

2017

Rapport RSE

Exploration

TOUTES NOS ACTIONS ONT UNE MÊME DESTINATION : L'HOMME ET SON AVENIR.



Direction responsabilité et innovation sociétales Direction de la communication	
Crédits photographiques : Getty Images, Damien Grenon et Freepik.	
Remerciements : Les Machines de l'Île, L'Atelier Cézanne - Aix-en-Provence.	
Conception et réalisation : okó	Impression : L'Ormont imprimeur
Harmonie Mutuelle, mutuelle soumise aux dispositions du livre II du Code de la mutualité, immatriculée au répertoire Sirene sous le numéro Siren 538 518 473. Numéro LEI 969500JLU5ZH89G4TD57. Siège social - 143, rue Blomet - 75015 Paris.	

Les indicateurs sociaux, sociétaux et environnementaux d'Harmonie Mutuelle

Depuis 2013, toute entreprise de plus de 500 salariés, et dont le chiffre d'affaires est supérieur à 100 millions d'euros, a pour obligation légale (selon la loi dite Grenelle 2) de publier des indicateurs qui permettent de mesurer les impacts positifs aussi bien que négatifs de son activité sur les enjeux sociaux, sociétaux et environnementaux.

Les 7 engagements issus du référentiel RSE adressent les 7 questions centrales en matière de développement responsable (fixées par ISO 26 000 : gouvernance, droits de l'homme, relations et conditions de travail, loyauté des pratiques, questions relatives aux consommateurs, environnement, communautés et développement local) et sont articulés selon 4 thématiques identifiées comme prioritaires.

Les indicateurs publiés dans ce rapport constituent à la fois des outils de pilotage et permettent de rendre compte, à l'ensemble de nos parties prenantes, de la performance globale d'Harmonie Mutuelle.



Méthodologie

Sommaire



Méthodologie 5

Informations sociales 6

6 Femmes et hommes

Informations sociétales 8

8 Dialogue et innovation

10 Santé et bien-être

Informations environnementales 12

12 Santé et environnement

Objectifs datés et chiffrés 14

Rapport de l'organisme tiers indépendant 18

Choix des indicateurs

En application de l'article L-114-17 h) du code de la Mutualité Harmonie Mutuelle publie des indicateurs qui permettent de mesurer les impacts positifs aussi bien que négatifs de son activité sur les enjeux sociaux, sociétaux et environnementaux, dont la liste est précisée par décret.

Dès 2012, par anticipation de la loi, Harmonie Mutuelle a élaboré un diagnostic des impacts significatifs fixés par la norme ISO 26000.

Ce diagnostic a permis d'élaborer le référentiel RSE d'Harmonie Mutuelle qui s'articule autour de 4 thématiques identifiées comme prioritaires, et de 7 engagements pris. Les indicateurs publiés ont été choisis pour rendre compte à l'ensemble de nos parties prenantes, de la performance globale d'Harmonie Mutuelle au regard des engagements.

Pour cette année encore ils s'inscrivent également en réponse à la liste des informations précisées par décret 2016-1138 du 19 août 2016. (En effet, le décret n° 2017-1265 du 9 août 2017 pris pour l'application de l'ordonnance n° 2017-1180 du 19 juillet 2017 relative à la publication d'informations non financières ne sera applicable qu'à partir de l'exercice ouvert le 1^{er} janvier 2018).

Les indicateurs sont présentés selon les quatre piliers de notre politique RSE :



Femmes et hommes



Santé et bien-être



Dialogue et innovation



Santé et environnement

Ces indicateurs ont été élaborés et choisis en co-construction avec l'ensemble des métiers et l'appui des acteurs relais RSE ; tout en tenant compte des contraintes et de la fiabilité des données. Depuis 2016 ces données sont vérifiées par un Organisme Tiers Indépendant.

La collecte est pilotée par la Direction de la Responsabilité et de l'Innovation Sociétales. Afin d'assurer la fiabilité et la comparabilité dans le temps des données, des fiches référentiels par indicateurs ont été élaborées afin de préciser les données sources, éléments constitutifs, les exclusions et modes de calcul. Ces fiches sont revues annuellement par les personnes et directions en charge de la collecte à des fins de mises à jour éventuelles. Les données sont transmises via une application informatisée de collecte développée en interne. Cette application permet de sécuriser le dispositif de reporting ainsi que l'archivage des données et des fichiers sources le cas échéant.

Périmètre

Le périmètre est celui de l'Union Économique et Sociale (sauf indications autres mentionnées dans les tableaux d'indicateurs) : Harmonie Mutuelle, GIE SIHM, Kalivia, l'Union Harmonie Mutuelles et depuis 2017 le GIE "Synergie Mutuelles". Concernant cette dernière structure (GIE d'intégration informatique pour des mutuelles couvrant au total environ 300 000 personnes protégées) seules les données sociales ont été consolidées pour cette 1^{re} année d'intégration à l'UES Harmonie Mutuelle. Les données sociétales et environnementales de cette nouvelle structure seront intégrées au reporting 2018.

Les données publiées correspondent à la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2017. La référence des deux exercices antérieurs est également publiée afin de rendre compte des évolutions.

Exclusions

Les éléments suivants n'ont pas été retenus car non pertinents au regard des impacts de nos activités identifiés dans le cadre du diagnostic RSE :

- les mesures de prévention, de réduction ou de réparation de rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement ;
- les moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux et de pollution (notre activité ne génère pas directement de risques environnementaux et de pollution significatifs).

Néanmoins Harmonie Mutuelle se préoccupe de la prévention des risques de pollution liés aux usages médicaux et choisit de promouvoir auprès de ses adhérents et du grand public la collecte des médicaments non utilisés en partenariat avec l'association Cyclamed ;

- la prise en compte des nuisances sonores et de toute autre forme de pollution spécifique à une activité ;
- les mesures prises pour préserver ou développer la biodiversité.

Concernant ces deux derniers points, bien que nous n'ayons pas d'impact significatif, des actions ont été menées au sein de la mutuelle :

- nuisances sonores : installation de panneaux acoustiques dans de nombreuses salles de réunion ;
- biodiversité : installation de ruches sur le toit du siège administratif de la région Centre Ile-de-France d'Harmonie Mutuelle, Orléans ;
- gaspillage alimentaire : Harmonie Mutuelle n'est pas directement concernée par la lutte contre le gaspillage alimentaire (Loi n°2016 - 138 du 11 février 2016) car il n'y a pas de restaurant d'entreprise géré en direct. Toutefois un questionnaire est opéré auprès des prestataires gestionnaires des restaurants d'entreprise d'Orléans et de Laxou pour s'assurer des politiques qu'ils mettent en œuvre en matière de lutte contre le gaspillage alimentaire.

Par ailleurs des actions citoyennes sont localement initiées pour contribuer à la lutte contre le gaspillage alimentaire :

- En région Atlantique : Organisation d'une conférence "0 déchet" avec la Famille 0 déchet en avril 2017 pour 150 personnes avec notamment une sensibilisation au gaspillage alimentaire.

INFORMATIONS SOCIALES

Femmes et hommes



DÉVELOPPER LES COMPÉTENCES ET SOUTENIR L'ÉPANOUISSEMENT DES COLLABORATEURS

Reporting selon Art. 225 - Loi Grenelle 2	Indicateur Harmonie Mutuelle	Unité	2015	2016	2017	Commentaires 2017	Cf. Tome 1 Rapport de gestion
1° a) EMPLOI	Effectif moyen salarié		4 663	4 623	4 615	Périmètre de l'UES (Harmonie Mutuelle, GIE SIHM, Kalivia, Union HM, Synergie)	
	Effectif moyen salariés UES Harmonie Mutuelle		4 940	4 900	4 912		
	Répartition des salariés par sexe	%	80% - Femmes 20% - Hommes	80% 20%	79% 21%		
	Répartition des salariés par tranche d'âge	%	6% - moins de 26 ans 80% - entre 26 et 54 ans 14% - 55 ans et plus	6% 80% 14%	7% 80% 13%		
	Répartition des salariés par zone géographique (en France métropolitaine)	%	100% en France métropolitaine dont : Atlantique 22% Bretagne Normandie 21% Centre Île-de-France 24% Nord-Est 15% Sud-Est 11% Sud-Ouest 7%	100% en France métropolitaine dont : Atlantique 21% Bretagne Normandie 21% Centre Île-de-France 24% Nord-Est 14% Sud-Est 15% Sud-Ouest 11%	100% en France métropolitaine dont : Atlantique 20% Bretagne Normandie 21% Île et Hauts-de-France 21% Grand-Est 18% Sud-Est 11% Sud-Ouest 9%		
	Nombre d'embauches en CDI		176	289	371		
	Nombre de licenciements		38	53	104	Dont 50 licenciements économiques liés au PSE	
	Rémunérations (au regard de la masse salariale au 31/12/17)	€	156 millions	161 millions	160 millions	Masse Salariale de référence = rémunérations brutes en millions d'euros	Ch 2 : l'intéressement Page 52
	Nombre de contrats d'alternance		68	65	70		
	Nombre de conventions de stages		64	64	70		
Mobilité interne : - nombre de postes pourvus par candidature interne - nombre d'offres diffusées en interne		75 (postes pourvus en CDI) 227 (ACI CDI pourvus)	60 230	111 220	Candidatures CDI et CDD Postes pourvus au 21/12/17		
1° b) ORGANISATION DU TRAVAIL	Répartition des salariés : - à temps plein - à temps partiel	%	89,3% 10,7%	89,2% 10,8%	90,6% 9,4%		Ch 2 : Accord en faveur du développement de nouveaux modes de travail Page 51
1° c) RELATIONS SOCIALES	Nombre d'heures de grève	heures	1 704 h	1 599 h	386 h		
	Nombre total d'accords collectifs signés (y compris NAO)		8	4	8	Y compris NAO	Ch 2 : Trophée du dialogue social "valorisation des parcours syndicaux" Page 51

DÉVELOPPER LES COMPÉTENCES ET SOUTENIR L'ÉPANOUISSEMENT DES COLLABORATEURS

Reporting selon Art. 225 - Loi Grenelle 2	Indicateur Harmonie Mutuelle	Unité	2015	2016	2017	Commentaires 2017	Cf. Tome 1 Rapport de gestion
1° d) SANTÉ ET SÉCURITÉ	Statistiques sur les conditions de sécurité et santé au travail : - nombre d'accidents du travail - taux d'absentéisme	%	152 4,6 %	97 4,8 %	157 4,9 %	Déclarations d'accidents du travail ou de trajet	Ch 2 : Plateforme "la santé des aidants" pour les salariés HM; Prévention de l'absentéisme; Ergonomie des postes de travail; coaching interne; challenge d'activité connectée Pages 50, 54-55
	Accords signés avec les organisations syndicales ou les représentants du personnel en matière de santé et de sécurité au travail.		Accord en faveur de l'égalité professionnelle et de la qualité de vie au travail	Pas d'accord signé en 2016	Accord en faveur du développement de nouveaux modes de travail (télétravail notamment)	Les chartes et accords signés en 2014 et 2015 sont toujours en cours	
1° e) FORMATION	Part de salariés concernés par une formation au regard du total ETP	%	71 %	80 %	93 %	Personnes physiques concernées par des formations "présentiel" et "E-learning"	Ch 2 : Développement des compétences et formation; transformation et acculturation aux enjeux numériques; Pass numérique Pages 54-55
	Volume total d'heures de formation selon catégorie "non cadre" et "cadre"	heures	94 009 heures - non cadres 76 635 heures - cadres 20 374 heures	104 775 heures - non cadres 86 191 heures - cadres 18 584 heures	127 723 heures - non cadres 94 408 heures - cadres 33 315 heures		
	Part de salariés concernés par une formation au regard du total ETP et dans le cadre du CPF	%	NA	0,10 %	0,42 %	Formation CPF sur le temps de travail	
	Volume total d'heures de formation dans le cadre du CPF, selon catégorie "non cadre" et "cadre"	heures	NA	- non cadres 134 heures - cadres 328 heures	- non cadres 1 665 heures - cadres 666 heures	Formation CPF sur le temps de travail	

PROMOUVOIR LA DIVERSITÉ ET REFUSER TOUTE FORME DE DISCRIMINATION

1° f) ÉGALITÉ DE TRAITEMENT	Répartition par sexe dans les instances de direction :						
	Comité exécutif des élus et Comité de Direction Générale	%	Femmes : 29% Hommes : 71 %	Femmes : 34% Hommes : 66 %	Femmes : 41 % Hommes : 59 %		
	Comité de Direction Générale (CDG)	%	Femmes : 33% Hommes : 67 %	Femmes : 40% Hommes : 60 %	Femmes : 42 % Hommes : 58 %		
	Comités de direction régionaux	%	Femmes : 46% Hommes : 54 %	Femmes : 54% Hommes : 46 %	Femmes : 50 % Hommes : 50 %		
	Nombre d'aménagements de poste de travail (organisationnel ou physique) réalisés dans l'année, au bénéfice de collaborateurs en situation de Handicap		15	13	28	26 matériels + 2 organisationnels	Ch 2 : Formation; leadership au féminin. Partenariat avec "Nos Quartiers ont du Talent"; Égalité des chances diversité et handicap Pages 57-58
	Nombre de collaborateurs en situation de handicap		217	220	255		
1° g) ÉGALITÉ DE TRAVAIL	Taux d'emploi global de personnel en situation de handicap - dont emplois directs	%	5,4% 3,9%	4,9% 3,8%	7,1% 5,8%		
	- dont emplois indirects / sous-traitance		1,5%	1,2%	1,4%		
	Taux d'emploi avec minorations (âge)		6,6%	6,0%	7,1%		

INFORMATIONS SOCIÉTALES

Dialogue et innovation



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

Reporting selon Art. 225 - Loi Grenelle 2	Indicateur Harmonie Mutuelle	Unité	2015	2016	2017	Commentaires 2017	Cf. Tome 1 Rapport de gestion
3° A) Impact territorial, économique et social de l'activité de la société : - en matière d'emploi et de développement régional ; - sur les populations riveraines ou locales	Montant global de la taxe d'apprentissage et contributions assimilées	€	1,84 million	1,87 million	1,57 million	La baisse de la taxe d'apprentissage est due au transfert d'effectifs au Groupe VYV au dernier trimestre	Ch 2 : Ouvrir de nouvelles perspectives avec nos soutiens aux start-up Page 46
	Montant total des achats de biens, de fournitures et services	€	98,1 millions	138,0 millions	132,9 millions		
	Dont achats effectués par les 6 directions régionales	€	53,7 millions	51,7 millions	50,9 millions		
	Soit % du total	%	55%	49%	38%		
3° C) Sous-traitance et fournisseurs : la prise en compte dans la politique d'achat des enjeux sociaux et environnementaux	Nombre de fournisseurs du secteur protégé et adapté*, référencés (Paris et régions)		40 fournisseurs	42 fournisseurs	46 fournisseurs		
	Nombre de contrats passés avec des entreprises du secteur protégé et adapté*		26 contrats	23 contrats	24 contrats		
	Volume d'affaires réalisé	€	1,3 million	1,1 million	1,2 million		
	% des valeurs mobilières de placements sous évaluation ISR (hors immobilier et titres de participation)	%	93%	95%	92%		

INTÉGRER LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DANS NOTRE CULTURE ET NOTRE ACTIVITÉ

Reporting selon Art. 225 - Loi Grenelle 2	Indicateur Harmonie Mutuelle	Unité	2015	2016	2017	Commentaires 2017	Cf. Tome 1 Rapport de gestion
3° B) Relations entretenues avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la société, notamment les associations d'insertion, les établissements d'enseignement, les associations de défense de l'environnement, les associations de consommateurs et les populations riveraines	Nombre total d'élus : dont - délégués à l'Assemblée Générale - délégués territoriaux		1 763 273 1 490	1 641 308 1 354	1 730 308 1 422		Ch 1 : De nouvelles pistes pour vivre ensemble "Assises nationales de la citoyenneté" Page 39 Ch 2 : Ne pas se perdre dans l'usage des données (Dialogue parties prenantes) Page 46
	Taux de participation aux dernières élections de délégués	%	Pas d'élection en 2015	16%	Pas d'élection en 2017		
	Programmes de formations destinés aux élus : - Nombre total de participation d'élus à des sessions de formation		2 627	811	811		
	Volume d'heures total	heures	8 871	7 141	8 233		
	Nombre total de commissions et comités d'élus tenus au cours de l'année		977	1 099	1 501		
	Taux de participation annuel des élus aux réunions des instances de gouvernance : - AG - CA - Comité exécutif	%	84% 90% 93%	61% 84% 92%	90% 83% 89%		
	Représentativité des adhérents : répartition des élus par sexe, par âge en Assemblée Générale nationale - Femmes - Hommes	%	35% 65%	34% 66%	34% 66%		
	Par tranches d'âge	%	< 50 ans = 12% 50 à 65 ans = 32% > 65 ans = 56%	< 50 ans = 8% 50 à 65 ans = 37% > 65 ans = 55%	< 50 ans = 8% 50 à 65 ans = 26% > 65 ans = 66%		
	Représentativité des adhérents : répartition des élus par sexe, par âge au Conseil d'Administration - Femmes - Hommes	%	27% 73%	40% 60%	43% 57%		
	Par tranches d'âge	%	< 50 ans = 12% 50 à 65 ans = 27% > 65 ans = 61%	< 50 ans = 20% 50 à 65 ans = 49% > 65 ans = 31%	< 50 ans = 17% 50 à 65 ans = 37% > 65 ans = 46%		
2° A) Politique générale en matière environnementale	Nombre de collaborateurs formés à la RSE Nombre de contacts de sensibilisation des collaborateurs et élus mutualistes à la RSE et au référentiel d'Harmonie Mutuelle (appropriation, intégration, sensibilisation)		33 collaborateurs formés 6 257 contacts de sensibilisation	20 collaborateurs formés 959 contacts de sensibilisation	45 apprenants 430 contacts de sensibilisation	En 2017 un audit indépendant réalisé par AFNOR a attribué le niveau label "RSE engagé" niveau confirmé à Harmonie Mutuelle. Cette évaluation est fondée sur la norme ISO26000	Ch 1 : Aller à la rencontre de nouvelles solutions (perturbateurs endocriniens) Page 35 Ch 2 : La santé environnementale... un incontournable (Formation des acteurs relais à la santé environnementale) Page 52
	Volume d'heures de formation à la RSE	heures	497 heures	126 heures	280 heures		
	Nombre de réunions prenant en compte les enjeux du Bilan Empreinte Environnementale		24	24	11	Au dernier trimestre 2017 certaines directions nationales ont été transférées vers l'UMG Vyv et cela explique la baisse du nombre d'acteurs relais en fin d'année, En 2017 un réseau d'élus mutualistes relais RSE régionaux a été créé	Ch 2 : Partenariat Trophées défis RSE Page 59
	- Nombre de collaborateurs "acteurs-relais RSE" - Nombre d'Élus Relais RSE		34	34	21 14		

INFORMATIONS SOCIÉTALES

Santé et bien-être



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

Reporting selon Art. 225 - Loi Grenelle 2	Indicateur Harmonie Mutuelle	Unité	2015	2016	2017	Commentaires 2017	Cf. Tome 1 Rapport de gestion
<p>3° A) Impact territorial, économique et social de l'activité de la société :</p> <ul style="list-style-type: none"> - en matière d'emploi et de développement régional ; - sur les populations riveraines ou locales 	Nombre de personnes protégées au 31/12/17 : - au titre du Régime Obligatoire - au titre du Régime Complémentaire santé	€	580 151 4 391 724	585 521 4 341 902	595 860 4 400 193	Y compris substitution	<p>Ch 1 : Prévention Pages 26-28, 34-35</p> <p>Ch 2 : Une nouvelle étape pour la satisfaction de nos adhérents Page 44</p>
	Montant total en euros des prestations versées au titre du RC santé au 31/12/17	€	2 milliards	2 milliards	1,9 milliard		
	Taux de Prestations/ Cotisations du portefeuille collectif	%	89%	88%	85%		
	Taux de Prestations/ Cotisation du portefeuille individuel	%	76%	75%	73%		
	Action sociale - aides sur prestations et aides sur cotisations : montant total des fonds utilisés		3,1 millions	3,3 millions	3,2 millions	74% d'aide sur prestations et 26% d'aide aux cotisations	
	Prévention et promotion de la santé : - Nombre d'exemplaires du magazine "Essentiel Santé Magazine" diffusés - Nombre de visites du blog "Essentiel Santé Magazine"		10 358 400 423 476	10 443 400 NC*	10 501 700 221 552	* Jusqu'en 2015 les chiffres incluaient les visites sur l'application mobile ESM. Celle-ci a été supprimée. À partir de 2017 les chiffres représentent les visites seulement sur le Blog ESM.	
	Nombre total d'actions de prévention santé (formations, ateliers, conférences) dans et hors milieu professionnel pour les adhérents ou le grand public		2 165	2 128	2 788		
	Nombre de personnes ayant bénéficié d'une action de prévention (formation, ateliers, conférences dans et hors milieu professionnel)		248 269	317 006	487 293		
	Nombre d'adhérents-parents inscrits au programme "La santé de votre enfant"		164 570	160 643	198 893		
	Nombre total de visites des sites de prévention www.harmonie-prevention.fr + www.lasantegagne.lentreprise.fr et lettre dématérialisée d'information prévention		219 752	453 969	609 740	À partir de 2017 le site lasantedevotre.enfant.fr n'existe plus et son contenu a été intégré dans la rubrique "bien grandir du site harmonie-prevention.fr"	
Taux de réclamations réglées en moins de 10 jours	%	64%	62%	66%			

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

Reporting selon Art. 225 - Loi Grenelle 2	Indicateur Harmonie Mutuelle	Unité	2015	2016	2017	Commentaires 2017	Cf. Tome 1 Rapport de gestion
<p>3° A) Impact territorial, économique et social de l'activité de la société</p> <p>3° B) relations entretenues avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la société</p>	Taux de règlements de prestations : - effectués en Tiers Payant - effectués par flux automatisés	%	81% 98%	79% 96%	82% 97%		<p>Ch 1 : La satisfaction du client ; Panorama des récompenses reçues ; Les déserts c'est joli sauf quand ils sont médicaux ; Sport sur ordonnance ; passeport santé pour étudiants boursiers ; Conventionnement hospitalier Pages 24-25, 29, 36-37</p>
	Nombre de professionnels et établissements de santé conventionnés en Tiers Payant		186 183	210 000	241 761		
	Taux d'adhérents de + 70 ans au regard du total d'adhérents individuels	%	30%	33%	31%		
	Taux d'adhérents ayant eu recours au réseau Kalivia optique sur le total des adhérents ayant eu recours à une prestation optique	%	60%	64%	70%		
	Taux d'adhérents individuels : - bénéficiaires de l'Aide à la Complémentaire Santé - bénéficiaires de la CMU	%	6,8% 6,3%	9,6% 7,0%	11% 9,6%		
	Action sociale (Assistances + RMA + action sociale territoriales) - aides sur prestations et aides sur cotisation : - nombre de dossiers traités		129 755	125 309	133 561		

METTRE EN PLACE DES SOLUTIONS D'ENTRAIDE DE PROXIMITÉ

Reporting selon Art. 225 - Loi Grenelle 2	Indicateur Harmonie Mutuelle	Unité	2015	2016	2017	Commentaires 2017	Cf. Tome 1 Rapport de gestion
<p>3° A) Impact territorial, économique et social de l'activité de la société</p> <p>3° B) Relations entretenues avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la société</p>	Nombre de délégués territoriaux (représentants des adhérents)		1 490	1 354	1 422		<p>Ch 2 : Villa Shamengo à Bordeaux ; Partenariat Ticket for Change ; France Bénévolat Pages 46-47, 57</p>
	Mécénat de solidarité : montants des aides versées à des causes d'intérêt général : - Fondation Harmonie Solidarités (handicap) - Fondation de l'Avenir (recherche médicale appliquée)	€	850 000 50 000	850 000 50 000	850 000 50 000		
	Actions de partenariat (hors fondations) : montant total des aides allouées dans le cadre de partenariats associatifs nationaux et locaux (parrainages, sponsoring d'événements sportifs, dons à des organismes d'intérêt général)	€	2,3 millions	2,5 millions	6,3 millions	À partir de 2017 les actions de partenariats pilotées par les directions "communication" et "Marketing" sont identifiées et comptabilisées dans le même compte que les partenariats des instances. Auparavant ils étaient enregistrés dans un compte global regroupant les charges de communication et de marketing de toutes natures. Cette modification de méthode explique la très forte progression. La nouvelle méthode représente mieux la contribution sociale totale d'Harmonie Mutuelle à soutenir le tissu associatif et diverses manifestations et événements locaux ou nationaux	

INFORMATIONS ENVIRONNEMENTALES

Santé et environnement



AGIR POUR UNE RELATION BÉNÉFIQUE ENTRE SANTÉ ET ENVIRONNEMENT							
Reporting selon Art. 225 - Loi Grenelle 2	Indicateur Harmonie Mutuelle	Unité	2015	2016	2017	Commentaires 2017	
2° C) ii) Économie circulaire : utilisation durable des ressources	Consommations eau	m³	21 636 m³	20 105 m³	18 415 m³		
	Consommation totale d'énergie : électricité, fluides chauds et froids des immeubles de bureaux et des locaux commerciaux (en kWh)*	kWh	16 813 624	14 747 920	12 805 043		
	Consommations gaz	m³	383 305 m³	437 460 m³	385 284 m³		
	Consommations fuel	m³	83 m³	80 m³	77 m³		
2° C) i) Économie circulaire : prévention et gestion des déchets	- Taux des sites triant et faisant collecter les déchets papiers en 2015	%	19%	29%	36%	*En 2017 les 36% de sites qui ont organisé le tri et la collecte des déchets papiers regroupent 82% des salariés d'Harmonie Mutuelle	
	- Taux de sites de + de 100 salariés triant les déchets papiers en 2015	%	85%	100%	100%		
2° D) Changement climatique : Les postes significatifs d'émission de gaz à effet de serres générés du fait de l'activité de la société notamment par l'usage de biens et des services qu'elle produit	Bilan des Émissions de Gaz à Effet de Serre Réglementaire (BEGES-R) : - émissions totales de Gaz à Effet de Serre liées à notre activité (extrapolation)* - dont émissions liées aux déplacements professionnels**	Tonne équivalent CO ₂	Prochain BGES en 2018 sur la base des chiffres 2017			Rappel BGES 2013 : 4 851 TCO ₂	Ch 2 : Covoiturage trajets Domicile-travail Page 51
2° C) ii) Économie circulaire : utilisation durable des ressources	Consommation totale de papier : - dont papier blanc - dont éditique hors ESM - ESM	Tonne	1 205 62 409 735	1 191 142 326 723	1 201 149 364 688	ESM : Essentiel Santé Magazine, magazine trimestriel à destination des adhérents	Ch 2 : Poursuite de la dématérialisation des processus d'offre et de distribution, des processus d'achat et gestion des engagements Page 61
	Taux global de papier issu de forêts gérées durablement : - dont papier blanc - dont éditique hors ESM - ESM	%	96% 90% 89% 100%	91% 59% 86% 100%	97% 98% 90% 100%		

AIDER A GÉRER AU MIEUX SON CAPITAL SANTÉ Y COMPRIS LORS DES ALÉAS DE VIE						
Reporting selon Art. 225 - Loi Grenelle 2	Indicateur Harmonie Mutuelle	Unité	2015	2016	2017	Commentaires 2017
2° D) Changement climatique : rejets de gaz à effet de serres les postes significatifs d'émission de gaz à effet de serres générés du fait de l'activité de la société notamment par l'usage de biens et des services qu'elle produit	Déplacements professionnels : - voiture (kilomètres parcourus total) - train - avion	km	22 970 939 7 918 988 681 096	21 397 735 8 196 459 1 184 957	21 628 628 6 235 930 1 417 343	Total déplacement = 4078 TCO ₂ pour 29 281 901 km parcourus

Objectifs

DATÉS ET CHIFFRÉS

Définis et présentés dans le rapport extra-financier 2014, les objectifs datés et chiffrés contribuent à renforcer la participation des collaborateurs à la politique RSE d'Harmonie Mutuelle et par là même, à accroître sa valeur sociétale sur les quatre piliers de sa démarche RSE :

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

Légende

Indicateur **Résultats 2017**  Niveau d'atteinte de l'objectif

Femmes et hommes

Nous adapter pour accompagner la transformation numérique de l'entreprise et l'évolution des besoins.

Compétences et formation

Harmonie Mutuelle s'engage à partir de 2016 à proposer aux collaborateurs et élus, représentants des adhérents, un dispositif favorisant l'intégration du numérique dans le rôle de chacun et le développement de tous : le Pass Numérique.

Taux de salariés ayant validé le PASS numérique	85%	
Taux d'élus ayant validé le PASS numérique	52%	

(*) Le parcours Pass Numérique a été déployé auprès de l'ensemble des salariés et élus à partir de décembre 2016 et a été clôturé à l'été 2017

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

- Au moins 30% des membres du CA seront des actifs
- 2/3 des administrateurs auront – de 65 ans
- Le CA comptera au moins 40% de femmes et au moins 40% d'hommes

% d'administrateurs en activité professionnelle fin 2017	65%	
% d'administrateurs ayant moins de 65 ans fin 2017	51%	
% de femmes au sein du CA fin 2017	43%	
% d'hommes au sein du CA fin 2017	57%	

Dialogue et innovation

Mettre tout en œuvre pour mieux accompagner les adhérents et leur apporter des réponses innovantes en adéquation avec leurs attentes.

Politique d'achats

- En 2015, 100% des appels d'offres lancés intégreront des critères RSE.
- En 2016-2017, le poids de ces critères RSE sera croissant dans le scoring de nos appels d'offres.

Taux des appels d'offres de la Direction Nationale Achats intégrant des critères RSE en 2017	100%	
Scoring moyen des critères RSE dans ces appels d'offres en 2017	6%	

Le poids des critères RSE dans les appels d'offres n'a pas progressé en moyenne entre 2016 et 2017, il a même légèrement reculé de 1 point. Toutefois, ce calcul ne tient pas compte des critères éliminatoires en lien avec la politique d'achats responsables au-delà du respect des normes environnementales (origine de fabrication ; recyclage ; coopération avec des structures à but non lucratif ; label FSC). 25% des appels d'offres donne à des critères RSE un caractère éliminatoire en 2017.

Valorisation des initiatives locales

Sur les 5 prochaines années, Harmonie Mutuelle s'engage annuellement à mettre en place dans chacune de ses régions managériales, une action conjointe avec une entreprise locale ayant un impact positif sur la région.

Atlantique

En partenariat avec la SAMOA Société d'Aménagement de la Métropole Ouest Atlantique, Harmonie accueille dans ses locaux nantais et accompagne 10 start-up de la filière e-santé, locataires de la Creative Care Factory. Ces entreprises œuvrent toutes dans les domaines de la santé, du bien-être et du mieux vivre.

Bretagne Normandie

Soutien et participation aux "rencontres de l'ESS" initiées par la Société Anonyme Coopérative SCARABEE Biocoop à Rennes pour faire découvrir au grand public comment s'impliquer au quotidien dans une économie porteuse de sens et de valeurs humaines.

Île et Hauts-de-France

Coopération avec ATD-Quart monde, le secours Catholique du Loiret pour lutter contre les préjugés envers la pauvreté au travers de l'exposition "Combattre la pauvreté, c'est combattre les préjugés" à laquelle étaient conviés les décideurs locaux.

Grand-Est

Coopération de l'association Montbard Collectif (6 associations ayant signé la charte contre l'exclusion), des élus Mutualistes de la région Nord Est et d'Essentiel Santé Magazine pour animer et relayer en Côte d'Or l'événement citoyen et participatif "Agora d'Harmonie Mutuelle" sur le sujet "l'engagement mutualiste pour la solidarité et la santé de tous".

Sud-Est

Coopération avec le Club FACE Loire, des associations et institutions locales pour animer l'événement "FacilEat" à St-Étienne et sensibiliser les foyers modestes à des pratiques de consommation alimentaire à la fois saines et à des petits prix.

Sud-Ouest

Coopération avec les clubs FACE "Aude" et "Grand Toulouse" pour informer de façon ludique des personnes issues de quartiers prioritaires de Narbonne et Toulouse sur le système de santé et les droits d'accès aux soins autour du jeu "1, 2, 3 Santé" développé par Harmonie Mutuelle.

Santé et bien-être

Pour que chaque adhérent puisse bénéficier d'une couverture santé de qualité tout au long de sa vie.

Promotion et prévention de la santé

- D'ici à 2019, Harmonie Mutuelle s'engage à toucher au moins un million de personnes par an au travers d'actions de prévention et d'information santé en milieu professionnel ou à titre individuel.
- D'ici fin 2016, Harmonie Mutuelle s'engage à réaliser 400 interventions de prévention annuelle en milieu professionnel et toucher 30 000 salariés.

Nombre annuel de personnes touchées par la prévention en 2017 **1 331 623** 

Nombre d'actions de prévention en milieu professionnel en 2017 **663** 

Nombre de salariés touchés annuellement par des actions de prévention en milieu professionnel en 2017 **60 903** 

Équipements optiques et auditifs

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

Taux de recours au réseau Kalivia parmi les adhérents ayant eu recours à une prestation optique et/ou audio en 2017 **70%** 

Accès à la santé des publics fragilisés

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

Nombre de professionnels et de bénévoles formés aux dispositifs ACS et CMU à fin 2017* **2 366 sur 6 régions** 

*Cumul depuis 2015.

Santé et environnement

Pour une plus grande prise de conscience de la relation entre santé et environnement et réciproquement.

Le papier

Utilisation / consommation

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

Évolution 2017 par rapport à 2014 de l'utilisation de papier bureautique, éditique, information et prévention **+5%** 

Destruction / valorisation

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

Taux de sites triant et faisant collecter les déchets papiers fin 2017* **36%** 

Taux de sites de + de 100 salariés triant fin 2017 **100%** 

*En 2017, 82% des salariés sont situés sur des sites qui ont organisé le tri et la collecte des déchets papiers.

Dématérialisation

Relations adhérents

- D'ici à 2019, 25% des adhérents seront inscrits au service des relevés en ligne.

Taux d'adhérents (chefs de famille) inscrits au décompte en ligne **20%** 

Gestion

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

Taux d'évolution des documents reçus des adhérents (Prest+devis+PEC), hospitalisation et autre tiers **-3%** 

Les déplacements

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

Évolution du nombre total de Km professionnels parcourus en voiture, train, avion (base de référence 2014) **+10%** 



Rapport

DE L'ORGANISME TIERS INDÉPENDANT

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

Exercice clos le 31 décembre 2017

Aux adhérents,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant, membre du réseau Mazars, commissaire aux comptes de la société Harmonie Mutuelle, accrédité par le COFRAC Inspection sous le numéro 3-1058 (portée disponible sur le site www.cofrac.fr), nous vous présentons notre rapport sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées relatives à l'exercice clos le 31 décembre 2017, présentées dans le rapport de gestion (ci-après les "Informations RSE"), en application de l'article L114-17 du Code de la mutualité qui renvoie à l'article L225-102-1 du Code de commerce.

Responsabilité de la société

Il appartient au Conseil d'administration d'établir un rapport de gestion comprenant les Informations RSE prévues à l'article R.225-105-1 du Code de commerce, préparées conformément aux référentiels utilisés par la société (ci-après les "Référentiels"), dont un résumé figure dans le rapport de gestion et disponibles sur demande au siège de la société.

Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les textes réglementaires, le code de déontologie de la profession ainsi que les dispositions prévues à l'article L.822-11-3 du Code de commerce. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des règles déontologiques et des textes légaux et réglementaires applicables.

Responsabilité de l'Organisme Tiers Indépendant

Il nous appartient, sur la base de nos travaux :

- d'attester que les Informations RSE requises sont présentes dans le rapport de gestion ou font l'objet, en cas d'omission, d'une explication en application du troisième alinéa de l'article R.225-105 du Code de commerce (Attestation de présence des Informations RSE) ;

- d'exprimer une conclusion d'assurance modérée sur le fait que les Informations RSE, prises dans leur ensemble, sont présentées, dans tous leurs aspects significatifs, de manière sincère conformément aux Référentiels (Avis motivé sur la sincérité des Informations RSE).

Il ne nous appartient pas en revanche de nous prononcer sur la conformité aux autres dispositions légales applicables le cas échéant.

Nos travaux ont été effectués par une équipe de 4 personnes entre février et mars 2018 pour une durée d'environ 2 semaines.

Nous avons conduit les travaux décrits ci-après conformément à l'arrêté du 13 mai 2013 déterminant les modalités dans lesquelles l'organisme tiers indépendant conduit sa mission ainsi qu'à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention et, concernant l'avis motivé de sincérité, à la norme internationale ISAE 3000⁽¹⁾.

I - Attestation de présence des Informations RSE

Nous avons pris connaissance, sur la base d'entretiens avec les responsables des directions concernées, de l'exposé des orientations en matière de développement durable, en fonction des conséquences sociales et environnementales liées à l'activité de la société et de ses engagements sociétaux et, le cas échéant, des actions ou programmes qui en découlent.

Nous avons comparé les Informations RSE présentées dans le rapport de gestion avec la liste prévue par l'article R.225-105-1 du Code de commerce.

En cas d'absence de certaines informations consolidées, nous avons vérifié que des explications étaient fournies conformément aux dispositions de l'article R.225-105 alinéa 3 du Code de commerce.

Nous avons vérifié que les Informations RSE couvraient le périmètre consolidé, à savoir la société ainsi que ses filiales au sens de l'article L.233-1 et les sociétés qu'elle contrôle au sens de l'article L.233-3 du Code de commerce.

Sur la base de ces travaux, nous attestons de la présence dans le rapport de gestion des Informations RSE requises.

Comme mentionné dans les précisions méthodologiques, certaines Informations RSE présentées portent sur l'ensemble constitué par la société, ses filiales ainsi que les sociétés qu'elle contrôle ainsi que certaines filiales de l'UES, considérant qu'une telle présentation est de nature à donner une meilleure information.

II - Avis motivé sur la sincérité des Informations RSE Nature et étendue des travaux

Nous avons mené une dizaine d'entretiens avec les personnes responsables de la préparation des Informations RSE, auprès des directions en charge des processus de collecte des informations et, le cas échéant, responsables des procédures de contrôle interne et de gestion des risques, afin :

- d'apprécier le caractère approprié des Référentiels au regard de leur pertinence, leur exhaustivité, leur fiabilité, leur neutralité, leur caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- de vérifier la mise en place d'un processus de collecte, de compilation, de traitement et de contrôle visant à l'exhaustivité et à la cohérence des Informations RSE et prendre connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques relatives à l'élaboration des Informations RSE.

Nous avons déterminé la nature et l'étendue de nos tests et contrôles en fonction de la nature et de l'importance des Informations RSE au regard des caractéristiques de la société, des enjeux sociaux et environnementaux de ses activités, de ses orientations en matière de développement durable et des bonnes pratiques sectorielles.

Pour les Informations RSE que nous avons considérées les plus importantes⁽²⁾, au niveau de la Direction RSE :

- nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour corroborer les informations qualitatives (organisation, politiques, actions), nous avons mis en œuvre des procédures analytiques sur les informations quantitatives et vérifié,

sur la base de sondages, les calculs ainsi que la consolidation des données et nous avons vérifié leur cohérence et leur concordance avec les autres informations figurant dans le rapport de gestion ;

- au niveau d'un échantillon représentatif d'entités que nous avons sélectionnées⁽³⁾ en fonction de leur activité, de leur contribution aux indicateurs consolidés, de leur implantation et d'une analyse de risque, nous avons mené des entretiens pour vérifier la correcte application des procédures et mis en œuvre des tests de détail sur la base d'échantillonnages, consistant à vérifier les calculs effectués et à rapprocher les données des pièces justificatives. L'échantillon ainsi sélectionné représente 100% des effectifs, considéré comme grandeur caractéristique du volet social et 100% des données environnementales considérées comme grandeurs caractéristiques⁽⁴⁾ du volet environnemental.

Pour les autres Informations RSE consolidées, nous avons apprécié leur cohérence par rapport à notre connaissance de la société.

Enfin, nous avons apprécié la pertinence des explications relatives, le cas échéant, à l'absence totale ou partielle de certaines informations.

Nous estimons que les méthodes d'échantillonnage et tailles d'échantillons que nous avons retenues en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus. Du fait du recours à l'utilisation de techniques d'échantillonnages ainsi que des autres limites inhérentes au fonctionnement de tout système d'information et de contrôle interne, le risque de non-détection d'une anomalie significative dans les Informations RSE ne peut être totalement éliminé.

Conclusion

Sur la base de ces travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que les Informations RSE, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément aux Référentiels.

Fait à Paris La Défense, le 22 mars 2018

L'organisme tiers indépendant

Pascal PARANT

Associé

Edwige REY

Associée RSE & Développement Durable

⁽¹⁾ ISAE 3000 - Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information

⁽²⁾ Effectif total ; taux d'absentéisme ; nombre d'heures de formation ; consommations d'électricité, de chaud et froid ; Consommations de papier ; actions de partenariat (hors fondations) : montant total des aides allouées dans le cadre de partenariats associatifs nationaux et locaux.

⁽³⁾ Harmonie Mutuelle, GIE SIHM, Kalivia, Union Harmonie Mutuelles

⁽⁴⁾ Consommations d'électricité, de chaud et froid ; consommations de papier



Harmonie
mutuelle

GR O U P E **vyv**

Siège social - 143, rue Blomet - 75015 Paris
www.harmonie-mutuelle.fr