



**IDENTITÉS MUTUELLE
ENGAGÉE DANS
LES BONNES PRATIQUES**

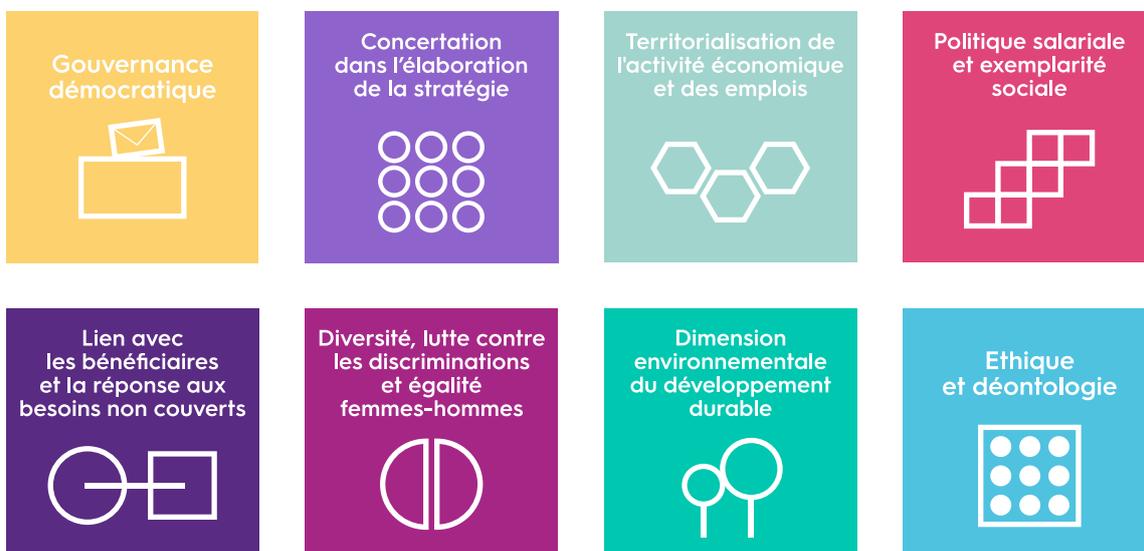
ESS

2022



Préambule

Ce rapport d'information est présenté en Assemblée générale annuelle d'Identités Mutuelle suivant les recommandations du « Guide définissant les conditions d'amélioration continue des bonnes pratiques des entreprises de l'économie sociale et solidaire », édité par le Conseil Supérieur de l'Économie Sociale et Solidaire (CSESS), en conformité avec l'article 3 de la Loi n° 2014-856 du 31 juillet 2014 relative à l'économie sociale et solidaire (ESS).



Sont abordés dans ce guide les 8 thèmes suivants :

- 1 – Les modalités effectives de gouvernance démocratique** p.4
- 2 – La concertation dans l'élaboration de la stratégie de l'entreprise** p.5
- 3 – La territorialisation de l'activité économique et des emplois** p.6
- 4 – La politique salariale et l'exemplarité sociale, la formation professionnelle, les négociations annuelles obligatoires, la santé et la sécurité au travail et la qualité des emplois** p.7
- 5 – Le lien avec les bénéficiaires et la réponse aux besoins non couverts des populations** p.8
- 6 – La situation de l'entreprise en matière de diversité, de lutte contre les discriminations et d'égalité réelle entre les femmes et les hommes en matière d'égalité professionnelle et de présence dans les instances dirigeantes élues** p.9
- 7 – La dimension environnementale du développement durable** p.10
- 8 – L'éthique et la déontologie** p.11

Un groupe de travail, réunissant administrateurs et collaborateurs d'Identités Mutuelle, a été mis en place en 2020 afin de favoriser l'examen du quotidien de la mutuelle, promouvoir l'approche des « regards croisés » (entre parties prenantes) et la confrontation des valeurs aux pratiques, en suivant les différents thèmes de ce guide.

Ce groupe de travail a vocation à se réunir régulièrement (2 réunions en 2022) pour faire un bilan des pratiques ESS d'Identités Mutuelle, impulser une dynamique partagée et formaliser un plan de progrès, avec des pistes d'amélioration pour chaque thème.

L'objectif est de faire progresser l'incarnation de nos valeurs dans nos pratiques et de développer notre utilité sociale.

Comme pour l'année 2021, la présentation du document d'information proposé cette année à l'Assemblée générale suit les 8 thèmes définis par le guide.

