

 **Le jour où**  
vous aurez besoin de nous, nous serons là.



**RAPPORT  
EXTRA-FINANCIER  
2014**

RESPONSABILITÉ  
SOCIÉTALE DE L'ENTREPRISE



SIÈGE SOCIAL  
143, RUE BLOMET  
75015 PARIS

[www.harmonie-mutuelle.fr](http://www.harmonie-mutuelle.fr)



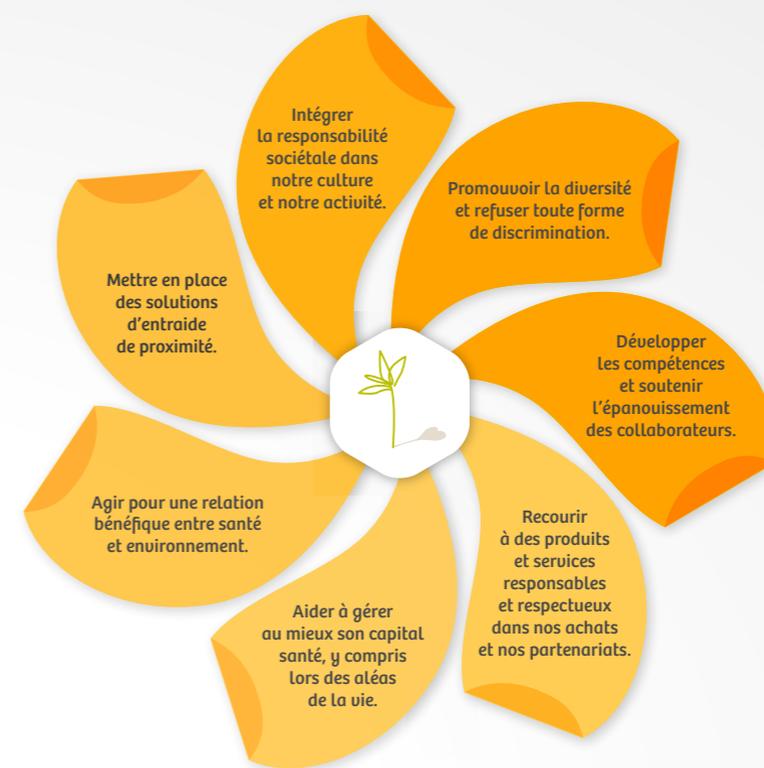
# Le jour où,

nous avons voulu un développement encore plus responsable, nous avons intégré la responsabilité sociétale, au cœur de notre stratégie.

Harmonie Mutuelle a fait le choix d'appuyer **sa politique de responsabilité sociétale sur la norme internationale ISO 26000 afin de définir nos domaines d'actions les plus pertinents** au regard des grandes mutations actuelles.

Les **7 engagements** de notre référentiel RSE adressent les 7 questions centrales en matière de développement responsable (fixées par ISO 26000 : gouvernance, droits de l'homme, relations et conditions de travail, loyauté des pratiques, questions relatives aux adhérents, environnement, communautés et développement local) et sont articulés selon 4 thématiques identifiées comme prioritaires.

**Des méthodes spécifiques d'intégration de ce référentiel dans les pratiques professionnelles actuelles et des outils de déploiement adaptés à la réalité des métiers et des régions, permettent progressivement d'apporter à chaque collaborateur les moyens d'inscrire le développement de la mutuelle dans une dynamique agrégeant aux expertises technique et économique, la prise en compte des enjeux sociaux, sociétaux et environnementaux.**



## Femmes et hommes

- Promouvoir la diversité et refuser toute forme de discrimination.
- Développer les compétences et soutenir l'épanouissement des collaborateurs.

### Notamment en :

- Assurant la qualité de vie au travail (physique, mental, social).
- Étant acteur de son employabilité en coresponsabilité avec l'entreprise.

## Santé et bien-être

- Aider à gérer au mieux son capital santé, y compris lors des aléas de vie.
- Mettre en place des solutions d'entraide de proximité.

### Notamment en :

- Étant acteur de solidarités dans sa sphère professionnelle.
- Développant la culture des déterminants de santé.
- S'appropriant les clés permettant d'adopter un comportement responsable en matière de santé.
- Permettant l'expression de chacun concernant ses aléas de vie.

## Dialogue et innovation

- Recourir à des produits et services responsables et respectueux dans nos achats et nos partenariats.
- Intégrer la responsabilité sociétale dans notre culture et notre activité.

### Notamment en :

- Promouvant les capacités des acteurs à innover de façon responsable dans nos pratiques professionnelles, nos offres et notre sphère d'influence.
- Dialoguant avec nos parties prenantes de manière collaborative.
- Intégrant et valorisant le critère d'empreinte environnementale, sociale et sociétale dans nos actions, le choix de nos projets et nos comportements.

## Santé et environnement

- Agir pour une relation bénéfique entre santé et environnement.

### Notamment en :

- Réduisant notre empreinte environnementale sur 5 enjeux : papier ; carburant ; électricité ; eau ; déchets.
- Sensibilisant ses parties prenantes à la relation santé - environnement.
- Contribuant à la réduction de l'impact environnemental des médicaments (achetés, consommés et non consommés).

## “Le jour où

nous avons décidé d’aller encore plus loin dans le pilotage de notre performance globale, nous nous sommes fixés des objectifs datés et chiffrés.”



François Venturini  
Directeur Général d'Harmonie Mutuelle

### Une valeur partagée par tous et pour tous

Harmonie Mutuelle s’est engagée depuis plus de trois ans à actualiser son modèle et ses valeurs de l’économie sociale et solidaire en promouvant ce formidable outil de développement qu’est la responsabilité sociétale auprès de l’ensemble de ses métiers.

**Harmonie Mutuelle souhaite allier ses forces et ses expertises à celles de l’ensemble de ses parties prenantes pour apporter des réponses pertinentes aux enjeux de notre Société en mutation.** Elle se positionne comme l’un des acteurs incontournables de la protection sociale, mettant tout en œuvre pour mieux accompagner ses adhérents et leur apporter des réponses innovantes en adéquation avec leurs besoins. Si nous voulons qu’Harmonie Mutuelle pérennise sa performance globale au service de ses adhérents, de ses collaborateurs et de ses partenaires, elle doit s’imposer comme un élément moteur dans la création d’une valeur partagée par tous et pour tous.

C’est avec une telle détermination que la mutuelle s’est dotée en 2013 d’indicateurs extra-financiers au-delà de la simple réglementation imposée par la loi Grenelle 2.

**En 2014, Harmonie Mutuelle décide d’aller plus loin avec la définition de nouveaux objectifs datés et chiffrés** sur les 4 piliers de notre politique de responsabilité sociétale : femmes et hommes, dialogue et innovation, santé et bien-être, santé et environnement. Pour Harmonie Mutuelle, le chemin est tout aussi important que l’atteinte des résultats eux-mêmes. En effet, l’intégration volontaire et affirmée de nos impacts dans le pilotage de notre développement est garante d’une performance économique et sociale, source d’une innovation utile au plus grand nombre.

ÉDITORIAL  
FRANÇOIS VENTURINI  
P 05

1 QUESTIONS RELATIVES  
AUX ADHÉRENTS  
P 06 - 07

2 RELATIONS ET  
CONDITIONS DE TRAVAIL  
P 08 - 09

3 DROITS DE L’HOMME  
P 10 - 11

4 LOYAUTÉ DES PRATIQUES  
P 12 - 13

5 COMMUNAUTÉ  
ET DÉVELOPPEMENT LOCAL  
P 14 - 15

6 ENVIRONNEMENT  
P 16 - 17

7 GOUVERNANCE  
P 18 - 19

INFORMATIONS SOCIALES  
ET TABLEAUX INDICATEURS SOCIAUX  
P 20 - 23

INFORMATIONS SOCIÉTALES  
ET TABLEAUX INDICATEURS  
SOCIÉTAUX  
P 24 - 27

INFORMATIONS ENVIRONNEMENTALES  
ET TABLEAUX INDICATEURS  
ENVIRONNEMENTAUX  
P 28 - 29

OBJECTIFS DATÉS ET CHIFFRÉS  
P 30 - 31

CONCLUSION  
P 32

MÉTHODOLOGIE  
P 33

ATTESTATION DU TIERS INDÉPENDANT  
P 34

## Le jour où...

un professionnel de santé s'engage à nos côtés, c'est encore plus de qualité de services pour les adhérents.



**167 000** professionnels  
de santé et d'établissements conventionnés



soit une augmentation de plus 19 % par rapport à 2013.

## QUESTIONS RELATIVES AUX ADHÉRENTS

AIDER À GÉRER AU MIEUX SON CAPITAL SANTÉ,  
Y COMPRIS LORS DES ALÉAS DE VIE

### Conventionnement et généralisation des échanges avec les professionnels de santé

Entretenir un dialogue régulier et participatif avec ses parties prenantes (adhérents, collaborateurs, professionnels de santé et offreurs de soins, collectivités territoriales, pouvoirs publics...) c'est ce à quoi s'attache Harmonie Mutuelle, afin de leur apporter des réponses en cohérence avec leurs attentes. C'est pourquoi **la direction des relations avec les professionnels de santé de la mutuelle poursuit la généralisation de sa politique de conventionnement et de dématérialisation des échanges.**

Le développement et la qualification des accords avec les professionnels de santé se sont prolongés tout au long de l'année 2014. **Ce sont désormais près de 167 000 professionnels de santé qui se sont engagés sur la dispense d'avance de frais.** Ainsi, le règlement des prestations effectué par tiers payant ou par flux automatisés permet à nos adhérents de ne pas avoir de démarches administratives à effectuer pour être remboursés. En évitant l'avance de frais et en réduisant les délais de remboursement, Harmonie Mutuelle facilite l'accès de l'ensemble de ses adhérents à des soins de qualité auprès de professionnels de santé engagés.

