

RAPPORT INTÉGRÉ 2022

FAIRE GRANDIR L'IMPACT POSITIF D'HARMONIE MUTUELLE



**Harmonie
mutuelle**

GRUPE **vyv**

AVANÇONS *collectif*

» SOMMAIRE

CHAPITRE 1	
UN PLAN STRATÉGIQUE TOURNÉ VERS L'IMPACT	3
» 1.1 AFFIRMER SES AMBITIONS D'ENTREPRISE MUTUALISTE À MISSION DANS UN PLAN STRATÉGIQUE AMBITIEUX	
» 1.2 S'IMPLIQUER DANS LA NOUVELLE ÉTAPE DU GROUPE, VYV 2025	
» 1.3 S'ADAPTER À UN ENVIRONNEMENT CHAHUTÉ	
CHAPITRE 2	
2022, UNE ANNÉE DE RÉTABLISSEMENT, DE RENFORCEMENT ET D'APPROFONDISSEMENT	5
CHAPITRE 3	
HARMONIE MUTUELLE, UNE ENTREPRISE MUTUALISTE PERFORMANTE	5
» 3.1 GARANTIR L'ENGAGEMENT 80/20	
» 3.2 AMPLIFIER LA DYNAMIQUE COMMERCIALE	
CHAPITRE 4	
HARMONIE MUTUELLE, UNE ENTREPRISE MUTUALISTE RESPONSABLE	8
» 4.1 ÉLARGIR LA GAMME DE SERVICES ET PRODUITS PAR DES OFFRES DE PRÉVENTION	
» 4.2 ACCÉLÉRER LE DÉPLOIEMENT DE L'APPROCHE SANTÉ - ÉCOLOGIE	
» 4.3 RENFORCER SON RÔLE D'INVESTISSEUR RESPONSABLE	
CHAPITRE 5	
HARMONIE MUTUELLE, UNE ENTREPRISE MUTUALISTE HUMAINE	11
» 5.1 RENFORCER L'EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE AU BÉNÉFICE DES ADHÉRENTS ET ENTREPRISES CLIENTES	
» 5.2 FAIRE ÉVOLUER LES MODES DE TRAVAIL ET ACCROITRE LA PERFORMANCE SOCIALE	
» 5.3 ACCENTUER L'AMÉLIORATION DES INDICATEURS SOCIAUX	
» 5.4 ATTIRER ET ACCUEILLIR LES JEUNES	
CHAPITRE 6	
DEUX MOTS D'ORDRE POUR 2023 : PRÉVENTION ET IMPACT	13

» CHAPITRE 1 UN PLAN STRATÉGIQUE TOURNÉ VERS L'IMPACT

» 1.1 AFFIRMER SES AMBITIONS D'ENTREPRISE MUTUALISTE À MISSION DANS UN PLAN STRATÉGIQUE AMBITIEUX

Le 6 juillet 2021, les élus d'Harmonie Mutuelle ont entériné la démarche engagée un an auparavant en faisant de la mutuelle une Entreprise Mutualiste à Mission. « Agir sur les facteurs sociaux, environnementaux, et économiques qui améliorent la santé des personnes autant que celle de la société en mobilisant la force des collectifs » constitue sa raison d'être et sa boussole pour les trente prochaines années.

Cette raison d'être affirme qu'améliorer la santé des personnes et de la société nécessite de protéger l'environnement, à la fois naturel (qualité de l'air, de l'eau, protection contre les pollutions diverses...) et socio-économique (qualité des relations sociales, amicales, familiales, attention au niveau de stress et aux conditions de travail...). Harmonie Mutuelle entend agir directement sur ces facteurs. Pour cela, elle s'est fixé quatre objectifs sociaux et environnementaux. Ils visent à rendre effective sa démarche d'impacts sur la société dans l'intérêt de ses adhérents, de ses entreprises clientes, de ses collaborateurs et collaboratrices et de ses parties prenantes. Les quatre objectifs sont :

- construire collectivement des solutions d'assurance, de services et d'accompagnement ayant un impact positif sur la santé des personnes et de la société ;
- améliorer, avec les entreprises et les salariés, les conditions de travail et de vie et soutenir les actions de préservation de la santé et de l'environnement ;
- favoriser l'entraide, le développement de liens sociaux et de réseaux de solidarité au cœur des territoires ;
- faire vivre l'engagement mutualiste et notre modèle d'entreprise à impacts positifs.