Dans le cadre « Transparence et compte-rendu » du guide, Identités Mutuelle s'engage à présenter ce rapport à l'ensemble des salariés via l'outil de communication interne TIM, après consultation du Comité Social et Économique (CSE).

Les modalités effectives de gouvernance démocratique



L'année 2022 a marqué, à priori, le retour aux échanges en présentiel, ce qui a favorisé le travail collaboratif des élus et des salariés sur les grands axes de développement de la mutuelle, pour mieux répondre aux besoins des adhérents.

Des lettres d'information mensuels envoyés aux administrateurs et délégués ont assuré le lien avec les élus et ont permis de communiquer sur des sujets qu'ils plébiscitent : l'organisation interne de la mutuelle, les activités en régions, l'innovation sociale et les possibilités d'implication concrète des élus dans les actions auprès des adhérents.

Face aux nombreux défis à relever, fin 2022, le plan REBOND 2023-2025 a été lancé : une grande réflexion, dans des groupes de travail, constitués des membres du conseil d'administration et du comité de direction de la mutuelle. Les échanges ont porté sur des pistes pour : réduire ses frais de gestion, optimiser son portefeuille, faire de Cap 20000 un succès, retrouver la marge de solvabilité et conclure un partenariat profitable.

ZOOM sur les réunions de gouvernance régionale

Privés de la possibilité de se rencontrer pendant la crise sanitaire, les délégués en régions ont eu l'opportunité d'échanger avec des salariés de la mutuelle lors des 2 réunions régionales des délégués qui ont eu lieu à Lille et à Marseille.

C'était l'occasion de présenter aux élus les actualités du secteur et de la mutuelle, la stratégie d'Identités Mutuelle pour l'avenir et d'échanger sur les impacts de la réforme 100% Santé, le développement du projet CAP 20000, les actions du Pôle Innovation Sociale et Solidarité (ISS), la carte tiers-payant dématérialisée et la lutte contre la fraude.

4

Quelques indicateurs 2022 :

- 90 % d'administrateurs présents aux conseils d'administration (8 réunions).
- 74 % de délégués de la mutuelle ont participé au vote de l'assemblée générale du 29 juin 2022.
- 33 réunions des différents groupes de travail, comités ou commissions ont eu lieu.

Pistes 2023

Pour les accompagner dans leurs rôles de représentants des adhérents, Identités Mutuelle élaborera un « guide de l'élu » évolutif qui reprendra de manière synthétique et pratique tous les aspects du fonctionnement, de l'environnement et de la réglementation de la mutuelle.

Après un sondage auprès des délégués sur le format des réunions de gouvernance régionale, celles-ci seront organisées dans les villes des agences d'Identités

Mutuelle, avant l'assemblée générale. Un questionnaire préalable sera adressé aux délégués afin de recueillir leurs avis sur les sujets d'actualité, leurs attentes etc.

Les conclusions des groupes de travail du Plan REBOND seront présentées au séminaire du Conseil d'administration.



La concertation dans l'élaboration de la stratégie de l'entreprise

Associer toutes les parties prenantes aux réflexions stratégiques de la mutuelle a été un objectif important pour 2022. Le projet d'agilisation a permis d'offrir des opportunités de contribution à tous les collaborateurs de la mutuelle.

Ainsi les « RDV C'IM », devenus incontournables, ont continué en 2022. Les programmes de ces événements ont été coconstruits avec l'ensemble des collaborateurs qui ont pu exprimer leurs attentes et leurs choix de sujets via des questionnaires envoyés en amont. L'objectif des RDV C'IM est de fédérer les équipes et de transmettre des informations, en toute transparence, sur les différents projets de la mutuelle.

La concertation dans l'élaboration de la stratégie de la mutuelle avec les collaborateurs s'est matérialisée également dans des groupes de travail « en mode agile » sur différents thèmes : « Mieux se connaître » pour mieux travailler ensemble, la carte tiers payant dématérialisée, le nouveau site internet.

Toujours à l'écoute de nos adhérents, afin de mesurer leur satisfaction et l'amélioration de notre qualité de service, comme chaque année, un questionnaire a été adressé au mois d'octobre avec iMag, notre magazine semestriel.

5

ZOOM sur le travail collaboratif pour le nouveau site internet

Débuté en 2021, le travail collaboratif pour la réalisation du nouveau site internet de la mutuelle s'est intensifié en 2022.

