



# Démarche de Développement Durable

---

Bilan 2023



# SOMMAIRE

1.	LE DÉVELOPPEMENT DURABLE A LA MGC.....	5
1.1.	Notre raison d’être .....	5
1.2.	Notre démarche.....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
1.3.	Objectifs Développement Durable .....	6
2.	RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE.....	7
2.1.	DÉfinir des tarifs raisonnés .....	7
2.2.	Satisfaire les adhérents.....	9
2.3.	Être À l’Écoute des adhérents.....	10
2.4.	Vendre avec éthique et rembourser rapidement.....	11
2.5.	PrÉvenir, informer et sensibiliser.....	12
2.6.	Favoriser l’accès À la santé .....	14
2.7.	Innover.....	15
2.8.	Actions d’amélioration.....	16
2.9.	Indicateurs clés .....	17
3.	RESPONSABILITÉ SOCIALE.....	18
3.1.	Développer la qualité de vie et des conditions de travail .....	18
3.2.	Former et sensibiliser .....	19
3.3.	Soutenir l’égalité professionnelle .....	20
3.4.	Actions d’amélioration.....	23
3.5.	Indicateurs clés .....	24
4.	RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE.....	25
4.1.	Notre démarche environnementale .....	25
4.2.	Maîtriser nos consommations .....	27
4.3.	Valoriser et réduire les déchets.....	29
4.4.	Initier À l’impact du numérique.....	30
4.5.	Maîtriser nos achats et fournisseurs .....	31
4.6.	Mobiliser sur les impacts environnementaux .....	32
4.7.	Actions d’amélioration.....	33
4.8.	Indicateurs clés .....	34
	35	
5.	RÉSPONSABILITÉ ÉTHIQUE.....	35
5.1.	Lutter contre la fraude à l’assurance, le blanchiment et le financement du terrorisme ....	35

5.2. Respecter les informations des adhérent.s .....	36
5.3. Effectuer des placements financiers responsables .....	37
5.4. Actions d'amélioration.....	38
5.5. Indicateurs clés .....	39

# 1. LE DÉVELOPPEMENT DURABLE A LA MGC

---

## 1.1. NOTRE RAISON D'ÊTRE

La mutuelle MGC développe des dispositifs simples et efficaces au service de la Santé de tous. Sa proximité et sa capacité à anticiper les besoins encouragent chacun à être un acteur responsable de sa santé au quotidien et permettent d'avoir accès aux soins à un prix raisonné.

## 1.2. NOTRE DEMARCHE

À la mutuelle MGC, nous sommes conscients de notre rôle en tant qu'acteurs et actrices responsables de la société et nous nous engageons à intégrer le développement durable dans toutes nos activités.

Notre politique de Développement Durable repose sur les principes suivants :

- ❖ **Engagement envers nos adhérents** : Nous plaçons nos adhérents au cœur de nos préoccupations et nous nous efforçons de leur offrir les meilleurs services possibles. Nous nous engageons à fournir des produits et des services de haute qualité, accessibles à tous, et à promouvoir une relation de confiance et de transparence avec nos adhérents.
- ❖ **Responsabilité environnementale** : Nous sommes conscients de l'impact de nos activités sur l'environnement et nous nous engageons à réduire notre empreinte écologique. Nous mettons en place des mesures pour minimiser notre consommation d'énergie, favoriser le recyclage et réduire les déchets. Nous encourageons également les salariés à adopter des pratiques durables.
- ❖ **Engagement social** : Nous croyons en l'importance de contribuer au bien-être de la société. Nous soutenons des initiatives locales et nationales qui favorisent l'accès à la santé pour tous, la prévention des maladies, la promotion de modes de vie sains et l'amélioration de la qualité de vie. Nous encourageons également nos employés à s'impliquer dans des actions sociales et à soutenir des organisations caritatives.
- ❖ **Bonne gouvernance** : Nous nous engageons à adopter des pratiques de gouvernance transparentes, éthiques et responsables. Nous veillons à la conformité avec toutes les lois et réglementations en vigueur et nous promouvons l'intégrité et la responsabilité dans toutes nos activités. Nous nous engageons également à assurer une rémunération équitable, diversité et inclusion au sein de la mutuelle.
- ❖ **Collaboration et partenariat** : Nous reconnaissons l'importance de collaborer avec d'autres acteurs et actrices pour avoir un impact positif sur la société. Nous travaillons en étroite collaboration avec nos partenaires, y compris les fournisseurs, les autorités publiques et les autres entreprises, pour promouvoir des initiatives communes et partager les meilleures pratiques en matière de Développement Durable.

Cela reflète notre engagement envers nos adhérents, nos employés, notre environnement et la société dans son ensemble. Nous nous engageons à la revoir régulièrement et à prendre les mesures nécessaires pour améliorer continuellement nos performances en matière de développement durable.

## 1.3. OBJECTIFS DÉVELOPPEMENT DURABLE

Les 17 objectifs du développement durable (ODD) définis par l'ONU sont un référentiel permettant à la mutuelle MGC d'évaluer sa contribution, à son échelle, aux problématiques environnementales, sociales et sociétales internationales. La mutuelle MGC aligne ainsi ses objectifs sur les Objectifs de Développement Durable (ODD). Les actions documentées sont explicitement associées aux logos de chaque objectif.

La mutuelle MGC concourt à 10 objectifs.

Pour plus d'informations : [Objectifs Développement Durable ONU](#)





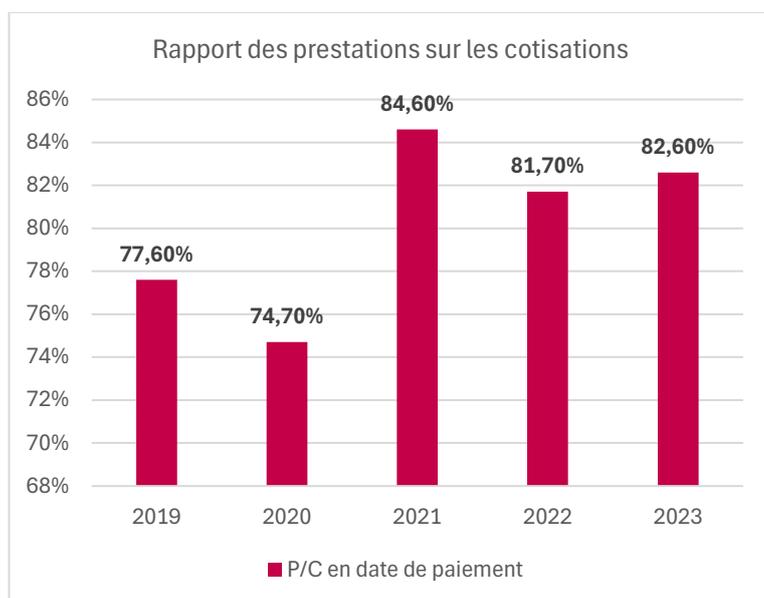
## 2. RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE

### 2.1. DÉFINIR DES TARIFS RAISONNÉS

La mutuelle MGC veille à ce que les soins de santé restent accessibles au plus grand nombre de personnes possible. Etant consciente que des tarifs trop élevés pourraient exclure les personnes ayant des revenus plus faibles ou moins stables, la mutuelle applique des tarifs raisonnés en veillant à maintenir l'équilibre entre ses recettes et ses dépenses. Cet équilibre se situe autour d'un ratio des prestations sur les cotisations de 75%.

Impliquée pour une société plus juste, la mutuelle MGC a pris l'initiative de rompre cet équilibre en faveur d'une modération tarifaire, faisant ainsi bénéficier ses adhérents des excédents techniques antérieurement constitués en 2021 et 2022. Néanmoins, en 2023, la forte hausse des prestations a incité la mutuelle à réajuster ses tarifs afin de maintenir l'équilibre entre les besoins de couverture, la durabilité financière et l'accès équitable aux soins de santé pour chaque adhérent.

Dans cette même dynamique, des réductions de cotisations pour les personnes à faibles revenus ou non imposables sont appliquées. Cela correspond à un montant total de réduction de cotisations de 2 128 802 €, soit une augmentation de 15,7% par rapport à 2022 (1 840 316 €). Au cours de l'année 2023, 6 345 familles ont bénéficié de réductions de cotisations au titre des non imposables, contre 6 153 en 2022.



**137 758 367 €**  
de prestations versées en date de  
soins 2023 (+5,8%)

Fermement engagée à contribuer au bien-être général de la société, la mutuelle MGC met tout en œuvre pour rendre l'accès aux soins de santé plus facile pour tous, en proposant des cotisations abordables et en remboursant une large gamme de soins et de services.

Témoin de cet engagement constant à offrir des produits d'assurance santé de la plus haute qualité, trois des gammes de produits d'assurance santé MGC ont reçu le label d'excellence des Dossiers de l'Épargne en 2023. Celui-ci est une distinction qui récompense les meilleures offres du marché, en se basant sur des critères rigoureux tels que la qualité des garanties, le rapport qualité-prix, l'innovation et la satisfaction des adhérents.



