



Recueil de bonnes pratiques 2021

HARMONIE MUTUELLE BRETAGNE

Le Réseau Produit en Bretagne s'engage dans une démarche de responsabilité sociétale et demande donc à chacun de ses membres de renseigner, chaque année, son recueil de bonnes pratiques en matière de RSE, sur l'année écoulée. Ce rapport annuel permet à l'entreprise de resituer ses actions dans le temps pour piloter son action RSE et ainsi identifier les points restant à améliorer. Le recueil de bonnes pratiques le plus récent est affiché sur la page de présentation de l'entreprise, sur le site www.produitenbretagne.bzh

Gouvernance responsable

Engagement explicite de la Direction en faveur de la RSE

Le 6 juillet 2021 lors de son Assemblée Générale, les 297 élus d'Harmonie Mutuelle ont entériné la démarche engagée depuis plus d'un an et ont fait d'Harmonie mutuelle une Entreprise Mutualiste à Mission. Dotée d'une raison d'être et de 4 objectifs, Harmonie mutuelle affirme contractuellement ses engagements en faveur de la société française.

Voici la raison d'être d'Harmonie Mutuelle :

"Agir sur les facteurs sociaux, environnementaux, et économiques qui améliorent la santé des personnes autant que celle de la société en mobilisant la force des collectifs".

Intimement liés à la raison d'être, 4 objectifs ont été élaborés au moyen d'une grande démarche collective menée au 1er semestre 2021 :

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

Chaque objectif sera décliné en engagements concrets, qui feront l'objet d'un suivi par un comité de mission (nommé après l'Assemblée générale) et d'une évaluation par un organisme externe.

Informations des parties prenantes

En 2021, les adhérents, les élus et les salariés ont été consultés et impliqués dans la démarche d'Entreprise Mutualiste à Mission (EMM), tout au long du processus d'élaboration de la Raison d'être et des objectifs qui en découlent :

- une enquête a été lancée auprès des adhérents, élus et salariés pour définir la Raison d'être d'Harmonie mutuelle ,
- des temps d'informations et d'échanges mensuels ont été proposés aux salariés : les "RDV de l'EMM".

De plus, le bilan carbone réalisé en 2021 a été fait en concertation avec les salariés, notamment au moyen d'une enquête sur la mobilité en mai 2021. Ceci permettra d'élaborer la stratégie climat d'Harmonie Mutuelle en 2022.

Engagement au sein de Produit en Bretagne (solidarité entre les membres, participation à la vie du Réseau)

Mise en place d'un COPIL PEB au sein de la direction régionale Harmonie Mutuelle (coordination, pilotage des actions) afin de coordonner les actions sur le territoire :

- un référent par département, présent lors des réunions départementales,
- Commission RSE : participation de Sabine GOLTAIS en tant que membre.
- Commission Service et industries / Commission B/B : Jean-Yves LEBRETON, Animateur de ces Commissions.

Participation à la vie du réseau : Matinales, délégations, AG, Breizh marketing Académie, trophée...

Réseau social interne Yammer dédié au réseau Produit en Bretagne pour communiquer auprès des salariés.

Solidarité entre les membres avec la mise en place d'une aide aux TPE membres PEB pour financer leurs équipements de protection liée au COVID et mécénat du Tro-breizh par Harmonie Mutuelle Bretagne.

En novembre 2021, Laetitia BERNARD est devenue Déléguée départementale pour la délégation de l'Ille et Vilaine.

Renforcement de notre présence en Loire-Atlantique en 2021.

Engagements en faveur de la diversité / droits des personnes

Sensibilisation / communication

Signature de la charte de la diversité

Actions de sensibilisation des managers et des collaborateurs (exemple : Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes en situation de Handicap - SEEPH)

Accueil de stagiaires en situation de handicap (exemple : stagiaire de l'ESAT d'ARTA à NANTES, Duoday dans l'ensemble de la région).

Partenariats avec FACE, Nos Quartiers ont du Talent, Fondation Humaninnov.

Nombreuses communications internes via les canaux digitaux : réseau social interne Yammer, intranet

Mise en place d'une mission Egalité des Chances et Diversité qui anime et coordonne la politique handicap d'Harmonie Mutuelle par :

- la sensibilisation des collaborateurs,
- l'accompagnement des managers,
- le développement de partenariats avec les acteurs spécialisés (AGEFIPH, CAP Emploi...),
- la multiplication des sources de recrutement,
- l'aménagement des conditions de travail (matériels, horaires...)

