

RAPPORT RSE
ENERGIE MUTUELLE
2021


Energie
mutuelle
Groupe malakoff humanis

REMERCIEMENTS



Nous souhaitons remercier toutes les forces vives d'Energie Mutuelle qui ont participé à l'élaboration de ce rapport RSE, fruit d'un travail collectif, amical et engagé.



Merci à la Gouvernance d'Energie Mutuelle, François Lamotte, *Président* et Emmanuel Verdenet, *Directeur Général*, pour leur soutien.

Merci à notre *service RH*, Laura Havas et Maële Guillou, toujours très engagées pour faire éclore de beaux projets.

Merci à notre *service Pilotage satisfaction client* et particulièrement à Olivier Huet et François Monvoisin, pour leur disponibilité.

Merci *aux services de la Gestion* et notamment à Jean-Marc Pressat, pour son implication.

Merci à *vous tous*, collaboratrices et collaborateurs d'Energie Mutuelle, et expressément à Yanis Bitch, Muriel de Courrèges, Adeline Georget, Sidiki Kone, Aurélie Jeanjean, Aminata Soukouna, pour leur engagement personnel dans ce rapport.

**Parce que la force d'Energie Mutuelle,
c'est nous tous au quotidien**

Laurence Haedens
Déléguée RSE et Innovation

Anouck Quéméneur
Chargée RSE en alternance

SOMMAIRE

• Manifeste	1
• Déclaration de la gouvernance	
• Déclaration du Président d'Energie Mutuelle	2
• Déclaration du Directeur Général d'Energie Mutuelle	3
• Présentation d'Energie Mutuelle	
• Notre métier	4
• Nos ambitions	4
• Nos valeurs	5
• En quelques chiffres	5
• Nos grands moments	6
• Notre stratégie RSE	8
• Notre méthodologie	10
• Vue globale du rapport RSE 2021	12
• Pilier 1-L'environnement	
• Préface	14
• Limiter notre consommation de papier	15
• Etre responsable dans nos achats	16
• Limiter la pollution numérique	18
• Respecter une politique de déplacement	19
• Baisser nos émissions de gaz à effet de serre	20
• Pilier 2-La qualité	
• Préface	22
• Améliorer notre satisfaction adhérents et clients	23
• Favoriser le développement de l'innovation	25
• Etre à l'écoute de nos collaborateurs	26
• Soutenir l'apprentissage en recrutant des alternants	29
• Soutenir l'égalité professionnelle	31
• Développer les compétences de nos collaborateurs grâce à la formation	32
• Pilier 3-L'éthique	
• Préface	33
• Favoriser l'insertion de travailleurs en situation de handicap (RQTH)	34
• Soutenir des associations de personnes en difficultés	37
• Réduire les inégalités d'accès à la santé	37
• Communiquer sur notre RSE	38
• Partager les stratégies et enjeux de la Mutuelle auprès des collaborateurs	39
• Conclusion	40
• Feuille de route RSE	41

MANIFESTE

Energie Mutuelle ne s'inscrit pas simplement dans le mouvement mutualiste. Nous sommes animés, depuis toujours, par la défense des valeurs fondamentales de la Mutualité, incarnées par des femmes et des hommes engagés pour faciliter, à tous, l'accès à la santé.

C'est au quotidien que nos collaborateurs et nos parties prenantes font vivre les 4 grandes valeurs de la Mutualité :

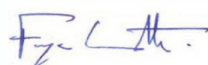
- 1 • **La solidarité**, matérialisée par des actions fortes, en faveur de l'accès à la santé : l'absence de questionnaire médical au moment de l'adhésion permet à tous de s'assurer en fonction de son état de santé, sans variation de cotisation ;
- 2 • **La démocratie** se reflète avec le principe inscrit 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.

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.

François Lamotte,
Président



Emmanuel Verdenet,
Directeur Général



DÉCLARATION DU PRÉSIDENT

Energie Mutuelle n'est pas une entreprise humaine comme les autres. Elle est, d'une part, le fruit d'un travail attentif et patient de construction d'un système de protection de santé mutualiste et donc solidaire qui a fait ses preuves dans les crises, notamment récentes traversées par nos concitoyens, et, d'autre part, elle intervient dans un secteur qui touche à notre vie quotidienne :

la lumière, le chauffage, mais également plus largement la sécurité de notre Nation, l'indépendance énergétique, l'avantage compétitif pour maintenir et développer notre rang industriel et commercial.

L'énergie est déterminante dans la compétitivité de notre pays.

Au cœur des enjeux d'un nouveau monde plus collectif et participatif, souhaité par nos concitoyens et les entreprises de notre pays, avec une révolution qui se profile dans les grands usages de l'Énergie ; construction, transport, industrie... et dans notre rapport à la consommation et au vivre ensemble intergénérationnel, la RSE ne peut être, dans ce contexte, une simple brique de la stratégie de notre Mutuelle comme le digital, l'expérience client...



A Energie Mutuelle, la RSE constitue l'ADN de notre stratégie.

C'est pour cela que nous associons énergie et environnement, en construisant des partenariats durables avec nos écosystèmes sociaux et économiques, que nous mettons tout en œuvre pour maîtriser les impacts sociétaux des décisions et des activités de l'entreprise, dans une recherche permanente de qualité pour nos adhérents et nos salariés et que nous favorisons, par une approche de fidélisation grâce à notre éthique l'amélioration continue et l'innovation.

C'est pour cela que nous avons été les initiateurs de « Confluence RSE », le concentrateur des énergies et des idées RSE des mutuelles du Groupe Malakoff Humanis ;

C'est pour cela que nous créons un club RSE ouvert à toutes les bonnes volontés pour identifier, créer et valoriser les pratiques vertueuses ;

C'est pour cela, qu'en matriciel à notre organisation classique, chaque salarié est impliqué dans notre stratégie car, relié à la RSE, il connaît son impact dans ses actions quotidiennes.

Place à l'action !

François Lamotte, Président

DÉCLARATION DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

La RSE est aujourd'hui confrontée à un déficit de crédibilité: elle ne peut se contenter de bonnes intentions ou d'actions ponctuelles et flatteuses pour soulager la conscience des acteurs qui y participent.

Compte tenu de l'urgence et de l'importance de ses enjeux, la RSE ne doit plus être considérée comme un simple exercice de communication, mais doit s'intégrer dans la stratégie de l'entreprise. L'insérer au cœur de sa raison d'être et de ses valeurs, comme s'y engage Energie Mutuelle, est la garantie qu'elle sera prise en compte dans le processus décisionnel de la Mutuelle et qu'elle vivra au quotidien dans l'entreprise.

Pour réaliser cette transformation, il m'apparaît essentiel d'agir sur les leviers suivants :

La mobilisation des managers pour incarner au quotidien la RSE

Pour mettre en œuvre une stratégie RSE efficace et pérenne, il m'apparaît essentiel de s'appuyer sur les relais managériaux qui ont la responsabilité de transposer nos promesses en résultats. Il est aussi de la responsabilité des managers de donner de la cohérence à des initiatives qui pourraient apparaître diffuses. L'alignement entre notre raison d'être et nos comportements est fondamental pour réussir le pari d'un management incarné et crédible, afin de porter nos engagements RSE.

La formation pour comprendre les enjeux de la RSE

La RSE reste un sujet complexe, multiple et mouvant au gré de l'actualité. Les collaborateurs, pour la plupart, n'ont pas suivi de formation initiale spécifique sur le sujet. Il est donc nécessaire de créer un socle de connaissances minimum pour l'ensemble des acteurs, de développer des compétences spécifiques, métier par métier (gouvernance, achats responsables, éthique des affaires, ...), et de communiquer au plus proche du terrain afin de faire vivre la culture RSE dans la durée.

L'évaluation de l'impact de la RSE pour prouver son intérêt stratégique

La RSE a longtemps été, et reste, considérée comme une contrainte pour les entreprises. Il est temps de réaliser qu'elle est une opportunité de répondre aux attentes croissantes des clients et autres parties prenantes, de s'adapter aux évolutions du contexte économique (vers une économie fonctionnelle, circulaire, collaborative), d'innover (inventer de nouveaux produits et services) et de fournir un levier pour accélérer les transformations de notre Mutuelle. Sans nul doute, avec une stratégie RSE ambitieuse, nous aurons des atouts pour fidéliser ou gagner de nouveaux clients et nous serons attractifs pour nos futurs collaborateurs.



En tant que directeur général et citoyen, je m'engage à mobiliser l'ensemble des acteurs internes d'Energie Mutuelle pour faire vivre au quotidien nos engagements RSE et faire évoluer notre culture d'entreprise dans une trajectoire vertueuse en matière sociale et environnementale.

NOTRE MÉTIER

Notre engagement mutualiste est avant tout d'accompagner chaque individu dans la prévention santé et les moments difficiles de la maladie. 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, Energie 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 de nos 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.

NOS AMBITIONS



L'INNOVATION

Avoir un temps d'avance en matière de protection sociale

LA SANTÉ ET LA PROTECTION



Garantir la santé de tous les professionnels de l'énergie



LA PROXIMITÉ

Etre le partenaire santé de référence pour les professionnels de l'énergie



LA PERFORMANCE

Etre le leader de la protection sociale dans les entreprises de l'énergie



LE DÉVELOPPEMENT DURABLE PLANÈTE ET RSE

Etre une référence en matière de RSE dans le milieu mutualiste

NOS VALEURS

Nous sommes très attachés aux intentions fondatrices de la mutualité: solidarité, partage, entraide... C'est pourquoi, Energie Mutuelle défend **4 valeurs principales**, co-construites avec tous les collaborateurs en atelier de travail et validées par la Gouvernance. Elles sont, pour nous, l'essentiel de notre métier :

- **L'HUMAIN**

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

- **LE RESPECT**

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

- **LA CONFIANCE**

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

- **L'AUDACE**

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

EN QUELQUES CHIFFRES



26 ANS
D'EXPERTISE
DANS LA SANTÉ



83
COLLABORATEURS



13
ALTERNANTS



2 SITES

**ANGERS
PARIS**



200 ENTREPRISES
DANS
L'ÉCO-SECTEUR DE
L'ÉNERGIE

+
NOS CLIENTS
HISTORIQUES :
LES IEG*



176 000
ADHÉRENTS

357 000
PERSONNES
PROTÉGÉES

39 M €
DE CA



83%
DES COLLABORATEURS
TROUVENT UN SENS
À LEUR TRAVAIL

NOS GRANDS MOMENTS

1996

1997

MES-APAGE est créée 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 financière.

