



RAPPORT  
EXTRA-FINANCIER  
RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DE L'ENTREPRISE  
ÉDITION 2013



**Harmonie**  
mutuelle



# Sommaire

## **2 OBLIGATIONS ET CADRE DE LOI**

## **3 MÉTHODOLOGIE ET PÉRIMÈTRE DE REPORTING**

## **4 CHIFFRES CLÉS**

## **5 ÉDITO**

## **6 INFORMATIONS SOCIALES**

Organisation du temps de travail

Diversité

Accords collectifs

### **8 Dialogue social**

Formation

Santé et sécurité au travail

## **10 INFORMATIONS SOCIÉTALES**

La proximité mutualiste d'Harmonie Mutuelle

Une politique de mécénat solidaire

Accès aux soins pour tous

### **12 Diversité et lutte contre les discriminations**

Sous-traitance et fournisseurs

## **16 INFORMATIONS ENVIRONNEMENTALES**

Bilan d'empreinte environnementale

## **18 CONCLUSION**

Ce rapport extra-financier 2013 est la première publication légale en matière de responsabilité sociétale des entreprises (RSE), diffusée par Harmonie Mutuelle. Il a pour but, hormis de répondre aux obligations règlementaires, de présenter un instantané de notre activité au regard de nos impacts en matière sociale, sociétale et environnementale au cours de l'exercice 2013. Pour l'exercice 2012, un rapport présentait la politique de responsabilité sociétale définie par Harmonie Mutuelle.

Le reporting extra-financier d'Harmonie Mutuelle répond aux obligations de la loi du 12 juillet 2010, dite loi Grenelle 2, selon les deux articles suivants :

### **Article 225**

- Modification de l'art. L-114-17 du Code de la mutualité : obligation d'inclure des informations sociales, environnementales et sociétales dans le rapport de gestion en incluant les filiales contrôlées.
- Vérification des informations par un organisme tiers indépendant à partir de l'exercice clos au 31 décembre 2016 (sociétés non cotées).

### **Article 75**

- Bilan des émissions de gaz à effet de serre (BEGES) : obligation depuis 2012.

Les sources de données ainsi que les documents de mesure, de calcul et de consolidation sont vérifiables par un tiers indépendant. Les documents correspondants et les pièces justificatives sont conservés et rendus accessibles.

# MÉTHODOLOGIE ET PÉRIMÈTRE DE REPORTING

## DÉFINITION DES INDICATEURS RSE

Les indicateurs sont des marqueurs qui nous permettent de mesurer d'un exercice à l'autre les marges de progrès, d'attester la mise en œuvre des actions. Ils contribuent à la prise de décision pour atteindre des objectifs quant à la valorisation de nos impacts positifs et à la maîtrise et la réduction de nos impacts négatifs, en honorant les engagements de notre référentiel RSE.

## CHOIX DES INDICATEURS

Ces indicateurs, issus pour l'essentiel du diagnostic RSE entrepris par Harmonie Mutuelle au démarrage de sa démarche, répondent aux trois catégories imposées par le cadre de loi (informations sociales, sociétales et environnementales) et sont organisés selon quatre piliers :

- les femmes et les hommes ;
- le dialogue et l'innovation ;
- l'accès à la santé et au bien-être ;
- la santé et l'environnement.

Comme l'ensemble des outils de pilotage de la politique RSE d'Harmonie Mutuelle, ils sont adossés aux sept questions centrales de la norme ISO 26000. Ils ont été élaborés et choisis en co-construction avec l'ensemble des métiers et l'appui des acteurs relais RSE, puis consolidés par la direction Responsabilité et innovation sociétales.

Ces indicateurs, publiés dans le rapport extra-financier, permettront d'une année sur l'autre de mesurer les impacts positifs aussi bien que négatifs de notre activité sur les enjeux sociaux, sociétaux et environnementaux. Ils constitueront donc à la fois des outils de pilotage et rendront compte, de façon transparente, de la performance globale d'Harmonie Mutuelle.

---

Les données publiées dans ce rapport visent à rendre compte à nos parties prenantes des résultats annuels d'Harmonie Mutuelle en matière de responsabilité sociale, sociétale et environnementale. Le présent document ne rassemble que les indicateurs RSE pertinents par rapport à l'activité d'Harmonie Mutuelle.

## MÉTHODOLOGIE DU REPORTING

L'élaboration de ces indicateurs a permis d'organiser la collecte des données auprès des directions métiers. La collecte et la consolidation des données se sont effectuées en collaboration avec l'ensemble des directions métiers concernées et l'appui des acteurs relais RSE. La direction Responsabilité et innovation sociétales et la direction Finances et comptabilité sont garantes du respect du planning de reporting.

## LIMITE MÉTHODOLOGIQUE

Les indicateurs peuvent présenter des limites, du fait des modalités pratiques de la collecte, de la représentativité des mesures et estimations effectuées, et de la procédure sans précédent du fait de la récente création d'Harmonie Mutuelle (fusion de cinq mutuelles en 2012).

## PÉRIMÈTRE

Le périmètre retenu pour cette première année d'application de la loi Grenelle 2 est celui d'Harmonie Mutuelle et sera élargi pour les prochains exercices à l'ensemble des entités et filiales du périmètre de combinaison du reporting 2014.