### Aide à la complémentaire santé : une volonté d'Harmonie Mutuelle de protéger les personnes en difficulté

Harmonie Mutuelle, en innovant dans ses produits et services, a la volonté de répondre au mieux à des besoins sociétaux et sociaux non satisfaits comme l'accompagnement des populations en situation de précarité. **La mutuelle a formalisé sa volonté d'être au plus près des besoins sociétaux, entre autre, en créant des fonctions spécifiques régionales en charges des actions solidaires.** La région Bretagne – Normandie a initié la création d'une fonction de responsable actions solidaires, pour permettre à des publics fragiles d'accéder à l'aide à la complémentaire santé. Ce travail a, entre autres, permis **la création de réseaux entre Harmonie Mutuelle et des acteurs de proximité comme les institutionnels, les associations caritatives, les agences régionales de santé...** en contact direct avec ces publics très variés (familles souvent monoparentales, actifs "pauvres", personnes en situation de handicap, jeunes en rupture familiale, personnes âgées disposant de faibles ressources et isolées...) pour faire connaître davantage notre démarche et leur faciliter l'accès à l'ACS notamment au travers de l'offre de l'association ACS-P. Le résultat positif incite la mutuelle à créer des postes similaires dans ses autres régions, comme dans le Sud-Ouest.

### Les engagements santé : des vidéos dédiées aux entreprises et à leurs salariés

**Harmonie Mutuelle, partenaire santé des entreprises, les accompagne en leur apportant des services spécifiques et s'engage pour le bien-être de leurs salariés.** Aux côtés du programme "La santé gagne l'entreprise", la mutuelle a développé "Les engagements santé". Il s'agit de vidéos thématiques qu'Harmonie Mutuelle met à la disposition de ses entreprises adhérentes et de leurs salariés pour qu'ils puissent faire le plein de bons réflexes, de conseils malins et de bonnes pratiques en matière de bien-être, de santé et de maîtrise des coûts. Chaque année, de nouveaux thèmes sont abordés répondant aux préoccupations santé des salariés comme : l'alimentation, le sommeil, l'activité physique, l'assistance, le dépistage, les soins et les dépenses dentaires, le réseau Kalivia (optique, audio). Et dès le début de l'année 2015, **Betterise**, plateforme de prévention personnalisée, co-fondée par Michel Cymes, sera disponible gratuitement pour les salariés des entreprises adhérentes et les professionnels indépendants, selon garanties.

## Le jour où...

nous avons décidé de développer le e-learning, nous avons diminué notre empreinte environnementale et renforcé notre dispositif de formation.

**69% des salariés**  
ont bénéficié d'une formation



soit 96 755 heures de formation.

## RELATIONS ET CONDITIONS DE TRAVAIL

### DÉVELOPPER LES COMPÉTENCES ET SOUTENIR L'ÉPANOUISSEMENT DES COLLABORATEURS

#### Harmonie Mutuelle et sa politique de formation

Le plan de formation 2014 s'est inscrit dans une démarche prenant en compte aussi bien l'évolution de l'environnement de la santé que les orientations stratégiques de l'entreprise. Il permet aux salariés de la mutuelle de développer leurs connaissances afin d'aborder **tant les impacts liés à la mise en place de l'ANI** (Accord National Interprofessionnel) que les étapes nécessaires à **la construction d'une culture managériale commune**, de façon dynamique et fertile. Sécuriser les parcours professionnels par un dispositif de gestion des emplois et compétences ; renforcer les compétences managériales aux regards de notre transformation interne et des mutations externes ; accompagner les migrations informatiques de nos applications métiers : ce sont autant d'objectifs qui ont été assignés au plan de formation 2014.

Notre politique de formation est également nourrie par la conduite de projets sur de nouveaux sujets. En 2014, deux principaux projets :

- des parcours de formation communs aux équipes commerciales sur nos 3 marchés (protocole de vente) : collectif, particuliers et Pro-TPE ;
- le lancement du projet e-learning : c'est une innovation dans notre offre de formation en nous dotant d'une modalité pédagogique complémentaire pour nos formations. Ce projet permet à Harmonie Mutuelle de voir plus grand en terme de formation de ses salariés.

#### Dialogue social

En 2014, le dialogue social au sein d'Harmonie Mutuelle a notamment pris tout son sens et exprimé sa valeur, autour de trois axes :

- les négociations annuelles obligatoires menées avec une attention particulière portée aux collaborateurs concernés par les premiers niveaux de salaire afin de leur garantir un effort supplémentaire dans le cadre des augmentations collectives ;
- l'activité soutenue de la commission paritaire de dialogue et de négociation (CPDN) travaillant de façon paritaire sur : les dispositions issues des anciens accords collectifs, les rémunérations variables, l'égalité professionnelle, la démarche classification (fiches de fonctions) ;
- la mise en œuvre de l'accord en faveur du dialogue social permettant à 96 % des porteurs de mandat, de bénéficier de leur entretien de début de mandat ; la formation économique des membres du comité d'entreprise et la formation des membres du CHSCT ayant également été organisées et prises en charge par l'entreprise.

#### Santé et sécurité au travail : création d'une charte pour prévenir les situations de violences et de harcèlement

Écouter et prévenir. Apporter des réponses à tous les collaborateurs pour prévenir d'éventuelles situations de violences au travail ou de harcèlement, c'est l'objectif de la charte de prévention et des mesures d'accompagnement mises en place par Harmonie Mutuelle annexée au règlement intérieur. Une démarche précurseuse, qui permet de mettre des mots sur des situations à risque.

**La mise en place d'une charte et des mesures d'accompagnement définit un cadre précis de prévention pour prévenir des situations à risque et de la procédure à suivre en cas de harcèlement présumé.** Un référentiel qui aide chacun à prendre conscience du comportement éthique qu'il doit avoir au sein de l'entreprise.

Les mesures d'accompagnement ont été construites avec toutes les parties prenantes pour résoudre le plus en amont possible les situations anormales de travail, qui risqueraient, si elles n'étaient pas dénouées, de provoquer des cas de harcèlement. Ainsi, cet outil adressé à tous les collaborateurs, explique le rôle de chacun et les étapes à suivre en cas de situations difficiles.



**Le jour où...**  
nos instances de direction accueilleront autant de femmes que d'hommes, le dialogue sera encore plus riche.

**46 % de femmes**  
au sein des comités de direction régionaux



**et 38 % de femmes au sein de l'encadrement supérieur.**

## DROITS DE L'HOMME

### PROMOUVOIR LA DIVERSITÉ ET REFUSER TOUTE FORME DE DISCRIMINATION

#### Harmonie Mutuelle et l'égalité professionnelle

En 2014, Harmonie Mutuelle, dans sa nouvelle configuration, s'est dotée de son **premier rapport de situation comparée de la place des femmes et des hommes dans l'entreprise**. Ont été traités les domaines de la rémunération, de l'évolution de carrière et de conditions d'emploi (avec comme exemple : la mixité des emplois, l'organisation du temps de travail et l'articulation entre la vie professionnelle et la vie privée).

L'ensemble des données issues de ce rapport ont été travaillées et analysées. La synthèse des résultats a permis de déterminer les axes prioritaires de progrès qui seront discutés lors de réunions avec les organisations syndicales afin d'aboutir à un accord négocié en faveur de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes.

À cet égard les discussions engagées en 2014 se poursuivront en 2015, et intégreront les orientations suivantes qui ont été définies paritairement :

- la féminisation de certaines fonctions dont notamment l'encadrement ;
- la prévention et la réduction des écarts de rémunération.

#### Signature d'un accord intergénérationnel

Un accord intergénérationnel a été conclu en 2014 à la majorité des partenaires sociaux. Cet engagement pour les 3 années à venir traduit la volonté d'Harmonie Mutuelle de mener des actions concrètes : transmettre des savoirs et compétences, aller au-delà des objectifs légaux d'insertion durable des jeunes dans l'emploi, embaucher et maintenir dans l'emploi des seniors.

**Les engagements en faveur des salariés âgés de 55 ans et plus** se traduisent par l'accès à la formation et aux renouvellements des compétences, l'accompagnement dans la gestion de leur carrière, la promotion des bonnes pratiques professionnelles en matière de posture, l'information des collaborateurs proches de la retraite sur les aménagements possibles de leur fin de carrière.

**Un dispositif expérimental d'aménagement de temps de travail à temps partiel a également été instauré au bénéfice des collaborateurs âgés de 58 ans et plus**, dans les 18 mois qui précèdent leur droit à la retraite à taux plein, dès lors qu'ils sont concernés par des évolutions d'organisation.