Pour se donner les moyens d'atteindre cette ambition, Harmonie Mutuelle trace sa trajectoire économique, sociale et environnementale à horizon 2026 avec un nouveau plan stratégique : Impact(s)26 porté par 3 ambitions :

PERFORMANTE : Harmonie Mutuelle s'engage à redistribuer chaque année au moins 80 % des cotisations santé sous forme de prestations de santé, à proposer des services utiles à ses adhérents et à orienter ses placements au service de l'économie réelle. Pour cela, elle développe son métier historique de complémentaire santé, amplifie la protection de ses adhérents et entreprises clientes en alliant développement d'une approche prévention / santé / prévoyance, lancement d'offres innovantes de produits et de services, ouverture à de nouveaux partenariats et modèles de distribution. Elle conforte son ambition de développement et de partenaire des branches professionnelles, des grands comptes, des PME, ETI...

RESPONSABLE : en 2022, Harmonie Mutuelle vise l'exemplarité sur le plan écologique en réduisant son empreinte carbone et en incitant ses adhérents et ses entreprises clientes à s'engager dans la même démarche. Dans cette optique, elle a voté en Assemblée Générale une stratégie climat visant à réduire ses émissions de gaz à effet de serre de 48,2 % en 2030 par rapport à 2019.

HUMAINE : Harmonie Mutuelle favorise, pour chaque élu et salarié, responsabilité, autonomie et attention au plus près du terrain ; elle soutient l'évolution des modes de travail et fait du juste partage de valeur un moteur de sa performance sociale, économique et environnementale.

➤ 1.2 S'IMPLIQUER DANS LA NOUVELLE ÉTAPE DU GROUPE, VYV 2025

Impact(s)26 intègre et enrichit le plan stratégique du Groupe VYV. Il vise à démontrer concrètement la plus-value d'un groupe mutualiste original et puissant avec un pilier assurance, un pilier services et accompagnements et un pilier logement social.

➤ 1.3 S'ADAPTER À UN ENVIRONNEMENT CHAHUTÉ

Harmonie Mutuelle a fait grandir son impact positif malgré un environnement chahuté :

- **les pressions inflationnistes, avec une inflation inédite en France et dans le monde depuis 1984 accompagnée par la remontée progressive des taux d'intérêt** : si l'impact financier de ces 2 phénomènes demeure maîtrisé en 2022, il sera plus significatif à partir de 2023, avec des risques de dégradation du contexte économique qui pourraient se traduire par une augmentation de la défaillance des entreprises. Le taux d'inflation a bien été pris en compte dans l'élaboration du budget 2023 en ne repercutant pas sur les cotisations cette hausse ;
- **l'évolution du coût du risque santé** : l'augmentation du coût des dépenses de santé, appelée inflation médicale, affiche une hausse de 2,2 % par rapport à une consommation 2021 exceptionnelle (+15,2 %) ;
- **la tendance à la hausse de l'absentéisme*** : elle n'infléchit pas en 2022. Le taux d'absentéisme s'élève à 4,6 % en 2021 (soit + 37 % depuis 2017) avec une durée moyenne d'arrêt de 54 jours par an. 30 % des salariés ont posé au moins 1 arrêt dans l'année ;

Harmonie Mutuelle a démontré sa capacité à s'adapter par :

- **les rapprochements affinitaires** : la fusion avec la mutuelle Chorum et le transfert d'activité de l'Union Harmonie Mutualité ont eu un impact respectif sur les fonds propres de la mutuelle à hauteur de 6,1 M€ et 18,6 M€ ;
- **la structuration d'un pôle dédié à l'Économie Sociale et Solidaire (ESS)** : depuis le 1^{er} mars 2022, Harmonie Mutuelle a repris l'activité de distribution de Chorum Conseil, lui permettant de continuer à s'affirmer comme un acteur expert de l'accompagnement des organisations de l'ESS en santé comme en prévoyance ;
- **la prise de participation** : Harmonie Mutuelle est entrée au capital de Finance Conseil. L'apport de l'expertise de ce courtier leader du crédit professionnel lui permet de compléter ses offres de services, en proposant à ses entreprises clientes une solution de financement maîtrisée et protectrice et en renforçant son ancrage territorial.

*source : Baromètre Absentéisme 2022 de WTW

» CHAPITRE 2 2022, UNE ANNÉE DE RÉTABLISSEMENT, DE RENFORCEMENT ET D'APPROFONDISSEMENT

2022 a été, pour Harmonie Mutuelle, une année de rétablissement, de renforcement et d'approfondissement.

Une année de **rétablissement** d'abord, sur le plan économique, après deux années délicates en raison notamment des conséquences du déploiement de la réforme du 100 % santé. Ce rétablissement confirme la pertinence de ses choix stratégiques qui permettent de garantir, dans la durée, l'un des meilleurs taux de redistribution du marché. À cela s'ajoute un ratio combiné qui se rapproche de l'équilibre, la maîtrise des frais de gestion et la forte réduction des pertes d'exploitation.