Réunissant des représentants et des contributeurs de plusieurs services : Informatique, Marketing, Innovation Sociale et Solidarité, Agences, Juridique, Relation Adhérents, MNEC, l'équipe projet a fonctionné « en mode agile » avec un objectif de mise en ligne du site en mars 2023.

S'adressant aux anciens et aux nouveaux adhérents, le site conservera un certain nombre de pages déjà existantes, alors que d'autres seront développées ou créées. Avec son ergonomie et sa navigation, le nouveau site reflètera nos valeurs : Bienveillance, Agilité et Simplicité.

Pistes
2023

Pour préserver la proximité avec les adhérents et aller à leur rencontre, forte d'une première expérience réussie dans le Nord, Identités Mutuelle envisage d'organiser des comités régionaux dans les autres régions historiques de la mutuelle, sur d'autres thématiques qui intéressent les adhérents.

Le projet d'agilisation va poursuivre son déploiement, avec un renforcement du travail « en mode agile » pour améliorer la relation adhérents, au centre de nos préoccupations.

La territorialisation de l'activité économique et des emplois



Nos agences en régions assurent une proximité et des services que les adhérents apprécient particulièrement. Être présente dans les territoires où se trouvent ses adhérents est une évidence pour Identités Mutuelle.

Les partenariats avec des acteurs locaux développés dans les territoires ont été renforcés en 2022, via des actions dans le cadre du programme Agir pour sa santé.

Ainsi, la mutuelle a réitéré son soutien à ses partenaires locaux : GV Rando à Gardanne, Vrac'Attitude et RESEDA à Alès, le Cyclo Club Sainte Barbe à Freyming-Merlebach, le Club Barrabino

à Forbach, l'École de la deuxième chance (E2C), Unis Cité, La Cravate Solidaire, La Fondation territoriale des lumières, dans le bassin minier du Nord-Pas-de-Calais.

Acheter local et soutenir les commerces de proximité est un des objectifs de notre politique RSO (Responsabilité Sociétale des Organisations). Pour les événements organisés en agences ou à proximité, la mutuelle a fait appel à des fournisseurs locaux pour des produits artisanaux et, si possible, bio.

ZOOM sur le partenariat Identités Mutuelle, Les Frigos Solidaires et la Fondation territoriale des lumières

Identités Mutuelle a contribué à la mise en œuvre de l'appel à projets thématique Alimentation de la Fondation territoriale des lumières qui a financé l'installation des Frigos Solidaires dans le bassin minier du Nord-Pas-de-Calais. Un partenariat croisé rendu possible grâce au rôle de la mutuelle, acteur important de l'environnement ESS de la région.

Une campagne de communication a été lancée pour faire connaître Les Frigos Solidaires auprès des villes, associations, commerçants, dans cette région historique d'Identités Mutuelle. La médiatisation des premières inaugurations a eu un effet « boule de neige » auprès des municipalités qui ont rapidement souhaité s'engager dans cette action. Après des installations dans le Pas-de-Calais, l'opération se poursuivra avec le développement des Frigos Solidaires dans le département du Nord.

Pistes 2023

Les agences continueront d'organiser des actions du programme Agir pour sa santé (notamment des actions de sensibilisation à la santé auditive), en collaboration avec des partenaires locaux et feront appel à des fournisseurs de leurs régions.

Afin d'offrir aux adhérents l'opportunité de participer à davantage d'actions du programme, des recherches seront menées pour trouver de nouveaux partenariats locaux, notamment dans le sud, avec

des acteurs de l'Economie Sociale et Solidaire (ESS) qui partagent les valeurs de la mutuelle.

La mutuelle soutiendra la nouvelle antenne de son partenaire Unis Cité qui ouvrira dans le bassin minier du Nord-Pas-de-Calais, à Libercourt - avec un focus sur le programme Re'Pairs Santé (des jeunes en service civique qui interviennent auprès d'autres jeunes sur des thèmes liés à la santé : alimentation, addictions, vie affective et sexuelle, harcèlement).



La politique salariale et l'exemplarité sociale, la formation professionnelle, les négociations annuelles obligatoires, la santé et la sécurité au travail et la qualité des emplois

Expérimentée pendant la crise sanitaire, la mutuelle a entériné la pratique du télétravail, formalisée en 2022 par un accord avec les représentants du personnel, en s'assurant du bien-être de ses collaborateurs : 1 à 3 jours maximum, sur la base du volontariat, pour les salariés éligibles.

