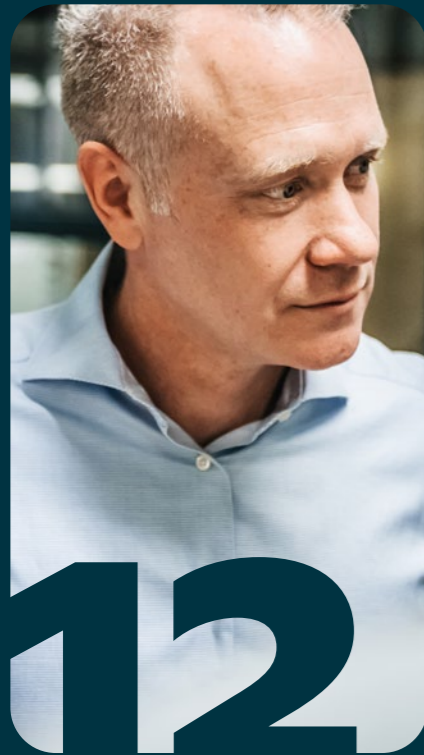


# Rapport de durabilité





Chapitre 1 **La durabilité au Groupe Mutuel** - Page 4

Chapitre 2 **Gouvernance, stratégie et thèmes pertinents** - Page 12

Chapitre 3 **Coworkers & Workspace** - Page 20

Chapitre 4 **Communauté & Développement** - Page 26

Chapitre 5 **Produits & Clientèle** - Page 42

Chapitre 6 **Environnement** - Page 50

Chapitre 7 **Perspectives 2025** - Page 68

Chapitre 8 **Index du contenu de la norme GRI** - Page 72

Chapitre 9 **Conformités** - Page 74



# La durabilité au Groupe Mutuel

# Trois questions à ...



## Mariana Atilano Meriñan Responsable Stratégie, Innovation et Data

### Quels sont les défis environnementaux et sociaux auxquels sera confronté le Groupe Mutuel sur le long terme ?

Parmi les mégatendances qui façonnent notre monde, nous sommes particulièrement concernés par l'augmentation de la longévité de la population suisse, la polarisation des classes d'âges, le capitalisme de la donnée, les incertitudes économiques et la nécessité pour les entreprises d'adresser les enjeux environnementaux.

### Comment ce contexte est-il intégré dans les réflexions stratégiques d'entreprise ?

Nous analysons ces défis sous l'angle des risques et des coûts engendrés pour le Groupe Mutuel mais aussi des opportunités induites : par exemple une augmentation de la demande en produits de prévoyance ou une différenciation commerciale possible en étant proactifs sur les questions de durabilité et d'utilisation de la donnée.

### Quels sont les outils et ressources de gestion du changement au Groupe Mutuel ?

Depuis quatre ans, une personne est responsable du Change Management en interne. Des ateliers d'accompagnement du changement sont régulièrement proposés à l'ensemble des collaboratrices et collaborateurs. Le sujet est intégré dans notre gestion de projet avec la désignation d'un ou une responsable du changement dans nos grands projets transverses d'entreprise.



« Nous analysons ces défis sous l'angle des risques, des coûts mais aussi des opportunités »



## Stéphane Andenmatten

Responsable Ressources humaines et Communication

### Quelle est l'importance de la durabilité pour la fonction ressources humaines (RH) ?

S'engager en durabilité nous permet de gagner en attractivité sur le marché du travail notamment vis-à-vis des plus jeunes générations et aussi de fidéliser nos collaboratrices et collaborateurs.

### Comment le secteur RH peut-il aider à la mise en œuvre de la stratégie de durabilité du Groupe Mutuel ?

Nous pouvons y contribuer en prenant des mesures axées sur le bien-être physique et mental des employés, en construisant des programmes de formation à la durabilité et de sensibilisation à la diversité et l'inclusion, en faisant la promotion de notre culture et de nos valeurs d'entreprise.

### Quels enjeux sociaux sont les plus matériels pour le Groupe Mutuel ?

Nous priorisons la loyauté des pratiques commerciales, le respect des droits fondamentaux, la promotion de la santé, les relations et conditions de travail et la lutte contre les discriminations.

« S'engager en durabilité nous permet de gagner en attractivité sur le marché du travail »



## Vincent Claivaz

Responsable Santé et Prévoyance Clients Entreprise



### Les Clients Entreprise du Groupe Mutuel s'intéressent-ils à la durabilité ?

Oui, la grande majorité des Clients Entreprise s'y intéressent: le Groupe Mutuel est un maillon dans leur chaîne de durabilité. En matière de prévoyance professionnelle, nous répondons avec succès à leur demande conjointe d'intégrer des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) dans nos placements et de délivrer une rentabilité maximisée.

### Comment informons-nous les clients et futurs clients de notre démarche de durabilité ?

Nous avons différents moyens: grâce à ce rapport annuel de durabilité, par la publication de notations ESG externes, via

les dossiers de réponse aux appels d'offres ou encore par l'intermédiaire de nos Relationship Managers qui ont notamment pour mission de soutenir et fidéliser notre clientèle.

### Quelles sont les actions de Gestion de la Santé en Entreprise (GSE) proposées à nos clients ?

Nous sensibilisons les employeurs aux impacts des conditions de travail sur la santé des employés et sur la performance globale de l'entreprise. Nous accompagnons nos clients dans la mise en œuvre de mesures de prévention en matière de santé mentale et physique. Et nous suivons et soutenons les salariés absents depuis l'annonce de leur absence jusqu'à leur retour au travail.

« le Groupe Mutuel est un maillon dans la chaîne de durabilité des entreprises »

## Philippe Buthey

### Responsable Technologie

#### Qu'est-ce que le numérique responsable ?

C'est une démarche visant à réduire l'empreinte de nos usages numériques. Voici quelques exemples de pratiques durables et écoresponsables à favoriser: prolonger la durée de vie des équipements informatiques, trouver des alternatives à l'achat de matériel neuf ou encore éviter le stockage de données inutiles.

#### Pourquoi décider d'appliquer des principes de numérique responsable au Groupe Mutuel ?

Tout d'abord, pour réduire notre empreinte environnementale: dans le secteur de l'assurance, environ 45% des émissions carbone indirectes d'une entreprise proviennent du numérique<sup>1</sup>. Ensuite, par souci de responsabilité sociale et d'éthique. Également, pour réaliser des économies grâce à des renouvellements moins fréquents du matériel et la réduction de notre consommation énergétique. Enfin, pour être conformes aux réglementations actuelles et anticiper les futures exigences légales.

#### Quelles sont les premières étapes de cette démarche ?

En 2024 nous avons créé un groupe de travail dédié et nous avons commencé à sensibiliser les collaboratrices et collaborateurs au numérique responsable. En 2025 nous prévoyons d'auditer nos pratiques existantes, de mesurer notre empreinte numérique et de définir un plan d'action ainsi que des objectifs d'amélioration.

<sup>1</sup> Etude McKinsey - 2022

« En 2024 nous avons commencé à sensibiliser les collaboratrices et collaborateurs au numérique responsable »



## Gérald Mayoraz

### Responsable Immobilier et Placements



« Les efforts concernant la transition énergétique de notre parc immobilier commencent à porter leurs fruits »

#### Quel rôle jouent la durabilité, la transition énergétique et le changement climatique dans les investissements du Groupe Mutuel ?

Nous continuons d'implémenter les décisions prises il y a quelques années par le Conseil d'administration à travers l'application de notre charte ESG. Les placements à impact positif sont aujourd'hui partie intégrante de notre processus d'investissement. Les efforts concernant la transition énergétique de notre parc immobilier commencent à porter leurs fruits.

#### Comment est évaluée la durabilité de notre portefeuille de placements ?

Une collaboration avec les sociétés Conser – ESG verifier et Signa-Terre garantit une analyse externe et indépendante. Ces sociétés nous attribuent respectivement une note ESG sur nos investissements mobiliers et un suivi de l'évolution des consommations énergétiques de nos investissements immobiliers.

#### Quelle est l'ambition du Groupe Mutuel en matière d'investissement durable ?

Actuellement, quasiment 10% du portefeuille

d'investissement des sociétés du Groupe Mutuel relèvent de thématiques à fort impact positif, telles que les énergies propres, la gestion de l'eau, la microfinance ou les infrastructures vertes. Notre ambition est d'augmenter cette exposition afin de contribuer à une dynamique positive en matière de développement durable.





# Gouvernance, stratégie et thèmes pertinents

# Notre organisation et les composantes de ce rapport

Notre rapport sur les questions non financières porte sur la société Groupe Mutuel Holding (GMH) SA, détenue intégralement par la Fondation Groupe Mutuel, une entité à but non lucratif. Celle-ci soutient le bien-être, la promotion et la prévention de la santé pour la population suisse au travers de multiples activités. Le siège principal de la société anonyme GMH se trouve à Martigny (VS). Elle exerce ses activités en Suisse.

**GMH SA et ses sociétés filles sont actives dans l'assurance santé et prévoyance pour les clients privés et pour les entreprises.**

- Santé individuelle: Assurance obligatoire des soins (AOS) et assurances complémentaires
- Prévoyance individuelle: Assurances-vie individuelles
- Santé entreprise: Assurance indemnité journalière maladie, assurance-accidents et complémentaire
- Prévoyance entreprise: Prévoyance professionnelle (LPP), pension services
- Autres assurances individuelles liées au patrimoine: Protection juridique, responsabilité civile privée, inventaire du ménage

**Les entités incluses dans ce rapport sur les questions non financières sont les suivantes.**

- Pour l'assurance de base: **Avenir Assurance Maladie SA, Philos Assurance Maladie SA, EasySana Assurance Maladie SA, Mutuel Assurance Maladie SA, SUPRA-1846 SA, AMB Assurances SA**
- Pour l'assurance privée: **Groupe Mutuel Assurances SA, Groupe Mutuel Vie GMV SA**
- Pour la gestion de fortune collective: **Groupe Mutuel Asset Management SA**
- En tant que société de services: **Groupe Mutuel Services SA**



Ce rapport porte sur la période du 1<sup>er</sup> janvier 2024 au 31 décembre 2024. Il est établi à une fréquence annuelle. Il est publié en date du 28 mai 2025 et ne fait pas l'objet d'une mission d'assurance externe. Il est approuvé par le Conseil d'administration et par l'Assemblée générale de GMH SA. Nous n'avons procédé à aucune reformulation au cours de la période rapportée.

**Le point de contact pour les informations communiquées dans ce rapport est la cheffe de projet Durabilité, Perrine Montignot.**

## Gouvernance d'entreprise

Le Conseil d'administration est **l'organe de conduite stratégique du Groupe Mutuel**. Il décide de la position et de la stratégie d'entreprise, exerce la haute direction et la haute surveillance, fixe l'organisation et les principes du système de contrôle interne.

Trois commissions spécialisées soutiennent son travail: la **Commission d'audit et des risques**, la **Commission projets stratégiques et innovation** et la **Commission rémunération et de nomination**. Elles agissent pour le Groupe Mutuel et ses filiales. Les commissions informent régulièrement le Conseil d'administration de leurs activités.

Les membres du Conseil d'administration de GMH SA sont élus par l'Assemblée générale. Les administratrices et administrateurs du Groupe Mutuel ne peuvent occuper simultanément des fonctions opérationnelles au sein de la holding ou de ses sociétés-filles.

Le profil auquel doivent répondre les candidats au Conseil d'administration tient compte de toutes les dispositions légales applicables et d'autres facteurs appropriés tels que l'indépendance, l'âge, les qualifications et l'expérience de conduite et de gestion dans des entreprises de taille comparable.

La Commission de nomination et de rémunération planifie la relève de concert avec le président du Conseil d'administration. Cette commission examine les propositions de candidats et transmet au Conseil d'administration les propositions concernant la nomination, le remplacement, la réélection ou la non-réélection des membres du Conseil d'administration à soumettre à l'Assemblée générale.

**Le Conseil d'administration est compétent pour décider de son organisation et désigne ainsi son président ou sa présidente.**

**La conduite opérationnelle du Groupe Mutuel et de l'ensemble de ses sociétés incombe à la Direction générale.** Elle met en œuvre les stratégies approuvées par le Conseil d'administration et met en application les principes de gestion des risques.

En outre, elle assure le suivi des évolutions légales et réglementaires et veille à leur respect.

**La Direction générale est la structure responsable des décisions et de la supervision de la gestion des impacts de l'organisation sur l'économie, l'environnement et les personnes.**

Elle délègue la responsabilité opérationnelle à l'équipe du projet Durabilité, qui présente mensuellement l'avancement auprès du Comité de programme Responsabilité. À son tour, le Comité de programme Responsabilité rapporte auprès de la direction du domaine Services.

Au cours de l'année 2024, la cheffe de projet Durabilité a présenté le concept de durabilité et son application pour le Groupe Mutuel auprès de la Direction Technologie, de la Direction Services, de la Direction Santé & Prévoyance Clients Entreprise, de la Direction générale ainsi qu'à l'ensemble de l'encadrement de l'entreprise.

La performance de la Direction générale est évaluée à travers l'atteinte des objectifs d'entreprise qui sont adossés aux axes et programmes stratégiques, dont le programme Responsabilité qui comprend le projet Durabilité.

Les compositions de ces organes dirigeants sont décrites dans le rapport d'activité de GMH SA.

S'appuyant sur son Code de conduite, le Groupe Mutuel dispose d'une directive interne sur les conflits d'intérêts, qui s'applique à l'ensemble des employés. Une formation en ligne sur les conflits d'intérêts est obligatoire pour toutes les collaboratrices et tous les collaborateurs. Les dispositions relatives aux conflits d'intérêts pour le Conseil d'administration sont formalisées dans le règlement pour les administrateurs.



## Stratégie et politiques de conformité

La stratégie et les objectifs de l'organisation en matière de durabilité sont élaborés par la cheffe de projet Durabilité en collaboration avec des référents dans les secteurs et domaines concernés, soumis à validation auprès du Comité de programme Responsabilité puis auprès de la Direction générale.

La Direction générale a validé le plan stratégique de durabilité pour le Groupe Mutuel en juillet 2024. Ce plan stratégique de durabilité comprend le système de gouvernance de la durabilité, une proposition de plan d'action pour les trois années à venir, les engagements qui seront pris publiquement dans le cadre du programme Swiss Triple Impact<sup>2</sup> et l'approche pour une potentielle labélisation en durabilité.

Selon notre directive interne sur les risques opérationnels, l'équipe Gestion des risques coordonne la collecte de données et l'analyse des incidents, c'est-à-dire des événements atteignant un certain niveau

d'impact et de sévérité d'après notre échelle de gravité. Nous définissons comme événement un fait qui porte préjudice au Groupe Mutuel en occasionnant une non-conformité externe ou interne, entre autres. Tout événement doit être remonté par les collaboratrices et collaborateurs dès son identification à travers le formulaire d'annonce du portail interne.

