



# RAPPORT ESS 2024

## IDENTITÉS MUTUELLE ENGAGÉE DANS LES BONNES PRATIQUES ESS







# SOMMAIRE

## PRÉAMBULE

5



## 01. GOUVERNANCE DÉMOCRATIQUE

6



## 02. CONCERTATION DANS L'ÉLABORATION DE LA STRATÉGIE

8



## 03. TERRITORIALISATION DE L'ACTIVITÉ ÉCONOMIQUE ET DES EMPLOIS

9



## 04. POLITIQUE SALARIALE ET EXEMPLARITÉ SOCIALE

10



## 05. LIEN AVEC LES BÉNÉFICIAIRES ET LA RÉPONSE AUX BESOINS NON COUVERTS

12



## 06. DIVERSITÉ, LUTTE CONTRE LES DISCRIMINATIONS ET ÉGALITÉ FEMMES-HOMMES

14



## 07. DIMENSION ENVIRONNEMENTALE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

16

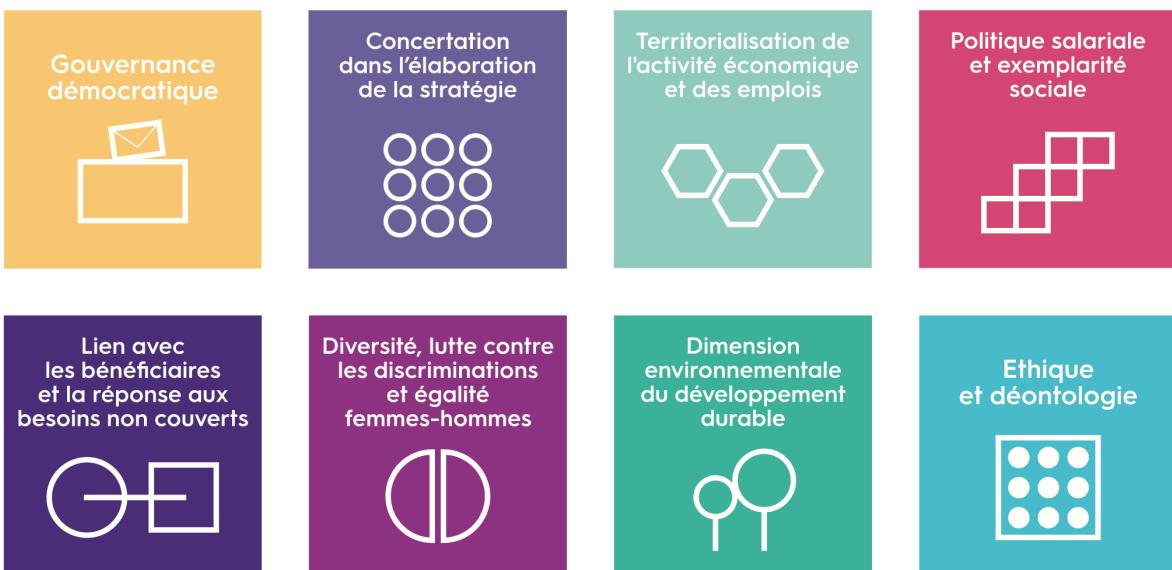


## 08. ÉTHIQUE ET DÉONTOLOGIE

18

## PRÉAMBULE

Ce rapport d'information est présenté à l'Assemblée générale annuelle d'Identités Mutuelle dans le respect des recommandations du « **Guide définissant les conditions d'amélioration continue des bonnes pratiques des entreprises de l'économie sociale et solidaire** ». Ce guide édité par le Conseil Supérieur de l'Économie Sociale et Solidaire (CSESS) et est en conformité avec l'article 3 de la Loi n° 2014-856 du 31 juillet 2014 relative à l'économie sociale et solidaire (ESS).



## LE RAPPORT EST ARTICULÉ AUTOUR DE HUIT THÈMES DÉFINIS PAR CE GUIDE

Les modalités effectives de gouvernance démocratique.

La concertation dans l'élaboration de la stratégie de l'entreprise.

La territorialisation de l'activité économique et des emplois.

La politique salariale et l'exemplarité sociale, la formation professionnelle, les négociations annuelles obligatoires, la santé et la sécurité au travail et la qualité des emplois.

Le lien avec les bénéficiaires et la réponse aux besoins non couverts des populations.

La situation de l'entreprise en matière de diversité, de lutte contre les discriminations et d'égalité réelle entre les femmes et les hommes en matière d'égalité professionnelle et de présence dans les instances dirigeantes élues.