Le programme Moodwork (Qualité de Vie au Travail) permet d'accompagner les collaborateurs avec des bilans de bien-être réguliers, accompagnement dans des démarches administratives et webinaires (environ 3 par trimestre) sur des thématiques comme la déconnexion, le sommeil etc.

Pour mieux répondre aux besoins des collaborateurs dans des moments difficiles, Moodwork propose un

suivi psychologique via un numéro vert disponible 24h/24.

Le parcours d'intégration a été suivi par chaque nouveau collaborateur embauché à Identités Mutuelle. Des formations dédiées à la santé-prévention : secourisme, incendie, management à distance ont été mises en œuvre.

Les collaborateurs ont eu l'occasion de proposer et de participer à différentes actions solidaires comme la collecte de lunettes usagées et la réalisation des Boîtes de Noël - remplies, décorées par leurs soins et offertes aux plus démunis.

7

ZOOM sur la campagne de dépistage auditif

Pour la première fois, Identités Mutuelle a lancé une campagne de dépistage auditif pour ses collaboratrices et ses collaborateurs basés sur les deux sites parisiens. Les participants au dépistage ont particulièrement apprécié l'intervention sur site d'un audioprothésiste pour les aider à mieux comprendre leur audition, la méthode d'animation, ainsi que les conseils personnalisés.

Cette campagne fait partie des actions de prévention santé auprès des salariés Identités Mutuelle avec pour objectif de les sensibiliser et prévenir les risques liés à l'audition, ainsi que de les informer sur les moyens de conserver une bonne santé auditive.

Pistes
2023

Fort de l'expérience réussie du bilan auditif, la mutuelle organisera un bilan optique en 2023 pour ses collaboratrices et ses collaborateurs basés sur les deux sites parisiens. Ainsi, il leur sera proposé un test de performance visuelle, suivi des conseils personnalisés.

Les collaborateurs auront l'occasion de participer à une collecte de produits d'hygiène et de beauté pour femmes en situation de précarité à l'occasion de la Journée internationale des droits des femmes.

Le lien avec les bénéficiaires et la réponse aux besoins non couverts des populations



Proposer des services utiles apportés avec équité, qualité et sans discrimination, assurer l'excellence de sa relation adhérents et la simplicité de sa communication - la mutuelle se donne de tels objectifs afin de créer et maintenir un lien fort avec ses adhérents anciens et récents.

Ainsi, la téléconsultation accessible à tous ses adhérents d'une complémentaire santé, pour se soigner sans se déplacer est un service qui a été proposé pendant la crise sanitaire et qui continue de les accompagner 24h/24, 7j/7.

La lettre d'information électronique mensuelle et les réseaux sociaux de la mutuelle assurent la communication des actualités.

Déployé en collaboration avec des partenaires locaux, le programme Agir pour sa santé informe, sensibilise et rend accessibles aux adhérents les comportements favorables à la santé, via des actions organisées par les agences. A l'instar de la balade intergénérationnelle de Béthune, l'atelier « faire soi-même » des barres de céréales à Alès, les ateliers (photo, art thérapie) animés par notre partenaire le Club Barrabino, à Forbach etc.

Le magazine semestriel iMag accompagne nos adhérents via ses sujets engagés. En octobre 2021, celui-ci était accompagné de son questionnaire de satisfaction afin de connaître les ressentis et les attentes des adhérents.

8

ZOOM sur la rencontre prévention santé de Lens

Dans le cadre du programme Agir pour sa santé, notre agence de Lens a proposé aux adhérents une rencontre prévention santé dans un tiers lieu associatif de la ville.

Les participants ont apprécié la conférence sur les perturbateurs endocriniens, ainsi que les ateliers animés par nos partenaires associatifs : faire soi-même des smoothies en pédalant sur une smooocyclette (animé par les jeunes de l'Ecole de deuxième chance (E2C) Artois) et faire de l'activité physique, en dansant (animé par les jeunes en service civique accompagnés par Unis Cité).

La rencontre s'est conclue par un moment d'échange entre nos adhérents et nos partenaires associatifs, autour d'un « goûter » - recettes anti-gaspillage et produits locaux.

Pistes 2023

Le programme Agir pour sa santé continuera, avec des actions prévues dans les agences : bilans auditifs, rencontres prévention santé, ateliers « Faire soi-même », randonnées, visites de musées etc.

Afin de mieux accompagner les adhérents en situation difficile, l'amélioration des délais de traitement des dossiers à la Commission d'Action Sociale, ainsi qu'une action de sensibilisation des conseillers agences sont prévues.

