



**MUTUALITÉ
FRANÇAISE**

SERVICES DE SOINS ET D'ACCOMPAGNEMENT
CHARENTE



RESPONSABILITE SOCIETALE DES ENTREPRISES

Rapport 2024 et Engagements 2025



Sommaire

1	Préambule	5
2	Gouvernance et métiers de la Mutualité Française Charente	6
2.1	Gouvernance	6
2.2	Nos Collaborateurs	6
2.3	Nos activités et implantations sur le territoire	6
2.4	Raison d'être de la Mutualité Française	6
3	Nos accomplissements RSE	7
3.1	Nos actions historiques sur le territoire	7
3.2	Nos actions permanentes pour préserver le bien-être de nos collaborateurs	9
3.3	Nos initiatives 2023-2024	11
3.3.1	Démarche RSE	11
3.3.2	Initiatives depuis la publication de notre démarche RSE	11
4	Nos engagements 2025.....	12
4.1	Conduire nos activités de manière responsable afin de respecter l'environnement et avoir un impact positif et durable sur la société	12
4.1.1	Proposer des mesures permettant d'optimiser le transport des salariés depuis leur domicile mais aussi celui des clients, patients, usagers pour l'ensemble de nos sites	12
4.1.2	Maintenir notre positionnement d'employeur responsable	13
4.1.3	Poursuivre nos actions sur la qualité de vie au travail	15
4.1.4	Entretenir notre niveau d'exigence sur le bien-être de nos clients, patients et résidents	17
4.1.5	Préserver notre position d'acteur de la santé sur le territoire	18
4.2	Améliorer en continu notre empreinte environnementale	18
4.2.1	Poursuivre l'optimisation des consommations d'énergie et les investissements nécessaires sur chacun des sites	18
4.2.2	Intégrer la gestion des consommations d'eau à notre gestion environnementale	18
4.2.3	Optimiser les transports et déplacements directement liés à nos activités à domicile	19
4.2.4	Poursuivre l'optimisation de la gestion des déchets en travaillant notamment sur leur diminution	19
4.2.5	Réduire les émissions de GES associées aux Achats	20
4.2.6	Optimiser les émissions liées à nos immobilisations	20
4.2.7	Poursuivre la dématérialisation de nos différents supports et processus	21
4.3	Sensibiliser les salariés et leur donner les moyens d'agir	21
4.3.1	Poursuivre la sensibilisation et la formation aux enjeux environnementaux	21
4.3.2	Organiser l'écoute et susciter l'initiative des salariés	22
	La Mutualité Française Charente, une entreprise engagée	23

1 | Préambule

Créée en 1924, la Mutualité Française Charente, membre de la Fédération Nationale de la Mutualité Française, est un organisme relevant de l'économie sociale et solidaire qui développe et gère des Services de Soins et d'Accompagnement Mutualistes (SSAM) implantés sur le territoire de la Charente.

Notre offre de santé sur le territoire se décline par 24 services de soins et d'accompagnement : 7 centres d'optique, 5 centres d'audition, 6 centres dentaires, 3 Résidences Mutualistes (EHPAD), 1 établissement d'Hospitalisation à Domicile (HAD), 1 Service de Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD) et 1 Centre de Ressources Territorial (CRT). Véritable acteur économique, social et de santé du territoire, la Mutualité Française Charente est engagée dans une démarche RSE. En lien avec l'ensemble de nos parties prenantes, notre démarche se veut solidaire, responsable et vise à une amélioration continue de nos pratiques.

Cette démarche s'articule selon les 3 axes de la RSE.



ENGAGEMENT ENVIRONNEMENTAL

L'axe environnemental de la démarche RSE revêt une importance majeure. Il vise à réduire l'impact écologique des activités de l'entreprise, tout en répondant aux attentes des usagers et permet à l'entreprise de mieux comprendre les risques d'une conduite écologique non maîtrisée.

La Mutualité Française Charente s'engage à avoir une démarche proactive en intégrant des critères environnementaux dans la conduite de ses activités.



ENGAGEMENT ÉCONOMIQUE

L'axe économique consiste à concilier performance financière et impact positif sur la société. Il participe à l'anticipation des risques, à l'amélioration de l'efficacité et à l'optimisation des coûts. Il est vecteur de pérennisation des activités de l'entreprise.

La Mutualité Française Charente s'attache à piloter et gérer ses activités de façon responsable pour assurer la pérennité économique tout en tenant compte des enjeux sociaux, environnementaux et éthiques.



ENGAGEMENT SOCIÉTAL

L'axe sociétal concerne la manière dont une entreprise contribue au bien-être de la société dans son ensemble. Cela regroupe les actions, les comportements, les attitudes, susceptibles de contribuer à une meilleure qualité de vie.

La Mutualité Française Charente s'engage à soutenir le développement social, l'inclusion et l'amélioration des conditions de vie, tant au niveau local que global et au service de l'intérêt collectif.

Cet axe nous permet également de favoriser l'épanouissement et le bien-être de nos collaborateurs et le placer au cœur des actions.