**Durant l'année 2024, nous n'avons relevé aucun cas significatif de non-conformité aux législations et réglementations, ni versé d'amendes pour des cas antérieurs.**

<sup>2</sup> Swiss Triple Impact: Programme d'aide aux organisations dans la définition d'une stratégie de développement durable s'appuyant sur les Objectifs de Développement Durable des Nations Unies, porté par B Lab Suisse

## Engagement des parties prenantes

**Nous avons réalisé une cartographie de nos parties prenantes internes et externes, selon les catégories: partenaires d'affaires, services de l'État, supports métier, territoires/partenaires publics et collectivités. Nous avons défini la sphère d'influence de ces parties prenantes, évalué notre niveau de relation existant et souhaité, nos impacts mutuels et listé nos moyens de dialogue.**

Nous avons mené en 2024 des échanges autour de la durabilité avec certaines de nos parties prenantes clés: un établissement de soin, une gérance immobilière, des entreprises du territoire, des prestataires de service, un courtier.

Nous avons notamment été évalués par notre partenaire Loyco sur nos pratiques de développement durable. Comme résultat de cette évaluation, nous avons obtenu l'Eco-Score B et enregistré une progression considérable par rapport à l'évaluation de 2023. Loyco présente cette analyse des Eco-Scores à la clientèle de ses activités de courtage, comme outil d'aide à la comparaison des différents assureurs.

# Thèmes pertinents

Pour identifier les impacts négatifs et positifs du Groupe Mutuel sur l'économie, l'environnement et les personnes, nous avons mené en 2022 des enquêtes auprès de nos parties prenantes internes et externes.

Ainsi, nous avons priorisé une liste d'enjeux pertinents que nous avons regroupés en quatre thématiques qui structurent notre démarche de durabilité:

**Coworkers & Workspace**

**Communauté & Développement**

**Produits & Clientèle**

**Environnement**

Nous avons relié ces enjeux pertinents aux **Objectifs de Développement Durable des Nations Unies (ODD)**: en travaillant sur ces enjeux, nous apportons notre contribution d'entreprise à l'Agenda 2030 visant à relever les défis urgents de la planète.

En particulier, nous pouvons agir en direction des huit objectifs suivants, qui s'appliquent à notre branche d'activité et nous permettent d'avoir un impact positif sur la société et sur l'environnement.



## Bonne santé et bien-être (ODD 3)

Promouvoir la santé mentale et le bien-être (sous-objectif 3.4)

Donner accès à des services de santé essentiels de qualité et à des médicaments essentiels sûrs, efficaces, de qualité et d'un coût abordable (sous-objectif 3.8)



## Éducation de qualité (ODD 4)

Augmenter le nombre de jeunes et d'adultes disposant des compétences nécessaires à l'emploi (sous-objectif 4.4)

Assurer l'égalité d'accès des personnes vulnérables à tous les niveaux d'enseignement et de formation professionnelle (sous-objectif 4.5)



## Égalité entre les sexes (ODD 5)

Mettre fin à toutes les formes de discrimination à l'égard des femmes (sous-objectif 5.1)

Garantir l'accès des femmes en toute égalité aux fonctions de direction à tous les niveaux de décision (sous-objectif 5.5)



## Travail décent et croissance économique (ODD 8)

Parvenir à un niveau élevé de productivité économique par la diversification, la modernisation technologique et l'innovation (sous-objectif 8.2)

Améliorer l'efficacité de l'utilisation des ressources mondiales (sous-objectif 8.4)

Promouvoir la sécurité sur le lieu de travail (sous-objectif 8.8)

Généraliser l'accès de tous aux services d'assurance (sous-objectif 8.10)



## Inégalités réduites (ODD 10)

Favoriser l'intégration des personnes, indépendamment de leur âge, de leur sexe, de leur handicap, de leur race, de leur appartenance ethnique, de leurs origines, de leur religion ou de leur statut économique ou autre (sous-objectif 10.2)



## Consommation et production responsables (ODD 12)

Parvenir à une utilisation rationnelle des ressources naturelles (sous-objectif 12.2)

Réduire considérablement la production de déchets (sous-objectif 12.5)

Faire en sorte que toutes les personnes aient les informations et connaissances nécessaires au développement durable (sous-objectif 12.8)



## Mesures relatives à la lutte contre les changements climatiques (ODD 13)

Renforcer la résilience et les capacités d'adaptation face aux aléas climatiques (sous-objectif 13.1)

Incorporer des mesures relatives aux changements climatiques (sous-objectif 13.2)

Améliorer la sensibilisation en ce qui concerne l'adaptation aux changements climatiques (sous-objectif 13.3)



## Paix, justice et institutions efficaces (ODD 16)

Réduire nettement la corruption (sous-objectif 16.5)

Mettre en place des institutions efficaces, responsables et transparentes (sous-objectif 16.6)

Faire en sorte que le dynamisme, l'ouverture, la participation et la représentation à tous les niveaux caractérisent la prise de décisions (sous-objectif 16.7)

Garantir l'accès public à l'information et protéger les libertés fondamentales (sous-objectif 16.10)

Nos thèmes pertinents sont repris dans les quatre chapitres qui suivent. Ces chapitres présentent pour chaque thème pertinent les impacts du Groupe Mutuel, notre politique et nos engagements ainsi que les mesures prises en 2024. Nous exposons également les éléments d'information des normes de la Global Reporting Initiative (GRI) relatifs à ces thèmes.



# Coworkers & Workspace

## À fin 2024, nous comptons un effectif de 2'964 personnes.

La proportion de femmes dans notre effectif était de 56% et 19% des collaboratrices et collaborateurs travaillaient en Suisse alémanique. Les employés à temps partiel représentaient 31% de l'effectif, majoritairement des femmes. Les employés temporaires représentaient 8% de l'effectif, avec un équilibre hommes/femmes.

Effectif GMH au 31.12.2024

	Répartition par genre			Répartition par région	
	TOTAL	Femmes	Hommes	Suisse romande et Tessin	Suisse alémanique
<b>Nombre total d'employés</b>	<b>2'964</b>	<b>1'656</b>	<b>1'308</b>	<b>2'409</b>	<b>555</b>
Permanents	2'730	1'545	1'185	2'218	512
Temporaires	234	111	123	191	43
À temps plein	2'038	885	1'153	1'592	446
À temps partiel	926	771	155	817	109

## Investir pour préparer l'avenir

En 2024, chaque collaboratrice et collaborateur engagé depuis plus de six mois a bénéficié d'un entretien de performance et de développement, soit 97% de l'effectif permanent. Pour structurer l'approche, des outils d'évaluation tels que feedback 360 sont mis à disposition. Près de 50% de l'effectif a défini un plan de développement selon ses compétences et exprimé ses souhaits de carrière.

Effectif permanent bénéficiant d'une revue de performance et d'évolution de carrière en 2024

	Répartition par genre			Répartition par catégorie professionnelle		
	TOTAL	Femmes	Hommes	Collaborateurs	Encadrement	Direction
Nombre total d'employés permanents	2'730	1'545	1'185	2'264	402	64
Nombre d'employés ayant bénéficié d'une revue	2'660	1'508	1'152	2'223	384	53
<b>Nombre total d'employés permanents (en %)</b>	<b>97%</b>	<b>98%</b>	<b>97%</b>	<b>98%</b>	<b>96%</b>	<b>83%</b>

Collaborateurs: avec et sans rôle de management d'équipe  
Encadrement: avec et sans rôle de management d'équipe  
Direction: membres de direction et Direction générale  
L'effectif temporaire ne bénéficie pas d'une revue de performance et d'évolution de carrière

# Formation et gestion des talents

## Notre stratégie Future of Work 2024

Dans le cadre de notre stratégie RH, nous positionnons le cycle de performance et développement des collaboratrices et collaborateurs comme un moment clé dans l'année **afin que chaque personne bénéficie d'un entretien qualitatif** avec son manager.

Nous veillons à ce que l'ensemble du personnel connaisse les compétences attendues pour leur poste et dispose d'un programme d'intégration et de développement sur mesure pour stimuler leur engagement et soutenir leur employabilité.

En misant sur de la formation inclusive et de la mobilité interne, nous assurons un niveau élevé de compétences

et de performance. Nous formons la relève à travers un programme dynamique d'apprentissage et de développement continu.

Pour accompagner dans l'assimilation des nouvelles technologies, une approche structurée des compétences clés permet d'offrir proactivement des programmes de mise à niveau et des actions ciblées de formation.

**Nous proposons un environnement de travail sain et des modes de fonctionnement collaboratifs** au sein des équipes, par des programmes développant le leadership et favorisant le bien-être (par exemple, parcours de formation dédié pour les nouveaux managers ou programme de management participatif).

Le développement de nouvelles compétences est également favorisé par la mobilité interne de nos collaboratrices et collaborateurs et l'évolution professionnelle. En 2024, près d'un quart des postes ont été repourvus à l'interne. Nous offrons des opportunités de carrière stimulantes grâce à la transparence des évolutions possibles et à la gestion stratégique des talents.

Le Groupe Mutuel accorde une place privilégiée à la formation continue avec en moyenne 22 heures dédiées par personne chaque année. 118 lauréats ont réussi une formation certifiante en 2024, dont des certificats, CAS, MAS, brevets fédéraux, bachelors, masters ou diplômes. En tant qu'entreprise formatrice, **nous formons plus de 65 apprentis et stagiaires MPE, ainsi que 30 stagiaires d'été par année**. En 2024, 18 apprentis et 11 stagiaires MPE ont été diplômés, soit plus de 90% de la volée grâce à une équipe RH dédiée et des formateurs métiers engagés.

Nombre moyen d'heures de formation par employé en 2024

	Répartition par genre			Répartition par catégorie professionnelle		
	TOTAL	Femmes	Hommes	Collaborateurs	Encadrement	Direction
<b>Nombre total d'employés</b>	<b>2'964</b>	<b>1'656</b>	<b>1'308</b>	<b>2'498</b>	<b>402</b>	<b>64</b>
Nombre total d'heures de formation* dispensées aux employés	66'074	35'254	30'820	48'439	17'096	539
Nombre moyen d'heures de formation* par employé	<b>22,3</b>	<b>21,3</b>	<b>23,6</b>	<b>19,4</b>	<b>42,5</b>	<b>8,4</b>

(\*) Formation: tous les types de formation et d'enseignement professionnel, congés de formation octroyés, formation et éducation suivies à l'extérieur et financées intégralement ou partiellement par le Groupe Mutuel, formations sur des sujets particuliers

# Relations employeur/employés

Un projet d'entreprise intitulé « Rémunération & Transparence » est en cours afin de mettre en place un système de **rémunération individuelle liée à la performance à long terme. Nous visons la transparence sur le positionnement dans les bandes salariales pour toutes les collaboratrices et tous les collaborateurs.**

Le Conseil d'administration et la Direction générale ont décidé d'une augmentation globale des salaires de 1,8% dès juin 2024 au vu de l'inflation et de l'engagement des collaborateurs.

Les conditions de travail et d'emploi des employés du Groupe Mutuel ne sont pas influencées ou déterminées sur la base de négociations collectives internes, ni de conventions collectives sectorielles ou nationales.

- **Nous communiquons et sensibilisons régulièrement nos collaboratrices et collaborateurs au sujet de la protection des données.** Par exemple en 2024, nous avons publié un document FAQ pour répondre à leurs questions les plus fréquentes.
- **Pour améliorer l'expérience des nouvelles collaboratrices et collaborateurs,** nous planifions leur arrivée (checklist d'intégration, parrain/marraine, plan d'intégration, parcours de formation) et simplifions les documents envoyés avec le contrat de travail.
- Nous envoyons deux sondages de suivi de leur satisfaction, à différentes échéances, et nous leur demandons de participer à une journée d'accueil dont le format a été amélioré en 2024.

En 2024, le déploiement du concept Flex Desk, ou flexibilisation des places de travail, a été finalisé sur nos sites de Martigny Cèdres et de Sion Blancherie. Le but est de créer un environnement de travail motivant et attractif, ainsi qu'une culture collaborative.

**Avec Lyra Wellbeing, nous offrons un service qui permet aux collaboratrices et collaborateurs de se procurer une aide professionnelle en cas de tensions émotionnelles et psychiques.** Des conseillers expérimentés (psychologues et psychothérapeutes par exemple) sont à leur disposition 24h/24 et 7j/7 pour apporter une aide immédiate, professionnelle et confidentielle. Ce programme d'assistance a pour but de soutenir les collaboratrices et collaborateurs en cas de doutes ou de problèmes émotionnels (stress, deuil, divorce, conflits, etc...), et permet d'obtenir des réponses sur la garde des enfants, la prise en charge de personnes âgées, les droits du consommateur, les assurances, par exemple. **Cette démarche anonyme et gratuite leur permet de rester en bonne santé, concentrés, performants et motivés.**

En 2024, nous avons lancé **un nouveau service pour la prévoyance professionnelle à destination dans un premier temps du personnel du Groupe Mutuel.** Il s'agit d'un portail d'information sur la prévoyance, de dépôt de documents personnels, de synthèse de son épargne et d'un outil de simulations de rachat. Dans ce cadre, un cours en ligne est proposé sur le thème de la prévoyance privée pour les collaboratrices et collaborateurs du Groupe Mutuel.

## Conditions de travail et prestations sociales

Nous avons atteint de très bons résultats de participation et de satisfaction pour notre enquête d'engagement 2024 menée auprès de l'ensemble des collaboratrices et collaborateurs, en dépassant les objectifs fixés. Selon les résultats, les managers et leurs équipes définissent des plans d'action pour améliorer le climat social.