Une année de **renforcement** opérationnel ensuite, grâce à la initiée avec d'Horizon 2020 et qui s'intensifie avec Impact(s)²⁶ :

- en termes de développement commercial, avec le lancement de l'approche couplée santé-prévoyance et le changement d'échelle en prévoyance ;
- en termes de qualité de service et de satisfaction client, au travers de la poursuite de la digitalisation associée à l'augmentation des interactions humaines qui, ensemble, contribuent à la progression globale de la satisfaction de nos adhérents et entreprises clientes.

Une année **d'approfondissement** enfin, avec le développement de nouveaux produits et services désormais au cœur de son modèle économique. Il s'ajoute à l'accroissement de son impact social et environnemental au travers des engagements pris en tant qu'Entreprise Mutualiste à Mission comme notamment l'adoption d'une ambitieuse stratégie climat, avec un objectif global de réduction de nos gaz à effet de serre d'ici 2030.

Ces conclusions pour l'année 2022 sont le résultat de la mise en œuvre de la feuille de route Impact(s)²⁶ qui trace la trajectoire économique, sociale et environnementale d'Harmonie Mutuelle, une entreprise mutualiste performante, responsable et humaine.

» CHAPITRE 3 HARMONIE MUTUELLE, UNE ENTREPRISE MUTUALISTE PERFORMANTE

Pour agir en cohérence avec sa raison d'être et atteindre son objectif de « favoriser l'entraide, le développement de liens sociaux et de réseaux de solidarité au cœur des territoires », Harmonie Mutuelle a pris deux engagements structurants : travailler avec des personnes et des acteurs engagés au niveau territorial et à l'échelle nationale afin de réduire l'impact des vulnérabilités, d'une part ; intégrer des mécanismes de solidarité, d'autre part.

Harmonie Mutuelle compte plus de 4,9 millions de personnes protégées dont 259 000 adhérents bénéficiaires de la complémentaire santé solidaire, plus de 70 000 entreprises clientes et 145 000 entrepreneurs engagés.

➤ 3.1 GARANTIR L'ENGAGEMENT 80/20

Harmonie Mutuelle conforte l'objectif du 80/20, le point d'équilibre sur lequel repose son modèle : 80 % de taux de redistribution de la complémentaire santé vers ses adhérents et 20 % de taux de frais de gestion contenu ainsi que les résultats positifs le cas échéant.

Pour réaffirmer son modèle centré sur l'adhérent et les entreprises clientes, Harmonie Mutuelle est le seul assureur français à avoir fixé un taux de redistribution minimum en santé. Cette décision a été adoptée en Assemblée Générale par les représentants élus par les adhérents. En 2022, le taux de redistribution sur les cotisations (P/C brut global) s'élève à 82 %.

Harmonie Mutuelle continue à faire diminuer son taux de frais de gestion, à hauteur de 19 % au total et de 17,33 % en santé grâce aux fruits des investissements industriels et synergies intra-groupe notamment avec Kalixia ou Oxantis SA.

Le **ratio combiné*** s'améliore pour s'établir à 101,1 %, contre 103,6 % en 2021.

Harmonie Mutuelle dispose **d'une assise financière forte** (2,5 fois supérieure à l'obligation réglementaire) et un ratio de solvabilité de 248 % lui permettant d'envisager l'avenir avec confiance.

2022 est une année de consolidation marquée par une amélioration sensible des résultats, avec un résultat net de +2 M€ et un résultat de la filiale MUTEX de 60,5 M€.

➤ 3.2 AMPLIFIER LA DYNAMIQUE COMMERCIALE

Le chiffre d'affaires d'Harmonie Mutuelle s'élève à 2,9 Mds€ brut de cession en réassurance, en progression de + 108 M€ par rapport à 2021 et en ligne avec sa feuille de route. Réparti à 45 % pour les particuliers et à 55 % pour les entreprises, Harmonie Mutuelle poursuit sa transformation vers un modèle couplant collectif et individuel. Son activité d'intermédiation s'accroît fortement grâce au développement des activités en assurance vie, en prévoyance et en assurance emprunteur.

3.2.1 UN DÉVELOPPEMENT FRUCTUEUX EN SANTÉ

La production commerciale en santé (affaires nouvelles) s'élève à près de 284 M€** de cotisations TTC.