La dimension environnementale du développement durable.

L'éthique et la déontologie.

Afin de faciliter l'examen des pratiques quotidiennes de la mutuelle et de promouvoir une approche de « regards croisés » entre les parties prenantes, **un groupe de travail** réunissant administrateurs et collaborateurs d'Identités Mutuelle a été mis en place en 2020.

Ce groupe a pour mission de confronter les valeurs de la mutuelle à ses pratiques concrètes, en s'appuyant sur les thèmes du guide ESS. Il se réunit régulièrement pour évaluer les pratiques ESS, impulser une dynamique collective et **formaliser un plan de progrès** identifiant des pistes d'amélioration pour chaque thème. En 2024, l'activité de ce groupe a été impactée par le départ de sa responsable et la redistribution des missions du service Innovation sociale et solidarité entre différents services de la mutuelle, mais le groupe a retrouvé son rythme de réunions en 2025.

L'objectif central de cette démarche est de **faire progresser l'incarnation de nos valeurs dans nos pratiques et de développer notre utilité sociale**.

Ce rapport est mis à disposition de l'ensemble des salariés via l'outil de communication interne TIM.



## 01. GOUVERNANCE DÉMOCRATIQUE

### MODALITÉS EFFECTIVES DE GOUVERNANCE DÉMOCRATIQUE

L'année 2024, marquée par la refonte du service Innovation Sociale et Solidarité, a constitué un moment opportun pour une réflexion approfondie sur les modalités effectives de la gouvernance démocratique au sein d'Identités Mutuelle. La direction a consacré du temps à repenser les relations avec les élus, dans le but de proposer de nouveaux outils et actions qui répondent mieux aux attentes de chacun et qui permettent de faire vivre pleinement cette gouvernance. Les premières initiatives issues de cette réflexion seront lancées en 2025.

**Les rendez-vous de gouvernance existants** ont continué d'assurer une circulation efficace de l'information entre les différentes parties prenantes de la mutuelle.

Notamment, les avancées du **plan Rebond 2023-2025**, élaboré par des groupes de travail composés de membres du conseil d'administration et du comité de direction, ont été présentées. Ces présentations ont eu lieu auprès du conseil d'administration, des délégués, lors de l'assemblée générale, et auprès de l'ensemble des salariés lors du rendez-vous de cohésion interne CIM, ainsi qu'au cours d'un séminaire avec les managers. Les principaux sujets abordés incluaient la réduction des frais de gestion, les résultats de Cap 20 000, les locaux, et l'optimisation du portefeuille.

La mutuelle utilise plusieurs canaux pour informer ses publics

► **Une lettre d'information mensuelle** est envoyée par courriel aux adhérents, présentant les actualités de la mutuelle (nouvelles garanties/services, événements en agences, partenariats associatifs, actions de prévention) et l'actualité du monde de la santé. Elle renvoie vers le site web pour la consultation d'articles détaillés.

► **Un Magazine d'information semestriel** propose des sujets de fond sur la santé, le bien-être, les comportements écoresponsables, et des informations pratiques sur la mutuelle.

► **Une lettre d'information mensuelle** est spécifiquement adressée aux élus, axée principalement sur les activités en agence et les partenariats associatifs.

### QUELQUES INDICATEURS 2024

► **98%**

d'administrateurs présents aux conseils d'administration (six réunions).

► **69%**

de délégués de la mutuelle ont participé au vote de l'assemblée générale du 27 juin 2024.

► **34**

réunions des différents groupes de travail, comités ou commissions ont eu lieu.



## ZOOM sur la Vidéo « L'Economie sociale et solidaire dans notre quotidien » : Mutualistes et citoyens

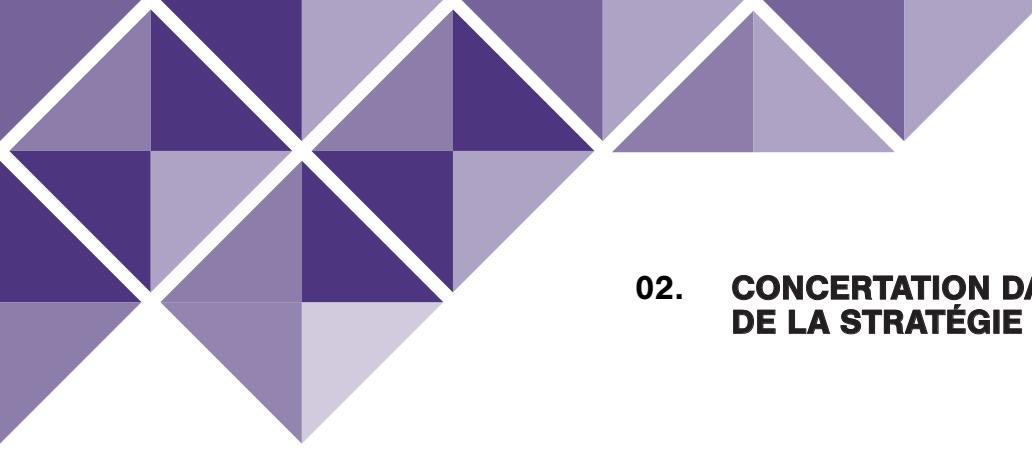
ZOOM sur la Vidéo « L'Economie sociale et solidaire dans notre quotidien : Mutualistes et Citoyens » En 2024, Identités Mutuelle a fait le choix de donner la parole à ses acteurs pour illustrer les principes de l'ESS, tels que la gouvernance démocratique, l'utilité sociale et la non-lucrativité. L'objectif était de montrer comment ces principes se vivent au quotidien pour les différentes parties prenantes.

Une vidéo a été réalisée en mode projet, intégrant les témoignages d'une administratrice, d'une adhérente, de salarié et d'une association partenaire. La direction a introduit la vidéo en soulignant qu'être adhérent d'une mutuelle signifie prendre part activement à sa santé. Le rôle des salariés et des élus est de permettre aux adhérents d'exercer cette participation en les informant, en les écoutant, en créant un lien de proximité et en les aidant en cas de besoin grâce à l'action sociale. Par ailleurs, en encourageant son public à participer à des actions écoresponsables, la mutuelle leur offre également une «voix citoyenne». Cette vidéo est accessible sur les réseaux sociaux de la mutuelle.

## PISTES 2025

► Une réflexion et un projet intitulé **Déleg'IM** sont en cours pour dynamiser et faire vivre la communauté des délégués. Des actions seront mises en place dès la fin du 1er semestre et se poursuivront au 2nd semestre 2025.

► Une nouvelle vidéo, « **Des identités plurielles, une mutuelle singulière** », a été réalisée en 2025. Elle met en lumière les caractéristiques de la gouvernance d'Identités Mutuelle, définie comme une «gouvernance de la pluralité». Le président et des administrateurs expliquent comment Identités Mutuelle s'est construite à partir du regroupement de plusieurs mutuelles, et comment ces entités continuent d'exister au sein de la gouvernance. Les acteurs ont appris à travailler ensemble malgré leurs différences, dans l'intérêt des adhérents, pour bâtir un avenir commun. **Donner la parole à ceux qui font la mutuelle** est considéré comme un acte concret essentiel pour comprendre son fonctionnement et valoriser ses principes.



## 02. CONCERTATION DANS L'ÉLABORATION DE LA STRATÉGIE

### LA CONCERTATION DANS L'ÉLABORATION DE LA STRATÉGIE DE L'ENTREPRISE

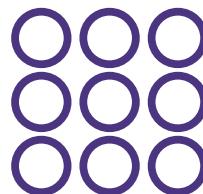
Identités Mutuelle place la **transparence et la concertation** au cœur de l'organisation de ses rendez-vous CIM (Cohésion Interne Mutuelle) qui rassemblent les collaborateurs. En amont de ces rencontres, un questionnaire est diffusé pour identifier les attentes des salariés et déterminer les sujets prioritaires. À l'issue du rendez-vous, un nouveau questionnaire permet d'évaluer la satisfaction concernant le traitement des sujets et de repérer les questions persistantes. Parmi les sujets suscitant le plus d'interrogations en 2024 figuraient Cap 20 000 et le Plan Rebond.

Quelques semaines après le rendez-vous CIM, une **visioconférence** a été organisée pour permettre à la direction d'apporter des réponses supplémentaires aux interrogations qui subsistaient.

D'autres **groupes de travail** se réunissent sur des thèmes variés :

- ▶ Un groupe est spécifiquement dédié à l'**«Amélioration des Bonnes pratiques ESS»**.
- ▶ Un autre groupe, « **Mieux se connaître** », vise à renforcer la collaboration interne et organise des moments conviviaux lors des rendez-vous CIM, créant des espaces de détente et de lien au milieu des présentations denses.

En 2024, des séminaires ont également réuni le conseil d'administration, le comité de direction (codir), les managers et les équipes des agences. Ces moments sont précieux pour créer du lien tout en abordant des thèmes de travail essentiels.