### Résultats de l'enquête d'engagement 2024 auprès de l'ensemble des collaborateurs (Taux de participation: 85%)

	Résultats 2024	Objectifs 2024
<b>Indice global de satisfaction</b>	<b>7,5/10</b>	<b>7,3/10</b>
Satisfaction – Leadership	8,2/10	8,0/10
Satisfaction – Bien-être	<b>7,3/10</b>	<b>7,1/10</b>
Satisfaction – Environnement de travail	8,2/10	

## Santé et sécurité au travail

**Avec notre stratégie Future of Work, nous veillons au bien-être et à la santé mentale des collaboratrices et collaborateurs.**

En 2024, nous avons mis en place une formation pilote afin de rendre visible le sujet du harcèlement et de prévenir les risques psychosociaux qui en découlent. L'atelier de formation, encadré par deux spécialistes de la HES-SO Valais-Wallis, a été proposé à deux reprises à Martigny et à Lausanne, auprès d'une quarantaine de personnes. Nous avons comme perspective de le déployer plus largement dans l'ensemble de nos sites. Nous avons également proposé une journée de formation interactive sur la prévention et gestion du stress, organisée en interne. Enfin, nous avons diffusé à l'automne un guide pratique de conseils pour gérer au mieux les situations stressantes: « Comment réagir lors de périodes de forte sollicitation. »

- Nous avons mis en commun les compétences et expertises du secteur Entreprise, du service médical et du secteur RH pour adapter le processus de gestion des absences longue durée (plus de trente jours) des collaboratrices et collaborateurs du Groupe Mutuel.
- L'objectif est de faciliter le retour au travail et de gagner en proactivité.
- **Enfin, en 2024, nous avons réalisé plusieurs formations des collaboratrices et collaborateurs sur le thème de la sécurité au travail.**
- Nous avons formé:
  - 72 personnes aux premiers secours
  - 12 personnes aux premiers secours en santé mentale
  - 59 personnes aux bases de la lutte contre le feu



# Communauté & Développement permanents

# Investissement responsable

Le rapport de durabilité porte sur la société GMH, la société Groupe Mutuel Fondation collective n'est pas considérée.

## Placements mobiliers

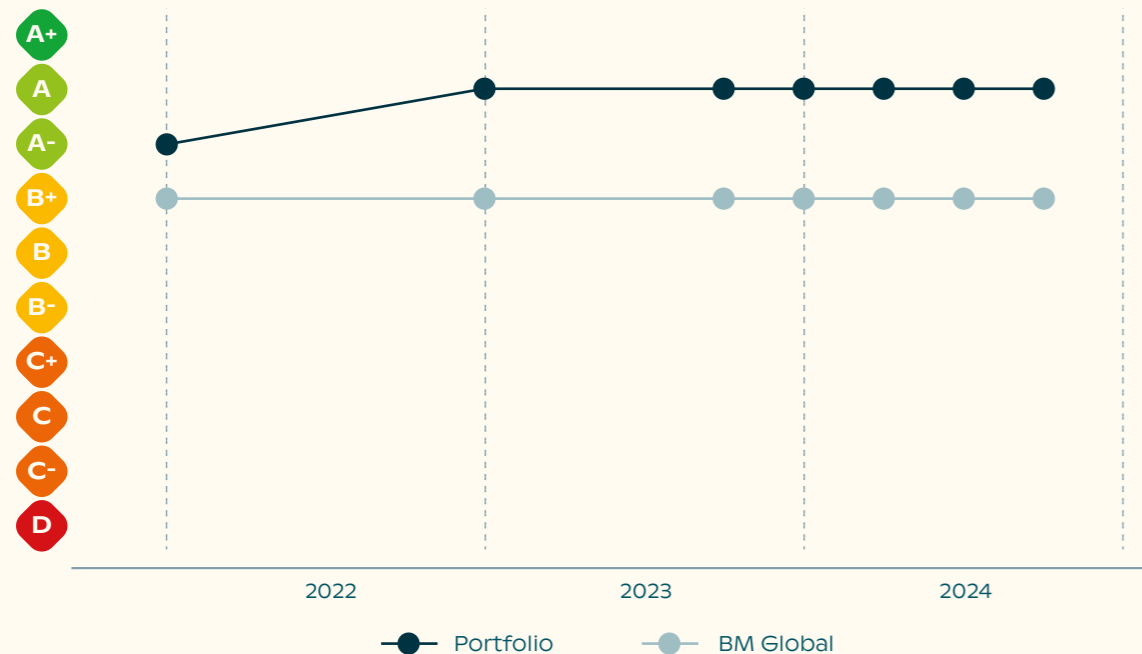
Les valeurs relatives aux placements mobiliers dans l'ensemble de ce rapport sont celles de la fin du troisième trimestre 2024, les données de l'année complète n'étant pas encore disponibles. Les données de comparaison 2023 mentionnées sont également celles de la fin du troisième trimestre.

Pour l'année 2024, la société GMH a obtenu la note A pour la qualité ESG de ses investissements, attribuée

- par la société indépendante Conser – ESG verifier.
- Cette note est stable par rapport aux deux années précédentes et très proche de la meilleure note possible, l'échelle de notes allant de D à A+.
- Nous surpassons de façon récurrente la note B+ attribuée à l'indice de référence, qui est un indice recréé sur mesure par Conser – ESG verifier SA à des fins de comparabilité et de positionnement, pondéré du poids des diverses classes d'actifs ou régions du portefeuille.

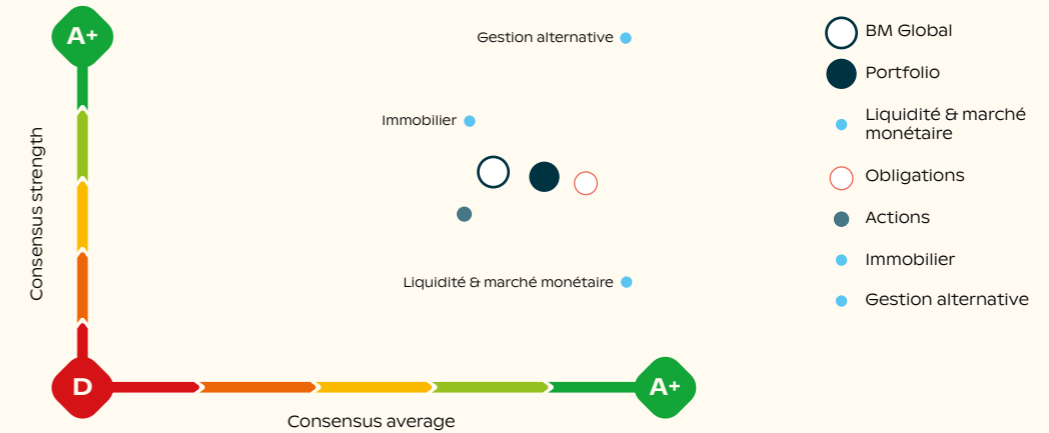
Évaluation de la qualité ESG des investissements du portefeuille GMH (Portfolio), en comparaison de l'indice de référence (BM Global)

Final Grade history

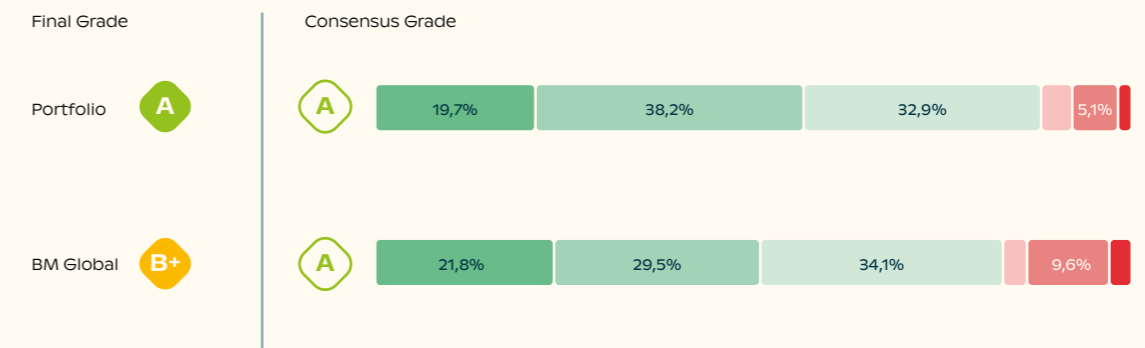


La méthodologie de Conser – ESG verifier SA repose sur l'ESG Consensus®, un outil qui évalue la durabilité des entreprises en portefeuille en utilisant de nombreuses sources indépendantes et reconnues en matière de durabilité. Cet outil analyse l'ensemble des opinions recueillies pour déterminer si l'instrument de placement obtient une vision positive ou négative en termes de durabilité (Consensus Average).

De plus, la méthodologie évalue la force de ce consensus (Consensus Strength) en examinant la dispersion des avis autour de la moyenne. Cette approche permet, comme illustré dans le graphique ci-dessous, d'apprécier visuellement le haut degré de durabilité des positions détenues par GMH.



Les instruments de placement avec un Consensus Average positif ou très positif sont largement représentés dans notre portefeuille avec environ 90% des positions. Cette évaluation est réalisée avec un degré de couverture élevé de 85,7% (et plus de 98% pour les actions et obligations), ce qui démontre la fiabilité de l'analyse, illustrée ci-dessous.

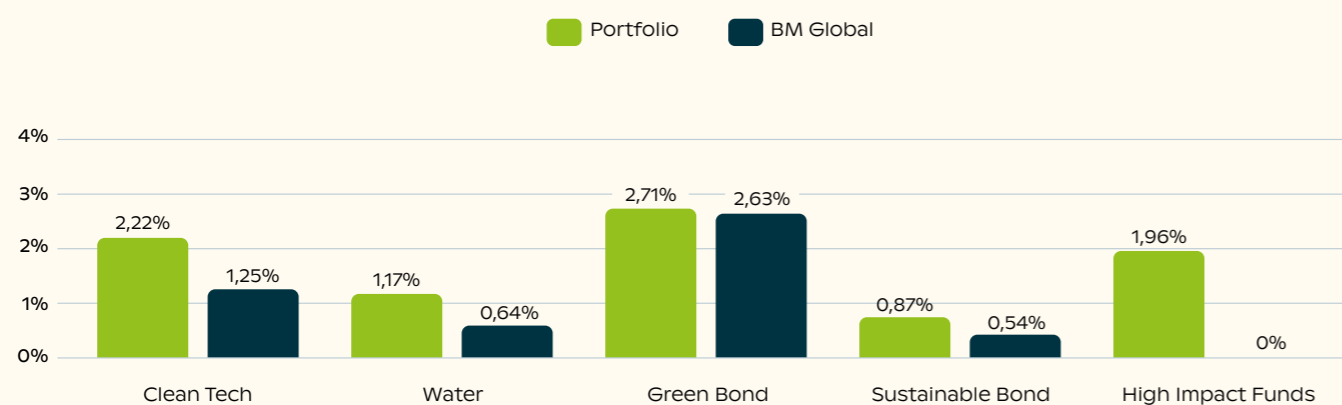


**En 2024, notre portefeuille affiche une tendance positive en termes de réduction des émissions de gaz à effet de serre de -13% par rapport à 2023.** Nous enregistrons également en 2024 des émissions inférieures à l'indice de référence de -31%. Cette amélioration se reflète aussi dans l'intensité carbone des sociétés présentes dans notre portefeuille. Il s'agit de la mesure de l'efficacité environnementale d'une entreprise qui rapporte les tonnes de CO<sub>2</sub> émises pour générer un million de dollars de chiffre d'affaires. L'intensité carbone de notre portefeuille baisse ainsi de -13% par rapport à 2023, en ligne avec les émissions, et présente un différentiel de -23% par rapport à l'indice de référence. **Ces réductions des émissions de CO<sub>2</sub> ainsi que de l'intensité carbone reflètent nos efforts continus dans la sélection de valeurs pour notre portefeuille et le respect de notre charte d'investissement responsable.**

#### Empreinte carbone du portefeuille des sociétés de GMH

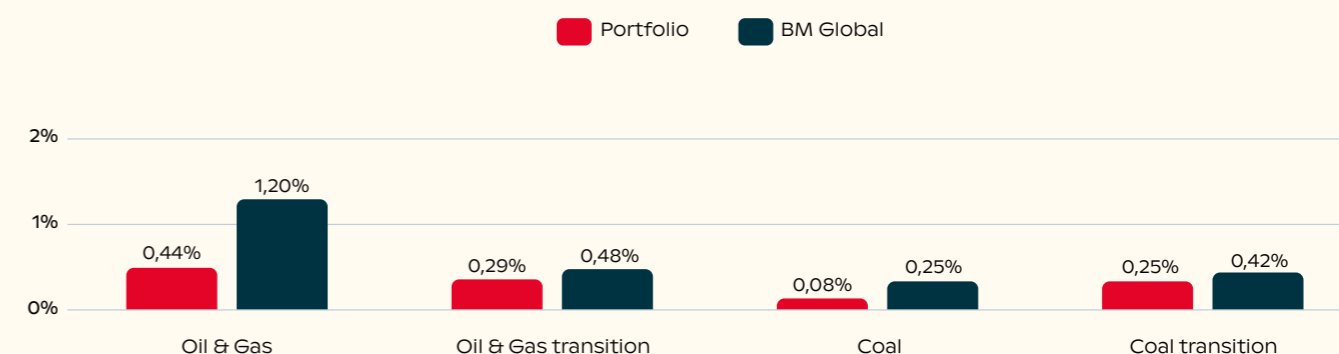
	Résultats 2024	Résultats 2023	2024 vs 2023	Indice de référence	2024 vs indice de référence
Emissions CO <sub>2</sub> (ktCO <sub>2</sub> eq)	2'047,94	2'363,07	-13%	2'973,50	-31%
Intensité CO <sub>2</sub> (tCO <sub>2</sub> eq/Mio.USD chiffre d'affaires)	62,37	72,09	-13%	80,54	-23%

#### Investissement dans des produits à impact positif



La part de notre portefeuille exposée aux investissements à fort impact positif est restée stable par rapport à l'an passé: 8,93% en 2024 et 8,94% en 2023. Il s'agit d'investissements dans les activités d'énergies propres, de gestion de l'eau, d'obligations vertes et durables, de microfinance et infrastructures vertes. Cette part est nettement supérieure à l'indice de référence, qui totalise seulement 5,05% d'investissements à fort impact positif en 2024 et qui a par ailleurs évolué à la baisse par rapport à l'année précédente.