2 | Gouvernance et métiers de la Mutualité Française Charente

2.1 GOUVERNANCE



Un Conseil d'Administration
composé de 15 Administrateurs



Une Direction
Générale



Un Comité de
Direction

2.2 NOS COLLABORATEURS

605 collaborateurs en 2024 répartis de la manière suivante :

Pôle Sanitaire et Médico-Social :

246 collaborateurs en EHPAD
5 collaborateurs en CRT
72 collaborateurs en HAD
146 collaborateurs en SSIAD

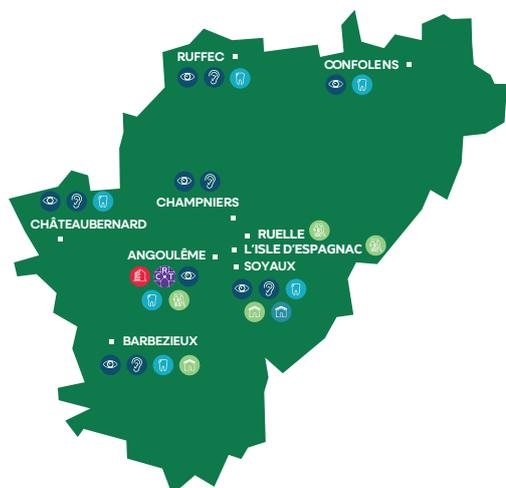
Pôle des Biens Médicaux :

54 collaborateurs en Optique
14 collaborateurs en Audition
41 collaborateurs en Dentaire

Siège Social :

27 collaborateurs

2.3 NOS ACTIVITES ET IMPLANTATIONS SUR LE TERRITOIRE



- Siège Social
- Centres d'Optique
- Centres d'Audition
- Espaces Dentaires
- Résidences Mutualistes
- HAD (intervient sur tout le département)
- SSIAD
- CRT

2.4 RAISON D'ETRE DE LA MUTUALITÉ FRANÇAISE

« Se protéger mutuellement aujourd'hui, pour, ensemble, construire les solidarités de demain. »

3 | Nos accomplissements RSE

3.1 NOS ACTIONS HISTORIQUES SUR LE TERRITOIRE

Depuis 100 ans, la Mutualité Française Charente est un acteur de santé incontournable sur le territoire.

Au-delà de nos activités, notre engagement s'exprime notamment via nos partenariats et nos nombreuses participations aux manifestations sur le territoire.

| Actions de prévention



Actions de prévention auprès des étudiants, des seniors, à l'UDAF, au CCAS de Garat, lors du salon Handi Charente, en lien avec les opérations de la sécurité routière.

Actions de dépistage en collaboration avec les Mutuelles.



Interventions en milieu scolaire dans le cadre de l'opération MT'Dents de la CPAM et en milieu scolaire, professionnel, réinsertion professionnelle et en crèche dans le cadre du programme Atelier Santé Ville Angoulême.



Diagnostics bucco-dentaires en EHPAD (dépistage de l'ensemble des habitants et formation du personnel par les praticiens de nos espaces dentaires),

Développement de l'accueil de nuit et de la halte répit à l'EHPAD « Les Jardins de la Garenne », création d'un Pôle d'Activités et de Soins Adaptés (PASA) à l'EHPAD « Les Carreaux » et à l'EHPAD « Les Jardins de la Garenne »,

« Parlez-nous d'amour » : sensibilisation du personnel à la sexualité en EHPAD et groupe de parole de résidents sur leur sexualité, polymédication et prévention de la iatrogénie médicamenteuse,

Repérage des fragilités : diagnostic fait par l'IDE formée, prise en charge médicamenteuse, prévention de la mobilité : Yoga...,

Prévention des chutes en EHPAD, prévention de la dénutrition en EHPAD,

Achat d'un fauteuil isocinétique,

Spectacle musical « Jouons de la musique ».

| Partenariats sportifs



- SA XV Rugby
- ACFC FOOT Angoulême
- Athlétisme G2A

| Participation aux différentes manifestations



LES BALLEs ROSES



- Ruffectival
- Circuit des remparts
- Foire Expo de Barbezieux
- Festival de Confolens
- Octobre Rose
- Les Balles Roses
- Noël Sons et lumières du Grand Angoulême
- La Charente a un énorme talent
- ADAP'TA COURSE
- Coupe d'Europe de Montgolfières
Mainfond

| Participation au challenge mobilité tous les ans depuis 2021.



Nous participons activement à l'économie locale. Nous avons, par exemple, mis en place des **Bons restaurants locaux** propres à l'entreprise.



3.2 NOS ACTIONS PERMANENTES POUR PRÉSERVER LE BIEN-ÊTRE DE NOS COLLABORATEURS



A son arrivée, chaque nouveau collaborateur effectue un parcours d'intégration sur notre plateforme collaborative FEDORA.



Dans les 6 mois après son arrivée, il/elle participe également à une réunion d'intégration en présence du Président et de la Directrice Générale.

L'objectif est de présenter l'environnement global (Mutualité Française, Mutualité Française Charente, la gouvernance, l'organisation et l'établissement auquel le salarié est rattaché), la Santé / Sécurité au travail (Mutuelle, Prévoyance, DUERP) et les différentes informations aux salariés (salaires, formation professionnelle, les coordonnées des IRP, les avantages sociaux..etc)



Une formation spécifique à tous les nouveaux salariés des centres d'optique et d'audition est systématiquement réalisée au siège, pendant 3 jours, pour une parfaite connaissance de la stratégie de l'entreprise et de l'enseigne Écouter Voir. Ces temps sont également réalisés et organisés dans les autres activités pour une parfaite intégration au sein des établissements et services de la Mutualité Française Charente.