De grandes entreprises ont choisi d'accorder leur confiance à Harmonie Mutuelle ou de la lui renouveler : AFIPH 38, APEI 24, Eaux du Grand Lyon, Hutttopia, M-Extend, RATP-dev et Système U. À ces succès commerciaux, s'ajoute le lancement, en novembre 2022, d'Île-de-France Mutuelle Santé, la complémentaire santé portée par la région en partenariat avec Harmonie Mutuelle, AXA et La Mutuelle familiale.

*ratio combiné : rapport de la somme des prestations et des frais de gestion nets produits sur le total des cotisations.

**bilan provisoire

Acteur majeur en santé, Harmonie Mutuelle construit et développe avec ses clients des partenariats visant à créer des modèles économiques viables et durables comme en témoignent les travaux permettant de pérenniser la protection sociale équilibrée des salariés de la convention collective de la branche « Aide à domicile ».

3.2.2 UN CHANGEMENT D'ÉCHELLE EN PRÉVOYANCE

Avec Impact(s)²⁶, l'objectif est de tripler le chiffre d'affaires d'Harmonie Mutuelle en prévoyance. Les prestations versées par la Sécurité sociale ne sont pas suffisantes pour maintenir le niveau de vie en cas d'accidents de la vie (incapacité, invalidité, dépendance ou décès). Le développement de cette activité fait pleinement partie de sa mission de protection : être bien protégé, c'est sécuriser son parcours professionnel et personnel et donc agir sur les déterminants de santé globale. C'est également un enjeu économique essentiel pour pérenniser son modèle.

En 2022, Harmonie Mutuelle a changé d'échelle en prévoyance. Le chiffre d'affaires apporté à Mutex s'élève à 712 M€ contre 361,5 M€ en 2021. Cette hausse s'explique en partie par l'intégration de Chorum conseil.

Des acteurs de référence ont ainsi choisi d'accorder ou de renouveler leur confiance à Harmonie Mutuelle en prévoyance : Arkema, Gestform, Goodyear, John Bost, Tarmac Aerosave.

Harmonie Mutuelle a renforcé sa **capacité de développement**, avec de belles réalisations :

- la construction d'une gamme innovante de produits et services visant à faciliter le multi-équipement avec « Ma Protection Entrepreneur » ;
- l'intégration des équipes de Chorum conseil, permettant de consacrer davantage d'expertise et de ressources au développement des branches professionnelles, en particulier en prévoyance ;
- la création de la commission Harmonie ESS, pour renforcer ses liens de proximité avec les branches professionnelles du secteur de l'ESS ;
- la construction d'un outil industriel dédié à la prévoyance en couplant les forces et les moyens d'Harmonie Mutuelle et de MUTEX, filiale d'Harmonie Mutuelle et du Groupe VYV. La coopération entre les équipes s'est amplifiée pour développer un modèle intégré et ouvert ;
- la construction d'une organisation par marchés en santé et prévoyance.

3.2.3 L'APPROCHE INTÉGRÉE PRÉVENTION / SANTÉ / PRÉVOYANCE ACCÉLÈRE

Harmonie Mutuelle a lancé, en février 2022, la labellisation prévue par la nouvelle convention collective nationale de la métallurgie. Elle instaure un régime de protection sociale unique, avec un niveau minimal de couverture obligatoire pour le remboursement des frais de santé et de prévoyance dans les 42 000 entreprises de la branche avec une très belle dynamique au second semestre de 2022.

Harmonie Mutuelle a également été choisie ou reconduite en santé-prévoyance par plusieurs acteurs notamment Association Aide Domicile aux retraités, ISM Interprétariat, et LECAPITAINE INDUSTRIE.

Sur un plan plus institutionnel, le Groupe VYV sensibilise le grand public sur les risques résultant de l'absence ou de l'insuffisance de couverture. Par exemple, en cas d'incapacité de travail, des indemnités journalières de prévoyance complémentaire complètent les indemnités versées par l'assurance maladie. De même en cas d'invalidité, le titulaire du contrat de prévoyance reçoit une rente lui permettant de compenser la perte de revenus subie en complément de la pension d'invalidité versée par l'assurance maladie. Deux initiatives majeures et durables témoignent de cet effort de pédagogie :

- l'étude menée par l'Observatoire de l'imprévoyance du Groupe VYV avec Ipsos évaluant le coût de l'imprévoyance en France à 15 Mds€ 2022. Ce coût correspond au montant annuel des prestations prévoyance non versées aux individus ou à leur famille en raison de la faiblesse voire de l'absence d'une couverture complémentaire en prévoyance ;
- la publication d'un Livre blanc contenant 25 propositions concrètes pour améliorer la couverture prévoyance des actifs, réalisé en partenariat avec la FNATH Association des Accidentés de la Vie.