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.

2012

2013

Mutieg intègre à toutes ses garanties, une couverture « Perte d'Autonomie / Dépendance ».

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



NOS GRANDS MOMENTS



Un second site ouvre à Angers.

2015

2016

Un partenariat avec Indépendance Royale est signé, pour donner accès à un équipement d'aménagement du domicile de nos adhérents seniors, à des tarifs très concurrentiels.

2018

2019

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
- 2ème Avis
- Visible Patient



Le service RSE est créé

2020

2021

Ouverture de l'espace personnel adhérents.

Application mobile complètement revue 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 psy et d'osthéopathie pour plus de rapidité dans les remboursements.

Partenariat avec 2ème 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 aujourd'hui près de 418 000 bénéficiaires.



NOTRE STRATÉGIE RSE

La RSE a pour but de mettre les entreprises face à leurs responsabilités, vis-à-vis des évolutions mondiales.

En perpétuelle amélioration, elle se repose sur les principes du développement durable (DD), dont elle est le garant dans les entreprises.

Chez Energie Mutuelle le développement durable est le *pourquoi* ; la RSE est le *comment* ; le but commun étant de garantir notre futur.



La planète Terre est à ce jour la seule oasis de vie que nous connaissons au sein d'un immense désert sidéral.

En prendre soin, respecter son intégrité physique et biologique, tirer parti de ses ressources avec modération, y instaurer la paix et la solidarité entre les humains, dans le respect de toute forme de vie, est le projet le plus réaliste, le plus magnifique qui soit.

Pierre Rabhi

Fondateur du mouvement Colibris

NOTRE ENGAGEMENT SOCIÉTAL DEPUIS 2019

Energie Mutuelle a engagé, depuis 2019, une évolution forte de sa responsabilité, concernant les enjeux environnementaux, sociaux, sociétaux, d'éthique et d'innovation, sur le seul souhait de protéger le monde de demain.

Par cette volonté, un service RSE a été créé cette même année.

NOTRE STRATÉGIE RSE

Energie Mutuelle intervient dans un éco-système très particulier et spécifique ; nos adhérents, nos collaborateurs, notre gouvernance et nos grands clients, notamment la Branche des Industries Electriques et Gazières ont, d'une part, conscience de l'impact majeur de leurs actions sur l'environnement et le futur de la planète et portent, d'autre part, depuis leur origine et collectivement, l'ambition de développer des solutions industrielles et innovantes pour améliorer environnement et société.

Parce que notre Mutuelle est intégrée à ce monde de l'énergie et à celui de la Mutualité, également engagée depuis sa création dans une recherche d'amélioration sociale et sociétale, la RSE forme naturellement l'ADN de notre stratégie. A titre collectif comme individuel, chaque femme et chaque homme d'Energie Mutuelle partage une vision de la société en étant conscient de sa responsabilité et des liens sensibles entre RSE, énergie, industrie, santé, lien social et sociétal.

La déclinaison opérationnelle de notre RSE est bien naturellement alignée avec les engagements et les actions du Groupe Malakoff Humanis dont la RSE se concrétise autour de 4 thématiques : Gouvernance, Capital Humain, Offre, Société.

Notre ambition est de faire preuve d'exemplarité et de porter des solutions bénéfiques, industrielles et innovantes pour nos adhérents, et plus largement la société et notre environnement.

RSE et Développement Durable chez **Energie mutuelle** Groupe malakoff humanis

La RSE au cœur de nos décisions stratégiques et opérationnelles



NOTRE MÉTHODOLOGIE

OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE



Les 17 Objectifs du développement durable (ODD) de l'ONU nous ont servi de base de réflexion dans l'élaboration de la stratégie RSE d'Energie Mutuelle. Les ODD répondent en effet à des problématiques environnementales, sociales et sociétales internationales. Nous souhaitons, humblement et à notre échelle, pouvoir participer à l'évolution positive du monde de demain.

En 2020, nous contribuons à 7 ODD.
En 2021, notre stratégie RSE répond à 13 ODD,
c'est à dire 5 de plus que l'année dernière.

Notre ambition RSE, à horizon 2025, est de prendre en compte les 17 ODD dans notre stratégie.

Puis, nous définirons des trajectoires de plus en plus précises et complètes de chacun des 17 ODD que nous suivrons.

Sur chaque page du bilan RSE, les ODD auxquels Energie Mutuelle répond sont notifiés par la présence de leur logo.

L'ENVIRONNEMENT

PRINCIPE N°1

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

5 objectifs spécifiques :

- Limiter notre consommation de papier
- Etre responsable dans nos achats
- Limiter la pollution numérique
- Respecter une politique de déplacement
- Baisser nos émissions de gaz à effet de serre

LA QUALITÉ

PRINCIPE N°2

LA RECHERCHE DE QUALITÉ POUR NOS BÉNÉFICIAIRES ET NOS SALARIÉS

6 objectifs spécifiques :

- Améliorer notre satisfaction adhérents et clients
- Favoriser le développement de l'innovation
- Etre à l'écoute de nos collaborateurs
- Soutenir l'apprentissage en recrutant des alternants
- Soutenir l'égalité professionnelle
- Développer les compétences de nos collaborateurs grâce à la formation

L'ÉTHIQUE

PRINCIPE N°3

FIDÉLISATION GRÂCE À NOTRE ÉTHIQUE, FAIRE CE QUI EST JUSTE ET S'AMÉLIORER EN CONTINU

5 objectifs spécifiques :

- 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

VUE GLOBALE DU RAPPORT RSE 2021



En 2021, nous avons souhaité renforcer notre responsabilité, en nous engageant à créer une réelle stratégie RSE au sein d'Energie Mutuelle.

Grâce à la mobilisation de toutes les bonnes volontés qui nous entourent, nous avons déterminé les enjeux auxquels Energie Mutuelle doit faire face à horizon 2025.

Nous avons identifié 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 qui en découlent.

Notre stratégie RSE repose aujourd'hui sur **3 piliers** - l'environnement, la qualité, l'éthique et 16 objectifs spécifiques, concrétisés par 16 indicateurs de performance.

En **2019-2020**, nous avons opté pour développer en priorité la **qualité** : de nos prestations et de la réponse à nos adhérents, ainsi que de 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 collaborateurs et élus, mise en place d'actions concrètes etc.).

En **2022**, nous nous concentrerons sur l'**éthique** en entreprise, tout en continuant de faire avancer les réflexions et les actions des deux autres piliers de notre RSE.

A Energie Mutuelle, les valeurs humanistes et d'égalité sont notre socle. Il était donc évident de concrétiser toutes nos réflexions sur ces sujets dans une politique intitulée "*tous concernés, tous différents*", intégrant non seulement le sujet du **handicap** mais également de la **différence**. Imaginée en 2021, elle sera construite en 2022, grâce à un Copil dédié et des référents internes. Avec la mise en place de ce beau projet, nous nous sommes donnés des challenges à relever : atteindre un taux de travailleurs en situation de handicap de 8% d'ici 2025 et défendre, coûte que coûte, les grandes réflexions sociétales actuelles et futures.

En pleine crise sanitaire, nous sommes également fiers de nous être engagés à **réduire les inégalités d'accès à la santé**. Pour cela, nous avons signé un partenariat avec le réseau *Kalixia*. Nos adhérents peuvent donc aujourd'hui avoir accès à des professionnels de santé sélectionnés pour la qualité de leurs prestations, répartis sur tout le territoire, à des tarifs défiant toute concurrence.

Dans la continuité de ces réflexions sur la santé, et notamment en pleine pandémie, nous avons également décidé de faciliter plus encore les démarches de nos adhérents. En collaborant avec *Deuxième Avis*, plateforme donnant accès à 250 médecins spécialistes traitant plus de 650 pathologies, nos bénéficiaires peuvent être assurés des meilleurs parcours de soins.

Pour autant, nous savons que tout est lié : santé, environnement, qualité, éthique... Notre parcours RSE s'est donc effectué avec toujours en tête nos 16 objectifs principaux.

Au niveau environnemental, nous avons décidé de limiter notre consommation de papier, de diminuer nos impressions, de remplacer nos piles jetables par des piles rechargeables, d'impulser la mise en place d'une politique achats responsables...

En ce qui concerne la qualité, nous avons replacé, dans un même élan, nos collaborateurs, nos adhérents et nos clients, au centre de notre attention.

Nous avons innové dans nos méthodes de travail, en mettant en place, entre autres, des entretiens "one-to-one" entre les collaborateurs et leur manager.

Nous avons donné leur chance à 13 jeunes, en ouvrant des postes en contrat d'apprentissage, au sein de tous nos métiers.

Enfin, parce que le cœur de notre métier est de soutenir au mieux la santé de nos adhérents dans toutes les phases de leur vie, nous nous sommes donnés les moyens d'améliorer leur écoute. Toutes les équipes ont pour objectif une note de satisfaction supérieure à 18/20 lors des échanges téléphoniques avec nos affiliés et nos clients.



Ces leviers ne sont qu'une brève partie de nos actions RSE 2021.
Nous vous invitons à poursuivre votre lecture pour connaître les suivants...

L'ENVIRONNEMENT

PRINCIPE N°1

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

Parce qu'il ne sert à rien d'agir sans connaître réellement le sens des actions que nous menons, il est important d'entendre et de comprendre les conséquences inévitables qu'auront nos modes de vie et de travail sur le futur.



Nous avons donc créé tout un panel de sensibilisations simples, ludiques et de plusieurs niveaux. Tous les collaborateurs d'Energie Mutuelle ont aujourd'hui une vision égale des enjeux environnementaux actuels.

Puis, en septembre 2021, nous sommes passés de la sensibilisation à l'action, organisant une collecte de déchets, en partenariat avec la *Fondation Surfrider* et en collaboration avec *Paillettes d'impact*.

Au total, 550 litres de déchets, dix litres de mégots, un pot d'échappement et un éléphant en peluche ont été collectés en deux heures de marche au bord du Canal de l'Ourcq, à Paris.

