



TRAJECTOIRE DURABLE

Rapport de Responsabilité
Sociétale d'Entreprise

2020/21



Saint-Christophe
MUTUELLE D'ASSURANCES



Sommaire

INTRODUCTION

Édito
Modèle d'affaire durable
Méthodologie

3

3

4

5

NOS ENJEUX DURABLES

7

GOUVERNANCE - POUR UNE PERFORMANCE DURABLE

7

Garantir l'éthique dans les affaires
et dans la gestion économique de l'entreprise
Sensibiliser - valoriser notre propre politique RSE

8

10

IMPACT SOCIAL – POUR UNE ENTREPRISE INCLUSIVE

12

Attirer et fidéliser les talents

13

IMPACT SOCIÉTAL – POUR UNE SOCIÉTÉ PLUS JUSTE

16

Dialoguer avec les parties prenantes
Assurer l'accessibilité de nos offres et de nos sites
Assurer notre rôle d'acteur de prévention
Assurer notre rôle d'acteur de solidarité

17

23

26

30

IMPACT ENVIRONNEMENTAL -

POUR UN MONDE PLUS DURABLE

32

Préserver l'environnement en maîtrisant
la consommation de nos ressources

33



ÉDITO

par Sabine de Lalun



Inscrire notre mission au cœur des enjeux du développement durable, tel est notre positionnement depuis bientôt 60 ans. Par ses racines et son histoire, la Mutuelle Saint-Christophe assurances est investie dans sa mission de protection, de soutien et d'accompagnement de ses sociétaires et de ceux qu'ils soutiennent.

Le formidable mouvement de société de la Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE) permet de mettre des mots et d'éclairer ce que nous faisons en entreprise et de communiquer le sens de nos actions, de nos choix et de notre gouvernance. Notre attention, avec le conseil d'administration, est de concilier la valeur économique et la valeur sociale pour que notre forme mutualiste soit toujours notre moteur.

En 2020, nous avons établi le plan stratégique pour les trois prochaines années. Un exercice passionnant qui nous a permis de réaffirmer nos fondamentaux, de faire un temps d'arrêt pour prioriser nos investissements et de regarder plus loin et se projeter. Grâce à notre comité de direction dynamique et très engagé, je suis fière de l'ambition que nous portons collectivement avec les 212 collaborateurs de la Mutuelle. **Agir en assureur affinitaire expert et agile est notre métier**, un beau métier mais souvent mal compris. Nous allions le temps court et le temps long en portant la mutualisation et la solidarité.

De cette année 2020 dramatique, nous avons beaucoup appris et en sortons grandis. Elle a renforcé notre communauté de salariés investis d'une même cause : **accompagner et soutenir les sociétaires**. Cette distance imposée, nous en avons fait une force par notre slogan « **éloignés mais soudés** ». En préservant l'humain au cœur de notre organisation, nous gardons notre cap, une mutuelle à taille humaine dont les salariés et les délégués portent avec fierté les couleurs.

Grâce à notre **politique de partage responsable de la valeur**, nous sommes au cœur de la société et de ses grands défis de solidarité. Notre écosystème solidaire nous permet de nous engager et d'aider, avec discrétion, sans campagne de communication, mais avec fierté.

Je formule le vœu que 2022 nous permette d'ouvrir les portes de la Mutuelle, rue Saint-Jacques, pour retrouver la convivialité qui nous manque et célébrer les 60 ans de Saint-Christophe assurances. Le rendez-vous est pris !



RESSOURCES

Capital économique

- 132,5 M€ de fonds propres économiques (Solvabilité 2)
- 59 ans d'expertise et de savoir-faire
- Un enjeu de responsabilité d'entreprise (RSE) dédié à l'éthique des affaires

Capital social et sociétal

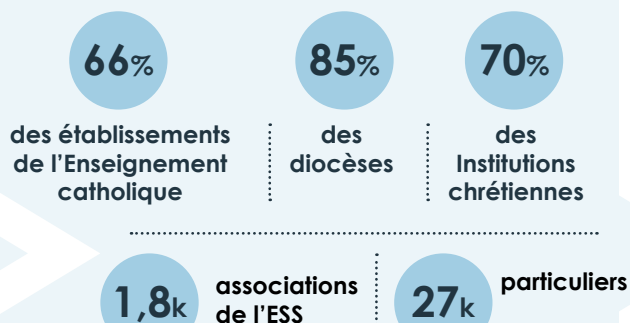
- 40 000 sociétaires
- 350 délégués
- 49 administrateurs tous Conseils d'Administration confondus
- 212 collaborateurs
- 40 commerciaux présents dans tout le territoire
- Une organisation commerciale et de gestion dédiée autour de 4 grands pôles d'expertises : les Diocèses et Instituts religieux, l'Enseignement catholique, les structures de l'ESS et les Particuliers.
- 100 partenaires courtiers
- De nombreux partenaires
- 5 enjeux RSE dédiés aux engagements sociaux et sociétaux
- Un écosystème solidaire de 4 dispositifs (le Fonds Saint-Christophe, l'Association Saint-Christophe, Saint-Christophe Solidarité et MSC Atout Cœur)

Capital environnemental

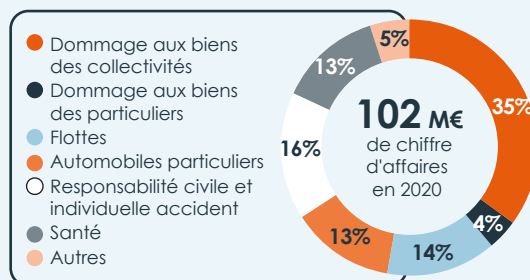
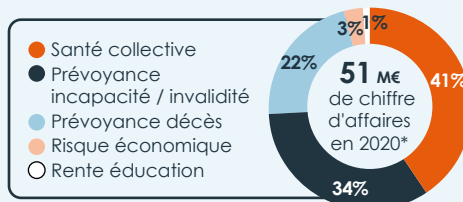
- Un enjeu RSE dédié à la maîtrise de la consommation de nos ressources

NOTRE MODÈLE D'AFFAIRES AFFINITAIRE

Nos sociétaires en chiffres clés



Deux marques fortes et complémentaires

Mutuelle Saint-Christophe assurances
assurance dommages et risques du particulierSaint-Christophe Prévoyance
assurance de santé et prévoyance collective

OMA
Expertise
« complémentaire »
sur les risques cyber,
dommage ouvrage,
délégation de gestion
etc.



des actions
de prévention
et des services
associés

* Net de cessions Mutuelle Saint-Christophe assurances

VALEUR CRÉÉE

Capital économique

- 311% ratio de solvabilité

Capital social et sociétal

- 3,7% du CA redistribués sous forme de dons, ristournes et soutiens – dont 1/3 aux sociétaires
- 85% de satisfaction moyenne des sociétaires
- 9 sociétaires sur 10 sont prêts à nous recommander
- 18 ans de fidélité des sociétaires en moyenne
- 18h de formation en moyenne par collaborateur
- 17 embauches en CDI
- 99/100 à l'index sur l'égalité femmes-hommes
- 5,2% de salariés reconnus en situation de handicap

Capital environnemental

- - 29% d'énergie consommée par collaborateur depuis 2012
- Rentrée scolaire 100% zéro papier pour les établissements scolaires

Chiffres au 31/12/2020

Un assureur **EXPERT** et **AGILE**, une mutuelle **ENGAGÉE** et **SOLIDAIRE**

Notre raison d'être



Notre vision

Quiconque agit pour développer le bien commun a besoin d'être soutenu dans sa mission



Notre mission

Protéger, accompagner et soutenir ceux qui entreprennent de façon responsable et solidaire



Notre ambition

Assureur de référence de l'économie sociale et solidaire ancrée sur ses valeurs chrétiennes et humanistes



Méthodologie

Le programme Inspire formalise la politique RSE de la Mutuelle Saint-Christophe assurances depuis 2017.

Les 7 enjeux qui le composent constituent la colonne vertébrale des actions menées par l'entreprise pour inscrire son développement dans une trajectoire durable (d'un point de vue économique, social et environnemental).



GOUVERNANCE

Pôle Engagement

Créé à l'été 2021 au sein de la Direction des Ressources Humaines pour renforcer les synergies entre les activités de RSE et de solidarité, le pôle Engagement porte la vision durable de la Mutuelle Saint-Christophe assurances et assure son incarnation au quotidien.

Comité RSE

Garant de la trajectoire durable de la Mutuelle, il détermine les priorités RSE alignées aux enjeux durables et s'assure du bon suivi des actions mises en place. Se réunit tous les quadrimestres avec des membres du comité de direction et des experts métiers.

Réseau ambassadeurs RSE

Constitué d'un panel de collaborateurs et de délégués volontaires, il renforce le dialogue entre la Mutuelle et ses parties prenantes majeures afin d'assurer la bonne adéquation de la politique RSE avec les attentes de ces dernières.

Lancé en juin 2021, il a pour vocation à se réunir 2 à 3 fois par an.

Les sujets de responsabilité d'entreprise sont également traités de façon ponctuelle en Conseil d'Administration et lors d'instances mutualistes telles que les commissions nationales des délégués.

La Mutuelle Saint-Christophe assurances n'est pas assujettie à l'obligation de publier sa déclaration de performance extra-financière. Pour autant, ce rapport RSE est publié afin que l'ensemble des parties prenantes puisse disposer d'une vision complète des actions de la Mutuelle. 🍌



PATRICK GUÉZAIS
Directeur Général Adjoint*



AGATHE CRÉDOZ
Directrice des Ressources
Humaines, de l'Engagement
et des Services Généraux

Encouragée par une prise de conscience environnementale et sociétale générale et sans précédent, la Mutuelle formalise 60 ans de gestion durable de son activité. Patrick Guézais, membre permanent du comité RSE et Agathe Crédoz, sponsor de ce comité, reviennent sur le chemin parcouru.

J'ai vu émerger les questions de responsabilité d'entreprise dans le secteur de l'assurance il y a quelques années déjà, essentiellement portées par les parties prenantes externes dans ses débuts (via des critères RSE inclus dans les appels d'offres des assurés par exemple). Ce qui a changé dernièrement dans l'environnement du « business » de l'assurance, c'est le passage d'une intégration de la RSE par la contrainte, à une prise en compte systématique de ces enjeux comme levier de performance et de différenciation. Je suis un véritable exemple de cette prise de conscience récente !