#### Cap Handi ou comment éveiller la sensibilité des collaborateurs d'Harmonie Mutuelle au handicap

Une autre action phare a été lancée en 2014 : Cap Handi. Il s'agit d'intégrer la question du handicap dans l'ensemble de nos rôles : employeur, assureur, client, partenaire, pour démultiplier et renforcer nos actions.

**La Mission Handicap au sein d'Harmonie Mutuelle met en place des mesures destinées à favoriser la reconnaissance et l'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap.** Une page dédiée à cette mission est présente dans l'espace emploi du site d'Harmonie Mutuelle. Un exemple d'initiative "un jour, un métier en action" qui permet à une personne handicapée de passer une journée de travail en doublon avec un salarié de la mutuelle : c'est l'occasion pour nos collaborateurs d'être sensibilisés au handicap et de balayer certaines idées reçues.

Toutes ces actions permettent de créer un élan positif assorti de résultats probants en matière d'égalité de traitement (le nombre de collaborateurs en situation de handicap employés en 2014 a augmenté de 19%).

## Le jour où...

nous nous sommes demandé "pourquoi" plutôt que "combien" nous avons créé nos propres fonds de placements ISR.

# 48 sur 100

c'est l'évaluation ESG de nos placements mesurant leurs performances Environnementales, Sociales et de Gouvernance



En 2015, nous visons 60 sur 100.

## LOYAUTÉ DES PRATIQUES

RECOURIR À DES PRODUITS ET SERVICES RESPONSABLES ET RESPECTUEUX DANS NOS ACHATS ET NOS PARTENARIATS

### Harmonie Mutuelle renforce ses investissements ISR<sup>(1)</sup>

Les placements constituent la part majeure des investissements d'Harmonie Mutuelle. Ils sont un levier significatif d'influence pour contribuer à encourager les acteurs économiques socialement responsables, notamment en matière de santé.

En 2014 la politique volontariste de la mutuelle en la matière s'est renforcée. Parallèlement aux travaux menés dans le cadre de Solvency 2, le comité financier, composé de la direction finances et risques et d'élus, a mené différentes actions pour préciser ses orientations et objectifs de placements ISR.

• **De nouvelles orientations sous contrainte ISR ont été données aux Sociétés de Gestion de fonds dédiés.** Fin 2014, quatre de ces fonds ont obtenu l'agrément ISR.

• **Une analyse ISR du portefeuille de valeurs mobilières de placement a été confiée à la société VIGEO<sup>(2)</sup>.**

- Elle a permis de définir des priorités et critères de gestion ISR en cohérence avec notre référentiel RSE (attention particulière portée sur les acteurs favorisant la santé et excluant le secteur du tabac) ;

- La note attribuée par VIGEO au portefeuille d'obligations gérées sous mandats et fonds dédiés a servi de référence pour fixer un objectif de progression.

### Harmonie Mutuelle intègre les impacts environnementaux et sur la santé dans le choix de ses prestataires de nettoyage

En 2014, certaines des régions d'Harmonie Mutuelle ont intégré les impacts sociaux et environnementaux dans le choix des prestataires de service de nettoyage des bureaux.

En région Atlantique **la mutuelle collabore avec une entreprise locale très engagée sur des horaires d'intervention en journée, au bénéfice de ses salariés :**

- amélioration entre vies professionnelle et privée, une meilleure facilité d'accès aux transports en commun de jour, une reconnaissance des salariés grâce au contact et au respect mutuels avec ceux d'Harmonie Mutuelle ;
- diminution du turn-over des salariés,
- intégration plus en profondeur de sa démarche responsable ;
- création de 3 postes à temps plein.

Cette coopération innovante s'inscrit dans le cadre de la charte pour le développement des prestations de nettoyage en journée signée par la région Atlantique (charte issue du projet "développement durable" de l'agglomération nantaise). Le bilan, positif pour tous les acteurs, a d'ores et déjà conduit au **développement de cette démarche sur un nouveau site avec un autre prestataire.** La direction des achats élaborera un cadre commun à l'ensemble d'Harmonie Mutuelle pour ce type de prestations dès 2015.

### Kalivia, un réseau qui s'ouvre aux dentistes

Après Kalivia Optique et Kalivia Audio, Harmonie Mutuelle lance le réseau Kalivia dentaire. En 2014, sa création résulte d'une concertation avec les partenaires concernés. Les chirurgiens-dentistes, s'engagent sur une charte qualité répondant non seulement au besoin croissant d'information des patients et s'appuyant également sur des textes législatifs et des référentiels de bonnes pratiques de leur profession. Harmonie Mutuelle entend renforcer son rôle d'acteur de santé et souhaite établir des relations durables avec les praticiens afin de **permettre à ses bénéficiaires et ayants droit d'accéder librement à des soins de qualité à des coûts maîtrisés (limiter le reste à charge sur des postes de soins importants)**, de préserver et d'entretenir leur capital santé au moyen d'un suivi régulier auprès de leur chirurgien-dentiste ou orthodontiste. Sa mise en œuvre est prévue pour l'été 2015.

<sup>(1)</sup> Investissement socialement responsable

<sup>(2)</sup> VIGEO : agence de notation des risques ESG (environnement, social et gouvernance) - 2 500 entreprises et 200 Etats et collectivités notés à travers le monde. Elle est certifiée ARISTA (norme qualité de référence pour la recherche en investissement responsable).

## Le jour où...

nous avons créé notre fondation, nous avons renforcé notre engagement d'entraide et de solidarité auprès du tissu associatif.

# 22 associations lauréates

aux appels à projets de la Fondation sur nos territoires



soit 110 830 € en faveur d'initiatives locales

## COMMUNAUTÉS ET DÉVELOPPEMENT LOCAL

### METTRE EN PLACE DES SOLUTIONS D'ENTRAIDE DE PROXIMITÉ

#### Harmonie Mutuelle crée une fondation pour soutenir les déficients sensoriels

Forte de ses valeurs de solidarité, Harmonie Mutuelle a souhaité concevoir sa propre fondation d'entreprise : la **Fondation Harmonie Solidarités**. Sa mission : créer du lien social par la santé dans le domaine du déficit sensoriel.

**La Fondation Harmonie Solidarités soutient des projets innovants afin d'améliorer le bien-être et l'autonomie des personnes atteintes de déficience sensorielle auditive et/ou visuelle.**

Elle met en place des ateliers collectifs à destination des déficients sensoriels et de leur entourage personnel et professionnel, animés par des bénévoles référents formés. Ces ateliers pratiques de découverte et de prises en main ont pour thèmes les logiciels d'accessibilité sur Mac et PC, les aides techniques de la vie quotidienne, les interfaces de communication et les aides techniques pour sortir et se déplacer. Mais elle ne s'arrête pas à ces ateliers. La fondation soutient aussi des projets portés par des associations ou acteurs de l'économie sociale et solidaire aux niveaux régional et national (par des appels à projets) et international (collabore avec l'ONG "Essentiel", pour favoriser l'accès à la santé des populations démunies dans les pays d'Afrique subsaharienne).

En décembre 2014, Harmonie Solidarités a signé une convention de partenariat avec la **FEDEEH (Fédération Etudiante pour une Dynamique Etudes et Emploi avec un Handicap)**, visant à optimiser l'**insertion professionnelle** des jeunes déficients sensoriels et à concourir à une **vraie égalité des chances**.

#### Un trophée Harmonie Mutuelle pour des actions innovantes, citoyennes et remarquables

Le Trophée Harmonie Mutuelle de l'Économie Sociale et Solidaire, en Moselle, distingue des entreprises ou associations qui mènent des actions dans les domaines de la prévention, la promotion de la santé ou l'accompagnement et le soutien aux malades, aux familles et aux personnes en situation de handicap.

Deux des trois associations primées honorent l'un de nos 7 engagements : promouvoir la diversité et refuser toute forme de discrimination. L'une œuvre pour l'utilisation de la langue des signes française et l'autre organise des actions en faveur des personnes en situation de handicap.

**En récompensant des actions d'entraide et de proximité, Harmonie Mutuelle favorise le lien social en renforçant l'ancrage local.** De par notre soutien à des associations consacrées à l'aide à la personne, la mutuelle tient sa promesse d'accompagner, de protéger et de soutenir ses adhérents, quelles que soient leurs situations de vie.

Ce trophée ayant remporté un vif succès pour sa première édition en 2014, les élus ont décidé de l'étendre à l'ensemble des territoires de l'Alsace et de la Lorraine.

#### Harmonie Mutuelle ou comment promouvoir le tissu socio-économique local

L'organisation d'Harmonie Mutuelle, avec des fonctions métiers décentralisées et réparties sur 6 régions, la positionne en acteur privilégié du tissu socio-économique local et lui permet de participer à la vie de nos territoires d'implantation. La région Centre Île-de-France met à profit cette contribution. **De nombreux contrats ont été conclus entre la mutuelle et des entreprises du secteur protégé prenant en compte les enjeux sociaux, sociétaux et environnementaux de chacun.** La volonté de cette région est à la fois d'augmenter le recours à des entreprises locales pour favoriser le développement économique régional mais aussi de faire appel à des entreprises du secteur adapté comme les ESAT (Établissement et Services d'Aide par le Travail). Exemples : Promut Ateliers mutualistes 21 est l'entreprise choisie pour entretenir les locaux de Dijon, Banderol 41 est une autre entreprise fournisseur local d'affiches internes...