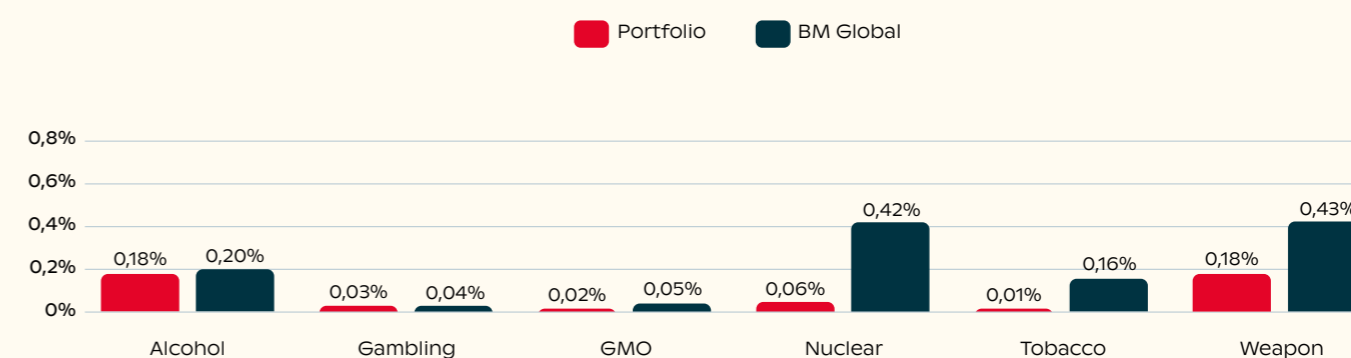
#### Investissement dans des entreprises à impact négatif pour le climat



L'exposition du portefeuille aux secteurs du charbon (0,33%) et du pétrole & gaz (0,73%) est restée stable par rapport à l'an passé, en dessous de l'indice de référence qui est exposé à 0,67% et 1,68% respectivement. **Ce qui est en ligne avec notre volonté de limiter fortement nos investissements dans les énergies fossiles.**

L'exposition du portefeuille aux secteurs d'extraction du charbon et/ou de la génération d'électricité basée sur le charbon dans des sociétés n'ayant pas de plan vérifié de transition vers une économie net-zéro selon l'initiative Science Based Targets (SBTi) a continué de baisser en 2024 pour atteindre 0,08% du portefeuille. **Cela démontre les effets positifs de la stratégie ambitieuse du Groupe Mutuel dans ce domaine.**

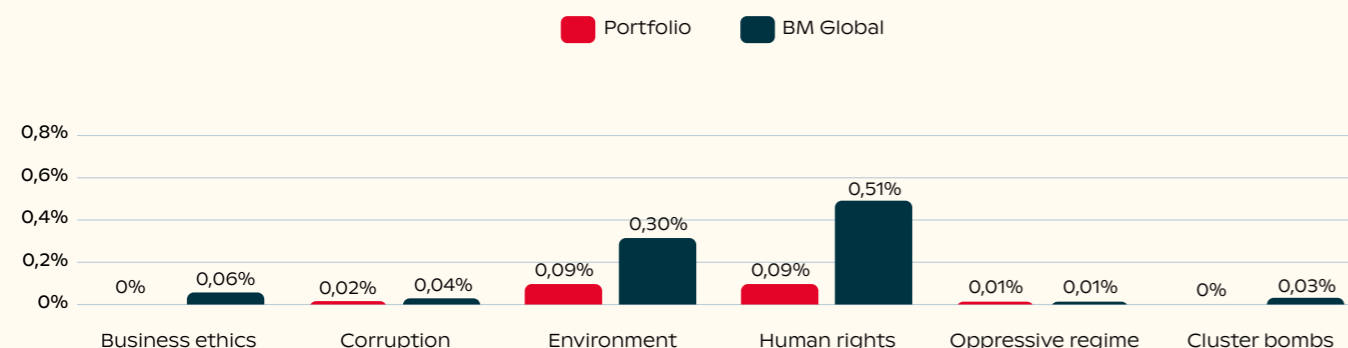
#### Investissement dans des secteurs à caractère sensible



L'exposition du portefeuille aux secteurs sensibles a continué de baisser, passant de 0,78% en 2023 à 0,48% en 2024. Notre portefeuille est largement moins exposé que son indice de référence aux sociétés actives dans des secteurs éthiquement sensibles.

Par ailleurs, le Groupe Mutuel applique une exclusion sectorielle stricte pour les entreprises actives dans l'armement non conventionnel, les matières premières alimentaires physiques et la pornographie.

## Investissement dans des sociétés avec des comportements contraires aux normes internationales



**Le Groupe Mutuel a encore diminué son exposition aux secteurs ayant un comportement contraire aux normes internationales** qui représentent seulement 0,21% du portefeuille en 2024 contre 0,40% en 2023. Nous sommes également moins exposés que l'indice de référence aux sociétés exclues publiquement par les investisseurs institutionnels suisses et internationaux pour non-respect des normes internationales.

Afin d'infléchir la politique climatique et le non-respect des normes internationales (droits humains, lutte contre la corruption, droit du travail, etc...), nous collaborons avec la société ISS Engagement Pool. Durant la période sous revue, un dialogue d'engagement a été mené avec 18 sociétés sur ces thèmes.

**Nous prenons à cœur notre rôle d'actionnaire et nous affichons un taux de vote de 100% pour toutes les entreprises suisses cotées dont nous détenons les titres en direct.** Les propositions votées par le Groupe Mutuel se font sur recommandation de la Fondation Ethos dont l'objectif est de «favoriser un environnement socio-économique stable et prospère au bénéfice de la société civile actuelle et future».

## Placements immobiliers

Les valeurs relatives au parc immobilier dans l'ensemble de ce rapport sont celles de l'année 2023, car les données 2024 ne sont pas encore disponibles sur notre plateforme de suivi.

Depuis 2018, un partenariat avec Signa-Terre SA nous permet de suivre les consommations d'énergie de nos bâtiments et de prioriser ainsi les actions à entreprendre dans le but de **réduire l'empreinte environnementale de notre parc immobilier de rendement.**

## Indicateurs clés du parc immobilier de rendement de GMH

	Groupe Mutuel Données 2023	Groupe Mutuel Données 2022	Moyenne du parc des clients Signa-Terre Données 2023	Objectifs de la Confédération 2030	Objectifs de la Confédération 2050
Note moyenne pondérée	Bon	Bon	Bon		
Etiquette énergétique globale	C	C	C		
Indice de dépense de chaleur (IDC) en MJ/m <sup>2</sup> /an	385	444	382	350	230
Emissions de CO <sub>2</sub> moyennes en kgCO <sub>2</sub> eq/m <sup>2</sup> /an	26,76	29,35	25,1	15	5

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

Le parc immobilier de rendement détenu par GMH se compose de 25 immeubles, représentant une surface de référence énergétique (SRE) de 36'051 m<sup>2</sup>. L'intensité énergétique globale du parc s'établit à 115 kWh/m<sup>2</sup>, dans une trajectoire d'optimisation continue de la performance énergétique des bâtiments et d'utilisation maîtrisée des ressources.

La quantité d'énergie consommée en 2023 pour nos actifs loués en aval, c'est-à-dire notre parc immobilier de rendement est de 3'505'027 kWh.

En 2023, la consommation électrique du parc immobilier de rendement s'est élevée à 424'526 kWh, **soit une baisse de -23% par rapport à l'exercice précédent.** Pour la même année, la consommation thermique du parc immobilier de rendement atteint 3'607'240 kWh, soit une baisse de -15% par rapport à 2022. **Ces améliorations résultent de l'optimisation des installations techniques, systèmes d'éclairage et de ventilation, du remplacement progressif des équipements par des solutions à haute efficacité énergétique et de l'adaptation des consignes d'exploitation des équipements de chauffage.** Notre mise en œuvre de stratégies d'efficacité et de sobriété énergétique entraîne des effets positifs concrets.

La réduction des émissions CO<sub>2</sub> moyennes de notre parc immobilier de rendement est le fruit d'un recours accru à des énergies à plus faible intensité carbone et de l'optimisation des rendements des installations existantes. Notre mix énergétique sur ce périmètre repose encore à 88% sur des énergies fossiles. Les énergies non fossiles, limitées actuellement à 12%, constituent un levier clé pour la transition énergétique de notre parc. **Cette répartition souligne la nécessité de poursuivre nos efforts de décarbonation, notamment par l'intégration progressive de sources d'énergie renouvelable et l'amélioration continue de l'efficacité énergétique des bâtiments.**



## Engagement politique **responsable**

Le Groupe Mutuel définit sa vision politique comme libérale. Notre vision s'oriente autour de quatre valeurs:

### **Qualité**

Une approche basée sur l'utilité, la qualité et la valeur ajoutée des prestations fournies aux patients, encouragée par l'évolution des systèmes de rémunération

### **Viabilité financière**

Des dispositifs de financement simples, équitables, transparents et plus efficaces pour garantir un système viable à long terme et qui réunit une majorité de personnes

### **Transparence**

Un cadre étatique clair, des rôles bien définis pour chaque acteur, une visibilité pour les payeurs de primes et les contribuables de l'allocation de leur argent

### **Autodétermination**

Les assurés choisissent librement leur assureur-maladie et leur solution d'assurance et prennent des décisions autonomes concernant leur parcours de santé en s'appuyant sur l'aide et l'information dispensées par leur assureur-maladie.

Le Groupe Mutuel effectue une veille législative et envoie notamment avant chaque session parlementaire une lettre de session à l'ensemble des parlementaires fédéraux, exposant son avis sur les sujets qui se rapportent à ses activités.

Nous produisons également des papiers de positionnement expliquant un sujet politique actuel, un élément du système de santé ou de la prévoyance.

Nos lettres de session, papiers de positionnements et prises de position émises dans le cadre de procédures de consultation sont des documents publiés sur notre site internet et accessibles.

Après chaque session parlementaire, toute modification légale qui nous impacte et qui est définitivement adoptée est expliquée dans un article publié sur notre plateforme interne de communication. **Cela garantit une information éclairée pour l'ensemble du personnel du Groupe Mutuel.**

**En collaboration avec le secteur de la Conformité, un tableau des entrées en vigueur est aussi tenu à jour. Il permet d'attester que les sociétés du Groupe Mutuel respectent les dispositions légales et réglementaires qui s'appliquent à leurs activités.**

Durant l'année 2024, nous avons pris position sur les réformes, votations, consultations ou questions systémiques suivantes:

- › **Les flux financiers dans le système de santé**
- › **Le deuxième paquet de mesures pour limiter les coûts AOS**
- › **Les initiatives populaires d'allègement des primes et de frein aux coûts**
- › **La limitation de la rémunération des organes dirigeants des assureurs-maladie**
- › **L'interdiction de financer la publicité par des fonds de l'AOS**
- › **Les médicaments (révisions terminées et en cours)**
- › **Le modèle de rémunération Pay for Patient Value**
- › **La réglementation de l'activité des intermédiaires d'assurance**
- › **La réforme LPP**

Dans le contexte d'un système de milice qui a fait ses preuves en Suisse, le Groupe Mutuel a fondé en 1998 le Groupe de réflexion. Ainsi, des politiciens issus de plusieurs partis (l'UDC, le PLR, Le Centre, le PVL et le PSS) rencontrent des représentants du Groupe Mutuel afin 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.** La liste des personnes membres du Groupe de réflexion ainsi que la charte figurent sur le site internet du Groupe Mutuel.

En ce qui concerne nos contributions politiques financières, un règlement définit les indemnités maximales. Ainsi, les partis politiques représentés au Conseil fédéral et/ou leurs organisations de soutien sont soutenues avec un montant maximal de CHF 30'000 par année.

Les partis politiques qui ne sont pas représentés au Conseil fédéral et/ou leurs organisations de soutien sont soutenues avec un montant maximal de:

- CHF 10'000 par parti et par année si représentés au Parlement fédéral par au moins dix parlementaires
- CHF 5'000 par parti et par année si représentés au Parlement fédéral par au moins trois parlementaires

**Le Groupe Mutuel ne soutient financièrement aucune candidate ou candidat aux élections nationales, cantonales ou communales.**

Le Groupe Mutuel et ses collaboratrices et collaborateurs sont affiliés à diverses associations économiques, de branches et professionnelles afin de défendre ses intérêts.

Une directive interne définit le processus et les principes applicables concernant l'affiliation, les changements de représentants, la résiliation de l'affiliation, le paiement des cotisations ainsi que la vérification de l'affiliation.

En 2024, le Groupe Mutuel était notamment membre des associations faitières suivantes:

- › **santésuisse**
- › **tarifsuisse SA**
- › **SASIS SA**
- › **SVK**
- › **SVV / ASA**
- › **Interpension**
- › **USAM**



## Droits humains

Notre directive interne de médiation définit les principes et les règles qui doivent être pris en compte dans le traitement et la gestion des cas de non-respect de notre Code de conduite et des lois en vigueur.

**Cette directive se fonde notamment sur les textes et législations suisses suivants:**

- o Convention de sauvegarde des droits de l'homme et des libertés fondamentales (art. 8)
- o Constitution fédérale de la Confédération suisse (art. 8)
- o Loi sur le travail (art. 6)
- o Ordonnance 3 relative à la loi sur le travail
- o Code pénal (notamment art. 179bis)
- o Code civil (notamment art. 28)
- o Code des obligations (notamment art. 321 a et art. 328)
- o Loi fédérale sur la protection des données
- o Loi fédérale sur l'élimination des inégalités frappant les personnes handicapées
- o Loi fédérale sur l'égalité entre femmes et hommes (en particulier art. 4 et art. 5)

## Non-discrimination et égalité en faveur des groupes vulnérables

**Nous travaillons à rendre plus accessibles nos plateformes numériques aux clients en situation de handicap.** Un audit de notre Espace Client et de notre site internet a été conduit en 2024 par la société Applause sur notre niveau de conformité aux normes Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) définies par le World Wide Web Consortium.

**Ainsi, nous avons établi un diagnostic de l'accessibilité de nos plateformes en termes de perceptibilité, utilisabilité, compréhensibilité, robustesse, et sur cette base, nous pouvons travailler à des améliorations pour nous aligner à la norme WCAG.**

Actuellement, notre Espace Client et notre site internet remplissent en moyenne 70% des critères du niveau A de conformité de la norme WCAG 2.2.

Notre démarche s'appuie sur l'évolution de notre design system afin de mutualiser les améliorations et de les appliquer aux différentes plateformes mobiles et internet de l'entreprise. **Parmi les objectifs liés à la refonte de notre site internet d'entreprise, l'accessibilité est promue et mise en avant.**

Nous prêtons attention à l'inclusivité dans nos processus de recrutement. Par exemple, nous lions des partenariats avec des écoles et des organismes de réinsertion professionnelle (tels que les Offices régionaux de placement, la Fondation IPT, la Fondation Mode d'emploi). Nous recrutons des apprentis ou stagiaires qui sont en situation de handicap ou bénéficiaires de l'assurance-invalidité.

**En 2024, la proportion de femmes dans les postes à responsabilités tend à la hausse au Groupe Mutuel. Nous avons pour ambition d'avoir 35% de femmes dans les plans de succession des postes de direction d'ici à 2026.**

### Diversité de genre et de groupes d'âge en 2024

	Répartition par genre		Répartition par groupe d'âge		
	Femmes	Hommes	<30 ans	De 30 à 50 ans	>50 ans
Pourcentage d'individus présents dans les organes de gouvernance de l'organisation	33%	67%	0%	67%	33%
Pourcentage d'individus dans la catégorie Collaborateurs	63%	37%	24%	59%	17%
Pourcentage d'individus dans la catégorie Encadrement	30%	70%	3%	72%	25%
Pourcentage d'individus dans la catégorie Direction	20%	80%	0%	54%	46%

Organes de gouvernance: Conseil d'administration et Direction générale

## Promotion de la santé

**Notre politique de sponsoring met l'accent sur la promotion active de la santé des assurés et des collaborateurs.**

Le Groupe Mutuel promeut une activité physique saine pour tout un chacun. Nous nous engageons en faveur d'évènements sportifs populaires d'envergure apportant une réelle valeur ajoutée au Groupe Mutuel et à ses partenaires, ainsi que pour la jeunesse.

