

Rapport de durabilité 2023



de durabilit
cht 2023 Re
tenibilità 2
de durabi
chhaltigke
Relazione s
2023 Susta
sulla soste

rté 2023 Na
relazione su
2023 Sustai
lité  2023
itsbericht
sulla soste
ustainability re
enibilità 20

Un engagement durable

Chapitre 1

➤ Éditorial

Chapitre 3

➤ Employeur bienveillant

Chapitre 5

➤ Partenaire de santé
proactif

Chapitre 2

➤ Notre démarche de
durabilité

Chapitre 4

➤ Entreprise citoyenne

Chapitre 6

➤ Acteur responsable



Chapitre 1

Éditorial



Nous publions en 2024, pour la première fois, un rapport de durabilité dans le but de **donner de la visibilité à notre politique sociale et d'en garantir la transparence** tant sur les questions en lien avec le personnel, le social et l'environnement qu'avec le respect des droits humains et la lutte contre la corruption.

Nous présentons dans ce rapport notre niveau d'avancement effectif, nos engagements et nos ambitions futures, en réponse aux attentes de nos parties prenantes en ce qui concerne la durabilité au Groupe Mutuel.



Depuis plusieurs années déjà, nous nous sommes engagés dans certaines thématiques qui relèvent de la durabilité.

- Avec l'introduction d'une Charte ESG, **nous travaillons depuis 2020 à intégrer la durabilité dans nos activités de placements.** Cela nous permet aujourd'hui de bien nous positionner en matière d'investissement responsable. L'empreinte carbone de notre portefeuille de placements mobiliers est en effet inférieure à celle de nos pairs. Cependant, nous sommes conscients que nos placements immobiliers présentent un potentiel d'amélioration élevé.
- Les employés sont au cœur de nos préoccupations. **Nous attachons une grande importance à l'épanouissement professionnel et humain de toutes celles et ceux qui composent l'entreprise.** Le Groupe Mutuel est attentif à ce que chaque collaboratrice et collaborateur bénéficie d'un environnement de travail de qualité, de conditions de travail avantageuses et de prestations sociales attractives.
- Nous avons défini l'expérience client comme axe stratégique majeur durant les trois dernières années ainsi que pour les trois années à venir. Garantir une expérience client positive passe par **une prise en considération des besoins de notre clientèle, un soutien de nos assurés** ainsi que par une **interaction transparente et claire** créant de la confiance.
- Avec la Fondation Groupe Mutuel, nous assumons notre responsabilité sociale et sociétale à travers **un soutien aux associations à but non lucratif et aux assurés individuels.**
- **Réduire l'empreinte carbone de nos activités opérationnelles est un levier conséquent d'impact positif.** Nous avons donc lancé en 2023 un premier bilan carbone qui sera notre base de travail pour définir des mesures d'amélioration.

Il s'agit désormais de structurer, consolider et compléter nos engagements sociétaux et environnementaux ainsi que de déterminer les modalités de gouvernance afin de matérialiser ce qu'est la durabilité pour le Groupe Mutuel. **Le but est d'enraciner la durabilité dans notre stratégie d'entreprise et de mettre en œuvre des actions concrètes** répondant à un plan réaliste et efficace.

Dans un contexte d'augmentation des risques liés aux bouleversements climatiques, d'incertitude économique, de défis sociétaux tel que le vieillissement de la population et d'évolution notable des réglementations, **nous assumons notre responsabilité en tant qu'entreprise et nous efforçons d'adopter une trajectoire plus durable.**

Nous avons la conviction que cela sera source d'opportunités et gage de pérennité pour le Groupe Mutuel.

Karin Perraudin
Thomas Boyer





« Notre démarche de durabilité progressera par étapes en fonction des priorités, en ligne avec les ressources du Groupe Mutuel. **Nous allons prendre le temps nécessaire pour réellement ancrer ce sujet dans la conduite de notre entreprise.** »

Thomas Boyer
Directeur général

« Intégrer la durabilité dans notre stratégie d'entreprise, **c'est donner du contenu à notre valeur de responsabilité**, autant pour nos collaboratrices et collaborateurs que pour la société au sens large. »

Karin Perraudin
Présidente



Chapitre 2

Notre démarche de durabilité

che




Mission et valeurs

Seul assureur global de personnes en Suisse, nous voulons être reconnus comme un partenaire de référence en santé et en prévoyance, aussi bien pour les clients privés que pour les entreprises.

Parce que nous plaçons l'humain au cœur de notre métier, nous nous impliquons avec bienveillance pour demeurer aux côtés de nos clients dans tous les moments de leur vie.

L'écoute et la connaissance de la Personne sont nos moteurs principaux pour développer des services complets, personnalisés et durables pour les particuliers et les entreprises.

Conscients de la complexité de notre domaine, nous guidons leur expérience vers plus de clarté. Fidèles à nos origines entrepreneuriales, nous agissons avec **proactivité** et sans relâche pour prévenir et correspondre au plus près aux attentes de chacun, quelle que soit la situation.



Nous apportons sécurité à tous nos clients en anticipant de manière innovante leurs besoins spécifiques à long terme.

En tant que partenaire de proximité, il est de notre **responsabilité** de nous appliquer chaque jour à réinventer la relation à la Personne pour améliorer la prévention, la collaboration et l'entraide – afin de contribuer à la sérénité de tous nos clients et ainsi relever les challenges sociétaux liés à la santé et à la prévoyance en Suisse.

Responsabilité

Nous orientons nos clients vers les parcours et services adéquats qui garantissent la viabilité du système, en utilisant chaque franc avec respect et responsabilité. Nous utilisons également de façon responsable le savoir et l'énergie de nos collaboratrices et collaborateurs ainsi que les ressources à disposition.

La stratégie du Groupe Mutuel, révisée en 2023 pour la période 2024-2026, s'articule en 5 axes, déclinés en 15 programmes, pour atteindre les objectifs d'entreprise. La durabilité est intégrée dans le programme Responsabilité et l'axe Engagement. Le programme Responsabilité vise à offrir à nos parties prenantes un environnement durable, conforme et sûr.

Ressources

En 2023, nous avons créé un poste de cheffe de projet durabilité au sein du Groupe Mutuel et mis à disposition des ressources budgétaires correspondantes. Sa mission est **d'élaborer la stratégie de durabilité de l'entreprise et de la mettre en œuvre.**

En matière d'investissement responsable, nous pouvons compter sur le soutien de la société Conser - ESG verifier SA, et sur celui de la société Alterna pour la réalisation d'un bilan carbone.

Ambition

Nous engageons un travail de fond en matière de durabilité qui amènera à la définition d'une stratégie et d'un plan d'action. **Notre démarche est intégrée et pragmatique, dans le but d'aller au-delà des exigences réglementaires** tout en prenant en compte les ressources disponibles et le calendrier du Groupe Mutuel.

Parties prenantes

Nous avons identifié et cartographié les parties prenantes internes et externes du Groupe Mutuel et **initié avec elles un dialogue autour de la durabilité.** Ce dialogue est en cours de mise en place et de développement.

Enjeux pertinents

Dans le but d'identifier les enjeux de durabilité les plus pertinents pour le Groupe Mutuel, nous avons consulté en 2022 nos parties prenantes. Nos collaboratrices et collaborateurs ont répondu à un questionnaire quantitatif et nous avons mené une étude qualitative auprès des membres de la direction, du conseil d'administration et de nos parties prenantes externes clés.

Ainsi, nous avons validé pour le Groupe Mutuel des enjeux prioritaires, qui s'organisent en quatre thématiques : employeur bienveillant, entreprise citoyenne, partenaire de santé proactif et acteur responsable.



Coworkers & Workspace Employeur bienveillant

Offrir des conditions favorables à l'épanouissement des collaborateurs et collaboratrices



Communauté & Développement Entreprise citoyenne

Contribuer au développement positif de l'écosystème local



Produits & Clientèle Partenaire de santé proactif

Accompagner les assurés sur une relation de confiance à long terme et s'inscrire comme leur partenaire de santé privilégié



Environnement Acteur responsable

Optimiser les mesures pour la protection de l'environnement et l'utilisation responsable des ressources naturelles

Engagement

Nous participons au **programme Swiss Triple Impact** afin de mesurer nos contributions aux Objectifs de Développement Durable de l'ONU et d'être accompagnés dans l'identification des domaines les plus importants à améliorer.



SWISS
triple impact



Powered by
B
Lab
Switzerland

Périmètre du rapport

Il s'agit du **rapport de durabilité de la société Groupe Mutuel Holding SA**. La société Groupe Mutuel Prévoyance-GMP n'est pas considérée ici.

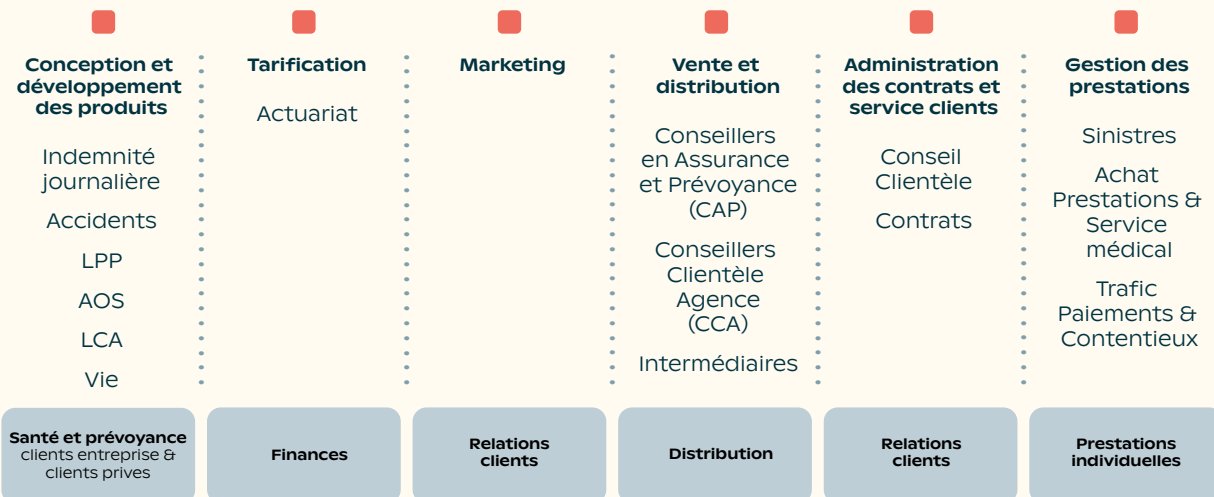
Modèle commercial du Groupe Mutuel

En tant qu'assureur, notre modèle commercial se concentre autour de plusieurs axes clés, dont la gestion des ressources humaines, la technologie et les données, l'administration ainsi que la tarification et l'actuariat pour la **conception et le développement de produits d'assurance**.

Notre modèle inclut également la vente en direct et la distribution via des intermédiaires, la gestion des contrats et du service client ainsi que la gestion des prestations (sinistres, achats de prestations, service médical).

La marge de l'entreprise est générée à travers ces activités en équilibrant les coûts et les revenus issus des primes d'assurance et des placements financiers.

	Infrastructure centres de service, agences, plateformes digitales	■ ■
Direction générale	Ressources humaines	■
Technologie / Prestations	Technologie et Data & Analytics	■
Services	Administration et contrôle compétences juridiques, législatives, réglementaires, actuarielles, organisationnelles & gestion des risques, continuité des affaires, sécurité de l'information, qualité et protection des données	■
Direction générale	Communication	■
Finances	Gestion des actifs et des risques Placements & Immobilier	■ ■



Thèmes de durabilité

- Coworkers & Workspace
- Environnement
- Produits & Clientèle
- Communauté & Développement


(*) La marge technique dans l'assurance de base (AOS) est nulle.



Chapitre 3

Employeur bienveillant





Le Groupe Mutuel est un employeur de poids avec 2758 collaboratrices et collaborateurs fixes en 2023 dans toute la Suisse, ainsi **qu'un employeur qui mobilise des expertises et savoir-faire variés, avec 246 métiers ou fonctions différents.**

Les questions de personnel sont au cœur de notre stratégie d'entreprise définie pour la période 2024-2026 dans le programme Employeur attractif et l'axe Engagement.