## Le jour où...

nous avons souhaité mesurer notre empreinte environnementale, nous nous sommes questionnés sur la meilleure manière d'exercer notre activité.



# 38%

de nos émissions de gaz à effet de serre sont liés aux déplacements professionnels et domicile-travail



dont 17% sont liés uniquement aux déplacements professionnels.

## ENVIRONNEMENT

### AGIR POUR UNE ACTION BÉNÉFIQUE ENTRE SANTÉ ET ENVIRONNEMENT

#### Tendre vers une expertise environnementale

En 2014, Harmonie Mutuelle est allée au-delà d'un simple bilan de gaz à effet de serre, en réalisant son premier Bilan Carbone® (BC), afin d'installer la question de l'empreinte environnementale dans notre activité. En effet, ce bilan a permis de mettre en lumière nos impacts environnementaux les plus significatifs : les déplacements (professionnels/domicile-travail), les intrants, les immobilisations et l'énergie. À titre d'exemples :

#### Optimiser la réduction des déplacements (38% du BC) :

- installation de dispositifs de visio conférence : déploiement se poursuivant pour faciliter la conduite de réunions à distance et réduire le nombre de déplacements des collaborateurs (impact sur la qualité de vie au travail des salariés).

#### Intrants et prestations de services (21% du BC) :

- projet d'intégration progressive des critères carbone dans nos achats de produits et services ;
- sensibilisation de nos fournisseurs pour faciliter la visibilité carbone et fluidifier les collectes de données.

#### Énergie (6% du BC) :

l'électricité est la source principale de consommation énergétique, car elle est nécessaire au fonctionnement de nos outils de travail.

- extinction des postes de travail à distance la nuit.

#### Harmonie Mutuelle s'engage aux côtés de Cyclamed

Dans le cadre de la politique RSE, et afin de créer des synergies tant internes qu'externes, la mutuelle a lancé une action : **Cap Collecte**, qui pose la question de la bonne gestion des déchets. En 2014, Harmonie Mutuelle a choisi comme entrée les **médicaments, au regard de leurs impacts avérés sur l'environnement et la santé**.

Cyclamed (association agréée par les pouvoirs publics) s'est posée comme le partenaire naturel pour promouvoir la collecte et la valorisation des Médicaments Non Utilisés (MNU) et sécuriser la fin de vie du médicament afin de :

- sécuriser la collecte des médicaments non utilisés (MNU) des particuliers,
- contribuer à la préservation de l'environnement par une élimination appropriée de ces MNU,
- réduire les risques liés aux accidents domestiques,
- avoir une influence sur les stocks mêmes de MNU par une meilleure observance des prescriptions médicales.

**Cap Collecte** s'inscrit parmi les actions de sensibilisation à la gestion responsable des produits de santé (appareillage, dispositifs médicaux électroniques...) qu'Harmonie Mutuelle entend conduire auprès des usagers et des professionnels. Au travers de sa communication, la mutuelle souhaite que le réflexe Cyclamed soit une évidence pour tous.

#### Cap Innov ou comment agir pour réduire notre empreinte environnementale

Dans le cadre de l'intégration de notre démarche RSE au cœur de nos pratiques professionnelles, une autre action phare a été lancée en 2014 : **Cap Innov**. Harmonie Mutuelle en exerçant son activité de services n'est que peu consommatrice de matières premières. Cependant chaque collaborateur de la mutuelle est utilisateur d'une ressource significative : le papier. L'action, **Cap Innov, menée depuis juin 2014, a permis aux salariés d'exprimer des idées innovantes visant à optimiser l'utilisation du papier**. Grâce à cette action phare, en 2015 Harmonie Mutuelle va généraliser certaines pratiques ou en créer de nouvelles : e-formation, archivage dématérialisé, GED (gestion électronique de documents), dématérialisation des échanges, politique commune d'achat de papier, ou encore réduction de la périodicité d'envoi des décomptes papier.



**Le jour où...**  
nos collaborateurs  
ont été associés  
aux actions phares,  
ils ont trouvé un CAP.

# 1 173 salariés

ont participé au vote pour une action  
facilitant leur quotidien



soit 25 % du total des collaborateurs  
engagés pour améliorer leur bien-être au travail.

## GOUVERNANCE

### INTÉGRER LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DANS NOTRE CULTURE ET NOTRE ACTIVITÉ

**Cap qualité de vie et travail :**  
donner à tous les collaborateurs  
la possibilité de s'exprimer pour faciliter  
leur quotidien

**Cap qualité de vie et travail :** l'ensemble des  
collaborateurs d'Harmonie Mutuelle a été sollicité  
pour choisir une action prioritaire visant à améliorer  
leur environnement et son bien-être au travail.

En novembre, chaque salarié a pu choisir entre  
4 actions proposées : diminution des mails adressés  
entre collaborateurs sur une période de 5 jours, création  
d'une communauté d'entraide pour les collaborateurs  
aidants familiaux, facilitation de la pratique du  
covoiturage et organisation de la soirée des bénévoles.

La diminution des mails a rencontré un franc succès  
avec 46% des salariés votants. Son objectif est de  
permettre à chacun de se questionner sur l'usage  
des différents modes de communication entre collègues  
et de mieux identifier les bonnes pratiques d'envois  
d'e-mails. La semaine de réduction des mails internes  
est prévue en mars 2015. Quant aux trois autres  
propositions, elles ne sont pas écartées pour autant  
et seront étudiées pour un déploiement ultérieur.

### Un réseau d'acteurs relais RSE proactif

Notre réseau de 36 acteurs relais a surtout orienté  
sa mission sur la sensibilisation de leurs collègues  
à notre référentiel RSE. À titre d'exemples :

- Valorisation des bonnes pratiques RSE mises  
en œuvre au cœur des activités de la mutuelle  
par des articles diffusés sur notre intranet ;
- Animation au sein d'une direction métier d'un  
atelier collaboratif sur un auto diagnostic des  
réalisations de l'équipe au regard du référentiel RSE  
et présentation d'une synthèse des productions de  
cet atelier lors du séminaire annuel de la direction  
métier avec proposition d'axes de progrès partagés  
par tous ;
- Concernant la sensibilisation de nos élus,  
présentation du référentiel RSE à 147 membres  
de conseils de régions permettant ainsi  
l'identification d'éléments de contribution concrets  
à nos engagements RSE dans leurs rôles et  
missions d'élus (rationalisation des déplacements,  
nouvelle charte des partenariats, ...).

Au total, 4 400 contacts ont été établis pour  
l'appropriation du référentiel RSE par tous.

### Le comité d'orientation RSE : une instance collaborative et décisionnaire

Afin de structurer sa démarche RSE, Harmonie Mutuelle a décidé la création d'un comité  
d'orientation RSE dès le départ, en 2012. Sa composition a évolué au fil des 2 dernières années.  
En 2014, ce comité intègre désormais des représentants des principales filières de la mutuelle  
afin de garantir la légitimité et la pertinence de la démarche RSE et de faciliter son intégration  
au cœur même des activités d'Harmonie Mutuelle.

**Ce comité d'orientation statue sur la feuille de route du déploiement de la politique  
RSE présentée par la direction responsabilité et innovation sociétales.** Une priorisation  
des actions est décidée afin d'impulser l'intégration de la démarche RSE au sein des pratiques  
professionnelles de l'ensemble des collaborateurs de la mutuelle, et ce, au travers notamment  
d'instances de pilotage et opérationnelles dédiées.

Harmonie Mutuelle se conforme au Code du travail français (basé sur les stipulations des conventions fondamentales de l'Organisation internationale du travail).

## Organisation du travail

**En 2014, 88 % des collaborateurs travaillent à temps complet et 85 % bénéficient de l'aménagement sur 39h de la durée du temps de travail hebdomadaire permettant d'octroyer 22,5 jours de repos par an.**

Un compte épargne-temps est ouvert à tous. 18 % des collaborateurs ont alimenté un CET actif au 31 décembre.

En lien avec les dispositifs d'accompagnement de fin de carrière, des possibilités élargies d'alimentation du CET ont été ouvertes aux collaborateurs de 50 ans et plus, qui peuvent ainsi choisir d'épargner un nombre plus important de jours RTT et à partir de 57 ans de verser tout ou partie de la majoration conventionnelle des mois de mai et novembre.

## Dialogue social

Institué au niveau national, le Comité d'Entreprise de l'UES Harmonie Mutuelle s'est réuni 13 fois au cours de l'année 2014, pour traiter les questions relevant notamment de la gestion économique et financière de notre mutuelle, de l'organisation du travail et de la formation professionnelle.

**Implantées régionalement au plus près des territoires qu'elles représentent, les 6 instances DP se sont réunies 72 fois en plénière et 27 fois pour le CHSCT dont la périodicité est en principe trimestrielle.**

Par ailleurs, la mise en œuvre de l'accord en faveur du dialogue social a permis à 96% des porteurs de mandat de bénéficier d'un entretien en début de mandat ; la formation économique des membres du CE et la formation des membres du CHSCT ont été également organisées et prises en charge par la mutuelle.