Outre l'action solidaire que revêtait cette journée, les sourires et l'énergie de tous mis dans cette belle implication mutuelle, ont été la preuve, qu'ensemble, nous sommes capables du meilleur.



Notre civilisation se détruit parce qu'elle s'est conçue comme devant transgresser toutes les limites dans tous les domaines.

D. Bourg, professeur en philosophie,
Directeur de l'Institut des Politiques Territoriales et de
l'Environnement Humain (IPTEH)

LIMITER NOTRE CONSOMMATION DE PAPIER



INDICATEUR-2025

200 feuilles par collaborateur imprimées dans l'année

RÉSULTAT 2021

427,5 feuilles

12 CONSOMMATION ET PRODUCTION RESPONSABLES



Des impressions plus responsables

Nous disposons de 4 imprimantes à Energie Mutuelle. Nous les avons paramétrées par défaut en impressions obligatoires "recto verso" et "noir et blanc". Pour imprimer en couleur, le choix est "forcé", ce qui réduit inévitablement notre consommation d'encre.

Nous avons aussi mis en place un système d'annulation sur les grandes impressions, qui permet de limiter le gaspillage papier.

Lors de notre "bilan papier 2021", nous avons calculé que le nombre de feuilles utilisées annuellement par collaborateur était de près de 423. Notre objectif est qu'en 2025 la consommation de feuilles soit abaissée à 200 ou moins, annuellement par collaborateur. Cet objectif passera, entre autres, par de nouvelles sensibilisations et la digitalisation.

Nous avons déjà opéré cette dématérialisation avec les fiches de paies en 2021. Ce changement se démocratisera, dès 2022, pour l'ensemble de nos documents.



Une première réflexion ACV (Analyse du Cycle de Vie)

Toujours dans l'idée de diminuer le nombre de feuilles consommées, mais également dans l'optique de travailler sur l'Analyse du Cycle de Vie des objets que nous consommons à Energie Mutuelle, nous avons supprimé les poubelles générales, installées un peu partout sur nos sites de Paris et d'Angers, ainsi que les poubelles individuelles de bureau.

Nous les avons remplacé par seulement deux poubelles de tri par site.

Nos papiers et nos cartons, placés dans une poubelle spécifique, sont récupérés par une entreprise externe à Paris et par la mairie à Angers pour les recycler.

ÊTRE RESPONSABLE DANS NOS ACHATS



INDICATEUR-2025

70% d'achats responsables

RÉSULTAT 2021

En cours

12 CONSOMMATION
ET PRODUCTION
RESPONSABLES



7 ÉNERGIE PROPRE
ET D'UN COÛT
ABORDABLE



Laurence, lors de la journée de solidarité 2021 où nous avons collecté les déchets le long du Canal de l'Ourcq.

Politique d'achats responsables

Une des valeurs fondamentales de la Mutualité est aussi de travailler collectivement pour faire avancer les idées solidaires.

C'est pourquoi, nous allons créer une politique d'achats responsables qui verra le jour en 2022 et qui aura pour but de travailler, main dans la main, avec tous nos fournisseurs, sur des engagements responsables.

Un(e) chef(fe) de mission transmettra les indicateurs d'amélioration de notre responsabilité d'achats via un comité de pilotage dédié à tous les sujets de la RSE.

Mise en place de piles rechargeables à la place des piles jetables

Nous savons tous combien les piles sont une catastrophe au niveau écologique. Pourtant, aujourd'hui, nous ne pouvons pas encore nous en passer, même en entreprise.

Ces réflexions nous ont amené à vouloir basculer toute notre consommation de piles jetables en piles rechargeables.

Depuis septembre 2021, des chargeurs de piles ont été installés dans les locaux parisiens et angevins. Tous les collaborateurs ont accepté de ramener les piles jetables déchargées, dans des bacs de collecte spécifiques (où elles seront recyclées, permettant ainsi de récupérer jusqu'à 80 % des métaux contenus) et de les remplacer par des piles rechargeables.

Ainsi, tout notre parc de piles sera 100% rechargeable dès 2022.

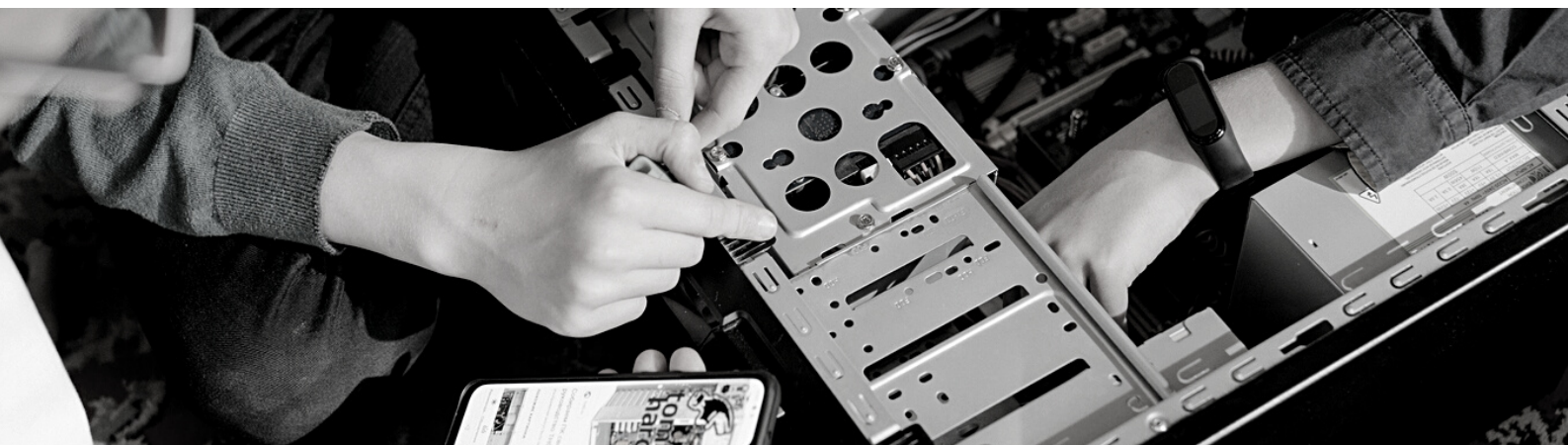
Recyclage du matériel informatique

Afin d'être complètement en phase avec nos valeurs, nous avons décidé d'entamer une réflexion profonde sur tout notre matériel informatique.

Nous allons auditer notre réserve pour différencier les ordinateurs, connectiques, claviers, souris etc, récupérables des non récupérables.

Une partie du matériel non utilisé, mais pouvant encore servir, sera offert aux salariés. Nous enverrons le matériel restant à un établissement spécialisé (ESAT et/ou de réinsertion) qui recyclera les appareils avant de les transmettre à des familles n'ayant pas les moyens de s'acheter un ordinateur et participer ainsi, à notre échelle, à la lutte contre les inégalités sociales.

L'audit du matériel a débuté et nous verrons en 2022 se concrétiser ce beau projet.



Partenariat avec des traiteurs responsables

En 2021, nous avons décidé d'informer nos collaborateurs de l'impact de l'alimentation sur leur santé et sur la planète.

Nous nous sommes donc rapprochés du traiteur *Ideel Garden* qui propose d'excellents repas diversifiés, préparés de manière responsable (produits de saison, agriculture locale...).

Depuis quelques mois, *Ideel Garden* a décidé de se recentrer sur des prestations plus spécifiques, en stoppant les livraisons individuelles et se concentrant sur un modèle de livraison entreprise plus en adéquation avec leurs valeurs écologiques.

Cependant, nous sommes toujours clients lorsque nous avons besoin d'un bon traiteur !



LIMITER LA POLLUTION NUMÉRIQUE



INDICATEUR-2025

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

RÉSULTAT 2021

En cours

13 MESURES RELATIVES
À LA LUTTE CONTRE
LES CHANGEMENTS
CLIMATIQUES



Sensibilisation à la pollution numérique

Une sensibilisation standard sur la pollution numérique a été effectuée durant la semaine du Développement Durable en septembre 2021.

Dans le cadre d'"Une Energie Durable" (la semaine du Développement Durable d'Energie Mutuelle) des vidéos, intitulées "Moins de 3 minutes pour", ont été le biais de sensibilisations sur :

- La pollution par les déchets (standard)
- Le gaspillage alimentaire (standard)
- La pollution plastique (standard)
- La pollution numérique (standard)

A cette occasion, les collaborateurs, qui n'avaient pas encore pris conscience de l'impact d'internet et du numérique sur l'environnement, ont pu découvrir les enjeux attenants à ce sujet, encore très mal étudiés par les SI des entreprises en général.

Ceux qui étaient déjà sensibilisés à ce sujet, ont pu ajouter leurs idées et transmettre leur savoir.

En 2022, une sensibilisation avancée, sous forme de webinaire, est prévue pour aller plus loin dans l'apprentissage des impacts du numérique.

Elle sera suivie d'un challenge collectif de nettoyage de données mails et drive, ainsi que la distribution d'un "guide de bonnes pratiques du numérique" à tous les collaborateurs.