**En 2024, nous avons ainsi sponsorisé plus de cinquante évènements, majoritairement des courses à pied.** Nous sommes devenus le partenaire national de la manifestation «Wake up and run» pour trois ans. Il s'agit d'un jogging non chronométré de cinq kilomètres qui a lieu le matin à 5h30 dans quinze villes de Suisse entre avril et septembre. Le Groupe Mutuel permet à ses assurés de bénéficier de 50% de réduction sur l'inscription et offre aux collaboratrices et collaborateurs l'inscription à une des étapes.

La quatrième édition du «Challenge Groupe Mutuel Bouge» a rassemblé plus de 800 collaboratrices et collaborateurs qui ont cumulé ensemble 1'289'201 minutes de mouvement durant tout le mois de mai. Ces minutes ont été converties en deux dons de CHF 5'000 offerts respectivement à l'association Kinderspital Zürich et à la fondation IdéeSport.

L'année a également été marquée par le sponsoring du marathon de Lausanne, du Grand Prix de Berne et de la course Sierre-Zinal.

En interne, des clubs de sport et de loisirs créés par et pour les collaboratrices et les collaborateurs proposent des activités régulières ou des événements ponctuels. Ainsi, en 2024, les clubs actifs ont proposé des tournois (golf, futsal), des sorties (courses à pied, vélo, trail running, ski de randonnée) ou encore des activités caritatives (comme la participation d'une équipe du Groupe Mutuel au projet Léman hope). Par ailleurs, un groupe Strava permet aux collaboratrices et aux collaborateurs du Groupe Mutuel de s'identifier en tant que membre d'une communauté sportive tout au long de l'année.

## TECH4EVA

**Nous reconnaissons que les thèmes propres aux femmes sont trop souvent oubliés en matière de santé et nous nous engageons pour améliorer cette situation en Suisse.** Tech4Eva est un accélérateur pour les entreprises de la FemTech, fondé par le Groupe Mutuel et l'EPFL Innovation Park. En 2024, pour sa quatrième édition, seize start-up de onze pays ont été soutenues pour développer et affiner leur business plan et leur stratégie d'approche du marché. **À ce jour, les start-up participantes des quatre éditions ont pu récolter plus de 200 millions de francs.**

Le club Interne «Tech4Eva Club» est composé de 150 membres et fait le lien entre start-up et personnel du Groupe Mutuel. Des sessions en français et en allemand sont organisées pour aborder différents thèmes et briser les tabous. Par exemple, la santé vaginale (session de septembre 2024) ou la migraine (session d'octobre 2024).

Pour promouvoir les thématiques de Tech4Eva et celles liées à la santé des femmes, nous organisons également des événements grand public ou en partenariat avec les médias et nous sensibilisons via nos communications externes. Ainsi, en 2024, nous avons programmé un débat avec la *Neue Zürcher Zeitung* portant sur le Gender Data Gap (fossé entre la quantité de données scientifiques collectées sur les hommes et sur les femmes) à Zurich en mai. Nous avons organisé le Women's Health Insurance Summit en novembre à Berne et nous avons publié plusieurs articles relatifs à ce sujet sur nos canaux et en externe, notamment sur notre blog du Groupe Mutuel («Endométriose: travail et environnement», «Cancer du sein: les programmes de dépistage s'avèrent bénéfiques», diagnostic des maladies cardiaques chez les femmes, etc...).

## Partenariats locaux et durables

**Nous menons une stratégie nationale de parrainage et soutenons activement divers projets par le biais de dons financiers ponctuels.** Par exemple, nous sommes partenaire principal du festival de musique open air Sion sous les étoiles, un partenariat dans la continuité depuis plusieurs années. En s'engageant dans le domaine culturel, nous touchons un autre public cible, faisons vivre à nos assurés et clients des moments uniques, contribuons au dynamisme économique local et soutenons le bien-être mental, la détente et la convivialité.

Nous déployons des programmes d'implication et de consultation de notre clientèle qui est une de nos parties prenantes stratégiques. À l'aide d'un panel de 2'600 clients qui participent de manière régulière depuis 2020 à diverses études qualitatives, quantitatives et à des tests utilisateurs, nous pouvons constamment améliorer nos produits et services. Nous réalisons également des études auprès de notre base clientèle (auprès des personnes qui acceptent d'y participer).

Par ailleurs, nous effectuons différents sondages de satisfaction transactionnelle, auxquels nos clients peuvent participer librement à la suite d'une interaction avec le Groupe Mutuel: un processus d'amélioration continue est en

place sur cette base. Toutes nos études auprès de la clientèle sont soumises aux réglementations en matière de protection des données et l'anonymat des répondantes et répondants est garanti. Elles sont partagées avec l'ensemble du Groupe Mutuel sur la plateforme GM Insights. Nous avons lancé cette plateforme de partage de connaissances centralisant les études internes, externes et autres contenus transversaux en 2024. Plus de 1'500 collaboratrices et collaborateurs y ont accédé lors des six premiers mois et en fin d'année, plus de 140 études étaient disponibles.

**En 2024, nous avons réalisé des analyses stratégiques et conclu des partenariats d'innovation en santé, prévoyance, cybersécurité.** Par exemple, nous collaborons avec l'association Zoé4life, qui vient en aide aux familles dont un enfant est atteint d'un cancer, dans le développement de notre produit KidsProtect (assurance complémentaire santé pour faire face en cas de cancer chez l'enfant). Nous avons aussi développé avec notre partenaire Europ Assistance une nouvelle plateforme pour améliorer la prévention des risques de vol de données sur internet. En prévoyance individuelle, nous avons intégré le produit Safe Conto dans le Pack Premium de

la Banque Cantonale du Valais. Ou encore, nous avons démarré un groupe de travail avec notre partenaire Galenicare pharmacies sur la thématique de la prévention des maladies cardio-vasculaires en Suisse, en particulier chez les femmes.

Nous avons également poursuivi le développement de l'application Compassana, lancée en partenariat avec Medbase, Hirslanden, Helsana, SWICA, Groupe LUKS et Trifork, en y intégrant les services de télémédecine Medi24 et Medgate. Cette application Compassana a pour but de créer un écosystème intelligent pour la santé en Suisse et de mettre des solutions numériques innovantes à disposition des assurés.

Nos partenariats nous permettent aussi de proposer des offres spéciales à nos assurés à travers le programme de privilèges LeClub, désormais exclusivement via des supports digitaux et non plus papier. En 2024, nos assurés ont ainsi pu bénéficier d'une offre de vaccination contre les tiques avec nos partenaires Sun Store et Amavita ou bien d'une réduction sur des produits écologiques ou biologiques pour bébés tels que des couches, lingettes ou crèmes, en partenariat avec Swiss Baby Services.

A close-up photograph of an elderly man with short, curly grey hair and glasses, smiling warmly while reading a newspaper. He is wearing a light-colored, long-sleeved shirt. The background is softly blurred, showing a white cushion and a wooden surface.

# Produits & Clientèle

## Protection des données

Du fait de notre activité, nous traitons un grand nombre de données personnelles d'assurés, de collaborateurs et autres partenaires. **Nous avons donc la responsabilité de conformer aux principes de licéité, bonne foi, proportionnalité, finalité, transparence, exactitude et sécurité.** Un ensemble de directives et politiques internes, une formation en ligne obligatoire pour toutes les collaboratrices et tous les collaborateurs et des formations spécifiques aux métiers les plus exposés sont les outils de mise en œuvre de ces principes.

**Nous évaluons nos processus et nos contrôles en interne** pour assurer le respect de ces principes de protection des données. Nous prenons en compte les problématiques de protection des données dans notre gestion des risques et dans nos systèmes de contrôle interne.

Au cours de l'année, aucun événement identifié et traité par l'équipe Gestion des risques concernant des atteintes à la confidentialité ou à la sécurité des données n'a justifié une notification aux autorités. Aucune plainte en matière de protection des données n'a été reçue de la part des autorités.

En 2024, dans le cadre de la nouvelle Loi sur la protection des données (nLPD), nous avons mis à jour nos Conditions générales d'utilisation et notre Politique de confidentialité des plateformes, documents disponibles sur notre site internet. Nous avons également révisé notre documentation interne: charte de protection des données, directives sur la conduite d'analyses d'impact, modèles de contrats avec nos sous-traitants, profilage, demandes d'exercice des droits des personnes, par exemple.

Nous avons aussi publié notre registre de traitement des activités du Groupe Mutuel sur la plateforme du Préposé fédéral à la protection des données et à la transparence (PFPDT).

Nous avons obtenu la certification GoodPriv@cy 2024 (selon l'Ordonnance sur les certifications en matière de protection des données – OCPD) sur le périmètre de service de réception des données pour la facturation dans le cas d'un modèle de rémunération de type DRG et les auxiliaires du Service Médical. Cette certification a été obtenue sans non-conformité mineure ni majeure.

## Service après-vente

Une directive interne s'appliquant à l'ensemble de l'entreprise documente les procédures de gestion des réclamations. Au cours de l'année 2024, nous avons revu cette directive dans le cadre d'un projet global «OneVoice – Gestion des réclamations»: projet d'uniformisation, de simplification et de valorisation des réclamations. Ces réclamations peuvent être exprimées par tout canal d'entrée: courrier, courriel, site internet [www.plainte.ch](http://www.plainte.ch), téléphone, visite en agence, etc...

Afin que nos clients disposent d'un service clientèle de qualité et pour améliorer leur satisfaction, **les collaboratrices et collaborateurs du Contact Center sont formés et coachés en continu.** En 2024, nous avons mis en place un nouveau concept de coaching, plus agile et proactif, basé par exemple sur les retours clients ou la méthode peer-to-peer.

Nous menons des sondages aléatoires par SMS et par courriel auprès des clients qui ont eu une interaction avec le Contact Center du Groupe Mutuel et nous collectons ainsi leur retour, levier d'amélioration continue de la qualité de nos services. Si le client ou la cliente attribue une note de satisfaction globale inférieure à 3/5, nous analysons le cas pour identifier les causes de l'insatisfaction et nous prenons contact par téléphone pour résoudre le problème. Il s'agit de notre programme d'amélioration «Close the loop».

Au-delà du processus standard de gestion des réclamations, **une Cellule des cas distribution traite tout soupçon ou anomalie observée en lien avec la vente des produits du Groupe Mutuel et une Cellule des cas spéciaux traite les cas de plaintes d'assurés présentant des risques en termes d'image.** Enfin, une Cellule de crise, sous la supervision de la Direction générale, permet d'anticiper des situations exceptionnelles afin de garantir le fonctionnement de l'entreprise.

Nombre de demandes traitées par la Cellule des cas spéciaux en 2024	974 demandes
Taux de satisfaction clientèle quant à la qualité du traitement du dossier, indépendamment de la réponse donnée	89%

## Loyauté des pratiques commerciales

Toute personne active dans des tâches de prospection ou de conseil de vente pour le Groupe Mutuel prend des engagements en matière de loyauté des pratiques.

**Nous attendons des collaboratrices et collaborateurs du secteur Distribution qu'ils placent la satisfaction des clients au centre de leur démarche**, en dispensant un conseil répondant aux besoins sur le plan financier comme privé et en s'abstenant de toute méthode de démarchage ou de vente suggestive ou agressive. Pour cela, les équipes de Distribution doivent s'appuyer sur les documents et directives mises à disposition, suivre les formations nécessaires, prévenir tout risque de conflits d'intérêts, respecter les modalités contractuelles, les lois et réglementations en vigueur. Lors des entretiens clientèle, les forces de ventes sont tenues de retranscrire fidèlement les informations et réponses remises et de traiter chaque dossier avec la plus grande discrétion, dans le respect de la Loi sur la protection des données.

En 2024, afin de développer la qualité des affaires, le secteur Distribution a défini les rôles de «**relais processus**» et de «**référént conformité**» dans chaque domaine d'activité. Les exigences en rapport avec la prospection, le conseil de vente et la gestion des forces de vente ont été davantage formalisées et les formations obligatoires ont été renforcées.

• Durant l'année, nous avons déployé un outil de gestion de la relation client (CRM) destiné aux relations avec les intermédiaires d'assurance externes et mis en place des contrôles périodiques intersectoriels de la qualité des affaires des intermédiaires.

• Nous avons instauré des échanges à intervalles réguliers entre agents généraux pour favoriser l'amélioration continue.

• Nous avons diffusé des standards de conduite à l'intention de l'encadrement des forces de vente.

• Enfin, nous avons créé un processus d'identification et de traitement des anomalies dans le domaine des assurances-vie.

• Nous exerçons une tolérance zéro face aux actes de fraude et renforçons continuellement nos contrôles pour une identification précoce de toute irrégularité potentielle en matière de vente.

## Information de la clientèle

Nous avons formalisé nos principes de correspondance dans un document diffusé et appliqué à toute l'entreprise pour communiquer de manière simple, claire et précise avec notre clientèle. Ces principes sont soutenus par des formations internes mises en avant dans notre catalogue de formations RH ainsi que par la Cellule des cas spéciaux. L'ensemble des correspondances à l'intention des assurés et des intermédiaires d'assurance est disponible dans trois langues (français, allemand, italien).

En 2024, nous avons déployé un nouveau processus de validation des communications clients qui s'adressent à plus de 5'000 clients ou sont effectuées dans des flux automatisés. Nous avons prévu des jalons de validation par les métiers concernés, par les services juridiques et de conformité ainsi qu'une traduction professionnelle. Ce processus s'appuie sur nos principes de correspondance ainsi que sur notre charte verbale.

**L'objectif est pour nous de communiquer des contenus clairs, compréhensibles, constructifs, adaptés à la situation précise de la personne à qui s'adresse l'information.** Dans la mesure du possible, nous adoptons une écriture incluant l'ensemble du lectorat. Pour développer les compétences des équipes en la matière, nous organisons des sessions de formation d'écriture spécifique aux courriers professionnels.