Ce label est non seulement une reconnaissance de l'expertise de la mutuelle MGC, mais aussi le reflet des valeurs fortes inscrites au cœur des offres commercialisées telles que :

- ❖ la conception de garanties offrant une couverture complète et adaptée aux différents besoins de santé des adhérents. La mutuelle met un point d'honneur à proposer des services accessibles à tous et ainsi à favoriser l'inclusion et la diversité.
- ❖ La définition d'un rapport qualité-prix équilibré permettant à chacun de bénéficier de soins de qualité en veillant à maintenir l'égalité d'accès aux soins de santé.
- ❖ L'innovation responsable visant à améliorer constamment les offres et à respecter des critères éthiques et environnementaux.



## 2.2. SATISFAIRE LES ADHÉRENTS

La satisfaction de l'adhérent est à la fois la carte de visite de la mutuelle MGC et sa signature. Elle est au cœur de ses préoccupations et des projets qu'elle initie.

**Certifiée ISO 9001 depuis 2015**, la mutuelle MGC tend à améliorer ses services et ses produits continuellement et n'hésite pas à se remettre en question lorsque c'est nécessaire.

**Fort de cet engagement vis-à-vis des adhérents, la mutuelle MGC a mis en œuvre les moyens et l'implication nécessaires pour assurer une progression constante de la qualité de ces services.**

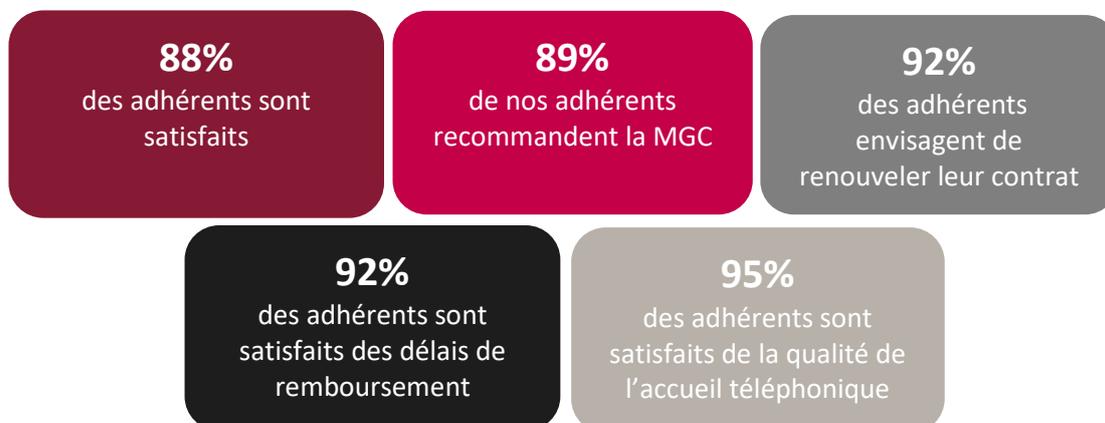


En 2023, lors de l'audit de suivi 2 ISO 9001 & ISO 14001, l'auditeur d'Afnor Certification a notifié :

- 12 points forts
- 2 points de progrès
- 0 point sensible
- 0 non-conformité

Chaque année, un baromètre des adhérents est mené par un institut de sondage indépendant. Celui-ci permet à la mutuelle de dégager ses axes d'amélioration et d'engager les actions nécessaires.

En 2023, les résultats restent très satisfaisants même si ceux-ci ont baissé. La mutuelle MGC reste néanmoins au-dessus du benchmark de son secteur. Ces résultats sont à nuancer. En effet, dans un contexte de crise, la hausse des cotisations appliquée s'est ajustée à une augmentation générale du coût de la vie et a généré de l'insatisfaction. Ces résultats sont traités avec sérieux et un plan d'action adapté est déployé.



Sources : Baromètre annuel de satisfaction réalisé par Init en novembre 2023 auprès d'un échantillon représentatif de 800 adhérents MGC



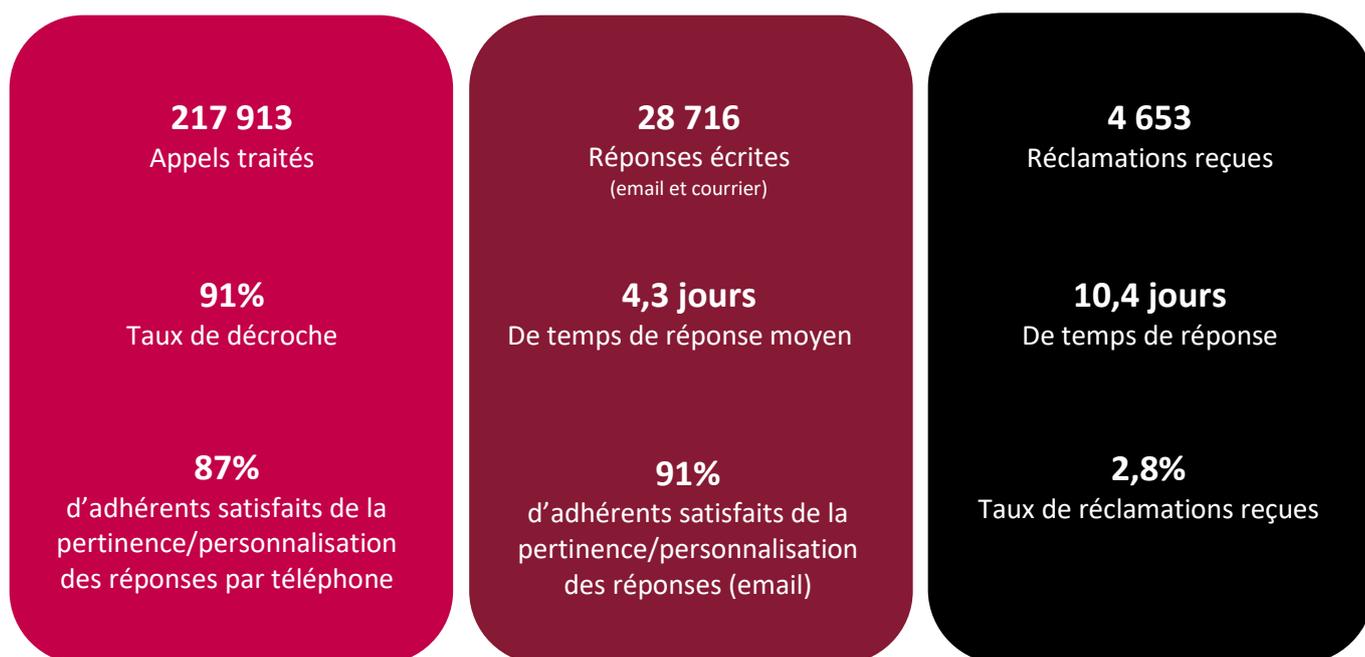
## 2.3. ÊTRE À L'ÉCOUTE DES ADHÉRENTS

La mutuelle MGC favorise le dialogue avec ses adhérents via le téléphone, l'espace adhérent, l'application mobile, l'email ou le courrier. De plus, les 6 agences permettent de maintenir une relation de proximité.

Consciente que ses adhérents ont besoin d'être soutenus et écoutés dans leur quotidien, la mutuelle MGC se veut avant tout humaine dans son approche de la relation adhérent en essayant d'être le plus à l'écoute possible des éventuelles difficultés qu'ils peuvent rencontrer. Chaque cas particulier est pris en compte et partagé en interne afin d'apporter une réponse adaptée et empathique.

Comme le témoigne les résultats du baromètre annuel, la mutuelle reste très bien notée sur le domaine de la relation adhérent avec 95% des adhérents satisfaits de la qualité de l'accueil téléphonique. Les délais de remboursement sont également bien évalués avec 92% d'adhérents satisfaits.

En 2023, l'un des enjeux majeurs de l'amélioration de la relation adhérent de la mutuelle MGC était de réfléchir à son positionnement relationnel lors de ses échanges – notamment téléphoniques - avec les adhérents. Il est aujourd'hui essentiel de concilier les parcours clients omnicanaux avec des enjeux d'efficacité opérationnelle au service de la satisfaction des adhérents.



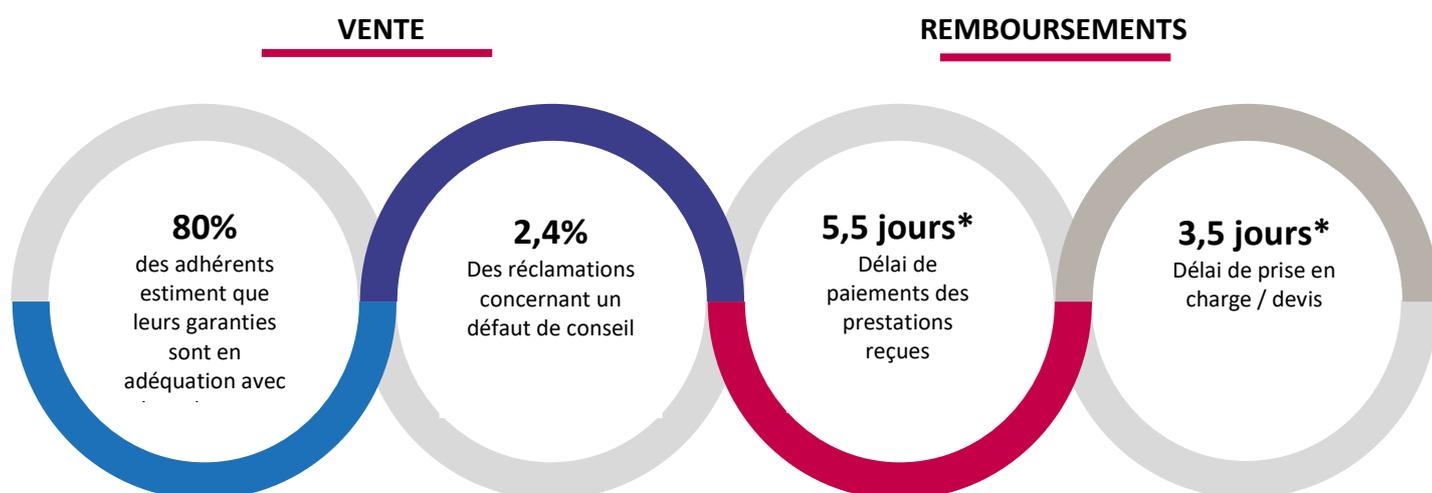


## 2.4. VENDRE AVEC ÉTHIQUE ET REMBOURSER RAPIDEMENT

Fidèle à ses valeurs mutualistes, la mutuelle MGC se distingue par son exemplarité et son engagement à offrir des produits et des services en parfaite adéquation avec les attentes de ses adhérents et prospects. La santé est pour nous une ressource précieuse, que nous nous engageons à préserver et à entretenir avec soin.