Conditions de travail **et prestations sociales**

Le personnel en contrat à durée indéterminée bénéficie de rabais et participations sur les primes d'assurance maladie. Cet avantage est étendu aux membres des familles des collaboratrices et collaborateurs exerçant une activité de 50% et plus.

Concernant le paiement du salaire en cas de maladie, d'accident, de grossesse et maternité, de paternité et d'adoption, nous assurons des prestations supérieures à l'obligation légale.

Nous organisons le travail de manière flexible : pour les collaboratrices et collaborateurs à l'exception des personnes en période d'essai, des temporaires de moins de six mois, des apprentis et des stagiaires (et autres règles spécifiques pour les travailleurs frontaliers), il est possible de faire du télétravail (à domicile, dans un autre site du Groupe Mutuel ou dans un espace de co-working) et ce jusqu'à 50% du temps de travail (2 jours maximum) selon la pertinence de l'activité et l'organisation du département.

Afin de réguler la charge de travail, un suivi des heures supplémentaires et de la prise de vacances est effectué par le responsable avec le soutien des business partners RH. Un soutien inter-unités est activé lors des pics de travail et nous embauchons du personnel temporaire de septembre à janvier.

Les horaires de travail sont fixés de 7h30 à 19h00, avec un temps de travail annualisé et le libre choix du modèle de temps de travail, c'est-à-dire du nombre de semaines de vacances annuelles.

Le travail à temps partiel est facilité : 32% des collaboratrices et collaborateurs travaillent à temps partiel (dont 85% de femmes et 15% d'hommes).



Nous avons obtenu en 2022 le label **We Pay Fair, preuve de l'égalité salariale.**

Le contrôle correspondant d'un organisme indépendant a démontré, un écart en faveur des femmes de 0,7%, hors fonctions de la vente et un écart de 3,4% en faveur des hommes, toutes fonctions confondues (une tolérance de 5% étant fixée par la Confédération).

Nous poursuivons nos efforts pour réduire encore l'écart entre les genres et offrir plus de transparence aux collaboratrices et collaborateurs sur les aspects salariaux.



Relations employeur / employés

Nombre de manifestations et d'événements ont lieu durant l'année afin de favoriser la proximité entre les collaboratrices et les collaborateurs et la direction. Des rencontres (roadshows, souper du personnel, sessions d'échange sur Teams...) sont organisées régulièrement.

Un cycle annuel de performance et développement est en place dans le but de **garantir une expérience positive à l'ensemble des collaboratrices et collaborateurs** au sein du Groupe Mutuel.

En 2023, 2200 collaboratrices et collaborateurs ont bénéficié d'un entretien annuel de performance avec leurs responsables, permettant l'évaluation de l'année précédente, un feedback sur la situation en cours et la fixation d'objectifs.

Une évaluation des points forts et des pistes d'amélioration ainsi que la validation des mesures de développement a lieu avec les responsables dans le cadre de l'entretien annuel de développement prévu pour l'ensemble des collaboratrices et collaborateurs (2 579 personnes en 2023). **La déclinaison des objectifs permet à chacun de trouver du sens dans son activité et de savoir comment contribuer, à son niveau, à la satisfaction des clients et aux résultats de l'entreprise.**

Une fois les objectifs d'équipe et les objectifs de secteur connus, la collaboratrice ou le collaborateur propose ses propres objectifs, qui sont discutés avec le responsable lors de l'entretien de performance. Les objectifs individuels sont définis en alignement avec ceux du secteur et la stratégie du Groupe Mutuel. En 2023, deux de ces objectifs sont liés à l'expérience client (pondération de 35% au minimum).

Le modèle de rémunération est composé d'une part fixe et d'une part variable pour les collaboratrices et collaborateurs ainsi que pour l'encadrement (en contrat de travail à durée indéterminée). La part variable (bonus de 3 à 5% du salaire annuel selon le niveau hiérarchique) est calculée en fonction de la **performance individuelle** et de la **performance du Groupe Mutuel**.

Dans le courant de l'année 2023, nous avons procédé à un allègement de la structure hiérarchique, à la suppression de titres et à une réduction des niveaux de fonction afin de renforcer l'agilité et l'efficacité de l'organisation. Cette modification de l'organisation et l'harmonisation des fonctions des collaboratrices et collaborateurs visent à améliorer notre efficacité ainsi que la transversalité et l'autonomie au sein de notre entreprise.

Santé en entreprise **et environnement de travail**

Notre politique de gestion de la santé en entreprise a pour mission de renforcer l'équilibre santé (physique et psychique) et l'énergie au quotidien des collaboratrices et collaborateurs du Groupe Mutuel. Cela impacte directement leur satisfaction au travail, leur engagement et leur fidélité.

Chaque année durant le mois de mai, nous lançons le **Challenge Groupe Mutuel Bouge en collaboration avec suisse.bouge**. En mai 2023, ce sont 575 collaboratrices et collaborateurs qui se sont dépensés dans diverses activités sportives et ont accumulé plus d'un million de minutes de mouvement. Grâce à ce temps de sport, **le Groupe Mutuel a pu reverser CHF 8 000** aux associations Resiliam (soutien des enfants et jeunes confrontés à la maladie grave, au handicap ou au décès d'un proche) et NCBI Suisse (engagement pour l'élimination des préjugés, du racisme et de la discrimination, pour la prévention de la violence et la résolution constructive des conflits).

En novembre 2023, le Groupe Mutuel a été certifié pour la première fois « **Friendly Work Space** », un label décerné par Promotion Santé Suisse.



Ce label récompense **une gestion de la santé en entreprise (GSE) systématique et durable**, à l'aide de six critères de qualité qui sont soutenus par le Secrétariat d'État à l'économie (SECO) et l'Office fédéral de la santé publique (OFSP).



Gestion de la santé en entreprise et politique d'entreprise



Aspects de gestion du personnel et d'organisation du travail



Planification de la gestion de la santé en entreprise



Responsabilité sociale (Corporate Social Responsibility)



Mise en œuvre de la gestion de la santé en entreprise



Évaluation de la gestion de la santé en entreprise



L'enquête d'engagement réalisée auprès de l'ensemble des collaboratrices et collaborateurs du Groupe Mutuel en septembre 2023 a atteint un taux de participation de 77% et un indice global de 7,24 points sur 10. L'environnement de travail est noté 7,9 sur 10.

Nous avons mis en place un guide architectural d'intérieur des sites, avec pour objectif notamment de faciliter la concentration et la performance ainsi que d'assurer le bien-être des collaboratrices et collaborateurs.

Chacun et chacune dispose ainsi d'une place de travail aménagée de manière à pouvoir y être à l'aise (meublier et outils ergonomiques réglables et adaptables, qualité de l'air, acoustique et lumineuse), tout en ayant des options de retrait au calme ou dans un lieu confidentiel lorsque cela est nécessaire.

Les collaboratrices et collaborateurs ont accès 24h/24h et 7 jours sur 7 à une ligne de conseil externe, gratuit et anonyme, couvrant tant les thématiques professionnelles que privées et d'ordre social, psychologique ou juridique, y compris les thématiques liées aux dépendances.



Formation et **gestion des talents**

Des conditions avantageuses sont en place pour **encourager le développement** des collaboratrices et collaborateurs, avec une contribution financière de la formation continue couvrant entre 75% et 100% des coûts ainsi que le temps de formation compté comme temps travaillé.

En 2023, 221 collaboratrices et collaborateurs ont bénéficié de cette contribution financière pour leur formation.

Il existe une offre de formation spécifique pour les responsables. Il s'agit de cours en ligne ou en présentiel : Santé et gestion des absences, Manager responsable et leader bienveillant, Leadership féminin, Permis de conduire les équipes ou encore Recrutement.

Au total, 130 responsables ont participé à ces formations en 2023, ce qui représente 41% de l'ensemble des responsables.

Une revue des talents validée par la direction générale vise à identifier et fidéliser nos talents tout en assurant la disponibilité des compétences dans la durée. La revue des talents est effectuée jusqu'aux fonctions d'encadrement. L'identification de talents émergents est réalisée pour les collaboratrices et collaborateurs à des niveaux plus bas dans l'organisation.

Un plan de relève est mis en place pour les postes clés exerçant une influence majeure sur la réalisation des objectifs de l'entreprise. En 2023, cela a permis d'assurer la rétention et la fidélisation de 100% des haut-potentiels identifiés en 2022.

Les collaboratrices et collaborateurs peuvent en tout temps remplir leurs préférences et souhaits de développement de carrière via notre outil interne.

Un comité de mobilité facilite les transferts et la concrétisation des souhaits de développement – 24 transferts ont ainsi pu être réalisés en 2023. Nous avons également un projet de mentorat pour les talents visant à favoriser le développement des compétences inter-unités et des compétences sociales.

1814: nombre de collaboratrices ou collaborateurs ayant suivi une ou plusieurs des formations présentielle ou virtuelle en 2023



Indicateurs clés



Satisfaction collaboratrice,
collaborateur :
Indice global



Satisfaction collaboratrice,
collaborateur :
Aspect «Leadership»

Performance 2023

7,24 / 10

7,94 / 10

Objectif 2023

$\geq 7,3$

$\geq 8,0$

**Source,
Méthode de calcul**

Enquête annuelle d'engagement auprès
de l'ensemble des collaborateurs
(77% de répondants)

Enquête annuelle d'engagement auprès
de l'ensemble des collaborateurs
(77% de répondants)



Chapitre 4

Entreprise citoyenne



Respect des droits humains

Étant donné la nature et la localisation des activités du Groupe Mutuel, **le risque d'atteinte aux droits humains et les défis et dilemmes correspondants sont relativement limités**. Par conséquent, l'entreprise est rarement confrontée à des situations qui nécessiteraient une mise en œuvre renforcée du devoir de vigilance pour garantir le respect des droits humains. Cependant, des mesures sont en place pour atténuer les risques :



La **thématique est traitée** lors de la journée d'accueil des nouvelles collaboratrices et nouveaux collaborateurs.



Des **modules e-learning** dédiés, renouvelables tous les ans ou tous les deux ans, sont obligatoires pour l'ensemble des employés.



Des **référents conformité et risques** sont nommés dans chaque secteur de l'entreprise.



Les engagements du Code de Conduite sont diffusés sur les écrans des cafétérias et régulièrement communiqués via l'intranet.



Des **rapports trimestriels** sur le respect des réglementations internes et externes sont adressés à la direction générale et au conseil d'administration.

Code de Conduite

Le Groupe Mutuel a élaboré un Code de Conduite exposant les 7 engagements qui découlent de nos valeurs : intégrité, professionnalisme, respect, confiance, confidentialité, conformité et culture du risque.

Ce Code de Conduite doit être respecté par tous les membres des organes dirigeants et l'ensemble des collaboratrices et collaborateurs du Groupe Mutuel et de ses filiales, indépendamment de leur fonction, position ou domaine d'activité. En cas d'infractions au Code de Conduite, les collaboratrices et collaborateurs sont encouragés à en parler : tout d'abord directement à leur responsable, puis au Business Partner RH ou encore au Chief Compliance Officer.

En cas d'impossibilité d'en parler en interne, une plateforme d'alerte externe est à disposition.

Plateforme d'alerte

En cas d'entorses graves au Code de Conduite ou à la législation suisse en vigueur, les cas peuvent être signalés par l'ensemble des collaboratrices et collaborateurs, de manière anonyme, sur une plateforme d'alerte.

Celle-ci est gérée par un partenaire externe et les signalements se font via un formulaire à disposition sur l'intranet ou une ligne téléphonique dédiée. Cela concerne toute forme de discrimination, de harcèlement, d'activité illégale, de violation des lois et directives internes de l'entreprise ou tout autre agissement qui ne respecte pas le Code de Conduite.

Chaque alerte est évaluée par le comité de médiation, qui décide soit de la clôture du cas, soit de son transfert aux services compétents du Groupe Mutuel, soit de l'ouverture d'une médiation et/ou d'une enquête. **En 2023, 24 alertes ont été remontées à travers cette plateforme.** Dans 62% des cas, il s'agissait de sujets liés aux ressources humaines et dans 30% des cas, de sujets liés à la conformité, le reste étant lié au domaine juridique.