### PISTES 2025

Les groupes de travail, commissions et autres instances constituent un levier important pour une **collaboration active et efficace** entre administrateurs, délégués et salariés. Cette collaboration est reconnue comme précieuse et à entretenir activement au sein de la mutuelle.

### 03. TERRITORIALISATION DE L'ACTIVITÉ ÉCONOMIQUE ET DES EMPLOIS

#### LA TERRITORIALISATION DE L'ACTIVITÉ ÉCONOMIQUE ET DES EMPLOIS

En 2024, Identités Mutuelle a concentré ses efforts sur les **partenariats locaux** avec lesquels elle avait déjà noué des liens solides. Ces collaborations visent à rassembler les adhérents autour de thématiques de santé et de bien-être. L'objectif va au-delà du simple remboursement des frais de santé ; il s'agit de créer des **opportunités de rencontre et de partage**, particulièrement bénéfiques pour les personnes âgées ou isolées.

En organisant ces activités, la mutuelle encourage une vie active, contribue à réduire le stress et favorise la santé mentale et physique. C'est une manière concrète d'incarner ses engagements pour le bien-être global des adhérents à travers **une approche humaine et solidaire**.

Identités Mutuelle propose depuis plusieurs années des événements réguliers appréciés par ses adhérents :

- ▶ Événements traditionnels comme la Sainte-Barbe.
- ▶ Opérations de dépistage auditif.
- ▶ Ateliers pratiques («faire soi-même», numériques, informatifs).
- ▶ Randonnées santé et visites culturelles.

Ces moments sont perçus par les adhérents comme des occasions de convivialité et de **proximité** avec leur mutuelle et les conseillers d'agence.

La mutuelle poursuit également son **partenariat avec la Muros et « Courir à Saint-Gervais »** dans le cadre d'Octobre Rose. Cet événement offre une belle visibilité à la mutuelle tout en soutenant une cause nationale importante. D'autres événements plus occasionnels sont organisés en fonction des opportunités de partenariats avec des acteurs associatifs ou de prévention.

L'ouverture de **l'agence de Forbach** en 2024 a marqué une étape significative, renforçant l'ancrage de la mutuelle sur le territoire. L'inauguration a rassemblé de nombreux acteurs locaux (institutions, municipalités, partenaires, professionnels de santé, médias), et des lots de tombola avaient été achetés auprès des commerçants voisins.

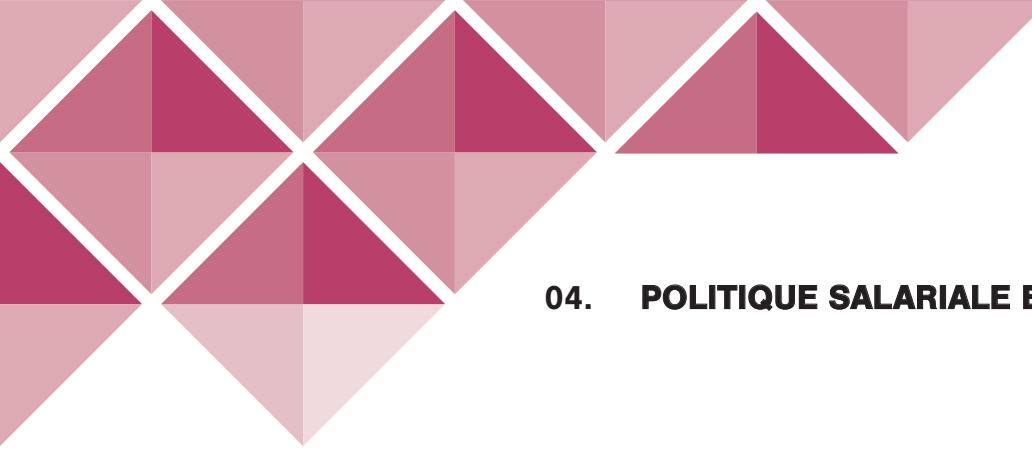
La présence d'Identités Mutuelle au sein de la **Fondation territoriale des Lumières** lui permet d'être pleinement associée et de rencontrer les acteurs du bassin minier.

Cette participation a concrètement permis la fabrication de **meubles pour les Frigos solidaires** destinés à la région, utilisant du bois recyclé et faisant appel à des ateliers en insertion dans les Hauts-de-France. Un atelier de menuiserie en insertion à Marseille livrera également les meubles pour les **Frigos solidaires**. Ils agissent avec des jeunes en difficulté scolaire pour les aider à retrouver confiance. Ces actions renforcent l'ancrage territorial de la mutuelle et accentuent sa **dimension écoresponsable**.

#### PISTES 2025



Identités Mutuelle envisage d'organiser des **rencontres thématiques sur l'« Économie sociale et solidaire »**. L'idée est de réunir les partenaires du secteur dans les régions où la mutuelle est implantée pour mieux faire connaître l'ESS et ses acteurs. Des associations, centres sociaux, coopératives et municipalités engagés dans une transformation sociale et environnementale pourraient être invités à intervenir.



## 04. POLITIQUE SALARIALE ET EXEMPLARITÉ SOCIALE

### LA POLITIQUE SALARIALE ET L'EXEMPLARITÉ SOCIALE, LA FORMATION PROFESSIONNELLE, LES NÉGOCIATIONS ANNUELLES OBLIGATOIRES, LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL ET LA QUALITÉ DES EMPLOIS

Identités Mutuelle accorde une importance constante au bien-être de ses collaborateurs. En 2024, ils ont continué de bénéficier du programme **Moodwork** (Qualité de Vie au Travail). Ce dispositif propose un accompagnement via des bilans de bien-être réguliers, des conseils pour les démarches administratives et des webinaires (environ trois par trimestre) sur des sujets tels que l'assertivité, la gestion des émotions ou la confiance en soi. Moodwork offre également un **suivi psychologique** pour les collaborateurs en difficulté, via un numéro vert disponible 24h/24.

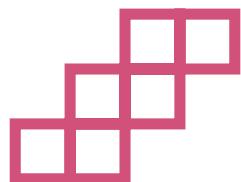
Le service des ressources humaines a intensifié ses **actions de prévention**. Les formations au secourisme et à la sécurité incendie ont été renouvelées. Des affiches dans les locaux sensibilisent aux gestes qui sauvent et à l'utilisation des défibrillateurs. Des **conférences santé** (cancer du sein, cancers masculins) ont été organisées pour les salariés et ont rencontré une forte participation.

Des articles sur l'intranet TIM ont complété ces actions, couvrant des sujets comme la santé cardiaque, le mois sans tabac ou le bien-être physique et mental.

Un travail sur **l'ergonomie des postes de travail** a été mené, en réponse aux demandes et aux préconisations de la médecine du travail. En collaboration avec le service des Moyens Généraux, un état des lieux a été réalisé dans les agences régionales concernant la sécurité et l'ergonomie des postes. Des aménagements et travaux ont été mis en œuvre en conséquence.

## PISTES 2025

L'Accord de télétravail est remplacé par une **Charte de télétravail**. Cette charte prévoit un maximum de 1 à 3 jours de télétravail par semaine, ramené à 2 jours à compter de septembre 2025. Les alternants et stagiaires pourront être inclus selon l'éligibilité de leur poste. Cette évolution vise à **favoriser le retour à plus de moments de partage, de collaboration et de convivialité** en présentiel entre les salariés.





## 05. LIEN AVEC LES BÉNÉFICIAIRES ET LA RÉPONSE AUX BESOINS NON COUVERTS

### LE LIEN AVEC LES BÉNÉFICIAIRES ET LA RÉPONSE AUX BESOINS NON COUVERTS DES POPULATIONS

La vidéo réalisée en 2024 sur l'économie sociale et solidaire a efficacement démontré **l'utilité sociale** d'Identités Mutuelle, notamment en permettant à chacun d'accéder à des garanties santé. Elle a également mis en valeur le **lien de proximité** créé avec les adhérents, que ce soit en agence ou par téléphone.

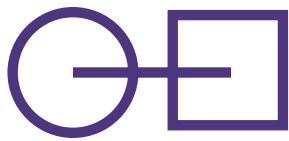
La mutuelle s'est adaptée aux nouvelles formes de communication. Le service marketing est en charge de la gestion des réseaux sociaux et de la réactivité aux demandes et interpellations. **Une collaboration entre tous les services** assure que ces interactions soient les plus satisfaisantes possible pour les adhérents. Identités Mutuelle répond systématiquement à chaque **avis Google** et encourage les adhérents à laisser des commentaires. Cette démarche est récompensée par une note moyenne de **4,1 sur 5** pour les avis Google (siège et agences).

En 2024, la **commission action sociale** a traité des dossiers pour un montant total de **50 000 euros**. Le reliquat non utilisé pour les aides individuelles a été versé à des associations partenaires, comme chaque année. Les **missions sociales** de la mutuelle impliquent l'engagement de plusieurs acteurs internes. Des **collectes** en faveur des plus démunis (comme celle de produits d'hygiène) et la préparation de **boîtes de Noël** rassemblent de plus en plus de participants parmi les salariés.

Les élus ont activement participé aux inaugurations des **Frigos solidaires** dans le bassin minier, un dispositif financé par la Fondation territoriale des Lumières. Une mesure de l'impact social de ces initiatives, notamment des Frigos solidaires, pourrait être entreprise dans les prochaines années. L'objectif serait d'évaluer le nombre de personnes aidées et les liens sociaux créés autour de ce dispositif. Certains exemples de succès ont déjà été identifiés, comme à Béthune où les deux Frigos solidaires installés contribuent à réduire le gaspillage de la restauration scolaire et aident quotidiennement une cinquantaine d'habitants précaires.

Les Frigos solidaires ont poursuivi leur développement avec la mise en ligne de leur **site web**, offrant une meilleure visibilité au partenariat d'Identités Mutuelle. Ils s'implantent progressivement dans les universités et écoles supérieures, en réponse à la précarité croissante des étudiants.

La **Fondation territoriale des Lumières**, partenaire d'Identités Mutuelle, continue de rassembler de plus en plus d'acteurs du bassin minier des Hauts-de-France et intensifie ses actions en faveur de la population, ciblant la santé, l'alimentation saine, l'éducation et l'insertion des jeunes.



## ZOOM La fondation territoriale des lumières

- ▶ Date de création : 2018, sous l'égide de la Fondation de France.
- ▶ Vocation : Fédérer des acteurs économiques locaux pour contribuer à réduire la fracture sociale sur le bassin minier.
- ▶ Createurs et Partenaires : Crée par dix partenaires initiaux (dont Maisons et Cités, Ahnac, Filieris, ANGDM, Habitat Hauts de France...). Identités Mutuelle fait partie des donateurs et est membre du comité exécutif (qui comprend 16 administrateurs et se réunit 3 fois par an).
- ▶ Aides distribuées : 700 000 euros redistribués depuis 2018.
- ▶ Projets soutenus : 84 projets soutenus et 70 structures différentes. Le budget moyen de soutien par projet est d'environ 7000 euros.
- ▶ Thèmes d'action : Santé, alimentation, éducation, solidarité, culture, lutte contre les violences, etc...

## PISTES 2025

La direction a présenté un projet novateur aux managers lors du séminaire de rentrée visant à **approfondir le lien avec les adhérents**. Ce projet s'intitule « **Adopt'un adhérent !** ».

Dix salariés se sont portés volontaires pour suivre individuellement dix adhérents tout au long de l'année 2025. Les adhérents sélectionnés proviennent de Cap 20 000, avec une répartition équilibrée (5 hommes, 5 femmes), de différentes tranches d'âge, et ayant bénéficié d'au moins une prestation depuis leur adhésion.

Chaque adhérent a reçu un courrier expliquant l'opération et présentant le salarié qui le contactera. Des points trimestriels permettront de suivre le déroulement de cette opération. L'objectif est d'établir un **contact régulier** avec l'adhérent pour mieux comprendre sa satisfaction, son vécu avec la mutuelle (contacts, remboursements, rapidité, transparence, clarté des explications).



## 06. DIVERSITÉ, LUTTE CONTRE LES DISCRIMINATIONS ET ÉGALITÉ FEMMES-HOMMES

### LA SITUATION DE L'ENTREPRISE EN MATIÈRE DE DIVERSITÉ, DE LUTTE CONTRE LES DISCRIMINATIONS ET D'ÉGALITÉ RÉELLE ENTRE LES FEMMES ET LES HOMMES EN MATIÈRE D'ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE ET DE PRÉSENCE DANS LES INSTANCES DIRIGEANTES ÉLUES.

**L'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes** est un pilier central de la politique de ressources humaines d'Identités Mutuelle, applicable à tous les métiers. Ce principe guide non seulement les recrutements mais également l'intégralité du parcours professionnel des collaborateurs et collaboratrices. Cette démarche est soutenue par la **volonté commune** des représentants des adhérents, de la direction et des représentants du personnel, tous convaincus que le progrès de la mutuelle repose sur **la diversité et l'égalité professionnelle**.

Identités Mutuelle veille activement à **l'équilibre de l'accès des hommes et des femmes** à la formation et reste vigilante face aux éventuelles inégalités. Lors des recrutements, les offres d'emploi sont rédigées de manière neutre afin de garantir que toute personne intéressée puisse postuler sans discrimination.



En 2024, la répartition par genre au sein des instances dirigeantes de la mutuelle était la suivante :

#### COMITÉ DE DIRECTION

► **28%**

de femmes

#### COMITÉ DE COORDINATION

► **69%**

de femmes

#### COMITÉ DE PILOTAGE

► **70%**

de femmes

#### DÉLÉGUÉS

► **33%**

de femmes

#### CONSEIL D'ADMINISTRATION

► **35%**

de femmes



## ZOOM L'index égalité professionnelle

Le score global obtenu par Identités Mutuelle à l'index égalité professionnelle en 2024 est de 81/100. Ce score est en diminution de treize points par rapport à l'année 2023. Cette baisse s'explique principalement par l'indicateur des écarts de rémunération entre femmes et hommes dont les modalités de calcul pénalisent fortement la mutuelle. La mutuelle s'engage à prêter une attention particulière à l'amélioration de cet indicateur en œuvrant pour réduire les inégalités salariales dans les différentes catégories socio-professionnelles.

L'accord relatif à la qualité de vie au travail et à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, signé le 21 avril 2022, réaffirme l'engagement d'Identités Mutuelle, en collaboration avec les représentants syndicaux, à améliorer les conditions de travail et à mettre en place des mesures durables pour réduire les écarts de rémunération.

| INDICATEURS  | SCORE  |
|--|--------|
| ÉCART DE RÉMUNÉRATION ENTRE LES FEMMES ET LES HOMMES   | 21/40  |
| ÉCART DE TAUX D'AUGMENTATIONS INDIVIDUELLES ENTRE LES FEMMES ET LES HOMMES                   | 35/35  |
| POURCENTAGE DE SALARIÉES AYANT BÉNÉFICIÉ D'UNE AUGMENTATION À LEUR RETOUR DE CONGÉ MATERNITÉ | 15/15  |
| NOMBRE DE SALARIÉS DU SEXE SOUS-REPRÉSENTÉ PARMI LES 10 PLUS HAUTES RÉMUNÉRATIONS            | 10/10  |
| SCORE FINAL  | 81/100 |

## PISTES 2025

Dans le cadre des négociations annuelles obligatoires (NAO), la Direction et les Déléguées syndicales ont signé l'accord collectif relatif aux salaires effectifs 2025. Cet accord prévoit une revalorisation de 3% de la rémunération annuelle brute pour tout salarié n'ayant pas bénéficié d'augmentation pendant trois années consécutives, à condition que ses entretiens annuels aient été favorables et que les objectifs fixés aient été atteints. Cette mesure contribue à la réduction des écarts de rémunération observés.



## 07. DIMENSION ENVIRONNEMENTALE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

### LA DIMENSION ENVIRONNEMENTALE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

Identités Mutuelle a poursuivi activement sa **mission environnementale** en 2024, en impliquant ses différents publics. Une initiative notable a été la reconduction de la collecte de **chaussettes orphelines**, organisée auprès des salariés et dans les agences en partenariat avec l'association Les Chaussettes solidaires. Cette collecte a permis de recueillir **95 kg de chaussettes** (soit environ 3 800 chaussettes). Ce geste a eu un impact positif significatif, permettant d'éviter l'émission de **2365 kg de CO2 et d'économiser 1 515 200 litres d'eau**.

Une dizaine de salariés ont assisté au défilé organisé en juin à la Mairie du XVIIIème arrondissement de Paris, où des vêtements confectionnés à partir de fil de chaussettes recyclées étaient présentés. Ce défilé a démontré la capacité de **transformer des éléments inutiles en pièces esthétiques**, grâce notamment à la participation de personnes suivant la formation dispensée par l'association.

Une autre activité ayant réuni de nombreux salariés a été **un déjeuner anti-gaspi**, préparé par Malika, co-fondatrice des Frigos solidaires et cheffe cuisinière. Les plats étaient élaborés à partir de produits locaux et de saison. Cet événement a également été l'occasion de présenter les développements de l'association Les Frigos solidaires.

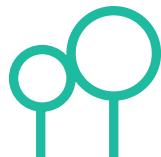
Lors de l'assemblée générale, tous les délégués ont reçu un pins «**Partager pour ne plus gaspiller**», reprenant le slogan des Frigos solidaires. Le projet Les Frigos solidaires a par ailleurs été cité dans un livre de journalistes de France TV, parmi les « **100 idées pour vivre mieux et dépenser moins** ».