Pour ce faire, nous mettons tout en œuvre pour conseiller nos adhérents et prospects, en leur proposant des solutions adaptées à leurs besoins spécifiques. Notre accompagnement se veut personnalisé, afin de garantir le remboursement optimal de leurs prestations. Dans un contexte économique marqué par l'inflation, notre vigilance est accrue pour nous assurer que les garanties proposées restent toujours en phase avec les besoins de nos adhérents.

En juin 2023, nous avons déployé un outil de Gestion Électronique des Documents (GED), une innovation qui transforme nos méthodes de travail et redéfinit la contribution de chaque service et de chaque tâche. Grâce à la GED, la mutuelle MGC maîtrise désormais ses délais de manière rigoureuse et atteint des objectifs internes ambitieux.



Sources : TdB des processus de la relation adhérent / Baromètre de satisfaction 2023 – INIT Satisfaction  
 \*Moyenne sur le second semestre 2023



## 2.5. PRÉVENIR, INFORMER ET SENSIBILISER

La mutuelle MGC met en place des actions et des programmes visant à prévenir les risques de santé et à promouvoir le bien-être des adhérents et du grand public par son fond de dotation (adhérents et non-adhérents).

Elle élabore ainsi des brochures axées sur l'hygiène de vie et la santé au travail. Elle organise également des actions de terrain auprès du public (forums, ateliers, tables rondes, conférences, etc.) et met à disposition des informations et des services sur le site [mgc-prevention.fr](http://mgc-prevention.fr).

Chaque trimestre, les webinaires MGC Prévention donnent la parole à des invités experts (médecins, scientifiques, chercheurs et chercheuses...) pour éclairer les adhérents sur une thématique de santé. En effet, la légitimité de la mutuelle MGC dans le monde de la santé lui a permis de développer un réseau de scientifiques solide (médecins, scientifiques, etc.) pour la mise en place de ses webinaires et podcasts.

En 2023, quatre webinaires ont été réalisés sur les thèmes de l'audition, l'apnée du sommeil, le Nutri-Score et l'arthrose. Les webinaires suscitent en moyenne plus de 1 200 inscriptions d'adhérents MGC, qui suivent les interventions en direct ou en replay. La note moyenne de satisfaction globale est de 4,6/5. Les podcasts sont, quant eux, disponibles sur les grandes plateformes d'écoute.

En 2024, des actions de prévention seront déployées auprès des cheminots et leurs familles en partenariat avec la Caisse de prévoyance et de retraite du personnel ferroviaire.

---

**1 144 203 personnes informées sur l'ensemble des actions menées**

---

**730 000 visiteurs**  
sur le site  
[mgc-prevention.fr](http://mgc-prevention.fr)

**Plus de  
1 million**  
de pages vues

**160 ateliers**  
réalisés dans  
les établissements SNCF

soit  
**52 journées  
d'action / an**

**90 000**  
supports de  
prévention

**10**  
thématiques  
traitées

La mutuelle MGC est engagée pour contribuer à la préservation d'une bonne santé et promouvoir le bien-être de chacun à tout âge à travers des actions spécifiques telles que, par exemple :

- ❖ L'envoi de coffrets « **L'essentiel petite enfance** » à tous les adhérents jeunes parents (1 308 envois en 2023).
- ❖ La réalisation de Podcast « **La Santé, ça s'écoute** ». Chaque mois, il propose une nouvelle émission dédiée à la prévention santé, pour aider le grand public à devenir acteur de sa santé au quotidien et à vivre mieux plus longtemps. Un éclairage et des conseils d'experts, accessibles à tous.
- ❖ L'envoi de brochures informations comme **L'équilibre alimentaire, L'activité physique pour tous, Dépistage précoce des cancers du sein, Bien vieillir. La retraite en toute sérénité, ça se prépare ! ou Le sommeil des seniors. Mieux dormir pour bien vieillir.**
- ❖ La réalisation de webinaires sur les thèmes de l'audition, l'apnée du sommeil, le Nutri-Score et l'arthrose (environ 5 000 adhérents touchés).
- ❖ La participation et contribution à des événements (**Octobre rose** pour sensibiliser sur le cancer du sein et la **Course du cœur** pour soutenir le don d'organes).
- ❖ Un montant total de 6 200 euros de dons a été offert aux comités locaux de la Ligue contre le cancer qui étaient partenaires des événements MGC.

**17 500**

C'est le nombre d'écoutes du podcast « La Santé, ça s'écoute » depuis son lancement en décembre 2020.

**110 000**

C'est le nombre de brochures MGC Prévention diffusées durant le premier semestre 2023, soit autant qu'en 2022

**5 000**

Nombre de participants aux webinaires adhérents

**95%**

Se disent « Très satisfaits » par les conseils donnés



## 2.6. FAVORISER L'ACCÈS À LA SANTÉ

En plus d'avoir conservé en 2023 un dispositif de réductions de cotisations pour aider les personnes aux faibles revenus, la mutuelle MGC mène une action de solidarité avec la commission de la Solidarité. Celle-ci mène deux missions que lui délègue le conseil d'administration.

- ❖ Gestion du Fonds de secours : il est destiné à apporter une aide financière liée à une dépense de santé.
- ❖ Gestion du Fonds Olivier : il est destiné à apporter une aide financière aux adhérents MGC qui se trouvent dans un état d'adversité, de détresse ou de handicap qui n'est pas considéré par les règles de fonctionnement du Fonds de secours (toutefois sont, entre autres, exclus : les frais d'hébergement en EHPAD, les situations liées au surendettement ainsi que les dépenses à caractère récurrent...). Les décisions sont confidentielles et prises dans le respect du code de déontologie de la mutuelle MGC, du secret médical et de la vie privée.

---

**Le montant total pour les aides accordées s'élève à 47 801 euros pour 73 dossiers en 2023, soit une diminution de 7% par rapport à 2022 (51 511,71 €).**

---

## 2.7. INNOVER

L'innovation est au cœur de l'évolution de la mutuelle MGC. Les pratiques et les habitudes changent et il est important de rester en adéquation avec elles. Il est ainsi nécessaire de repenser ses méthodes et de challenger ses modes de fonctionnement. Depuis plusieurs années, la mutuelle MGC a débuté sa digitalisation avec :

- ❖ le développement de l'application mobile afin de faciliter la gestion des services et des remboursements pour ses adhérents.
- ❖ une solution de digitalisation pour assurer une continuité et une qualité de service optimale,
- ❖ des adhésions en ligne sécurisées.

La digitalisation est un enjeu majeur pour la mutuelle et se poursuit avec la réalisation de nouveaux projets qui permettront d'améliorer le parcours client et de gagner en efficacité opérationnelle. En effet, le système d'information de la mutuelle MGC évolue afin d'optimiser son fonctionnement, de répondre aux exigences réglementaires, de consolider la sécurité des données et de faciliter les expériences clients.



## 2.8. ACTIONS D'AMÉLIORATION

ACTION	Description	Objectif 2030
Améliorer la personnalisation de la relation adhérent en développant des parcours clients omnicanaux	Une mise en place de parcours clients qui utilisent de manière intégrée et coordonnée tous les canaux de communication disponibles (comme l'espace adhérent, l'application mobile, les agences, le service téléphonique, etc.). Cela permettra d'offrir une expérience plus cohérente et satisfaisante, quel que soit le canal utilisé par l'adhérent.	92% d'adhérents satisfaits de la pertinence/personnalisation des réponses par téléphone
Renforcer les moyens pour accompagner les adhérents et adapter les contrats à leurs besoins	La baromètre 2023 a montré la nécessité de maintenir la perception du contrat à un bon niveau malgré un contexte économique peu favorable tout en garantissant un meilleur accompagnement à l'évolution des besoins. Un plan d'actions spécifique est mené.	75% de taux de satisfaction des adhérents de l'accompagnement de la MGC pour faire évoluer le contrat par rapport à leurs besoins
Promouvoir et renforcer l'utilisation des outils digitaux et la communication	L'utilisation des outils digitaux progresse d'année en année. La mutuelle MGC souhaite poursuivre leur promotion et ainsi faciliter les échanges avec les adhérents.	Taux d'utilisation appli mobile / espace adhérent : 70% Taux des adhésions souscrites en ligne : 90%
Proposer des webinaires complémentaires proposant des réponses aux questions des participants	Les webinaires proposés suscitent de nombreuses questions complémentaires de la part des participants. Des webinaires complémentaires seront ainsi mis en place afin d'apporter le plus de précisions possibles aux questions posées.	30% de participants aux webinaires visionnent les webinaires complémentaires associés