Annonce d'événements ou d'incidents

Au Groupe Mutuel, il existe la possibilité d'annoncer des événements auprès de l'équipe Gestion des risques via un formulaire en ligne.

Il est de la responsabilité de chaque collaboratrice et collaborateur d'annoncer tous les événements, c'est-à-dire l'ensemble des actions et des faits ayant un impact négatif sur les activités de l'entreprise comme une perte financière, un dysfonctionnement de l'activité opérationnelle, une atteinte à l'image, une non-conformité externe, une non-conformité interne ou une atteinte à l'intégrité physique et/ou morale d'une collaboratrice ou d'un collaborateur.

Ce processus permet de reconnaître les failles ou les dysfonctionnements dans les activités, d'identifier les causes et les impacts, de corriger les problèmes et de prévenir d'autres occurrences. **En 2023, 350 événements ont été annoncés, dont 19 étaient des incidents et le reste des cas de signaux faibles.** Pour 28 de ces signaux faibles, un plan d'action a été mis en place. La distinction entre événement majeur (incident) ou mineur (signal faible) est basée sur notre échelle de gravité des impacts.

Charte d'intégrité

Notre Charte d'intégrité définit les principes et règles en matière de prévention et d'atteinte à l'intégrité personnelle physique et psychique au Groupe Mutuel. Par ce document, la direction du Groupe Mutuel s'engage à :

- Prévenir toute forme de harcèlement par l'information et la formation des collaboratrices et collaborateurs.
- Gérer et traiter toute situation de harcèlement sur le lieu de travail et dans les activités externes organisées par l'entreprise.
- Protéger toute collaboratrice et tout collaborateur victime de harcèlement en mettant en place un dispositif interne et/ou externe de soutien et de recours.
- Favoriser des mesures d'accompagnement pour un retour au travail harmonieux et en pleine capacité.
- Empêcher toute forme de représailles à l'égard des personnes plaignantes et des témoins de bonne foi.
- Prendre toutes les mesures requises pour rétablir un climat de travail positif.
- Prendre les sanctions qui s'avèrent nécessaires.

Placements

Un partenariat avec ISS Engagement Pool permet depuis début 2022 de mener un dialogue d'engagement avec certaines sociétés dont les activités contreviennent aux principes environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG).

Ainsi, en 2023, un dialogue portant sur les thématiques des droits humains, du droit du travail, de l'environnement ou encore de la corruption a été initié avec 14 sociétés, tandis que les 13 dialogues initiés en 2022 se sont poursuivis.

Discrimination et groupes vulnérables

Le Groupe Mutuel encourage la diversité dans le recrutement.

Pour cela, nous travaillons avec des organismes tels que l'AI (Assurance-invalidité) ou la Fondation IPT (Intégration pour tous) et visons à mettre en place des mesures concrètes afin de valoriser des postulations variées. **Ces efforts ont pour objectif d'inclure une large palette de profils dans le processus d'embauche.**

Le Groupe Mutuel s'est également engagé en faveur de l'accès des femmes aux postes à responsabilités. En 2023, nous comptons 19% de femmes au sein de la direction du Groupe Mutuel (elles étaient 13% en 2022). Outre le genre, permettre aux personnes issues de cultures diverses et à celles en situation de handicap une égalité en matière d'embauche fait partie intégrante de notre démarche professionnelle inclusive. **Enfin, les générations sont elles aussi prises en considération : nous proposons des solutions flexibles aux seniors et valorisons la génération Z (15-24 ans).**

Le Groupe Mutuel a également mis en place un partenariat avec l'ORIF (Organisation romande pour l'intégration et la formation professionnelle) qui oriente, forme et inclut des personnes en besoin d'intégration ou présentant une atteinte à leur santé. Cette collaboration donne la possibilité à l'entreprise d'engager deux fois par année un ou une jeune pour un stage d'une durée de huit semaines.

Nous intégrons également des jeunes en situation de handicap ou en difficultés dans notre cursus d'apprentissage. En collaboration avec l'AI ou encore dans le cadre de la mesure AccEnt (Accompagnement en Entreprise) du programme FORJAD (Formation pour jeunes adultes en difficultés) du canton de Vaud, des mesures d'adaptation sont mises en place pour garantir une équité dans les chances de réussite de leur formation (coaching de suivi, aménagement des conditions d'examen). **En 2023, ces mesures d'intégration ont concerné quatre jeunes en cours d'apprentissage d'informaticien ou d'employé de commerce.**



Investissement **responsable**

Principe

Nous avons rédigé notre propre Charte ESG en 2020. La politique de placements qui en découle suit une logique d'investissement à long terme et 2 objectifs principaux :

- **Un devoir fiduciaire, qui garantit une gestion efficiente du capital et l'atteinte d'une rentabilité financière adéquate.**
- **Une responsabilité sociétale, afin de financer une économie durable.**

Un processus d'investissement précise les objectifs et les contraintes d'investissement repris et appliqués par Groupe Mutuel Asset Management (GMAM SA), sur demande de ses clients. Il est complémentaire et indissociable de la Charte ESG et s'applique à toutes les classes d'actifs sous gestion, actuelles et futures.

Nous avons conclu un partenariat avec la société **Conser - ESG verifier SA** à Genève pour établir une évaluation périodique de nos portefeuilles. Des analyses de fonds de placements et de sociétés peuvent aussi être effectuées avant un potentiel investissement. Le but de ces évaluations et analyses est d'améliorer les différents critères ESG.

L'objectif de gestion est de maintenir une notation ESG en concordance avec les principes de la Charte ESG. Cela se traduit concrètement par une réduction démontrée des émissions de CO₂, une exclusion de secteurs sensibles et en violation des normes internationales, ainsi que des investissements à impacts positifs pour l'environnement, la société et la gouvernance. Notre partenariat avec la société CANOPIA permet de mesurer les améliorations en termes d'impact ESG, notamment les émissions de CO₂ des sociétés en portefeuilles, et ainsi de procéder à des ajustements de positionnement.

Placements mobiliers : approches

En matière de placements mobiliers, le Groupe Mutuel opte pour cinq approches complémentaires.

Intégration des critères ESG

Nous prenons en compte les critères environnementaux, sociaux et de gouvernance dans le processus d'analyse et dans la gestion du portefeuille. Nous assurons ainsi un rendement durable, une contribution positive au développement durable, une anticipation des risques et une cohérence entre nos valeurs et nos choix d'investissement.

Application de critères d'exclusion

Nous appliquons des exclusions sectorielles strictes pour les secteurs de l'armement non conventionnel, des matières premières alimentaires physiques et de la pornographie. Nous appliquons des exclusions avec une marge de tolérance pour l'armement conventionnel.

Investissement dans des solutions innovantes à fort impact

Nous avons pour objectif de renforcer graduellement, en fonction des opportunités du marché, la part allouée à des investissements à fort impact environnemental, social ou en lien avec l'économie réelle, tels que les technologies propres, l'infrastructure ou les obligations durables et la micro-finance.

Exercice des droits de vote et dialogue actionnarial d'engagement

Dans un souci d'efficacité et de pragmatisme, le Groupe Mutuel opte pour un exercice systématique des droits de vote pour les

actions suisses détenues en direct, selon les recommandations de vote de la Fondation Ethos. Dans le but de générer un dialogue actionnarial, nous déléguons à un prestataire externe, ISS Engagement Pool, la responsabilité d'assurer cette démarche.

Politique climatique

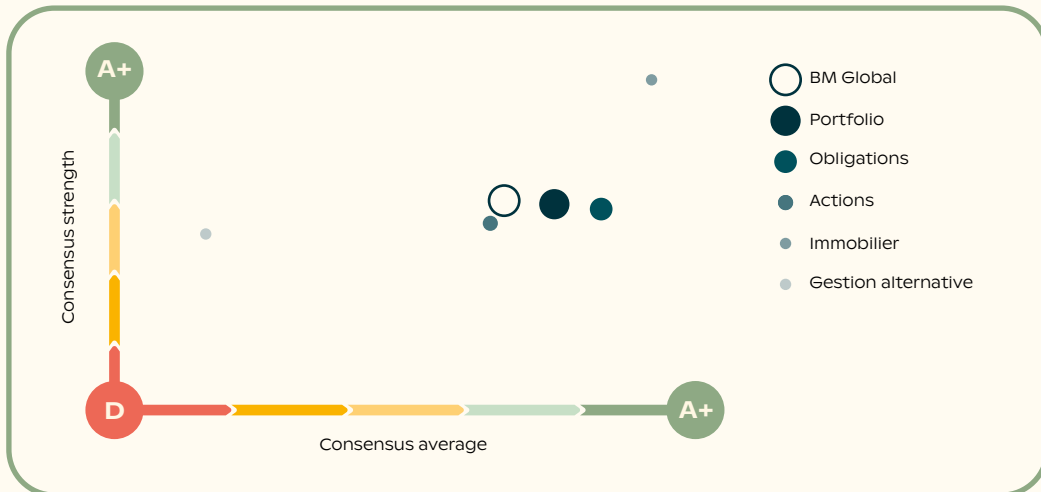
En conformité avec la politique de la Confédération suisse et l'Accord international de Paris, le Groupe Mutuel définit un plan d'action spécifique pour ses investissements mobiliers. À terme, nous voulons exclure les sociétés actives dans l'extraction du charbon et/ou la génération d'électricité basée sur le charbon ainsi que dans l'extraction et/ou la production de gaz de schiste et de pétrole bitumineux. Nous réduisons progressivement l'empreinte carbone du portefeuille et contribuons à diminuer les émissions de CO₂ générées par les sociétés actives dans l'extraction des énergies fossiles :

- En favorisant les **entreprises les plus efficaces** par secteur.
- En limitant **l'exposition aux énergies fossiles**, particulièrement dans les entreprises n'ayant pas de plan de sortie.
- En favorisant **les investissements dans les technologies ou les infrastructures vertes**, ou dans d'autres thèmes proposés dans l'« impact investing ».
- En assurant une **évaluation régulière du portefeuille** afin de vérifier la progression et l'atteinte des objectifs.

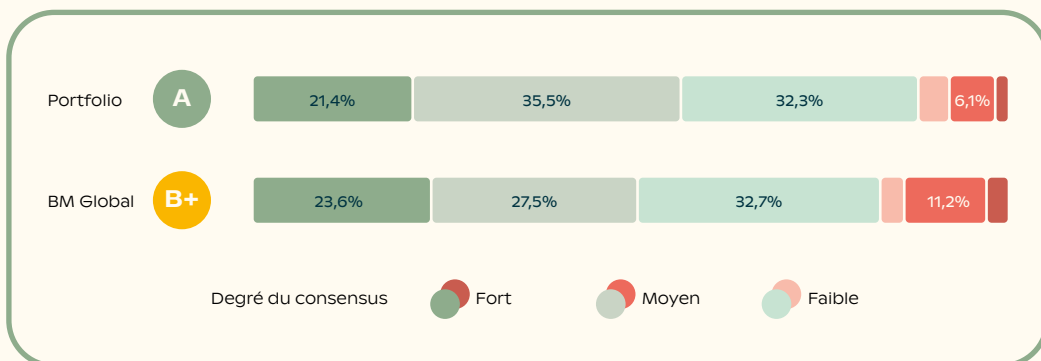
Placements mobiliers : évaluation

La qualité ESG des portefeuilles agrégés des sociétés du Groupe Mutuel Holding SA (Portfolio) **obtient une évaluation globale de «A»** à la suite de l'audit 2023 de Conser - ESG verifier SA. **C'est la seconde meilleure note atteignable**, alors que l'indice de référence (BM Global) est évalué à «B+».