Le Projet Relation Adhérents poursuivra son travail d'amélioration de la relation adhérents et de la

communication toujours plus simple et adaptée avec les adhérents. Ses objectifs 2023 incluent l'évaluation de la qualité des réponses aux demandes des adhérents (notamment par téléphone) et l'élaboration d'une base de connaissance commune pour tous les collaborateurs au service des adhérents.

Le nouveau site internet de la mutuelle, plus moderne et plus ergonomique, sera mis en ligne.



La situation de l'entreprise en matière de diversité, de lutte contre les discriminations et d'égalité réelle entre les femmes et les hommes en matière d'égalité professionnelle et de présence dans les instances dirigeantes élues

L'égalité professionnelle femmes-hommes dans tous les métiers de la mutuelle est un principe de base de sa politique de ressources humaines.

Consciente que le progrès de la mutuelle repose sur la diversité et l'égalité professionnelle, les représentants des adhérents, la direction, ainsi que les représentants du personnel mettent tout en œuvre pour assurer aux femmes et aux hommes dès l'embauche, une égalité tout au long de leur parcours professionnel au sein de la mutuelle. Rester attentifs, identifier et agir sur les causes d'éventuelles inégalités font partie de leurs objectifs.

Tous les talents, sans exception, sont les bienvenus à Identités Mutuelle qui s'engage pour les mêmes opportunités d'évolution professionnelle pour tous ses collaborateurs.

Un accord relatif à la QVT et l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes a été signé.

Initié en 2020, le parcours d'intégration de nouveaux collaborateurs a été développé en 2022. Celui-ci est composé de plusieurs étapes qui permettront à la personne embauchée de s'intégrer véritablement, notamment via des échanges avec chaque service.

En 2022, la mutuelle a compté dans ses instances dirigeantes : 50% de femmes dans le Comité de direction, 70 % de femmes dans le Comité de pilotage, 69% dans le Comité de Coordination, 33% dans le Conseil d'administration et 33% des délégué.es sont des femmes.

9

ZOOM sur les élections des représentants et représentantes du personnel

Au cours de l'année 2022, il y a eu deux élections : l'élection des membres délégués du Conseil Social et Economique (mandat de 4 ans), ainsi que l'élection de 2 représentants des salariés au Conseil d'administration (mandat de 6 ans) qui seront informés et consultés sur la stratégie et des décisions de la mutuelle, associant ainsi les salariés à la vie de l'entreprise.

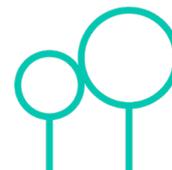
Pour l'organisation de ces élections, Identités Mutuelle a décidé de recourir au vote électronique via un prestataire spécialisé (accès facilité, simplicité du vote par bulletins dématérialisés).

La campagne a été attentive à l'égalité femmes-hommes, en donnant l'occasion à toutes et à tous de faire partie de la liste de candidats et de voter pour élire leurs représentants.

Pistes
2023

Un livret d'intégration est en cours de réalisation. Il complétera et structurera les informations essentielles dont les nouveaux.elles collaborateurs.trices auront besoin pour leur intégration au sein de la mutuelle.

La dimension environnementale du développement durable



La volonté de la mutuelle de promouvoir une action citoyenne et de répondre, à son niveau, aux enjeux sociaux, sociétaux et environnementaux, se traduit par des programmes de sensibilisation auprès de ses adhérents, collaborateurs et partenaires, dans le cadre de sa politique RSO (Responsabilité Sociétale des Organisations).

Via des actions concrètes comme le remplacement depuis 2019 des objets en plastique jetable par des bouteilles réutilisables, des gobelets « eco-cups » et des tasses personnalisées. Les objets cadeaux offerts aux adhérents et aux collaborateurs sont éthiques et durables.

Des rappels réguliers des bonnes pratiques de tri ont été réalisés. Le nettoyage régulier des boîtes mail a été encouragé, dans le cadre du projet Op'TIM@il qui sensibilise à l'utilisation optimisée des mails. Une collecte permanente des stylos pour recyclage a été mise en place, pour répondre aux demandes des collaborateurs.

Les événements en agence ont été organisés dans un souci d'inclure le commerce équitable et la production locale et de saison.

Les collaborateurs continuent de privilégier les déplacements professionnels en train ou taxi électrique.