Nous collaborons étroitement avec France Travail pour revitaliser l'emploi et recruter des salariés habitant dans un quartier prioritaire de la politique de la ville. Nous participons activement au dispositif Emplois Francs.



Notre participation à Actions Logement permet d'accompagner les salariés de la Mutualité Française Charente dans leur parcours résidentiel et professionnel grâce à des aides financières et des services. Ainsi Action Logement accompagne les salariés dans leur parcours logement en mettant à leur disposition des aides et services adaptés à leur projet logement et répondant à leur besoin : aides financières pour faciliter l'accès à un logement, aides spécifiques destinées aux jeunes et aux salariés en difficulté, prêts et services pour accéder à la propriété ou réaliser des travaux. La Mutualité Française Charente communique largement en interne sur cette participation à travers les instances représentatives du personnel et à travers notre plateforme collaborative FEDORA.



Afin de garantir le respect de la vie personnelle et familiale des salariés, un accord sur le droit à la déconnexion a été mis en place par la Direction et les partenaires sociaux dès 2019. Les outils numériques sont utilisés de manière raisonnée et cet usage est encadré.



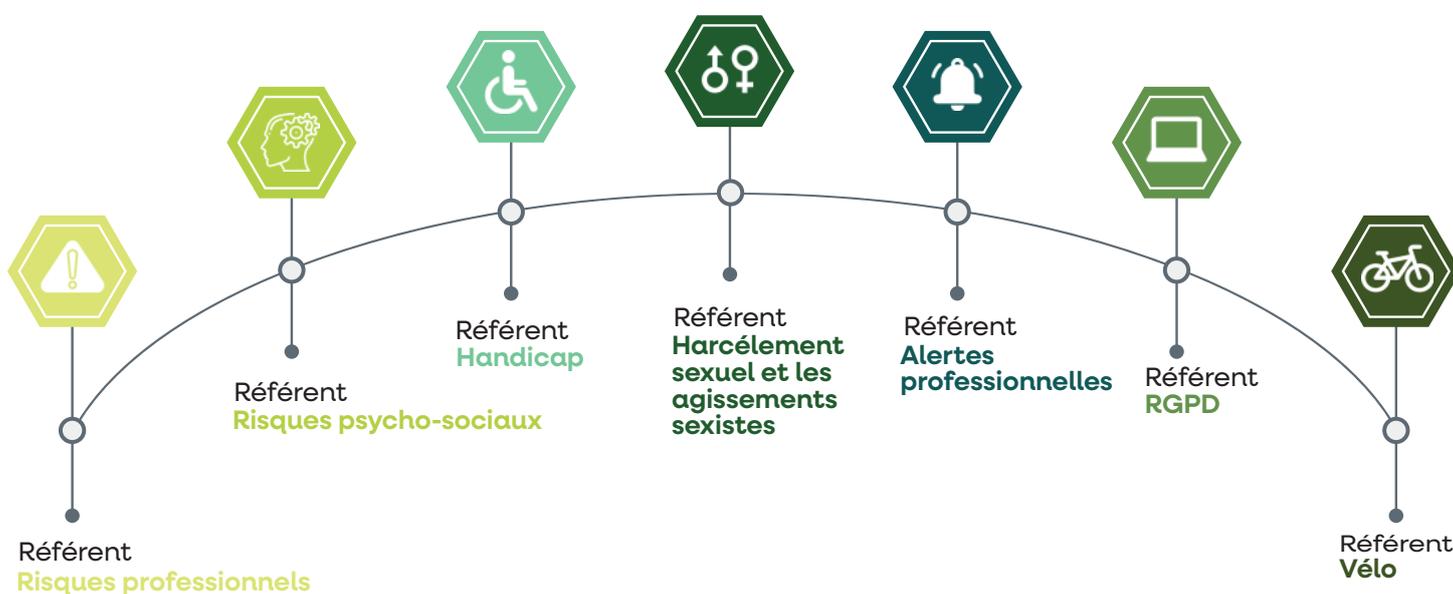
Au-delà de l'urgence de l'épisode sanitaire qui a eu lieu lors de la pandémie de Covid-19, nous sommes conscients de l'impact de nos activités sur l'environnement. Par conséquent, nous avons mis en place un accord d'entreprise sur le télétravail en décembre 2022 dans le but d'adopter un fonctionnement pérenne à ce sujet.

D'autres accords d'entreprise nous permettent de garantir le bien-être de nos collaborateurs : l'accord relatif à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes signé en 2023 qui aborde également un point sur l'étude des demandes de travail à temps partiel ainsi que les études bienveillantes des demandes de temps plein.

Une procédure harcèlement existe depuis 2023. Elle précise les outils mis à disposition aux salariés pour favoriser tout signalement.



Enfin, une liste des référents a été créée pour permettre d'encadrer et d'organiser l'ensemble de ces accords relatifs au bien-être des salariés au travail. Il s'agit des référents suivants :



L'intégralité de ces accords et référents est disponible de manière permanente sur notre plateforme collaborative FEDORA.

Au-delà de ces accords élaborés avec nos partenaires sociaux, nous menons une enquête sur la qualité de vie au travail tous les 4 ans. A l'issue de cette enquête, des groupes de travail par établissement sont constitués pour analyser les résultats, définir les thèmes prioritaires et mettre en place des plans d'actions.