## 2.9. INDICATEURS CLÉS

	Résultat 2023	Objectif 2030
Ratio des prestations sur les cotisations	82,6%	80%
Taux de satisfaction des adhérents	88%	92%
Taux de recommandation des adhérents	89%	94%
Taux de réclamations reçues	2,8%	2,5%
Taux des adhérents estimant leurs garanties en adéquation avec leurs besoins	80%	90%
Taux de réclamations concernant un défaut de conseil	2,4%	2%
Délai de paiements des prestations reçues (en jours)	11,5	4
Délai de prise en charge / Devis (en jours)	4,5	2
Taux des adhérents utilisant l'appli mobile / l'espace adhérent	26%	70 %
Taux des adhésions souscrites en ligne	70 %	90%
Taux de réalisation des actions de prévention santé	100%	100%
Nombre de personnes informées sur l'ensemble des actions de prévention menées	1 144 203	1 300 00

Objectifs  
Développement  
Durable (ODD)





## 3. RESPONSABILITÉ SOCIALE

### 3.1. DÉVELOPPER LA QUALITE DE VIE ET DES CONDITIONS DE TRAVAIL

La Qualité de Vie et des Conditions au Travail (QVCT) est une priorité pour la mutuelle MGC. Celle-ci s'engage à offrir un environnement où les salariés se sentent valorisés, respectés et soutenus dans leur travail quotidien. Elle encourage un équilibre sain entre la vie professionnelle et personnelle de ses salariés.

Chaque année, une enquête QVCT est réalisée par un organisme indépendant auprès de l'ensemble des collaborateurs et collaboratrices. Elle permet de mesurer et de dégager des axes d'amélioration sur quatre thématiques : le bien-être au travail, le sur-stress, le soutien social perçu et le télétravail. Un Copil spécifique suit l'évolution des actions définies ; il veille au maintien d'une qualité de vie collective et individuelle. En ce sens, une grande attention est portée sur la prévention des risques psychosociaux (RPS). Des webinaires et des ateliers sont notamment proposés aux salariés afin de prévenir les RPS.

En 2023, les résultats révèlent que les salariés mettent particulièrement en avant l'ambiance de travail, le mode de management et la collaboration comme des facteurs de satisfaction, de fierté ou de plaisir. Par ailleurs, une diminution du sur-stress lié à la vie professionnelle ainsi qu'une augmentation de celui lié à l'équilibre vie personnelle/vie professionnelle est observée. Ce dernier sujet sera l'un des axes de travail du Copil QVCT en 2024.

Nota : La mutuelle MGC encourage ses salariés à limiter les trajets domicile-travail impactant l'environnement en favorisant l'utilisation des transports en commun et des mobilités douces. De plus, un accord télétravail est mis en œuvre depuis 2022.



\*Issu des résultats de l'enquête QVCT 2023



## 3.2. FORMER ET SENSIBILISER

La mutuelle MGC investit dans les montées en compétences de ses salariés en mettant en place des plans de formation, des sensibilisations et des opportunités de croissance professionnelle. Pour cela, elle réalise régulièrement une analyse des besoins en formation de ses collaborateurs et collaboratrices via les entretiens annuels, puis établit un plan de formation annuel qui recense les actions à mettre en place pour développer les compétences identifiées. Ce plan intègre à la fois des formations collectives spécifiques aux activités de la mutuelle (RGPD, DDA, LCBT-FT, prévention des risques psychosociaux, gestion des appels conflictuels, etc.) et des formations individuelles. Les formations effectuées sont évaluées afin de s'assurer de leur efficacité.

La formation et la sensibilisation des salariés reposent ainsi sur plusieurs axes :

- ❖ Formation Initiale et intégration : chaque nouvel embauché bénéficie d'un programme d'intégration complet, incluant une formation initiale sur les valeurs, les services et les processus de la mutuelle MGC. Cela permet de s'assurer que chaque salarié puisse prendre ses fonctions avec aisance et répondre de manière sereine aux exigences du poste.
- ❖ Formation continue et professionnalisation : les formations continues sont adaptées aux besoins spécifiques de chaque poste. Ces formations couvrent un large éventail de sujets, allant des compétences techniques et métiers à la gestion de la relation adhérent, en passant par les innovations technologiques et les évolutions réglementaires.
- ❖ Développement personnel et leadership : des formations spécifiques aux managers sont également planifiées pour encourager l'épanouissement des collaborateurs et collaboratrices, renforcer les compétences managériales, promouvoir l'intelligence émotionnelle, et encourager l'innovation et la prise d'initiative. Ce point avait été identifié via le baromètre QVCT et a donc été suivi avec attention.





### 3.3. SOUTENIR L'ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE

La mutuelle MGC est fermement engagée en faveur de l'égalité professionnelle, considérée comme un pilier fondamental de sa culture d'entreprise. Etant convaincue que la diversité et l'inclusion sont des moteurs essentiels d'innovation et de performance, la mutuelle MGC a mis en place un mode de fonctionnement visant à garantir l'égalité des chances, la parité salariale et l'équité dans les promotions.

Concrètement, la mutuelle MGC promeut une égalité des chances en assurant :

- ❖ Un recrutement équitable : le processus de recrutement est exempt de biais discriminatoires. Chaque candidat est évalué sur ses compétences et son expérience, sans distinction de genre, d'origine, d'âge ou de handicap.
- ❖ Une égalité salariale : La mutuelle MGC s'engage à garantir une rémunération équitable entre les salariés pour des postes de même valeur. La direction des Ressources humaines a une attention permanente aux éventuels écarts de rémunération entre les salariés et effectue une veille constante afin de rester en adéquation avec les rémunérations appliquées dans sa branche. La mutuelle MGC promeut ainsi une culture de transparence et d'équité salariale au sein de l'organisation.
- ❖ Un accès aux opportunités de carrière : des programmes de développement professionnel sont accessibles à chaque collaborateur et collaboratrice et sans discrimination. La mutuelle MGC encourage la mobilité interne et veille à ce que les promotions soient basées sur le mérite et les compétences.
- ❖ Une conciliation vie professionnelle et vie personnelle : La mutuelle propose des mesures pour favoriser un équilibre sain entre vie professionnelle et vie personnelle, telles que le télétravail et une flexibilité des horaires de travail.

**85/100**

Index de l'égalité professionnelle\*

**2,9/5**

Notation de la politique d'égalité professionnelle par les salariés\*

**44,4%**

Taux de femmes au Codir

\*Issu des résultats de l'enquête QVCT 2023

En outre, la mutuelle MGC s'est alignée avec [le manifeste des employeurs de la mutualité](#) qui vise à fédérer la communauté des Employeurs de la Mutualité autour d'une vision commune des ressources humaines. Il constitue un cadre pour l'action collective et impulse une dynamique de mutualisation des bonnes pratiques RH. Ce manifeste marque la volonté des employeurs de la Mutualité de s'engager dans une démarche d'amélioration continue. La mutuelle MGC souhaite ainsi développer des ressources humaines responsables et durables, garantes de la performance économique et sociale. En s'alignant avec ce manifeste, la mutuelle veille à :

1. Contribuer à la plus-value sociale
2. Veiller à la qualité de vie au travail
3. Prendre soin des salariés comme des adhérents
4. Faire le choix de l'implication des salariés
5. Favoriser l'inclusion et promouvoir la diversité
6. Encourager la bienveillance managériale
7. Animer une politique des ressources humaines responsable
8. Faciliter en permanence le dialogue social
9. Bénéficier d'une gouvernance élue

Afin de favoriser l'inclusion des jeunes, la mutuelle MGC accueille des jeunes de 3<sup>e</sup> et de seconde dans le cadre de stage de découverte de l'entreprise avec la réalisation d'un réel parcours dans la découverte des différents services et directions de la mutuelle MGC. Cela leur permet d'appréhender en un temps réduit un éventail de métiers différents.

**En 2022 : 5 stagiaires de 3<sup>e</sup> ont été accueillis.**

**En 2023 : 1 stage rémunéré et 2 stagiaires.**

Dans cette même logique d'insertion des jeunes, des contrats d'apprentissage sont accordés chaque année. Ceux-ci reposent sur le principe de l'alternance entre enseignement théorique en centre de formation d'apprentis (CFA) ou en établissement de formation et l'enseignement du métier chez l'employeur avec lequel l'apprenti a signé son contrat, en vue d'acquérir un diplôme d'Etat (CAP, BAC, BTS, Licence, Master, ...) ou un titre à finalité professionnelle inscrit au répertoire national des certifications professionnelles (RNCP).

**En 2022 : La mutuelle MGC a recruté 4 contrats d'apprentissage.**

**En 2023 : 5 alternants ont été accueillis.**

La promotion de la diversité est, quant à elle, encouragée par la mise en place de pratiques inclusives et respectueuses des différences, qu'elles soient d'ordre ethnique, sociales, culturelles ou liées au genre. A ce titre, des sensibilisations sont mises en place auprès des salariés dans le but de déconstruire les idées préconçues et de montrer qu'on peut concilier diversité et emploi.