Par ailleurs, lors de son Congrès 2022, la Mutualité Française a adopté une résolution générale sur la prévoyance par laquelle elle s'engage à promouvoir l'utilité, pour tous les actifs (salariés du privé, agents publics, agriculteurs et travailleurs non-salariés), de bénéficier d'une couverture suffisante pour se prémunir face à ces risques majeurs.

» CHAPITRE 4 HARMONIE MUTUELLE, UNE ENTREPRISE MUTUALISTE RESPONSABLE

Pour atteindre ses objectifs de « construire collectivement des solutions d'assurance, de services et d'accompagnement ayant un impact positif sur la santé des personnes et de la société » ; « améliorer avec les entreprises et les salariés les conditions de travail et de vie » et « soutenir les actions de préservation de la santé et de l'environnement », Harmonie Mutuelle intègre des dispositifs de concertation avec ses parties prenantes, entend mesurer l'impact positif de ses offres et services sur les déterminants de santé. Elle déploie également des dispositifs de préservation de la santé des salariés. Enfin, elle met en œuvre des dispositifs incitatifs et facilitateurs pour les entreprises afin qu'elles agissent en faveur de l'environnement.

» 4.1 ÉLARGIR LA GAMME DE SERVICES ET PRODUITS PAR DES OFFRES DE PRÉVENTION

Les offres de prévention prennent leur place dans la gamme offerte aux entreprises clientes et aux particuliers.

Pour amplifier les actions sur les déterminants de santé, Harmonie Mutuelle a déployé :

- la démarche Écoute, Conseil et Orientation, renforcée par une aide financière ponctuelle pour les adhérents confrontés à des difficultés passagères de paiement des cotisations et/ou à un reste à charge auquel ils sont dans l'incapacité de faire face. Ce poste a représenté un montant de 3,5 M€ provenant du fonds d'action sociale ;
- le second avis médical (inclut dans la complémentaire santé), auprès des 250 médecins experts de la plateforme DeuxiemeAvis.fr ;
- la nouvelle offre « Check-up Santé » : les entreprises invitent leurs salariés à faire un point sur leur santé directement sur leur lieu de travail. Cette offre a été primée lors de 13^e édition des Argus de l'innovation mutualiste et paritaire et se déploie chez plusieurs de ses clients ;

- l'offre Harmonie Service Social pour accompagner les salariés des entreprises clientes par un expert social diplômé d'état face aux difficultés (santé, famille, logement, handicap, budget, travail) ;
- pour les entreprises et les entrepreneurs, une nouvelle offre de coaching et d'accompagnement ciblée sur leurs enjeux spécifiques (insomnie, difficulté à concilier vie professionnelle et vie personnelle, difficulté à recruter et à gérer les problématiques RH du quotidien...).

Le passage du test à l'activité en grandeur réelle se traduit par :

- le chiffre d'affaires prévention en entreprise atteint 2,5 M€ (en hausse de 41 % par rapport à 2021) avec 60 000 salariés accompagnés dans 400 entreprises. Dans le cadre de l'offre Sport en entreprise, Harmonie Mutuelle s'appuie sur un réseau de 40 professionnels de la santé, de la qualité de vie et des conditions de travail implantés sur l'ensemble du territoire national. Elle propose près d'une centaine de format d'interventions possibles ;
- la certification européenne « Workplace Active Certification » a récompensé Harmonie Mutuelle qui devient ainsi l'une des 10 entreprises pionnières pour leur action en faveur du développement de l'activité physique en milieu professionnel ;
- Le recours en hausse à Kalixia, réseau de conventionnement en optique, audiologie, dentaire et ostéopathie : avec 72,2 % de recours au réseau optique et 86,9 % au réseau audio, les adhérents bénéficient d'un reste à charge moindre de près de 10 % en moyenne. Cela permet des économies de reste-à-charge au-delà des offres 100 % santé ;
- la constitution d'une poche d'investissement importante, avec 9 fonds d'investissement en santé numérique, dédiée à l'innovation au bénéfice du patient. À titre d'exemple on peut citer le fonds de santé numérique Karista. Avec pour objectif de participer à l'amélioration des soins pour les patients et les professionnels de santé, Karista a investi dans 9 entreprises dont Ludocare une thérapie digitale pour les enfants atteints de maladie chronique.

➤ 4.2 ACCÉLÉRER LE DÉPLOIEMENT DE L'APPROCHE SANTÉ - ÉCOLOGIE

Harmonie Mutuelle participe au changement d'échelle en tant qu'employeur et avec ses entreprises clientes.