## Femmes et hommes

Développer les compétences et soutenir l'épanouissement des collaborateurs

Reporting selon Art. 225 - Loi Grenelle 2	Indicateurs HARMONIE MUTUELLE	2013	2014	Commentaires 2014
1° a) emploi	Effectif moyen d'Harmonie Mutuelle	4513	4646	
	Effectif total salariés UES Harmonie Mutuelle	4752	4909	Périmètre de l'UES (Harmonie Mutuelle, GIE SIHM, Kalivia, Union HM)
	Répartition des salariés par sexe			
	- Femmes	80%	80%	
	- Hommes	20%	20%	
	Répartition des salariés par tranches d'âge			
	- moins de 26 ans	6%	6%	
	- Entre 26 et 54 ans	80%	80%	
	- 55 ans et plus	14%	14%	
	Répartition des salariés par zone géographique (100% en France métropolitaine) dont :			
Atlantique	22%	22%		
Bretagne Normandie	22%	21%		
Centre Ile-de-France	25%	24%		
Nord Est	14%	14%		
Sud Est	10%	11%		
Sud Ouest	7%	8%		
Nombre d'embauches en CDI	322	303		
Nombre de licenciements	22	41		
Rémunérations (au regard de la masse salariale au 31 décembre)	151 millions d'€	156 millions d'€		Rémunération : brut SS non chargé
Nombre de contrats d'alternance	25	31		
Nombre de conventions de stages	50	37		
Mobilité interne :				
- nombre de postes pourvus par candidature interne	246	255		
- nombre d'offres diffusées en interne	560	308		En 2014, 83% des recrutements CDI proviennent de l'interne (dont titularisation de CDD). Pour 2014 seules les offres en CDI sont comptabilisées - En 2013 les offres CDD diffusées en interne étaient également comptabilisées.
1° b) organisation du travail	Répartition des salariés :			
	à temps plein	87,9%	88,4%	
à temps partiel	12,1%	11,6%		
1° c) relations sociales (cf page 9 et 20 du rapport)	Nombre d'heures de grève	273 h	1455 h	L'année 2014 a été marquée par un mouvement de grève des centres d'appels relatif à des difficultés liées à l'activité et à des revendications salariales.
	Nombre total d'accords collectifs signés (y compris NAO)	5	5	Signés en 2014 Accord intergénérationnel - avenants n°2 et n°3 à l'Accord de convergence - accord NAO 2014 - accord NAO 2015
1° d) santé et sécurité (cf page 9 du rapport)	Statistiques sur les conditions de sécurité et santé au travail :			
	Nombre d'accidents du travail	137	153	Déclarations d'accidents du travail ou de trajet.
	Taux d'absentéisme	3,8%	4,1%	
Accords signés avec les organisations syndicales ou les représentants du personnel en matière de santé et de sécurité au travail.	Aucun accord	<b>une charte de prévention des harcèlements et de violence au travail</b>	La charte de harcèlement et violence au travail annexée au règlement intérieur et a été construite avec les DRH de région, la commission santé et les CHSCT	
1° e) formation (cf page 9 du rapport)	Part de salariés concernés par une formation au regard du total ETP	50%	69%	
	Volume total d'heures de formation selon catégorie "non cadre" et "cadre"	62 718 heures - non cadre 46 392 h - cadre 16 326 h	96 755 heures - non cadre 71 426 h - cadre 25 329 h	
	Part de salariés concernés par une formation au regard du total ETP et dans le cadre du DIF	1,5%	1,8%	
	Volume total d'heures de formation dans le cadre du DIF, selon catégorie "non cadre" et "cadre"	2 182 heures - non cadre 1 467 h - cadre 715 h	2 498 heures - non cadre 1 494 h - cadre 1 004 h	

## Accords collectifs

**Les négociations annuelles engagées avec les organisations syndicales ont abouti à un accord qui a été signé par la majorité d'entre elles, permettant d'octroyer des augmentations collectives supplémentaires à celles négociées au niveau de la branche Mutualité.**

Cet accord traduit une politique de rémunération orientée vers les niveaux de salaires les plus faibles.

Les accords signés dans le cadre des travaux d'homogénéisation des dispositifs existants suite à la fusion ont notamment permis d'harmoniser les dispositifs de retraite supplémentaire et les modalités compensatoires des temps de déplacement des conseillers polyvalents.

En pratique, cet accord prévoit de faciliter l'accueil et l'intégration des jeunes de moins de 26 ans au moyen d'un parcours d'intégration adapté et renforcé grâce notamment à l'appui d'un référent nommé dans l'entreprise, d'encourager le recours aux stages et à l'alternance permettant une immersion dans l'activité et la culture de l'entreprise, etc.

Les engagements en faveur des salariés âgés de 55 ans et plus se traduisent concrètement par des actions en faveur de l'accès à la formation et aux renouvellements des compétences, l'accompagnement dans la gestion de leur carrière, la promotion des bonnes pratiques professionnelles en matière de posture, gestion du stress,

pour prévenir la pénibilité, et l'information des collaborateurs proches de la retraite des aménagements possibles de leur fin de carrière : modalités d'utilisation du Compte Épargne Temps, aménagement du temps de travail lié à l'évolution des services...

Enfin, la mise en place d'un accord intergénérationnel devant s'accompagner d'une culture de l'échange et de la transmission, des actions concrètes sont déployées afin de sensibiliser les managers à la gestion de la diversité des âges et d'encourager les salariés les plus expérimentés à accompagner les nouveaux embauchés et les former si nécessaire à cette mission, dans l'objectif de préserver les compétences clés de l'entreprise et garantir ainsi la continuité de notre activité.

## Diversité

Signé en 2014 à la majorité des partenaires sociaux, Harmonie Mutuelle s'engage, au terme de l'accord intergénérationnel, en faveur d'une politique de l'emploi de salariés en situation de handicap, d'une égalité femmes / hommes au sein de l'entreprise et du déploiement d'une véritable politique de diversité.

## Femmes et hommes

Promouvoir la diversité et refuser toute forme de discrimination

Reporting selon Art. 225 - Loi Grenelle 2	Indicateurs HARMONIE MUTUELLE	2013	2014	Commentaires 2014
1° f) égalité de traitement (cf page 11 du rapport)	Répartition par sexe dans les instances de direction :			
	Comité exécutif des élus et comité de direction Générale	Femmes : 20 % Hommes : 80 %	<b>Femmes : 21 % Hommes : 79 %</b>	
	Comité de coordination	Femmes : 20 % Hommes : 80 %	<b>Femmes : 38 % Hommes : 62 %</b>	
	Comités de direction régionaux	Femmes : 46 % Hommes : 54 %	<b>Femmes : 46 % Hommes : 54 %</b>	Comités de directions des 6 régions d'implantation d'Harmonie Mutuelle
	Nombre d'aménagements de poste de travail (organisationnel ou physique) réalisés en 2013, au bénéfice de collaborateurs handicapés.	25	<b>21</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1 aménagement dans le cadre de l'intégration d'un nouveau collaborateur</li> <li>20 aménagements dans le cadre du maintien dans l'emploi de collaborateurs en poste</li> </ul>
	Nombre de collaborateurs handicapés	167	<b>199</b>	<p><b>En 2014 très nette progression du nombre de collaborateurs handicapés employés : +19 %</b></p> <p>L'AGEFIPH a indiqué en 2014 que dorénavant les collaborateurs en suspension de contrat pour invalidité ne doivent plus être comptabilisés, même s'ils sont toujours comptés dans l'effectif entreprise (24 situations sont concernées). Ceci explique la stagnation du taux d'emploi direct en dépit de la progression importante du nombre de collaborateurs handicapés employés</p>
	Taux d'emploi global de personnel handicapé	4,7 %	<b>4,61 %</b>	
	- dont emplois directs	3,2 %	<b>3,11 %</b>	
	- dont emplois indirects / sous-traitance	1,5 %	<b>1,50 %</b>	

## Prise en compte dans la politique d'achats des enjeux sociaux, sociétaux et environnementaux

Le SIHM gère l'ensemble du système d'information d'Harmonie Mutuelle. À ce titre, il travaille avec un large panel de sous-traitants de services informatiques.

Cela concerne aussi bien les achats de matériels, que les logiciels et les prestations intellectuelles. Au total, sur une année, plus de **80 sociétés informatiques collaborent étroitement avec le SIHM**. Pour ce qui concerne les prestations intellectuelles, entre 100 et 150 salariés de ces sociétés travaillent régulièrement pour le SIHM. La durée des missions est variable et peut aller jusqu'à 3 ans.

La coopération étroite avec ces entreprises sous-traitantes, implique désormais pour le SIHM de prendre en compte les impacts sociaux, sociétaux et environnementaux dans les différents contrats les liant à ces entreprises.

Au sein de la direction du pilotage et du contrôle interne (DP&CI), un service "Pilotage de la relation fournisseurs" a été créé. Une de ses missions principale est d'organiser, de rationaliser et d'optimiser le travail avec ses partenaires. Pour ce faire, et depuis 2014, des critères RSE (relatifs à la proximité ou à l'éco-conception de matériels par exemple) sont progressivement intégrés dans les cahiers des charges de sélection des fournisseurs et de sous-traitants : il compte pour 10% du scoring. Un des objectifs majeurs est de limiter les impacts environnementaux générés par les achats du SIHM.