La prise en compte du handicap est notamment un axe de développement important pour la mutuelle MGC. Elle a ainsi rédigé un accord en faveur de l'intégration, du maintien et de l'évolution dans l'emploi des travailleurs et travailleuses en situation de handicap dès 2019. Cet accord est complété par des

actions telles que la création d'une page dédiée Pass'Handicap (comprenant des articles issus de l'AGEFIPH avec différentes thématiques) et par la désignation d'une référente handicap. Cette dernière se tient à disposition des salariés en situation de handicap et les accompagne dans leur situation (avec ou sans la reconnaissance de travailleur handicapé) afin de leur proposer des solutions adaptées.



Extrait du Pass'Handicap

La mutuelle MGC s'attache également à favoriser des partenariats avec des EA (Entreprise Adaptée) et ESAT (Etablissement ou Services d'Aide par le Travail). En effet, la mutuelle a recours à ce type de structures à la fois pour la gestion, notamment sur l'activité tiers payant (APF = Association des Paralysés de France), et dans le cadre d'achat de fournitures (atelier Kerami, Roselière...).

---

**A titre d'exemple, l'APF (Association des Paralysés de France) réalise notamment des actes de gestion : 360 000 euros de prestations ont été engagées en 2022 et 250 000 euros en 2023.**

---

A partir de 2024, la mutuelle MGC ambitionne de développer une démarche de type Label Diversité visant à prévenir les discriminations, à respecter l'égalité des chances et à promouvoir la diversité dans sa gestion des ressources humaines. Un ensemble d'actions est ainsi engagé.

### 3.4. ACTIONS D'AMÉLIORATION

ACTION	Description	Objectif 2030
<b>Créer un guide Diversité &amp; Inclusion en partenariat avec l'Association Nationale des Employeurs de la Mutualité (ANEM)</b>	La mutuelle MGC contribuera à la création d'un guide Diversité & Inclusion avec l'ANEM pour aider les organisations mutualistes à promouvoir et à maintenir des environnements de travail inclusifs et diversifiés.	Guide créé, diffusé et appliqué au sein des mutuelles
<b>Consolider l'index de l'égalité professionnelle femmes-hommes</b>	L'index repose sur un ensemble de critères à surveiller et à optimiser tels que : l'écart de rémunération entre les femmes et les hommes, l'écart de répartition des augmentations individuelles, l'écart de répartition des promotions, le pourcentage de salariés augmentés à leur retour de congé maternité et le nombre de salariés du sexe sous-représenté parmi les 10 plus hautes rémunérations.	95/100
<b>Effectuer des actions de sensibilisation des salariés et les accompagner dans l'amélioration de leur qualité de vie au travail</b>	La mutuelle MGC planifie de mettre en œuvre des actions de sensibilisation visant à améliorer la qualité de vie au travail sur des thématiques spécifiques.	100% de plan de sensibilisation effectué
<b>Promouvoir l'insertion des jeunes en développant l'alternance</b>	La mutuelle MGC propose des contrats d'apprentissage chaque année. Elle projette de développer cette partie et ainsi favoriser l'insertion des jeunes dans le milieu professionnel.	500 heures d'alternance effectuées
<b>Favoriser l'insertion des travailleurs en situation de handicap</b>	Sensibiliser et accompagner les salariés dans la reconnaissance/déclaration d'un handicap et mettre en œuvre des mesures adaptées.	100% des salariés en situation de handicap bénéficient de mesures adaptées à leur situation
<b>Sensibiliser les salariés à la différence</b>	Un plan de sensibilisation et de communication est piloté par la direction des Ressources humaines.	100% des salariés sensibilisés
<b>Former les managers au recrutement sans discrimination</b>	Le recrutement sans discrimination nécessite une réelle formation pour se soustraire des biais inconscients qui peuvent influencer des choix de candidats.	100% de managers formés

### 3.5. INDICATEURS CLÉS

	Résultat 2023	Objectif 2030
Taux de participation à l'enquête QVCT	78%	80%
Taux de collaborateurs et collaboratrices qui recommandent la mutuelle MGC	73%*	80%
Taux des salariés ayant une couverture santé	100%	100%
Taux des nouveaux entrants formés à la prévention des RPS	100%	100%
Taux d'absentéisme	7,5%	6%
Taux de sur-stress	32%*	-
Taux de la masse salariale dédiée à la formation	3,86%	-
Taux de réalisation du plan de formation	100%	100%
Nombre d'heures de formations réalisées par collaborateur et collaboratrice	25	25
Notation de la Politique d'égalité professionnelle par les salariés (/4)	2,9*	3,5
Taux des managers formés à la gestion des conflits	100%	100%
Nombre total d'heures d'alternance effectuées (en heure)	-	500
Nombre total d'heures de travail des employés en situation de handicap (en heure)	-	1820
Index de l'égalité professionnelle	85	95
Pourcentage de femmes au conseil d'administration	8%	50%
Pourcentage de femmes au Codir	50%	50%
Taux de femmes à la mutuelle MGC	64%	-

Objectifs  
Développement  
Durable (ODD)



\*issu des résultats de l'enquête QVCT 2023



## 4. RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE

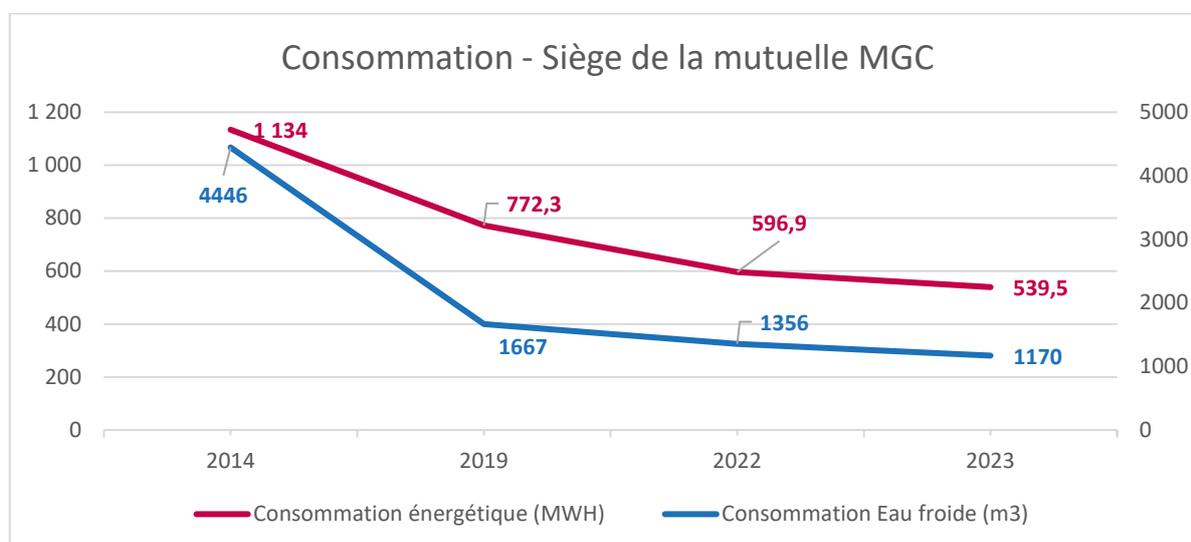
### 4.1. NOTRE DÉMARCHE ENVIRONNEMENTALE

Engagée depuis 2014 dans une démarche visant à réduire son impact environnemental sur la société, la mutuelle MGC a souhaité renforcer son engagement et sa démarche environnementale en 2020 en se faisant certifier ISO 14001 dès 2021. Cela a permis d'identifier de nouveaux axes de travail et d'engager un plan d'actions adapté.



Le norme ISO 14001 spécifie des exigences pour aider les organisations à améliorer leur performance environnementale par une gestion plus efficace des ressources et des déchets, et à démontrer leur engagement envers la durabilité.

L'engagement fort et indéfectible de la direction générale a joué un rôle clé en intégrant les principes de développement durable dans sa stratégie globale, soulignant ainsi l'importance cruciale de la protection de l'environnement pour la mutuelle. Cette implication se traduit par des décisions concrètes et ambitieuses. En effet, d'importants travaux ont permis d'améliorer considérablement l'isolation des bâtiments et gagner en performance énergétique. En l'espace de 10 ans, la mutuelle MGC a réduit drastiquement ses consommations.



La mutuelle MGC mène sa démarche environnementale avec détermination et démontre que son engagement envers la durabilité n'est pas seulement une obligation, mais un véritable choix stratégique. Cet engagement fort garantit que la mutuelle MGC non seulement respecte, mais dépasse les standards environnementaux, assurant ainsi un avenir durable pour la société et les générations futures.

La démarche environnementale se décline en quatre grands enjeux :

- ❖ Maîtriser la consommation énergétique et réduire l'impact énergétique de nos bâtiments.

Nos objectifs prioritaires sont de réduire la consommation d'énergie des bâtiments, d'améliorer leur efficacité énergétique et de diminuer les émissions de gaz à effet de serre. Pour ce faire, des audits énergétiques sont réalisés tous les 5 ans afin d'identifier les sources de gaspillage et les axes d'amélioration. Ces audits mettent notamment en lumière des aspects tels que l'isolation des bâtiments et l'installation d'équipements énergétiques performants. Une gestion optimisée du chauffage, de la climatisation et de l'éclairage LED est également menée.

- ❖ Réduire ses consommables.