Depuis l'Assemblée Générale du 28 juin 2022 au cours de laquelle Harmonie Mutuelle s'est dotée d'une stratégie climat ambitieuse, elle a mis en œuvre avec l'ADEME la démarche « ACT pas à pas » afin de développer une stratégie bas carbone et de mettre en œuvre un plan de transition. Pionnière en la matière, Harmonie Mutuelle est le seul acteur du marché de l'assurance engagé dans cette démarche aux côtés d'une vingtaine d'entreprises françaises issues d'autres secteurs d'activité.

En 2019, Harmonie Mutuelle a estimé à 58 000 tonnes de CO₂ son Bilan Carbone non étendu, pour les émissions liées à son fonctionnement, et à 272 000 tonnes de CO₂ l'empreinte de ses investissements. Elle s'est engagée à réduire ses émissions de -48,2 % en 2030 sur ces deux périmètres. En 2021, la réduction est de 12,4 % sur la partie Bilan Carbone non étendu et de 5,7 % sur la composante investissements. Son bilan carbone a diminué au global de -6,7 %.

Harmonie Mutuelle propose des initiatives pour inciter d'autres acteurs à réduire leur bilan carbone. Par exemple, en étant le seul assureur à proposer aux entreprises s'engageant dans la transition écologique avec l'ADEME, de les accompagner sur leur protection sociale avec un budget dédié de 500 K€. Autre illustration, l'opération Harmonie Mutuelle Friday qui a été reconduite et élargie en partenariat avec le réseau « Écouter Voir ». Elle permet aux adhérents de participer collectivement à la réduction de l'impact environnemental des dispositifs optiques.

4.3 RENFORCER SON RÔLE D'INVESTISSEUR RESPONSABLE

Harmonie Mutuelle gère 2,34 Mds€ d'actifs financiers principalement répartis en 3 grandes catégories :

- les actifs de rendement cotés labellisés investissement socialement responsable (ISR) pour un montant de 1,17 Mds€, dont 136 M€ au service de l'emploi (Fonds Harmonie Mutuelle Emplois France) ;
- des participations stratégiques pour un montant de 701 M€ dont 55 M€ dédiés à la santé innovation dans le cadre d'HM-VYV Innovation, une structure codétenue avec le Groupe VYV ;
- des actifs fonciers pour une valeur de 293 M€.

Harmonie Mutuelle est engagée depuis 2014 dans une politique d'investissement socialement responsable (ISR) ambitieuse. En 2022, 98 % de son portefeuille de placements mobiliers fait l'objet d'une analyse selon les critères ESG. Avec 1,3 Mds€ d'actifs de rendement sous gestion, Harmonie Mutuelle fait de sa politique financière un levier du développement de l'intérêt général et de lutte contre le changement climatique.

4.3.1 STRATÉGIE CLIMAT

Harmonie Mutuelle s'est dotée d'une stratégie climat à l'horizon 2030 liée à ses investissements, à partir d'un référentiel ISR propriétaire. Cette stratégie porte à la fois sur des objectifs globaux et sectoriels. L'objectif global majeur de décarbonation vise à réduire son empreinte carbone de 50 % (en tCO₂) d'ici 2030 sur son portefeuille d'entreprises détenues en direct, par rapport à 2019, en prenant en compte les scopes 1, 2 et 3. À fin 2022, l'Entreprise Mutualiste à Mission est en avance sur cette trajectoire de décarbonation.

En décembre 2022, Harmonie Mutuelle a été récompensée et a reçu lors de la Journée Nationale des Investisseurs organisée par l'AGEFI, par le Prix de la meilleure initiative en termes d'investissement ESG développée ou adoptée par une institution affichant moins de 6 Mds€ sous gestion. Le travail du Groupe VYV et de ses mutuelles a largement été mis à l'honneur par l'AGEFI, avec 4 prix obtenus.

4.3.2 INVESTISSEMENT POUR UNE SANTÉ ACCESSIBLE À TOUS

Pour favoriser l'accès de chacun à des soins de qualité à des coûts maîtrisés, Harmonie Mutuelle investit dans des activités de soins ou de services mutualistes (VYV 3) avec une contribution directe de l'ordre de 6 M€ par an.

4.3.3 INVESTISSEMENT DANS L'INNOVATION SANTÉ

Pour améliorer l'efficacité des soins et l'autonomie du patient, des investissements sont réalisés dans l'innovation santé. Avec un budget de 10 M€, les équipes du fonds Patient Autonome (lancé par Bpifrance) sont accompagnées pour identifier, expérimenter et cofinancer les start-ups françaises prometteuses.