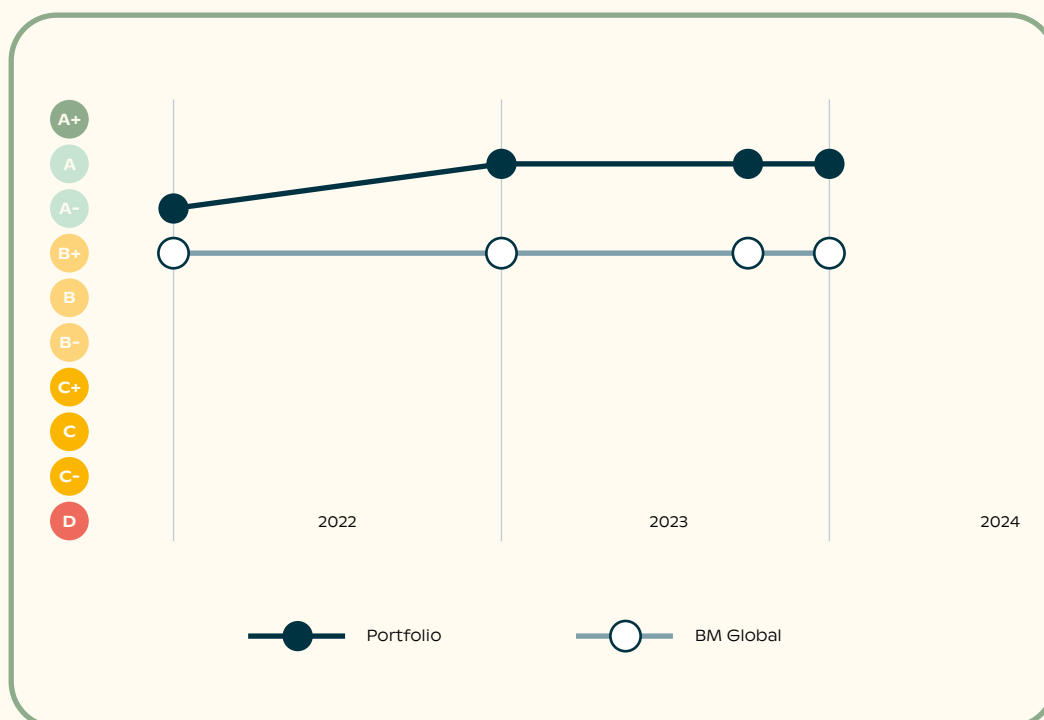
Conser - ESG verifier SA applique sa méthode du ESG Consensus®, en collectant les positions sous-jacentes de tous les fonds de placements dont les données sont disponibles et les positions des lignes détenues en direct. Les notations ESG des différentes agences sont prises en compte pour en calculer une moyenne (Consensus average), qui est de plus évaluée selon sa force (Consensus strength) pour indiquer les potentielles convergences ou divergences des approches.



Le pourcentage d'émetteurs évalués avec un ESG Consensus® très positif quant à leur gestion des enjeux durables est de 21,4%. Le degré de couverture des actifs pour l'évaluation des notations se monte à 85%. Nous travaillons actuellement à développer certaines classes d'actifs pour augmenter ce niveau de couverture et renforcer la transparence de l'évaluation.



L'évolution depuis fin 2021 indique une amélioration puis un maintien de la deuxième meilleure notation possible sur l'échelle de Conser - ESG verifier SA.



Une autre analyse indépendante estime qu'avec notre stratégie de réduction progressive de l'empreinte carbone de nos actions et obligations étrangères combinée à un objectif d'«impact investing» supérieur à la moyenne, le Groupe Mutuel est sur une trajectoire qui peut être considérée comme conforme aux objectifs de l'Accord international de Paris sur le climat – soit une limitation du réchauffement mondial moyen à une hausse de +1,5°C par rapport à l'ère préindustrielle. Les succès déjà obtenus laissent apparaître le Groupe Mutuel comme tout à fait en ligne avec les dispositions les plus avancées du Target-Setting Protocol de l'UN-Convened Net Zero Asset Owner Alliance (NZAOA).

Le Groupe Mutuel a participé aux trois précédents tests de compatibilité climatique des portefeuilles financiers PACTA (Paris Agreement Capital Transition Assessment) de l'Office fédéral de l'environnement (OFEV). Les derniers résultats de ce test datent de 2022 et se basent sur les données 2021. Le Groupe Mutuel participera de nouveau au test PACTA dans le courant de l'année 2024.



Placements mobiliers : Gestion des risques

GMAM SA réalise des analyses a priori ou a posteriori ainsi qu'un suivi des positions, ce qui permet d'atténuer le risque des portefeuilles selon plusieurs aspects, à savoir le risque de perte financière à court ou long terme, mais aussi le risque d'image du Groupe Mutuel.

Les directives du processus d'investissement mentionné plus haut sont appliquées dans chaque portefeuille des sociétés du Groupe Mutuel Holding SA. GMAM SA a accès aux rapports ESG de l'analyste externe indépendant ISS ESG Solutions. En cas d'investissement, les sociétés sont ensuite confrontées à la méthode du ESG Consensus® de Conser - ESG verifier SA lors des pointages ESG trimestriels.

Nous suivons les recommandations d'exclusion de L'Association suisse pour des investissements responsables (ASIR), un groupement d'importantes caisses de pension et d'assurances sociales suisses. L'ASIR fonde ses recommandations sur les conventions internationales ratifiées par la Suisse, qui trouvent leur expression dans loi fédérale sur le matériel de guerre (LFMG). Selon la LFMG, la production de mines antipersonnel, d'armes à sous-munition et d'armes chimiques et biologiques ainsi que la fabrication d'armes nucléaires pour des états non dotés d'armes nucléaires sont explicitement interdites.

Toutes les autres sources de données publiques, comme les rapports annuels et les sites internet des sociétés, les articles de presse ainsi que la base d'information de Bloomberg, sont également consultées pour juger du risque ESG.

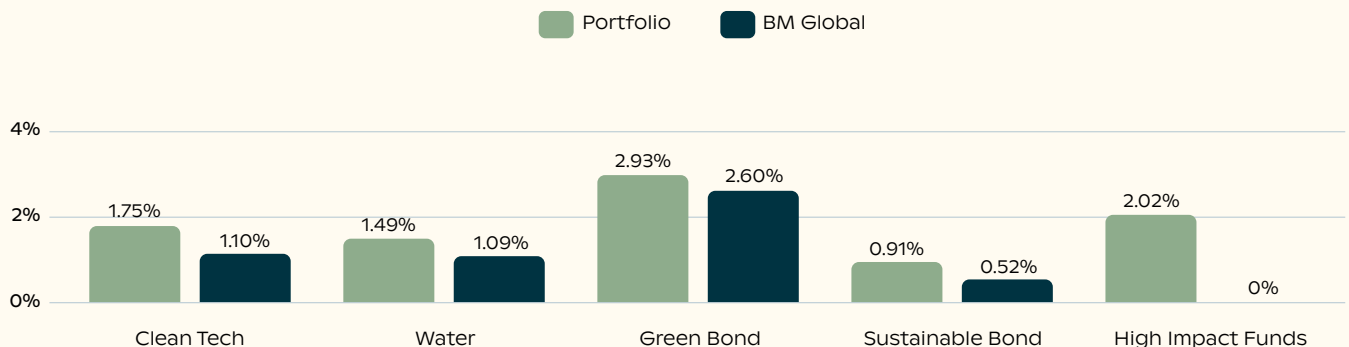
Placements mobiliers : Indicateurs clés

Portefeuilles des sociétés du Groupe Mutuel	Résultats 2023 (au 31.12.2023)	Indice de référence
Émissions de CO ₂ (tCO ₂ eq)	2314130	3662950
Intensité en CO ₂ (tCO ₂ eq/Mio.USD chiffre d'affaires)	65,24	102,54

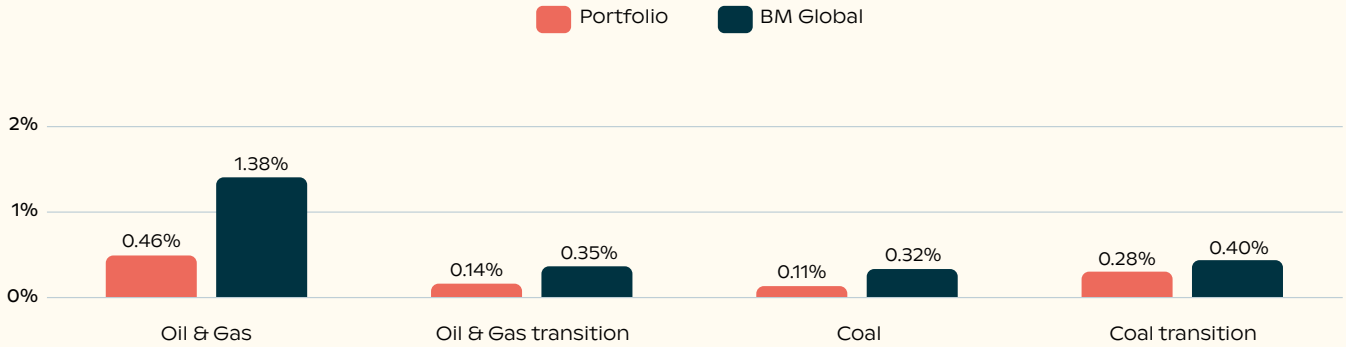
Le Groupe Mutuel n'a pas formellement adhéré à un engagement en faveur d'une réduction à zéro émission nette soumis à un contrôle externe. **Nous nous sommes toutefois fixé des objectifs de réduction des émissions de CO₂ de 7% par année sur la partie actions, ce qui représente près de 75% des émissions et de l'intensité carbone du portefeuille.**

32% du montant des investissements dans les segments «actions» et «obligations» est placé dans des sociétés qui se sont engagées à réduire leurs émissions de CO₂ pour limiter le réchauffement climatique, avec un objectif de maximum +2°C, selon l'initiative Science Based Targets (SBTi) ou l'initiative Transition Pathway (TPI). La moitié de ces sociétés sont en outre déjà sur une trajectoire limitant le réchauffement climatique à +1,5°C. A contrario, la proportion d'entreprises non alignées n'est que de 0,51%.

Investissement dans des produits à impact positif :
total de 9,10% de la fortune sous gestion contre 5,31% pour l'indice de référence

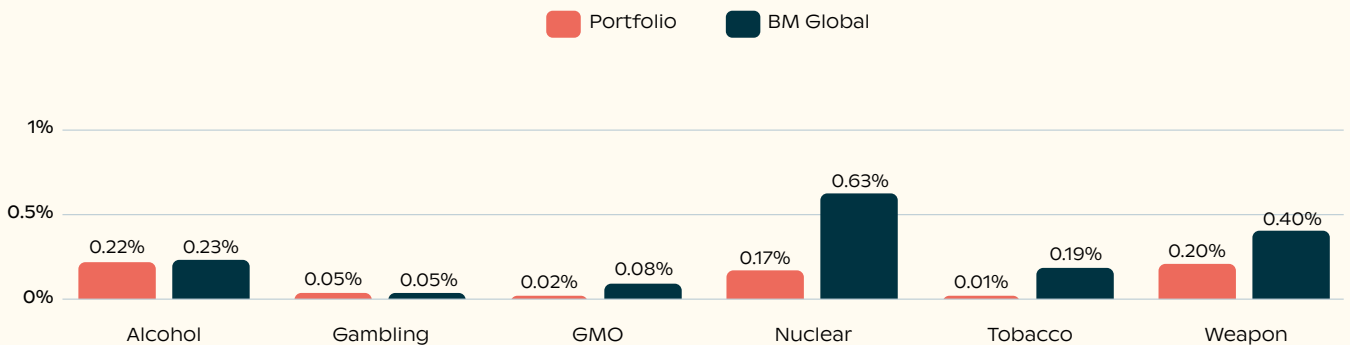


Investissement dans des entreprises à impact négatif pour le climat :
total de 0,99% de la fortune sous gestion contre 2,45% pour l'indice de référence

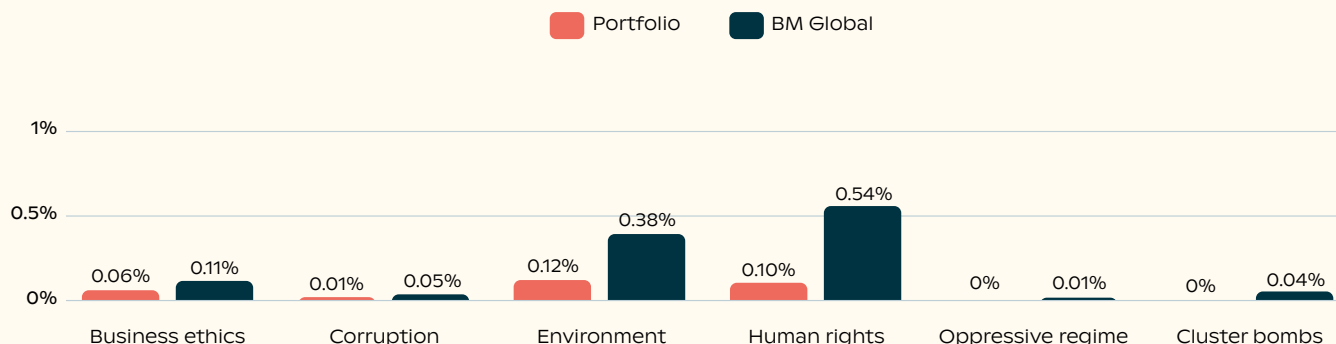


On considère ici également les entreprises des secteurs du pétrole & gaz et du charbon ayant des engagements de transition énergétique et donc de réduction progressive de leurs activités émettrices de gaz à effet de serre. Un désinvestissement pur et simple de ces sociétés en transition péjorerait l'atteinte des objectifs. Un dialogue est mené pour conduire les sociétés qui ne se seraient pas encore engagées à une réduction de leurs émissions à le faire.