L'équipe Communication a établi des directives et règles d'utilisation à appliquer sur les réseaux sociaux, où le Groupe Mutuel est présent et actif. Nous recourons aux médias sociaux notamment pour diffuser des informations, répondre aux demandes des clients, promouvoir l'entreprise, ses produits et services, être transparent auprès du grand public. Pour une bonne utilisation de ces outils de communication, nous avons mené une campagne de rappel des règles dans le courant de l'année 2024 auprès des collaboratrices et collaborateurs. Nous insistons sur la netiquette ou comportement approprié et respectueux dans la communication en ligne.

## Lutte contre la corruption

• À travers notre Code de conduite, nous nous engageons à adopter un comportement basé sur l'éthique et l'intégrité. Une plateforme d'alerte gérée par un prestataire externe permet à l'ensemble des collaboratrices et collaborateurs de signaler de manière anonyme toute forme d'activité illégale au sein de l'entreprise (délict, fraude, corruption, etc...). En 2024, 21 alertes ont été remontées à travers cette plateforme. Dans la majorité des cas, il s'agissait de sujets liés aux ressources humaines. Chaque alerte est traitée par un représentant de notre prestataire externe, qui contacte un comité interne et restreint, à condition qu'un conflit d'intérêt ne soit pas identifié. Ce comité analyse le cas, le traite de manière confidentielle et met en place une médiation externe et indépendante si besoin.

• En 2024, nous avons publié une directive anti-fraude qui fixe les principes généraux de prévention, détection, contrôle et dissuasion de toute forme de fraude. Cette directive s'applique à l'ensemble des collaboratrices et collaborateurs du Groupe Mutuel, quelle que soit leur fonction et leur type de contrat. Elle concerne tant la fraude externe que la fraude interne.



## Produits adaptés aux besoins

Entre 15 et 20%<sup>3</sup> de la population en Suisse renoncerait à certains soins de santé pour des raisons financières.

Nous voulons adresser cette problématique sociétale à travers un projet en collaboration avec le réseau de médecins Delta Santé à Genève mis en application dès 2025. Nous allons ouvrir trois Points Santé début 2025, proposant les services d'un personnel infirmier expérimenté travaillant sous supervision de médecins. Afin d'offrir une prise en charge des urgences non vitales, nos assurés du modèle OptiMed, dont le médecin de famille est membre du réseau Delta Santé, pourront bénéficier gratuitement d'un rendez-vous dans un Point Santé ou réserver gratuitement une téléconsultation.

Pour encourager notamment une meilleure coordination des soins aux personnes atteintes de maladies chroniques, les consultations avec des médecins généralistes membres du réseau Delta Santé seront exemptes de la quote-part. Ainsi les consultations de nos assurés du modèle OptiMed seront gratuites avec leur médecin de famille du réseau Delta Santé une fois leur franchise dépassée.

Par ailleurs, un nombre croissant de personnes ont de la peine à trouver un ou une médecin de famille acceptant de nouveaux patients. Pour répondre à ce problème, nous avons ajouté le centre de télémédecine Medgate à notre liste de médecins reconnus dans le cadre du modèle OptiMed. De plus, nous avons décidé d'exempter de franchise les téléconsultations que ces assurés du modèle OptiMed feront avec Medgate: ils ne devront donc assumer que 10% du prix de ces consultations à distance (quote-part).

Chaque année, nous mesurons la satisfaction de nos clients et définissons des actions d'amélioration pour adapter continuellement nos produits et services aux besoins (étude annuelle de satisfaction relationnelle menée au troisième trimestre).

<sup>3</sup> De Mestral, C., Petrovic, D., Marcus, K., Dubos, R., Guessous, I. et Stringhini, S. (2022). Renoncement aux soins de santé en Suisse. Prévalence, déterminants et conséquences. Rapport mandaté par l'Office fédéral de la santé publique. Berne: OFSP

# Environ nement



Conformément à l'ordonnance relative au rapport sur les questions climatiques, entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2024, nous présentons **l'impact du changement climatique** sur le Groupe Mutuel et **l'impact de notre activité** sur le changement climatique. Pour structurer ce compte-rendu, nous nous appuyons sur les recommandations de la Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD).

Par les mesures d'entreprise que nous prenons dans le domaine environnemental, **le Groupe Mutuel vise un alignement avec l'objectif de neutralité carbone 2050 de la Confédération.**

## Gouvernance des questions climatiques

### Vigilance du Conseil d'administration

La composition équilibrée du Conseil d'administration avec des compétences et expériences complémentaires lui permet d'exercer son rôle de haute direction sur la thématique de la durabilité.

**Pour le suivi des questions climatiques, le Conseil d'administration s'appuie sur ses délégations spécialisées:** la Commission projets stratégiques et innovation et la Commission d'audit et des risques. La première suit le projet stratégique sur la durabilité qui intègre les questions climatiques. La seconde suit les risques auxquels l'entreprise est exposée et participe annuellement à l'identification et à l'évaluation des risques, dont les risques climatiques significatifs.

### Rôle de la Direction générale

**L'enjeu de la protection du climat est ancré dans la stratégie de durabilité du Groupe Mutuel, approuvée par la Direction générale.**

Le projet stratégique Durabilité est rattaché au programme stratégique Responsabilité doté d'un Comité de pilotage qui valide l'évaluation des risques, décide des mesures de mitigation à entreprendre et rapporte à la Direction générale.

La gestion opérationnelle du projet incombe à la cheffe de projet Durabilité. La gestion des risques, dont les risques climatiques significatifs, incombe à la fonction Gestion des risques et elle est suivie par le Comité des risques, une délégation de la Direction générale.

Le système de rémunération de la Direction générale étant lié à l'atteinte des objectifs d'entreprise, la durabilité et la gestion des risques climatiques sont ainsi pris en compte.

### Reporting interne

Les rapports internes en matière de gestion des risques, dont les risques climatiques, sont adressés périodiquement aux organes dirigeants de l'entreprise. Le projet stratégique Durabilité fait l'objet d'un compte-rendu interne à l'intention du Comité de pilotage et des organes dirigeants.

# Stratégie climatique

Notre vision stratégique 2024-2027 a été élaborée en prenant en compte les mégatendances actuelles, dont le concept des limites planétaires: seuils que l'humanité ne devrait pas dépasser pour pouvoir durablement vivre dans un écosystème sûr.

**Parmi ces limites planétaires figure le changement climatique.**

Ainsi, nous avons identifié les risques et opportunités d'entreprise liés au changement climatique. **Le Groupe Mutuel est concerné par le changement climatique** en qualité d'investisseur institutionnel de poids, mais aussi en tant que producteur d'énergie, propriétaire immobilier et employeur.

## Risques et opportunités liés au climat

Le changement climatique présente plusieurs risques à long terme (5-40 ans) pour le Groupe Mutuel. En les identifiant et en prenant des mesures d'atténuation, nous pouvons minimiser leurs impacts négatifs sur les assurés, les employés et les opérations du Groupe Mutuel.

**Ces évolutions, qui sont progressives, sont prises en compte dans le calcul annuel des primes.**

Risques de transition	Catégorie d'impact financier	Risques physiques	Catégorie d'impact financier
<b>Risques de marché</b>		<b>Risques aigus</b>	
Hausse des coûts des soins et difficulté à les prédire	Charges	Augmentation des accidents et hospitalisations liés aux événements climatiques	Charges
Diminution des rendements financiers dépendant du climat	Actifs	Flux migratoire en progression vers la Suisse, causé par le changement climatique, de populations avec des besoins de santé complexes et des antécédents médicaux limités	Charges
Affaiblissement des communautés et des économies locales	Produits		
<b>Risques réputationnels</b>		<b>Risques chroniques</b>	
Placements financiers impactant négativement le climat	Actifs	Accroissement de la fréquence et de l'intensité des maladies vectorielles, allergies et maladies respiratoires	Charges



Le changement climatique présente plusieurs opportunités pour le Groupe Mutuel.

**En adoptant une approche sincère et proactive, nous pouvons nous différencier des autres assureurs santé et renforcer notre culture d'entreprise.**

Opportunités à moyen terme (1-5 ans)	Catégorie d'impact financier	Opportunités à long terme (5-40 ans)	Catégorie d'impact financier
<b>Opportunités de marché</b>		<b>Opportunités de marché</b>	
Positionnement comme leader dans l'assurance santé par la mise en œuvre d'initiatives climatiques transparentes	Produits	Stabilité financière sur le long terme par l'alignement des investissements sur les critères ESG et la mitigation des risques climatiques dans nos placements	Actifs
Attraction de clients soucieux de l'environnement	Produits		
<b>Sources d'énergie</b>			
Amélioration de l'efficacité énergétique et réduction des émissions CO <sub>2</sub> entraînant des économies significatives	Charges		
<b>Produits et services</b>			
Développement de nouveaux produits et services adaptés aux besoins des clients en matière de santé et durabilité	Produits		

## Stratégie de résilience

Notre entreprise adopte une approche proactive pour garantir la continuité de ses activités et la protection de ses parties prenantes, dans un contexte d'intensification des risques climatiques.

### Identification et gestion des processus critiques

Chaque année une Business Impact Analysis est conduite pour identifier les processus critiques du Groupe Mutuel. Cela permet de prioriser les activités essentielles à notre fonctionnement, en tenant compte des risques climatiques potentiels et d'autres scénarios de perturbation.

### Focus sur les impacts

Nous nous concentrons sur les impacts plutôt que sur les causes des crises potentielles. Par exemple, nous disposons de scénarios d'inaccessibilité à un bâtiment, indépendamment de la cause (incendie, inondation, routes coupées, etc...). **Cette approche nous permet de concevoir des plans couvrant un éventail de situations** et nous évite d'omettre des causes possibles tout en garantissant une préparation exhaustive.

### Plans de continuité et de reprise

Pour chaque processus critique identifié, nous avons élaboré:

- o **Des plans de continuité opérationnelle** qui assurent le maintien ou le rétablissement rapide des fonctions essentielles en cas de crise
- o **Des plans de reprise technique** conçus pour restaurer les systèmes techniques et informatiques, en minimisant l'impact des interruptions

**Ces plans sont régulièrement mis à jour et testés à travers des simulations ou exercices d'incident, garantissant leur pertinence et leur efficacité.** Cela nous permet d'identifier les éventuelles lacunes et d'améliorer continuellement notre capacité de réponse.

### Structure de gestion de crise

Notre Cellule de crise mentionnée plus haut est une organisation dédiée, activable à tout moment et capable de gérer tout type de crises, y compris celles liées au climat.

## Plan de transition

### En tant qu'investisseur institutionnel

Notre charte ESG a été élaborée par la Direction générale en 2020 avec l'appui de Conser – ESG verifier SA. **Elle définit une politique climatique spécifique qui assure la conformité de nos placements avec l'engagement de la Suisse pour le climat.** Concernant les investissements mobiliers, le plan est le suivant:

- o Exclure à terme les sociétés actives dans l'extraction du charbon et/ou la génération d'électricité basée sur le charbon
- o Exclure à terme les sociétés actives dans l'extraction et/ou production de gaz de schiste et de pétrole bitumineux
- o Diminuer les émissions de CO<sub>2</sub> générées par les sociétés actives dans l'extraction des énergies fossiles (favoriser les entreprises les plus efficaces par secteur et limiter l'exposition aux énergies fossiles, particulièrement dans les entreprises n'ayant pas de plan de sortie)
- o Réduire progressivement l'empreinte carbone du portefeuille
- o Favoriser les investissements dans les technologies ou les infrastructures vertes, ou autre thème proposé dans l'investissement à impact
- o Assurer une évaluation régulière du portefeuille afin de vérifier la progression et l'atteinte des objectifs

Le Conseil d'administration est informé annuellement du bilan de durabilité des placements et de son évolution dans le temps. Le Groupe Mutuel s'engage à communiquer de manière transparente sur le développement et les résultats de sa politique d'investissement responsable.

### En tant que propriétaire immobilier

Sous autorité de la Direction générale ainsi que la supervision des Conseils d'administration et de fondation, notre Stratégie immobilière, introduite en 2022, cadre le plan à horizon 7-10 ans.

Il s'agit tout d'abord d'entreprendre rapidement des mesures d'assainissement des immeubles, afin de pouvoir répondre aux objectifs énergétiques et climatiques fixés par la Confédération et en adéquation avec l'Accord de Paris.

En outre, dans nos décisions d'acquisition, la proximité avec les infrastructures (centres commerciaux, centres sportifs, établissements de santé) est recherchée afin de diminuer l'impact des transports et d'encourager la mobilité douce. Le Groupe Mutuel étudie également l'accès aux transports publics et la desserte des bâtiments afin d'encourager la transition énergétique.

**Enfin, notre Stratégie immobilière prévoit l'équipement en panneaux photovoltaïques des bâtiments dont nous sommes propriétaires.**

### En tant qu'employeur

Dans le cadre de notre projet stratégique Workplace, nous mettons en place un système optimisé de gestion des parkings et de la mobilité en entreprise. C'est une solution de flexibilisation et rationalisation qui permet le partage des places de parc dans un contexte de développement du télétravail. Les sites de Sion, Martigny et Zurich Oerlikon bénéficient déjà de cette solution Flex Park.

Tous nos centres administratifs se situent à moins de dix minutes à pied d'une gare CFF: ce choix de localisation encourage toutes celles et ceux qui le peuvent à se rendre au travail en transports publics. Cela permet aussi à nos collaboratrices et collaborateurs d'effectuer leurs déplacements professionnels en train, d'un centre administratif à l'autre.



Une trentaine de bornes de recharge pour véhicules hybrides ou électriques équipent nos différents sites, en libre-service pour les collaborateurs et collaboratrices, à un tarif avantageux.

À la suite de la réalisation du bilan carbone de nos centres administratifs et agences pour l'année 2023, un plan d'action a été établi en 2024 pour réduire les émissions CO<sub>2</sub> sur ce périmètre. **Ce plan est en cours de déploiement sur un horizon de trois ans** et concerne tant les émissions directes de gaz à effet de serre que les émissions indirectes (scopes 1, 2 et 3).

# Gestion des risques climatiques

## Processus d'identification et d'évaluation des risques

La fonction Gestion des risques pilote le processus dans une approche centralisée, structurée et collaborative.

Les objectifs principaux sont:

- o Garantir la transparence
- o Établir une documentation uniforme
- o Assurer un suivi rigoureux des risques et des contrôles

Des référents Système de Contrôle Interne (SCI) sont désignés au sein des secteurs, acteurs clés dans la gestion des risques opérationnels. Ils collaborent étroitement avec les responsables de processus, participent aux campagnes d'évaluation des risques ainsi qu'à l'élaboration des plans d'action. Les référents SCI veillent à la qualité et à la cohérence des informations saisies dans l'outil de gestion des risques.

Cet outil centralise l'ensemble des risques, contrôles, plans d'action et incidents.