**Les comportements individuels des salariés** continuent d'évoluer vers plus de respect de l'environnement. Cela se traduit par des pratiques quotidiennes telles que le tri des déchets, le tri des courriels, le recyclage des stylos usagés, la réduction des impressions et la préférence donnée aux voyages en train. Ces «petits gestes» tendent à devenir rapidement des habitudes ancrées.

## PISTES 2025

Le service Innovation Sociale et Solidarité prévoit d'organiser davantage de moments de **partage et de pédagogie** pour sensibiliser le public de la mutuelle à la dimension environnementale. Plusieurs événements sont déjà planifiés pour 2025 :

- ▶ **Une conférence sur le tri des déchets à Alès**, en partenariat avec la mairie et Citéo, suite à une proposition d'une déléguee.
- ▶ **Des ateliers de création de bijoux à Forbach.**
- ▶ **Des ateliers de confection de mitaines à Paris**, utilisant les chaussettes collectées avec Les Chaussettes solidaires.
- ▶ **Une conférence sur l'agriculture urbaine.**



## 08. ÉTHIQUE ET DÉONTOLOGIE

### L'ÉTHIQUE ET LA DÉONTOLOGIE

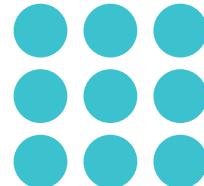
En raison de son statut, Identités Mutuelle est intrinsèquement liée au **respect de la charte de la mutualité** du 1er avril 1898, ce qui fait partie de ses engagements fondamentaux.

En 2024, la mutuelle a poursuivi ses actions de sensibilisation et d'acculturation de ses salariés au respect du **Règlement général sur la protection des données (RGPD)**. Ces actions sont menées via l'outil de communication interne TIM et des webinaires.

La sensibilisation à la **lutte contre le blanchiment, le financement du terrorisme et la fraude** s'est renforcée en 2024. Le service Contrôle interne et Gestion des Risques a organisé des présentations régulières, en particulier sur les prestations d'audiologie et d'hospitalisation en chambre particulière, identifiées comme pouvant présenter des risques. Une formation spécifique sur le **Secret médical** a été dispensée aux salariés concernés.

Une **newsletter juridique** est régulièrement envoyée aux salariés pour les informer des évolutions. Cette newsletter couvre des sujets tels que les nouvelles conditions de remboursements de la sécurité sociale, la mise en œuvre du transport partagé de patients, les modalités de calcul des retraites ou des indemnités journalières. Elle renseigne également sur les sanctions relatives au démarchage téléphonique ou les alertes de l'ACPR.

Le service informatique travaille continuellement à l'amélioration des pratiques de sécurité. Cela inclut le renforcement du système de **Gestion Electronique des Documents (GED)**, la dématérialisation et la validation des factures via l'outil SAGE, la diffusion de procédures d'alerte, et une sensibilisation accrue à la fraude. La **sensibilisation des salariés aux fraudes informatiques** est régulièrement effectuée au moyen de faux courriels, complétée par des sessions de formation. Cette démarche vise à faire comprendre l'importance d'une **vigilance permanente** face aux courriels reçus.



### PISTES 2025

Afin de maintenir un niveau élevé de vigilance des salariés concernant la sécurité globale de la mutuelle (aspects informatiques, juridiques, blanchiment, fraude, etc.), il est prévu d'alterner différentes méthodes de sensibilisation en 2025. L'utilisation combinée d'articles, de présentations physiques, de formations et de quiz permettra de garder les salariés en éveil et informés.



## NOS SITES ET AGENCES

### SIÈGE SOCIAL

**PARIS (75017)**

24, boulevard de Courcelles  
01 43 18 34 00

### **LEVALLOIS-PERRET (92300)**

85, Edouard Vaillant  
01 43 18 34 00

### **BÉTHUNE (62400)**

Place Georges-Clemenceau  
03 21 53 42 46

### **DOUAI (59500)**

378, rue de Paris  
03 27 95 45 50

### **HÉNIN-BEAUMONT (62110)**

237, rue Élie-Gruyelle  
03 21 76 68 80

### **LENS (62300)**

73, boulevard Basly  
03 21 14 01 50

### **FORBACH (57600)**

44 A, rue Nationale  
03 87 88 35 21

### **SARREGUEMINES (57200)**

12, rue Utzschneider  
03 87 09 21 03

### **ALÈS (30100)**

1, rue Saint-Vincent  
04 66 52 22 96

### **GARDANNE (13120)**

24, boulevard Carnot  
04 42 65 87 48

### **ORLEANS (45000) - Agence Muros**

26, boulevard Marie Stuart  
02 38 53 77 11