Mise en place d'un programme "Engagés Handicap" qui vise à ce qu'Harmonie Mutuelle porte l'ambition de devenir d'ici 2023 la première mutuelle handi-accueillante.

Un module de formation "visa handicap" de sensibilisation sur le handicap est mis à disposition depuis novembre 2021, sur la plateforme de e-learning dédiée aux collaborateurs.

Accueil / intégration des personnes en situation de handicap

Harmonie Mutuelle porte l'ambition de devenir d'ici 2023 la première mutuelle handi-accueillante (ambition validée lors de l'Assemblée générale de juillet 2020).

Le programme "Engagés Handicap" comprend 5 chantiers :

- Harmonie Mutuelle, entreprise exemplaire
- Améliorer la relation avec nos adhérents individuels et collectifs en situation de handicap ou en situation d'aidants
- Faire évoluer notre offre pour répondre aux besoins des adhérents en situation de handicap ou en situation d'aidants
- S'engager dans le débat public pour faire progresser les droits des personnes en situation de handicap
- Ecouter les personnes en situations de handicap et valoriser leur dimension citoyenne, avec une attention particulière pour les jeunes et les enfants

Accord handicap 2020-2022 avec engagement d'embauches de travailleurs handicapés, formation, insertion.

Harmonie mutuelle est une entreprise inclusive. Le taux d'emploi handicap direct est de 5.90% en 2020 - (Taux d'emploi moyen en France = 3.5% en 2020)

Parité professionnelle homme / femme

ACCORD EN FAVEUR DE L'EGALITE PROFESSIONNELLE FEMME / HOMME 2020-2022 avec des mesures sur l'égalité de rémunération femmes/hommes, mixité de genre au niveau de la mobilité interne et évolution des parcours professionnels, articulation vie privée/vie professionnelle, harcèlement sexuel et agissements sexistes au travail

UNE PROGRESSION DE L'INDEX 2021 de L'EGALITE PROFESSIONNELLE ENTRE LES FEMMES et LES HOMMES POUR HARMONIE MUTUELLE :

Index 2020 pour l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes/femmes : 93%

Index 2021 pour l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes/femmes : 98%

Emploi des jeunes / emploi des seniors

Intégration d'alternants au sein d'Harmonie Mutuelle : 248 au niveau national, dont 40 en région Bretagne en 2021. Cela représente 5% des effectifs .

Accueil de 4 jeunes en service civique en 2021 :

- 2 jeunes en service civique sur une durée de 8 mois sur le thème de la "fracture numérique" .
- 2 jeunes en service civique sur une durée de 8 mois sur "la santé environnement"

Bénévolat de compétences, partenariat avec "Nos Quartiers ont du Talent", de nouveaux mentors ont pu accompagner des jeunes en 2021, suite notamment à un webinar organisé auprès des managers en septembre 2021. A ce jour, Harmonie mutuelle compte 6 mentors actifs en Bretagne parmi ses cadres.

Mécénat de compétences pour les salariés de plus de 58 ans, jusqu'à 20 jours par an - Accord d'entreprise signé en décembre 2018.

Accord d'entreprise sur la gestion des emplois, des compétences et des parcours professionnels signé en 2018 avec des engagements sur les aménagements des fins de carrières (retraite progressive, compte épargne temps, mécénat de compétences)

Respect de la vie privée

Harmonie Mutuelle a une politique de protection des données à caractère personnel avec :

- un responsable Protection des données (DPO)
- protection et confidentialité des données
- collecte des données : seulement celles qui sont nécessaires
- engagement à ne pas traiter les données de santé des adhérents à des fins commerciales
- pas de communication des données à des tiers en dehors du cadre contractuel

Charte éthique des données

L'accord sur les nouveaux modes de travail (télétravail et travail nomade) contient un chapitre sur le droit à la déconnexion et suivi de la charge de travail

De plus, une formation en e-learning sur le RGPD est obligatoire pour l'ensemble des salariés.

Conditions et relations de travail

Qualité de vie au travail

Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels : Mise à jour régulière et Plan d'Actions

Sensibilisation sur la Prévention des risques routiers : webinar, ateliers pratiques, journées de formation pratique (pour les salariés ayant de nombreux déplacements professionnels).