À partir de 2015, le SIHM élargit les thématiques de questionnement, notamment sur les enjeux de santé, de bien-être et d'épanouissement des salariés des sous-traitants, en concomitance avec les engagements RSE d'Harmonie Mutuelle. D'ailleurs, l'objectif est d'améliorer les services rendus par le SIHM et de renforcer de manière pertinente les critères RSE sélectionnés dans le "scoring" des réponses aux appels d'offres, en dialoguant et en co-construisant avec ses partenaires.

## Dialogue et innovation

Recourir à des produits et services responsables et respectueux dans nos achats et nos partenariats

Reporting selon Art. 225 - Loi Grenelle 2	Indicateurs HARMONIE MUTUELLE	2013	2014	Commentaires 2014
3° a) impact territorial, économique et social de l'activité de la société : - en matière d'emploi et de développement régional ; - sur les populations riveraines ou locales	Montant global de la taxe d'apprentissage et contributions assimilées	1,63 million d'€	<b>1,83 million d'€</b>	(Taxe d'apprentissage + Contribution au développement de l'apprentissage (CDA) + Contribution supplémentaire à l'apprentissage (CSA)) - Le taux CSA est passé de 0,5% en 2014 à 0,60% en 2015 sur les salaires versés en 2014
	Montant total des achats de biens, de fournitures et services	128,9 millions d'€	<b>129,8 millions d'€</b>	Total national et régional : 129,8 M€, sauf les comptes du GIE Systèmes d'Information Harmonie Mutuelle, d'Essentiel Santé Magazine et autres publications, les dons et parrainages, qui sont reportés ailleurs dans le Rapport annuel 2014
	Dont achats dans les 6 directions régionales soit % du total	55 millions d'€ 43%	<b>55,9 millions d'€</b> <b>43%</b>	
3° a) impact territorial, économique et social de l'activité de la société 3° c) sous-traitance et fournisseur	Nombre de fournisseurs du secteur protégé et adapté, référencés (Paris et régions)	26	<b>39</b>	Établissements et services d'aide par le travail (ESAT) ou Entreprises adaptées (EA)
	Nombre de contrats passés avec des entreprises du secteur protégé et adapté	40 contrats	<b>30 contrats</b>	
3° c) sous-traitance et fournisseurs : la prise en compte dans la politique d'achat des enjeux sociaux et environnementaux	Volume d'affaires réalisé	1,2 million d'€	<b>1,2 million d'€</b>	Placements financiers gérés au travers des Opcvm (hors immobilier et titres de participations)
	Montants des placements financiers ISR	142,21 millions d'€	<b>335,78 millions d'€</b>	
	% au regard du total des placements financiers (hors immobilier et titres de participation)	27%	<b>63%</b>	

## Dialogue et innovation

Intégrer la responsabilité sociétale dans notre culture et notre activité

Reporting selon Art. 225 - Loi Grenelle 2	Indicateurs HARMONIE MUTUELLE	2013	2014	Commentaires 2014	
3° b) relations entretenues avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la société, notamment les associations d'insertion, les établissements d'enseignement, les associations de défense de l'environnement, les associations de consommateurs et les populations riveraines	<b>Nombre total d'élus :</b> dont - délégués à l'Assemblée générale - délégués territoriaux	1 920 303 1 617	<b>1796</b> <b>290</b> <b>1506</b>		
	Taux de participation aux dernières élections de délégués	16%	<b>Prochaines élections en 2019</b>		
	<b>Programmes de formations destinés aux élus :</b> - Nombre total de participation d'élus à des sessions de formation - Volume d'heures total	1407 5 993 h	<b>2407</b> <b>9453 h</b>	2014 est la première année pleine de fonctionnement de nos instances. En 2013, le démarrage s'est fait après l'Assemblée générale de juin	
	Nombre total de commissions et comités d'élus tenus au cours de l'année	610	<b>1417</b>		
	<b>Taux de participation annuel des élus aux réunions des instances de gouvernance :</b> - AG - CA - Comité exécutif	76% 85% 95%	<b>76%</b> <b>91%</b> <b>90%</b>		
	<b>Représentativité des adhérents :</b> Répartition des élus par sexe, par âge en Assemblée générale nationale - Femmes - Hommes Par tranches d'âge < 50 ans = 50 à 65 ans = > 65 ans =	33% 67% 14% 46% 40%	<b>37%</b> <b>63%</b> <b>14%</b> <b>46%</b> <b>40%</b>		
	<b>Représentativité des adhérents :</b> Répartition des élus par sexe, par âge au Conseil d'Administration - Femmes - Hommes Par tranches d'âge < 50 ans = 50 à 65 ans = > 65 ans =	35% 65% 18% 35% 47%	<b>34%</b> <b>66%</b> <b>15%</b> <b>44%</b> <b>41%</b>		
	2° a) Politique générale en matière environnementale	Nombre de collaborateurs formés à la RSE	31	<b>83</b>	<b>- Contacts de sensibilisations :</b> il s'agit de ceux établis lors de réunions ou via l'intranet sur des informations liées au référentiel RSE, actions phares, bilan carbone (nombre de clics collaborateurs sur ces informations)
		Nombre de contacts de sensibilisation des collaborateurs et élus mutualistes à la RSE et au référentiel d'Harmonie Mutuelle (appropriation, intégration, sensibilisation)	1 432	<b>4 400</b>	
		Volume d'heures de formation à la RSE	1 260 h	<b>749 h</b>	Un collaborateur détient la "maîtrise de la méthode Bilan Carbone®" procurant à l'entreprise une licence d'utilisation Bilan Carbone® en 2014
	Nombre de réunions prenant en compte les enjeux du Bilan Empreinte Environnementale.	8	<b>29</b>		
	Nombre de collaborateurs "acteurs-relais RSE"	33	<b>36</b>		

## Santé et bien-être

Aider à gérer au mieux son capital santé y compris lors des aléas de vie

Reporting selon Art. 225 - Loi Grenelle 2	Indicateurs HARMONIE MUTUELLE	2013	2014	Commentaires 2014
3° a) impact territorial, économique et social de l'activité de la société : - en matière d'emploi et de développement régional ; - sur les populations riveraines ou locales	<b>Nombre de personnes protégées au 31 décembre :</b>			
	- au titre du Régime Obligatoire	541 115	<b>559 587</b>	
	- au titre du Régime Complémentaire santé	4 511 635	<b>4 510 037</b>	
	Montant total en euros des prestations versées au titre du RC santé au 31 décembre	1,8 milliard d'€	<b>2 milliards d'€</b>	
	Taux de Prestations/Cotisations du portefeuille collectif	90%	<b>89%</b>	
	Taux de Prestations/Cotisation du portefeuille individuel	77%	<b>77%</b>	
	Action sociale - aides sur prestations et aides sur cotisations : montant total des fonds utilisés	2,58 millions d'€	<b>3 millions d'€</b>	Montant utilisé : 3 millions d'euros dont 960 milliers d'euros pour les aides cotisations et 2,04 millions d'euros pour les aides prestations
	<b>Prévention et promotion de la santé :</b>			
	- Nombre d'exemplaires du magazine "Essentiel Santé Magazine" diffusés	12 990 376	<b>10 485 600</b>	Baisse du nombre d'exemplaires dû au dédoublement du fichier
	- Nombre de visites du blog "Essentiel Santé Magazine" et "Application mobile"	262 175	<b>302 259</b>	
3° a) impact territorial, économique et social de l'activité de la société 3° b) relations entretenues avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la société	Nombre total d'ateliers individuels et collectifs de prévention santé	1 458	<b>1 851</b>	
	Nombre d'adhérents ayant bénéficié d'une action de prévention (ateliers individuels et collectifs)	54 203	<b>55 584</b>	
	Nombre d'adhérents-parents inscrits au programme "La santé de votre enfant"	134 809	<b>170 172</b>	
	<b>Nombre total de visites des sites de prévention :</b> www.harmonie-prevention.fr www.lasantedevotreenfant.fr www.lasantegagnelentreprise.fr	236 386	<b>244 381</b>	www.prevention-sante.com est devenu www.harmonie-prevention.fr en juin 2014
	Taux de réclamations réglées en moins de 10 jours	84%	<b>68%</b>	2014 a été l'année de généralisation de l'outil GRC Siebel et de la nouvelle procédure de traitement et de suivi des réclamations - Ce changement de périmètre et la période d'adaptation expliquent l'évolution du ratio
	<b>Taux de règlements de prestations :</b>			
	- effectués en tiers payant	67%	<b>81%</b>	
	- effectués par flux automatisés	97%	<b>98%</b>	
	Nombre de professionnels et établissements de santé conventionnés en tiers payant	140 180	<b>167 000</b>	
	Taux d'adhérents de +70 ans au regard du total d'adhérents individuels	30,4%	<b>30,6%</b>	
Taux d'adhérents ayant eu recours au réseau Kalivia optique sur le total des adhérents ayant eu recours à une prestation optique	59%	<b>60%</b>		
<b>Taux d'adhérents individuels :</b>				
- bénéficiaires de l'Aide à la Complémentaire Santé	3,7%	<b>4,6%</b>		
- bénéficiaires de la CMU	5,8%	<b>6%</b>		
<b>Action sociale (assistances + RMA + action sociale territoires) - aides sur prestations et aides sur cotisation :</b>				
- nombre de dossiers traités	104 959	<b>120 324</b>		

## Santé et bien-être

Mettre en place des solutions d'entraide de proximité

Reporting selon Art. 225 - Loi Grenelle 2	Indicateurs HARMONIE MUTUELLE	2013	2014	Commentaires 2014
3° a) impact territorial, économique et social de l'activité de la société	Nombre de délégués territoriaux (représentants des adhérents)	1 617	<b>1 506</b>	
	Nombre d'ateliers individuels et collectifs de prévention santé sur les territoires	928	<b>1 137</b>	
3° b) relations entretenues avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la société	<b>Mécénat de solidarité : montants des aides versées à des causes d'intérêt général :</b>			
	- Fondation Harmonie Solidarités (handicap)	650 000 €	<b>850 000 €</b>	
	- Fondation de l'Avenir (recherche médicale appliquée)	40 000 €	<b>50 000 €</b>	
	<b>Actions de partenariat (hors fondations) :</b> montant total des aides allouées dans le cadre de partenariats associatifs nationaux et locaux (parrainages, sponsoring d'événements sportifs, dons à des organismes d'intérêt général)	1,9 million d'€	<b>2,3 millions d'€</b>	

## Les mesures de prévention, de recyclage et d'élimination des déchets

Harmonie Mutuelle a pour ambition de s'inscrire dans une logique d'économie circulaire et a d'ores et déjà mis en place plusieurs démarches et partenariats associatifs.