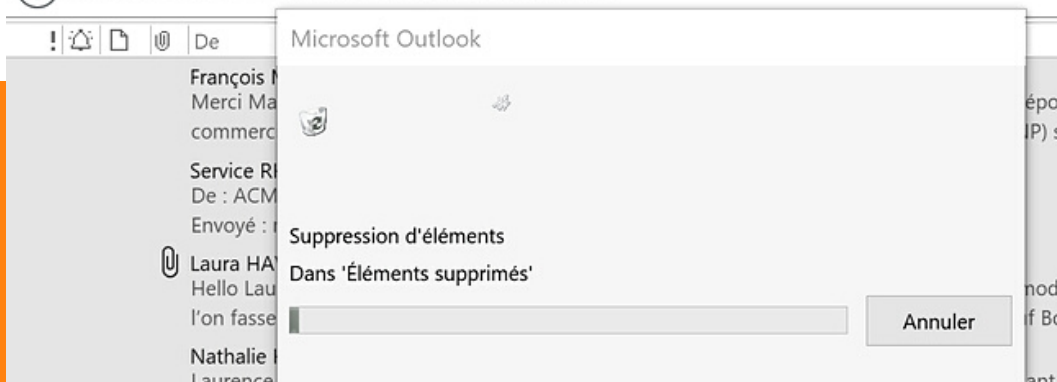
Détail du poids des données chez Energie Mutuelle en 2021 :

- Mails : 1 347 GO
- Drive : 2 854 GO
- Intranet et messagerie instantanée : 1 539 GO

Éléments supprimés



Récupérer les éléments récemment supprimés de ce dossier



RESPECTER UNE POLITIQUE DE DÉPLACEMENT



INDICATEUR-2025

100% des collaborateurs suivent la politique de déplacement

RÉSULTAT 2021
En cours

13 MESURES RELATIVES
À LA LUTTE CONTRE
LES CHANGEMENTS
CLIMATIQUES



Création d'une politique déplacement en 2022

Dans le cadre de La loi du 17 août 2015 sur la Transition Énergétique pour la Croissance Verte, les entreprises de plus de 100 salariés, situées dans le périmètre d'un "Plan de Déplacement Urbain", ont l'obligation d'avoir un "plan de déplacement" qui favorise l'usage de mobilités dites "douces", pour se rendre à leur travail (objectif : inciter les collaborateurs à diminuer l'usage de la voiture).

Energie Mutuelle, entreprise de moins de 100 salariés, n'est donc pas, en principe, concernée par cette obligation.

Cependant, engagés pour la sauvegarde et la protection de l'environnement, nous connaissons aujourd'hui les impacts néfastes de l'utilisation de la voiture et souhaitons réduire les nôtres en soutenant les mobilités alternatives. Après avoir établi notre bilan carbone 2021, nous avons pu constater que nos émissions de GES liées aux transports et déplacements, sont relativement faibles ; elles ne représentent qu'1% des émissions globales d'Energie Mutuelle. Cela est en partie dû à la crise sanitaire et à la hausse du télétravail. Cependant, nous sommes aussi convaincus de l'utilité et du bienfait des relations professionnelles en présentielle, pour les collaborateurs et l'entreprise. Ces relations induisent des déplacements et donc in fine des émissions de GES.

Pour réduire nos impacts environnementaux, nous mettrons en place, courant 2022, un plan de mobilité, qui aura pour objectifs de réguler les déplacements professionnels des collaborateurs, mais aussi la migration pendulaire (trajets domicile-travail).



BAISSER NOS EMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE



INDICATEUR-2025
15,5 TeqCO2 par collaborateur

RÉSULTAT 2021
18,87 TeqCO2 par collaborateur

13 MESURES RELATIVES À LA LUTTE CONTRE LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES

Bilan et stratégie carbone

Très touchés par les effets des entreprises sur le changement climatique, dû, en partie, aux fortes émissions de gaz à effet de serre (GES), nous avons décidé, depuis 2020, de calculer notre impact sur le climat.

En partenariat avec la société *Carbonapp* depuis 2021, nous avons utilisé les guides méthodologiques proposés par l'ADEME et l'association Bilan Carbone, pour évaluer, le plus précisément possible, notre impact sur le climat.

Sur la segmentation de 19 postes, 5 postes sont en augmentation, 14 sont en baisse.

Notre taux de GES a baissé de plus de 10% entre 2020 et 2021.

	2020	2021
Total général annuel	1 766,66 TeqCO2	1 566,20 TeqCO2
Emissions annuel par salarié	21,29 TeqCO2	18,87 TeqCO2

TeqCO2 = Tonnes équivalent CO2 = l'équivalence en CO2 de nos émissions de Gaz à Effet de Serre (GES)

Une baisse de nos GES en 2021

Cette baisse de nos GES est due, d'une part aux actions ponctuelles (sensibilisation de toute l'entreprise sur les sujets environnementaux, choix d'abaissement de notre consommation de papier, choix de piles recyclables, déménagement de locaux etc.) et d'autre part, il faut le dire, à la crise sanitaire, qui a fortement réduit nos achats, nos consommables et nos déplacements, puisque tous les collaborateurs ont été en 100% travail à distance pendant plus de 6 mois entre 2020 et 2021.

Au vu de cette bonne nouvelle, nous avons décidé d'aller plus loin et de nous engager dans un plan d'action de réduction de nos GES.

Que cela veut-il dire ?

Notre engagement est simple : notre but est qu'Energie Mutuelle, qui émet, comme toute entreprise et être humain, un taux inévitable de CO₂, rétablisse l'équilibre en réduisant ses GES de l'ordre de 20% minimum sur les postes des scopes 1* et 2* mais, également 20% sur les postes contrôlables du scope 3*.

**Scope 1 : Émissions directes, produites par les sources fixes et mobiles, nécessaires aux activités : trajets professionnels.*

Scope 2 : Émissions indirectes associées à la consommation d'électricité, de chaleur ou de vapeur nécessaires aux activités : énergie des locaux.

Scope 3 : Autres émissions indirectement produites par les activités : immobilisations, intrants (achats de produits ou services), trajets domicile-travail, déchets etc.



Même si Energie Mutuelle n'est pas soumise à l'obligation d'un BEGES (Bilan d'Émissions de Gaz à Effet de Serre), la loi Grenelle II, nous sommes persuadés que la santé des humains passe obligatoirement par la santé de notre planète. En tant qu'entreprise, d'autant plus en tant que Mutuelle, il est indispensable de prendre nos responsabilités sociétales, au niveau de la santé collective.

LA QUALITÉ

PRINCIPE N°2

LA RECHERCHE DE QUALITÉ POUR NOS BÉNÉFICIAIRES ET NOS SALARIÉS

Au sein d’Energie Mutuelle et de toutes ses entités, la satisfaction de nos adhérents, clients, collaborateurs, est notre priorité.

Pour cela, nous développons une culture où l’adhérent et le client sont au centre de nos préoccupations, valorisons les pratiques et les comportements exemplaires.

Nous déployons aussi les compétences de nos collaborateurs à travers leurs appétences et œuvrons pour favoriser leur épanouissement dans leur métier.



La qualité, ce n’est pas une réparation rapide ou temporaire, c’est un processus d’amélioration continue.

Armand Valin Feigenbaum est un expert Américain de la qualité. Il est considéré comme l’inventeur du Total Quality Control qui sera repris plus tard sous le nom de TQM (Total Quality Management).

**AMÉLIORER NOTRE SATISFACTION
ADHÉRENTS ET CLIENTS**



INDICATEUR-2025
Des délais de traitement de :
3 jours maximum en Adhésions
4 jours maximum en Prestations (non auto)
2 jours maximum en Cotisations

RÉSULTAT 2021
A = 3
P = 6
C = 4

**8 TRAVAIL DÉCENT
ET CROISSANCE
ÉCONOMIQUE**

La qualité de nos délais de traitement

La qualité de notre engagement est la clef de voute de notre travail quotidien. Après quelques remises en cause nécessaires, nous sommes maintenant heureux de pouvoir assurer un suivi précis et particulier des demandes qui nous sont faites.

Les délais de traitement des dossiers que nous recevons sont une priorité à Energie Mutuelle. Et nous les suivons avec beaucoup de rigueur, car nous savons que notre métier est avant tout de soulager au maximum nos adhérents dans tous les types de soucis en lien avec leur santé.

Engagés dans une démarche ISO 9001 depuis 2018, nous sommes fiers d'avoir renouvelé notre certification en 2021.

Egalement, notre travail sur la qualité de nos services, entamé depuis 2019-2020, a été très bénéfique, puisque nos indicateurs phares sont très encourageants.



Délais de traitement :

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

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

La qualité de nos réponses aux adhérents

Nous sommes également 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 :

Notes Sitel : 2019 : 15,40 / 20
2020 : 15,39 / 20
2021 : 16,02 / 20

Si le nombre de **réclamations** reste à peu près stable, les **recours au médiateur** restent à la marge.

	2019	2020	2021
Nbre de réclamations	122	102	112
Nbre d'intervention du médiateur	6	3	3

Evidemment, nous ne sommes qu'au début de notre objectif, qui est de nous perfectionner constamment. C'est pourquoi notre grille qualitative se renforce chaque année dans le cadre de notre amélioration continue.

AMÉLIORER NOTRE SATISFACTION ADHÉRENTS ET CLIENTS

Dans le quotidien d'une Mutuelle, les croisements de vies sont constants.

Et il arrive que nos adhérents, passant par des périodes difficiles, soient débordés, tristes ou en colère..

Cependant, nous gardons précieusement tous les messages de remerciements, les déclarations enflammées (si, si...), les poèmes, les dessins... qui nous sont envoyés.

A notre tour, nous souhaitons remercier chaleureusement tous nos adhérents qui prennent le temps de nous écrire de si gentils messages.

Avec le temps, les mails ont remplacé les lettres "papier", mais les mots restent le meilleur vecteur d'émotions.

Très satisfaite, parce qu'une mutuelle très à l'écoute. Dans l'urgence ou comme sur le plan plus ou moins long terme, le Pôle Solidarité met en application rapidement des soins et traitements. Il ne nous laisse pas seul sur le chemin. Par la reconnaissance des souffrances qui me frappent, je me sens vraiment épaulée. Cette aide m'encourage et allège les difficultés que je rencontre sur le chemin de la thérapie, de ma reconstruction. Un grand merci .

Je vous remercie sincèrement pour le traitement de ma demande, cette aide est précieuse pour la suite de la prise en charge de mon fils, la personne qui m'a accompagné dans la constitution de mon dossier a été vraiment très agréable et très accompagnante.

merci
à nos adhérents pour leurs gentils messages

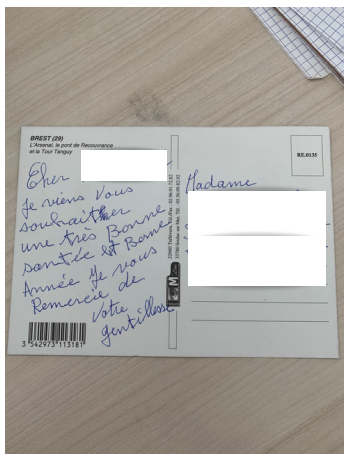
Constitution du dossier un peu fatigante, mais très satisfait du résultats et le sérieux des interlocuteurs.
Merci

Merci pour votre aide et l'accompagnement de mon interlocuteur, j'ai été informé de chaque étape pour mon dossier.