Nous sommes engagés dans le dispositif TMS Pro pour nos EHPADs avec pour objectif d'identifier les situations à risque ainsi que les actions à mener pour ensuite évaluer les actions.



3.3 NOS INITIATIVES 2023 - 2024

3.3.1 Démarche RSE

En mai 2023, nous avons publié notre première démarche RSE qui précisait notre engagement écologique notamment au travers des initiatives suivantes :

 <p>Harmonisation des températures (chaud et froid), d'eau sur nos différents sites et en fonction des activités.</p>	 <p>Mise en place de dispositifs à LED lors des changements d'éclairage.</p>	 <p>Diminution des déchets papiers grâce à la définition de règles d'impression.</p>
 <p>Standardisation des horaires d'éclairage des enseignes pour les centres d'optique et d'audition.</p>	 <p>Déclaration d'engagement dans le déploiement d'un plan de mobilité pour favoriser le télétravail, le covoiturage et les mobilités douces.</p>	 <p>Formation / sensibilisation des salariés à la Santé Environnementale.</p>

Cet engagement a été confirmé par le recrutement d'une ressource dédiée RSE au sein du service Patrimoine et Achats en octobre 2023.

3.3.2 Initiatives depuis la publication de notre démarche RSE

A la suite de la publication de notre démarche RSE, nous avons :



- Sensibilisé les salariés à la RSE via la création d'une vidéo de présentation de la RSE, diffusée sur le site internet de la Mutualité Française Charente et la plateforme collaborative FEDORA,



- Mis en route une boîte à idées RSE sur la plateforme collaborative FEDORA,



- Effectué une mise à jour de nos audits énergétiques des bâtiments complétés par un audit transport,



- Effectué notre premier bilan carbone déposé en juillet 2024 sur la plateforme nationale,



- Œuvré sur le thème des déchets via la mise en place du tri et de la collecte des biodéchets sur nos 3 résidences mutualistes et l'harmonisation du tri des déchets sur l'ensemble de nos sites,



- Réalisé une cartographie de nos déchets maintenue en constante évolution grâce à nos actions d'amélioration continue,



- Labellisé l'ensemble de nos sites Objectif Employeur Pro-Vélo (OEPV).

4 | Nos engagements 2025

Compte tenu de l'ensemble de ces actions déjà en cours au sein de la Mutualité Française Charente, des 3 piliers de la RSE (Environnemental, Économique et Sociétal) ainsi que de notre bilan carbone effectué en 2024, nous poursuivons activement notre démarche conformément à notre charte, autour des 3 thématiques suivantes :



Ces thématiques sont déclinées en objectifs.

4.1 CONDUIRE NOS ACTIVITÉS DE MANIÈRE RESPONSABLE AFIN DE RESPECTER L'ENVIRONNEMENT ET AVOIR UN IMPACT POSITIF ET DURABLE SUR LA SOCIÉTÉ

4.1.1 Proposer des mesures permettant d'optimiser le transport des salariés depuis leur domicile mais aussi celui des clients, patients, usagers pour l'ensemble de nos sites.

Des échanges avec les partenaires sociaux ont permis de finaliser l'accord sur la mobilité au sein de la Mutualité Française Charente en février 2025.

L'objectif est de faciliter et proposer des mesures permettant de développer une mobilité à moindre impact pour les salariés.



Dans le cadre de notre accord sur la mobilité et de notre labellisation Objectif Employeur Pro-Vélo reçue en 2024, nous allons poursuivre nos actions pro-vélo et maintenir nos échanges avec les différentes collectivités territoriales en identifiant les écarts vis-à-vis de nos besoins.



D'ici à 2027, notre objectif est d'atteindre sur l'ensemble de nos sites une part modale moyenne vélo de :



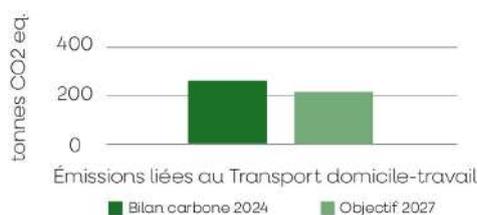
Au-delà du plan d'actions Bilan Carbone, un certain nombre d'autres actions sont inscrites au plan d'actions du plan de mobilité employeur sur les thèmes suivants :

- promotion des déplacements propres,
- équipements et aménagements adaptés,
- mesures et incitations financières.

D'ici 2027, notre objectif de réduction d'émissions liées au transport domicile / travail est de :



Objectifs de réduction d'émissions

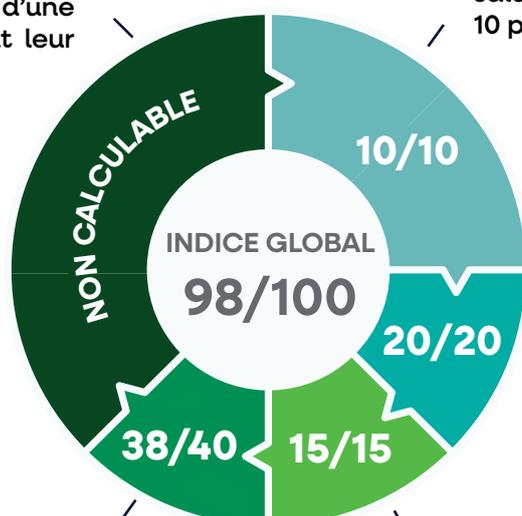


4.1.2 Maintenir notre positionnement d'employeur responsable

Nous publions notre index d'égalité professionnelle tous les ans. Pour l'année 2024, la Mutualité Française Charente obtient l'indice global de **98/100**, qui se décompose comme suit :

Sur l'indicateur relatif au **pourcentage de salariés ayant bénéficié d'une augmentation dans l'année suivant leur retour de congé maternité.**

Sur l'indicateur relatif au **nombre de salariés du sexe sous-représenté parmi les 10 plus hautes rémunérations.**



Sur l'indicateur relatif à l'**écart de taux d'augmentations individuelles.**

Sur l'indicateur relatif à l'**écart de rémunération.**

Sur l'écart **de promotion.**

Nous nous engageons à poursuivre les actions anti-discrimination à toutes les étapes de la vie professionnelle, à maintenir le suivi de l'index d'égalité professionnelle, notre procédure harcèlement, l'accord égalité H/F, les études des demandes de travail à temps partiel ainsi que les études bienveillantes des demandes de temps plein.

Dans le cadre de notre engagement en faveur d'un environnement de travail inclusif et respectueux, nous avons décidé de la mise place d'une action de sensibilisation sur les idées reçues liées à l'inclusion des personnes LGBT+. Cette sensibilisation aura lieu le lundi 14 avril 2025.

À travers cette action, nous affirmons notre volonté de contribuer à la construction d'un monde plus inclusif au sein de la Mutualité Française Charente, où la diversité est une richesse partagée et valorisée. Puis nous travaillons à formaliser notre engagement en la matière.



LA MUTUALITÉ FRANÇAISE CHARENTE RENFORCE ACTIVEMENT LA DÉMARCHÉ TMS EN S'APPUYANT D'ORES ET DÉJÀ SUR LES POINTS FORTS SUIVANTS :

- le suivi des indicateurs concernant les accidents du travail et les maladies professionnelles, qui permet à la Mutualité Française Charente d'avoir un état partagé des accidents du travail et des maladies professionnelles sur ses trois EHPAD,
- les DUERP des trois EHPAD sont mis à jour tous les ans en étroite concertation avec les membres de la CSSCT,
- les formations à la prévention des risques liés à l'activité physique (PRAP) sont réalisées (formation initiale ou actualisation des connaissances) tous les ans et permettent aux salariés des EHPAD d'être acteur de leur propre prévention,
- la Mutualité Française Charente investit annuellement au sein des EHPAD « La Source » et « Les Jardins de la Garenne » pour la prévention des TMS. En effet, tous les ans, 5 chambres supplémentaires sont équipées de rail de manutention.

Il est précisé que l'EHPAD « Les Carreaux », en projet de reconstruction sur Champniers, sera intégralement équipé en rail de manutention.

Nous prévoyons également de renouveler nos formations / sensibilisation à la sécurité à vélo sur 2025.

4.1.3 Poursuivre nos actions sur la qualité de vie au travail

Un accord d'entreprise sur le droit à la déconnexion est en place.

L'enquête sur la qualité de vie au travail menée tous les 4 ans nous a permis d'identifier les thématiques sur lesquelles travailler et de mener un certain nombre d'actions sur la période 2020-2024.

Exemples d'actions menées :

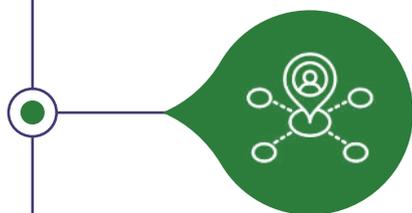
Thématique	Actions
Améliorer le partage et l'accès à l'information.	Création et pérennisation d'un poste de Chargé de la Transformation Digitale qui a notamment permis de construire une plateforme collaborative, de lancer un site internet, et de promouvoir l'utilisation des outils numériques.
Donner du sens au travail.	L'information sur les orientations stratégiques de l'entreprise est maintenant diffusée via les Directeurs et le CSE.
Améliorer la connaissance des conventions collectives.	Utilisation de la plateforme collaborative pour mettre à disposition permanente les conventions collectives
Développer la reconnaissance professionnelle et financière.	Mise en place d'un PEE pour l'ensemble des salariés, pesée de certains postes demandeurs effectuée avec les Délégués Syndicaux pour vérifier la classification.
Améliorer le bien-être au travail.	Les membres du CODIR élargi ont suivi, en 2021, une formation sur le droit à la déconnexion. Les salariés de la filière domicile ont bénéficié en 2023 de 13 séances de sophrologie d'une durée de 1h15.
Accompagner le changement de métiers des salariés.	La Direction des Ressources Humaines a accompagné, de manière régulière, des collaborateurs dans le cadre de formations en cours des 4 dernières années (dispositifs PRO-A et période de professionnalisation pour obtenir le diplôme d'Etat d'aide-soignant, VAE et contrat de professionnalisation afin d'obtenir le BTS opticien lunettier, formation continue pour Master II. Economie Sociale et Solidaire, reclassement via Formation standardiste et formation ASG, formation IDE.
Favoriser l'équilibre de vie privée/professionnelle.	Accord sur le télétravail signé en 2022.
Améliorer les conditions physiques de travail des soignants du pôle SMS.	Des formations initiales ou de recyclage sur la Prévention des Risques liés à l'Activité Physique en secteur Sanitaire et Social ont été effectuées et seront poursuivies.
Prévenir l'usure professionnelle.	Sensibilisation des Directeurs d'EHPAD à la méthode TMS Pro et mise en place de cette démarche
Améliorer la gestion de l'absentéisme pour stabiliser les équipes de travail et limiter l'impact financier des CDD.	Le dispositif des alternants a permis de diminuer le recours aux CDD et à l'intérim et l'absentéisme a diminué sur 2 EHPAD. Il a également permis d'identifier des ressources potentielles et de les recruter en CDI lorsque nécessaire.
Permettre aux soignants de la filière Domicile d'accéder à un accompagnement psychologique.	En 2021, 2022 et 2023, les soignants ont bénéficié de séances d'analyse de la pratique avec l'organisme Gaïa Libra. En 2022 et 2023, l'IRTS a dispensé 67 séances de 2 heures d'analyse de la pratique pour les soignants.