Les indicateurs suivants sont donc reportés sur le seul périmètre d'Harmonie Mutuelle. Les données sont collectées pour la période du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2013.

Vous pouvez retrouver la façon dont nous avons intégré et déployé – au cœur des métiers et des régions – notre politique de responsabilité sociétale dans la section III.b du Rapport de gestion\_Tome 1. Par ailleurs, l'ensemble du Rapport de gestion est l'expression de notre volonté d'intégration des enjeux sociétaux dans le développement d'Harmonie Mutuelle.



## EFFECTIF MOYEN ANNUEL DE COLLABORATEURS

**4 752** au sein de l'UES\* dont :

**4 513** au sein d'Harmonie Mutuelle

\*UES : Harmonie Mutuelle, GIE SIHM, Kalivia, Union HM.



## RÉPARTITION FEMMES/HOMMES

**80 %** femmes

**20 %** hommes



## ACHATS

**1,2 million** d'euros d'affaires réalisé avec des entreprises du secteur protégé et adapté (ESAT, EA)



## NOMBRE TOTAL D'ADHÉRENTS

**4,5 millions**



## ACTION SOCIALE

**2,58 millions** d'euros versés au titre des aides sur prestations et des aides sur cotisations



## ÉMISSIONS DE CO<sub>2</sub>

**4 851 tonnes**



## ENFANTS ET SANTÉ

**134 809** adhérents-parents inscrits au programme « La santé de votre enfant »



## PRÉVENTION SANTÉ

**928** ateliers prévention santé réalisés en 2013



## GESTION DES DÉCHETS

**50 %** des sites ont pris au moins une initiative de collecte/valorisation des déchets de bureau



## EFFICACITÉ ÉCONOMIQUE

Taux de prestations/cotisations du portefeuille collectif

**90 %**

Taux de prestations/cotisations du portefeuille individuel

**77 %**



## INVESTISSEMENTS ISR

**142,21 millions** d'euros, soit 27 % des placements d'Harmonie Mutuelle en OPCVM

## LA RSE EST UNE FORMIDABLE OPPORTUNITÉ D'ACTUALISER LE MODÈLE MUTUALISTE

Cette année marque une étape singulière dans l'inscription des engagements d'Harmonie Mutuelle en matière de responsabilité sociétale de l'entreprise (RSE).

En effet, avec la loi Grenelle 2, notre mutuelle est désormais confrontée à l'exigence de rendre compte de ses comportements et initiatives en matière sociale, sociétale et environnementale. Au-delà de la contrainte légale, la RSE est quotidiennement, pour nous, une formidable opportunité d'actualiser notre modèle mutualiste, nos valeurs de l'économie sociale et solidaire (ESS).

Ainsi, avant même d'y être contraints, des actions étaient entreprises en la matière par nos collaborateurs, ou portées par nos élus, sur l'ensemble des régions d'implantation, en dialogue avec nos différents interlocuteurs locaux.

Ce nouvel outil de gestion et de prospective qu'est la RSE, au service de tous les métiers de notre mutuelle, permet de créer de la valeur partagée entre efficacité économique et préservation des biens communs (droits universels de l'homme, environnement et biodiversité). Ainsi, le mot « valeur » devient une mesure de l'utilité sociale et de la durabilité économique de notre activité.

Depuis leur création, les mutuelles ont pris soin d'un bien commun universel, celui de la santé, en organisant d'une manière solidaire la protection sociale des individus. Est-il nécessaire de le rappeler, la santé et l'accès aux services médicaux sont un des droits définis par la Déclaration universelle des droits de l'homme. Quoi de plus naturel que de prendre désormais en compte, et dans un souci de prévention, l'ensemble des déterminants (sociaux ou environnementaux) pouvant impacter la santé de chacun ?

Ainsi, se soucier de la qualité de l'eau, de l'air, c'est prendre soin de notre environnement afin de protéger notre santé future. Améliorer la qualité de vie au travail de nos collaborateurs, c'est favoriser le bien-être des salariés, au service d'une meilleure performance globale de l'organisation.

Créer une mission handicap au sein d'Harmonie Mutuelle pour nos collaborateurs actuels et futurs, dédier des programmes de la Fondation Harmonie Solidarités aux personnes atteintes de déficiences visuelles et auditives, c'est participer à la lutte contre les préjugés et les discriminations et s'enrichir de l'expérience des autres.

Œuvrer à la réduction des inégalités sociales et contre l'exclusion des plus précaires du système de soins, c'est être une entreprise citoyenne, contributrice à l'équité du système de santé publique. Cette conscience collective et pérenne, cet engagement social et sociétal, nous les partageons chacun à notre niveau, dans chacun de nos métiers, par chacune de nos pratiques, dans nos relations et nos contractualisations avec nos adhérents, nos collaborateurs, nos fournisseurs et nos partenaires.