En matière de gestion des déchets, Harmonie Mutuelle gère aujourd'hui l'ensemble de ses DEEE (Déchets des Équipements Électriques et Électroniques) avec une structure de l'Économie Sociale et Solidaire en charge de leur élimination dans les conditions appropriées, ou de leur réemploi. La mutuelle a également de nombreux sites sur tout le territoire national, qui organisent aujourd'hui une collecte de déchets papier en vue de son recyclage. Un diagnostic sera conduit en 2015 afin d'envisager une généralisation progressive du recyclage sur un maximum de nos sites. Enfin, Harmonie Mutuelle s'est rapprochée de diverses associations comme la Croix Rouge pour leur donner le matériel comme des fauteuils, tables, bureaux et bien d'autres petits mobiliers... en vue d'une seconde vie.

## Impact énergétique des données numériques

La consommation énergétique générée par le traitement de nos données informatiques dans notre Data Center représente plus de 10%\* de la consommation énergétique totale d'Harmonie Mutuelle. Ce centre de traitement, à lui seul, a un impact beaucoup plus important que n'importe quel autre dispositif fonctionnant à l'électricité (outils informatiques - unités centrales, écrans, portables - éclairage, chauffage...). Ce site fera l'objet d'attention et d'actions particulières dans le cadre de notre politique de réduction des émissions de CO<sub>2</sub>.

## Santé et environnement

Agir pour une relation bénéfique entre santé et environnement

Reporting selon Art. 225 - Loi Grenelle 2	Indicateurs HARMONIE MUTUELLE	2013	2014	Commentaires 2014
	Consommations eau	18 764 m <sup>3</sup>	22 639 m <sup>3</sup>	L'indicateur de 2013 correspondait à 90 % du périmètre. Pour cette année, la donnée représente 100% de notre périmètre
2° c) Utilisation durable des ressources	Consommation totale d'énergie : électricité, fluides chauds et froids des immeubles de bureaux et des locaux commerciaux (en kWh)	20 832 000 kWh	16 887 119 kWh	Des travaux ont été initiés fin 2014 dans notre data center consistant à installer des allées chaudes et des allées froides pour optimiser la consommation énergétique
	Consommations gaz (en m <sup>3</sup> )	444 240 m <sup>3</sup>	373 614 m <sup>3</sup>	Le gaz est exclusivement consacré au chauffage
	Consommations fuel (en m <sup>3</sup> )	61,8 m <sup>3</sup>	52 m <sup>3</sup>	Le fuel est exclusivement consacré au chauffage
2° d) changement climatique : rejets de gaz à effet de serre	Bilan des Émissions de Gaz à Effet de Serre Réglementaire (BEGES-R) : - Émissions totales de Gaz à Effet de Serre liées à notre activité (extrapolation) - dont émissions liées aux déplacements professionnels	4 851 TCO <sub>2</sub> 2 266 TCO <sub>2</sub>		Prochain bilan sur l'année 2016
	Consommation totale de papier (en tonne) : - dont papier blanc - dont éditique hors ESM	NC	1 148 t 45 t 397 t	
Consommation de papier	ESM		705 t	ESM : Essentiel Santé Magazine, magazine trimestriel à destination des adhérents
	Taux global de papier issu de forêts gérées durablement : - dont papier blanc - dont éditique hors ESM - dont ESM	NC	94 % 50 % 88 % 100 %	
Déplacements professionnels (émanant du Bilan Carbone® conduit sur l'année précédente)	Voiture	NC	15 147 000 km	Cela représente 65 % de nos déplacements professionnels
	Train	NC	7 718 000 km	Cela représente 33 % de nos déplacements professionnels
	Avion	NC	466 000 km	Cela représente 2 % de nos déplacements professionnels

\* Information émanant du Bilan Carbone® 2013 réalisée sur l'année 2014.

\* TCO<sub>2</sub> : tonne équivalent CO<sub>2</sub>

## OBJECTIFS DATÉS ET CHIFFRÉS

Harmonie Mutuelle a la volonté de renforcer la contribution interne à sa politique RSE et d'accroître sa valeur sociétale sur les quatre piliers de sa démarche RSE :

- femmes et hommes,
- dialogue et innovation,
- santé et bien-être,
- santé et environnement.

C'est pourquoi elle s'engage par la définition de nouveaux objectifs datés et chiffrés pour les années à venir.

### Femmes et hommes

#### Compétences et formation

Proposer un principe d'accompagnement de la transformation numérique de la mutuelle en affinité avec la gestion des compétences des collaborateurs et la formation de nos élus, représentants des adhérents. Cette démarche pourra prendre la forme d'un "passaport numérique" attestant de leur ouverture au numérique et aux nouvelles technologies.

#### En 2019, détiendront le passeport numérique :

- au moins 50 % de nos collaborateurs,
- au moins 50 % de nos délégués à l'Assemblée générale.
  - Avec entre autres 2 étapes clés :
    - En 2017 : 100 % des cadres supérieurs
    - En 2018 : 100 % des membres du CA

- Au moins 30 % des membres du conseil d'administration seront des actifs (personnes en activité professionnelle) ;
- 2/3 des administrateurs auront moins de 65 ans ;
- Le conseil d'administration comptera au moins 40 % de femmes et au moins 40 % d'hommes.

Assurer une représentativité du conseil d'administration d'Harmonie Mutuelle en phase avec les enjeux sociétaux actuels.

### Dialogue et innovation

#### Politique d'achats

Lors de lancement d'appels d'offres un principe de scoring\* est établi dans le cadre de la politique d'achats de la mutuelle.

**En 2015,**  
- 100 % des appels d'offres lancés intégreront des critères RSE.

**En 2016 – 2017,**  
- le poids de ces critères RSE sera croissant dans le scoring de nos appels d'offres.

**Sur les 5 prochaines années,**  
- nous nous engageons annuellement à mettre en place dans chacune de nos régions managériales, une action conjointe avec une entreprise locale ayant un impact positif sur la région.

#### Valorisation des initiatives locales

Repérer, entrer en contact, favoriser la collaboration, valoriser les initiatives d'entreprises locales socialement innovantes.

### Santé et bien-être

#### Prévention et promotion de la santé

En 2014, 605 000 adhérents (à titre individuel ou salariés d'entreprises) ont été touchés par une action de prévention ou une information santé par le biais d'ateliers, de conférences, des visites des différents sites Internet santé...

**D'ici à 2019,**  
- Harmonie Mutuelle s'engage à toucher au moins 1 million de personnes par an au travers d'actions de prévention et d'information santé en milieu professionnel ou à titre individuel.

## OBJECTIFS DATÉS ET CHIFFRÉS

### Santé et bien-être

#### Prévention et promotion de la santé

En 2014, Harmonie Mutuelle a mené 103 interventions dans ses entreprises adhérentes sous forme de campagnes d'information santé, de rendez-vous prévention ou d'accompagnement prévention et a ainsi touché 8 700 salariés.

**D'ici fin 2016,**  
- Harmonie Mutuelle s'engage à réaliser 400 interventions de prévention annuelle en milieu professionnel et toucher 30 000 salariés.

#### Équipements optiques et auditifs

**D'ici à 2019,**  
- 75 % des achats optiques et d'audioprothèses seront réalisés dans les réseaux agréés par Harmonie Mutuelle.

#### Accès à la santé des publics fragilisés

La mutuelle souhaite formaliser et optimiser son approche en matière de formation des travailleurs sociaux des conseils généraux, d'associations et d'autres organismes (cf rapport page 7). Les élus d'Harmonie Mutuelle seront aussi formés en ce sens.

**Fin 2017,**  
- au moins 1 000 personnes externes (professionnelles ou bénévoles), en lien avec les bénéficiaires des dispositifs d'aide à la complémentaire santé auront été formés par Harmonie Mutuelle à ces dispositifs et ce sur l'ensemble du territoire national.