À la suite de l'enquête menée fin 2024, un nouveau groupe de travail et un nouveau plan d'actions vont être lancés courant 2025.

Dans le cadre de notre accord d'entreprise sur la Gestion des Emplois et des Compétences, et au-delà des actions déjà évoquées (création de la plateforme collaborative, parcours d'intégration des nouveaux salariés...), la Mutualité Française Charente agit notamment sur les thématiques suivantes :



Politique de promotion de ses métiers auprès du grand public à travers la participation à des forums, des salons et le développement de partenariats auprès d'acteurs institutionnels ou de la formation initiale (écoles, IFSI MFR, Université Bordeaux, IRIS, CFA, jury d'examen, services civiques...),



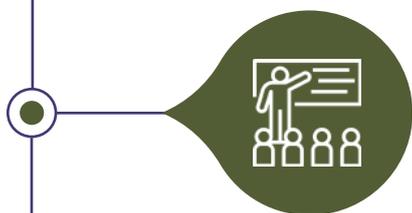
Développement de la mobilité interne,



Aménagement de fin de carrière pour la transition entre activité et retraite,



Transmission des savoirs et des compétences,



Accompagnement du parcours professionnel via la formation et identification des futurs talents de l'entreprise.

4.1.4 Entretien notre niveau d'exigence sur le bien-être de nos clients, patients et résidents

Nous nous attachons à entretenir un niveau d'exigence sur le bien-être des clients, patients, résidents, associé à une qualité de service dans l'ensemble de nos établissements et services.

Pour répondre à cet objectif, nous nous engageons à poursuivre les formations à la bientraitance et l'adaptation des compétences (soins palliatifs / mise en place de l'HAD-Rééducation).

Les managers et la Direction des Ressources Humaines redoublent de vigilance sur ce sujet des droits fondamentaux de nos clients, patients et résidents.

Une procédure disciplinaire a été élaborée pour traiter rapidement des cas éventuels qui pourraient se produire.



Nous poursuivons les enquêtes de satisfaction au Pôle Sanitaire et Médico-Social sur les thèmes du bien-être dans la résidence, des relations avec les salariés, de la restauration et de l'animation.

Concernant le SSIAD et l'HAD, les enquêtes de satisfaction portent notamment sur les soins et les relations avec les salariés.

Nos Conseils de la Vie Sociale (CVS) ont une importance particulière : dans ce cadre aussi les opinions des résidents sont prises en compte. Les usagers sont au cœur de l'institution, impliqués dans l'organisation de l'EHPAD.

Après une formation bénéfique à l'EHPAD « Les Jardins de la Garenne » pour une prise en charge Montessori des résidents, nous allons former l'ensemble des personnels de nos EHPAD « Les Carreaux » et « La Source » sur 2025 - 2026.

Nous allons poursuivre les formations de nos salariés en EHPAD par nos chirurgiens-dentistes sur la détection de maladies, la prise en charge des résidents sur l'appareil manducateur (lavage de dents, nettoyage des appareils et détection des maladies bucco-dentaires en amont).



La qualité de la prise en charge de nos espaces dentaires est mesurée via des enquêtes de satisfaction que nous allons pérenniser sur 2025.

Au-delà de ces enquêtes ponctuelles, les patients de nos espaces dentaires sont maintenant impliqués dans l'amélioration continue de notre prise en charge par la présence en continu d'urnes à suggestions dans les salles d'attente.

Enfin, nous mettons en place en 2025 une charte de bientraitance dans les espaces dentaires qui oblige tant les praticiens que les patients au travers d'engagements mutuels.



Concernant notre filière optique et audition, nous effectuons un baromètre annuel de la satisfaction de nos clients qui prend en compte tant la satisfaction du produit acheté (notamment le confort de la monture, le confort de vision, le confort et la qualité d'écoute...) que la satisfaction de l'expérience en magasin (accueil, prise en charge, conseil).

Nous nous engageons à maintenir notre service d'optique à domicile pour permettre aux clients ne pouvant pas se déplacer de bénéficier de nouvelles paires de lunettes.

Concernant la protection des données à caractère personnel, nous y attachons une importance particulière en application des recommandations du RGPD et un DPO a été désigné au sein de l'entreprise.