Je côtoie au quotidien des structures commerciales conscientes des défis qu'il reste à relever et engagées pour les intégrer dans leurs métiers. Alors que je m'apprête à quitter mes fonctions opérationnelles, je dois dire que suis ravi d'avoir participé à l'accélération de la prise en compte des enjeux sociétaux et environnementaux par la Mutuelle, au cœur même de son activité. 🍊

L'appropriation par l'entreprise des enjeux RSE prend un tournant fort en 2020 avec une sensibilisation grandissante de l'équipe dirigeante et la création d'une gouvernance dédiée. Définir les priorités, le plan d'action annuel, tels sont les objectifs de ce nouveau Comité RSE. Fin 2020, boostées par ce nouveau cadre, les avancées sont réelles : le projet d'assurance responsable est lancé avec la création de notre référentiel ; la première Charte Handicap de la Mutuelle voit le jour ; le bilan environnemental montre une baisse de notre consommation d'énergie de 29% depuis 2012. Le chemin est long, mais les progrès visibles, de surcroît dans le contexte sanitaire.

Ces avancées nous donnent des ailes et nous rendent plus ambitieux encore. L'année 2021 s'engage avec la définition de 4 priorités : concrétiser la démarche d'offre responsable ; clarifier et renforcer la transparence sur le partage de la valeur ; renforcer la valorisation de notre écosystème de solidarité en créant davantage de synergies et poursuivre la mobilisation de nos parties prenantes majeures grâce au réseau d'ambassadeurs RSE.

Enfin, en se dotant d'un pôle Engagement, la Mutuelle renforce ses atouts pour soutenir son ambition durable incarnée au quotidien par les femmes et les hommes qui la composent. 🍊

* Directeur général adjoint de la Mutuelle pendant 12 ans, jusqu'au 30 juin 2021.



GOVERNANCE

Pour une performance durable





GARANTIR **L'ÉTHIQUE** DANS LES AFFAIRES ET DANS LA GESTION ÉCONOMIQUE DE L'ENTREPRISE

Redistribuer la valeur créée de façon responsable

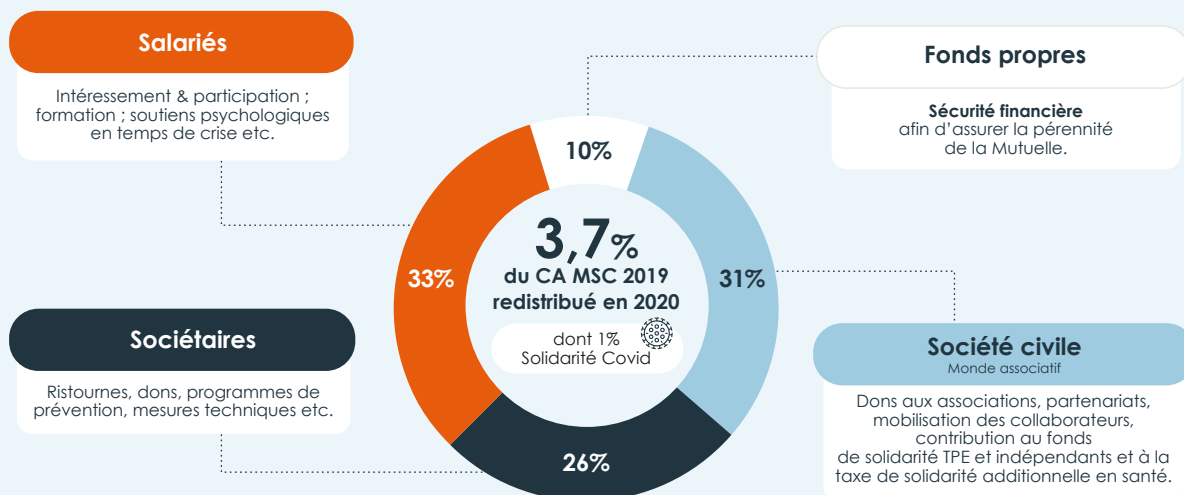
La Mutuelle Saint-Christophe assurances mène une politique de partage responsable de la valeur.

La bonne gestion permet de redistribuer de façon équitable entre ses parties prenantes majeures, sous forme de soutiens financiers ou de mesures d'accompagnement.

Le montant de la redistribution est défini en fonction des résultats et dès lors que la sécurité financière de l'entreprise est assurée.

Son agilité lui a permis d'apporter des solutions rapides et concrètes pour soutenir ses parties prenantes affectées par la crise du Covid-19. 🍌

Illustration de la redistribution en 2020



Sommes engagées au titre de l'exercice 2020 à partir des résultats 2019 de la Mutuelle Saint-Christophe assurances, soit un chiffre d'affaire de 95 millions d'euros.

Une gouvernance paritaire

La parité au plus haut niveau de l'entreprise est l'un des engagements clé pris par la Mutuelle en faveur de l'égalité femmes-hommes.

Au 1^{er} janvier 2021

50%
des membres
du Comité
de Direction sont
des femmes

61%
des membres
du Comité
Management sont
des femmes

39%
des administrateurs
(tous Conseils
d'Administrations
confondus*) sont
des femmes**

*Mutuelle Saint-Christophe assurances, Association Saint-Christophe, Fonds Saint-Christophe et Saint-Christophe Prévoyance

**La Mutuelle Saint-Christophe assurances se mobilise pour la parité de son Conseil d'Administration lors des renouvellements de mandats





GARANTIR L'ÉTHIQUE DANS LES AFFAIRES ET DANS LA GESTION ÉCONOMIQUE DE L'ENTREPRISE

Faire rimer conformité et pérennité !

La mise en conformité est un enjeu majeur dans le cadre de la politique RSE de la Mutuelle : aussi bien pour limiter ses éventuelles externalités négatives que pour assurer sa pérennité.



Notamment sur les thématiques de **protection des données à caractère personnel** (RGPD), de **lutte contre le blanchiment des capitaux** et le **financement du terrorisme** (LCB-FT) ou encore la **directive de la distribution d'assurance associée au devoir de conseil** (DDA), de nombreux travaux ont été engagés ces dernières années par la Mutuelle. Le comité de direction a investi sur ces sujets car c'est un gage de transparence et de qualité vis-à-vis des sociétaires, des partenaires mais également des collaborateurs.

Du point de vue assurantiel, concrètement, cela se traduit par la rédaction de règles au travers de politiques, de procédures, de mise en place de

process mais aussi d'évolutions de nos systèmes d'information ou encore d'actions de formation et de communication envers les collaborateurs.

Le but est de pouvoir collecter des informations auprès de nos prospects et clients afin de bien les connaître pour être en capacité de leur apporter des conseils appropriés en fonction de leur situation, tout en assurant la sécurité des informations les concernant. Cela passe notamment par une **limitation de conservation de leurs données** en respectant les obligations légales ou recommandations des autorités (nous avons pour certaines, une obligation de résultat).

Cette mise en conformité est en constante évolution du fait des amendements réguliers de la réglementation. Elle se met en place progressivement en tenant compte de la maturité que nous avons sur les différents sujets, des moyens et outils à mobiliser ou à faire évoluer.

Ainsi, au regard de sa taille, la Mutuelle peut être fière de ce qui est mis en œuvre à ce jour ; elle est consciente de ses axes de progression et poursuit les travaux engagés dans une démarche d'adaptation et d'amélioration continue. ☺

Élection des délégués 2021 : une représentativité élargie

Depuis plus de 20 ans, la Mutuelle Saint-Christophe assurances s'adresse aux acteurs de l'action sociale et de l'économie solidaire. Aux côtés de ces marchés fondateurs (Administrations Ecclésiastiques, Instituts religieux et Monastères, Enseignement et Formation), ces associations et fondations participent au développement de la Mutuelle.

Cette année, 123 sociétaires se sont portés candidats pour porter la voix de leurs pairs.

Aujourd'hui elles représentent 22 % de notre activité.

Lors de l'assemblée générale de 2020, la création du 5^e groupement mutualiste a été validée, permettant ainsi aux associations de l'Économie Sociale et Solidaire sociétaires d'avoir

une plus grande représentativité dans notre gouvernance.

Pour organiser cette représentativité, nous avons lancé des élections auprès de 4 de nos 5 groupements.



L'ensemble des membres des cinq* groupements (Administrations Ecclésiastiques, Enseignement et Formation, Economie Sociale et Solidaire (ESS), et Particuliers et Salariés sociétaires) ont pu voter, jusqu'au 15 mars 2021, pour élire leurs représentants pour les 4 prochaines années. La dynamique de renouvellement de nos délégués permet d'accueillir 70 % de délégués pour un premier mandat de 4 ans. Bienvenue à eux ! ☺

* (Les Instituts Religieux et Monastères ayant renouvelé leurs délégués en 2020, le groupement n'a pas fait l'objet d'une nouvelle élection cette année).



SENSIBILISER - VALORISER NOTRE PROPRE POLITIQUE RSE

Tous engagés dans le programme RSE « Inspire »

L'engagement des collaborateurs, des délégués et des administrateurs est un enjeu majeur de la réussite du programme « Inspire ». Pour sensibiliser et mobiliser ses parties prenantes, la Mutuelle met en place des actions et développe des outils pour que chacun puisse être acteur de cette démarche de développement durable.

Nos collaborateurs

Participer aux événements



CR WEEK : semaine de la responsabilité d'entreprises, mobilisation et sensibilisation des collaborateurs sur l'engagement citoyen (conférence sur le climat, challenge sportif solidaire...)



Atelier de sensibilisation aux handicaps invisibles



Comprendre les enjeux, les objectifs et les résultats du programme Inspire via ONE, le **réseau social d'entreprise**

Informier et sensibiliser avec de nombreux articles en ligne



Nettoyage des boîtes email



Bilan environnemental



Redistribution responsable



Actions et soutiens solidaires



Mesure en faveur de l'égalité Hommes/ Femmes



Welcome @StChristophe
Parcours d'accueil du nouveau collaborateur



1 newsletter mensuelle

Des articles de sensibilisation et chiffres clés sur les questions sociétales et environnementales



SENSIBILISER - VALORISER NOTRE PROPRE POLITIQUE RSE

Nos délégués



S'engager dans des actions ciblées :

- Appel à projets du Fonds Saint-Christophe (ex. Trophées de l'Engagement)
- Réseau des ambassadeurs RSE
- Plan de Solidarité Covid...