*« Harmonie Mutuelle, l'ensemble de ses collaborateurs, ses élus et bientôt ses parties prenantes externes (fournisseurs, partenaires, professionnels de santé...) s'appuient sur la RSE comme vecteur de progrès et d'innovation économique et sociétale. »*

**François Venturini,**  
Directeur général d'Harmonie Mutuelle.



## INFORMATIONS SOCIALES

*Être un acteur engagé socialement. La garantie de l'équité sociale et la qualité de dialogue sont des valeurs fondatrices des mutuelles.*

La récente création d'Harmonie Mutuelle explique ne nous met pas cette année en capacité de répondre à certaines interrogations du cadre de loi : évolution des rémunérations, accord en matière de santé et sécurité au travail. En matière de droit social, ses collaborateurs étant exclusivement implantés sur le territoire national, Harmonie Mutuelle se conforme au Code du travail français (basé sur les stipulations des conventions fondamentales de l'Organisation internationale du travail).

### ORGANISATION DU TEMPS DE TRAVAIL

Les collaborateurs ont la possibilité de capitaliser 22,5 jours de RTT, qui peuvent être pris par journée, demi-journée ou semaine et répartis sur l'année civile. Afin de trouver le juste équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle, certains collaborateurs ont accès à un compte épargne-temps leur permettant d'épargner certains RTT et des jours de congés.

### DIVERSITÉ

Une charte du recrutement responsable a été signée avec le SYNTEC, visant à engager Harmonie Mutuelle à mener une politique de recrutement respectueuse de la vie privée du candidat et à ne pratiquer aucun principe de discrimination ethnique, sociale, syndicale, sexiste, religieuse ou de discrimination portant sur la condition physique, l'âge...

Pour renforcer cette réflexion, des contenus marque employeur avec un site de recrutement seront créés en 2014.

Une page dédiée à la Mission Handicap est présente dans l'espace emploi de [www.harmonie-mutuelle.fr](http://www.harmonie-mutuelle.fr)  
(voir page 46 du Rapport de gestion\_Tome 1)

### ACCORDS COLLECTIFS

Au-delà des négociations annuelles obligatoires (NAO), les négociations sociales portent sur des sujets divers sortant du cadre des obligations légales : accord de dialogue social – avenant n°1 à l'accord de convergence ; accord dispositif migration informatique. Un accord handicap, validé à l'unanimité par les partenaires sociaux et d'une durée de trois ans, concrétise l'engagement de mettre en œuvre une politique volontariste en matière de soutien aux collaborateurs en situation de handicap. L'objectif est de favoriser le recrutement et le maintien dans l'emploi des salariés handicapés.



*Les collaborateurs d'Harmonie Mutuelle réunis à l'occasion d'un séminaire en région Atlantique.*



# INFORMATIONS SOCIALES

## Femmes et hommes

Développer les compétences et soutenir l'épanouissement des collaborateurs\*

Reporting selon Art. 225 – Loi Grenelle 2	Indicateur Harmonie Mutuelle	2013	Commentaires et pages du rapport de gestion
<b>1.a) Emploi</b>	<b>Effectif moyen annuel de salariés</b>	<b>4 752</b>	Périmètre de l'UES (Harmonie Mutuelle, Gie Sihm, Kalivia, Union HM)
	dont effectif annuel moyen Harmonie Mutuelle	4 513	
	<b>Effectif total salariés</b>	<b>4 894</b>	Périmètre de l'UES
	Répartition des salariés par sexe :		
	• femmes	80 %	Voir page 46
	• hommes	20 %	
	Répartition des salariés par tranches d'âge :		
	• < 26 ans	6 %	
	• entre 26 et 54 ans	80 %	
	• 55 ans et plus	14 %	
	Répartition des salariés par zone géographique (en France métropolitaine)		100 % en France métropolitaine, dont :
			Atlantique 22 %
			Bretagne-Normandie 22 %
		Centre-Île-de-France 25 %	
		Nord-Est 14 %	
		Sud-Est 10 %	
		Sud-Ouest 7 %	
Nombre d'embauches en CDI	322		
Nombre de licenciements	22		
Rémunérations (au regard de la masse salariale au 31/12/2013)	151 M€	Rémunérations : brut SS non chargé Harmonie Mutuelle n'ayant pas d'antécédent (fusion 2012), nous ne sommes pas cette année en capacité de montrer l'évolution des rémunérations.	
Nombre de contrats d'alternance	25		
Nombre de conventions de stage	50		
Mobilité interne :			
• nombre de postes pourvus par candidature interne	246		
• nombre d'offres diffusées en interne	560		
<b>1.b) Organisation du travail</b>	Répartition des salariés :		
	• à temps plein	87,9 %	
	• à temps partiel	12,1 %	
<b>1.c) Relations sociales</b>	Nombre de jours de grève	39	
	Nombre total d'accords collectifs signés (y compris NAO)	5	Accord de dialogue social – Accord handicap – NAO 2013 – avenant n°1 à l'Accord de convergence – Accord dispositif migration informatique
<b>1.d) Santé et sécurité</b>	Statistiques sur les conditions de sécurité et santé au travail :		
	• nombre d'accidents du travail	137	Déclarations d'accidents du travail ou de trajet
	• taux d'absentéisme	3,8 %	
	Accords signés avec les organisations syndicales ou les représentants du personnel en matière de santé et de sécurité au travail	aucun accord	La récente genèse d'Harmonie Mutuelle explique pourquoi aucun accord n'a été signé en matière de santé et sécurité au travail.
<b>1.e) Formation</b>	Part de salariés concernés par une formation au regard du total ETP	50 %	Total effectif en ETP : 4753,4
	Volume total d'heures de formation	62 718 h	
	• non-cadre	46 392 h	
	• cadre	16 326 h	
	Part de salariés concernés par une formation au regard du total ETP et dans le cadre du DIF	1,5 %	
	Volume total d'heures de formation dans le cadre du DIF	2 182 h	Voir page 8 du présent rapport, partie Informations Sociales.
	• non-cadre	1 467 h	
	• cadre	715 h	

\* Un des sept engagements du référentiel RSE d'Harmonie Mutuelle.

### DIALOGUE SOCIAL

Au-delà du processus formalisé et légal d'information – consultation des instances représentatives du personnel (CHSCT<sup>(1)</sup> et CE<sup>(2)</sup>) –, le dialogue social au sein d'Harmonie Mutuelle repose sur la mise en place d'une commission paritaire de dialogue et de négociation composée de l'ensemble des délégués syndicaux qui se réunit *a minima* une fois par mois pour échanger et négocier sur tous les sujets impactant les salariés. Le dialogue et les échanges existent tant au niveau national que local pour anticiper et identifier en amont les éventuelles difficultés et y apporter des solutions.

Cette volonté de concertation est concrétisée par les moyens supra-légaux accordés aux représentants du personnel dans le cadre de l'accord sur le dialogue social, que ce soit en terme d'heures de délégation ou de formation leur permettant d'exercer et de valoriser leurs compétences dans le cadre de leurs mandats.

(1) Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail.

(2) Comité d'entreprise.

### FORMATION

Le plan de formation 2013 d'Harmonie Mutuelle s'est inscrit en soutien du dispositif de Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences construit dans le cadre de l'accompagnement du processus de fusion et des mutations qui s'en suivent.

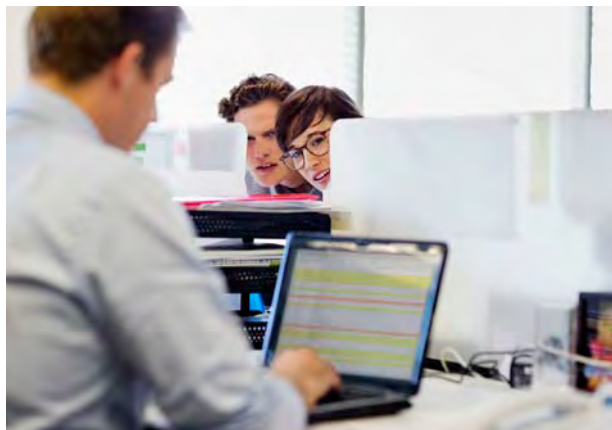
(voir page 46 du Rapport de gestion\_Tome 1)

#### Ainsi la politique de formation professionnelle s'attache particulièrement à :

- permettre aux collaborateurs de tenir leur fonction actuelle et/ou d'assurer au mieux leurs nouvelles missions ;
- garantir leur capacité à évoluer dans leur métier au regard des projets prioritaires de chaque direction (nationale et régionale) ;
- et, par la mise en place de pratiques homogènes sur l'ensemble d'Harmonie Mutuelle en la matière, à favoriser l'égalité d'accès des personnels aux dispositifs de la formation professionnelle.

#### Pour cette année 2013, les orientations retenues ont été les suivantes :

- accompagner les salariés affectés sur de nouvelles fonctions dans le cadre de la réorganisation ;
- accompagner les cadres dans leurs nouvelles fonctions managériales ainsi qu'à la compréhension des organisations matricielles ;
- mettre en place des méthodes de vente partagées ;
- accompagner les migrations informatiques, la mise en place de systèmes d'information communs et consolider les compétences actuelles ;
- construire une culture d'entreprise et managériale commune.



### SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL

La récente création d'Harmonie Mutuelle explique le fait qu'aucun accord n'a été signé en matière de santé et sécurité au travail en 2013.

En outre, six CHSCT ainsi qu'une commission paritaire sur la santé au travail ont été mis en place.

# INFORMATIONS SOCIALES

## Femmes et hommes

Promouvoir la diversité et refuser toute forme de discrimination\*

Reporting selon Art. 225 – Loi Grenelle 2	Indicateur Harmonie Mutuelle	2013	Commentaires et pages du rapport de gestion
<b>1.a) Emploi</b>	Répartition par sexe dans les instances de direction :		
	• Comité exécutif	femmes : 20 % hommes : 80 %	Composition du comité exécutif : élus + CDG
	• Comité de direction général	femmes : 15 % hommes : 85 %	
	• Comité de direction central	femmes : 32 % hommes : 68 %	
	• Comités de direction régionaux	femmes : 46 % hommes : 54 %	Comités de directions des 6 régions d'implantation d'Harmonie Mutuelle
<b>1.f) Égalité de traitement</b>	<b>Nombre d'aménagements de poste de travail (organisationnel ou physique) réalisés en 2013, au bénéfice de collaborateurs handicapés</b>	<b>25</b>	<b>Nombre équivalent à 100 % de réponses positives aux demandes effectuées en 2013 par un collaborateur, le médecin du travail ou l'employeur.</b>
	<b>Nombre de collaborateurs handicapés</b>	<b>167</b>	<b>Ce nombre est établi sur une base de 4479 collaborateurs, qui correspond à l'effectif d'assujettissement concerné par l'Accord d'entreprise (pour la mise en place des mesures destinées à favoriser l'insertion professionnelle de personnes reconnues handicapées). Chaque activité est retranscrite en unité bénéficiaire.</b>
	Taux d'emploi global de personnel handicapé, dont :	4,7 %	Ces calculs sont établis sur une base de 4479 collaborateurs, qui correspond à l'effectif d'assujettissement (voir ci-avant).
• emplois directs	3,2 %		
• emplois indirects/sous-traitance	1,5 %		

\* Un des sept engagements du référentiel RSE d'Harmonie Mutuelle.

*Être acteur du tissu socio-économique local, pour contribuer à la vie de nos territoires d'implantation et à l'accès aux soins du plus grand nombre.*

### PROXIMITÉ MUTUALISTE

La proximité mutualiste d'Harmonie Mutuelle est inscrite dans ses cinq orientations stratégiques, et les fonctions métiers sont décentralisées. Ainsi que le définit la charte de la proximité mutualiste, le réseau d'élus d'Harmonie Mutuelle en contact avec les adhérents, les décideurs locaux, les entreprises et le tissu associatif témoigne de l'existence d'un dialogue permanent autour des enjeux sociétaux et d'une intégration dans la vie locale.

L'ensemble des régions d'implantation d'Harmonie Mutuelle portent de nombreuses initiatives citoyennes de proximité, menées en partenariat avec le monde associatif et souvent avec l'implication de nos élus ainsi que celle de nos collaborateurs. C'est notamment au niveau des territoires que se met en œuvre l'action sociale au profit des adhérents en difficulté.

Pour développer cette proximité sur l'ensemble de ses 50 territoires, et parce que les adhérents sont directement décisionnaires et gestionnaires via leurs représentants, Harmonie Mutuelle a mis en place une politique de « recrutement » privilégiant la recherche de la parité, le rajeunissement et la diversité des profils de ses élus. Par ailleurs, régulièrement, un comité d'élus instruit, à titre prospectif, les principaux enjeux en matière de protection sociale et de santé.

### MÉCÉNAT SOLIDAIRE

Une politique de mécénat solidaire est mise en œuvre par l'intermédiaire de la Fondation Harmonie Solidarités et la contribution à la Fondation de l'Avenir. La fondation d'entreprise Harmonie Solidarités a pour but d'aider à lutter contre l'exclusion sociale par l'accès à la santé pour tous. Son budget d'actions pluriannuel s'élève à quatre millions d'euros pour les cinq ans à venir, frais de fonctionnement inclus. Un partenariat national et un appel à projets régionaux ont été lancés sur la thématique de la déficience sensorielle (auditive et visuelle). Les projets soutenus en 2013 concernent la problématique de l'insertion sociale et des personnes en situation de handicap, et l'aide aux personnes âgées ou dépendantes. (voir pages 56 et 57 du Rapport de gestion\_Tome 1)

### ACCÈS AUX SOINS POUR TOUS

Les règlements de prestations effectués en tiers payant ou par flux automatisés permettent aux adhérents de ne pas avoir de démarches administratives à faire pour être remboursés : en évitant ainsi l'avance de frais et en raccourcissant les délais de remboursement, l'accès aux soins est ainsi facilité pour les populations les plus fragiles économiquement. En étant moteur de la création, en 2013, de l'Association pour l'accès à la complémentaire santé des populations en précarité (ACS-P) avec ATD Quart Monde, Harmonie Mutuelle contribue à proposer des solutions afin que tous ceux qui vivent dans la précarité puissent accéder à une complémentaire santé. (voir page 28 du Rapport de gestion\_Tome 1)



*Bourse Harmonie Mutuelle Alzheimer 2013  
Dominique Letourneau, président du Directoire de la Fondation de l'Avenir, Professeur  
Caroline Hommet, lauréate de la bourse  
Harmonie Mutuelle Alzheimer, Stéphane  
Junique, président d'Harmonie Services  
Mutualistes et Henri Juguet, secrétaire général  
de l'Académie nationale de chirurgie, où s'est  
déroulée la remise le 20 septembre 2013.*