4.1.5 Préserver notre position d'acteur de santé sur le territoire

Nous avons mis en place des Bons restaurants locaux propres à l'entreprise qui n'imposent aucun frais de gestion aux restaurateurs en comparaison des Tickets Restaurant plus classiques et qui permettent de favoriser les établissements du territoire.

Nous nous engageons à maintenir notre participation active à l'économie locale au travers d'actions de mécénat, de partenariats, et en prenant part à de nombreuses manifestations culturelles et sportives.

Nous continuons également nos actions de prévention sur le Pôle des Biens Médicaux.

Nous nous engageons à maintenir le label « GreyPride Bienvenue » obtenu dans notre résidence « Les Jardins de la Garenne » qui a pour objectif de prendre en compte la sexualité, l'orientation sexuelle, l'identité de genre et l'accueil des personnes séropositives dans les EHPAD. Cette labellisation permet la mise en place d'un plan de formation de nos salariés pour favoriser l'inclusion.

Le bilan 2024 de nos actions de dépistage et de prévention auprès des Mutuelles, des pouvoirs publics et des EHPAD s'élève à 16 actions.

En 2025, nous prévoyons d'intensifier nos actions de dépistage et de prévention auprès des mutuelles et des pouvoirs publics.

4.2 AMÉLIORER EN CONTINU NOTRE EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE

4.2.1 Poursuivre l'optimisation des consommations d'énergie et les investissements nécessaires sur chacun des sites

Comme exposé précédemment, un certain nombre d'initiatives ont été mises en place sur cette thématique en 2023, et notamment des actions d'harmonisation des températures. Dans cet objectif, nous avons investi dans une GTC nous permettant de gérer plus efficacement et de manière centralisée les températures de l'ensemble de nos bâtiments.

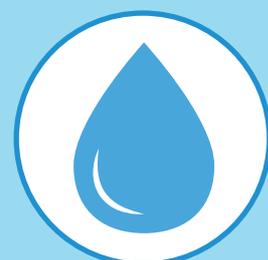


De nouveaux investissements au niveau des éclairages sur les sites ont également été engagés pour poursuivre notre action de réduction des émissions de GES associées à nos bâtiments.



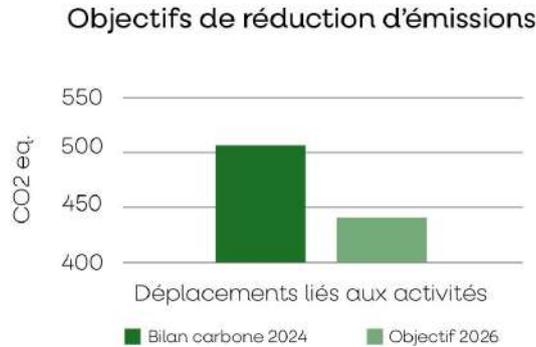
4.2.2 Intégrer la gestion des consommations d'eau à notre gestion environnementale

L'eau est une nouvelle thématique que nous intégrons à compter de 2025 dans nos règles de fonctionnement avec pour objectif d'identifier les points de consommation majeurs pour travailler à les réduire durablement.



4.2.3 Optimiser les transports et déplacements directement liés à nos activités à domicile

Notre bilan carbone et notre audit énergétique transport pointent l'importance du transport dans notre offre de services. Nous poursuivons les études d'intégration de transports moins émissifs pour la conduite des activités et nous nous engageons à maintenir une optimisation de nos tournées via notre logiciel adapté.



4.2.4 Poursuivre l'optimisation de la gestion des déchets en travaillant notamment sur leur diminution



4.2.5 Réduire les émissions de GES associées aux Achats

Nous démarrons un travail avec nos fournisseurs pour mesurer et diminuer les émissions de GES associées au transport d'achats de biens et de services d'une part, et pour mesurer et diminuer si possible l'empreinte carbone des produits achetés, d'autre part.

Un autre axe de travail porte sur le conditionnement des produits achetés avec l'objectif de les réduire.

Si le résultat en gain d'émissions de GES de certaines de nos actions Achats sera réduit, cette démarche via nos fournisseurs exercera une influence notable sur notre chaîne de valeur.

Concernant les matières premières utilisées pour la restauration en résidences mutualistes, nous continuons notre démarche pour la réduction des impacts démarrée notamment avec la loi Egalim et qui sera renforcée par les actions décidées à la suite de notre bilan carbone. Les thématiques resteront liées aux approvisionnements plus durables et de qualité, aux actions visant à réduire le gaspillage alimentaire et à une diversification des sources de protéines.

Dans ce dernier domaine, nos attentes en gain d'émissions de GES s'élèvent à 37 T de CO2 eq.

4.2.6 Optimiser les émissions liées à nos immobilisations

Nous avons réduit notre empreinte en achetant des mobiles reconditionnés lors du renouvellement de notre flotte.

Notre objectif est de sélectionner le levier adapté nous permettant de réduire notre poste d'émissions lié au matériel informatique. Nous prévoyons de maintenir notre veille du matériel existant dans l'objectif d'allonger sa durée de vie tout en conservant l'adéquation avec les besoins des utilisateurs.