Suivre toutes les actions de la Mutuelle grâce à la Lettre des délégués : 4 numéros/an



Participer aux webinaires thématiques : assurance et prévention



Échanger avec ses pairs et les collaborateurs de la Mutuelle via l'Espace des délégués en ligne



Participer aux événements de la mutualité : conseils régionaux, commissions nationales de groupements, réunions des présidents de régions, comités mutualistes régionaux



Être accompagné dans sa prise de fonction avec le livret du délégué...

Le rôle des Correspondants Solidarité

Dans chacune de nos 8 régions mutualistes, un correspondant solidarité, élu par les délégués de la région :

- s'engage pour accompagner les sociétaires dans leur recours à Saint-Christophe Solidarité
- s'implique dans des opérations spécifiques : actions du Fonds Saint-Christophe, réseau des ambassadeurs RSE...

Nos administrateurs

Pour déterminer les orientations de l'activité de la Mutuelle et veiller à leur mise en œuvre, les administrateurs doivent pouvoir prendre la mesure des enjeux sociaux, sociétaux et environnementaux de la Mutuelle. Pour cela, plusieurs actions leur sont proposées :

- **des interventions de la direction de la RSE** pour participer et suivre les actions du programme Inspire.
- **Des bilans annuels sur les actions de solidarité** engagées par les dispositifs de l'écosystème solidaire (Fonds Saint-Christophe, Association Saint-Christophe, Saint-Christophe Solidarité et MSC Atout Cœur).

- **Une intervention en conseil d'administration** dédiée au partage de la politique de redistribution responsable de la valeur, des formations en e-learning de 2h sur diverses thématiques afin d'enrichir leurs connaissances et leur apporter l'expertise nécessaire à la bonne compréhension des sujets traités lors des conseils d'administration.
- En 2020, certains administrateurs ont suivi un module sur les piliers de la DDA* et/ou de la mise en conformité avec le RGPD**.

*DDA : Directive sur la Distribution d'Assurance

**RGPD : Règlement général sur la protection des données



IMPACT SOCIAL

Pour une entreprise inclusive



ATTIRER ET FIDÉLISER LES **TALENTS**

Les femmes et les hommes de la Mutuelle

36%
d'hommes64%
de femmes**212** collaborateurs

Dont

12 temporaires
(Alternants et CDD)**21** collaborateurs
en temps partiel**32%** de non-cadres
et **68%** de cadres**9,2 ans**
d'ancienneté
moyenne**5,2%**
de collaborateurs
reconnus en situation
de handicap**43,1 ans**
d'âge moyen**5%** de la masse salariale
consacrée à la formation,
un budget deux fois supérieur
au montant conventionnel

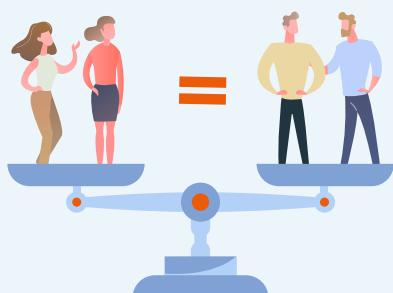
chiffres au 31/12/2020

Favoriser l'égalité des chances

La politique RH de la Mutuelle Saint-Christophe assurances vise à promouvoir la diversité et l'inclusion afin que chacun et chacune puisse s'exprimer et faire grandir ses talents en toutes circonstances.

L'obtention en 2020 de la note de 99/100 à l'index de l'égalité femme-homme (+8 points par rapport à 2019) récompense les efforts de la Mutuelle en matière d'égalité de rémunération entre les femmes et les hommes.

> EN SAVOIR PLUS



La reconduction de l'accord diversité et égalité professionnelle en juin 2020 prévoit notamment :

- Le maintien d'une enveloppe budgétaire consacrée à la réduction de l'écart salarial entre les femmes et les hommes en classe 6.
- Des mesures d'accompagnement à la parentalité, telle que l'attribution supplémentaire de Chèques Emploi Service Universels (CESU) aux parents d'enfant de moins de 3 ans.
- L'embauche sur 3 ans de jeunes de moins de 26 ans, en ligne avec la politique menée depuis de nombreuses années pour accueillir et former les jeunes alternants et stagiaires. ☺

En 2020

4jeunes collaborateurs ont été
embauchés en CDI à l'issue
de leur stage ou contrat
d'apprentissage



ATTIRER ET FIDÉLISER LES TALENTS

Assurer son rôle d'employeur responsable en temps de crise Covid-19

Face à la crise qui frappe le pays, la Mutuelle Saint-Christophe assurances a eu à cœur, dès les premières annonces de confinement en mars 2020, de maintenir l'activité et les rémunérations de l'ensemble de ses collaborateurs, dans le respect le plus strict des mesures de sécurité sanitaires. Le 'Plan résilience' complète ces mesures afin d'accompagner et soutenir les collaborateurs en ces temps difficiles.

“ Merci à la Mutuelle Saint-Christophe assurances pour tout ce qui est mis en place, tant pour les sociétaires que pour les collaborateurs ”

Témoignage anonyme d'un.e collaborateur.trice via l'une des enquêtes sur le moral



Maintien du plan de recrutement :
+37 collaborateurs en 2020,
dont **5** en contrat d'alternance ;

Maintien du budget de révision salariale et versement de l'intéressement et de la participation dans les délais habituels ;

Maintien et adaptation du plan de développement des compétences en réponse aux nouveaux besoins des managers et des collaborateurs :

- **485 heures de formation d'assurance** dispensées sous forme de e-learning.
- **Modules** adaptés au contexte de **management à distance** : « Atelier de sensibilisation et de gestion du stress » et « Feedback 360° à distance » dispensés aux managers.

Ateliers zéro stress :

12 ateliers à distance offerts aux collaborateurs et leurs familles pour se détendre et prévenir le stress grâce aux techniques de relaxation, yoga, automassage etc.

Un plan de confort pour améliorer les conditions de travail à domicile grâce à la participation à l'achat de matériel informatique (écran, clavier, souris etc.) et plus récemment d'un fauteuil ergonomique.

Des enquêtes soumises régulièrement pour mesurer le moral et ajuster l'accompagnement des collaborateurs en fonction des besoins remontés.

Des rendez-vous réguliers à distance pour renforcer la cohésion et intégrer les nouveaux arrivants : réunions en plénières, 'Cafés Saint-Christophe' et autres événements thématiques, cafés d'équipe etc.

Un kit de bonnes pratiques destiné aux managers pour faciliter le management à distance. 🍌

ATTIRER ET FIDÉLISER LES **TALENTS**CHARTE
HANDICAP**Charte handicap :
un autre regard sur le handicap**

En cohérence avec ses valeurs et son histoire, la Mutuelle Saint-Christophe assurances s'attèle à prendre en compte les situations de handicap et refléter la diversité dans chacune de ses composantes. C'est dans le prolongement des actions menées ces dernières années que l'entreprise s'est dotée, en décembre 2020, d'une charte Handicap.

La charte Handicap, signée pour une durée de 3 ans renouvelable, regroupe un ensemble d'actions et d'engagements en faveur des salariés en situation de handicap tout au long de leur carrière à la Mutuelle Saint-Christophe assurances.

Le lancement de la charte a été accompagné d'un événement de sensibilisation et d'échange autour du thème « Handicap et RQTH* ça n'arrive pas qu'aux autres » ouvert à l'ensemble des collaborateurs. 🍌

*Reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé

“ Ensemble, nous apportons des réponses très concrètes pour que nos collaborateurs reconnus travailleurs handicapés puissent travailler dans les meilleures conditions au quotidien ”

Sophie Soued, responsable paie et administration du personnel, référente handicap à la Mutuelle

En 2020
5,2% des collaborateurs de la Mutuelle Saint-Christophe assurances sont reconnus en situation de handicap

Un taux en constante augmentation qui rapproche l'entreprise de son obligation légale d'employer **6% de travailleurs en situation de handicap**

> EN SAVOIR PLUS

**Accompagner les collaborateurs dans la transformation digitale**

Être un employeur responsable, c'est accompagner ses collaborateurs dans la transformation numérique, en donnant à chacun la possibilité de s'emparer des nouveaux outils, et d'être formé lors de leurs évolutions pour veiller à ne laisser aucun salarié sur le bord du chemin.

A la Mutuelle Saint-Christophe assurances, la transformation numérique se vit au quotidien grâce à l'entraide et au partage de connaissance au nom du collaboratif et du digital !

“ Je suis très enthousiaste à l'idée de participer à ce programme de reverse mentoring ! Les sachants transmettent leur savoir et aident leurs collègues : c'est une très belle initiative ! ”

Florence, collaboratrice mentorée.

- **Une approche collective avec la Digital Week**
Pour son édition 2021, l'évènement était consacré aux outils collaboratifs, autour du thème « Quel outil pour quel usage ? ». 62% des collaborateurs ont participé à l'un ou plusieurs des cinq ateliers de formation collectifs pour (re) découvrir les bonnes pratiques et pièges à éviter dans l'usage de leurs outils du quotidien (Outlook, Teams, SharePoint etc.).
- **Transmettre son savoir grâce au reverse mentoring individualisé**
Le programme met en lien de jeunes collaborateurs agiles sur les outils digitaux (les « mentors ») et des collaborateurs plus expérimentés (les « mentorés ») pour un accompagnement individualisé sur les réseaux sociaux et les outils collaboratifs.
- Des formations peuvent également être dispensées aux collaborateurs suivant leur besoin dans le cadre du plan de développement des compétences annuel de l'entreprise. 🍌



IMPACT SOCIÉTAL

Pour une société plus juste





DIALOGUER AVEC LES PARTIES PRENANTES

Se projeter avec nos administrateurs



MONSIEUR HÉROUARD
PRÉSIDENT DE LA MUTUELLE



Ce premier rapport RSE de la Mutuelle Saint-Christophe assurances n'est pas lié à des obligations réglementaires ou à vouloir honorer un certain « air du temps » sur les préoccupations de développement durable. Il rejoint nos propres spécificités, la manière dont nous voulons nous situer comme Mutuelle engagée et solidaire. La solidarité est dans la compréhension même de la mutualité et elle a une résonance particulière en cette période de crise, sanitaire mais aussi économique et sociale. C'est pourquoi la Mutuelle a voulu particulièrement accompagner ses sociétaires les plus fragiles ou les plus en difficulté par différentes actions qui vous sont présentées. Il ne s'agit pas d'en faire des éléments de communication mais de manifester concrètement un écosystème solidaire pour aider chacun dans la mesure du possible.