4.3.4 INVESTISSEMENT DANS L'ÉCONOMIE RÉELLE

Les actions vers « l'économie réelle » se poursuivent dans le cadre du fonds Harmonie Mutuelle Emplois France. Lancé en 2019, son enveloppe initiale d'investissement de 200 M€ visait à accompagner les entreprises françaises (TPE, PME et ETI) dans la création et la sauvegarde des emplois en régions. En 2022 :

- plus de 300 entreprises financées, dont 45 % de TPE et de PME ;
- 7,48 % de taux d'évolution des emplois en 2021 contre 3,62 % pour le benchmark du fonds ;
- Plus de 49 % d'entreprises financées ayant leurs sièges sociaux en régions ;
- 91 % des effectifs totaux sont des emplois permanents en 2021, contre 84 % en 2020 ;
- 42 % des effectifs totaux sont des femmes (contre 40 % en 2020) et 36 % sont des femmes cadres en 2021 ;
- 3,3 % de taux d'absentéisme sur un an en moyenne comparé à 4,9 % selon la moyenne en France pour 2021.

➤ CHAPITRE 5 HARMONIE MUTUELLE, UNE ENTREPRISE MUTUALISTE HUMAINE

Pour atteindre son objectif de « faire vivre l'engagement mutualiste et son modèle d'entreprise à impacts positifs », Harmonie Mutuelle a pris deux engagements structurants : permettre à chaque délégué et à chaque salarié de contribuer au projet entrepreneurial et sociétal, d'une part ; évaluer nos impacts pour améliorer notre modèle, d'autre part.

Sans actionnaires à rémunérer, la gouvernance d'Harmonie Mutuelle repose sur un fonctionnement démocratique et sur l'engagement de ses délégués élus, au nombre de 1949 en 2022. La part des femmes au sein de l'Assemblée Générale est de 43 %. L'âge moyen des membres du Conseil d'administration passe de 58 à 56,7 ans en 2022. Le taux de participation aux instances de gouvernance reste élevé à 87,10 %.

➤ 5.1 RENFORCER L'EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE AU BÉNÉFICE DES ADHÉRENTS ET DES ENTREPRISES CLIENTES

En 2022, la relation attentionnée et durable a été renforcée par la part en hausse du digital avec 57,3 % des adhérents disposant d'un compte Harmonie & moi et près de 700 000 bénéficient d'une carte de tiers payant uniquement dématérialisée. Le lancement du modèle relationnel de proximité avec l'identification du conseiller privilégié et la prise de rendez-vous en ligne via l'application Harmonie & moi a permis à près de 34 000 adhérents de prendre rendez-vous avec leur conseiller Harmonie Mutuelle en toute autonomie.

Les nouvelles entreprises clientes d'Harmonie Mutuelle ont eu recours à 78 % à des affiliations digitales avec un parcours client en amélioration.

La satisfaction client continue à se situer à de bons niveaux :

- taux de satisfaction du site web : 88 % ;
- taux de satisfaction de l'appli mobile : 94 % ;
- taux de prise d'appel : régulièrement au-dessus de 90 % depuis le 2^e trimestre ;
- net promoter score* : + 18

* Le Net Promoter Score est une mesure de la fidélité d'un client à une marque sur une échelle de -100 à +100.

➤ 5.2 FAIRE ÉVOLUER LES MODES DE TRAVAIL ET ACCROÎTRE LA PERFORMANCE SOCIALE

L'année 2022 a été intense sur le plan du dialogue social avec 4 accords d'entreprise structurants :

- **l'organisation collective du travail** : l'accord signé en avril 2022 vise à répondre aux nouvelles aspirations des collaborateurs en matière de télétravail, de souplesse et d'articulation des temps de vie. En 2022, 63,70 % des salariés ont télétravaillé ;
- **l'intéressement** : l'accord signé en juin 2022 porte la volonté de partage et de redistribution de la valeur créée et de transformation de l'entreprise avec une enveloppe égalitaire allant jusqu'à 2 K€ par salarié.
- **les négociations annuelles obligatoires** : l'accord signé par toutes les organisations syndicales en décembre 2022 prévoit des augmentations à hauteur de 3,8 % de la masse salariale en privilégiant les mesures collectives aux augmentations individuelles.
- **le handicap** : l'accord signé en décembre 2022 vise à favoriser le recrutement et le maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap. Des engagements ont été pris pour recruter sur la durée de l'accord 30 CDI, 20 CDD de plus de 6 mois, 9 alternants et 60 stagiaires. En 2022, le taux d'emploi** de personnes en situation de handicap chez Harmonie Mutuelle s'élève à 6,74 %, en hausse de 0,4 point par rapport à 2021.