### Santé et environnement

#### Le papier

C'est un des sujets majeurs environnemental pour la mutuelle à différents niveaux : dématérialisation de nombreux supports et processus, Cap Innov (cf rapport page 17), politique d'achats 2015.

**Utilisation / consommation**  
**Dans les 5 ans,**  
- 20 % de réduction du papier utilisé en bureautique, éditique, commercial, information et prévention.

**Destruction / valorisation**  
**Dans les 5 ans,**  
- 100 % de nos sites trient et font collecter le papier jeté.

**Dématérialisation**  
**Relations adhérents :**  
**D'ici à 2019,**  
- 25 % des adhérents seront inscrits au service des relevés de prestations en ligne.

**Gestion :**  
**En 3 ans,**  
- réduction de 30 % des flux de prestations et tiers payant papier.

#### Les déplacements

C'est le principal facteur de notre empreinte environnementale (cf rapport page 16). C'est un sujet qui concerne à la fois l'environnement et les conditions de travail des collaborateurs.

**En 2019,**  
- Harmonie Mutuelle s'engage à diminuer de 20 % les déplacements professionnels en kilomètre.

\*scoring : est une technique de hiérarchisation des données qui dans le cadre d'un appel d'offres permet d'évaluer par une note ou un score indiquant la probabilité qu'une entreprise soit retenue

## CONCLUSION

En alliant toutes les forces en présence et en mutualisant les ressources nous participons au développement du modèle mutualiste qui démontre régulièrement ses capacités à répondre aux nécessités économiques et éthiques des enjeux sociétaux actuels.

Certaines étapes de notre développement sont plus sensibles que d'autres, c'est pourquoi nous devons rechercher à chaque occasion la possibilité **d'améliorer les différents équilibres de vies de nos collaborateurs** afin de leur permettre de remplir leurs missions avec enthousiasme et optimisme.

Cela passe entre autre par notre capacité à procurer une vision de l'avenir de notre mutuelle porteuse de sens.

Plus nous connaissons nos adhérents, mieux nous pourrions répondre à leurs besoins et aussi les anticiper.

Mieux nos adhérents nous aideront à les connaître, plus nous serons à même de **proposer des services adaptés aux nécessités des changements actuels**. Il s'agit d'un enrichissement mutuel pour créer davantage de valeur partagée.

Nous sommes convaincus des bénéfices d'un développement respectant et reconnaissant les acteurs locaux. Ainsi à chaque fois que cela est possible, **nous recherchons les synergies de proximité** afin de respecter les spécificités territoriales et de pérenniser les ressources régionales.

Concernant la question environnementale, c'est avec **davantage de conscience dans nos choix, dans nos**

**comportements, dans notre façon de travailler, de consommer, de se déplacer**, que nous pourrions dans un premier temps ne pas aggraver la situation actuelle ; et dans un second temps participer à son amélioration.

C'est ce que nous mettons progressivement en place pour que l'ensemble de nos parties prenantes puissent prendre toute la mesure de la réciprocité de la relation entre santé et environnement.

Par notre capacité à nous ouvrir, que ce soit dans nos partenariats ou l'élargissement de nos services, entre autres, **nous participons à chaque occasion à la valorisation de l'humain**.

Placer l'humain au cœur des modèles, quand bien même ces modèles doivent-ils être innovants et performants en termes de nouvelles technologies, pour que la santé qui est un des droits de l'homme, puisse être honorée dans les meilleures conditions possibles, pour tous.

**François Venturini**  
Directeur Général d'Harmonie Mutuelle

## MÉTHODOLOGIE

Le reporting extra-financier d'Harmonie Mutuelle s'inscrit en réponses aux informations du décret d'application des articles 75 et 225 de la loi Grenelle 2, datée du 12 juillet 2010.

### Méthodologie et choix des indicateurs

**Les indicateurs sont issus du diagnostic sur lequel est fondé le référentiel RSE d'Harmonie Mutuelle et répondent aux trois catégories imposées par le cadre de loi (informations sociales, sociétales et environnementales) et sont organisés selon nos quatre piliers :**

- femmes et hommes,
- dialogue et innovation,
- santé et bien-être,
- santé et environnement.

Ces indicateurs ont été élaborés et choisis en co-construction avec l'ensemble des métiers et l'appui des acteurs relais RSE ; tout en tenant compte des contraintes et de la fiabilité des données. La collecte est pilotée par la direction de la responsabilité et innovation sociétales et en lien direct avec les acteurs relais RSE et les directions métiers concernées. Toutes les informations sont archivées et tracées dans un répertoire dédié.

### Périmètre

Le périmètre est celui d'Harmonie Mutuelle et de ses deux entités de l'Union Economique et Sociale (SIHM, Kalivia). Les données collectées correspondent à la période du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2014.

### Exclusions

**Selon notre diagnostic et notre référentiel RSE, les éléments suivants n'ont pas été retenus car non pertinents au regard des impacts de nos activités :**

- les mesures de prévention, de réduction ou de réparation de rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement ;
- les moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux et de pollutions (notre activité ne génère pas directement de risques environnementaux et de pollution significatifs. Toutefois, en 2014 Harmonie Mutuelle s'est préoccupée de prévention des risques de pollution liés aux usages médicaux et a choisi de promouvoir auprès de ses adhérents et du grand public la collecte des médicaments non utilisés en partenariat avec l'association Cyclamed. (cf page 17) ;
- la prise en compte des nuisances sonores et de toute autre forme de pollution spécifique à une activité ;
- les mesures prises pour préserver ou développer la biodiversité.

# ATTESTATION DU TIERS INDÉPENDANT

## Attestation de présence de l'organisme tiers indépendant, sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées figurant dans le rapport de gestion

Exercice clos le 31 décembre 2014

Aux adhérents,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant, membre du réseau Mazars, commissaire aux comptes d'Harmonie Mutuelle, accrédité par le COFRAC sous le numéro 3-1058<sup>1</sup>, nous avons établi la présente attestation sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées relatives à l'exercice clos le 31 décembre 2014, présentées dans le rapport de gestion (ci-après les « Informations RSE »), en application des dispositions de l'article L.225-102-1 du code de commerce.

### Responsabilité de la société

Il appartient au Conseil d'administration d'établir un rapport de gestion comprenant les Informations RSE prévues à l'article R.225-105-1 du code de commerce, préparées conformément au référentiel utilisé par la société (ci-après le « Référentiel »), dont un résumé figure dans le rapport de gestion et disponible sur demande au siège de la mutuelle.

### Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les textes réglementaires, le code de déontologie de la profession ainsi que les dispositions prévues à l'article L.822-11 du code de commerce. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des règles déontologiques, des normes professionnelles et des textes légaux et réglementaires applicables.

### Responsabilité de l'Organisme Tiers Indépendant

Il nous appartient, sur la base de nos travaux, d'attester que les Informations RSE requises sont présentes dans le rapport de gestion ou font l'objet, en cas d'omission, d'une explication en application du troisième alinéa de l'article R.225-105 du code de commerce. Il ne nous appartient pas de vérifier la pertinence et la sincérité des Informations RSE. Nos travaux ont été effectués par une équipe de 3 personnes entre mars et avril 2015 pour une durée d'environ 1 semaine.

### Nature et étendue des travaux

Nous avons conduit les travaux suivants conformément aux normes professionnelles applicables en France et à l'arrêté du 13 mai 2013 déterminant les modalités dans lesquelles l'organisme tiers indépendant conduit sa mission :

- nous avons pris connaissance, sur la base d'entretiens avec les responsables des directions concernées, de l'exposé des orientations en matière de développement durable, en fonction des conséquences sociales et environnementales liées à l'activité de la société et de ses engagements sociétaux et, le cas échéant, des actions ou programmes qui en découlent ;
- nous avons comparé les Informations RSE présentées dans le rapport de gestion avec la liste prévue par l'article R.225-105-1 du code de commerce ;
- en cas d'absence de certaines informations consolidées, nous avons vérifié que des explications étaient fournies conformément aux dispositions de l'article R.225-105 alinéa 3 du code de commerce ;
- nous avons vérifié que les Informations RSE couvraient le périmètre consolidé, à savoir la société ainsi que ses filiales au sens de l'article L.233-1 et les sociétés qu'elle contrôle au sens de l'article L.233-3 du code de commerce avec les limites précisées dans la note méthodologique présentée au paragraphe "Méthodologie et périmètre de reporting" du rapport de gestion.

Sur la base de ces travaux et compte tenu des limites mentionnées ci-dessus, nous attestons de la présence dans le rapport de gestion des Informations RSE requises.

Fait à Paris La Défense, le 30 avril 2015  
L'organisme tiers indépendant Mazars SAS

Christophe Berrard  
Associé

Emmanuelle Rigaudias  
Associée RSE  
& Développement Durable

**Direction responsabilité et innovation sociétales**  
**Direction de la communication**

Crédits photographiques : Marc Guéret, Julien Faure, Gettyimages, Corbis, The noun project

Conception et réalisation : 

Harmonie Mutuelle, mutuelle soumise aux dispositions du Livre II du Code de la mutualité,  
immatriculée au répertoire Sirene sous le numéro Siren 538 518 473

MAZARS SAS - 61, rue Henri Regnault - 92075 Paris - La Défense Cedex

<sup>1</sup> dont la portée est disponible sur le site [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr)