



Démarche de Développement Durable



2025

SOMMAIRE

LE DÉVELOPPEMENT DURABLE A LA MGC

4

Notre raison d’être
Notre démarche
Nos Objectifs Développement Durable

RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE

5

Définir des tarifs raisonnés
Satisfaire les adhérents
Être à l’écoute des adhérents
Vendre avec éthique et rembourser rapidement
Prévenir, informer et sensibiliser
Favoriser l’accès à la santé
Innover
Indicateurs clés
Actions d’amélioration

RESPONSABILITÉ SOCIALE

15

Développer la qualité de vie et des conditions DE travail
Former et sensibiliser
Soutenir l’égalité professionnelle
Indicateurs clés
Actions d’amélioration

RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE

22

Notre démarche environnementale
Maîtriser nos consommations
Valoriser et réduire les déchets
Initier à l’impact du numérique
Maîtriser nos achats et fournisseurs
Mobiliser sur les impacts environnementaux
Indicateurs clés
Actions d’amélioration

RÉSPONSABILITÉ ÉTHIQUE

32

Lutter contre la fraude à l’assurance, le blanchiment et le financement du terrorisme
Respecter les informations des adhérents
Effectuer des placements financiers responsables
Actions d’amélioration
Indicateurs clés
Actions d’amélioration

LE DÉVELOPPEMENT DURABLE A LA MGC

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.

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 promovons 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.

OBJECTIFS DEVELOPPEMENT 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 11 objectifs. Pour plus d'informations : [Objectifs Développement Durable ONU](#)

OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE





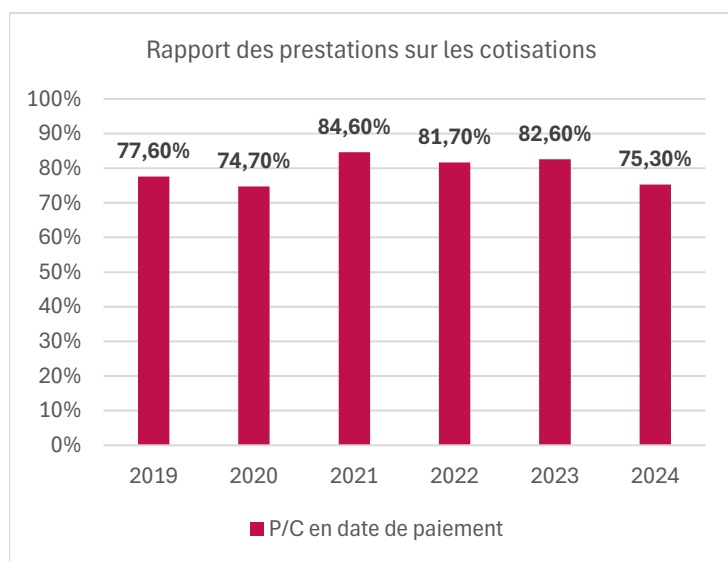
RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE

DÉFINIR DES TARIFS RAISONNÉS

Portée par ses valeurs mutualistes, la mutuelle MGC place l'humain au cœur de ses engagements. Consciente que l'accès aux soins ne doit jamais devenir un privilège, elle agit pour que chacun, quels que soient ses revenus ou sa situation, puisse bénéficier d'une couverture santé de qualité. C'est pourquoi elle s'attache à proposer des tarifs justes et raisonnés, permettant à la fois d'assurer la pérennité du système et de préserver l'accessibilité pour le plus grand nombre.

Fidèle à sa mission d'utilité sociale, la mutuelle MGC n'hésite pas à rompre temporairement son équilibre financier habituel, se situant autour d'un ratio des prestations sur les cotisations de 80%, pour modérer ses tarifs en mobilisant les éventuels excédents techniques constitués les années précédentes au bénéfice de ses adhérents. Ce geste fort traduit une volonté concrète de contribuer à une société plus équitable, où la solidarité prime. Aujourd'hui, face à la hausse continue des prestations de santé, un réajustement tarifaire s'impose pour garantir un modèle à la fois durable, solidaire et juste. Ce rééquilibrage vise à répondre aux besoins de chacun tout en préservant un accès équitable aux soins pour tous.

Au cours de l'année 2024, 6 313 familles ont bénéficié de réductions de cotisations au titre des non imposables, contre 6 345 en 2023. Cela correspond à un montant total de réduction de cotisations de 2 233 855 €, soit une augmentation de 4,9 % par rapport à 2023 (2 128 802 €). Cela correspond à un montant total de réduction de cotisations de 2 233 855 €, soit une augmentation de 4,9 % par rapport à 2023 (2 128 802 €).



137 102 054 €
de prestations globales en 2024
(-0,9%)

Fermelement 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, deux des gammes de produits d'assurance santé MGC ont reçu le label d'excellence des Dossiers de l'Épargne en 2024. 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.



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 ses services.

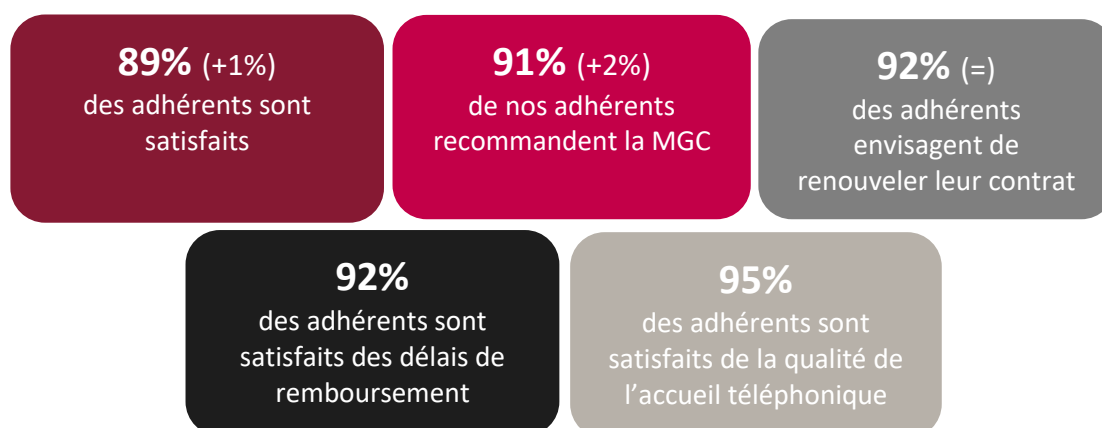


En 2024, lors de l'audit de renouvellement ISO 9001 & ISO 14001, l'auditeur d'Afnor Certification a notifié :

- 11 points forts
- 14 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 2024, les résultats affichent une légère progression par rapport à l'année précédente et demeurent très satisfaisants. La mutuelle MGC se situe toujours au-dessus du benchmark de son secteur.



Sources : Baromètre annuel de satisfaction réalisé par Init en novembre 2024 auprès d'un échantillon représentatif de 800 adhérents MGC



ÊTRE À L'ÉCOUTE DES ADHÉRENTS

La mutuelle MGC affirme son positionnement en plaçant l'humain au cœur de ses échanges avec ses adhérents. Elle veut créer une relation directe, sensible et bienveillante.

Pour cela, la mutuelle MGC propose à chaque adhérent un interlocuteur unique, garant d'un suivi personnalisé et d'une écoute attentive. Le dialogue est favorisé par une large palette de canaux : téléphone, espace adhérent, application mobile, email ou courrier. Les agences physiques restent également des points d'ancrage essentiels pour maintenir une proximité concrète et rassurante.

Consciente que ses adhérents peuvent traverser des périodes de fragilité ou d'incertitude, la mutuelle accorde une attention particulière à chaque situation. Les cas spécifiques sont partagés en interne afin de construire des réponses adaptées, à la fois justes et empreintes d'empathie.

Cette approche porte ses fruits : selon le baromètre annuel, 95 % des adhérents se déclarent satisfaits de la qualité de l'accueil téléphonique, et 92 % saluent la rapidité des remboursements.

En 2024, l'un des enjeux majeurs pour la mutuelle MGC a été de repenser sa posture relationnelle, notamment lors des échanges téléphoniques. Il s'agit aujourd'hui de conjuguer efficacité opérationnelle et qualité de la relation, dans un parcours omnicanal cohérent, toujours au service de la satisfaction des adhérents.

222 111

Appels traités

89,2%

Taux de décroche

93%

d'adhérents satisfaits de la pertinence/personnalisation des réponses par téléphone

24 392

Réponses écrites
(email et courrier)

3,6 jours

De temps de réponse moyen

78%

d'adhérents satisfaits de la pertinence/personnalisation des réponses (email)

3 902

Réclamations reçues

9,5 jours

De temps de réponse

2,35%

Taux de réclamations reçues



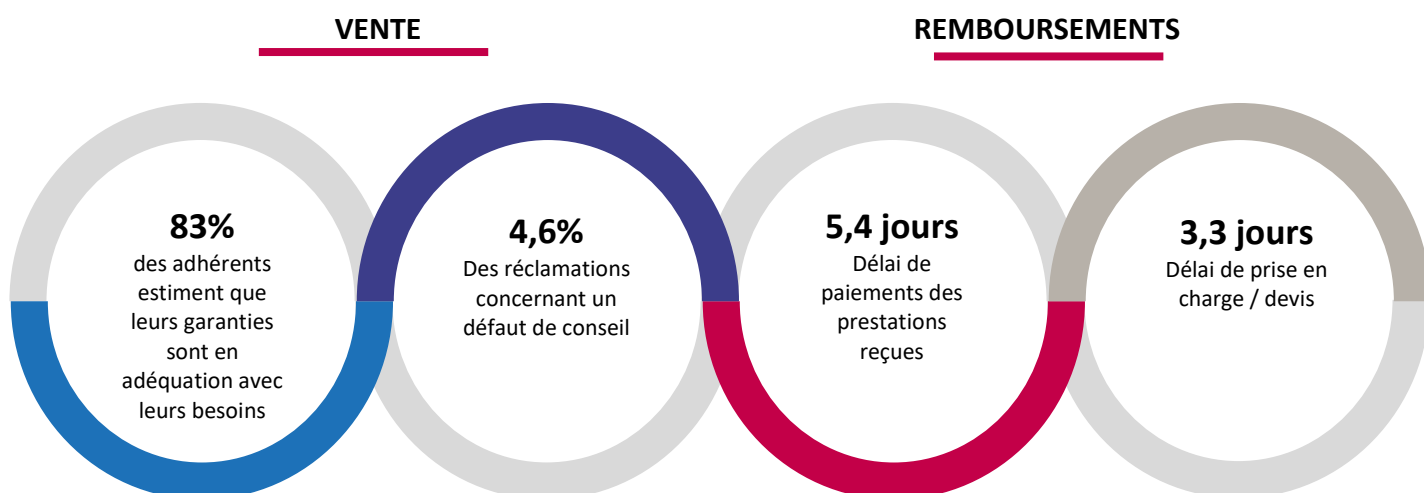
VENDRE AVEC ÉTHIQUE ET REMBOURSER RAPIDEMENT

Fidèle à ses valeurs mutualistes, la mutuelle MGC place l'éthique au cœur de chacune de ses actions. Dans un monde parfois distant, la mutuelle MGC incarne une exemplarité fondée sur une attention sincère à chaque adhérent. La santé, ressource précieuse, est préservée grâce à des solutions adaptées aux attentes de ceux qui nous font confiance.