Je suis plus que satisfaite, merci à vous, franchement la prise en charge et les contacts que j'ai eu, vous êtes très professionnels. Très patients également, le temps que moi, je puisse constituer le dossier, merci beaucoup. Je mesure la chance d'avoir un service au sein de notre société qui propose cet entraide pour ses collaborateurs. je l'ai déjà dit mais merci encore

Merci de la disponibilité et de l'écoute de votre équipe.

Je tiens absolument à remercier toute votre équipe pour son professionnalisme et aussi pour votre accompagnement dans le financement de mes soins



FAVORISER LE DÉVELOPPEMENT DE L'INNOVATION



INDICATEUR-2025

Collaboration avec 3 start-ups par an

RÉSULTAT 2021

3

9 INDUSTRIE, INNOVATION ET INFRASTRUCTURE



Lors de l'année 2021, Energie Mutuelle a collaboré avec 3 start-ups :

- *Squadeasy* - Projet Activiteam
- *Bygecko* - Projet Plateforme MyCare
- *Deuxième avis* - Projet Télésanté

L'innovation est un élément clé de compétitivité et de différenciation.

Les services apportés par les start-ups permettent d'enrichir notre proposition de valeurs et de répondre aux attentes de nos adhérents.

Dans un monde en perpétuelle évolution, il est nécessaire de repenser nos méthodes, challenger continuellement nos produits et services. La collaboration avec le monde des start-ups nous permet d'entrer dans le monde de l'open innovation,

En 2021, nous avons décidé de travailler en totale confiance avec 3 start-ups, sur différents sujets.

En plein milieu de la pandémie, nous souhaitons garder, voire renforcer, la cohésion des équipes d'Energie Mutuelle.

C'est pourquoi nous nous sommes tournés vers la société *Squadeasy*, qui nous a proposé l'application Activiteam : challenge sportif, qui a été très suivi, par un grand nombre de nos collaborateurs.

Les liens sociaux, dans une période où justement la connexion humaine était complexe, a été, de plus, une vraie avancée dans nos réflexions sur le travail hybride et les outils possibles de développement du travail à distance.

Dans un tout autre domaine, la plateforme MyCare, proposée par la start-up *Bygecko*, a permis une avancée dans les parcours de soin de nos adhérents. Ce nouveau partenariat nous a offert de multiples possibilités d'évolutions de nos process.

Grâce à cette plateforme, les démarches santé de nos adhérents sont parfaitement organisées et surtout extrêmement simplifiées. Des ordonnances, aux feuilles de remboursements, en passant par la possibilité de relier très simplement nos affiliés à notre Mutuelle, cette nouvelle collaboration a été un gain de temps inestimable pour nos adhérents.

Enfin, nous avons décidé de travailler avec la start-up *deuxièmeavis.fr*.

A travers ce partenariat, notre objectif est de donner accès à nos adhérents à un système de soins de qualité en leur donnant la possibilité de valider un deuxième diagnostic en s'appuyant sur l'avis d'un praticien expert, afin de les rassurer sur la pertinence des soins à engager, notamment lorsqu'il s'agit de traitements lourds.



ÊTRE À L'ÉCOUTE DE NOS COLLABORATEURS



INDICATEUR-2025

Bien-être des collaborateurs, estimé à 80% via enquête QVCT

RÉSULTAT 2021

56,20%

3 BONNE SANTÉ
ET BIEN-ÊTRE



Notre démarche QVCT

La qualité de vie et des conditions travail (QVCT) est un pilier primordial pour notre Mutuelle.

Depuis 2020, un questionnaire QVCT est proposé annuellement à l'ensemble des collaborateurs, détaillant, point par point, des sujets internes essentiels.

Ce questionnaire, spécifique à Energie Mutuelle, nous permet d'évaluer le bien-être de nos collaborateurs, d'améliorer les points d'attention, ainsi que de continuer à développer les points forts de notre entreprise.

Laurence,
Déléguée RSE et innovation
- responsable de la QVCT



Notre démarche QVCT, issue du questionnaire, est élaborée en 5 étapes :

1- Le « Questionnaire QVCT » est proposé à tous les collaborateurs annuellement (avril).

2- Un retour précis, des réponses et des statistiques de ce questionnaire, est présenté à tous les collaborateurs (juin). Les points à surveiller et les forces, ressentis par les salariés, sont pris en compte.

3 - Des ateliers QVCT (de septembre à décembre) sont proposés à tous les collaborateurs qui le souhaitent, pour trouver, collectivement, des solutions aux points d'attention et renforcer nos points forts.

Les thématiques abordées lors de ces ateliers en 2021 :

- La valeur de la parole
- La charge de travail
- L'évolution du management
- Le sens de nos métiers
- L'équilibre vie professionnelle et personnelle
- La fierté de travailler chez Energie Mutuelle

4 - Un arbitrage des solutions proposées, par les collaborateurs dans ces ateliers, est effectué par notre COPIL QVCT.

5 - Un plan d'action est ensuite mis en place et suivi par le COPIL (tout au long de l'année)

La semaine de la QVCT

Tous les ans, également, nous créons notre propre semaine QVCT, où se mêlent rires et challenges.

En 2021, les collaborateurs, sur base de volontariat, se sont amusés à réfléchir autour du thème : « Ensemble ! ». Il en est ressorti un hymne, une mascotte, un cri de guerre, et même une légende Energie Mutuelle...

Avec une note de satisfaction de 9,05/10 par les collaborateurs, la semaine QVCT est toujours plus qu'un moment de cohésion, c'est un moment de vraie convivialité chez Energie Mutuelle.

Notre Direction prévention a également beaucoup œuvré en 2021

- Des ateliers, managers puis collaborateurs, sur les risques psychosociaux (RPS),
- Des ateliers « gestion du stress »,
- L'ouverture de l'application « stimulus care services » pendant toute la période de crise sanitaire, où les collaborateurs étaient en 100% travail à distance,
- Des séances hebdomadaires de sophrologie,
- Une démarche d'apprentissage de bonnes pratiques santé via « Mes attitudes santé », (programme Malakoff Humanis),
- Des challenges sportifs, via l'application « Activiteam »,
- Une newsletter mensuelle « actualité prévention »
- Etc

Nos Relations Humaines

N'oublions pas nos RH, nommées « Relations Humaines » chez Energie Mutuelle. Elles sont extrêmement efficaces, réactives et toujours à l'écoute des collaborateurs. Elles ont travaillé, entre autres, sur un nouvel accord collectif de télétravail, avec comme base, des ateliers regroupant tous les collaborateurs, qui ont ainsi pu exprimer leurs souhaits sur le sujet.

Maële et Laura, RH d'Energie Mutuelle



L'innovation de nos méthodes de travail

L'innovation s'est peu à peu développée, tout d'abord grâce au projet "DEFIS" (**D**éfinissons l'**E**ntreprise du **F**utur via l'**I**ntelligence **S**ociétale).

Le service QVCT réunissait, une fois par mois, quinze collaborateurs-ambassadeurs pour imaginer l'entreprise idéale du futur.

Nous avons découvert de nouvelles méthodes de travail et avons réfléchi à une meilleure organisation de notre Mutuelle, accompagnant l'ensemble des collaborateurs autour des défis des métiers de demain, en favorisant le collectif.



De cela, a découlé un projet de réorganisation de nos services aux adhérents (prestations, cotisations, devis, prises en charge...).

Le but : améliorer la satisfaction de nos adhérents en nous améliorant sur notre capacité à répondre aux besoins des entreprises du secteur de l'énergie.

Et puis, Energie Mutuelle a totalement changé ses méthodes en 2021.

Le participatif et le collectif sont devenus notre mode de travail quotidien.

Des ateliers se sont peu à peu formés, regroupant des collaborateurs volontaires, pour trouver des axes d'amélioration dans tous les secteurs de l'entreprise.

En résumé, la QVCT ce n'est pas juste mettre un babyfoot dans un coin de l'entreprise.

La QVCT c'est faire attention, quotidiennement, à chacun d'entre nous, comme à chacun de nos adhérents.

C'est être responsables, solidaires, forts ensemble, libres de nous exprimer, heureux d'être entendus, de travailler dans un même but : la bonne santé de toutes et de tous.

Mais c'est également savoir pourquoi nous nous levons le matin et être heureux d'avoir participé à une qualité de vie collective.

SOUTENIR L'APPRENTISSAGE EN RECRUTANT DES ALTERNANTS



INDICATEUR-2025
18% d'alternants

RÉSULTAT 2021
15,5% d'alternants

4 ÉDUCATION
DE QUALITÉ



Energie Mutuelle soutient les étudiants

Nous n'avons plus à décrire les nombreux avantages de l'alternance. Contrat gagnant-gagnant pour l'entreprise comme pour l'étudiant, ce dispositif est une vraie plus-value pour tous.

A Energie Mutuelle, nous avons toujours considéré les étudiants, qu'ils soient stagiaires ou alternants, au même titre que les salariés : tickets restaurants, politique de déplacement, participation aux ateliers et aux réflexions sur le travail et l'entreprise, "one to one"...

Yanis, alternant à la direction des opérations

« Je m'appelle Yanis, je suis étudiant à l'INSEEC en Master 1 gestion de projet et stratégie digitale et en alternance à la DO (Direction des Opérations) chez Energie Mutuelle, depuis septembre 2021.

Je suis alternant chef de projets digitaux et j'ai notamment pu travailler cette année sur la base documentaire, ainsi que sur l'évolution de l'application mobile d'Energie Mutuelle.

Quand je cherchais mon alternance, j'ai eu la chance d'avoir le choix entre plusieurs grandes entreprises mais j'ai choisi Energie Mutuelle car ce qui m'a beaucoup plu, c'était la pluralité de mes missions et le challenge. Il y a beaucoup de choses à faire et j'aime sortir de mon quotidien et de ma zone de confort.

Ce que j'adore dans mon alternance, c'est de pouvoir gérer un projet de A à Z et d'être totalement en phase avec sa finalité ; c'est-à-dire simplifier la vie de nos adhérents et les rendre heureux. J'aime contribuer à quelque chose qui servira réellement à nos adhérents.

J'apprécie aussi la confiance qui m'a été donnée, tout en n'étant pas totalement livré à moi-même. J'apprends au quotidien avec de vrais professionnels.