Investissement dans des secteurs à caractère sensible :
total de 0,67% de la fortune sous gestion contre 1,58% pour l'indice de référence



Investissement dans des sociétés avec des comportements contraires aux normes internationales :
total de 0,29% de la fortune sous gestion contre 1,13% pour l'indice de référence



Placements immobiliers

Le Groupe Mutuel s'engage à appliquer les exigences de durabilité également aux investissements immobiliers.

Les critères ESG définis dans la Charte ESG de notre entreprise sont intégrés lors de l'évaluation des acquisitions potentielles et dans les activités de gestion des immeubles.

Afin de garantir nos engagements, nous étudions chaque projet au cas par cas et mettons tout en œuvre pour que ces critères soient respectés. Dans le cas contraire, l'acquisition des biens immobiliers peut se faire sous certaines conditions et selon les opportunités d'assainissement. **Les bâtiments ne pouvant faire l'objet de telles mesures sont de fait exclus.**

Nous avons développé en 2022 une stratégie immobilière s'appliquant à tous les biens immobiliers en propriété du Groupe Mutuel Holding SA (biens administratifs et locatifs). **Le pilier principal de cette stratégie immobilière est la mise en œuvre d'une politique de développement durable, pour gérer de manière efficiente notre portefeuille immobilier.**

Critères environnementaux

Dans un contexte actuel de défis climatiques, les propriétaires de bâtiments, en particulier les acteurs institutionnels, sont vivement encouragés à répondre aux attentes émises par la Confédération en matière d'objectifs climatiques pour les années 2030 et 2050.

En vue d'atteindre ces objectifs de réduction des émissions de CO₂ directes et indirectes liées aux immeubles, nous avons défini un plan d'action pour nos investissements immobiliers avec une trajectoire claire d'assainissement.

Des mesures environnementales sont engagées, comme le renforcement de l'isolation (murs, toits, fenêtres), le remplacement des sources d'énergie pour le chauffage, le renouvellement des éclairages des parties communes par des lampes LED avec détecteurs de mouvement, le remplacement de l'électroménager par des appareils de classe d'efficacité énergétique A ou encore l'équipement des bâtiments de panneaux photovoltaïques, par exemple.

Nous avons mis en place en 2018, avec notre partenaire Signa-Terre SA, la surveillance énergétique de nos bâtiments. De cette façon, nous avons une meilleure vue d'ensemble de nos bâtiments (administratifs et locatifs) et de leur consommation d'énergie, nous permettant de prioriser les actions à entreprendre.

Critères de gouvernance

Afin d'assurer l'usage de pratiques transparentes, honnêtes et conformes de la part de ses collaboratrices et collaborateurs ainsi que de ses partenaires, une Charte d'intégrité est signée à l'interne comme à l'externe du Groupe Mutuel. De plus, des directives sont établies en vue de lutter contre la corruption, d'assurer l'équité dans les adjudications et d'éviter tout conflit d'intérêt.

Depuis 2022, le Groupe Mutuel est en partenariat avec la société suisse ECCO2 Solutions AG, qui propose une solution innovante de pilotage du chauffage de précision minimisant la consommation. Jusqu'à présent, plus de 40 immeubles appartenant au Groupe Mutuel ont été équipés de ce système de monitoring et d'optimisation, pour une réduction prévue de la consommation allant jusqu'à 15% par immeuble. La consolidation et l'analyse automatisée des données permet la supervision de l'efficacité énergétique du portefeuille et du plan de réduction des émissions de CO₂.

La transition vers l'utilisation d'énergies renouvelables s'inscrit dans les réflexions de nos projets de rénovation. Elle se fait progressivement et prioritairement pour les immeubles présentant une nécessité relevée, en prenant en compte l'impact des travaux sur les rendements.

La situation géographique des acquisitions immobilières du Groupe Mutuel fait partie intégrante des critères de sélection. La proximité avec les infrastructures (centres commerciaux, centres sportifs, établissements de santé) est recherchée afin de diminuer l'impact des transports, d'encourager la mobilité douce et de faciliter l'accès aux usagers. Le Groupe Mutuel étudie également l'accès aux transports publics, la desserte et l'équipement des bâtiments.

Critères sociaux

Le Groupe Mutuel engage des discussions avec les parties prenantes telles que les agences immobilières, les prestataires de services ou encore les collectivités locales pour réfléchir à la conception des projets et à la gestion du parc immobilier existant.

De plus, nous considérons les locataires comme une partie prenante essentielle. Notre volonté est de renforcer et faciliter le contact avec les locataires de façon à accéder et répondre le plus efficacement possible à leurs besoins. L'accent est mis sur le confort et la qualité de vie des usagers de notre parc immobilier.

Pour ce faire, le choix des matériaux est étudié tant lors de projets nouveaux que lors de rénovations. Ces matériaux, en plus de leur qualité phonique et thermique, doivent répondre à des exigences en matière environnementale et avoir le moins d'impact possible.

Dynamiser les quartiers est un élément important. Le Groupe Mutuel a pour objectif plusieurs mesures de création d'espaces communs, afin de développer une vie de quartier là où cela est possible. Cette mise en œuvre se veut progressive dans le temps.

Indicateurs clés

(Les valeurs indiquées sont celles de 2022, car les données 2023 ne sont pas encore publiées.)

Parc immobilier Données 2022	Groupe Mutuel	Moyenne des parcs institutionnels suisses	Objectifs de la Confédération 2030	Objectifs de la Confédération 2050
Note moyenne pondérée	Bon	Bon		
Étiquette énergétique globale	C	C		
Indice de dépense de chaleur (IDC) en MJ/m ² /an	444 (étiquette C)	428	350	230
Émissions de CO ₂ moyennes en kgCO ₂ eq/m ² /an	29,35 (étiquette C)	25,26	15	5

L'échelle énergétique comprend des notes de A à G, A étant la meilleure note.

Ces valeurs montrent que des efforts doivent être consentis pour l'amélioration énergétique de notre parc immobilier et dans le but de s'approcher progressivement des objectifs climatiques. Pour cela, nous avons mis en place un plan pluriannuel d'investissements en travaux de rénovation. Ce plan prend également en considération la performance économique.

Implication auprès des communautés, **engagement local**

Fondation Groupe Mutuel

La Fondation Groupe Mutuel s'engage en faveur de la santé et de la prévention en octroyant des participations financières sous forme d'aide exceptionnelle d'urgence aux assurés individuels, de soutien à des projets de recherche et d'études ainsi que de versement de fonds d'encouragement à des associations et projets à but non lucratif.

Ainsi, la Fondation Groupe Mutuel offre une prise en charge exceptionnelle des frais non couverts engendrés par une maladie ou un accident pour aider nos assurés qui ne peuvent pas faire face, ou seulement très difficilement, à leur situation. Le fonds d'encouragement a pour mission de soutenir financièrement les institutions, associations ou autres entités œuvrant pour la santé des enfants, des jeunes et des seniors en Suisse.

De plus, **la Fondation Groupe Mutuel finance des études sur le thème de la surmédicalisation ou des soins excessifs et soutient des projets scientifiques pour contribuer à l'amélioration du système de santé en Suisse.** En 2023, par exemple, nous avons poursuivi un projet pilote de tarification innovante des soins basée sur la valeur, en partenariat avec l'Hôpital Universitaire de Bâle, l'Hôpital de La Tour et la Chaire d'économie de la santé de l'Université de Bâle (Value-Based Healthcare) ou encore un projet d'amélioration de la coordination des soins pour les patients chroniques en Suisse, en partenariat avec l'Université de Lausanne et Unisanté.

La Fondation Groupe Mutuel soutient aussi de grands projets dans la durée. En Suisse romande, cela fait plusieurs années que nous soutenons Cœur à Cœur, en partenariat avec la RTS et la Chaîne du Bonheur.

Contribution au développement de technologies innovantes

Le Groupe Mutuel est depuis 2021 le sponsor principal de l'incubateur Tech4Eva, en partenariat avec EPFL Innovation Park.

Il s'agit d'une plateforme d'innovation pour les start-up et projets disruptifs de la FemTech dont le but est de développer des solutions pour améliorer et faire avancer les technologies liées à la santé féminine.

En 2023, ce sont 20 start-up et projets qui ont été accompagnés dans les domaines de la grossesse et du post-partum, du bien-être, de la santé menstruelle, de la fertilité et de l'infertilité, de la ménopause, de la santé mentale, de la vie de famille, de la prévention, des traitements, des soins et de l'oncologie.

The logo for Tech4Eva features the word 'TECH' in a bold, sans-serif font above the word 'EVA' in a similar font. A large, stylized number '4' is positioned between 'TECH' and 'EVA', overlapping both.

Achats locaux

Nous nous approvisionnons en mobilier presque exclusivement auprès de fournisseurs suisses, et en matériel de bureau auprès de fournisseurs locaux ou régionaux.

Ainsi, nous soutenons l'économie locale tout en garantissant la qualité et la fiabilité des biens achetés.

Nous nous fournissons dans la mesure du possible en fruits frais, café, lait et autres produits pour nos cafétérias auprès de fournisseurs locaux ou régionaux.

Cette démarche nous permet de soutenir l'économie des régions de nos centres administratifs et de garantir la fraîcheur et la qualité des produits achetés. En collaborant avec des fournisseurs de proximité, nous limitons également notre empreinte carbone liée aux transports.



Chapitre 5

Partenaire de santé proactif



Loyauté **des pratiques**

Lutte contre la corruption

Basée sur la législation suisse en vigueur ainsi que sur notre Code de Conduite interne, une directive définit plus précisément les principes et les règles qui doivent être pris en compte dans le traitement des conflits d'intérêts. Cette Directive sur les conflits d'intérêts inclut notamment les règles en matière d'acceptation de dons, de cadeaux et autres avantages, ainsi que le traitement des activités annexes pouvant être exercées par les employés en parallèle de leur activité principale au Groupe Mutuel.

Dans le courant de l'année 2023, l'ensemble des collaboratrices et collaborateurs a d'ailleurs suivi un e-learning obligatoire sur le sujet.

Les signatures ainsi que les compétences décisionnelles et financières de tous les employés du Groupe Mutuel sont également soumises à un règlement, appelé Règlement Signatures & Compétences. **Il se base sur la législation suisse en vigueur ainsi que sur les statuts et règlements d'organisation de Groupe Mutuel Holding SA et de ses sociétés filles.**

Opérationnellement, c'est le principe de double signature qui s'applique pour toute commande de prestation ou de matériel. Un processus d'appel d'offre est obligatoire pour tout contrat dont le montant dépasse un seuil significatif.