De même, la question de la protection de l'environnement et du développement durable au sens large ne peut être abordée dans une perspective de mode ou un but commercial, mais comme une exigence fondamentale de l'enracinement de la Mutuelle dans une anthropologie chrétienne et humaniste. Le Pape François l'a rappelé fortement dans sa lettre encyclique *Laudato Si'* (2015) : la protection de la Maison commune et le cri des pauvres sont indissociablement liés. Les contributions de chacun, même modestes, à cette transformation du rapport au monde et à la création sont alors indispensables. 🌱

[> RETROUVER TOUS NOS ADMINISTRATEURS](#)

Le conseil d'administration de la Mutuelle est pluriel et diversifié. Il est composé de 18 administrateurs indépendants représentant les divers groupements de la Mutuelle. La diversité de leurs parcours et de leurs compétences est un atout important qui permet d'enrichir les débats et éclairer les sujets du point de vue du sociétaire.

Nous remercions Sœur Marie-Christine Messin et Jean-Pierre Dufour, deux administrateurs dont le second et dernier mandat est arrivé à expiration, pour leur engagement sans faille au sein du conseil d'administration durant ces douze

dernières années. Nous remercions également chaleureusement Danielle Laine-Tisset et Sylvie Letourmy, administrateurs représentant les salariés de la Mutuelle pour leur engagement durant ces six dernières années.

Nous sommes heureux d'accueillir quatre nouveaux administrateurs au sein du conseil : Alain Augé représentant le groupement des Instituts religieux, Franz Régimbeau celui des Particuliers ainsi que Louis de Pimodan et Sandrine Migot, tout récemment élus pour représenter les salariés de la Mutuelle. 🌱



DIALOGUER AVEC LES PARTIES PRENANTES

Dialoguer avec nos sociétaires

Soucieuse de toujours mieux dialoguer avec ses sociétaires, de garder une proximité forte tout en renforçant son expertise, la Mutuelle a concrétisé un projet ambitieux grâce à l'évolution de son organisation commerciale en 2021. Elle passe ainsi d'une proximité territoriale à une proximité de compétences, de fréquence de contacts et de réactivité, tout en assurant une présence régionale à chaque fois que cela fait sens.

Depuis 1962, la Mutuelle Saint-Christophe assurances se place en tant qu'expert et référent pour l'assurance des institutions et des associations de l'Économie Sociale et Solidaire. Sa connaissance aiguë de son sociétariat, de ses spécificités mais également sa présence ancrée au cœur des territoires lui permet de créer un lien fort et une proximité importante avec ses sociétaires.

C'est dans l'optique de pérenniser cette proximité que l'organisation a été repensée.

Concrètement, les équipes commerciales collectives sont désormais organisées par pôle de spécialisation pour renforcer et ancrer l'expertise de la Mutuelle sur nos marchés fondateurs. Trois pôles ont été créés : un pôle spécifique pour les Diocèses et Instituts Religieux, un pôle pour les

Établissements d'enseignement religieux, et un pôle pour toutes les structures de l'Économie Sociale et Solidaire et le courtage. Un responsable a notamment été recruté sur ce dernier pôle afin de renforcer le développement de l'entreprise sur le marché de l'Économie Sociale et Solidaire.

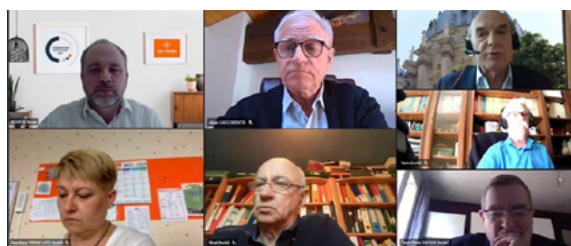
Dans la continuité du parcours, le fonctionnement de l'équipe de gestion a également été adapté afin de fluidifier l'expérience des sociétaires et d'augmenter la réactivité de la Mutuelle dans le traitement de leurs demandes.

C'est dans cette démarche de Qualité de Service et de proximité forte que la Mutuelle a redéfini ses points de contact et retravaillé son système de téléphonie afin d'augmenter sa joignabilité. Dans l'année à venir, des échanges seront organisés avec les sociétaires afin de pérenniser cette proximité, de mieux comprendre l'expérience perçue et les points d'amélioration qui peuvent être travaillés ensemble. 🍊



Construire avec nos délégués

La réussite de la Mutuelle repose sur sa démarche affinitaire. Elle développe ses offres et services avec ses délégués pour ses sociétaires. Les échanges organisés tout au long de l'année lui permettent de rester au plus près des sujets de ses différents marchés. La proximité avec les équipes commerciales permet d'animer et de fidéliser sa Mutualité dans les territoires.



Cette année particulière a remis en perspective les modèles d'animation. Les rendez-vous annuels et rencontres se sont organisés à distance avec pour objectif principal de maintenir le lien et de renforcer les échanges avec les délégués. Devant l'impossibilité de se retrouver en 2020 pour la convention des délégués, la Mutuelle a organisé un Conseil des régions le 25 novembre,

permettant à plus de 220 personnes de se retrouver autour d'un format d'émission télévisée à distance. Les comités mutualistes en régions continuent de s'organiser à distance dans les 8 régions mutualistes.

Le rendez-vous annuel des commissions nationales par groupement a été repensé afin de répondre aux objectifs d'échanges et de co-construction. Ainsi, la Mutuelle a proposé plusieurs rencontres à distance par groupement. Des temps d'ateliers avec la possibilité pour chaque délégué de participer et d'échanger avec des experts de la Mutuelle. Ateliers suivis d'une plénière coanimée avec les présidents de commission. Ces rencontres permettent à la Mutuelle de consolider ses plans d'actions tant sur le développement de ses offres d'assurance que sur ses services. Elles permettent aussi d'identifier les améliorations à apporter en termes de pédagogie assurantielle. Onze ateliers et quatre plénières ont été organisés. 25 collaborateurs de la Mutuelle sont intervenus dans les ateliers et/ou plénières. Une centaine de délégués ont participé à ces rencontres. 🍊



DIALOGUER AVEC LES PARTIES PRENANTES

Servir avec nos partenaires

Que ce soit avec ses partenaires nationaux ou avec ses partenaires en région, la Mutuelle mène des actions afin d'apporter son expertise au plus grand nombre.

Elle bénéficie, en retour, d'une meilleure compréhension du fonctionnement de ses différents sociétaires. Avec chaque partenaire, une feuille de route est établie et plusieurs actions sont proposées et portées conjointement tout au long de l'année :



Présence et interventions de la Mutuelle aux différentes manifestations

Rencontre des économistes diocésains à Lourdes et des directeurs diocésains à Montrouge.



Mise en place de journées Prévention

Les partenaires de l'Association Saint-Christophe interviennent auprès des adhérents de nos partenaires pour les sensibiliser face aux risques et initier une démarche de prévention.



Organisation de webinaires

Les risques Cyber avec le SNCEEL et la FNOGEC, la responsabilité des dirigeants d'associations avec l'IDAF (Institut des Dirigeants d'Associations ou Fondations), la responsabilité en temps de crise avec le SYNADIC, ou encore la protection juridique avec le Spelc.



Rédaction et diffusion d'articles assurantiels portés par la Mutuelle

selon les besoins exprimés par le partenaire : la protection juridique des établissements et du chef d'établissement avec l'UNETP, l'assurance automobile avec la CORREF, la couverture des stages avec le SYNADIC.



Mise en place d'une ligne éditoriale coconstruite avec l'appui et l'expertise du partenaire

Mémento du chef d'établissement avec le SNCEEL, hors-série assurances avec la FNOGEC ou encore le nomadisme avec l'IDAF.



APEL : Association de parents d'élèves de l'enseignement libre

CORREF : Conférence des Religieux et Religieuses de France

FNOGEC : Fédération nationale des organismes de gestion des établissements de l'Enseignement Catholique

IDAF : Institut des Dirigeants d'Associations et Fondations

SNCEEL : Organisation professionnelle de chefs d'établissement d'enseignement libre

SPELC : Syndicat professionnel de l'enseignement libre catholique

SYNADIC : Association nationale des chefs d'établissements catholiques d'enseignement du second degré sous contrat

UNETP : Union Nationale de l'Enseignement Technique Privé

L'ensemble de ces actions accompagnent nos partenaires et instances dans leurs missions au service de leurs adhérents.



DIALOGUER AVEC LES PARTIES PRENANTES

Servir avec nos partenaires



Spelc et Mutuelle Saint-Christophe assurances : 3 ans de partenariat

Le partenariat avec le Spelc permet d'accompagner les adhérents de ce syndicat professionnel de l'enseignement libre catholique sur deux aspects :

- 1/ Dans le cadre de leur vie professionnelle et syndicale avec une couverture de protection juridique via le contrat Educ@pro.
- 2/ Et dans le cadre de leurs assurances personnelles avec une offre affinitaire axée sur la santé individuelle, l'automobile, l'habitation, et la garantie des accidents de la vie. Des réductions sont dédiées aux adhérents.



EcoleDirecte, des avantages pour les parents d'élèves et les établissements scolaires

Afin de simplifier les démarches de gestion des sociétés établissements scolaires, un partenariat a été mis en place en août 2020 avec EcoleDirecte, le logiciel de gestion de vie scolaire n°1 en France. Ce dernier permet aux parents d'élèves, depuis leur espace sécurisé EcoleDirecte, d'être redirigés facilement et simplement vers l'espace parents de la Mutuelle.

Grâce à ce partenariat, les parents d'élèves peuvent en un clic retrouver toutes les informations utiles concernant l'assurance scolaire, télécharger leur attestation ou encore déclarer un sinistre.

Plus de
30 000
parents ont
déjà profité de
ce nouveau
service !

