



---

# TRAJECTOIRE DURABLE

Rapport de Responsabilité Sociétale d'Entreprise  
2022/23

---



**Saint-Christophe**  
MUTUELLE D'ASSURANCES



# Sommaire

## INTRODUCTION

- L'édito de Marie-Emmanuelle Schitzl
- Modèle mutualiste / modèle d'affaire durable
- Méthodologie
- Le mot de Monseigneur Hérouard

## NOS ENJEUX DURABLES

### GOUVERNANCE Pour une performance durable

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

### IMPACT SOCIAL Pour une entreprise inclusive

- Attirer et fidéliser les talents

### IMPACT SOCIÉTAL Pour une société plus juste

- 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

### IMPACT ENVIRONNEMENTAL Pour un monde plus durable

- Maîtriser la consommation de nos ressources



# L'édito

de Marie-Emmanuelle Schiltz  
Directeur Général de la Mutuelle

Depuis plus de 60 ans, la Mutuelle Saint-Christophe assurances protège et soutient ceux qui s'engagent. Une mission importante et nécessaire, qui porte tout son sens dans notre société fragmentée par des crises sociales, environnementales, géopolitiques, numériques etc. Changement climatique, crise de l'énergie, guerre en Ukraine ou perte de pouvoir d'achat, l'année passée fut une succession de crises qui entraînent une perte de confiance générale. La Mutuelle s'inscrit dans ce contexte comme un acteur qui contribue à son échelle à œuvrer pour une société plus durable. Je suis fière de participer à cette mission depuis mars 2022.

Cette première année de mandat fut l'occasion, avec le comité de direction qui m'entoure, de prendre de la hauteur sur notre activité et d'identifier nos priorités, déclinées dans un nouveau plan stratégique. Ce plan tel un gouvernail, nous donne le cap, tout en maintenant nos valeurs au cœur : Expertise, Agilité, Engagement et Solidarité. C'est grâce à l'engagement de l'ensemble des collaborateurs que ce plan ambitieux peut voir le jour.

Notre priorité est de renforcer, plus que jamais, notre attention sur nos marchés fondateurs qui constituent le socle de notre modèle mutualiste : administrations ecclésiastiques, diocèses, congrégations religieuses, monastères et établissements d'enseignement et de formation.

Au plus proche de nos sociétaires, au cœur des territoires, nous favorisons la proximité et réaffirmons notre modèle régional en étant présent au sein des instances et de l'environnement de nos sociétaires.



Pour garantir notre modèle affinitaire et notre expertise, nous devons continuer de développer et dynamiser la vie mutualiste. Celle-ci repose sur nos sociétaires, et plus particulièrement nos délégués, que nous accompagnons, formons et sensibilisons.

Enfin et surtout, nous veillons à répondre aux attentes de nos sociétaires, en apportant une qualité de services à la hauteur de la confiance qu'ils placent en nous, tout au long de la vie du contrat pour les accompagner au mieux, et plus particulièrement dans les moments difficiles.

En tant qu'assureur, nous avons un rôle clé à jouer pour faire face aux défis de notre société et pour accompagner nos sociétaires à limiter leurs risques, notamment en s'appuyant sur un modèle d'entreprise responsable dans lequel la prévention a un rôle central. C'est collectivement que nous répondrons aux enjeux contemporains car nous avons tous le pouvoir d'agir pour un monde plus durable. ●



## Ressources

### Capital économique

- 113,4 m€ de fonds propres économiques (Solvabilité 2)
- 61 ans d'expertise et de savoir-faire
- Un enjeu de responsabilité d'entreprise (RSE) dédié à l'éthique des affaires

### Capital social et sociétal

- 37 400 sociétaires
- 289 délégués
- 44 administrateurs tous Conseils d'Administration confondus
- 206 collaborateurs
- 43 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
- Un **écosystème solidaire** au service du bien commun (composé du Fonds Saint-Christophe, Saint-Christophe Solidarité et MSC Atout Cœur)
- **5 enjeux RSE** dédiés aux engagements sociaux et sociétaux

### Capital environnemental

- Un enjeu RSE dédié à la **maitrise de la consommation de nos ressources**

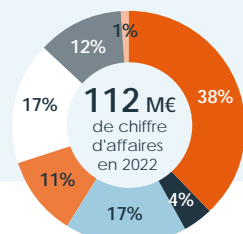
## Notre modèle d'affaires affinitaire

### Nos sociétaires en chiffres clés



### Deux marques fortes et complémentaires

#### Mutuelle Saint-Christophe assurances assurance de dommages et risques du particulier



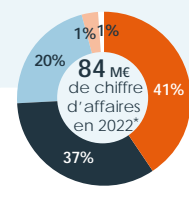
- Dommege aux biens des collectivités
- Dommege aux biens des particuliers
- Flottes
- Automobiles particuliers
- Responsabilité civile et individuelle accident
- Santé
- Autres



#### OMA

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

#### Saint-Christophe Prévoyance assurance de santé et prévoyance collective



- Santé collective
- Prévoyance incapacité / invalidité
- Prévoyance décès
- Risque économique
- Rente éducation

\* Net de cessions Mutuelle Saint-Christophe assurances



des actions de prévention et des services associés

## Valeur créée

### Capital économique

- 225% ratio de solvabilité

### Capital social et sociétal

- 3,4% du chiffre d'affaires redistribués sous forme de dons solidaires, d'actes de prévention, de partenariat et de mesures techniques
- 85% de satisfaction moyenne des sociétaires
- 9 sociétaires sur 10 sont prêts à nous recommander
- 17 ans de fidélité des sociétaires en moyenne
- 23h de formation en moyenne par collaborateur
- 98,61% de collaborateurs formés à la Climate Academy +
- 18 embauches en CDI
- 99/100 à l'index sur l'égalité femmes-hommes

### Capital environnemental

- - 25% d'énergie consommée par collaborateur depuis 2019 (gaz & électricité)
- 95% des déchets désormais triés

Un assureur expert et agile,  
une mutuelle engagée et solidaire

## NOTRE MISSION

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



## Méthodologie RSE

La vision durable de la Mutuelle est formalisée depuis 2017 à travers son programme Inspire. Articulé autour de ses 7 enjeux majeurs, il couvre l'ensemble des activités de l'entreprise afin de progresser continuellement.