Si je devais aujourd'hui décrire Energie Mutuelle, j'emploierais les mots « valeurs humaines ».



Accompagner les alternants

Nos Relations Humaines ont créé un parcours d'intégration très bien défini, avec, en plus, une formation pour les nouveaux tuteurs en entreprise, afin que chacun se sente à l'aise dans son rôle.

Les étudiants travaillent sur des tâches en lien avec leurs études, dans le but de mener de front théorie et pratique.

Mais nous nous sommes également donnés pour objectif de les accompagner, en fonction de leur avancement dans leurs études, pour qu'ils deviennent indépendants et puissent entrer, à la fin de leur alternance, dans la vie professionnelle, en toute autonomie.

Sidiki,
alternant à la gestion



Ces deux dernières années ont été une période extrêmement difficile pour les étudiants. La crise sanitaire a complètement bouleversé leurs conditions de vie et les possibilités de trouver une entreprise pour effectuer leur alternance.

Problèmes financiers (les étudiants ne trouvaient plus de travail pour payer leurs études), précarité renforcée, anxiété, alimentation restreinte, santé physique qui se dégradait avec renoncement aux soins... Et côté spécifiquement alternance, si les grands groupes ont réussi à garder le cap, en revanche, les PME/PMI ont eu peur et les plans sociaux annoncés ont vu le licenciement de nombreux apprentis depuis 2020.

Energie Mutuelle a souhaité aider, à son niveau, ces « étudiants de la crise ». Ainsi, nous sommes passés de 4 alternants en 2020 à 13 en 2021.

Fort de ces belles rencontres, nous avons décidé de nous engager encore plus dans la qualité de notre éducation française, en continuant d'ouvrir de nouveaux postes en alternance à Energie Mutuelle.

Parce qu'une des grandes forces de combat d'une crise, est de donner la possibilité aux futures générations de trouver des solutions ; et ces solutions passent par l'éducation.



SOUTENIR L'ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE



INDICATEUR-2025

Index d'égalité femmes-hommes de 90/100

RÉSULTAT 2021

57/100

5 ÉGALITÉ ENTRE
LES SEXES



Lutter contre les inégalités

Il existe des combats qui ont mis du temps à être reconnus. Le droit à l'égalité des femmes par rapport aux hommes, bien que malheureusement non encore totalement résolu parfois, a mis du temps à être inscrit dans le préambule de la Constitution française. Il faut attendre 1946 pour y voir inscrit : "*La loi garantit à la femme, dans tous les domaines, des droits égaux à ceux de l'homme.*" (Alinéa 3).

En 2021, alors que bien d'autres combats sont à prévoir, il serait logique que celui des droits des femmes ne soient plus qu'un mauvais souvenir. Cependant, la question de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes est encore aujourd'hui une thématique sensible au cœur des entreprises.

C'est pourquoi la loi pour la liberté de choisir son avenir professionnel a instauré l'index de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes. Cette loi a permis à Energie Mutuelle de faire l'état des lieux sur ses pratiques en termes de rémunérations.

Notre index femmes/hommes était de 84/100 en 2020. Il chute à 57/100 en 2021. Ce constat nous a permis de prendre conscience que le thème de l'égalité entre les femmes et les hommes nécessite une vigilance de chaque instant.

Alors que nous pensions que ce sujet n'en était plus un chez Energie Mutuelle, nous avons décidé justement d'en prendre la responsabilité en insérant cet indicateur dans notre rapport RSE et de préparer un plan d'action efficient.

Notre ambition est donc de tendre à l'horizon 2025 vers un rééquilibrage pour afficher, avec fierté, notre remontée à 90/100.



Muriel,
Cheffe de Cabinet



Aminata,
Gestionnaire experte-
prestations



Jean-Marc,
Directeur de la gestion

DÉVELOPPER LES COMPÉTENCES DE NOS COLLABORATEURS GRÂCE À LA FORMATION



INDICATEUR-2025

2% de la masse salariale est consacrée à la formation

RÉSULTAT 2021

0,87%

8 TRAVAIL DÉCENT
ET CROISSANCE
ÉCONOMIQUE



La formation des salariés en entreprise est l'un des points névralgiques de l'évolution en entreprise.

Adapter les compétences des salariés à leur poste de travail, les maintenir dans l'emploi est, pour Energie Mutuelle, l'un des leviers de la reconnaissance du travail de ses collaborateurs.

Hormis les formations réglementaires, Energie Mutuelle souhaite mettre en place une politique de formation qui puisse couvrir l'ensemble des besoins et des attentes de ses collaborateurs dans leur montée en compétence.

En décidant de dédier 2% de sa masse salariale au plan de développement des compétences, Energie Mutuelle a la volonté d'engager une politique qui satisfera le plus grand nombre de ses collaborateurs et qui permettra de répondre à la nouvelle organisation de l'entreprise autour des enjeux collectifs et notamment de la satisfaction de ses adhérents.

Témoignage d'Adeline en mobilité interne au service réclamations

Je remplace depuis six mois une collègue en congé maternité sur son poste au service réclamations.

J'ai été formée en interne pour acquérir le savoir et les compétences liées à ce poste.

Je suis d'ailleurs toujours accompagnée au quotidien par plusieurs personnes qui font preuve de pédagogie et de disponibilité ; nous travaillons en équipe, personne ne m'a laissé toute seule dans mon apprentissage.

La réclamation est un domaine vraiment transverse on y voit toutes les étapes pour un adhérent, de sa cotisation à ses prestations.

Grâce à ce poste, j'ai pu approfondir et développer, entre autres, mes connaissances réglementaires.

En effet, au niveau des réclamations, la base réglementaire est un réel support pour apporter les meilleures réponses et les plus précises (voire pointues) aux adhérents.

Ce changement de poste au sein d'Energie Mutuelle m'a donné une tout autre approche du métier de gestionnaire et je compte bien utiliser et partager mes nouvelles compétences auprès de mes collègues du service prestations, dès la fin de ma mission.



L'ÉTHIQUE

PRINCIPE N°3
FIDÉLISATION GRÂCE À NOTRE ÉTHIQUE, FAIRE CE QUI
EST JUSTE ET S'AMÉLIORER EN CONTINU

Energie Mutuelle a élaboré sa première charte éthique en 2018.

Elle a pour objet de réunir les valeurs communes et évidentes de tous les collaborateurs de notre mutuelle.

Être tous sensibilisés sur nos responsabilités est primordial.

Une entreprise est mouvante, elle doit donc s'adapter constamment aux changements du monde qui l'entoure et aux accidents de la vie, qu'ils soient physiques ou financiers.

Nous sommes, par exemple, très attachés à notre Commission d'Entraide Sociale (CES) qui, depuis 2009, apporte son soutien financier aux adhérents ayant besoin de solidarité, dans des moments difficiles de leur vie.

Energie Mutuelle s'engage sur des sujets éthiques, comme l'insertion de travailleurs en situation de handicap, l'accès à la santé, la laïcité, l'acceptation de la différence... mais également sur toutes les futures thématiques qui verront le jour avec le temps.

”
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

FAVORISER L'INSERTION DE TRAVAILLEURS EN SITUATION DE HANDICAP (RQTH)



INDICATEUR-2025

8% de RQTH au sein de l'entreprise

RÉSULTAT 2021

1,10%

10 INÉGALITÉS RÉDUITES



Un taux encore trop bas mais une volonté de nous dépasser

En tant que Mutuelle, le handicap et la différence sont des sujets qui nous tiennent particulièrement à cœur.

Cependant, notre taux d'emploi de personnes reconnues en qualité de travailleurs handicapés (RQTH) est inférieur aux 6% imposés par la loi. Il est de 1,10% en 2021 pour Energie Mutuelle.

Dans l'optique de nous améliorer, nous avons sensibilisé nos collaborateurs aux différents handicaps lors du "EM Handicap", semaine annuelle dédiée au handicap depuis 2020.

L' "EM Handicap" en 2021

L' "EM Handicap" 2021 s'est déroulé en novembre et avait pour objectif de sensibiliser l'ensemble des collaborateurs sur les sujets du handicap en entreprise, en abordant la thématique des 5 sens.

Ces animations se sont déroulées pendant 5 jours, de 13h à 13h30. Elles comprenaient une partie théorique, avec la présentation d'infographies se focalisant sur une déficience particulière (visuelle, auditive, du langage et de la parole) ainsi qu'une partie "pratique", avec des mises en situations sous forme de challenges.

Lors de cette semaine, 25% des collaborateurs ont participé à au moins une animation de sensibilisation, ce qui représente 10% de participants en plus qu'en 2020.

Energie
mutuelle
Groupe malakoff humanis

SEMAINE DU HANDICAP
22 AU 26 NOVEMBRE 2021

EM HANDICAP
2021

TOUS CONCERNÉS, TOUS DIFFÉRENTS

Challenges autour du handicap en entreprise
De 13h30 à 14h00
Sur teams et en physique
A Paris et Angers

Déjà bien ancré dans notre mutuelle depuis 2 ans, nous poursuivrons en 2022, l'EM Handicap, afin de renforcer la connaissance de tous les collaborateurs sur les divers sujets liés au handicap.

Nous adhérons, également depuis 2 ans, au réseau Handimut de l'Association National des Entreprises de la Mutualité (ANEM) et participons à tous les séminaires et ateliers dédiés aux handicaps en entreprise.

Aurélie, technicienne experte-prestations et participante au "EM Handicap 2021"

"J'ai participé aux challenges EM handicap 2021. C'était très intéressant et très instructif. Cela nous a permis de nous mettre à la place des personnes en situation de handicap.

On se rend compte qu'il est difficile de guider une personne aveugle avec les bonnes directives, de nous mettre à la place d'une personne sans bras et de devoir dessiner ou écrire sans nos mains. J'ai passé de très bons moments et j'ai encore plus de respect pour les personnes en situation de handicap car il y a beaucoup d'obstacles faciles à éviter pour nous mais qui sont pour eux, un vrai défi.

Merci aux organisatrices, j'ai hâte de participer aux prochains challenges"



Exemples d'infographies partagées lors du EM Handicap 2021

EM HANDICAP 2021 LES DÉFICIENCES MOTRICES

45 % Des personnes RQTH (reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé) ont une ou des déficiences motrices. Les déficiences motrices font parties de la famille du handicap physique/moteur.