> EN SAVOIR PLUS



DIALOGUER AVEC LES PARTIES PRENANTES

Mobiliser les collaborateurs



Ils sont la richesse de l'entreprise, s'engagent au quotidien aux côtés des sociétaires et connaissent mieux que quiconque leurs attentes : les collaborateurs Saint-Christophe ont voix au chapitre !

En 2021, le réseau d'ambassadeurs RSE voit le jour pour donner la parole et les moyens d'action à ceux et celles qui œuvrent au quotidien au service des sociétaires. Une dizaine de collaborateurs volontaires, issus d'équipes et de métiers variés, a rejoint le réseau aux côtés de délégués également volontaires.

Sensibilisés dans un premier temps aux enjeux du développement durable, les ambassadeurs RSE se voient remettre toutes les clés en main pour exercer leur nouveau rôle : celui d'acteur de la

démarche responsable Inspire, qui donne son avis, contribue à la mise en œuvre des actions à impact positif et qui fait rayonner les valeurs d'engagement et de solidarité de la Mutuelle Saint-Christophe assurances.

Les ambassadeurs RSE se réuniront trois à quatre fois par an autour d'ateliers à l'occasion desquels ils seront sollicités sur des questions diverses telles que la co-construction de la démarche assurance responsable ou l'accompagnement des équipes au déploiement du tri sélectif. 🌱

“

La RSE fait partie intégrante de mon activité car pour moi la prévention est une mission d'utilité, de responsabilité et gage de confiance vis-à-vis de nos sociétaires. Quelle plus belle mission que d'aider nos sociétaires à la préservation de leur patrimoine ?

Philippe Portejoie, Inspecteur technique

”

“

Ambassadeurs de la solidarité de la Mutuelle, les collaborateurs sont au cœur des actions menées par le Fonds Saint-Christophe et par MSC Atout Cœur. Comment s'engagent-ils ? soit en parrainant des projets associatifs d'intérêt général lors des appels à projets du Fonds Saint-Christophe (Vivre Ensemble, Trophées, coup de pouce), soit en participant à des actions collectives (courses et défis solidaires, dons en nature, etc.) organisées par MSC Atout Cœur au profit d'une association fil rouge.

Valérie Verchezer, Chef de projets RSE – Solidarité et Déléguée Générale du FSC

”

“

La Responsabilité Sociétale d'Entreprise est inscrite dans notre ADN dans la mesure où notre métier est de protéger les personnes physiques et les biens. Ainsi elle fait partie intégrante de notre activité et est tournée aussi bien vers nos sociétaires et nos collaborateurs que vers la société civile. Mes équipes et moi-même avons le sentiment de contribuer ainsi modestement à rendre le monde meilleur et en sommes extrêmement reconnaissants à la Mutuelle.

Marie-Eve Gennetais, Responsable du service relation clients

”

“

On passe une bonne partie de notre vie au travail et je pense qu'il faut donner du sens à ce que l'on fait pour vivre pleinement sa vie avec les autres. J'essaie de sensibiliser les « parties prenantes » en les sollicitant dans des actions de solidarité pour qu'à leur tour elles deviennent bénévoles, même d'un jour... Le partage avec les autres est précieux ; à chacun ses idées et ses valeurs pour avancer en tendant nos mains vers ceux qui sont dans le besoin.

Gerst Dando, Chargée de missions solidarité

”





DIALOGUER AVEC LES PARTIES PRENANTES

Construire avec nos délégués

En 2020, deux nouveaux présidents de région, Jean Biasiori-Poulanges et Laurent Charignon, ont rejoint la Mutuelle Saint-Christophe assurances.

Leurs rôles ? Piloter la coordination de la vie mutualiste de leur région en lien avec l'équipe locale de la Mutuelle et présider le conseil régional et le comité mutualiste.



Jean Biasiori-Poulanges, un nouveau président pour la région mutualiste de Bordeaux

Jean, vous avez été élu Président de la région mutualiste de Bordeaux en novembre 2020, quels ont été les enjeux de cette prise de fonctions ?

J. B.-P. Je suis très attaché à la Mutuelle, dont je suis sociétaire depuis longtemps. Ces deux années ont été particulières, la crise sanitaire a imposé son rythme et ses préoccupations. Nous le ressentons tous, la vie mutualiste à distance ce n'est pas tout à fait pareil qu'en présentiel ! Mon enjeu en tant que Président de région est d'être un lien fort entre les sociétaires et les équipes de la Mutuelle, en régions comme au niveau national.

Quelle perception avez-vous du modèle mutualiste de la Mutuelle ?

J. B.-P. La Mutuelle s'inscrit grâce à la vie mutualiste dans un ancrage territorial de proximité. La force de la mutualité est de créer un échange à double sens, un partage d'expériences : la Mutuelle nous donne la parole. Ce modèle lui permet d'agir et de réagir en toute connaissance des situations réelles vécues par chaque groupement mutualiste.

Comment percevez-vous l'engagement de la communauté des délégués au service des sociétaires ?

“ La force de la mutualité est de créer un échange à double sens, un partage d'expériences : la Mutuelle nous donne la parole. ”

J. B.-P. En étant à l'écoute des nouveaux besoins, des éléments de satisfaction ou d'insatisfaction, le délégué participe à l'amélioration des offres, services, outils et communications de la Mutuelle pour l'ensemble des sociétaires.

La Mutuelle a mis en place plusieurs « rôles » de délégués : chacun est un relais d'informations et s'implique dans des actions ou dispositifs au service des sociétaires : réunions thématiques, ateliers de coconstruction, comités avec les Directeurs de la Mutuelle, actions de solidarité...

Quels sont les enjeux de notre modèle mutualiste dans les prochains mois/années ?

J. B.-P. Dans le contexte actuel, il nous faut maintenir et renforcer le lien de proximité, la présence des sociétaires dans la gouvernance de la Mutuelle. Je suis heureux de participer à cet esprit mutualiste. Je tiens à cet engagement d'avoir une « parole responsable » auprès de mon assureur : relayer l'information pour travailler ensemble au service des sociétaires. 🍊

Bienvenue à Laurent Charignon, nouveau président pour la région mutualiste d'Aix

Laurent Charignon a été au service des diocèses de Vannes et Lyon, et consultant en accompagnement stratégique du secteur associatif et culturel. Il est aujourd'hui économiste du diocèse de Marseille. 🍊





ASSURER L'**ACCESSIBILITÉ** DE NOS OFFRES ET DE NOS SITES

Assureur du monde du handicap

Qu'il soit physique ou mental, visible ou invisible, près du quart de la population française est porteuse d'un handicap. Face à ce constat, la Mutuelle Saint-Christophe assurances agit concrètement pour aider ses sociétaires en situation de handicap et favorise l'accès à ses produits et services d'assurance, dans les meilleures conditions.



En cas de sinistre, les services d'assistance sont adaptés

Assureur expert du monde du handicap, la Mutuelle Saint-Christophe assurances s'adapte aux besoins particuliers de ses sociétaires en situation de handicap et met en place des services d'assistance spécifiques.



Une panne ou un accident de voiture ? Si le véhicule ne peut être réparé dans la journée, le retour au domicile du sociétaire en situation de handicap est **pris en charge dans le contrat auto en taxi ou en véhicule adapté** (VSL ou ambulance).

Un sinistre ou une panne d'ascenseur rend le domicile inaccessible ou inutilisable par le sociétaire en situation de handicap ? **Le contrat habitation prévoit :**



La prise en charge du transport de l'assuré vers un hôtel ou le domicile d'un proche en taxi ou véhicule adapté (VSL ou ambulance).



L'organisation et la prise en charge de services à la personne (aide-ménagère, auxiliaire de vie, garde d'enfant, livraison de courses) si l'assuré est bloqué à son domicile.

+5 000
véhicules

dédiés au transport de personnes en situation de handicap et/ou d'aide à la personne couverts

6 130
fauteuils
roulants
électriques
couverts

2 037
établissements ou
services d'accueil
de personnes en situation
de handicap ;
soit **81 200 lits et places**
d'accueil

0 frais
supplémentaire
pour protéger
les équipements de
véhicules et logements
des personnes en situation
de handicap

Au-delà de son offre assurantielle, la Mutuelle soutient les associations qui s'engagent auprès des personnes en situation de handicap grâce à son écosystème solidaire.

Via MSC Atout Cœur par exemple, les collaborateurs se sont mobilisés pendant 18 mois avec et pour les bénéficiaires de l'Arche, association d'accueil de personnes ayant un handicap mental.



ASSURER L'ACCESSIBILITÉ DE NOS OFFRES ET DE NOS SITES



Assurer l'accessibilité des contenus numériques

Forte de valeurs ancrées dans son quotidien et dans ses projets, la Mutuelle Saint-Christophe assurances poursuit son engagement à travers la mise en œuvre de l'accessibilité de ses contenus numériques.

Ce projet d'envergure a été enclenché avec le plan de transformation des espaces sociétaux. Les équipes digitales ont alors été sensibilisées et ont travaillé à l'amélioration de l'expérience de tous en tenant compte d'un certain nombre de normes d'accessibilité aux nouvelles technologies (choix du contraste des couleurs par exemple).

En 2020, l'ambition est formalisée avec la construction d'un plan d'action pluriannuel. Toutes les communications à destination des

sociétaires sont dans un premier temps retravaillées et rendues accessibles. De même, le site internet et les espaces sociétaux seront revus pour donner un accès égal à tous les internautes sur l'environnement digital de la Mutuelle. Pour cela, les équipes internes seront mobilisées, sensibilisées et formées.

Pour garantir la plus grande transparence, une page accessibilité sera prochainement mise en place afin de détailler le niveau d'accessibilité actuel des contenus et de donner de la visibilité sur l'évolution de ce projet.

Grande priorité pour l'entreprise, ce projet est construit en lien avec ses sociétaires. Leurs retours d'utilisation est précieux pour garantir une expérience optimale. 🌟

L'accès aux soins : une priorité !

Inclure un service de téléconsultation médicale dans tous les contrats de santé à destination des particuliers, c'est faciliter l'accès à un avis médical rapide et gratuit aux sociétaires, en toutes circonstances.