Cet engagement se traduit par un accompagnement personnalisé, attentif à chaque situation, pour offrir des réponses humaines et justes. Consciente que chaque adhérent vit une histoire unique, parfois difficile, la mutuelle s'efforce d'être à l'écoute et d'apporter un soutien concret, dans le conseil, le suivi ou le remboursement.

Dans un contexte économique tendu, la mutuelle MGC est consciente que ses garanties doivent rester en phase avec les besoins réels, assurant protection et tranquillité d'esprit tout en préservant le pouvoir d'achat. Pour renforcer cette proximité, un nouvel outil CRM/OAV enrichi d'intelligence artificielle est en cours de déploiement. Il ne remplace bien évidemment pas la relation humaine, mais aide les conseillers à être plus efficaces et disponibles, pour un accompagnement chaleureux et personnalisé. Concrètement, cela signifie un suivi plus attentif, des réponses plus rapides et un parcours simplifié, quel que soit le canal choisi — téléphone, espace adhérent, application, courrier ou agence. Cette approche favorise une relation authentique où chacun est reconnu dans sa singularité.

La mutuelle MGC veut que chaque adhérent se sente entendu et accompagné, sûr que sa santé est entre de bonnes mains et que son bien-être guide toutes ses décisions.



Sources : TdB des processus de la relation adhérent / Baromètre de satisfaction 2024 – INIT Satisfaction



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.

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 2024, quatre webinaires ont été réalisés sur les thématiques suivantes : *AVC : comment les prévenir et mieux agir*, *Diabète : comment le prévenir et savoir si l'on est concerné*, *Écrans : les clés pour garder le contrôle* et *Sommeil des seniors : retrouver des nuits sereines*. Ces webinaires suscitent en moyenne plus de 2 700 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.

900 000 personnes informées sur l'ensemble des actions menées

730 000 visiteurs
sur le site
mgc-prevention.fr

**Plus de
800 000**
pages vues

**84 journées
d'action**

de sensibilisation à la
SNCF sur des thématiques
spécifiques

99 000
supports de
prévention

16
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'organisation d'un **événement régional destiné aux seniors**, gratuit et ouvert à tous. Il s'articule autour de 4 temps forts : l'interview d'une personnalité, une séance de dédicaces, un village de stands partenaires et d'animations, et un cocktail favorisant rencontres et échanges.
- ❖ L'envoi de coffrets « **L'essentiel petite enfance** » à tous les adhérents jeunes parents (1 030 envois en 2024).
- ❖ 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.**
- ❖ 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 9 300 euros de dons a été offert aux comités locaux de la Ligue contre le cancer qui étaient partenaires des événements MGC.

21 500

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

Plus de 100 000

C'est le nombre de brochures MGC Prévention diffusées

2 773

Nombre de participants aux webinaires adhérents

76%

des participants pensent apporter des changements à leurs habitudes de vie à la suite du webinaire



FAVORISER L'ACCÈS À LA SANTÉ

En plus d'avoir conservé en 2024 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 37 706 euros pour 67 dossiers en 2024



INNOVER

L'innovation est au cœur de l'évolution de la mutuelle MGC. Dans un monde en constante mutation, marqué par l'essor du numérique, la MGC s'engage à repenser ses méthodes et ses outils afin de mieux répondre aux besoins actuels et futurs de ses adhérents. Cette démarche à encourager le développement d'infrastructures durables et l'adoption de technologies innovantes.

- ❖ Des services digitalisés pour renforcer l'accessibilité et l'efficacité :
 - Une application mobile permet aux adhérents de gérer facilement leurs remboursements et services, améliorant ainsi leur autonomie et leur expérience utilisateur.
 - Une solution de digitalisation des services garantit une continuité et une qualité de service optimales, y compris en période de crise ou à distance.
 - Des adhésions en ligne sécurisées simplifient les démarches tout en assurant la protection des données personnelles.

- ❖ Une infrastructure numérique en constante amélioration :
 - Le système d'information de la mutuelle évolue pour renforcer la sécurité, répondre aux exigences réglementaires et gagner en efficacité opérationnelle.
 - Ces projets permettent également d'optimiser le parcours client, en rendant les services plus fluides, intuitifs et adaptés aux nouveaux usages.
 - En plaçant la transformation numérique au service de l'intérêt collectif et de l'équité d'accès à la santé, la mutuelle MGC démontre que l'innovation peut être un outil de progrès social, de résilience organisationnelle, et de renforcement des infrastructures humaines et technologiques, en phase avec les valeurs mutualistes et les objectifs de Développement Durable.