Consultation des salariés grâce au programme "Harmonie Potentiel Humain" qui vise à évaluer le niveau d'énergie des salariés et à prévenir leur épuisement, en Novembre 2021. Chaque personne a reçu instantanément un diagnostic individuel comportant des conseils personnalisés. Une synthèse globale et anonymisée des résultats sera faite début 2022. En fonction des résultats globaux, Harmonie Mutuelle pourra mettre en place des actions pour améliorer la qualité de vie au travail des collaborateurs.

Un accord sur le temps de travail est en cours de négociation entre la direction et les syndicats. Il permettra d'encourager le télétravail.

Santé et sécurité au travail

Formation SST pour les collaborateurs (99 personnes formées en 2021 en Bretagne).

Formation à l'utilisation des défibrillateurs sur chaque site

Module de formation en e-learning sur les "premiers secours et gestes qui sauvent"

Dispositif de sécurité des conseillers d'agence

Déploiement de matériels de bureau, informatiques et véhicules selon préconisations médicales.

Mise à jour du Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels

Formation des salariés

Un plan de développement des compétences est élaboré à partir des souhaits des collaborateurs exprimés lors des entretiens annuels et des orientations stratégiques d'Harmonie Mutuelle. Ce plan est doté d'un budget dédié, il est validé par le CSE en début d'année.

Une plateforme de formation interne en e-learning à disposition des collaborateurs afin de les rendre plus autonomes dans leur développement des compétences ; en complément du plan de développement des compétences : MAYA.

Un service formation régional accompagne les collaborateurs au quotidien dans leurs métiers.

Développement du capital humain / employabilité

Formation Devenir Manager Harmonie Mutuelle

Harmonie Mutuelle a démarré en novembre 2021 sa 3ème promotion de « Devenir Manager Harmonie Mutuelle ». Ce parcours dure 30h sur 8 à 10 semaines. Il est animé en distanciel et présentiel avec une alternance d'auto-formation tutorée, de travail individuel et en sous-groupe, de classes virtuelles.

Ce parcours vise à :

- Accompagner la prise de fonction managériale en partageant les fondamentaux de leur rôle et postures

- Partager les éléments clés de notre culture managériale
- Contribuer à faire évoluer certaines postures en passant d'une culture de l'encadrement et de l'expertise (command & control) à une culture de l'accompagnement et de l'animation d'équipes
- Entraîner les managers à engager leurs équipes dans l'objectif de « Satisfaction du client », à renforcer leur sentiment de responsabilité à l'égard de la qualité de service (collaborateur proactif Vs exécutant).

Coaching managers

Une coach interne formée et certifiée assure du coaching en séances individuelles ou en co-développement sur la région Bretagne, depuis 2021, auprès des managers. Il vise à soutenir le développement et l'épanouissement professionnel des managers en les aidant à progresser sur leur posture managériale et leur quotidien opérationnel. Le coach les aide à trouver des réponses en envisageant les situations différemment, en changeant leur angle de vue pour construire des plans d'actions concrets, pour lui-même ou pour ses équipes. Les managers peuvent être accompagnés sur une prise de poste, dans l'évolution de leur posture et de leurs métiers, ou bien pour résoudre des problématiques et/ou atteindre leurs objectifs.

Lutte contre le travail précaire sur le territoire

Déploiement des CDI intérimaires : 7 en 2021.

Priorisation des CDD par rapport aux candidats externes dans les recrutements sur des postes en CDI : 6 postes en 2021 (4 CDD, 1 CDD intérimaire, 1 mobilité interne).

Partenaire historique de Bretagne Ateliers, Harmonie Mutuelle région Bretagne a souhaité renforcer ce partenariat en contribuant à l'emploi de plus de 550 personnes dont 420 sont fragilisées par un handicap. Bretagne Ateliers a mené une opération de levée de fonds en financement participatif, à laquelle Harmonie Mutuelle a participé à hauteur de 500K€.

Information du personnel / entretiens annuels

Des Entretiens d'Evaluation et de Progrès sont réalisés chaque année.

Des Entretiens Professionnels sont réalisés chaque année.

Des formations sont organisées pour les managers pour les former à la conduite des entretiens annuels. Des outils sont mis à leur disposition (guide etc).