Le handicap moteur représente l'ensemble des troubles entraînant une atteinte partielle ou totale de la motricité :

Déficiences légères : rhumatisme, l'arthrose, hernie
Déficiences lourdes : hémiplégié, paraplégié, tétraplégié, amputation

Les 3 origines des handicaps moteurs

- Génétique** (DNA icon)
- Accidentel** (Car and person icon)
- Cérébral (IMC)** (Brain icon)

5,8 % De la population active française a des déficiences motrices.

69 % Des amputés sont des hommes. On place entre 12 000 et 15 000 prothèses par an.

25 % Des personnes souffrant d'un handicap moteur se déplacent en fauteuil roulant.

1-Les difficultés liées au handicap moteur

- Les déplacements sur les sols (meubles, glissants ou inégaux)
- Les franchissements des obstacles et dénivelés.
- Les passages exigus
- Les déplacements sur de longues distances
- Les stations debout et longues attentes

2-Les comportements à imiter

- S'asseoir ou se mettre à hauteur si la conversation est longue et que la personne est en fauteuil et ou de petite taille
- Privilégier des réunions en distanciel
- Veiller à ce qu'il n'y ait pas d'obstacle qui entrave le parcours
- Ne pas ranger les documents commun en hauteur
- Veiller à ce que la personne puisse accéder aux lieux de rendez-vous à l'extérieur

EM HANDICAP 2021 LES DÉFICIENCES AUDITIVES

8 % Des personnes RQTH (reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé) ont une ou des déficiences auditives. Les déficiences auditives font parties de la famille du handicap sensorielle.

Le handicap sensorielle représente l'ensemble des troubles entraînant une atteinte partielle ou totale d'un ou plusieurs sens.

Les degrés de perte auditive

- 1** Perte légère : difficulté d'entendre des voix faibles et/ou lointaines.
- 2** Perte moyenne : Les paroles sont difficiles à percevoir.
- 3** Perte sévère : La personne n'entend plus les paroles que lorsqu'elles sont fortes et proches d'elle.
- 4** Perte profonde : Seuls les sons très forts restent perceptibles.
- 5** Surdité totale : La perte auditive est complète.

16 % De la population française a des problèmes d'audition.

11 % Des personnes de 18 ans et plus déclarent des difficultés à entendre ce qui se dit dans une conversation

51 % Des personnes entre 20 et 59 ans qui ont une déficience auditive grave sont inactifs

1-La surdité de transmission

- Dysfonctionnement des parties externes de l'oreille.
- Elle peut donc être causée par la dégradation du conduit auditif.
- Dans certains cas, la surdité de transmission peut aussi toucher l'oreille moyenne tel le tympan ou encore les osselets.
- Ce type de perte d'audition peut être traité : bouchon de cérumen, ou otite.
- Il peut aussi être opéré : tympan percé ou reconstruction des osselet

2-La surdité de perception

- Dysfonctionnement de l'oreille interne.
- Elle se caractérise par la dégradation des voies nerveuses ayant pour rôle de transmettre les signaux auditifs au cerveau.
- La surdité est due à l'atteinte de la partie sensorielle de l'audition.
- Difficultés à capter les sons sur les fréquences aiguës.

EM HANDICAP 2021 LES DÉFICIENCES DE LA PAROLE ET DU LANGAGE

7 % Des personnes RQTH (reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé) ont une ou des déficiences de la parole ou du langage. Les déficiences de la parole et du langage font parties de la famille du handicap sensorielle.

Le handicap sensorielle représente l'ensemble des troubles entraînant une atteinte partielle ou totale d'un ou plusieurs sens.

Les troubles du langage et de la parole se développe le plus souvent dès le plus jeune âge.

Les facteurs liés aux déficiences de la parole et du langage

- Génétique** (DNA icon)
- Environnementaux** (Recycling icon)

15 % Des petits garçons sont concernés par les troubles du langage et de la parole.

10 % Des petites filles sont concernées par les troubles du langage et de la parole.

X1,7 Le risque de retard de langage est multiplié par 1,7 si l'un des membre de la famille est déjà concerné par le trouble.

1-Les troubles du langage

- Difficultés de langage réceptif : difficultés à comprendre le langage
- Difficultés de langage expressif : difficultés à s'exprimer en utilisant le langage
- Difficultés morphosyntaxiques : difficultés à produire des phrases correctes grammaticalement ou à comprendre
- Difficultés de vocabulaire : difficultés à nommer les objets
- Difficultés phonologiques : difficultés à produire les sons d'un mot

2-Les troubles de la parole

- Difficultés d'articulation : désordre des sons
- Difficultés de voix : qualité vocale anormale
- Difficultés de fluidité : bégaiement
- Difficultés de résonance : déséquilibre entre la production orale et la production nasale de la parole (exemples : hypernasalité, hyponasalité).

Notre politique “tous concernés, tous différents”

Par ailleurs, nous avons entamé, en 2021, une réflexion sur une politique handicap et différence, nommée : “tous concernés, tous différents”, qui ciblera à la fois nos adhérents et tous nos collaborateurs.



Pour nous, une politique handicap et différence concrétise un grand rêve de l'esprit mutualiste.

Elle a pour souhait d'inscrire toutes les réflexions liées aux inégalités dans la durée, afin d'avancer dans un monde plus juste.

Cette politique concerne évidemment nos collègues, présents et futurs, ayant des problématiques de santé ou en situation de handicap de court, moyen ou long terme ; mais elle concerne également, et tout simplement, nos collaborateurs extra-ordinaires.

Evidemment, nos adhérents sont obstinément au centre de toutes nos réflexions et, par les actions qui découleront de cette politique, plus que par des mots, nous assumerons notre rôle qui est de les soutenir au quotidien.

Nous souhaitons que cette politique soit toujours collaborative et innovante, dans un monde en perpétuelle évolution.

Parce que la différence est l'essence de notre Nature.

Cette politique sera menée par un Copil dédié, qui décidera d'un plan d'action annuel.

Le plan d'action devra répondre à 7 objectifs principaux :

- Connaître ce que sont le handicap et la différence en entreprise et nos adhérents en situation de handicap ;
- Sensibiliser en mettant en place des actions et des ateliers autour du handicap et de la différence toute l'année ;
- Renforcer les liens avec nos adhérents et nos collaborateurs grâce à une meilleure compréhension de tous ;
- Mettre en place des obligations à respecter ;
- Apprendre les bons gestes et comportements à adopter avec un collègue ou un adhérent “différent” et/ou en situation de handicap ;
- Comprendre, comment nos adhérents et collaborateurs vivent au quotidien leur(s) handicap(s) et/ou leur différence ;
- Mettre en place deux référents et un Copil EM handicap et différence ;

Ces objectifs seront mesurés trimestriellement, puis annuellement, afin de pouvoir anticiper les grands enjeux auxquels nous devons répondre dans le futur.

SOUTENIR DES ASSOCIATIONS DE PERSONNES EN DIFFICULTÉS



INDICATEUR- 2025
3 contrats annuel de partenariat avec des associations d'aide aux personnes en difficulté

RÉSULTAT 2021
1 contrat



Notre partenariat avec l'APF (Association des Paralysés de France)



Créée en 1933, avec plus de 14 000 salariés, 350 000 donateurs et 540 délégations départementales, l'APF est reconnue d'utilité publique.

Premier groupe français dans le secteur du travail adapté et protégé, l'APF présente une offre qui s'intègre parfaitement dans la politique RSE d'Energie Mutuelle.

Nous avons officialisé notre démarche avec l'APF en 2016 par un contrat, dont l'objet est de confier à des personnes en situation de handicap, le traitement d'une partie de nos actes de gestion (remboursement des prestations).

En 2021, l'APF a contribué à la qualité du service rendu aux adhérents concernant le paiement des prestations, en respectant des délais de traitement conformes aux attentes et objectifs fixés.

RÉDUIRE LES INÉGALITÉS D'ACCÈS À LA SANTÉ



INDICATEUR- 2025
2 actions par an

RÉSULTAT 2021
2 actions



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, dentaire, audiologie et ostéopathie).

L'action de ces réseaux 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 biens 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.



Ces réseaux se développent 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 2021 (taux de fréquentation supérieur à 60% par nos bénéficiaires).

Concrètement, c'est près de 3M€ d'économie que nos adhérents ont pu faire, ce qui témoigne aujourd'hui de la réelle utilité sociale qui est mis à leur disposition par ce service.

Notre partenariat avec Deuxième Avis

La protection sociale complémentaire innove, afin de rester en phase avec l'évolution rapide des technologies et la dématérialisation des supports.

Pour mieux servir ses adhérents, Energie Mutuelle assure une offre santé avec des services digitaux, toujours 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, malformation, pathologies rares...)

En 2021, le top 5 des maladies les plus consultées par les bénéficiaires sont : l'endométriose, les cancers du sein et de la prostate, la rectocolite hémorragique, l'hernie discale lombaire + lombalgies.

Taux de recommandation de nos adhérents : 97,6% !



COMMUNIQUER SUR NOTRE RSE

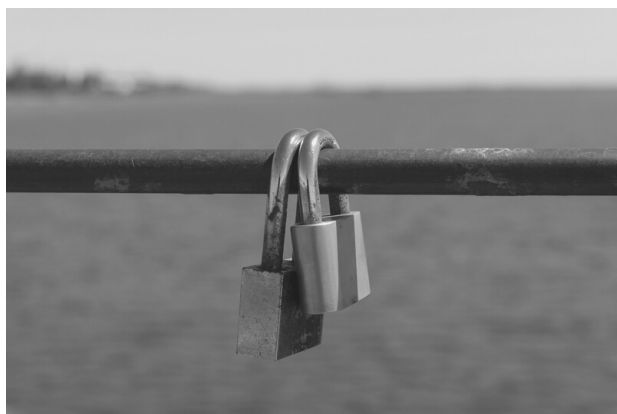


INDICATEUR-2025

Publier annuellement 1 bilan RSE en externe

RÉSULTAT 2021

1er bilan publié en externe



La RSE : stratégie d'Energie Mutuelle

Bien que non divulguée à l'extérieure de l'entreprise, la Responsabilité Sociétale de notre Entreprise (RSE) a été très engagée depuis 2019 à Energie Mutuelle.