INDICATEURS CLÉS

	Unité	2023	2024	Objectif 2030	Tendance
Ratio des prestations sur les cotisations	%	83,5%	76,5%	80%	😊
Taux de satisfaction des adhérents	%	88%	89%	92%	😊
Taux de recommandation des adhérents	%	89%	91%	94%	😊
Taux de réclamations reçues	%	2,8%	2,3%	3%	😊
Taux des adhérents estimant leurs garanties en adéquation avec leurs besoins	%	80%	83%	90%	😊
Taux de réclamations concernant un défaut de conseil	%	2,4%	4,6%	2%	😞
Délai de paiements des prestations reçues (en jours)	jour	11,5	5,4	4	😊
Délai de prise en charge / Devis (en jours)	jour	4,5	3,3	2	😊
Taux des adhérents utilisant l'appli mobile / l'espace adhérent	%	26%		70%	
Taux des adhésions souscrites en ligne	%	70%	72%	90%	😊
Taux de réalisation des actions de prévention santé	%	100%	100%	100%	😊
Nombre de personnes informées sur l'ensemble des actions de prévention menées	nombre	1 144 203	900 000	1 300 000	😞

ACTIONS D'AMELIORATION

Action	Description	Objectif 2030	Avancement
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%	●○○



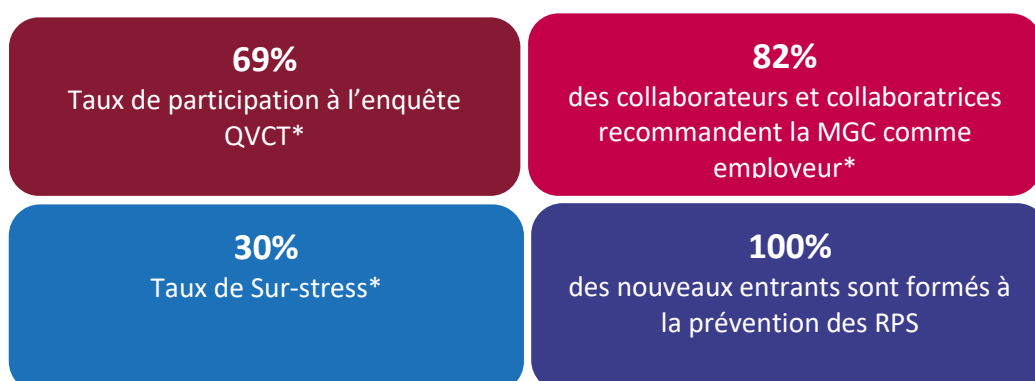
RESPONSABILITÉ SOCIALE

DÉVELOPPER LA QUALITE DE VIE ET DES CONDITIONS DE TRAVAIL

La Qualité de Vie et des Conditions de Travail (QVCT) est une priorité stratégique pour la Mutuelle MGC. Convaincue que le bien-être des collaborateurs est un levier essentiel de performance et d'engagement, la mutuelle s'attache à offrir un environnement de travail respectueux, valorisant et propice à l'épanouissement. Elle promeut un équilibre harmonieux entre vie professionnelle et personnelle. Chaque année, une enquête QVCT est menée par un organisme indépendant auprès de tous les collaborateurs. Elle permet d'identifier des leviers d'amélioration autour de quatre axes : bien-être au travail, sur-stress, soutien social perçu et télétravail. Un comité de pilotage dédié (Copil QVCT) suit les résultats, coordonne les actions et veille à la qualité de vie au travail, tant collectivement qu'individuellement.

Une attention particulière est portée à la prévention des risques psychosociaux (RPS). Des webinaires et ateliers sont régulièrement proposés pour sensibiliser et accompagner les salariés. Lors de la semaine de la QVCT, un quiz sur la santé mentale a permis une sensibilisation ludique et participative. Deux ateliers « Apaiser son stress par la respiration », de 45 minutes chacun, ont également rencontré un vif succès.

Dans le cadre du plan d'action 2024, élaboré à partir de l'enquête 2023, un accompagnement spécifique a été mis en place pour les équipes de la Direction de la Relation Adhérent (DRA), particulièrement touchées par le sur-stress (passé de 28 % en 2022 à 48 % en 2023). Chaque salarié concerné a été reçu individuellement afin de mieux comprendre les difficultés et y répondre de manière ciblée. Grâce à cette démarche, le taux de sur-stress au sein de la DRA est descendu à 36 % en 2024.



**Issu des résultats de l'enquête QVCT 2024*

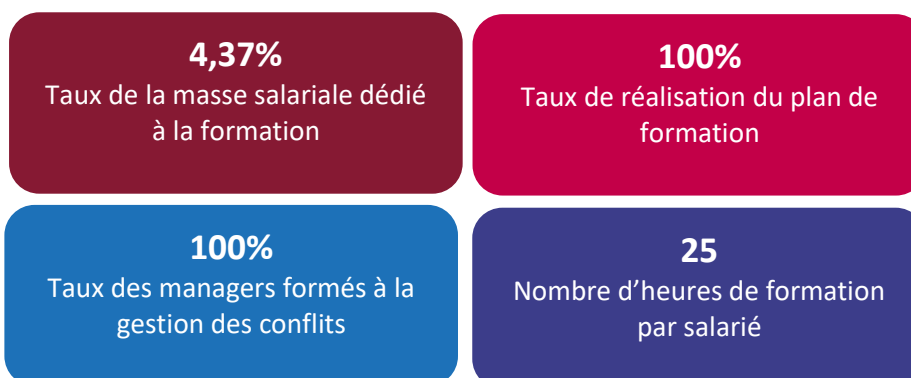


FORMER ET SENSIBILISER

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.





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. Étant 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.

94/100

Index de l'égalité professionnelle*

3/5

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

44,4%

Taux de femmes au Codir

*Issu des résultats de l'enquête QVCT 2024

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^e 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.

La mutuelle MGC a accueilli 4 stagiaires en 2024

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).

3 contrats d'apprentissage ont été signés en 2024

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 leurs proposer des solutions adaptées.



Extrait Intranet Mutuelle MGC

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 : plus de 250 000 euros de prestations ont été engagées en 2023 et en 2024.

La mutuelle MGC développe 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.