La réduction de l'utilisation de papier, plastique et autres matériaux consommables est cruciale. Il est donc essentiel d'encourager la transition vers des processus numériques qui permettront de réduire l'usage du papier, notamment en encourageant les adhérents à utiliser l'espace adhérent, l'application mobile, et développer un archivage numérique de la documentation. De plus, l'achat de consommables recyclés ou éco-labellisés, tels que le papier recyclé et les fournitures durables, sont privilégiés.

- ❖ Valoriser et réduire nos déchets.

La réduction de la quantité de déchets produits et l'augmentation du taux de recyclage et de valorisation des déchets sont des priorités. En ce sens, une collecte pour le tri des déchets (papier, plastique, métal, verre, déchet d'équipement électrique et électronique (DEEE)) est organisée au sein des différents sites. Des partenariats avec des entreprises spécialisées dans la gestion de ces déchets sont réalisés.

- ❖ Mobiliser les salariés autour de la démarche environnementale

L'engagement des salariés dans les initiatives environnementales est essentiel pour créer une culture d'entreprise durable et responsable. Un plan de communication est défini à cet effet. Des informations sur les actions environnementales et les résultats obtenus sont diffusés régulièrement via des newsletters et l'intranet. Des formations, des ateliers sur les pratiques écologiques, le développement durable et l'impact environnemental sont également réalisés auprès des salariés.



## 4.2. MAÎTRISER NOS CONSOMMATIONS

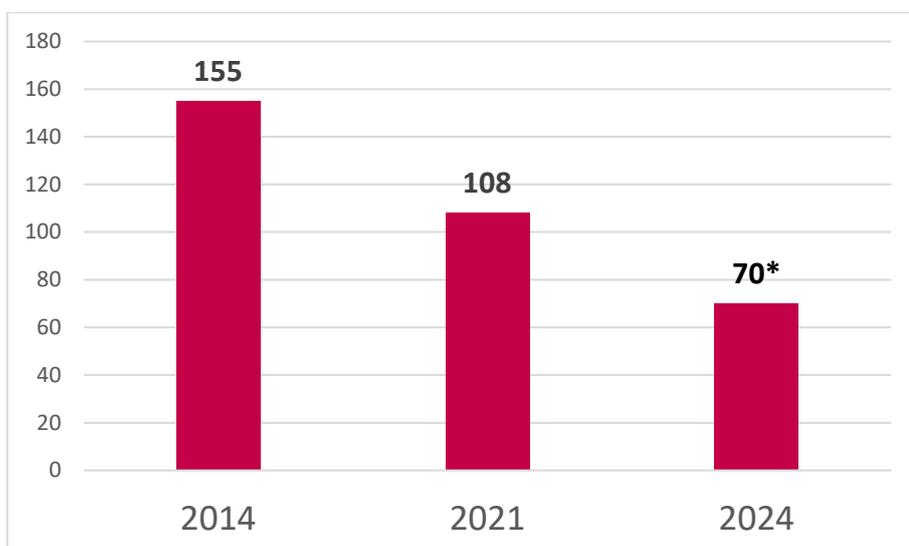
Depuis 2014, la mutuelle s’améliore constamment et réduit ses consommations au-delà des exigences réglementaires qui nous imposent une réduction de 40% entre 2014 et 2030.

Tous les 5 ans, un bilan énergétique est réalisé par un organisme indépendant ; celui-ci délivre un compte rendu des impacts environnementaux de la mutuelle et préconise des actions d’amélioration.

Un plan d’actions 2021-2027 est ainsi mis en œuvre et suivi par le responsable de la logistique et le responsable Qualité & Environnement.

### Dégagement de gaz à effet de serre (en tonne de CO2)

-54,5 % d’émissions GES entre 2014 et 2024



\*Estimation selon des données 2023

### Le montant engagé dans la réduction énergétique entre 2020 – 2024

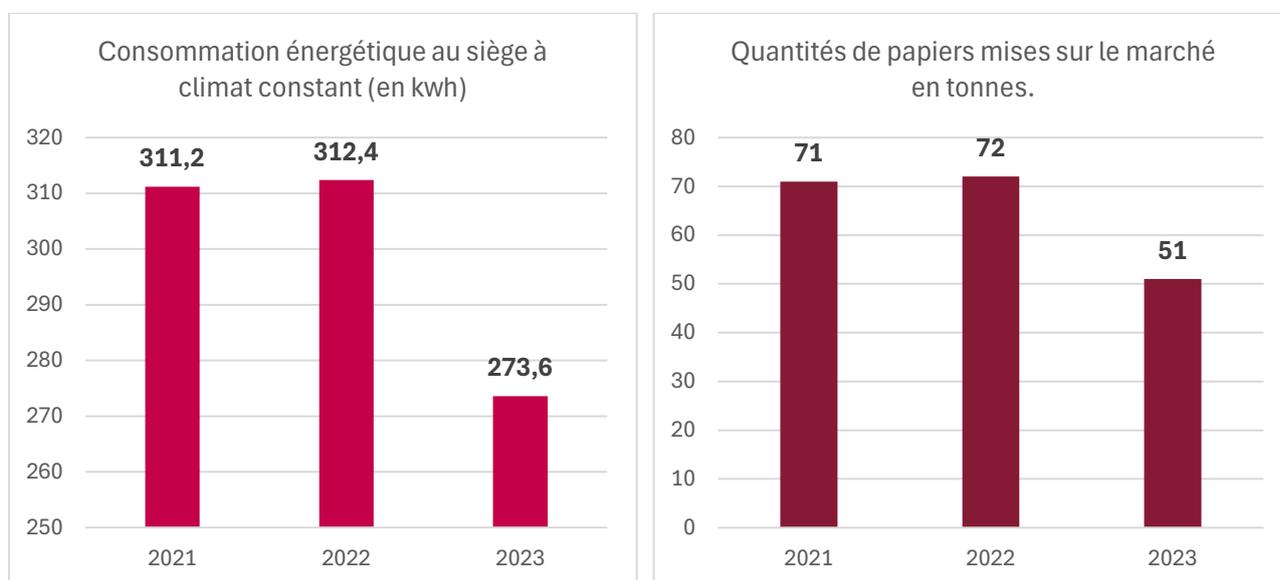
213 000 euros

La réduction des consommations de la mutuelle MGC passe par le pilotage d'un système de management environnemental structuré. Celui-ci mesure et suit toutes les consommations de l'entreprise, qu'il s'agisse d'énergie, d'eau, de papier ou autres ressources. Il permet ainsi d'identifier les principaux postes de consommation et les sources de gaspillage. Un plan d'actions est ensuite mené après qu'une analyse approfondie des données collectées soit réalisée.

Depuis 2021 (année fortement impactée par la crise sanitaire), la mutuelle MGC a notamment diminué sa consommation énergétique à climat constant\* de 12,1% et a réduit ses quantités de papiers mises sur le marché et déclarées auprès de CITEO\*\* de 28,2%.

\*Cette mesure est utilisée pour évaluer la consommation d'énergie d'un bâtiment en éliminant les variations dues aux conditions climatiques. Cette méthode permet de comparer la performance énergétique d'une année sur l'autre ou d'une saison à l'autre en normalisant les données énergétiques en fonction des variations climatiques.

\*\*La documentation déclarée à CITEO correspond à l'ensemble des informations que les entreprises doivent fournir à cette éco-organisme pour rendre compte de leur gestion des déchets d'emballages et de papiers. CITEO est une société agréée par l'État français, dont la mission est de promouvoir et d'organiser le recyclage des emballages ménagers et des papiers.



Néanmoins, la mutuelle MGC est consciente que ses impressions sont trop élevées et que celles-ci doivent fortement diminuer dans les années à venir. En ce sens, la démarche de digitalisation de la mutuelle qui est en cours devrait permettre de fortement rationaliser l'usage du papier. La mise en œuvre d'une Gestion électronique des documents a notamment déjà permis de réduire le poids d'archives/documents confidentiels broyés et recyclés de 65,8%.

**3 322 kg**  
d'archives/documents confidentiels  
broyés et recyclés

**2 438 544**  
pages imprimées



### 4.3. VALORISER ET RÉDUIRE LES DÉCHETS

La réduction des déchets à la source est le premier pas vers une durabilité accrue. La mutuelle MGC œuvre à optimiser l'ensemble de ses consommations et à minimiser son impact environnemental. Cependant, une fois les déchets produits, la valorisation devient essentielle.

La valorisation des déchets consiste à les transformer pour leur donner une seconde vie et ainsi minimiser leur impact environnemental. Le recyclage est une des premières étapes. La mise en place de systèmes de tri efficaces permet de recycler le papier, le plastique, le verre et les métaux, en collaborant avec des entreprises spécialisées pour garantir un traitement adéquat des matériaux recyclables.

A la mutuelle MGC, des bacs de tri permettent de séparer les différents types de déchets (verre, plastique, papier, etc.). Elle encourage le recyclage des déchets pour les réintroduire dans le circuit économique, réduire la consommation de matières premières et limiter les émissions de gaz à effet de serre.

Les Déchets d'Équipements Électriques et Électroniques (DEEE) nécessitent, quant à eux, une attention particulière. La mutuelle MGC installe des points de stockages spécifiques pour les équipements usagés et collabore avec des entreprises certifiées pour leur traitement. La réutilisation et le reconditionnement des équipements électroniques sont favorisés lorsque cela est possible, et les matériels en bon état sont donnés à des associations ou réutilisés en interne (Cf. 4 .4).