Elle est passée d'actions volontaires ponctuelles à une vraie organisation et a trouvé sa place auprès de toutes et de tous.

Les années passent et le monde se transforme très vite. La RSE est toujours en mouvement, en parallèle à l'actualité quotidienne et aux innovations mondiales. Mais, toute entreprise le sait, sans soutien des dirigeants, les projets tiennent rarement.

C'est pourquoi, la gouvernance s'est engagée, tous les ans, à défendre les valeurs RSE d'Energie Mutuelle, dans son entièreté et dans son évolution. D'ailleurs, depuis 2021, la stratégie de notre mutuelle repose sur la RSE. De ce fait, faire notre bilan RSE est juste une évidence. A partir de cette année, nous nous engageons à communiquer notre rapport RSE annuellement également en externe et à être toujours dans une démarche d'amélioration continue.

Les sensibilisations sur les enjeux environnementaux, sociaux, sociétaux et d'éthique, faites au minimum deux fois par an auprès de tous les collaborateurs, augmenteront de niveau chaque année, de même que celles effectuées auprès de notre Conseil d'Administration.

Car, c'est ensemble, que nous sommes impliqués ; c'est ensemble que nous prenons nos responsabilités.

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



INDICATEUR- 2025

12 communication dans l'année

RÉSULTAT 2021

4 communications

La présidence et la direction générale d'Energie Mutuelle organisent une fois par an, un séminaire de rentrée, afin d'aborder ensemble l'avancée des différents projets. C'est aussi l'occasion de partager un moment convivial avec l'ensemble des collaborateurs.

Par ailleurs, chaque année, le Président d'Energie Mutuelle rencontre tous les collaborateurs, par groupe de 10 personnes maximum, afin d'échanger librement sur les préoccupations et les souhaits de chacun concernant l'avenir de notre Mutuelle.

En parallèle, mensuellement est organisé par notre Directeur Général, le « Café EM » qui réunit l'intégralité de l'entreprise, afin de détailler, en toute transparence, les avancées stratégiques et opérationnelles d'Energie Mutuelle.

Toujours animé par notre Directeur Général, il est également organisé des « Café TEAMS », une fois par mois. Ce moment fort est composé de 6 collaborateurs, de services et de sites différents (Angers & Paris), souhaitant poser des questions spécifiques sur notre travail ensemble. Il a pour objet de favoriser les temps d'échanges en évoquant les activités de chacun, l'actualité de la Mutuelle et différents thèmes liés à l'organisation du travail.

Chaque rendez-vous est important, afin de donner à l'ensemble des collaborateurs le même degré d'information et de garder, chaque jour, la confiance que les collaborateurs ont pour Energie Mutuelle.

CONCLUSION

La RSE est aujourd'hui bien plus qu'un simple service à Energie Mutuelle.

Elle fait entièrement partie de notre entreprise. Nous la considérons comme l'ADN de notre Mutuelle.

Ce rapport RSE est le premier que nous publions en externe. Il n'est certainement pas parfait, mais est le fruit d'un travail collectif rigoureux.

Nous avons souhaité être ambitieux avec des challenges audacieux que nous serons prêts à relever, tous ensemble.

Il illustre également la stratégie RSE que nous avons réfléchi depuis 2 ans et mise en place en 2021.

Il a pour vocation d'être développé, avec notamment l'intégration de nouvelles politiques, objectifs et indicateurs.

Il est aussi primordial pour nous que notre stratégie et notre rapport annuel soient partagés à toutes nos parties prenantes, en interne comme en externe.

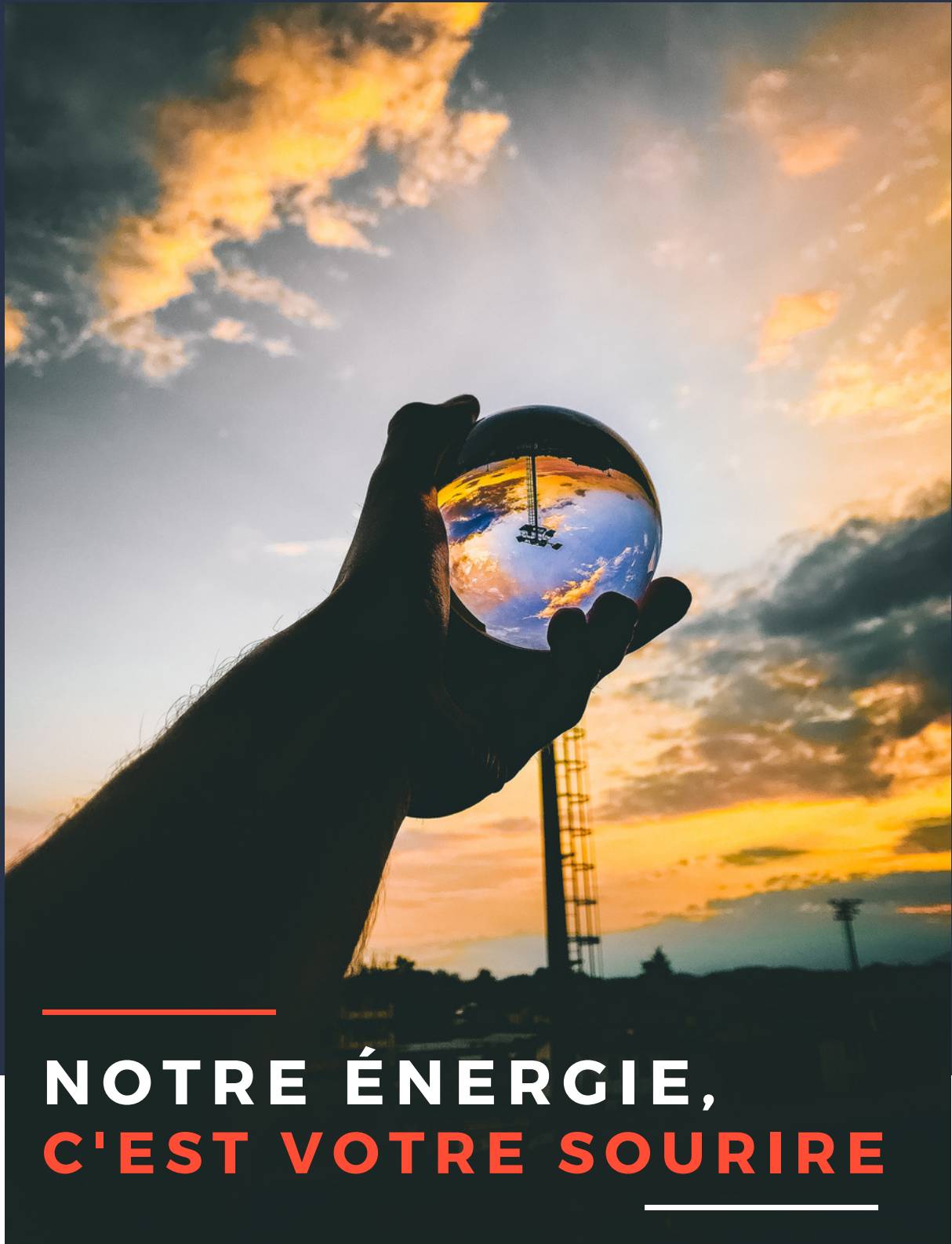
Pour une bonne compréhension de toutes et de tous des enjeux RSE d'Energie Mutuelle, les responsables d'indicateurs auront un rôle d'ambassadeurs en se chargeant de communiquer sur les objectifs RSE de leur service.

Engagés dans un processus d'amélioration continu, nous nous astreindrons, d'année en année, à perfectionner les résultats de nos indicateurs, jusqu'à obtenir une note de 5/5 pérenne pour chacun d'entre eux.



FEUILLE DE ROUTE RSE

Nos piliers	Nos objectifs spécifiques	Nos indicateurs horizon 2025	Résultats 2021	Atteinte des objectifs
Environnement	• Limiter nos impressions	• Imprimer 200 feuilles par collaborateurs par an	• 427,5	★☆☆☆☆
	• Etre responsable dans nos achats	• 70% d'achats responsables	• En cours	★☆☆☆☆
	• Limiter la pollution numérique	• 100% des collaborateurs nettoient leurs données numériques	• En cours	★☆☆☆☆
	• Respecter une politique de déplacement	• 100% des collaborateurs suivent la politique de déplacement	• En cours	★☆☆☆☆
	• Baisser nos émissions de GES	• 15.5 teq CO2 par collaborateurs	• 18,87 Teq CO2	★★★☆☆
Qualité	• Améliorer notre satisfaction adhérents et clients	• Des délais de traitement de : A = 3J / P= 4J / C = 2J	• A = 3J P = 6J C = 4J	★★★★★
	• Favoriser le développement de l'innovation	• Collaboration avec 3 start-ups par an	• 3	★★★★★
	• Être à l'écoute de nos collaborateurs	• Bien être des collaborateurs estimés à 80%	• 56,20%	★★★★★
	• Soutenir l'apprentissage en recrutant des alternants	• 18% d'alternants	• 15,5%	★★★★★
	• Soutenir l'égalité professionnelle	• Un index égalité femmes/hommes de 90/100	• 57/100	★★★★★
	• Développer les compétences de nos collaborateurs grâce à la formation	• 2% de la masse salariale consacrée à la formation	• 0,87%	★★★★★
Ethique	• Favoriser l'insertion de travailleurs en situation de handicap (RQTH)	• 8% de RQTH au sein de l'entreprise	• 1,10%	★★★★★
	• Soutenir des associations de personnes en difficultés	• 3 contrats annuel de partenariats avec des associations d'aides aux personnes en difficultés	• 1	★☆☆☆☆
	• Réduire les inégalités d'accès à la santé	• 2 actions par an	• 2	★★★★★
	• Communiquer sur notre RSE	• Publier annuellement 1 bilan RSE en externe	• 1	★★★★★
	• Partager les stratégies et les enjeux de la mutuelle auprès des collaborateurs	• 12 communications dans l'année	• 4	★★★★★



**NOTRE ÉNERGIE,
C'EST VOTRE SOURIRE**

Energie
mutuelle
Groupe malakoff humanis