INDICATEURS CLES

	Unité	2021	2022	2023	2024	Objectif 2030	Tendance
Taux de participation à l'enquête QVCT	%	77%	77%	78%	69%	80%	☹️
Taux de collaborateurs et collaboratrices qui recommandent la mutuelle MGC	%	-	-	73%	82%	80%	😊
Taux des salariés couverts par la convention collective	%	100%	100%	100%	100%	100%	😊
Nombre de réunions CSE / an	nombre						
Taux des salariés ayant une couverture santé	%	100%	100%	100%	100%	100%	😊
Taux des nouveaux entrants formés à la prévention des RPS	%	-	100%	100%	100%	100%	😊
Taux d'absentéisme	%	4,90%	6,50%	7,50%	5,23%	6%	😊
Nombre d'incidents de sécurité	nombre	0	0	0	0	0	😊
Nombre de problèmes de santé liés au travail	nombre	0	0	0	0	0	😊
Nombre de signalements liés à la discrimination ou harcèlement	nombre	0	0	0	0	0	😊
Mesure du bien-être fort	%	21%	18%	31%	38%	45%	😊
Taux de sur-stress	%	31%	27%	32%	30%	-	😊
Taux de la masse salariale dédiée à la formation	%	1,80%	6,90%	3,86%	4,37%	-	📉
Taux de réalisation du plan de formation	%	100%	100%	100%	100%	100%	😊
Nombre d'heures de formations réalisées par collaborateur et collaboratrice	heure	25	25	25	25	25	😊
Notation de la Politique d'égalité professionnelle par les salarié.es (/4)	chiffre	-	-	2,9	3	3,5	😊
Taux des managers formés à la gestion des conflits	%	0%	0%	100%	100%	100%	😊
Nombre total d'heures d'alternance effectuées (en heure)	heure	450	1564,5	2413	2052,38	500	😊
Nombre total d'heures de travail des employé.es en situation de handicap (en heure)	heure	-	-	-	-	1820	☹️
Nombre total d'heures de travail des employé.es de + de 50 ans	heure	-	-	-	-	3640	☹️
Index de l'égalité professionnelle	nombre	96	85	85	94	95	😊
Ecart salarial de genre moyen non ajusté	%	19,40%	24,4%	16,29%	18,68%	-	☹️
Taux de femmes au conseil d'administration	%	8%	8%	8%	25%	>40%	😊
Taux de femmes au Codir	%	44%	44%	44%	44%	>40%	😊
Taux de femmes à la mutuelle MGC	%	70%	66%	64%	69%	-	

ACTIONS D'AMÉLIORATION

Action	Description	Objectif 2030	Avancement
Créer un guide Diversité & Inclusion en partenariat avec l'Association Nationale des Employeurs de la Mutualité (ANEM)	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	
Consolider l'index de l'égalité professionnelle femmes-hommes	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	
Effectuer des actions de sensibilisation des salariés et les accompagner dans l'amélioration de leur qualité de vie au travail	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	
Promouvoir l'insertion des jeunes en développant l'alternance	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	
Favoriser l'insertion des travailleurs en situation de handicap	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 bénéficiant de mesures adaptées à leur situation	
Sensibiliser les salariés à la différence	Un plan de sensibilisation et de communication est piloté par la direction des Ressources humaines.	100% des salariés sensibilisés	
Former les managers au recrutement sans discrimination	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	

*issu des résultats de l'enquête QVCT 2024



RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE

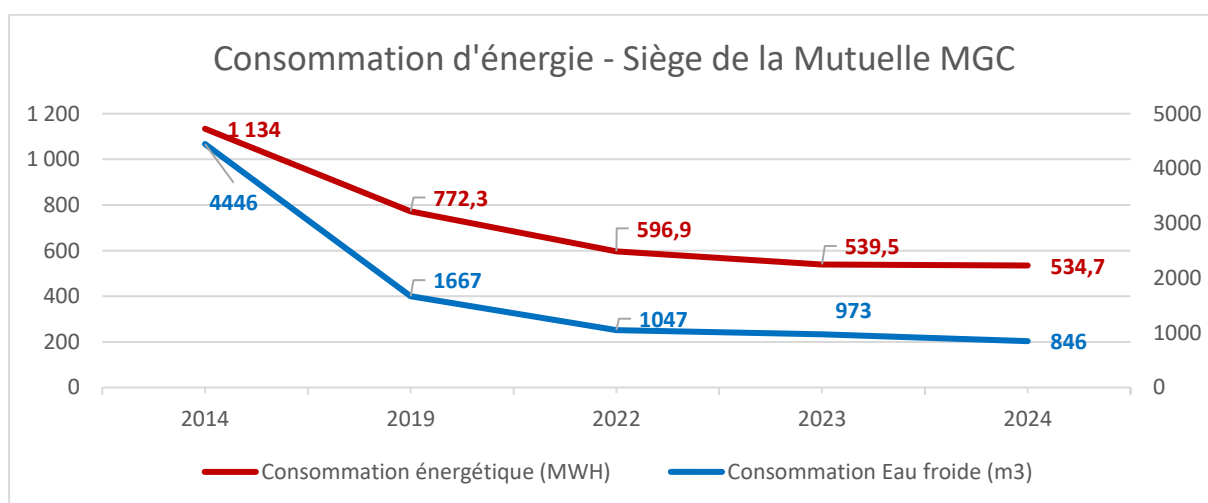
NOTRE DÉMARCHE ENVIRONNEMENTALE

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.