## 4.4. INITIER À L'IMPACT DU NUMÉRIQUE

Consciente de l'impact environnemental du numérique, la mutuelle MGC a entrepris une démarche pour réduire l'empreinte environnementale de son système d'information. En intégrant des pratiques écoresponsables dans la gestion de ses ressources numériques, la mutuelle vise à promouvoir une utilisation durable de la technologie tout en minimisant les émissions de gaz à effet de serre liées à ses activités informatiques.

### ❖ Réduction de l'énergie consommée

L'un des axes de cette démarche est la réduction de l'énergie consommée par son parc informatique. Pour atteindre cet objectif, la mutuelle a investi dans du matériel informatique en phase avec ses objectifs de durabilité. Les ordinateurs et autres équipements sont choisis en fonction de critères de performance, consommation d'électricité et de leur indice de réparabilité. En particulier, la mutuelle, privilégie les PC ayant des indices de réparabilité supérieurs à 7,5/10, garantissant ainsi leur longévité et leur maintenabilité.

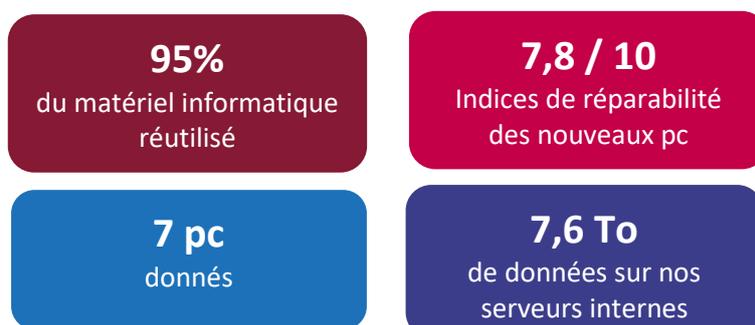
### ❖ Réemploi et réparation du matériel informatique

Afin de limiter les déchets électroniques, la mutuelle MGC favorise le réemploi en interne du matériel informatique. Plutôt que de remplacer systématiquement les équipements, la mutuelle encourage leur réparation et leur mise à jour. Cette démarche de prolongation de la durée de vie des appareils contribue à réduire la quantité de déchets produits et à optimiser l'utilisation des ressources.

### ❖ Dons de matériel obsolète

Pour le matériel informatique qui ne peut plus être utilisé en interne, la mutuelle MGC effectue des dons. Les équipements obsolètes sont donnés à des associations ou à des salariés, leur offrant ainsi une seconde vie. Cette initiative permet de diminuer les déchets électroniques tout en soutenant des causes sociales. La mutuelle s'engage à développer cette pratique au cours des années à venir, renforçant ainsi son impact positif sur la communauté et l'environnement.

En 2024, la mutuelle MGC participera au Digital Cleanup Day entre le 11 au 16 mars 2024. A cette occasion, les salariés seront invités à diminuer la taille de leurs boîtes email de 10%.





## 4.5. MAÎTRISER NOS ACHATS ET FOURNISSEURS

La mutuelle MGC encourage une approche responsable dans tous ses achats à travers une procédure des achats qui incite les acheteurs et acheteuses à privilégier l’achat des biens ou de services dans une optique de durabilité. Celle-ci garantit l’acquisition dans les meilleures conditions des biens, services et travaux dont la mutuelle a besoin pour son fonctionnement. Elle préconise notamment d’acheter des produits responsables, c’est-à-dire fabriqués en France, éco-conçus et chez des prestataires ayant des démarches environnementales ou RSE.

Les acheteurs et acheteuses ont tous été sensibilisés aux achats responsables et une charte spécifique a été définie et validée par les directeurs de la mutuelle MGC.

En ce qui concerne les fournisseurs dits stratégiques\*, ceux-ci sont évalués annuellement afin de s’assurer qu’ils répondent aux exigences de qualité, de responsabilité sociale et environnementale que nous souhaitons. Lors de cette évaluation, plusieurs points sont étudiés : la qualité de service délivrée, le respect des engagements contractés, la solidité financière du fournisseur et l’existence d’une démarche RSE.

\*ceux ayant un impact significatif, direct ou indirect, sur les prestations/services délivrés par la mutuelle MGC





## 4.6. MOBILISER SUR LES IMPACTS ENVIRONNEMENTAUX

Il est crucial de mobiliser les salariés autour de cette démarche. La communication interne joue un rôle essentiel en diffusant régulièrement des informations sur les actions environnementales et les résultats obtenus. La mutuelle MGC met en place des campagnes de sensibilisation et d'information auprès de ses salariés afin de les accompagner dans l'adoption d'écogestes et de les inciter à adopter des comportements responsables. Par ailleurs, ces campagnes visent à élargir leur conscience environnementale en abordant des problématiques telles que l'impact des vêtements ou des produits d'hygiène.

Chaque année, le comité de direction (Codir) définit et valide un plan de sensibilisation et d'information. Ce plan se compose de plusieurs initiatives structurées pour maximiser l'engagement et la participation des salariés :

- ❖ **La diffusion d'un guide des écogestes au bureau** : ce guide pratique offre des conseils concrets et faciles à mettre en œuvre pour réduire l'empreinte écologique au travail. Par exemple, il inclut des recommandations sur l'utilisation rationnelle du papier, l'optimisation de l'éclairage et des équipements informatiques, ainsi que des astuces pour un tri sélectif efficace.
- ❖ **Des sessions de sensibilisation sur des thématiques spécifiques durant les heures de travail** : des formations interactives et des ateliers pratiques sont organisés sur des sujets tels que l'alimentation durable et les 10 écogestes responsables. Ces sessions permettent de renforcer les connaissances des salariés et de les encourager à adopter des pratiques écoresponsables dans leur quotidien professionnel et personnel.
- ❖ **Une sensibilisation généraliste ludique pendant la pause déjeuner sur le thème "Être écoresponsable dans sa salle de bain"** : cette approche innovante permet de sensibiliser les salariés de manière conviviale et détendue, en leur fournissant des astuces pour réduire l'utilisation de produits chimiques et favoriser les produits biologiques et durables.
- ❖ **Des informations régulières via l'Intranet et les newsletters** : des articles sur des thématiques variées telles que l'énergie, les achats responsables ou le recyclage sont publiés régulièrement. Ces contenus visent à maintenir l'engagement des salariés et à leur fournir des informations actualisées et pertinentes.

5  
Sessions de  
sensibilisation

103  
participants aux  
sensibilisations

## 4.7. ACTIONS D'AMÉLIORATION

ACTION	Description	Objectif 2030
Réduire la consommation énergétique du siège	<p>A la suite du bilan énergétique 2020, des mesures de réduction sont mises en œuvre. 3 actions sont encore en cours :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestion de l'intensité des lumières manuelles</li> <li>• Isolation thermique des bureaux les plus énergivores</li> <li>• Mise en place d'éclairage LED</li> </ul>	- 35% de consommation énergétique entre 2019 et 2030.
Réduire la consommation énergétique de l'agence de Lyon	Isoler l'agence de Lyon	- 10% de consommation énergétique entre 2023 et 2030.
Réduire la consommation d'eau du siège et du site de Bordeaux	Installer des réducteurs à Bordeaux et en agences.	1 000 m <sup>3</sup> soit – 40% de consommation énergétique entre 2019 et 2030.
Réaliser le bilan des dégagements GES (SCOPE 3)	Un prestataire va mesurer les dégagements GES indirects et directs afin des définir des axes d'amélioration.	A défini à la suite des résultats du bilan
Réviser les contrats des fournisseurs stratégiques	Inclure des clauses sociales et environnementales à tous nos fournisseurs stratégiques	100%

## 4.8. INDICATEURS CLÉS

	Résultat 2023	Objectif 2030
Tonnes de CO2 dégagés (issu du bilan énergétique 2020)	108	70
Dégagement CO2 par an par bénéficiaire (en kg)	0,41	0,27
Energie consommée à climat constant (en Kwh)	320	300
m <sup>3</sup> d'eau consommés	1200	1000
Nombre de feuilles imprimées	2595622	1000000
Poids de déchets non recyclables (en litre)	300000	280000
Poids de déchets dangereux (DEEE) - en kg	0	-
Poids de papiers déclarés à CITEO (en T)	51	45
Poids de données sur nos serveurs internes (en To)	7,2	5
Taux de prestataires stratégiques ayant une démarche RSE	86 %	100 %
Taux des achats effectués auprès d'un prestataire basé en France	98,2 %	100 %
Taux des produits achetés chez un fournisseur ayant une démarche environnementale ou RSE	73,7 %	100 %
Taux des produits achetés écoconçus - Hors achats DSIO et Logistique	86 %	90 %
Taux de contrats ** incluant une clause sociale et une clause environnementale	11 %	100 %
Taux des acheteurs sensibilisés aux achats responsables	100 %	100 %

Objectifs  
Développement  
Durable (ODD)



\*\* des fournisseurs stratégiques



## 5. RESPONSABILITÉ ÉTHIQUE

### 5.1. LUTTER CONTRE LA FRAUDE A L'ASSURANCE, LE BLANCHIMENT ET LE FINANCEMENT DU TERRORISME

La mutuelle MGC a, dans le cadre de ses obligations légales et réglementaires, mis en place un dispositif rigoureux de :

- ❖ Lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme (LCB-FT) ;
- ❖ Lutte contre la fraude à l'assurance ;
- ❖ Lutte contre la mise à disposition de fonds à des personnes qui font l'objet d'une mesure de gel des avoirs, sauf autorisation générale et automatique de la DGTRESOR.