Nous classons les risques en trois niveaux d'analyse:

- o **Risque inhérent**: risque brut, reflète la probabilité et l'impact d'un événement en l'absence d'intervention
- o **Risque résiduel**: risque après application des contrôles et mesures existants
- o **Risque cible**: objectif à atteindre après mise en œuvre de stratégies d'atténuation ou de renforcements des contrôles

Nous mettons à jour le catalogue des risques et les cartographies des processus au minimum une fois par année. Les incidents peuvent de plus déclencher des réévaluations ad hoc, renforçant ainsi l'agilité du système face au changement.

## Processus de gestion des risques

Nous associons à chaque risque identifié un ou plusieurs contrôles spécifiques.



En cas de défaillance, nous élaborons et suivons des plans d'action avec des rapports réguliers aux organes de gouvernance pour une supervision efficace. Bien que tous les risques et contrôles soient considérés comme significatifs, l'équipe Gestion des risques hiérarchise leur suivi en fonction de la criticité résiduelle, en portant une attention accrue aux risques majeurs identifiés dans notre outil.

Les risques climatiques, gérés avec les mêmes exigences que les autres typologies de risques, sont pris en compte lors des campagnes d'auto-évaluation annuelle ou à travers des révisions ad hoc, renforçant la réactivité de l'organisation face aux défis environnementaux.

## Intégration dans la gestion globale des risques

La fonction Gestion des risques agit comme un catalyseur, coordonnant les évaluations et assurant le suivi des plans d'action.

Les référents SCI jouent un rôle opérationnel, garantissant que les processus et contrôles sont appliqués efficacement dans leurs secteurs. Le Comité des risques supervise l'ensemble, validant les tolérances et priorisant les actions stratégiques.

Les indicateurs clés de performance et de risque sont transmis par la Gestion des risques au Comité des risques. Ces indicateurs permettent d'évaluer l'efficacité des mesures en place et d'identifier les domaines nécessitant des améliorations. Les ajustements apportés sont documentés pour garantir une amélioration continue du système.

La gestion du risque de réputation, notamment en lien avec les enjeux climatiques, reste une priorité. Une attention particulière est portée à la communication transparente des actions entreprises, ainsi qu'à la mise en place de politiques responsables, alignées avec les attentes des parties prenantes. Cette approche renforce la résilience de l'organisation face aux défis climatiques et opérationnels.

# Chiffres clés et objectifs liés au climat

Les chiffres clés des actifs liés au carbone et des financements liés à des opportunités climat sont présentés dans le chapitre Placements mobiliers.

## Empreinte immobilière et consommation d'énergie

Le périmètre est celui de nos immeubles administratifs et locatifs, dont GMH est propriétaire. Il se compose de 33 immeubles, représentant une SRE totale de 76'784 m<sup>2</sup>.

Parc immobilier locatif et administratif détenu par GMH	Données 2023	Evolution par rapport à 2022
Intensité énergétique	116,48 kWh/m <sup>2</sup>	
Consommation thermique	263 MJ/m <sup>2</sup>	-22%
Consommation d'électricité	49,62 kWh/m <sup>2</sup>	-25,5%
Émissions CO <sub>2</sub>	20,17 kgCO <sub>2</sub> eq/m <sup>2</sup>	-18,5%
Mix énergétique: part des sources d'énergie renouvelables	19%	
Consommation d'eau	0,61 m <sup>3</sup> /m <sup>2</sup>	-10%

Afin de réduire la consommation thermique, nous menons des actions d'optimisation des installations techniques et prenons des mesures d'efficacité énergétique ciblées.

Nous avons pu diminuer la consommation électrique en agissant en faveur de la sobriété énergétique et en optimisant les systèmes d'éclairage et de ventilation.

La réduction des émissions CO<sub>2</sub> traduit nos efforts en matière de transition énergétique: recours accru à des sources d'énergie moins carbonées et amélioration des rendements des installations existantes.

L'augmentation progressive de la part d'énergies renouvelables est un axe stratégique et un enjeu clé pour les années à venir, soutenu par des investissements ciblés.

## Consommation énergétique au sein de l'organisation: centres administratifs et flotte de véhicules détenus par GMH

Données 2023	En kWh	Consommation énergétique totale. En kWh
Consommation de carburant non renouvelable (essence, diesel)	1'116'470	6'430'508
Consommation d'électricité	3'596'164	
Consommation de chauffage	1'717'874	
Électricité achetée	3'356'639	
Chauffage acheté	1'518'677	
Electricité générée non consommée = Electricité vendue	78'016	
Chauffage généré non consommé = Chauffage vendu	337'930	

Données extraites du système de suivi et pilotage Siemens Suisse SA équipant tous nos centres administratifs et du relevé des cartes essence mises à disposition des usagers de la flotte d'entreprise  
Source du facteur de conversion des litres de consommation de carburant en kWh: Office fédéral de l'énergie (OFEN)

## Ratio d'intensité énergétique 2023

	Au sein de l'organisation: centres administratifs et flotte de véhicules	En dehors de l'organisation: parc immobilier de rendement	Total
Nombre de salariés en équivalent temps plein (périmètre GMH)			2'717,65
Consommation énergétique absolue en kWh	6'430'508	3'505'027	9'935'535
Ratio d'intensité énergétique en kWh/ETP	<b>2'366</b>	<b>1'290</b>	<b>3'656</b>

Types d'énergie inclus: carburant, électricité, chauffage

## Émissions des scopes 1, 2 et 3

Le bilan carbone du Groupe Mutuel pour les années 2022 et 2023 a été élaboré avec le soutien de la société Alterna, conformément au Greenhouse Gas Protocol (GHG Protocol) selon les recommandations de la TCFD. **Le périmètre considéré est celui de nos centres administratifs et de nos agences.**

- Les extraits ci-dessous du rapport de bilan carbone
- établi par Alterna présentent de manière synthétique
- nos émissions de gaz à effet de serre (GES) des scopes
- 1, 2 et 3, ainsi que l'évolution par rapport à l'année de
- référence 2022. **Le bilan carbone 2024 sera calculé**
- **dans le courant de l'année 2025.**

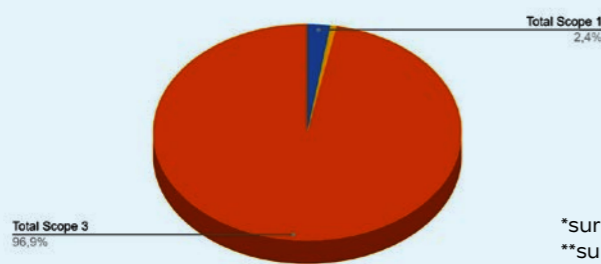
### Résultats globaux 2022

Total 2022  
**15'427 tCO<sub>2</sub>eq**

6,2 tCO<sub>2</sub>eq par ETP

#### Équivalences

Répartition émissions de GES par Scope - 2022



Nombre de Suisses équivalents\* → **1'101**

ou

Aller-Retour Genève-New-York\*\* → **7'714**

\*sur base de 14 tCO<sub>2</sub>eq par personne par an, source : Myclimate  
\*\*sur base de 2 tCO<sub>2</sub>eq par aller-retour, source : Myclimate

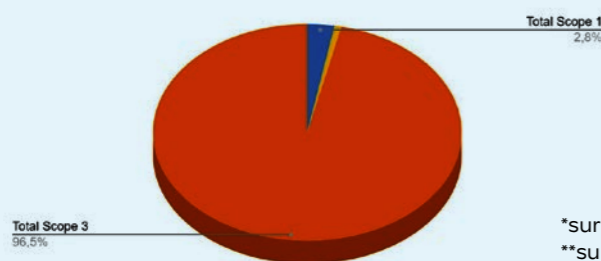
### Résultats globaux 2023

Total 2023  
**13'677 tCO<sub>2</sub>eq**

5,5 tCO<sub>2</sub>eq par ETP

#### Équivalences

Répartition émissions de GES par Scope - 2023



Nombre de Suisses équivalents\* → **976**

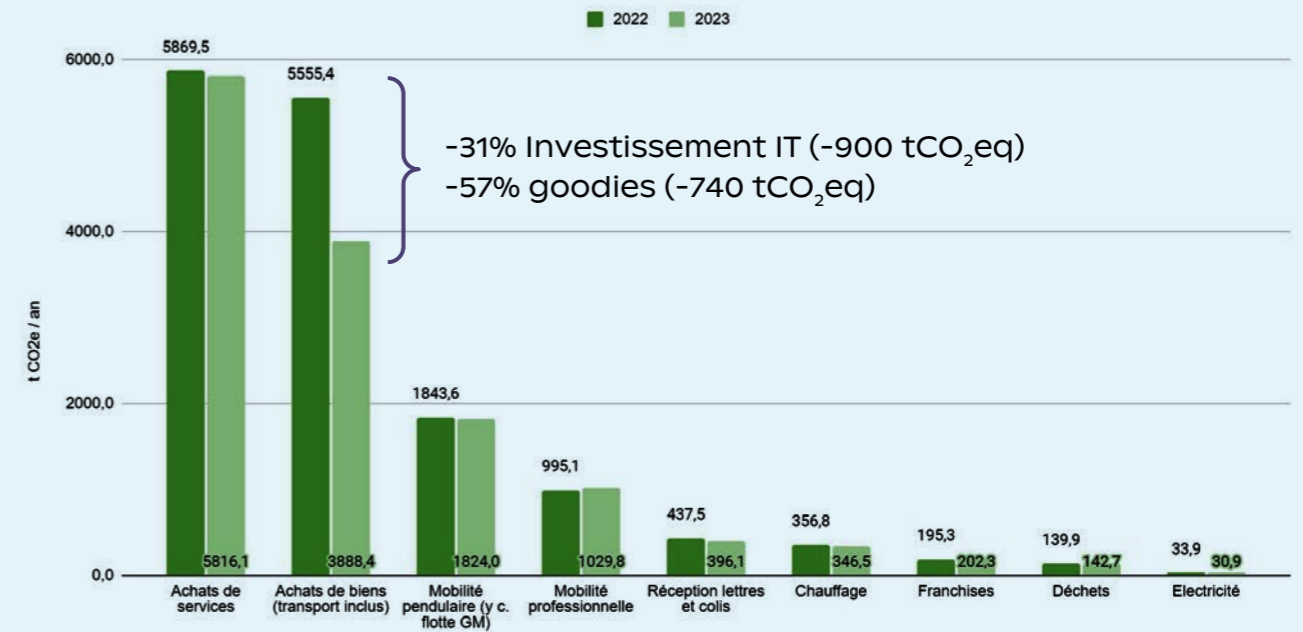
ou

Aller-Retour Genève-New-York\*\* → **6'838**

\*sur base de 14 tCO<sub>2</sub>eq par personne par an, source : Myclimate  
\*\*sur base de 2 tCO<sub>2</sub>eq par aller-retour, source : Myclimate

### Évolution 2022 → 2023

Évolution émissions par secteur, tous scopes confondus



**Bilan 2023 : -11,3% par rapport à 2022**

**Objectif 2030 ? → Plan d'action**

### Émissions directes de GES Scope 1

	Données 2023	Données 2022 (Année de référence)
	En tonnes métriques d'équivalent CO <sub>2</sub>	En tonnes métriques d'équivalent CO <sub>2</sub>
Émissions directes de GES (Champ d'application 1) brutes	387,9	372,8
Émissions CO <sub>2</sub> f incluses dans le calcul	383,5	368,5
Émissions CH <sub>4</sub> incluses dans le calcul	0,9	0,9
Émissions N <sub>2</sub> O incluses dans le calcul	3,5	3,4
Émissions biogéniques CO <sub>2</sub>	17,9	16,5

### Émissions indirectes de GES Scope 2

	Données 2023	Données 2022 (Année de référence)
	En tonnes métriques d'équivalent CO <sub>2</sub>	En tonnes métriques d'équivalent CO <sub>2</sub>
Émissions indirectes de GES (Champ d'application 2) méthode basée sur la localisation des émissions	603	710,7
Émissions indirectes de GES (Champ d'application 2) méthode basée sur le marché	5,4	4,7
Émissions indirectes de GES (Champ d'application 2) brutes*	96,1	97,8
Émissions CO <sub>2</sub> f incluses dans le calcul	90,1	92,9
Émissions CH <sub>4</sub> incluses dans le calcul	0,1	0,1
Émissions N <sub>2</sub> O incluses dans le calcul	0,1	0,1
Émissions biogéniques CO <sub>2</sub>	0,0	0,0

(\*) Les émissions Scope 2 sont légèrement surestimées car elles incluent une fraction des émissions Scope 3 Cat. 3

### Émissions indirectes de GES Scope 3

	Données 2023	Données 2022 (Année de référence)
	En tonnes métriques d'équivalent CO <sub>2</sub>	En tonnes métriques d'équivalent CO <sub>2</sub>
Émissions indirectes de GES (Champ d'application 3) brutes	13'192,9	14'956,4

Catégories et activités des autres émissions indirectes de GES (Champ d'application 3) incluses dans le calcul:

- Cat.1** Produits et services achetés
- Cat.2** Immobilisations
- Cat.3** Activités liées aux carburants et à l'énergie (non incluses dans les scopes 1 ou 2)
- Cat.4** Transport de marchandises en amont
- Cat.5** Déchets
- Cat.6** Déplacements professionnels
- Cat.7** Déplacements pendulaires
- Cat.8** Actifs loués en amont
- Cat.9** Transport des marchandises en aval
- Cat.14** Franchises.

### Précisions pour l'ensemble des données d'émissions de GES

**Source des facteurs d'émission utilisés:** La majorité des facteurs d'émissions utilisés sont issus des bases de données en libre accès et vérifiées telles que la Base Carbone® de l'ADEME, le Mobitool 3.0. Certains facteurs d'émissions relatifs à la consommation d'électricité sont calculés à partir du mix énergétique communiqué par le fournisseur d'électricité, des données OFEN et d'autres sources comme détaillé dans le rapport bilan carbone établi par Alterna.

**Source des potentiels de réchauffement climatique utilisés (PRC):** Les PRC utilisés sont ceux du sixième rapport du Groupe d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat ou GIEC. Méthode de consolidation des émissions: Approche de consolidation selon laquelle une entreprise comptabilise 100% des émissions de GES sur lesquelles elle exerce un contrôle opérationnel.

**Normes, méthodologies, hypothèses, outils de calcul utilisés:** Le bilan carbone du Groupe Mutuel a été élaboré conformément au GHG Protocol, selon les recommandations de la TCFD. Un outil spécifique de collecte de données et de calcul a été développé par Alterna et mis à disposition du Groupe Mutuel. Les hypothèses sont détaillées dans le rapport bilan carbone établi par Alterna.