10

ZOOM sur la collecte de lunettes usagées

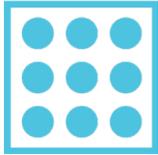
A l'occasion de la semaine du développement durable 2022, la mutuelle a organisé, sur les deux sites parisiens, une collecte de lunettes usagées, au bénéfice de l'association Lunettes sans frontière. Les collaborateurs (et leur entourage, familles, amis) ont participé à la réussite de la collecte. Les lunettes collectées ont été distribuées par l'association aux personnes en situation difficile, en France et à l'étranger - un geste solidaire et bon pour la planète.

Pistes 2023

Identités Mutuelle poursuivra l'achat d'objets cadeaux éthiques et durables pour ses adhérents et collaborateurs (brumisateurs rechargeables etc.)

Des actions de rappel de bonnes pratiques dans la gestion des outils numériques seront réalisées dans le cadre du projet Op'TIM@il.

La mutuelle organisera une grande collecte de chaussettes usagées et orphelines au bénéfice de l'association Chaussettes Solidaires qui accompagne des personnes en insertion qui les recycle et les transforme en accessoires ou vêtements.



L'éthique et la déontologie

Le respect de la charte de la mutualité du 1er avril 1898 fait partie des engagements d'Identités Mutuelle, par son statut.

En 2022, des améliorations des pratiques et des actions de sensibilisation ont été menées sur la lutte contre la fraude et la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme (LCB-FT) : détection des faux documents, mise à jour des bases de données Professionnels de Santé, dispositif de prévention et de surveillance des abus en médecines non conventionnelles.

Les actions de sensibilisation et d'acculturation des salariés, via l'outil de communication interne TIM, au respect du Règlement général sur la protection des données (RGPD) ont été poursuivies en 2022.

La Commission des placements d'Identités Mutuelle continue de suivre attentivement l'activité de Groupama Asset Management, le gestionnaire du portefeuille de la mutuelle depuis 2021. Ainsi, les administrateurs peuvent prendre des décisions informées, notamment sur les critères Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance (ESG) des placements, une approche responsable de la finance, en cohérence avec l'appartenance d'Identités Mutuelle à l'Economie Sociale et Solidaire (ESS).

11

ZOOM *sur la prévention et la surveillance des abus – médecines non conventionnelles*

Un objectif important de la mutuelle est de tenir informés ses adhérents des dangers des pratiques illégales et des abus. A l'instar de l'ostéopathie, une médecine non conventionnelle, dont la pratique est très encadrée. Des actions de communication ont ainsi été menées via plusieurs canaux : un article sur ce sujet a été rédigé sur le site internet de la mutuelle qui a été repris sur les réseaux sociaux, ainsi que dans la lettre d'information électronique adressée aux adhérents et dans le magazine adhérents semestriel iMag.

Pistes
2023

Les critères environnementaux et sociaux de plusieurs labels seront étudiés pour être utilisés comme références pour les actions d'Identités Mutuelle, dans une optique d'amélioration des pratiques de la mutuelle.

L'accompagnement des adhérents en situation difficile qui font appel à l'Action Sociale sera poursuivi par les collaborateurs de la mutuelle au siège et en

agences, mais aussi par son assistant RMA. Une nouvelle action de sensibilisation des conseillers agences sur l'action sociale est envisagée.

Des actions de sensibilisation aux sujets des ALD (affections de longue durée) et de l'optique seront menées dans la cadre de la politique LCB-FT de la mutuelle.

PARIS (75017)

24, boulevard de Courcelles
01 43 18 34 00

LEVALLOIS-PERRET (92300)

85, Edouard Vaillant
01 43 18 34 00

BÉTHUNE (62400)

Place Georges-Clemenceau
03 21 53 42 46

DOUAI (59500)

378, rue de Paris
03 27 95 45 50

HÉNIN-BEAUMONT (62110)

237, rue Élie-Gruyelle
03 21 76 68 80

LENS (62300)

73, boulevard Basly
03 21 14 01 50

FORBACH (57600)

117, rue Nationale (zone piétonne)
03 87 88 35 21

FREYMING-MERLEBACH (57800)

44, rue Nicolas-Colson
03 87 04 08 14

SARREGUEMINES (57200)

12, rue Utzschneider
03 87 09 21 03

ALÈS (30100)

1, rue Saint-Vincent
04 66 52 22 96

GARDANNE (13120)

24, boulevard Carnot
04 42 65 87 48

ORLEANS (45000) - Agence Muros

26 Bd Marie Stuart
02 38 53 77 11