## Dialogue et innovation

Intégrer la responsabilité sociétale dans notre culture et notre activité

Reporting selon Art. 225 – Loi Grenelle 2	Indicateur Harmonie Mutuelle	2013	Commentaires et pages du rapport de gestion	
<b>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, dont :	1920	Voir page 42	
	• délégués à l'assemblée générale	303		
	• délégués territoriaux	1617		
	Taux de participation aux dernières élections de délégués	16 %		
	Programmes de formations destinées aux élus :			
	• nombre total d'élus ayant participé à des sessions de formation	1407		
	• volume total d'heures de formation destinés aux élus	5 993 h		
	Nombre total de commissions et comités d'élus tenus au cours de l'année	610	Commissions et comités d'élus nationaux et territoriaux	
	<b>Taux de participation annuel des élus aux réunions des instances de gouvernance :</b>			
	• Assemblée générale	76 %		
• Conseil d'administration	85 %			
• Comité exécutif	95 %			
<b>Représentativité des adhérents :</b>				
Répartition des élus par sexe, par âge en assemblée générale nationale :				
• femmes	33 %			
• hommes	77 %			
Par tranches d'âge :				
• < 50 ans	13,5 %			
• de 50 à 65 ans	46,5 %			
• > 65 ans	40 %			
Répartition des élus par sexe, par âge au conseil d'administration :				
• femmes	35 %			
• hommes	65 %			
Par tranches d'âge :				
• < 50 ans	17,5 %			
• de 50 à 65 ans	35 %			
• > 65 ans	47,5 %			
<b>2.a) Politique générale en matière environnementale</b>	Nombre de collaborateurs formés à la RSE	31	Les 1432 collaborateurs sensibilisés sont ceux qui ont participé aux divers séminaires métiers et qui sont venus visiter les contenus RSE des intranet.	
	Nombre de collaborateurs sensibilisés à la RSE et au référentiel d'Harmonie Mutuelle (appropriation, intégration, sensibilisation)	1432		
	Volume d'heures de formation à la RSE	1260 h		
	Nombre de réunions prenant en compte les enjeux du bilan d'empreinte environnementale	8	Un comité bilan d'empreinte environnementale pilote la démarche. Il est constitué de représentants de la direction Responsabilité et innovation sociétales, du contrôle interne, de la direction Immobilier achats, de la direction Comptabilité, du GIE Systèmes d'information Harmonie Mutuelles.	
	Nombre de collaborateurs « acteurs-relais RSE »	33		

## DIVERSITÉ ET LUTTE CONTRE LES DISCRIMINATIONS

Les actions de la direction Prévention et promotion de la santé (PPS) sont ouvertes à tous quels que soient le sexe, l'origine sociale ou culturelle. Par ailleurs, cette direction s'engage à accorder une attention particulière à l'équilibre de représentation dans les illustrations de ses publications : autant de présences d'hommes que de femmes, toutes les tranches d'âge considérées (enfants, adultes, seniors), mixité ethnique, représentation des personnes en situation de handicap.

## SOUS-TRAITANCES ET FOURNISSEURS

En matière d'achats responsables, un référencement continu de fournisseurs du secteur protégé et adapté (Établissements et services d'aide par le travail (ESAT) ou Entreprises adaptées (EA) est effectué.



## 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	Indicateur Harmonie Mutuelle	2013	Commentaires et pages du rapport de gestion
<b>3.a) Impact territorial, économique et social de l'activité de la société :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>en matière d'emploi et de développement régional;</li> <li>sur les populations riveraines ou locales</li> </ul>	Montant global de la taxe d'apprentissage et contributions assimilées	1,63 M€	Taxe d'apprentissage + contribution au développement de l'apprentissage (CDA) + contribution supplémentaire à l'apprentissage (CSA)
	Montant total des achats de biens, de fournitures et services dont achats dans les 6 directions régionales	128,9 M€ 55 M€	Total national et régional : 128,9 millions d'euros, sauf les comptes du GIE Systèmes d'information Harmonie Mutuelles, d'Essentiel Santé Magazine et autres publications, les dons et parrainages, qui sont reportés ailleurs dans le Rapport annuel 2013
	Soit % du total	43 %	
	<b>Nombre de fournisseurs du secteur protégé et adapté, référencés (Paris et régions)</b> <b>Nombre de contrats passés avec des entreprises du secteur protégé et adapté</b>	<b>26</b> <b>40</b>	<b>Établissements et services d'aide par le travail (ESAT) ou entreprises adaptées (EA)</b>
<b>3.c) Sous-traitance et fournisseurs :</b> la prise en compte dans la politique d'achats des enjeux sociaux et environnementaux	Montants des placements financiers ISR	142,21 M€	
	% au regard des placements en OPCVM	27 %	

\* Un des sept engagements du référentiel RSE d'Harmonie Mutuelle.