Les mécanismes en place permettant de rendre compte des violations de la politique de l'entreprise et de tout traitement ayant un aspect non éthique et déloyal ont été détaillés précédemment. Il s'agit de la plateforme d'alerte gérée par un partenaire externe ainsi que du formulaire en ligne d'annonce d'événements auprès de l'équipe Gestion des risques.

Fair Play

L'organisation de protection des consommateurs Stiftung für Konsumentenschutz a comparé en 2023 les conditions générales d'assurance des modèles Telmed, médecin de famille et HMO (réseau de santé) des 10 plus grandes caisses-maladie en Suisse.

Notre Fair Play a été salué car le Groupe Mutuel est le seul assureur à remplir les critères attestant d'un régime de sanctions équitable. En effet, une réaffectation au modèle standard d'assurance-maladie depuis le modèle flexible (plus économique) n'a lieu qu'après la troisième infraction et nous ne refusons aucune prestation.

Expérience client

En 2023, afin de comprendre et d'améliorer l'expérience de nos clients tout en respectant la loi sur la protection des données, nous avons mis en place les programmes suivants :



Sondages de satisfaction à la suite d'un passage en agence ou d'un rendez-vous avec un conseiller en assurance et prévoyance.



Visites de 26 agences par des clients mystères **afin de vivre l'expérience client puis de délivrer une analyse détaillée** à l'attention de l'encadrement supérieur du domaine distribution. Ces enquêtes ont confirmé l'importance des démarches initiées pour soutenir l'amélioration continue de l'accueil à la clientèle en agence et les aspects bénéfiques des projets de création et de rénovation des agences.



Évolution continue de notre outil de gestion des relations et interactions clients (CRM), **numérisation et optimisation** de processus clés en matière de relation clients/prospects. **Formation étendue** des utilisateurs et utilisatrices du CRM et **accompagnement de proximité**.



Plan de développement des conseillers clientèle en agence ayant pour objectif **la fidélisation et l'engagement des collaboratrices et collaborateurs actifs** dans le conseil et l'accompagnement client au guichet.



Focus sur le **numérique et le self-service** en ligne.



Information à la clientèle

Nous mobilisons un panel clients pour revoir, améliorer et simplifier nos courriers standard. Pour éviter une sur-communication, nous centralisons les actions marketing vis-à-vis des clients. Et pour toutes les communications qui touchent plus de 5 000 personnes, nous avons mis en place en 2023 un processus marketing afin de nous assurer que **les contenus soient compréhensibles, utiles et adaptés au moment de vie du client.**

Nous proposons également à nos clients des options personnalisées d'optimisation de primes lorsque cela est possible. Enfin, une ligne d'appel dédiée est ouverte chaque automne pour **conseiller nos clients et répondre à leurs questions** concernant les nouvelles primes d'assurance-maladie.

Canaux de transmission d'une réclamation

Nous avons mis en place depuis plusieurs années une Cellule des Cas spéciaux qui a pour mission de garantir un traitement personnalisé en cas de plaintes d'assurés. L'approche en interne est collaborative et la majorité des assurés ayant émis une réclamation est satisfaite à l'issue du processus, indépendamment de la décision finale à propos de leur dossier.

Il existe d'autre part une Cellule des Cas Distribution, regroupant des représentants des secteurs Vente, Contrats, Vie, Service juridique et Centre Compétences partenaires, ayant pour mission de veiller aux exigences de qualité du conseil. Tout soupçon ou toute anomalie observée par une collaboratrice ou un collaborateur en lien avec la vente des produits du Groupe Mutuel (réseau de vente interne ou externe) est à adresser à la Cellule des Cas Distribution via un formulaire. **Chaque cas annoncé donne lieu à la création d'un dossier et est analysé avec discrétion et simultanément par différents secteurs concernés.** Ensuite, le dossier est discuté et une mesure est définie à l'unanimité par les représentants de la Cellule des Cas Distribution.

En cas de plainte auprès d'une agence, nous avons par ailleurs mis en place un processus standard de réclamation.

Durabilité dans nos produits

Deux des préoccupations majeures des Suisses sont le vieillissement de la population et les coûts élevés du système de santé.

En nous positionnant comme un **partenaire de référence en matière de Santé et de Prévoyance**, nous transmettons à la population, à travers tous nos produits, un message fort, **alliant confiance, pérennité et expertise.**



Assurance-maladie de base

Le Groupe Mutuel s'engage pour réduire les coûts pour l'assuré (prime attractive), promouvoir les médicaments génériques (sans franchise) et encourager la prévention (certains tests préventifs gratuits en pharmacie) via PrimaFlex. Ce modèle alternatif d'assurance obligatoire des soins flexible et innovant est sur le marché depuis 2023.

Nos assurés au bénéfice d'un modèle de type «médecin de famille» (PrimaCare et OptiMed) peuvent choisir un autre modèle alternatif lorsque leur médecin de famille décède ou part à la retraite et qu'ils ne trouvent pas de nouveau médecin de famille. Et ce, même en cours d'année afin de continuer à bénéficier d'une réduction de prime attractive. Ceci a été rendu possible en 2022 grâce à notre adaptation des conditions d'assurance de ces deux modèles.

Assurances-maladie complémentaires

Avec notre assurance complémentaire Optimum, l'accent est mis sur les mesures de prévention. Ce modèle complémentaire rembourse notamment les cotisations à un club sportif, les abonnements de fitness, des tests préventifs, des cours autour de la santé et de la prévention des chutes ou encore des crampons anti-glisse pour les personnes dès 60 ans, de la crème solaire, des produits de substitution au tabac et des vêtements de protection anti-UV pour les enfants jusqu'à 16 ans.

Depuis 2023, le Groupe Mutuel permet également à ses clients au bénéfice de certaines assurances complémentaires d'opter pour d'autres assurances complémentaires similaires sans devoir remplir un nouveau questionnaire sur leur état de santé (transferts facilités). **Ceci permet notamment aux personnes ne pouvant plus assumer le montant de leur prime d'opter pour un produit semblable et moins onéreux, quel que soit leur état de santé.**

Familles

Afin d'alléger la charge d'assurance des familles nombreuses (3 enfants et plus), **nous accordons depuis 2023 un rabais sur l'assurance obligatoire des soins à tous leurs enfants** domiciliés en Suisse, quel que soit leur modèle d'assurance. Au Groupe Mutuel, il est aussi possible pour nos clients de conclure une assurance prénatale sans remplir de questionnaire médical au préalable, même pour des produits d'assurances complémentaires couvrant l'hospitalisation en division privée, afin que l'enfant puisse en bénéficier quel que soit son état de santé à la naissance. Dans le cadre des assurances prénatales, **nos clients bénéficient également de certains produits gratuits durant les trois premières années de l'enfant.**

Santé des femmes

Nous tenons aussi à proposer des solutions d'assurance-maladie pensées pour les femmes et adaptées aux femmes.

Le **modèle d'assurance obligatoire des soins PrimaFlex** offre le dépistage du cancer du sein sans franchise quel que soit l'âge ou le canton de domicile en cas de risque de cancer supérieur à la moyenne. Dans le domaine des assurances complémentaires, nous emboursons notamment, avec notre produit Premium, les moyens de contraception prescrits par un médecin.

Avec nos produits **Premium et Optimum**, les doulas sont intégrées dans la liste des thérapies alternatives reconnues : prise en charge des séances d'accompagnement prénatales, post-natales et de la présence lors de l'accouchement de doulas certifiées par l'Association Suisse des Doulas.

Les prestations assurées dans le modèle Optimum comprennent notamment les examens gynécologiques préventifs, remboursés à 90%. Il s'agit par exemple du dépistage du cancer du sein par la méthode discovering hands en coordination avec l'association Pretac+, un examen manuel tactile réalisé par des femmes malvoyantes ou aveugles formées à cette méthode. En partenariat avec l'entreprise Philips, nous remboursons à nos assurées 30% du montant d'achat d'un tire-lait.

Prévoyance privée

L'assurance épargne hybride VarialInvest lancée en 2022 combine une épargne garantie et une épargne investie en **parts de fonds de placements qui intègrent les critères ESG** lors de la sélection des titres.



Principes de développement de nos produits

Nous intégrons dans le processus de développement de nos nouveaux produits les concepts de prévoyance santé et de couverture à long-terme.

Il s'agit de répondre aux besoins actuels de nos clients en anticipant déjà leurs besoins futurs sur le long-terme, dans le cadre légal qui garantit la protection de l'assuré et les exigences de durabilité.

En prévoyance privée, les primes doivent être financièrement accessibles tout en garantissant une couverture de prévoyance suffisante. Nous impliquons les assurés dans le processus de développement de nos nouveaux produits, pour identifier les besoins, affiner les concepts à travers des sondages et des groupes de discussion. Leur point de vue et leur perception de valeur sont ainsi pris en compte.

Nos nouveaux produits doivent répondre à une triple exigence : apporter de la valeur à nos clients, être viables économiquement et permettre une gestion aisée d'un point de vue administratif.



Engagement **politique responsable**

Le Groupe Mutuel encourage le développement de politiques publiques bénéfiques pour la société au sens large,

notamment via le Groupe de réflexion rassemblant des politiciens issus des principaux partis politiques (PS, PLR, UDC et Le Centre).

L'objectif de ce Groupe de réflexion indépendant et autonome est de trouver des pistes pour améliorer le système de santé suisse, tout en maintenant un esprit libéral et des éléments de l'économie de marché.

Une charte fixe l'objectif, les critères d'affiliation et les principes généraux de ce Groupe de réflexion.

L'indemnisation des membres est communiquée de manière transparente et n'est pas financée par l'assurance-maladie de base.

Notre vision politique s'organise autour des principes de qualité des prestations fournies, de viabilité financière du système, de transparence vis-à-vis des payeurs de primes et contribuables et enfin de la liberté pour chaque assuré de choisir son assureur-maladie et sa solution d'assurance.

Afin de défendre ses intérêts, le Groupe Mutuel et ses collaboratrices et collaborateurs sont affiliés à diverses associations de branche, économiques et professionnelles. Le Groupe Mutuel fait notamment partie des associations faitières Santésuisse, Tarifsuisse SA, SASIS SA, SVK, ASA, Usam et l'Entente Système de santé libéral. De plus, nous sommes représentés dans de nombreuses associations économiques. Par rapport à ces dernières, une directive documente les principes applicables pour les représentations et affiliations, et toute demande doit être soumise à la direction générale et au secrétariat général pour validation.

La Directive sur les conflits d'intérêt définit notamment les principes et règles en matière de mandats publics.

Protection des données et sécurité des systèmes d'information

La protection des données personnelles de nos clients est au cœur de nos priorités. Elle est intégrée dans la stratégie du Groupe Mutuel pour la période 2024-2026, dans le programme Responsabilité et l'axe Engagement. Compte tenu des données que nous sommes amenés à traiter, la confiance dans notre capacité à protéger et à traiter celles-ci de manière sécurisée et transparente est essentielle.

Pour les questions relevant du droit de la protection des données personnelles, la direction est soutenue par un conseiller à la protection des données (Data Protection Officer - DPO).

Nous mettons l'accent sur les points suivants :



Veiller à ce que les **principes de protection des données** soient connus et appliqués à tous les niveaux de l'entreprise



Assurer la **sécurité des données personnelles traitées** dans le cadre de nos activités quotidiennes



Traiter les demandes émanant des personnes concernées **dans les meilleurs délais**



Être **transparents sur notre manière de traiter** les données personnelles des personnes concernées

Pour assurer cette transparence, nous publions sur notre site internet :

- Notre **Politique de confidentialité et d'utilisation des données**, conforme à la loi fédérale sur la protection des données
- Notre **Règlement de traitement de données** définissant les mesures de garantie de la sécurité des données
- Les **procédures de traitement et de contrôle** des données
- Les **principes de notre organisation interne** en matière de protection des données

Grâce à des formations régulières et de la documentation accessible, nous nous assurons que les règles et les principes à respecter, tant en matière de confidentialité que de sécurité et de protection des données, sont connus et appliqués pour toutes nos activités et par l'ensemble de nos collaboratrices et collaborateurs.