La mise en œuvre de ce dispositif a entraîné la création de politiques, de procédures et de modes opératoires permettant de détecter les opérations atypiques. Cette détection intervient soit lors de l'entrée en relation, avec la vérification des informations et documents fournis, soit en cours de contrat, lors de la demande de remboursement par exemple. Le dispositif de connaissance des adhérents intègre l'identification de chaque adhérent, la vérification des éléments d'identification, ainsi qu'une évaluation des risques associés à son profil. De plus, des plans de contrôles permettent de détecter les opérations suspectes et de générer des alertes en cas d'opération particulièrement complexe ou d'un montant inhabituellement élevé ou ne paraissant pas avoir de justification économique ou d'objet licite.

Ce dispositif est complété par des formations régulières visant à sensibiliser les salariés aux obligations LCB-FT conformément aux dispositions de l'article L.561-34 du code monétaire et financier et aux typologies de blanchiment et de financement du terrorisme. Les procédures de déclaration de soupçon permettent de signaler efficacement les transactions suspectes à TRACFIN. La mutuelle MGC coopère activement avec les autorités compétentes pour garantir une réponse efficace aux menaces.

Enfin, des audits internes et externes sont réalisés pour évaluer l'efficacité de notre dispositif LCB-FT, et des contrôles internes assurent la conformité et l'amélioration continue de nos procédures. En adoptant ce dispositif complet, la mutuelle s'engage fermement à prévenir et à combattre la fraude à l'assurance, le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, assurant ainsi la sécurité et l'intégrité de ses opérations financières.

**100%**

des collaborateurs formés à  
LCB-FT

**100 cas**

de fraudes détectées dont  
54 cas de fraudes avérées

**53 049 euros**

Montant des cas  
de fraudes évitées



## 5.2. RESPECTER LES INFORMATIONS DES ADHERENTS

Consciente de la sensibilité des données des adhérents et des prospects, la mutuelle MGC a initié une gestion responsable de ces informations. Elle met en place un dispositif garantissant une utilisation sécurisée des données personnelles qu'elle traite. Cela inclut tous types de traitements tels que la collecte, le stockage, la conservation, la transmission ou encore l'effacement, tout en respectant les règles et normes de confidentialité et de sécurité.

La mutuelle MGC accorde une grande importance au respect de la vie privée de ses adhérents et prospects, et s'engage fermement à protéger leurs données personnelles. À ce titre, elle :

- ❖ Veille à ce que les données personnelles soient traitées de manière licite, loyale et transparente. Les données sont traitées par la mutuelle MGC pour les seules finalités identifiées, dans le respect du principe de minimisation, et après avoir fourni une information complète et précise sur les traitements envisagés,
- ❖ S'engage à traiter les données personnelles dans le respect de la loi du 6 janvier 1978 modifiée, dite Loi Informatique et Libertés, et du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) n° 679/2016.

D'autre part, dans le cadre du Règlement européen DORA (Digital Operational Resilience Act), la mutuelle MGC a mandaté un cabinet de conseil pour renforcer les mesures de sécurité de son système d'information et prévenir les cyberattaques. Des stratégies de récupération et de restauration en cas d'incident ont été développées, visant à améliorer la résilience opérationnelle face aux risques liés aux technologies de l'information et de la communication (TIC).

Afin de compléter ce dispositif, la mutuelle MGC forme ses salariés aux bonnes pratiques en matière de protection des données et aux techniques courantes de cyberattaque. Des tests d'intrusion et d'évaluation cybersécurité sont par ailleurs planifiés régulièrement.

Enfin, un important travail de révision des conventions contractées avec nos partenaires est en cours afin de s'assurer de la bonne maîtrise des données que nous leur confions.

**100%**  
des collaborateurs  
formés au RGPD en  
2023.

**13**  
incidents avérés liés à la  
sécurité de l'information



## 5.3. EFFECTUER DES PLACEMENTS FINANCIERS RESPONSABLES

Les fonds de la mutuelle MGC sont investis à 92 % en fonds article 8 du Règlement (UE) 2019/2088 du Parlement Européen et du Conseil du 27 novembre 2019 sur la publication d'informations en matière de durabilité dans le secteur des services financiers (SFDR) promouvant des caractéristiques environnementales et/ou sociétales, et s'inscrivant dans une stratégie d'investissement globale.

La prise en compte par la mutuelle MGC des critères ESG s'inscrit dans une démarche d'intégration des principes du développement durable dans la gestion de ses placements qui répond à un double objectif : le respect de notre obligation d'agir au mieux des intérêts de nos adhérents et celui du respect des valeurs mutualistes.

La démarche de la mutuelle MGC repose sur la conviction que les émetteurs qui intègrent dans leur stratégie les enjeux Environnementaux, Sociétaux et de Gouvernance (ESG) offrent de meilleures perspectives à long terme. La prise en compte des impacts ESG liés à leurs activités permet d'identifier les zones de risques mais également des opportunités de développement.

Les risques ESG auxquels sont confrontés les émetteurs peuvent impacter leur capacité à produire, la valeur matérielle ou immatérielle de leurs actifs, ou les exposer à des risques d'ordre réglementaire.

L'objectif de la politique des placements de la mutuelle MGC est de conserver, et d'accroître autant que possible, cette part importante d'investissement en produits répondant à des objectifs ISR/ESG. Bien que le niveau de nos investissements sur des fonds classifiés en article 8 soit déjà élevé une progression est néanmoins envisagée afin de s'approcher des 100 %.

---

**92%**  
**des fonds sont investis en fonds article 8**  
**du Règlement (UE) 2019/2088**

---

## 5.4. ACTIONS D'AMÉLIORATION

ACTION DEFINIE	Description	Objectifs 2030
<p><b>Développer une démarche de lutte contre la corruption</b></p>	<p>Une démarche de lutte contre la corruption implique l'adoption de mesures visant à garantir la transparence, l'intégrité et l'éthique dans toutes ses opérations. Deux actions sont planifiées :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rédaction d'une politique de lutte contre la corruption.</li> <li>- Formation et sensibilisation des salariés sur les risques de corruption.</li> </ul>	<p>Politique anti-corruption rédigée et validée</p> <p>100% des salariés formés</p>
<p><b>Accroître la part d'investissement en produits répondant à des objectifs ISR/ESG.</b></p>	<p>Accroître les investissements sur des fonds classifiés en article 8.</p>	<p>100% des investissements sur des fonds sont classifiés en article 8.</p>
<p><b>Mettre en œuvre un data lake afin de centraliser les données des adhérents en interne et d'en garantir la maîtrise et la sécurité.</b></p>	<p>La mise en œuvre d'un data lake est essentiel. Celui-ci centralisera et permettra à la mutuelle MGC de gérer plus efficacement ses données et donc de les sécuriser davantage. Toutes les données des adhérents sont dorénavant gérées uniquement en interne.</p>	<p>Des indicateurs seront définis à la suite de la mise en œuvre</p>
<p><b>Sensibiliser les salariés à la cybersécurité</b></p>	<p>Des campagnes de test de cybersécurité seront réalisées annuellement auprès de l'ensemble des salariés</p>	<p>100% des campagnes planifiées sont réalisées</p>

## 5.5. INDICATEURS CLÉS

	Résultat 2023	Objectif 2030
Taux de collaborateurs et collaboratrices formés au RGPD	100%	100%
Taux de collaborateurs et collaboratrices formés à LCB-FT***	100%	100%
Cas de fraudes détectées (nombre de dossiers)	-	-
Montant des cas fraudes détectées	46 177,08 €	-
Taux de fraudes avérées (nombre de cas de fraudes avérées/nombre de cas de fraudes détectées)	54%	-
Montant des cas fraudes recouvrées	4 638,06 €	-
Montant des cas fraudes évitées	53 049,29 €	-
Taux de conformité des contrôles de 2 <sup>d</sup> niveau - Détection d'atypisme	100%	100%
Taux de conformité des contrôles de 2 <sup>d</sup> niveau - Sécurité de l'information	100%	100%
Nombre d'incidents (procédure d'alerte / cas de corruption)	0	-
Nombre de projets nécessitant une analyse d'impact relative à la protection des données (AIPD)	5	-
Nombre d'incidents avérés liés à la sécurité de l'information - Violations de données identifiées et répertoriées dans le registre	13	-
Nombre des incidents liés à une violation de données nécessitant une notification à la CNIL	10	-
Nombre des incidents liés à une violation de données nécessitant une notification aux parties intéressées concernées	5	-
Taux des fournisseurs critiques conformes	100%	100%
Note moyenne obtenue par les fournisseurs stratégiques de la MGC	2,2/3	2,5/3
Fonds sont investis en fonds article 8 du Règlement (UE) 2019/2088	92%	100%

Objectifs  
Développement  
Durable (ODD)



# MUTUELLE MGC

## CONTACT

Pour plus d'information, contactez :

Lelong Yoann  
Responsable Qualité & Environnement

E-mail : [y.lelong@m-g-c.com](mailto:y.lelong@m-g-c.com)  
Tél. 01 40 78 06 27

 |  [mutuelleMGC.fr](http://mutuelleMGC.fr)