## 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	Indicateur Harmonie Mutuelle	2013	Commentaires et pages du rapport de gestion	
<b>3.a) Impact territorial, économique et social de l'activité de la société :</b> • en matière d'emploi et de développement régional ; • sur les populations riveraines ou locales.	Nombre de personnes protégées au 31/12/2013 :			
	• au titre du régime obligatoire	541 000		
	• au titre du régime complémentaire santé (RC)	4 511 635		
	Montant total des prestations versées au titre du RC santé au 31/12/2013	1,8 Md€		
	Taux de Prestations/Cotisations du portefeuille collectif	90 %		
	Taux de Prestations/Cotisations du portefeuille individuel	77 %		
	<b>Action sociale – aides sur prestations et aides sur cotisations : montant total des fonds utilisés</b>	<b>2,58 M€</b>		<b>Montant total des fonds utilisés : 2575 000 €, dont 1673 450 € pour les aides prestations et 901550 € pour les aides cotisations</b>
	Prévention et promotion de la santé :			
	• nombre d'exemplaires du magazine Essentiel Santé Magazine diffusés	12 990 376		
	• nombre de visites du blog « Essentiel Santé Magazine » et Application mobile	262 175		
Nombre total d'ateliers individuels et collectifs de prévention santé	1458			
Nombre d'adhérents ayant bénéficié d'une action de prévention (ateliers individuels et collectifs)	54 203			
Nombre d'adhérents-parents inscrits au programme « La santé de votre enfant »	134 809			
Nombre total de visites des sites de prévention : www.prevention-sante.com + www.lasantegagneentreenfant.fr + www.lasantegagneentreprise.fr	236 386			
<b>3.b) Relations entretenues avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la société</b>	<b>Baromètre de satisfaction des adhérents :</b>		<b>Enquête réalisée par téléphone par l'institut INIT du 7 octobre au 5 novembre 2013</b>	
	• <b>taux de satisfaction globale</b>	<b>91 %</b>		
	• <b>taux de recommandation</b>	<b>93 %</b>		
	• <b>intention de renouveler son contrat</b>	<b>95 %</b>		
<b>Taux de réclamations réglées en moins de 10 jours</b>	<b>84 %</b>			
<b>3.a) Impact territorial, économique et social de l'activité de la société</b>	Taux de règlements de prestations :		Au regard du total des règlements de prestations	
	• effectués en tiers payant	67 %		
	• effectués par flux automatisés	97 %		
<b>3.b) Relations entretenues avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la société</b>	Nombre de professionnels et établissements de santé conventionnés en tiers payant	140 180		
	Taux d'adhérents de + 70 ans au regard du total d'adhérents individuels	30,4 %		
	Taux d'adhérents ayant eu recours au réseau Kalivia Optique sur le total des adhérents ayant eu recours à une prestation optique	59 %	Voir page 23	
	Taux d'adhérents individuels :			
	• bénéficiaires de l'aide à la complémentaire santé	3,7 %		
	• bénéficiaires de la CMU	5,8 %		
	Action sociale (assistances + RMA + action sociale territoires) – aides sur prestations et aides sur cotisations :			
• nombre de dossiers traités	104 959			

\* Un des sept engagements du référentiel RSE d'Harmonie Mutuelle.



# INFORMATIONS SOCIÉTALES

## Santé et bien-être

Mettre en place des solutions d'entraide de proximité\*

Reporting selon Art. 225 – Loi Grenelle 2	Indicateur Harmonie Mutuelle	2013	Commentaires et pages du rapport de gestion
<b>3.a) Impact territorial, économique et social de l'activité de la société</b>	<b>Nombre de délégués territoriaux (représentants des adhérents)</b>	<b>1 617</b>	
	Nombre d'ateliers individuels et collectifs de prévention santé sur les territoires	928	
<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 :		
	• Fondation Harmonie Solidarités (handicap)	650 000 €	
	• Fondation de l'Avenir (recherche médicale appliquée – bourse Alzheimer)	40 000 €	
	Actions de partenariat (hors fondations) : 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 M€	

\* Un des sept engagements du référentiel RSE d'Harmonie Mutuelle.

### *Être un acteur respectueux de son environnement, car le préserver c'est protéger notre santé.*

S'agissant de la politique de responsabilité sociétale d'Harmonie Mutuelle elle élargit son champ bien au-delà des dispositions fixées par l'Art. 225 de la loi Grenelle 2. Il en va de même pour le bilan des émissions directes des gaz à effet de serre (BEGES) qui a un périmètre beaucoup plus étendu chez Harmonie Mutuelle, raison pour laquelle nous l'avons baptisé **bilan d'empreinte environnementale**.

L'établissement de ce bilan annuel d'empreinte environnementale, nous permettra de mesurer nos consommations d'énergie et nos émissions de gaz à effet de serre, et de mettre en œuvre les actions de réduction prioritaires ou les solutions innovantes (voir page 58 du Rapport de gestion\_Tome 1).

Il est à noter que l'impact principal en termes d'émissions de gaz à effet de serre est dû aux déplacements professionnels (47% des émissions du BEGES). Pour limiter les déplacements de certains collaborateurs, plusieurs initiatives ont déjà été envisagées ou mises en œuvre : multiplication de sites équipés d'audio et de visio-conférences (en 2013, ils sont au nombre de 112 sur les 402 sites d'Harmonie Mutuelle), formations en e-learning (Moodle).

Après consultation des responsables de logistique des différents sites d'Harmonie Mutuelle, nous n'avons pas enregistré de risques notables de pollution du fait de notre activité pouvant affecter gravement l'environnement et la biodiversité (art. 225, alinéa 2b et 2e). Nous ne sommes pas exposés à des risques environnementaux spécifiques.

De même, dans le cadre de notre activité de services, nous n'avons pas de consommation particulière de matières premières, hormis la consommation de papier. Il est à noter que la majorité des papiers imprimantes/photocopieurs achetés par Harmonie Mutuelle est issue du Programme de reconnaissance des certifications forestières (PEFC).

Pour la réalisation de la plupart de ses publications (commerciales et institutionnelles) Harmonie Mutuelle fait appel aux services d'imprimeurs respectueux de l'environnement certifiés Imprim'Vert® et de fournisseurs papier ayant un label environnemental visant à contribuer à la gestion durable des forêts.

Par ailleurs, certaines directions, telles que juridique ou action sociale ont engagé un programme de dématérialisation de leurs documents supports.

Ces initiatives pourront être reportées ultérieurement, et des actions en faveur de la protection de la biodiversité devraient être mises en œuvre en 2014, notamment dans le cadre de partenariats externes.

Des ateliers de prévention et de promotion de la santé (PPS) sont consacrés au lien entre **santé et environnement** : qualité de l'air intérieur, pollutions sonores... bien qu'Harmonie Mutuelle ne soit pas directement concernée par la problématique des nuisances sonores compte tenu de son activité.