Les informations syndicales et des instances représentatives du personnel sont à disposition des collaborateurs sur l'intranet de l'entreprise.

Réunions managériales d'équipes et réunion avec la Direction.

Intranet HM, déploiement du réseau social interne Yammer, Teams et autres outils collaboratifs pour accélérer et développer les échanges et partages.

La mobilité au sein de l'entreprise est encouragée. Ainsi, parmi tous les postes ouverts au recrutement en CDI en 2021, 39,78% ont été pourvus en interne par des salariés en CDI (d'Harmonie Mutuelle ou du groupe VYV).

Accueil / intégration des nouveaux collaborateurs

Des journées d'intégration pour les nouveaux collaborateurs sont organisées.

Un livret d'accueil est à disposition des nouveaux entrants.

Un parcours d'intégration digital mis à disposition pour les nouveaux collaborateurs

Un parcours de formation pour les nouveaux entrants et mis en place en mode digital et présentiel.

Un engagement fort sur l'accueil des jeunes (alternants et services civiques) est mis en place avec une progression depuis 2020.

- des journées d'intégration spécifiques aux alternants sont organisées, regroupant 64 tuteurs et alternants sur 2 journées en Bretagne en 2021 (pour le grand ouest : 117 tuteurs et alternants sur 4 journées).

- les tuteurs sont formés pour le tutorat des alternants : 8 sessions de formation pour 47 tuteurs formés dans le grand Ouest en 2021.

Préservation de l'environnement

Réduction, tri et recyclage des déchets

Plusieurs actions ont été menées : les verres en plastique ont été supprimés au profit de verres en verre remis à chaque salarié, les bouteilles en plastique sont supprimées avec des gourdes et fontaines à eau pour les remplacer.

Un test de recyclage des masques chirurgicaux a été mis en place en octobre 2021 sur le site de Rennes en vue de l'étendre sur les autres sites en 2022.

Prévention de la pollution (eaux usées, gaz à effet de serre...)

Bilan Carbone et Stratégie Climat :

Harmonie Mutuelle renforce ses engagements en faveur de la transition écologique. La mutuelle s'engage aux côtés de l'ADEME dans la démarche « ACT pas à pas », dispositif d'accompagnement des entreprises vers une transition bas carbone.

- 1^{ère} étape de ce projet : le bilan carbone 2019 a été réalisé en mai/juin 2021. Il constitue une étape indispensable et un premier jalon pour établir cette stratégie climat.

- Élaboration d'une stratégie climat d'Harmonie mutuelle pour vote en Assemblée générale en juin 2022. Cette stratégie climat est co-construite avec les parties prenantes depuis septembre 2021. Elle se veut réaliste, concrète et définira les ambitions et objectifs, moyens de les atteindre, méthodes de mesure, gouvernance et points d'étape.

Numérique responsable :

Harmonie Mutuelle sensibilise régulièrement ses collaborateurs au numérique responsable, au moyen de webinaires et documents de sensibilisation.

Gestion et optimisation des déplacements professionnels

Les réunions se tiennent préférentiellement en distanciel ou en mode hybride. Ceci permet de diminuer l'impact environnemental, et favorise une meilleure conciliation Vie professionnelle / Vie personnelle.

La flotte automobile évolue : passage du diesel à l'essence, intégration de véhicules électriques dans le catalogue, véhicule électrique en libre service ...

Des actions de sensibilisation aux mobilités douces sont mises en place dans le cadre des plans de mobilité des sites administratifs.

Intérêts des clients et consommateurs

Politique qualité / écoute clients

79,8 % de nos adhérents sont globalement satisfaits de la mutuelle (données décembre 2021). Notre qualité relationnelle se distingue avec 86,1 % de satisfaction en moyenne.

Nous enregistrons par ailleurs un Net Promoter Score de 28.

Le NPS est un indice allant de -100 à 100 qui mesure la volonté des clients de recommander les produits ou services d'une entreprise à d'autres. Il se calcule par la différence entre le % de promoteurs (notes de 9 à 10) et le % de détracteurs (notes de 0 à 6).

Sécurité, santé des clients et consommateurs

Les adhérents sont sensibilisés avec une approche préventive basée sur les déterminants de santé au travers notamment du programme "la santé de votre enfant" (programme d'accompagnement à la parentalité) ou encore avec le programme "demain s'invente aujourd'hui" pour les séniors.