La téléconsultation médicale c'est :



Un relai de soin accessible 24h/24, 7J/7 et partout dans le monde quand son médecin traitant est injoignable



Un réseau d'infirmiers et médecins disponibles pour des consultations par téléphone ou en vidéo en toute confidentialité



Une ordonnance envoyée suite à l'appel lorsque cela est nécessaire



Un service gratuit et illimité

> L'accès aux soins pour tous :

la téléconsultation médicale sera bientôt accessible à l'ensemble des assurés en santé collective également

10 800
contrats
particuliers

> 100% des contrats
particuliers équipés

94%
des utilisateurs
satisfaits

et prêts à utiliser ce service
de manière pérenne

> EN SAVOIR PLUS



ASSURER L'ACCESSIBILITÉ DE NOS OFFRES ET DE NOS SITES

Labelliser nos « offres responsables »

L'assurance responsable, c'est intégrer les principes du développement durable au cœur même des offres, et ainsi aider les sociétaires dans leur volonté de mieux consommer. Concrètement, il s'agit de concevoir chacune des offres de la Mutuelle, de sorte qu'elles répondent à quatre engagements :



Être un assureur
de confiance



Être un assureur
préventeur



Agir pour la préservation
de l'environnement



Agir pour
l'inclusion

A partir de cette année, toute offre nouvellement créée ou révisée devra obtenir la labellisation « offre responsable » pour être commercialisée. Le réseau d'ambassadeurs RSE, composé de sociétaires délégués et de collaborateurs, sera le garant de l'éthique et la transparence du processus de labellisation. 🌱



ASSURER NOTRE RÔLE D'ACTEUR DE PRÉVENTION

Prévenir les risques santé

En tant qu'acteur responsable, la Mutuelle accompagne l'ensemble de ses sociétaires via son offre de services Santé.

Au-delà d'une bonne couverture de leurs frais de santé, la Mutuelle Saint-Christophe assurances facilite le quotidien de ses sociétaires. Engagée dans la prévention des risques Santé, elle met gratuitement à disposition des services innovants dans l'ensemble de ses contrats Santé.



Téléconsultation médicale,

disponible 24h/24, 7j/7, partout dans le monde, gratuit et illimité



Un réseau de partenaires ITELIS, pour offrir une réponse de qualité et à prix négocié auprès de 8 000 professionnels de Santé partout en France et cela dans des domaines très demandés !

- Optique
- Dentaire
- Audiologie
- Ostéopathie/chiropraxie
- Diététique
- Psychologie
- Chirurgie réfractive



MY EASY SANTE,

un concentré de bien-être à portée de main pour rester en forme via une application disponible sur Smartphone

- Des conseils pratiques et des recettes
- Des programmes de coachings à tarifs privilégiés (jusqu'à 30% de réduction) : méditation, activité physique, nutrition...
- Des tests pour évaluer son sommeil, son stress, sa consommation d'alcool...



Soucieuse de faire évoluer de façon permanente son accompagnement et son offre de services pour faciliter le quotidien de ses sociétaires, la **Mutuelle réfléchit à s'équiper d'un nouveau service innovant : Angel**. Une plateforme accessible 24h/24 et 7j/7 sur laquelle nos sociétaires pourront obtenir une réponse personnalisée par chat ou par téléconsultation pour répondre à toutes leurs questions Santé.

Un service innovant composé d'un panel de professionnels (infirmiers, médecins, psychologues...) qui assurent une disponibilité et une implication à distance comparables à ce qu'un sociétaire pourrait attendre d'un rendez-vous en cabinet. 🌈



ASSURER NOTRE RÔLE D'ACTEUR DE PRÉVENTION

Se prémunir des risques cyber



Devant la recrudescence des cyberattaques, la société **Praeventia**, partenaire des services associés de l'Association Saint-Christophe, a animé des ateliers de sensibilisation, lors des commissions nationales des groupements des Diocèses et de l'Enseignement privé. Ces échanges permettent aux sociétaires de s'informer sur la nature exacte des risques encourus, de définir les différents types d'attaques et les moyens de s'en protéger.

Praeventia peut également être missionnée pour effectuer une analyse de l'exposition potentielle aux risques de cyberattaques. Intervenu par exemple dans un diocèse, l'audit a permis de déceler certaines fragilités des organisations et mis en lumière des besoins de formation des salariés et bénévoles au service de la curie diocésaine.

[> VISIONNEZ LE WEBINAIRE](#)

En 2021, quatre webinaires ont été organisés pour répondre aux besoins des sociétaires de la Mutuelle. L'un à destination des délégués, deux pour les établissements de l'Enseignement catholique via nos partenaires : la FNOGEC et le SNCEEL et le dernier pour les Instituts religieux et les Monastères via la CORREF. 🍷



S'adapter aux contraintes sanitaires ou Covid-19 : protéger salariés et bénévoles



Conséquence de la crise du Covid-19, il apparaît nécessaire de tenir compte d'une nouvelle catégorie de risques encourus par les salariés et les bénévoles : **les risques biologiques**. Dès l'été 2020, l'Association Saint-Christophe a été sollicitée par des établissements scolaires et des EHPAD sociétaires afin de recenser **les mesures de sécurité à mettre en place, dans le but de protéger chacun le plus efficacement possible**.

Depuis la rentrée 2020-2021 deux notices sont téléchargeables sur les pages prévention du site de la Mutuelle :

[> DÉCOUVREZ LES DISPOSITIONS COVID 19
« ACTIVITÉS D'ENSEIGNEMENT »](#)

[DÉCOUVREZ LES DISPOSITIONS COVID 19
« ACTIVITÉS DU SECTEUR SANITAIRE ET SOCIAL »](#)

A noter que le statut de maladie professionnelle est désormais accordé automatiquement aux personnels soignants qui ont développé une forme grave du Covid-19 ayant nécessité un apport d'oxygène, ainsi que le prévoit un décret paru au J.O. le 15 septembre 2020. Les autres travailleurs doivent passer devant un comité d'experts pour bénéficier de cette reconnaissance.



ASSURER NOTRE RÔLE D'ACTEUR DE PRÉVENTION

Protéger notre patrimoine culturel



“

À la Mutuelle, la prévention est un véritable service, une vraie valeur d'engagement auprès de nos sociétaires.

Philippe Portejoie, Inspecteur technique

”

Accompagner les Diocèses

Pour faire face à un taux de sinistralité élevé des diocèses, la Mutuelle Saint-Christophe assurances a lancé un plan de prévention en partenariat avec la Conférence des évêques de France (CEF). « En s'appuyant sur des exemples concrets de sinistres et à travers notre retour

d'expérience, nous pouvons démontrer que des mesures simples peuvent être facilement mises en place pour limiter, voir éliminer les sinistres graves » rappelle Philippe Portejoie, en charge de la mise en place de ce plan prévention.

Des documents labellisés ont été coconstruits lors des ateliers organisés avec les économistes diocésains : un mémo pour identifier les bonnes pratiques et une fiche d'autodiagnostic pour mesurer l'exposition au risque.

Le plan de prévention diocèse en trois étapes :

- 1/ le sociétaire prend connaissance des bonnes pratiques
- 2/ le sociétaire établit un autodiagnostic pour vérifier si les bonnes pratiques sont connues et appliquées
- 3/ mise en place des bonnes pratiques avec le sociétaire au travers d'un plan prévention et suivi dans le temps.

Des documents pédagogiques illustrant des sinistres récents complètent le dispositif.

Le plan diocèse est nécessaire pour permettre aux sociétaires de retrouver un niveau de sinistre acceptable et de pérenniser leur patrimoine au-delà de leur activité.

Cette année, sept diocèses bénéficieront d'un PAP (Plan Audit Prévention) en collaboration avec les Inspecteurs commerciaux de la Mutuelle. 🍊

LES COMMISSIONS DE SÉCURITÉ ET LES MONASTÈRES



> EN SAVOIR PLUS

Accompagner les Instituts Religieux et Monastères

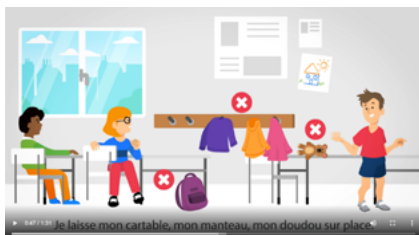
Créé par le Frère André Ardouin, aujourd'hui Abbé du monastère de Ganagobie, le guide portant sur les commissions de sécurité, en est aujourd'hui à sa 3^e édition. Dans le cadre d'un partenariat avec la Fondation des Monastères, l'Association Saint-Christophe a remis à jour l'ensemble des informations utiles lors d'une visite de la commission de sécurité. Ce guide téléchargeable est destiné à toutes les personnes en charge de la gestion, l'entretien et la sécurité dans les monastères et concerne aussi bien les bâtiments communautaires, que les parties recevant du public et les locaux professionnels. 🍊



ASSURER NOTRE RÔLE D'ACTEUR DE PRÉVENTION

Transmettre les bons réflexes dès le plus jeune âge

Réagir en cas d'alerte incendie à l'école élémentaire



Depuis la rentrée scolaire 2020, les écoles peuvent télécharger un clip pédagogique destiné aux élèves des écoles primaires en France et en Belgique.

L'idée de cette vidéo est née dans le cadre d'échanges avec l'Enseignement catholique de Bruxelles et l'Association Saint-Christophe. En moins de deux minutes, les élèves **apprennent les bons gestes** en cas de déclenchement de l'alarme sonore : quitter la classe dans le calme et se rassembler aux points de ralliements prévus. Le clip, diffusé aux sociétaires et partenaires de la Mutuelle Saint-Christophe assurances, est téléchargeable sur le site. 🍌

> DÉCOUVRIR LE CLIP

Sensibiliser aux risques d'Internet et des réseaux sociaux

Avec son partenaire Génération Numérique, l'Association Saint-Christophe poursuit l'accompagnement des élèves, enseignants et éducateurs des établissements scolaires sociétaires de la Mutuelle pour une utilisation en toute sécurité d'Internet et des réseaux sociaux.

Les animateurs spécialisés de Génération Numérique interviennent dans les écoles, collèges et lycées en y animant des séances d'information et de prévention concernant les enjeux et les risques du numérique. Les sujets abordés dépendent de l'âge des publics et des attentes des structures (cyber harcèlement, téléchargement, réseaux sociaux, téléphone mobile, jeux vidéo, éducation aux médias et à l'information, citoyenneté, égalité fille-garçon). 🍌



> CONSULTER NOS FICHES

Être accompagné en cas de crise



Compte tenu de sa connaissance et de sa proximité avec son sociétariat, la Mutuelle a intégré un dispositif d'accompagnement spécifique en cas de crise majeure.