Le siège administratif d'Harmonie Mutuelle en région Centre-Île-de-France, à Orléans, favorise la sauvegarde des abeilles en abritant des ruches sur son toit.

# INFORMATIONS ENVIRONNEMENTALES

## Santé et environnement

Agir pour une relation bénéfique entre santé et environnement\*

Reporting selon Art. 225 – Loi Grenelle 2	Indicateur Harmonie Mutuelle	2013	Commentaires et pages du rapport de gestion
<b>2.b) Pollution et gestion des déchets :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>les mesures de prévention, de réduction ou de réparation de rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement</li> <li>les mesures de prévention, de recyclage et d'élimination des déchets</li> <li>la prise en compte des nuisances sonores et de toute autre forme de pollution spécifique à une activité</li> </ul>	Taux de sites (bureaux et agences commerciales) ayant pris au moins une initiative de collecte/valorisation des déchets de bureaux (équipements électriques et électroniques, papiers, piles électriques, lampes basse consommation, toners et cartouches d'encre...)	50 %	Précision : le matériel informatique usagé sur l'ensemble des sites est collecté par le SIHM puis recyclé par divers établissements, notamment l'ESAT Arceau Anjou.
<b>2.c) Utilisation durable des ressources</b>	Consommations eau	18 764 m <sup>3</sup>	
	Consommation totale d'énergie : électricité, fluides chauds et froids des immeubles de bureaux et des locaux commerciaux	20 832 000 kWh	Les données énergétiques de l'exercice 2013 sont estimées à partir d'un échantillon représentatif de l'ensemble de nos sites administratifs et commerciaux (selon taille, implantation/type de zones géographiques, ancienneté des locaux).
	Consommations gaz	444 240 m <sup>3</sup>	
	Consommations fuel	61,8 m <sup>3</sup>	
<b>2.d) Changement climatique, rejets de gaz à effet de serre</b>	Bilan des émissions de gaz à effet de serre réglementaire (BEGES-R) : <ul style="list-style-type: none"> <li>émissions totales de gaz à effet de serre liées à notre activité (extrapolation)*</li> <li>dont émissions liées aux déplacements professionnels**</li> </ul>	4 851 tonnes équivalent CO <sub>2</sub>  2 266 tonnes équivalent CO <sub>2</sub>	*relève de l'Art. 75 - Loi Grenelle 2  **calculées à partir de l'usage de la flotte de véhicules entreprise et des locations longue durée

Des éléments répondants à l'alinéa 2a – Politique générale en matière environnementale – se trouvent dans le tableau *Dialogue et Innovation*, page 11 du présent rapport.

\* Un des sept engagements du référentiel RSE d'Harmonie Mutuelle.

---

## CONCLUSION

*Nous sommes parfaitement conscients que cette démarche désormais imposée au plus grand nombre des entreprises, est un outil de développement au service de la création d'une valeur partagée. Or, mutualisation et partage sont indissociables, ce qui ne peut que nous conduire dans les années à venir à accentuer l'intégration des indicateurs extra-financiers de plus en plus en amont, tant dans les processus de collecte que dans leur usage pour piloter notre performance globale.*

**François Venturini,**

Directeur général d'Harmonie Mutuelle.

C'est ce que Harmonie Mutuelle compte faire, notamment :

- en évaluant la pertinence et la faisabilité des nouveaux projets et en tenant de plus en plus compte de leur impact au regard des enjeux sociétaux, tels qu'énoncés par ISO 26000 (voir fiches d'opportunité et études de faisabilité mises en œuvre par la direction Management projets intégrant des critères RSE) ;
- en progressant sur l'inclusion de clauses de responsabilité sociétale (exemples : objets publicitaires, contrats juridiques...) dans certaines contractualisations avec ses fournisseurs et ses sous-traitants ;
- en continuant de développer ses investissements socialement responsables (ISR) ;
- en appuyant et partageant avec ses parties prenantes sa détermination à réduire son impact environnemental et notamment ses consommations d'énergie, ses émissions de gaz à effet de serre, et le volume de ses déchets de bureau ;
- en promouvant le bon usage des médicaments et dispositifs médicaux pour un meilleur respect de l'environnement et donc de la santé ;
- en étant vigilant à rester le plus proche possible de la véritable représentativité des adhérents par leurs délégués ;
- en veillant à apporter les services les plus pertinents à ses adhérents, eu égard aux besoins du plus grand nombre ;
- en intégrant les problématiques de santé spécifiques à chaque branche professionnelle afin de répondre de la façon la plus efficiente par rapport à l'Accord national interprofessionnel ;
- en donnant à ses dispositifs digitaux une réelle valeur d'utilité sociétale et ce particulièrement dans la façon d'interagir avec nos parties prenantes.





Direction responsabilité et innovation sociétales  
Direction de la communication

Crédits photographiques : © photothèque Harmonie Mutuelle – Arnel Couette – Robert Daly/Caiaimages/Photononstop –  
Jacques Grison – Florence Levillain/Signatures.

Conception et réalisation **B▲BEL**



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





**Harmonie**  
mutuelle

SIÈGE SOCIAL : 143, RUE BLOMET  
75015 PARIS

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