Par ailleurs, Harmonie mutuelle accompagne ses adhérents par une offre d'accompagnement social (avec un service dédié composé d'assistantes sociales), un soutien psychologique ou encore un service d'assistance.

Développement local et intérêt général

Achats locaux en Bretagne

Des achats sont réalisés auprès d'entreprise du réseau Produit en Bretagne (exemple: eau, biscuits, masques, café etc).

Engagement sociétal et en faveur de l'intérêt général

LA MAISON DE L ALIMENTATION

Harmonie Mutuelle en tant que partenaire santé de l'Association Aux goûts du jour, accompagne le projet de la maison de l'alimentation itinérante qui part sur les routes de Bretagne pour sensibiliser le territoire à une alimentation saine et durable.

A l'aide d'une petite maison en bois (tiny House) la maison de l'alimentation itinérante organise lors de 10 étapes en lien avec les acteurs/trices de chaque territoire breton, un programme varié d'actions en faveur du Bien Manger, destiné aux habitantes, aux entreprises et aux collectivités locales : animations, formations et accompagnements.

L'objectif est de contribuer à l'évolution des comportements alimentaires des enfants et des adultes, ainsi que des circuits de décision et de production locaux en faveur de la mise en place d'une alimentation saine et durable pour tous.

En tant qu'Entreprise Mutualiste à Mission, Harmonie Mutuelle engagée en faveur de la transition alimentaire et soucieuse d'agir au cœur des territoires, s'associe pédagogiquement à ce projet afin de contribuer à faire évoluer les habitudes alimentaires auprès des familles, de leurs enfants et des entreprises.

ACTION SOCIALE

Harmonie Mutuelle dédie un fond social pour ses adhérents, afin de leur faciliter l'accès aux soins.

Une commission composée d'élus du territoire étudie chaque mois les dossiers et statue sur les prises en charge.

En 2021, 400 000 euros ont été redistribués à nos adhérents bretons, pour les aider à financer leur cotisation ou une dépense de santé.

Savoir faire / Certifications

Savoir faire / innovation

Dans la continuité des actions initiées, le Pôle Innovation Harmonie Mutuelle région Bretagne a poursuivi en 2021 ses collaborations avec ses partenaires de l'écosystème : la FrenchTech Rennes-St Malo Le Pool, le pôle de compétitivité Valorial, les technopoles Anticipa et Brest-Iroise.

Aussi, afin de soutenir la dynamique d'innovation territoriale, la création d'entreprises et d'emplois, nous avons souhaité accompagner Le Pool dans l'organisation de l'évènement de la communauté de l'innovation en Bretagne : la Digital Tech Conférence. Cette année, ce temps fort régional mettait en lumière l'aspect vertueux de la démarche d'innovation et la nécessité d'agir collectivement pour le progrès social et environnemental.

Nous avons également initié avec la technopole Anticipa Lannion-Tregor des ateliers sur la protection sociale du dirigeant et de sa famille. En effet, en tant qu'expert du domaine notre rôle est de sensibiliser et de conseiller les entrepreneurs innovants afin qu'ils puissent protéger et pérenniser leur projet en cas d'aléas de l'existence. Nous avons à cœur d'outiller les dirigeants dans la compréhension du système de protection sociale français pour qu'ils se projettent dans l'avenir l'esprit serein et développent leur activité en toute sécurité.

Par ailleurs, nous avons expérimenté sur le département 35 un dispositif ayant pour objectif d'œuvrer à la réduction des risques de iatrogénie médicamenteuse et d'améliorer l'observance thérapeutique du public senior. Il s'agissait, en partenariat avec la plateforme Ma santé bien accompagnée, le réseau de pharmacies Viatrix et la solution de prise de RDV en ligne AvecMonDoc de pousser le Bilan partagé de médication ou BPM, de faciliter son test d'éligibilité et sa demande d'accompagnement. Le BPM est service permettant aux seniors de plus de 65 ans prenant au moins 5 médicaments par jour depuis plus de 6 mois d'avoir accès à des RDV individuels et suivis en officine.

Fort de ses 23 000 visites sur le site, le dispositif sera étendu à la région Bretagne en 2022.