MAÎTRISER NOS CONSOMMATIONS

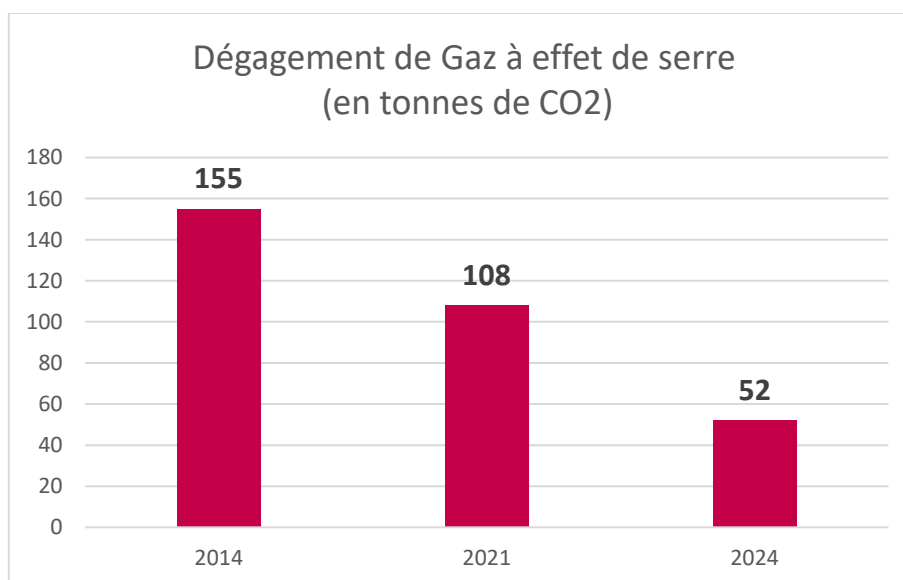
Depuis 2014, la mutuelle s’améliore constamment et réduit ses consommations au-delà des exigences réglementaires qui nous imposent une réduction de 40% entre 2014 et 2030.

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 CO₂e)

-66,4 % d’émissions GES entre 2014 et 2024



Le montant engagé dans la réduction énergétique entre 2020 – 2024

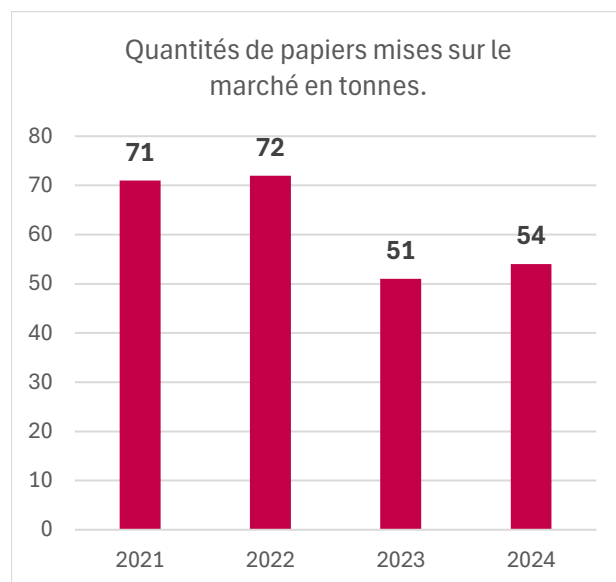
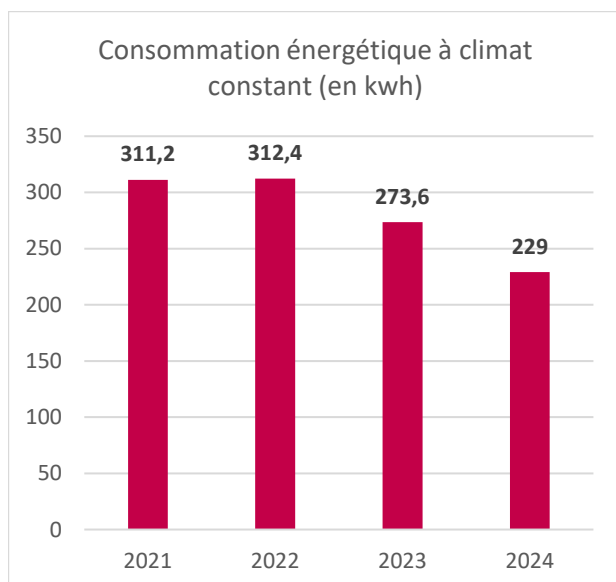
213 000 euros

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 26,3% et a réduit ses quantités de papiers mises sur le marché et déclarées auprès de CITEO** de 23,9%.

*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.



À travers la digitalisation de ses services, la mutuelle MGC s'inscrit dans une démarche de réduction de sa consommation de papier. La mise en place d'une gestion électronique des documents a notamment permis de diminuer de 65,8 % le volume d'archives et de documents confidentiels broyés et recyclés.

6 364 kg
d'archives/documents confidentiels
broyés et recyclés

2 041 371
pages imprimées



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).





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.

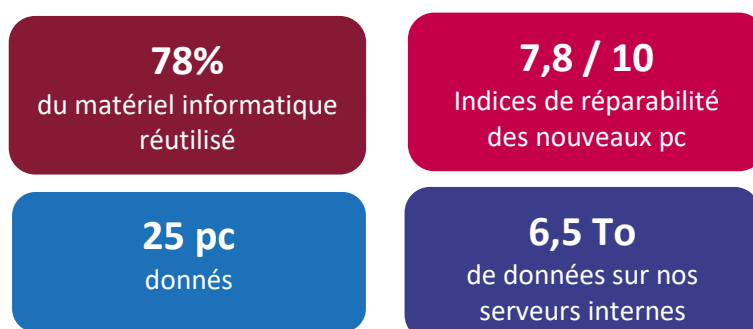
❖ Réemploi et réparation du matériel informatique

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.

