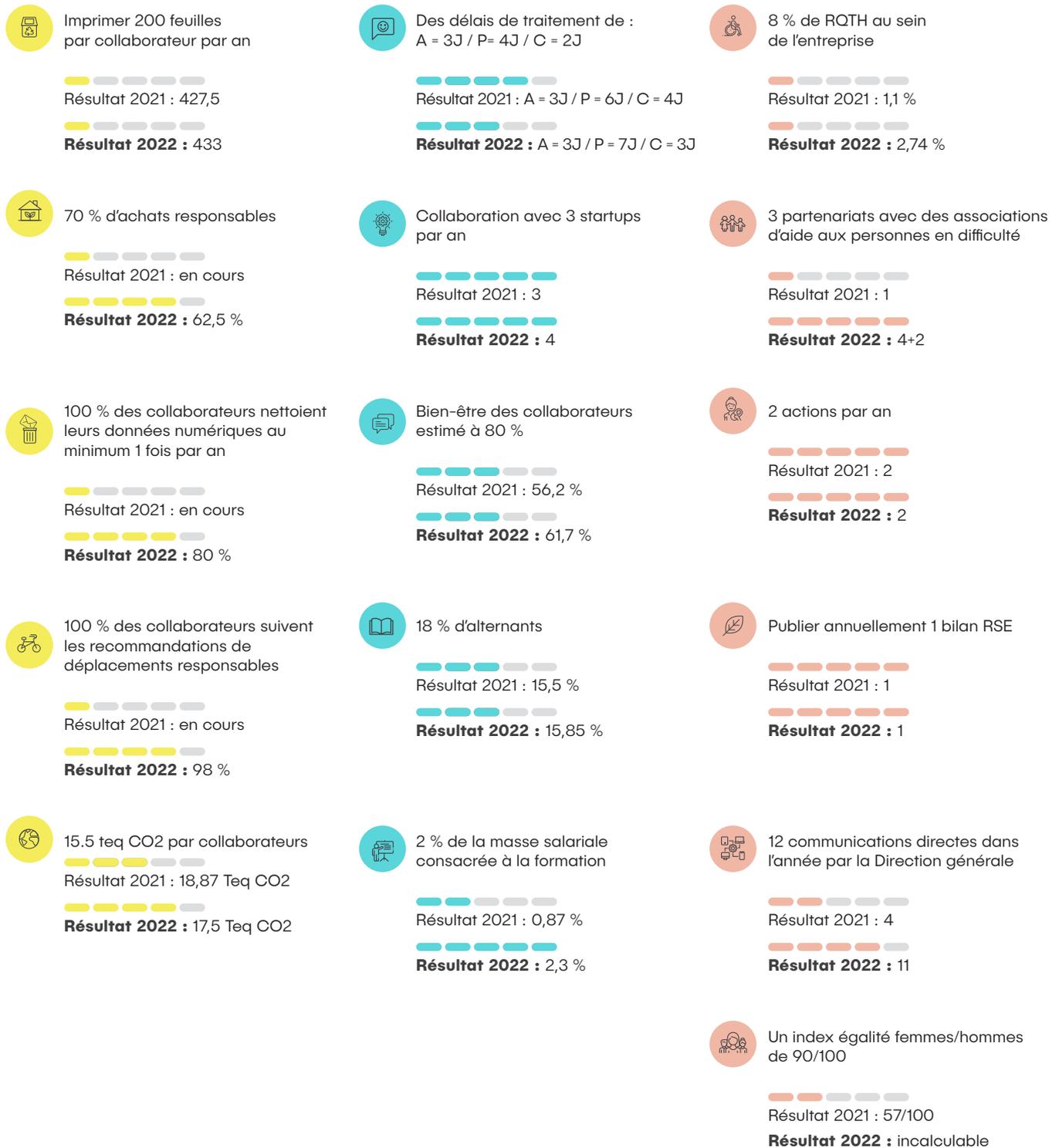
TABLEAU DES INDICATEURS 2021/2022

PILIER N°1
L'ENVIRONNEMENT

PILIER N°2
LA QUALITÉ

PILIER N°3
L'ÉTHIQUE

- NOS INDICATEURS HORIZON 2025 -





07_EM_RAPPORT_RSE_FLY-20230530

Energie mutuelle, 66 avenue du Maine 75015 PARIS – energiemutuelle.fr

Mutuelle soumise aux dispositions du Livre II du Code de la mutualité SIREN 419 049 499 – APE 6512Z.

Mutuelle soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), 4 place de Budapest, CS 92459, 75436 PARIS Cedex 9.

Copyright Energie mutuelle 2023. Toute communication, reproduction, publication, même partielle, est interdite sauf autorisation. Crédits photos : Getty.

Energie
mutuelle
Groupe **malakoff humanis**