L'objectif de ce dispositif est de permettre aux sociétaires de bénéficier, dans des moments difficiles, d'un appui en termes :

- De conseil en communication
- D'écoute « psychologique » avec mise à disposition d'une plateforme spécifique voire la présence de psychologues
- D'adaptation des mesures d'assistance

Après être intervenu dans diverses situations délicates (attentats de Saint-Étienne-du-Rouvray et Londres notamment), la Mutuelle a dû faire face à l'attentat survenu le 29 octobre 2020 à la Basilique Notre-Dame-de-l'Assomption de Nice qui a

été une nouvelle occasion d'accompagner le diocèse de Nice dans un moment extrêmement douloureux.

C'est ainsi que la Mutuelle a, en accord avec les représentants du diocèse, mis en place, en moins de 24 h, un accompagnement :

- Psychologique avec la création d'une ligne dédiée
- En communication par l'intermédiaire d'une agence spécialisée en gestion de crise.

L'environnement affinitaire dans lequel évolue la Mutuelle lui permet d'être informée dans des délais extrêmement courts et ainsi proposer un type d'accompagnement parfaitement adapté à la situation. 🍌

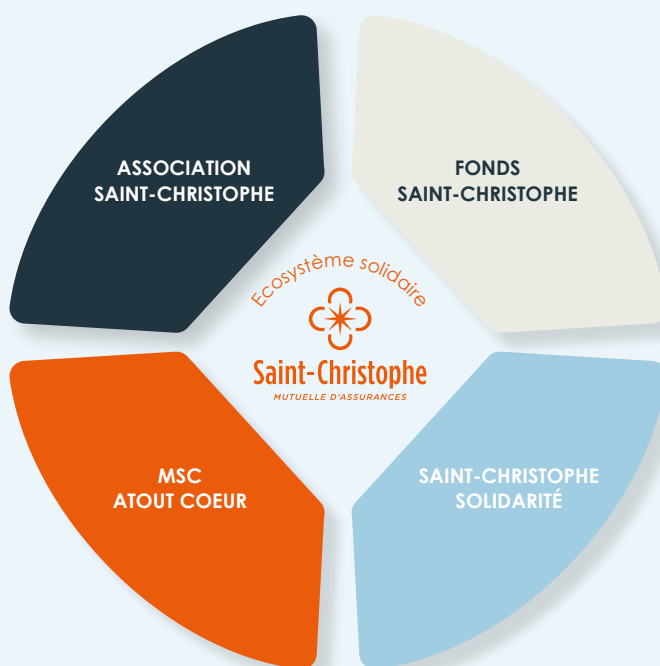


ASSURER NOTRE RÔLE D'ACTEUR DE **SOLIDARITÉ**

Acteurs de solidarité

Le modèle mutualiste porte en soi les valeurs de solidarité car il repose sur la mutualisation des risques et permet à chaque sociétaire de bénéficier de garanties d'assurance et de protection sociale à des prix accessibles.

À la Mutuelle, cette solidarité est valorisée et mise en œuvre via un écosystème composé de quatre dispositifs.



Soutenir nos sociétaires

Via **L'Association Saint-Christophe** par la mise en place d'actions de prévention au service des sociétaires (Cf. p24)

Via le **Fonds Saint-Christophe**, par la mise en place d'un plan de solidarité pour accompagner notamment des associations sociétaires mises en difficulté par la crise du Covid-19. La Mutuelle a ainsi pu contribuer à limiter certaines pertes d'exploitation suite à des hébergements fermés, aménager et/ou équiper des salles destinées à accueillir des personnes en situation de handicap ou encore organiser des animations au sein de foyers logements à destination des résidents.

En partenariat avec la FNOGEC, la Mutuelle a également tenu à soutenir les plus petits établissements scolaires via un plan de solidarité de 100 000 € et ainsi permis d'alléger les charges scolaires (contribution/ restauration/ garderie/ internat) des familles touchées par la crise sanitaire.

Via **Saint-Christophe Solidarité** (fonds de solidarité créé en 2000 et doté d'un budget annuel de 100 000 € destiné à soutenir des sociétaires en difficulté dans le cas de dommages non assurables subis et pour lesquels il n'existe pas de voie de recours). La Mutuelle a pu aider des élèves à bénéficier de soutien scolaire, participer à des travaux dans les établissements scolaires ou des monastères, contribuer à des frais d'obsèques ou des frais de santé concernant les personnels des institutions chrétiennes ou encore aider à l'aménagement d'un véhicule pour une personne en situation de handicap.

En 2020, la Mutuelle a renforcé ses aides en débloquant 100 000 € supplémentaires pour aider des sociétaires faisant face à des difficultés financières liées directement à la crise sanitaire du COVID 19. 🍊



Soutenir les jeunes

Organisé en partenariat avec RCF, les Trophées de l'Engagement des Jeunes ont pour objectif de faire émerger et de soutenir des projets solidaires, originaux et innovants dans les domaines culturel, artistique, humanitaire ou social. Ces projets relevant de l'intérêt général s'ancrent dans un territoire et mobilisent des acteurs locaux.

Grâce au maintien de l'édition 2020 dans le contexte Covid, ce sont 9 associations qui ont bénéficié d'un soutien financier pour mener à bien leurs projets de solidarité.



Trophées de l'Engagement des Jeunes
Saint-Christophe RCF

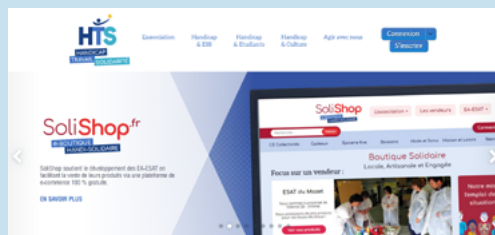
Le Fonds Saint-Christophe a également décidé en cette période particulière de renouveler son soutien indirect aux jeunes via le renouvellement des partenariats avec les 3 acteurs nationaux « ESS-Jeunes » que sont le MRJC, ENACTUS et l'AVISE. 🍌



PRIX NATIONAL

Le projet **Aïdorée** vise à améliorer les conditions de vie et le bien-être des jeunes hospitalisés. Pour casser l'ennui et briser l'isolement, l'association offre aux enfants et aux jeunes atteints de cancer des boîtes d'activités manuelles à réaliser seul ou à plusieurs.

[> VOIR LE SITE](#)



PRIX COUP DE CŒUR

Le projet **SolidArt** a pour objectif de réduire les inégalités d'accès à l'art et à la culture pour les personnes en situation de handicap. Pour cela, des artistes issus du monde de la photographie, de la danse et de la musique se mobilisent et animent des ateliers de création au sein d'Esat.

[> VOIR LE SITE](#)

Soutenir la société civile

Via MSC Atout Cœur au travers de l'engagement bénévole des collaborateurs de la Mutuelle dans des actions solidaires au profit d'associations et plus particulièrement au profit de l'association Fil rouge, partenaire privilégié pendant un an.

Grâce à des actions telles que des courses solidaires auxquelles chacun pouvait participer à distance, des confections de gâteaux, et diverses animations en 2020, nous avons pu remettre un chèque d'un montant de 2 755 € à l'**Arche**. En 2021, l'association fil rouge est le **Filon**, un centre d'accueil de jour dédiée aux femmes sans abri.

[> VISIONNER LA VIDÉO](#)

Via les collaborateurs de la Mutuelle

Il a été proposé à chaque collaborateur d'être un ambassadeur de la solidarité et de donner un '**coup de pouce**' à l'association de son choix pour lui permettre de concrétiser ses projets. Chaque projet retenu se voit attribuer un don de 1 000 €. Parmi eux, un lauréat sera élu en fin d'année par l'ensemble des collaborateurs et remportera le prix coup de cœur doté d'une dotation de 1 000 € supplémentaires. En plus de cette somme, MSC Atout Cœur pourra organiser une action solidaire au profit de cette association avec les collaborateurs bénévoles. 🍌





IMPACT ENVIRONNEMENTAL

Pour un monde plus durable



LA MUTUELLE SAINT-CHRISTOPHE ASSURANCES AGIT POUR PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

1

LE MEILLEUR DÉCHET EST CELUI QU'ON NE PRODUIT PAS !

La Mutuelle Saint-Christophe assurances en a conscience et travaille sur une meilleure gestion et la réduction de ses propres déchets. **Découvrez les actions menées en 2020.**

2,2 TONNES

de papier économisé grâce à la numérisation de nombreux processus (bulletins de paie, gestion de factures, etc.)

=**1,1 MILLION**

de litres d'eau économisés dans la conception du papier

Challenges écolos lancés auprès des collaborateurs

pour les sensibiliser et les inviter à réduire l'impact du numérique de leurs **boîtes emails**

Rentrée scolaire 100% zéro papier pour les établissements scolaires

=**1,2 MILLION**

de brochures non-imprimées et non-envoyées

Mise en place progressive du tri sélectif dans les bureaux parisiens

Distribution d'EcoCup et mugs réutilisables aux collaborateurs pour réduire la consommation de gobelets en plastique

Seconde vie du matériel informatique :