La mutuelle MGC participe régulièrement au Digital Cleanup Day. A cette occasion, les salariés sont invités à diminuer la taille de leurs boîtes email.





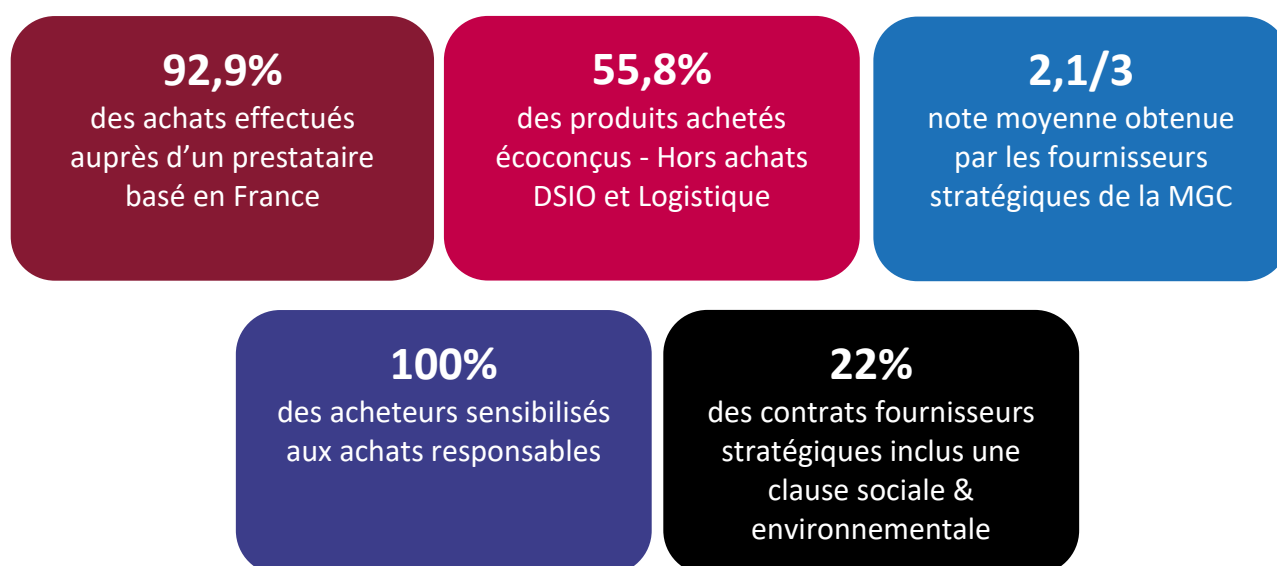
MAÎTRISER NOS ACHATS ET FOURNISSEURS

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





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.

2
Sessions de
sensibilisation

67
participants aux
sensibilisations



INDICATEURS CLES

	Unité	2022	2023	2024	Objectif 2030	Tendance
Nombre de feuilles blanches achetées	Nbre	1165000	1500000	1500000	600000	😊
Nombre d'impressions (Imprimantes)	Nbre	2438544	2595622	2041371	1500000	😊
Tonnages déclarés à CITEO	T	72	51	-	50	😊
Poids de papiers recyclés	L	293924	255640	213630	253000	😊
Poids de DEEE (déchet d'équipement électrique et électronique) recyclés	T	505	0	0	-	-
Volume de toners recyclés	Carton	4	4	4	4	😊
Poids d'archives/documents confidentiels broyés et recyclés	Kg	10139	6822	6364	5000	😊
Poids de déchets non recyclables	L	0	308270	243490	220000	😊
Remise à neuf et réutilisation interne du matériel informatique						
Consommation électrique - Siège	Kwh	269786	257869	255929	200000	😊
Consommation électrique - Bordeaux	Kwh	63504	52779	52282	50000	😊
Consommation CPCU	Mwh	327,1	282	279	250	😊
Consommation Eau froide - Paris	m3	1047	973	846	800	😊
Consommation Eau froide - Bordeaux	m3	309	197	290	280	😊
Taux d'énergie renouvelable - Siège	%	-	-	-	-	😊
Taux des salarié.e.s formés aux économies d'énergie et actions climatiques	%	-	-	-	-	-
Ratio KWh/DJU - Paris	Kwh	286	251	205	200	😊
Taux des achats effectués auprès d'un prestataire basé en France (et donc soumis à la réglementation française concernant les pratiques de travail et le respect aux droits humains et la réglementation environnementale)	%	95,4%	98,2%	92,9%	100%	😞
Taux des produits achetés chez un fournisseur ayant une démarche environnementale ou RSE	%	88%	73,7%	70,4%	100%	😞
Taux des produits achetés écoconçus	%	95,80%	86,0%	55,8%	100%	😞
Taux des fournisseurs* ayant signé le Code des fournisseurs	%	-	-	-	100%	-
Taux de contrats * incluant une clause sociale et une clause environnementale	%	0,0%	11,0%	22,0%	100%	😊