4.2.7 Poursuivre la dématérialisation de nos différents supports et processus

Dans la lignée de la dématérialisation de la gestion au quotidien de notre flotte automobile, un certain nombre de projets de dématérialisation verront le jour en 2025 avec notamment la mise en place de nouveaux logiciels permettant de :



Gérer les autorisations de demandes de recrutement de la part des responsables de services,

Augmenter les compétences des salariés via une plateforme de formation à distance,



Dématérialiser les demandes de congés,



Favoriser la formation et la veille métier via la participation à des webinaires,



Gérer les entretiens annuels des salariés,

Administrer l'ensemble des tâches et documents associé aux entrées et sorties de personnel,



Piloter le processus budgétaire.

4.3 SENSIBILISER LES SALARIÉS ET LEUR DONNER LES MOYENS D'AGIR

4.3.1 Poursuivre la sensibilisation et la formation aux enjeux environnementaux

Une formation/sensibilisation à la Santé Environnementale est mise en place depuis 2023. L'objectif de cette formation est d'informer l'ensemble des salariés sur l'exposition aux polluants et leur conséquence sur la santé, de permettre de repérer ces polluants, et d'effectuer les bons choix d'achat.

Nous nous engageons à former, de manière permanente, l'ensemble de nos salariés à la Santé Environnementale.

Au cours du premier trimestre 2025, l'ensemble du Codir élargi participera à une Fresque du climat pour être formé de manière homogène sur les liens de cause à effet du réchauffement climatique et pour appréhender le caractère systémique de la crise écologique.

Cette formation servira de socle au déploiement du plan d'actions du bilan carbone.

Une formation à l'éco-conduite sera également proposée aux salariés.

2023

MISE EN PLACE FORMATION SANTÉ ENVIRONNEMENTALE

2025

FORMATION DU CODIR ÉLARGI SUR LES CAUSES DU RÉCHAUFFEMENT CLIMATIQUE

MISE EN PLACE D'UNE FORMATION À L'ÉCO-CONDUITE POUR LES SALARIÉS

4.3.2 Organiser l'écoute et susciter l'initiative des salariés

Depuis le dernier trimestre 2023, nous avons inclus 100 % de nos informations RSE (projets, informations, sensibilisations...) sur la plateforme collaborative FEDORA.

La boîte à idées, disponible sur FEDORA, est également utilisée pour les suggestions RSE. Nous nous engageons à assurer un retour sur les suggestions.

Nous sollicitons les Instances Représentatives du Personnel pour faire remonter les initiatives.



En parallèle de cette politique RSE, même si la Mutualité Française Charente n'y est pas soumise, une analyse des exigences de la CSRD est en cours pour un potentiel engagement volontaire.

La Mutualité Française Charente, une entreprise engagée.

CHARTRE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DES ENTREPRISES (RSE)

Sur la base des 3 axes de la RSE, piliers de notre politique et dans la lignée de notre bilan carbone effectué en 2024 pour l'ensemble de nos activités, la Mutualité Française Charente s'engage sur les thématiques suivantes :



1 CONDUIRE NOS ACTIVITÉS DE MANIÈRE RESPONSABLE AFIN DE RESPECTER L'ENVIRONNEMENT ET AVOIR UN IMPACT POSITIF ET DURABLE SUR LA SOCIÉTÉ

Objectif 1 : Proposer des mesures permettant d'optimiser le transport des salariés depuis leur domicile mais aussi celui des clients, patients, usagers pour l'ensemble de nos sites.

Objectif 2 : Maintenir notre positionnement d'employeur responsable.

Objectif 3 : Poursuivre nos actions sur la qualité de vie au travail.

Objectif 4 : Entretien notre niveau d'exigence sur le bien-être de nos clients, patients et résidents.

Objectif 5 : Préserver notre position d'acteur de santé sur le territoire.

2 AMÉLIORER EN CONTINU NOTRE EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE

2 AMÉLIORER EN CONTINU NOTRE EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE

Objectif 1 : Poursuivre l'optimisation des consommations d'énergie et les investissements nécessaires sur chacun des sites.

Objectif 2 : Intégrer la gestion, des consommations d'eau à notre gestion environnementale.

Objectif 3 : Optimiser les transports et déplacements directement liés à nos activités à domicile.

Objectif 4 : Poursuivre l'optimisation de la gestion des déchets en travaillant notamment sur leur diminution.

Objectif 5 : Réduire les émissions de GES associées aux Achats.

Objectif 6 : Optimiser les émissions liées à nos immobilisations.

Objectif 7 : Poursuivre la dématérialisation de nos différents supports et processus.

3 SENSIBILISER LES SALARIÉS ET LEUR DONNER LES MOYENS D'AGIR

3

1 CONDUIRE NOS ACTIVITÉS DE MANIÈRE RESPONSABLE

1

3 SENSIBILISER LES SALARIÉS ET LEUR DONNER LES MOYENS D'AGIR DANS LEURS ACTIVITÉS QUOTIDIENNES

Objectif 1 : Poursuivre la sensibilisation et la formation aux enjeux environnementaux.

Objectif 2 : Organiser l'écoute et susciter les initiatives des salariés

Delphine LAMOTHE PELLETIER,
Directrice Générale

➤ L'ENSEMBLE DE CES OBJECTIFS EST DÉTAILLÉ DANS NOTRE RAPPORT RSE.



62 Rue Saint-Roch - 16000
Angoulême

Tél : 05 45 20 51 10

@ : contact@mutualite16.fr