### Intensité des émissions de GES

	Données 2023	Données 2022 (Année de référence)
Nombre de salariés en équivalent temps plein (Périmètre centres administratifs et agences)	2'470,65	2'500,75
Émissions de GES absolues en tonnes métriques d'équivalent CO <sub>2</sub>	13'676,9	15'427,0
<b>Ratio d'intensité des émissions de GES en tCO<sub>2</sub>eq/ETP</b>	<b>5,5</b>	<b>6,2</b>
Émissions directes (Champ d'application 1) de GES absolues en tonnes métriques d'équivalent CO <sub>2</sub>	387,9	372,8
<b>Ratio d'intensité des émissions directes (Champ d'application 1) de GES en tCO<sub>2</sub>eq/ETP</b>	<b>0,16</b>	<b>0,15</b>
Émissions indirectes (Champ d'application 2) de GES absolues en tonnes métriques d'équivalent CO <sub>2</sub>	96,1	97,8
<b>Ratio d'intensité des émissions indirectes (Champ d'application 2) de GES en tCO<sub>2</sub>eq/ETP</b>	<b>0,04</b>	<b>0,04</b>
Autres émissions indirectes (Champ d'application 3) de GES absolues en tonnes métriques d'équivalent CO <sub>2</sub>	13'192,9	14'956,4
<b>Ratio d'intensité des autres émissions indirectes (Champ d'application 3) de GES en tCO<sub>2</sub>eq/ETP</b>	<b>5,3</b>	<b>6,0</b>

## Objectifs

Dans le cadre de notre participation au programme Swiss Triple Impact, nous sommes en cours de définition d'un objectif d'entreprise portant sur la réduction des émissions CO<sub>2</sub> de notre portefeuille d'investissement mobilier.

En 2024, nous nous sommes par ailleurs fixé six objectifs concernant notre parc immobilier :

- 1 D'ici la fin 2025, réduire de 10% à 15% la consommation énergétique liée au chauffage de notre parc d'immeubles de rendement par rapport à 2023
- 2 D'ici 2030, réduire de 50% la consommation électrique liée à l'éclairage de nos bâtiments administratifs et des espaces communs de nos immeubles de rendement par rapport à 2023
- 3 D'ici 2030, atteindre un indice de dépense de chaleur (IDC) de 350 MJ/m<sup>2</sup> et une quantité de 15 kgCO<sub>2</sub> eq/m<sup>2</sup> d'émissions carbone moyennes pour notre parc immobilier
- 4 D'ici 2040, installer des panneaux solaires et des bornes de recharge pour véhicules électriques ou hybrides sur 50% de notre parc immobilier
- 5 D'ici 2040, remplacer la majorité des chaufferies à énergie fossile et atteindre une quantité de 3,5 kgCO<sub>2</sub> eq/m<sup>2</sup> d'émissions carbone moyennes pour notre parc immobilier
- 6 D'ici 2050, supprimer totalement les combustibles fossiles et atteindre une quantité de 0 kgCO<sub>2</sub> eq/m<sup>2</sup> d'émissions carbone moyennes pour notre parc immobilier

## Gestion durable des ressources

**Nous avons pris en 2024 différentes mesures liées à la gestion du courrier papier pour optimiser les échanges et envois.** Ainsi, nous encourageons dans nos agences et dans nos centres administratifs le transfert direct des courriers vers notre ERP Nova par la numérisation ou la transmission de courriels. **Nous limitons les échanges de courrier interne au strict nécessaire.** Nous avons également lancé une campagne pour privilégier les envois en courrier B plutôt qu'en courrier A si l'urgence est faible, adoptant ainsi une politique d'envoi raisonnée. Dans nos centres administratifs de Sion et Martigny, le ratio de 80% de courriers A et 20% de courriers B a pu être inversé à partir de la fin d'année.

Nous avons optimisé nos impressions avec le déploiement du système SecurePrint. **Au Groupe Mutuel en 2024, nous avons réduit le nombre d'impressions de 12'000 feuilles** grâce à ce système qui évite notamment l'oubli de documents imprimés. Nous travaillons à d'autres mesures pour diminuer davantage les impressions et économiser ainsi les ressources et consommables (réduction du parc d'imprimantes, regroupement des envois et revue des cycles de facturation).

Toujours dans le but de réduire la consommation de papier, **nous encourageons nos clients à basculer sur notre Espace Client digital.** Nous développons ainsi la gestion en ligne et les communications par voie électronique. Pour cela, nous avons pris en 2024 diverses mesures: campagnes marketing pour inciter les clients à faire une demande d'accès ou processus de création automatique du compte Espace Client pour toute nouvelle adhésion.

Le taux d'adoption de l'Espace Client s'élève à 49% du total de nos assurés. **La satisfaction générale vis-à-vis de notre application mobile est de 4,4/5 pour l'année 2024.**

Les relevés de compte sont envoyés depuis 2024 uniquement en version digitale aux utilisateurs de l'Espace Client, ainsi que les avis de remboursement. Les rappels de paiement sont également envoyés en version digitale, sauf pour 30% des utilisateurs qui ont fait le choix de continuer à recevoir factures de primes et rappels de paiement par courrier postal.

Nous avons préparé l'intégration au 1<sup>er</sup> janvier 2025 d'une clause non contraignante d'utilisation écoresponsable de l'énergie, de l'eau et d'autres ressources dans nos baux commerciaux et résidentiels. **Nous incitons par ce biais les locataires de notre parc immobilier à adopter un comportement respectueux des ressources.**

Fin 2024, nous avons lancé un atelier pilote « Fresque du Numérique ». Le but de cet atelier collaboratif est de **faire prendre conscience aux participantes et participants de l'impact des activités numériques sur l'environnement** et de réfléchir aux actions envisageables pour tendre vers un numérique plus soutenable. Cet atelier sera reconduit pour sensibiliser davantage de collaboratrices et collaborateurs.

Entre 2022 et 2023, la consommation d'eau de notre parc immobilier administratif a baissé de 7,8% et celle de notre parc immobilier locatif a baissé de 6,6%. Cela reflète notre gestion optimisée des ressources et



- l'impact des mesures de réduction de la consommation comme la modernisation des équipements et installations sanitaires.
- Le parc immobilier administratif détenu par GMH se compose de huit immeubles. **La consommation électrique sur ce périmètre a diminué de 23% entre 2022 et 2023.** Cette performance traduit l'impact des initiatives déployées en faveur de la sobriété énergétique, notamment l'optimisation des systèmes d'éclairage et de ventilation, ainsi que l'amélioration des équipements à haute efficacité énergétique.

Indicateurs clés du parc immobilier administratif de GMH

	Groupe Mutuel Données 2023	Groupe Mutuel Données 2022	Moyenne du parc des clients Signa-Terre Données 2023
Note moyenne pondérée	Bon	Bon	Bon
Étiquette énergétique globale	C	C	C
Indice de dépense de chaleur (IDC) en MJ/m <sup>2</sup> /an	159	246	382
Émissions de CO <sub>2</sub> moyennes en kgCO <sub>2</sub> eq/m <sup>2</sup> /an	14,81	22,77	25,1

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

Les fortes diminutions constatées d'une année à l'autre s'expliquent par l'externalisation d'un datacenter qui était compté dans ce périmètre en 2022.



# Perspectives 2025

Nous continuons  
en 2025 de  
**dérouler notre  
feuille de route**  
en matière de  
durabilité.

Tout d'abord, **nous allons nous engager sur des objectifs d'entreprise** dans le cadre du programme Swiss Triple Impact.

Nous déploierons ensuite par étapes **une démarche numérique responsable**.

Pour mieux intégrer la durabilité au Groupe Mutuel, nous prévoyons des formations et ateliers de sensibilisation pour l'ensemble des collaboratrices et collaborateurs.

Enfin, nous progressons dans la **mise en œuvre du plan d'action de durabilité**, pour nous mettre à niveau sur tous les enjeux pertinents et viser l'obtention d'un label de durabilité, vecteur d'amélioration continue et gage de transparence sur notre engagement.



# Index du contenu de la norme GRI

## Déclaration d'utilisation

Groupe Mutuel Holding SA a communiqué les informations citées dans cet index du contenu de la norme GRI pour la période 01.01.2024- 31.12.2024 en référence aux normes GRI.

## GRI 1 utilisée

GRI 1: Fondation 2021

<b>GRI 2-1</b>	Détails sur l'organisation	14
<b>GRI 2-2</b>	Entités incluses dans le reporting de durabilité de l'organisation	14, 28
<b>GRI 2-3</b>	Période, fréquence et point de contact du reporting	14
<b>GRI 2-4</b>	Reformulations d'informations	14
<b>GRI 2-5</b>	Assurance externe	14
<b>GRI 2-6</b>	Activités, chaîne de valeur et autres relations d'affaires	14
<b>GRI 2-7</b>	Employés	22
<b>GRI 2-8</b>	Travailleurs qui ne sont pas des employés. Motif d'omission : Informations indisponibles/incomplètes	
<b>GRI 2-9</b>	Structure et composition de la gouvernance	15
<b>GRI 2-10</b>	Nomination et sélection des membres de l'organe de gouvernance le plus élevé	15
<b>GRI 2-11</b>	Présidence de l'organe de gouvernance le plus élevé	15
<b>GRI 2-12</b>	Rôle de l'organe de gouvernance le plus élevé dans la supervision de la gestion des impacts	15
<b>GRI 2-13</b>	Délégation de la responsabilité de la gestion des impacts	15
<b>GRI 2-14</b>	Rôle de l'organe de gouvernance le plus élevé dans le reporting de durabilité	14
<b>GRI 2-15</b>	Conflits d'intérêts	15
<b>GRI 2-16</b>	Communication des préoccupations majeures	45
<b>GRI 2-17</b>	Connaissance partagée de l'organe de gouvernance le plus élevé	15
<b>GRI 2-18</b>	Évaluation de la performance de l'organe de gouvernance le plus élevé	15
<b>GRI 2-19</b>	Politiques de rémunération	53
<b>GRI 2-20</b>	Processus de détermination de la rémunération	24
<b>GRI 2-21</b>	Ratio de rémunération totale annuelle. Motif d'omission : Informations indisponibles/incomplètes	
<b>GRI 2-22</b>	Déclaration sur la stratégie de développement durable	17
<b>GRI 2-23</b>	Engagements politiques	38
<b>GRI 2-24</b>	Intégration des engagements politiques	38
<b>GRI 2-25</b>	Processus de remédiation des impacts négatifs	45
<b>GRI 2-26</b>	Mécanismes permettant de demander conseil et de soulever des préoccupations	45
<b>GRI 2-27</b>	Conformité aux législations et aux réglementations	17
<b>GRI 2-28</b>	Adhésions à des associations	37
<b>GRI 2-29</b>	Approche de l'engagement des parties prenantes	17
<b>GRI 2-30</b>	Négociations collectives	24
<b>GRI 3-1</b>	Processus pour déterminer les thèmes pertinents	18
<b>GRI 3-2</b>	Liste des thèmes pertinents	19
<b>GRI 3-3</b>	Gestion des thèmes pertinents	19
<b>GRI 201-2</b>	Implications financières et autres risques et opportunités dus au changement climatique	54
<b>GRI 302-1</b>	Consommation énergétique au sein de l'organisation	61
<b>GRI 302-2</b>	Consommation énergétique en dehors de l'organisation	33
<b>GRI 302-3</b>	Intensité énergétique	61
<b>GRI 305-1</b>	Émissions directes de GES (Champ d'application 1)	64
<b>GRI 305-2</b>	Émissions indirectes de GES (Champ d'application 2)	64
<b>GRI 305-3</b>	Autres émissions indirectes de GES (Champ d'application 3)	64
<b>GRI 305-4</b>	Intensité des émissions GES	65
<b>GRI 404-1</b>	Nombre moyen d'heures de formation par an par employé	23
<b>GRI 404-2</b>	Programmes de mise à niveau des compétences des employés et programmes d'aide à la transition	22
<b>GRI 404-3</b>	Pourcentage d'employés bénéficiant de revues de performance et d'évolution de carrière	23
<b>GRI 405-1</b>	Diversité des organes de gouvernance et des employés	39
<b>GRI 415-1</b>	Contributions politiques	37
<b>GRI 418-1</b>	Plaintes fondées relatives à l'atteinte à la confidentialité des données des clients et aux pertes de données des clients	44

## Conformité aux art. 964a - 964c CO

Description du modèle commercial de l'entreprise	Notre organisation et les composantes de ce rapport - <b>Page 14</b>
Description des concepts appliqués, mesures prises, principaux risques et indicateurs clés de performance, liés aux <b>questions environnementales</b>	Environnement - <b>Page 50</b>
Description des concepts appliqués, mesures prises, principaux risques et indicateurs clés de performance, liés aux <b>questions sociales</b>	Communauté & Développement - <b>Page 26</b> Produits & Clientèle - <b>Page 42</b>
Description des concepts appliqués, mesures prises, principaux risques et indicateurs clés de performance, liés aux <b>questions de personnel</b>	Coworkers & Workspace - <b>Page 20</b>
Description des concepts appliqués, mesures prises, principaux risques et indicateurs clés de performance, liés aux <b>questions du respect des droits de l'homme</b>	Droits humains - <b>Page 38</b>
Description des concepts appliqués, mesures prises, principaux risques et indicateurs clés de performance, liés aux <b>questions de la lutte contre la corruption</b>	Lutte contre la corruption - <b>Page 47</b>

## Conformité à l'ordonnance relative au rapport sur les questions climatiques

Mise en œuvre des recommandations de la Task Force on Climate-related Financial Disclosures dans le <b>domaine de la gouvernance</b>	Gouvernance des questions climatiques - <b>Page 53</b>
Mise en œuvre des recommandations de la Task Force on Climate-related Financial Disclosures dans le <b>domaine de la stratégie</b>	Stratégie climatique - <b>Page 54</b>
Mise en œuvre des recommandations de la Task Force on Climate-related Financial Disclosures dans le <b>domaine de la gestion des risques</b>	Gestion des risques climatiques - <b>Page 58</b>
Mise en œuvre des recommandations de la Task Force on Climate-related Financial Disclosures dans le <b>domaine des indicateurs et objectifs</b>	Chiffres clés et objectifs liés au climat - <b>Page 60</b>
Plan de transition comparable aux objectifs climatiques de la Suisse	Plan de transition - <b>Page 56</b>



## Impressum

### Rédaction

Secteur RH & Communication

### Conception & Création

Secteur Marketing

### Photos

Getty images

### Éditeur

Groupe Mutuel Holding SA  
Rue des Cèdres 5, 1919 Martigny

### E-mail

presse@groupe-mutuel.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.