* des fournisseurs stratégiques

	Unité	2014	2019	2024	Objectif 2030	Tendance
Audit énergétique	tCO2	155	108	52	50	😊
CO2/an/bénéficiaire	kgCO2		0,41	0,20	0,27	😊
Emissions GES - SCOPE 3	tCO2	-	-	20097	18000	-
<i>Emissions GES - SCOPE 3 - Amont</i>	tCO2	-	-	1657	-	-
<i>Emissions GES - SCOPE 3 - Aval</i>	tCO2	-	-	18171	-	-
Emissions GES (hors investissements) - SCOPE 3	tCO2	-	-	2078	1800	😊
Intensité carbone économique	tCO2/M€	-	-	121	-	-
Ratio des émissions CO2e par le chiffre d'affaire	tCO2/M€	-	-	127	120	-
Intensité carbone du portefeuille	tCO2/M€	-	-	127	120	-
Ratio des émissions CO2e par le montant investi	tCO2/M€	-	-	127	120	-
Intensité collaborateur	tCO2/K€	-	-	2,8	2	-
Ratio des émissions liées à des collaborateurs par l'effectif moyen	tCO2/K€	-	-	2,8	2	-
Emissions GES - SCOPE 1	tCO2	-	-	218	150	😊
Emissions GES - SCOPE 2	tCO2	-	-	50	45	😊
Emissions GES - SCOPE 1&2	tCO2	-	-	268	195	😊

ACTIONS D'AMÉLIORATION

Action	Description	Objectif 2030	Avancement
Réduire la consommation énergétique du siège	A la suite du bilan énergétique 2024, des mesures de réduction sont mises en œuvre.	Diminution de 35% de consommation énergétique entre 2019 et 2030.	● ● ●
Réduire la consommation énergétique de l'agence de Lyon	Isoler l'agence de Lyon	Diminution de 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 m3 soit une diminution de 40% de consommation énergétique entre 2019 et 2030.	● ● ●
Réduire les dégagements GES (SCOPE 3)	Un prestataire va mesurer les dégagements GES indirects et directs afin des définir des axes d'amélioration.	Intensité carbone économique : 100 tCO2/k€	● ● ●
Réviser les contrats des fournisseurs stratégiques	Inclure des clauses sociales et environnementales à tous nos fournisseurs stratégiques	100%	● ● ●



RÉSPONSABILITÉ ÉTHIQUE

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

57 cas
de fraudes détectées

34 722 euros
Montant des cas
de fraudes évitées



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
2024.

13
incidents avérés liés à la
sécurité de l'information



EFFECTUER DES PLACEMENTS FINANCIERS RESPONSABLES

Les fonds de la mutuelle MGC sont investis à 95 % 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 %.

95%
des fonds sont investis en fonds article 8
du Règlement (UE) 2019/2088



INDICATEURS CLÉS

	Unité	2022	2023	2024	Objectif 2030	Tendance
Taux de collaborateurs et collaboratrices formés au RGPD	%	100%	100%	100%	100%	😊
Taux de collaborateurs et collaboratrices formés à la Lutte Contre le Blanchiment de capitaux et le Financement du Terrorisme	%	100%	100%	100%	100%	😊
Cas de fraudes détectées (nombre de dossiers)	nombre	65	-	57	-	😊
Montant des cas fraudes détectées	€	35 873,31 €	46 177,08 €	21 401,34 €	-	😊
Taux de fraudes avérées (cas de fraudes avérées/cas de fraudes détectées)	%	95,00%	54,00%	79,00%	-	-
Montant des cas fraudes recouvrées	€	428,89 €	4 638,06 €	2 119,61 €	-	-
Montant des cas fraudes évitées	€	45 555,09 €	53 049,29 €	34 722,03 €	-	-
Taux de conformité des contrôles de 2d niveau - Détection d'atypisme	%	-	100%	100%	100%	😊
Taux de conformité des contrôles de 2d niveau - Sécurité de l'information	%	-	100%	94%	100%	😞
Nombre d'incidents (procédure d'alerte / cas de corruption)	nombre	0	0	0	0	😊
Nombre de projets nécessitant une analyse d'impact relative à la protection des données (AIPD)	nombre	-	5	0	0	😊
Nombre d'incidents avérés liés à la sécurité de l'information - Violations de données identifiées et répertoriées dans le registre	nombre	4	13	13	0	😊
Nombre des incidents liés à une violation de données nécessitant une notification à la CNIL	nombre	2	10	4	0	😊
Nombre des incidents liés à une violation de données nécessitant une notification aux parties intéressées concernées	nombre	1	5	2	0	😊
Taux des fournisseurs critiques conformes	%	100%	100%	100%	100%	😊
Note moyenne obtenue par les fournisseurs stratégiques	moyenne	2,1/3	2,2/3	2,2/3	2,2/3	😊
Fonds sont investis en fonds article 8 du Règlement (UE) 2019/2088	%	-	92%	94%	≈ 100%	😊

ACTIONS D'AMÉLIORATION

Action	Description	Objectif 2030	Avancement
Développer une démarche de lutte contre la corruption	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 : - Rédaction d'une politique de lutte contre la corruption. - Formation et sensibilisation des salariés sur les risques de corruption.	Politique anti-corruption rédigée et validée 100% des salariés formés	● ● ●
Accroître la part d'investissement en produits répondant à des objectifs ISR/ESG.	Accroître les investissements sur des fonds classifiés en article 8.	Des investissements proches de 100% sur des fonds classifiés en article 8. .	● ● ●
Mettre en œuvre un data lake afin de centraliser les données des adhérents en interne et d'en garantir la maîtrise et la sécurité.	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.	Des indicateurs seront définis à la suite de la mise en œuvre	● ● ●
Sensibiliser les salariés à la cybersécurité	réalisées annuellementDes campagnes de sensibilisation à la cybersécurité auprès de l'ensemble des salariés.	100% des salariés sensibilisés à la cybersécurité	● ● ●



MUTUELLE MGC

CONTACT

Pour plus d'information, contactez :

Lelong Yoann
Responsable Qualité & Environnement

E-mail : y.lelong@m-g-c.com
Tél. 01 40 78 06 27

 |  mutuelleMGC.fr