230 ordinateurs formatés et remis à des associations caritatives depuis 2017

i**58% des Français**

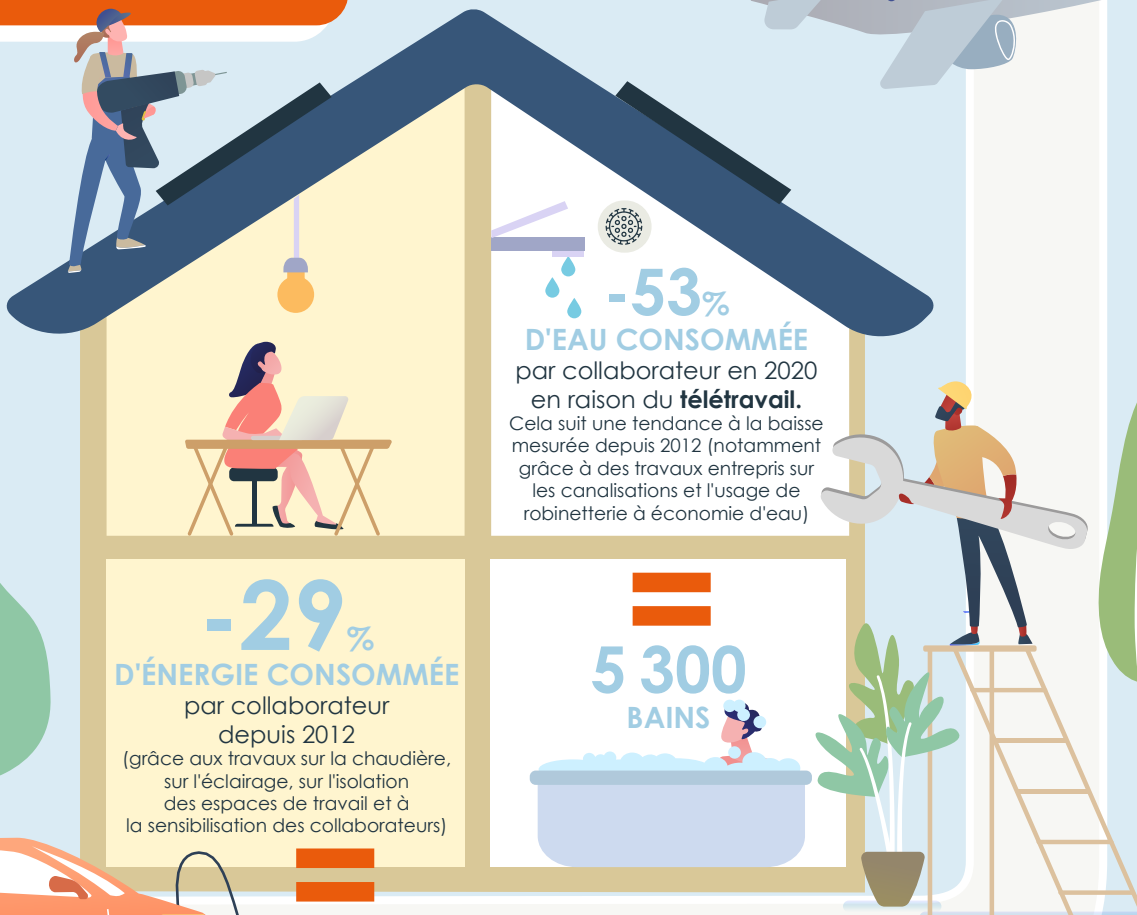
pensent qu'il est important d'agir pour la protection de la planète. 6 Français sur 10 ont engagé de nouvelles actions pour agir à leur échelle. (Sondage Ifop pour Lilo – mars 2021)



2

LIMITER NOTRE EMPREINTE CARBONE

Face aux enjeux du réchauffement climatique, la Mutuelle Saint-Christophe assurances agit en maîtrisant sa consommation d'eau et d'énergie.

**68 TONNES**CO₂ économisées en 2020 grâce**à la réduction drastique des déplacements professionnels**
(train, avion et automobile)**68****ALLERS-RETOURS
PARIS/NEW-YORK
EN AVION**
(par passager)**-53%****D'EAU CONSOMMÉE**

par collaborateur en 2020

en raison du **télétravail**.

Cela suit une tendance à la baisse mesurée depuis 2012 (notamment grâce à des travaux entrepris sur les canalisations et l'usage de robinetterie à économie d'eau)

-29%**D'ÉNERGIE CONSOMMÉE**

par collaborateur

depuis 2012

(grâce aux travaux sur la chaudière, sur l'éclairage, sur l'isolation des espaces de travail et à la sensibilisation des collaborateurs)

**5 300
BAINS****l'équivalent de la charge nécessaire
à une voiture électrique Zoé pour
parcourir 10 700 km par an****BOOST MOBILITÉ ÉCOLO****Les frais d'abonnements mensuels
de location de vélos et trottinettes
sont remboursés à hauteur de 60%**pour encourager la mobilité douce
et réduire l'impact environnemental
des déplacements des collaborateurs**L'ACCORD DE PARIS**signé en 2015 pour lutter contre
le changement climatique engage
les états signataires à **limiter
l'augmentation de la température
mondiale entre +1,5 et +2°C d'ici
2100**. L'objectif ne sera atteint que
par l'action de chacun, à son niveau
(états, entreprises, citoyens, etc.)



3

CLIMAT & ENVIRONNEMENT : SOUTENIR CEUX QUI S'ENGAGENT !

La Mutuelle Saint-Christophe assurances soutient financièrement les associations engagées en faveur de la biodiversité et dans la lutte contre le réchauffement climatique.



Un monde qui se réchaufferait de plus de 4 degrés n'est plus assurable

Henri de Castries,
ex. PDG AXA à la COP21 en 2015.



Le Fonds Saint-Christophe s'engage pour un monde plus juste et durable aux côtés de son partenaire Enactus à travers des « coups de pouces » financiers.

En 2020, deux projets portés par des étudiants engagés ont été récompensés dans le domaine du développement durable



LES COULEURS DE MA CAMPAGNE

un événement pour **créer du lien en milieu rural** autour des thématiques du développement durable



KIDUKI

Des kits thématiques de passage à l'action pour enfants, afin de **sensibiliser dès le plus jeune âge aux enjeux de développement durable** et prendre les bonnes habitudes pour la planète et ses habitants tout en s'amusant



Parmi les huit lauréats des Trophées de l'Engagement des Jeunes - édition 2020, deux projets ont été récompensés pour leur engagement en faveur de la **protection de l'environnement**.



RÉZOTOPIA

Projet d'aménagement et **végétalisation de toitures plates** au sein de la métropole lyonnaise



COLLECTIF HERUDITATEM

Mieux comprendre son territoire pour en prendre soin !
Ateliers itinérants de sensibilisation sur le rôle de l'architecture comme solution durable d'aménagement du territoire (place de la végétation en ville, matériaux locaux etc.)



3 milliards d'euros,
c'est le coût moyen des événements climatiques depuis 2010 en France
(contre 1 milliard d'euros par an en moyenne dans les années 1980)





Préserver l'environnement en maîtrisant la consommation de nos ressources

La Mutuelle Saint-Christophe assurances agit pour préserver l'environnement et cela passe par la bonne gestion et la réduction de ses déchets, la réduction de sa consommation d'énergie et le soutien d'associations engagées dans la lutte contre le réchauffement climatique !

La Mutuelle poursuit les efforts initiés dans la lutte contre le réchauffement climatique et s'engage à réduire son empreinte environnementale à travers 4 objectifs* à horizon 2025.



1

LE MEILLEUR DÉCHET EST CELUI QU'ON NE PRODUIT PAS !



OBJECTIFS 2025

- 12% d'eau consommée par collaborateur
- 20% de papier consommé par collaborateur
- 10% de déchets non-triés



2

LIMITER NOTRE EMPREINTE CARBONE



OBJECTIFS 2025

-28%
Tonnes équivalent CO₂ émises

Émissions liées :

- à la consommation d'énergie des bureaux
- à nos déplacements professionnels
- à la flotte de véhicules de fonction

3

CLIMAT & ENVIRONNEMENT : SOUTENIR CEUX QUI S'ENGAGENT !



*Objectifs fixés pour la période 2019 - 2025, pour les bureaux du siège situés rue Saint-Jacques à Paris

Remerciements

Nous remercions les parties prenantes de la Mutuelle Saint-Christophe assurances qui par leurs actions directes ou indirectes, contribuent à l'enrichissement de la politique RSE et sans qui la trajectoire durable de l'entreprise ne serait pas ce qu'elle est aujourd'hui. Nous pensons tout particulièrement aux collaborateurs et au comité de direction, aux administrateurs et au président de la Mutuelle, aux délégués et présidents de région et aux partenaires et amis de la Mutuelle.

Ce rapport RSE a été conçu dans une démarche collaborative associant des collaborateurs issus des équipes de la Mutuelle Saint-Christophe assurances.

- Sa conception et sa réalisation ont été pilotées par **Juliette Minier-Cottin**, responsable du pôle Engagement.
- Sa rédaction a été coordonnée par **Nathalie Vulot-Guinde**, chargée de mission Engagement et **Virginie Crestia**, responsable de communication externe.
- Sa conception graphique a été réalisée par **Valérie Dolisy**, chargée de communication et graphiste.

Sous la supervision d'**Agathe Crédoz**, directrice des Ressources Humaines et de l'Engagement.

➤ **François Atipo-Ngapy**, responsable Saint-Christophe Solidarité ➤ **Aurélien Besnou**, responsable paie & ADP ➤ **Gerst Dando**, chargée de missions solidarité ➤ **Philippe Duvignac**, directeur sociétaires, digital & partenariats ➤ **Bertille Freudenreich**, consultante DSDP (Celencia) ➤ **Marie-Eve Gennetais**, responsable du service relation clients ➤ **Patrick Guézais**, directeur général adjoint ➤ **Monseigneur Antoine Hérouard**, président de la Mutuelle Saint-Christophe assurances ➤ **Sophie Hessel**, responsable marketing, expérience clients et digital ➤ **Sabine de Lalun**, directeur général ➤ **Benjamin Legrain**, directeur Saint-Christophe Prévoyance ➤ **Marianne Malle**, Coordinatrice mutualité nationale ➤ **Céline Marchand**, directrice administrative et financière ➤ **Jean-Dominique Monnoyeur**, secrétaire du conseil de l'Association Saint-Christophe ➤ **Catherine Nguyen**, chargée de recrutement & formation ➤ **Aline Puvilland**, chargée de mission mutualité, marchés et partenariats ➤ **Philippe Portejoie**, Inspecteur Technique ➤ **Caroline Prévot**, responsable du secrétariat général ➤ **Renan Rioufol**, responsable mutualité, marchés et partenariats ➤ **Sophie Soued**, responsable paie & ADP ➤ **Nathalie Stasse**, chargée de développement des ressources humaines ➤ **Aurélien Tafani**, chargé de marketing ➤ **Emma Touré**, responsable production et gestion flotte automobile ➤ **Elisa Touchet**, chargée de communication interne ➤ **Valérie Verchezer**, chef de projets RSE - solidarité et Déléguée Générale du Fonds Saint-Christophe

Crédits photos : Adobe Stock, Gil Fernet.

Suivez-nous sur

notre site internet :



www.saint-christophe-assurances.fr

nos réseaux sociaux :