La sécurité de l'information est soutenue par un responsable de la sécurité des systèmes d'information (Chief Information Security Officer – CISO) et s'inscrit également dans la stratégie d'entreprise.

Le Groupe Mutuel met en œuvre des mesures robustes pour protéger les données sensibles de nos clients, avec une approche proactive en matière de sécurité de l'information qui comprend des audits réguliers, une surveillance constante pour détecter et prévenir les menaces potentielles et une formation régulière de notre personnel sur les bonnes pratiques en matière de sécurité informatique.

Nous alignons nos activités avec les normes en vigueur et investissons continuellement dans une stratégie de sécurité globale pour garantir la confidentialité et l'intégrité des informations que nous traitons.

Notre processus d'annonce d'événements ou d'incidents permet également de notifier d'éventuelles violations de la sécurité aux autorités compétentes, voire aux personnes concernées en cas de risque élevé pour la personnalité ou les droits fondamentaux de ces dernières.

Ce processus vise également à assurer la prise en charge de ces événements et à mettre en place les mesures correctives et préventives nécessaires.

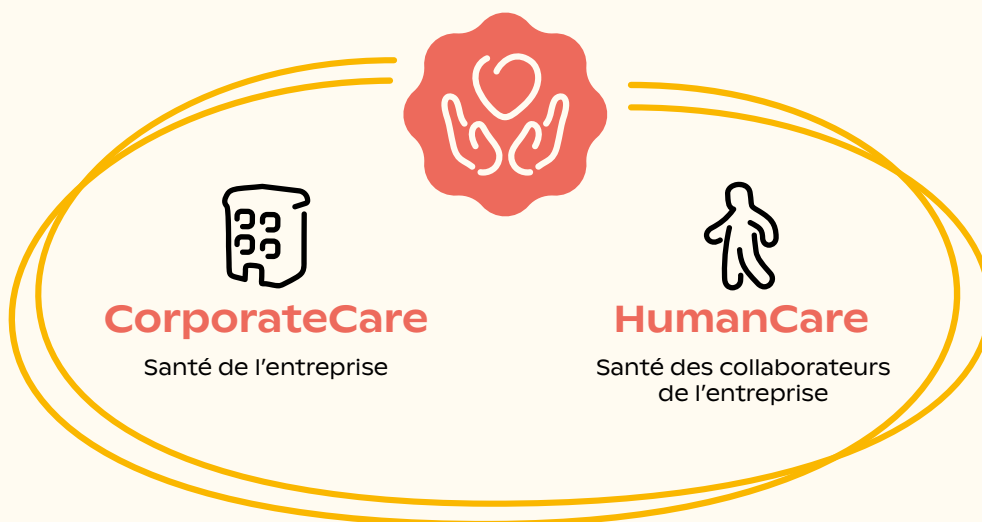
Promotion de la santé et prévention des maladies

Nous appliquons une stratégie orientée vers la prévention : nous souhaitons que nos assurés restent et/ou soient en meilleure forme durant les moments de grand changement dans leur vie. Dans ce domaine, nous avons lancé en 2023 un nouveau partenariat avec Philips. Les utilisateurs de l'application mobile du Groupe Mutuel (Espace Client) peuvent accéder gratuitement à la version Premium de Grossesse+, l'application de suivi de grossesse la plus utilisée en Suisse.

Nous proposons également depuis 2023, via l'Espace Client, un service de «symptom checker» avec Ada qui permet aux assurés **d'évaluer rapidement leurs symptômes et les informe des causes possibles.**

Il s'agit d'une intelligence artificielle, créée par des médecins, qui ne remplace pas une visite médicale mais permet de mieux comprendre ses symptômes et de déterminer les prochaines étapes, et ce n'importe quand et n'importe où, simplement depuis son téléphone.

De plus, le Groupe Mutuel fournit un service de gestion de la santé en entreprise (GSE) aux entreprises assurées chez nous. **La GSE consiste à mettre en place des mesures et des outils destinés à apporter une attention particulière aux collaboratrices et collaborateurs.** Les piliers de la GSE sont la promotion de la santé ainsi que la prévention et la gestion des absences.



À travers la GSE, le **Groupe Mutuel soutient les entreprises en matière de Corporate-Care** (santé de l'entreprise en collaboration avec les ressources humaines et la direction, production d'un bilan GSE de l'entreprise cliente et de rapports statistiques pour prioriser les actions à entreprendre) et en matière de Human-Care (santé des collaboratrices et collaborateurs de l'entreprise cliente notamment lors d'absences, accompagnement des assurés, contacts privilégiés pour les situations d'incapacité de travail et paiement des indemnités journalières).

La pratique du sport contribuant à se maintenir en bonne santé, nous **soutenons également de nombreuses manifestations sportives**. Ainsi, nous sponsorisons des événements de course à pied dans toute la Suisse et proposons à nos assurés des tarifs avantageux pour plusieurs dossards ou inscriptions à des courses, via notre programme LeClub.



Chapitre 6

Acteur responsable





RATING : 350V/16A AC
TEMP. : 0°C-45°C
MODEL : HV00
TYPE : JS

Mobilité

Pour les déplacements professionnels, nous recommandons à nos collaboratrices et collaborateurs de privilégier les transports publics ou les véhicules de service mis à disposition.

Notre gestion des véhicules d'entreprise s'inscrit dans une démarche de promotion de pratiques plus durables. Progressivement, nous intégrons des véhicules électriques et hybrides au sein de notre flotte. Nous attachons une grande importance à la maintenance régulière de nos véhicules (contrôles fréquents, inspections minutieuses, suivis réguliers auprès d'un concessionnaire de la marque). Cet entretien permet de prolonger la durée de vie de nos véhicules. Nous les achetons initialement neufs et ceux-ci sont utilisés spécifiquement pour certains métiers nécessitant de nombreux déplacements externes. Après quelques années, ils sont réaffectés en tant que véhicules de service pour l'ensemble de nos collaboratrices et collaborateurs qui doivent se déplacer et pour lesquels les transports publics ne sont pas optimaux. **Cette approche garantit une utilisation maximisée de chaque véhicule tout au long de sa durée de vie.**

Des bornes de recharge électrique ont été installées dans nos centres administratifs, permettant à nos collaboratrices et collaborateurs de recharger leurs véhicules de manière pratique et efficace, à un tarif avantageux par rapport à celui pratiqué dans le domaine public. Le courant utilisé pour ces recharges provient intégralement de sources renouvelables (hydraulique, éolienne ou photovoltaïque).

La possibilité pour nos collaboratrices et collaborateurs de télétravailler depuis leur domicile jusqu'à deux jours par semaine réduit la fréquence des déplacements pendulaires et par conséquent la pollution générée par ces trajets.

Enfin, quatre de nos centres administratifs sur six, regroupant 75% de nos collaboratrices et collaborateurs, **se situent à moins de 10 minutes à pied d'une gare CFF**. Ceci facilite la possibilité de se rendre en train sur le site de travail pour notre personnel dont le domicile est bien desservi par les transports publics.



Optimisation des consommations d'énergie et d'eau

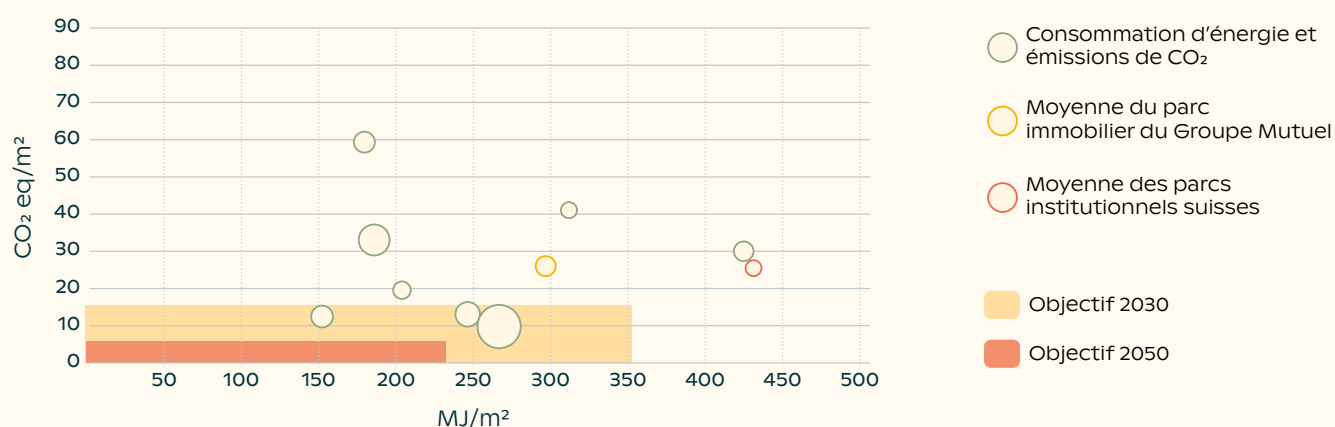
Le graphique ci-contre, extrait du logiciel de Signa-Terre SA, illustre la situation de nos centres administratifs en termes de consommation d'énergie et d'émissions de CO₂ (points verts) et les met en rapport avec la moyenne du parc immobilier du Groupe Mutuel (point orange) et la moyenne des parcs institutionnels suisses (point rouge).

Sur ce graphique, le rectangle jaune représente les objectifs de la Confédération pour 2030 (valeur de 350 MJ/m²/an d'indice de dépense de chaleur et émissions de 15 kg CO₂ eq/m²/an) et le rectangle orange, les objectifs de la Confédération pour 2050 (230 MJ/m²/an d'IDC et émissions de 5kg CO₂ eq/m²/an).

Seuls les bâtiments pour lesquels nous sommes propriétaires sont répertoriés et monitorés en partenariat avec Signa-Terre SA. Les agences où nous sommes locataires ne font pas l'objet d'un suivi poussé, car nous sommes tributaires des propriétaires et de leurs décisions d'investissement dans le bien immobilier.

En tant que locataires, nous prenons néanmoins des mesures de réduction de la consommation d'électricité grâce à des luminaires économes, toutefois avec des impacts limités.

Consommation d'énergie et émissions de CO₂ de nos centres administratifs



Parc immobilier Données 2022	Centres administratifs du Groupe Mutuel	Moyenne des parcs institutionnels suissees	Objectifs de la Confédération 2030	Objectifs de la Confédération 2050
Note moyenne pondérée	Bon	Bon		
Étiquette énergétique globale	C	C		
Indice de dépense de chaleur (IDC) en MJ/m²/an	246 (étiquette B)	428	350	230
Émissions CO₂ moyennes en kgCO₂ eq/m²/an	22,77 (étiquette D)	25,26	15	5

L'échelle énergétique comprend des notes de A à G, A étant la meilleure note.

Bien que ces valeurs pour notre parc administratif soient acceptables et en-dessous de la moyenne suisse, le graphique démontre que des efforts doivent être consentis pour une amélioration énergétique dans le but de s'approcher progressivement des objectifs énergétiques et climatiques.

Tous nos centres administratifs sont équipés d'un système de régulation individuelle permettant un suivi et un pilotage en temps réel de la consommation d'énergie, proposé par Siemens Suisse SA.

Le Groupe Mutuel détient et conserve cette compétence clé en interne, **le suivi étant effectué par un collaborateur spécialisé en énergie**. La mise en place de ce système de régulation individuelle par site a permis la diminution de la consommation d'électricité pour l'ensemble des centres administratifs.

Depuis 2019, **une économie moyenne annuelle d'électricité de 2,5%** a été obtenue pour notre parc administratif, ce qui correspond à environ 500 000 kWh.

Les mesures d'économie de chauffage prises et recensées depuis 2019 pour nos centres administratifs **ont permis une réduction totale de 11%**, ce qui équivaut à une diminution de 82 000 kWh au total.

Enfin, les économies de consommation d'eau sont encore plus conséquentes car depuis 2019, une réduction totale de 6 300 m³ d'eau, répartie sur tous les centres administratifs, a été enregistrée. Cette quantité équivaut à 35% de réduction au total.