➤ 5.3 ACCENTUER L'AMÉLIORATION DES INDICATEURS SOCIAUX

Soudé et mobilisé autour de grands enjeux, les salariés Harmonie Mutuelle constitue un atout majeur pour relever les défis d'une société plus que jamais en quête de nouvelles protections. Les effectifs sont stables avec un total de 5007 salariés contre 4950 en 2021. Le taux de salariés en CDD est de 14,4 %.

Pour attirer davantage les talents, Harmonie Mutuelle poursuit sa communication en tant qu'employeur. Ainsi, les équipes participent à de nombreux forums ou e-forums emploi, communiquent sur les réseaux sociaux et développent la présence sur les jobboards et les relations avec les écoles. 49,9 % des postes sont pourvus par recrutement externe, les autres par des mobilités internes.

Grâce à sa politique de développement des compétences et de promotion des carrières, l'employabilité des collaborateurs et des collaboratrices d'Harmonie Mutuelle continue à progresser en 2022. Le taux de formation, déjà à un niveau élevé en 2021, augmente, en passant de 90 à 94 % des salariés. Le nombre d'heures de formation dispensées (160 656) enregistre également une forte hausse, de 20,6 %.

En termes d'égalité professionnelle, Harmonie Mutuelle obtient en 2022 un indice d'égalité femmes / hommes de 97 %. Elle comptabilise un taux de 54,20 % de femmes parmi les cadres. Selon une enquête réalisée par le magazine Capital et l'Institut Statista en mai 2022, sur les entreprises les plus impliquées contre la discrimination au travail, Harmonie Mutuelle obtient une note de 8,27/10, se plaçant en tête du classement des assurances engagées pour l'inclusion.

** chiffre de référence : 6,34 % taux d'emploi des personnes en situation de handicap en 2021 (source : Déclaration de Performance Extra-Financière 2021 du Groupe VYV)

➤ 5.4 ATTIRER ET ACCUEILLIR LES JEUNES

Harmonie Mutuelle a attiré de jeunes collaborateurs et collaboratrices désireux de rejoindre une structure d'utilité sociale menant des combats porteurs de sens comme la santé, la prévention ou l'accompagnement des parcours personnel. Elle a ainsi renforcé la diversité intergénérationnelle de ses équipes : 264 alternants ont été accueillis ainsi que 42 jeunes volontaires en service civique qui se sont investis plus spécifiquement sur l'environnement, l'accès aux soins ou la fracture numérique.

➤ CHAPITRE 6 DEUX MOTS D'ORDRE POUR 2023 : PRÉVENTION ET IMPACT

Harmonie Mutuelle consolidera en 2023 sa position d'acteur majeur en santé en franchissant le cap symbolique des 3 milliards d'euros de chiffre d'affaires. Le changement d'échelle réalisé en 2022 en prévoyance va s'amplifier. Pour cela, Harmonie Mutuelle agit tant sur le terrain commercial, en proposant de plus en plus d'offres couplées, que sur le terrain de la gestion, en offrant à chaque adhérent un parcours sans couture quel que soit son contrat, grâce au programme d'urbanisation de son système d'information.

Le développement de la **prévention** est l'un des défis majeurs à relever en 2023, avec 3 principaux axes de travail :

- soutenir les entreprises, piliers du déploiement de la prévention en France : Harmonie Mutuelle propose des solutions sur mesure et des offres dédiées, telles que le check-up santé et l'offre sport santé ;
- favoriser le passage à l'action et démontrer sa plus-value en prévention. La mutuelle s'appuie sur le numérique pour personnaliser les solutions de prévention ;
- renforcer la logique partenariale pour construire des solutions globales, territorialisées et partagées, en collaboration avec la Caisse Nationale d'Assurance Maladie et les professionnels de santé.

2023 sera aussi une année de renforcement de son **impact** sur la société, en s'appuyant sur sa raison d'être qui la guide pour concilier performances sociale, économique et environnementale :

- sur le **volet social**, Harmonie Mutuelle ira plus loin dans le combat qu'elle mène, avec le Groupe VYV, pour améliorer la couverture prévoyance des actifs ;
- sur le **pilier économique**, elle entend rester accessible, en continuant de garantir à ses adhérents un taux de redistribution d'au moins 80% de leurs cotisations sous forme de soins ou de prestations en santé ;
- sur le **volet environnemental**, elle poursuivra ses efforts pour réduire ses émissions de gaz à effet de serre et encourager ses entreprises clientes à s'engager dans le même sens grâce au partenariat avec l'ADEME.



**Harmonie
mutuelle**

GR O U P E **vyv**



Harmonie Mutuelle
143, rue Blomet - 75015 Paris • Tél. : 01 42 68 75 32
harmonie-mutuelle.fr