Le Groupe Mutuel est par ailleurs membre de l'Alliance pour les économies d'énergie. Cet organisme fondé en octobre 2022 regroupe des organisations qui mettent volontairement en œuvre des mesures en faveur d'une utilisation efficace et économe de l'énergie.

Les mesures prises dans ce cadre sont les suivantes :



Dans nos bureaux, **les lumières s'éteignent automatiquement** à plusieurs reprises dans la journée et l'abaissement des stores est régulé.



Dans nos cafétérias, les écrans sont allumés uniquement durant certains créneaux au cours de la journée et les machines à café **sont mises en veille en dehors des horaires de bureaux.**



Dans nos agences, **les enseignes publicitaires sont coupées** trente minutes après la fermeture et jusqu'à trente minutes avant l'ouverture.



Utilisation d'énergies renouvelables

Tous les centres administratifs du Groupe Mutuel sont alimentés en électricité suisse, notamment valaisanne, issue de sources renouvelables (hydraulique, éolienne ou photovoltaïque).

Actuellement, les principales sources primaires d'énergie dans nos centres administratifs sont le chauffage à distance (62,5%), les chaudières à gaz (25%) et le chauffage par pompe à chaleur (12,5%). Le remplacement des sources d'énergie se fait stratégiquement en fonction des consommations et du besoin en rénovation du bâtiment.

Nos centres administratifs de Martigny, Zurich-Oerlikon et Sion sont équipés de panneaux photovoltaïques, pour une production annuelle d'électricité de 350'000 kWh.

Le site de la rue de la Blancherie à Sion, inauguré en 2018, est par ailleurs certifié Minergie.

Programmes de rénovation

En 2023, l'équivalent de 2,35% de la valeur de notre parc administratif a été mis au budget pour des investissements de maintien de la valeur.

La répartition des travaux prévus est de 72% pour des travaux à plus-value et de 28% pour des travaux d'entretien courant. La réalisation des travaux est fortement dépendante de facteurs externes tels que les délais de mise à l'enquête publique, la délivrance d'autorisations communales et cantonales ainsi que la disponibilité des ressources (entreprises, matériaux). De ce fait, en 2023, seulement 15% du budget annoncé a été effectivement consommé.

Dans le courant de l'exercice 2023, un plan d'investissement pluriannuel comprenant des travaux d'engergure pour notre parc administratif a été formalisé. De 2024 à 2030, ces travaux concerneront 3 immeubles à Lausanne, Martigny et Sion pour un montant supérieur à 9% de la valeur du parc administratif.

Dans le cadre de nos travaux de construction et de rénovation, **nous nous engageons à réaliser des Certificats Energétiques Cantonaux des Bâtiments (CECB®) lorsque cela est nécessaire, garantissant ainsi la conformité et l'efficacité énergétique de nos bâtiments.**

Gestion des déchets

Nous avons pris les mesures suivantes pour promouvoir une gestion efficace des déchets :

Dans nos centres administratifs



Des bacs de tri sont disponibles pour chaque catégorie de déchets produits au sein de l'entreprise (papier, PET, aluminium, carton, piles, verre et compost).



Les déchets triés dans nos locaux sont ensuite acheminés vers les déchetteries communales pour un traitement approprié.



Les autres catégories de déchets telles que le fer, les encombrants, les résidus verts sont collectés par les concierges des sites et acheminés vers les déchetteries communales pour une élimination adéquate.

Dans nos agences :



Des bacs de tri sont disponibles pour le papier et le PET.



Le verre est trié séparément pour augmenter le taux de recyclage.



Les déchets générés sont collectés par les entreprises de nettoyage.

Dans le but de minimiser les déchets et d'allonger la durée de vie de notre mobilier, **nous redistribuons le mobilier en bon état dans le cas de déménagements ou de changements d'implantation de nos locaux.** Nous en faisons bénéficier nos collaboratrices et collaborateurs, des associations locales et d'autres entités qui œuvrent dans la formation ou le soutien social.

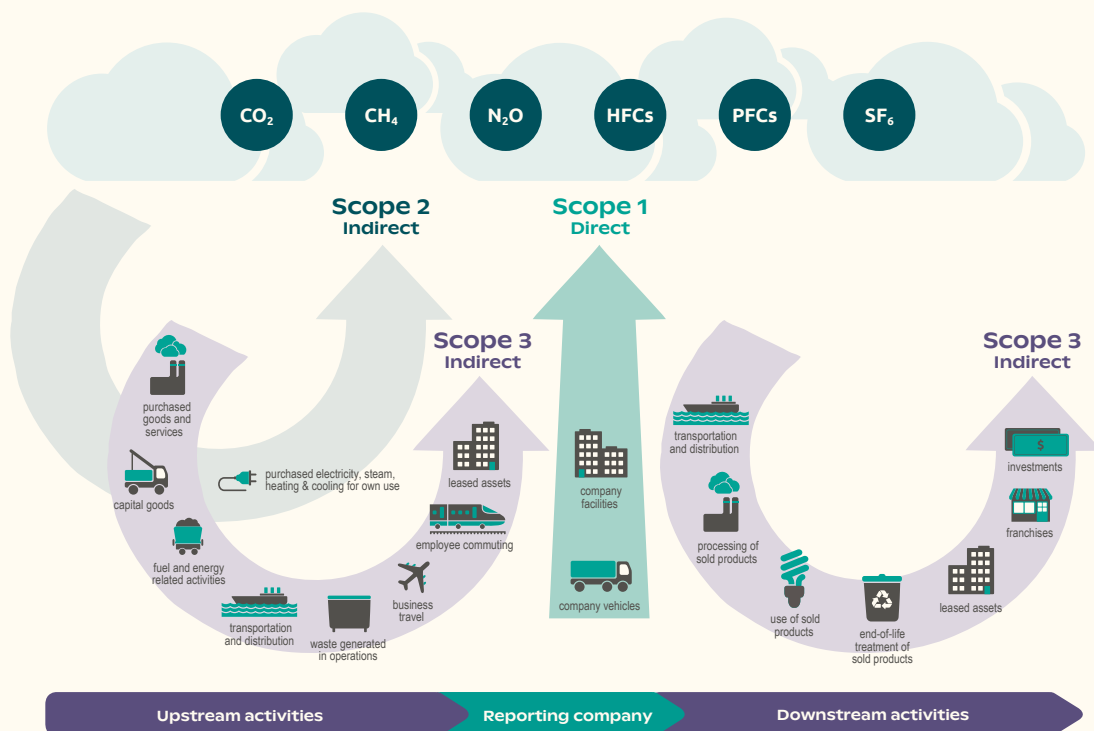
Bilan des émissions de gaz à effet de serre (GES)

Nous avons effectué fin 2023 un état des lieux de l'impact sur l'effet de serre de nos activités opérationnelles, à travers la réalisation d'un bilan carbone. Le périmètre retenu est celui des centres administratifs et des agences du Groupe Mutuel.

Nos placements mobiliers et immobiliers ne font pas partie de cette analyse, leur empreinte carbone étant déjà évaluée par d'autres méthodes.

Nous avons été accompagnés par la société Alterna pour ce calcul des émissions directes (scope 1) et indirectes (scope 2 et 3) selon la norme ISO 14064-1 et le Greenhouse Gas Protocol (GHG Protocol). Sur base de ce bilan carbone, nous définirons en 2024, avec l'aide d'Alterna, un plan d'action pour **réduire nos émissions de gaz à effet de serre et agir ainsi sur la gestion durable des ressources et la protection du climat via des mesures concrètes.**

Schéma des scopes et émissions sur l'ensemble de la chaîne de valeur



Source : Standard du GHG Protocol



En 2023, l'empreinte carbone du Groupe Mutuel sur le périmètre des centres administratifs et des agences est évaluée à 13 676,9 tonnes d'équivalent CO₂. Ce chiffre représente 5,5 tonnes d'équivalent CO₂ par Equivalent Temps Plein (ETP)..

On constate une diminution des émissions totales de 11,3% entre 2022 et 2023, réalisée principalement sur le scope 3.

Cette baisse s'explique par des dépenses en matériel publicitaire et en communication divisées de moitié d'une année à l'autre et par un montant plus faible d'investissements informatiques en 2023.

Emissions de GES du Groupe Mutuel réparties par scopes

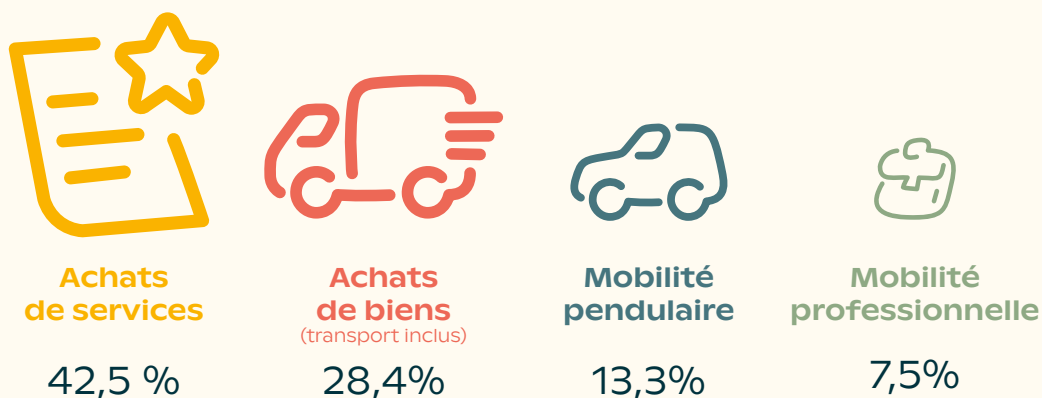
	2023 tCO ₂ eq/an	2023 % du total	2022 tCO ₂ eq/an	2022 % du total	Variation %
Scope 1 Emissions directes (véhicules d'entreprise, chauffage)	387,9	2,8%	372,8	2,4%	+4%
Scope 2 Emissions indirectes liées à l'énergie achetée	96,1	0,7%	97,8	0,6%	-1,7%
Scope 3 Emissions indirectes en amont et aval de la chaîne de valeur	13192,9	96,5%	14956,4	96,9%	-11,8%
Total	13676,9		15427,0		-11,3%
Total / ETP	5,5		6,2		

71% de nos émissions de CO₂ sont liées aux achats de services et de biens, les postes principaux étant les achats de services de communication et marketing, les investissements informatiques (hardware et software), les envois de courrier et les investissements en mobilier de bureau. 21% de nos émissions de CO₂ sont liées à la mobilité : trajets pendulaires du personnel et déplacements professionnels.

L'essentiel de l'impact de notre organisation provient donc du scope 3, ce qui est caractéristique pour une entreprise du secteur tertiaire.

Il est important d'agir pour réduire l'impact amont et aval de notre chaîne de valeur, bien que nous n'ayons pas le contrôle direct de ces activités.

Répartition des émissions de GES par secteur tous scopes confondus en 2023



groupe **mutuel**

Centres administratifs
et agences





Impressum

Rédaction & Layout

Secteur Communication & Organisation

Photos

Olivier Maire, Thomas Masotti, Getty images

Éditeur

Groupe Mutuel Holding SA
Rue des Cèdres 5, 1919 Martigny

E-mail

presse@groupemutuel.ch



Le présent rapport a été approuvé par le conseil d'administration de Groupe Mutuel Holding SA. Il est publié en tant que rapport sur les questions non financières conformément aux art. 964a-c CO sous réserve d'approbation par l'assemblée générale de Groupe Mutuel Holding SA.

groupemutuel

Groupe Mutuel Holding SA Rue des Cèdres 5 1919 Martigny 0848 803 111 / groupemutuel.ch



Sociétés d'assurances de Groupe Mutuel Holding SA : Avenir Assurance Maladie SA / Easy Sana Assurance Maladie SA / Mutuel Assurance Maladie SA / Philos Assurance Maladie SA / SUPRA-1846 SA / AMB Assurances SA / Groupe Mutuel Assurances GMA SA / Groupe Mutuel Vie GMV SA
Fondations administrées par Groupe Mutuel Services SA : Mutuelle Neuchâteloise Assurance Maladie / Groupe Mutuel Prévoyance-GMP / Fondation Collective Opsion / Fondation Opsion Libre Passage