**La fonction RSE** est portée au sein de la Direction des Ressources Humaines, de la Communication Interne, de la RSE et des Services Généraux.

**Les comités RSE** sont garants de la trajectoire durable de la Mutuelle, ils déterminent les priorités RSE alignées aux enjeux durables et s'assurent du bon suivi des actions mises en place. Ils se réunissent tous les quadrimestres avec des membres du comité de direction et des experts métiers.

**Le réseau d'ambassadeurs RSE** est 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.

**Les sujets de responsabilité d'entreprise** sont également traités de façon ponctuelle en Conseil d'Administration et lors d'instances mutualistes tels que les conseils régionaux, les commissions nationales des délégués, etc.



La Mutuelle Saint-Christophe assurances n'est pas assujettie à l'obligation de publier une déclaration de performance extra-financière. Pour autant, cette deuxième édition du rapport RSE est publiée afin que l'ensemble des parties prenantes puisse disposer d'une vision complète des principales actions menées par la Mutuelle. ●



# Le mot

## de Monseigneur Hérouard Président de la Mutuelle

Ce deuxième rapport RSE de la Mutuelle Saint-Christophe assurances poursuit la volonté d'honorer nos spécificités et notre expertise tout en nous situant en Mutuelle engagée et solidaire. Exempt d'obligations réglementaires, ce rapport se veut le résultat de nombreuses années de formalisation d'un programme RSE robuste adoptant une approche globale. La Mutuelle a en effet conscience des attentes grandissantes de la société en matière de développement durable et de la nécessité que nous avons d'y répondre. Elle s'appuie pour cela sur sa gouvernance mutualiste pour entretenir un dialogue permanent avec l'ensemble des parties prenantes (sociétaires, partenaires, collaborateurs etc.) et inscrit son programme Inspire dans une logique d'amélioration continue.

Formidable outil d'engagement, la démarche RSE de la Mutuelle cherche à impliquer le plus grand nombre. Contributeur direct ou indirect au succès de l'entreprise, chacun est ainsi sensibilisé aux enjeux sociétaux et environnementaux, et doit pouvoir se sentir concerné afin d'agir à son niveau, et de contribuer à améliorer positivement l'impact de la Mutuelle dans la société.

Chaque geste compte : la Mutuelle l'a bien compris et l'intègre plus que jamais dans sa stratégie. ●





GOUVERNANCE

POUR UNE  
**performance**  
**DURABLE**





## GARANTIR L'ÉTHIQUE

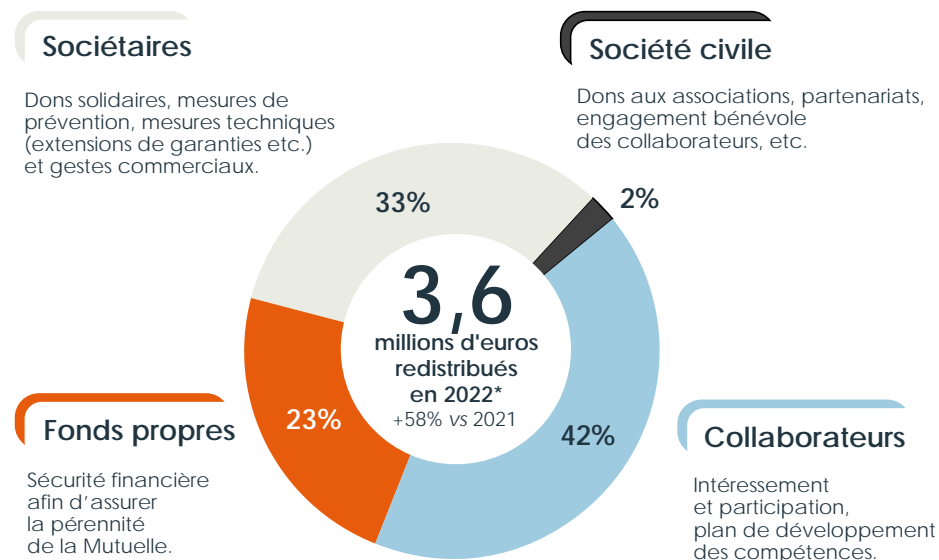
### Redistribuer la valeur créée

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

Le montant de la redistribution est défini dès lors que la sécurité financière de l'entreprise est assurée et la répartition entre ses parties prenantes est guidée par deux valeurs clés : la solidarité et l'équité.

2022 s'inscrit en continuité de la politique menée en 2021, avec une attention particulière portée à ses sociétaires et marchés fondateurs. 3,4% du chiffre d'affaires de la Mutuelle\* ont ainsi été redistribués sous forme de partenariats, mesures de prévention, dons solidaires et dotation aux fonds propres. ●

#### Schéma de redistribution de la valeur

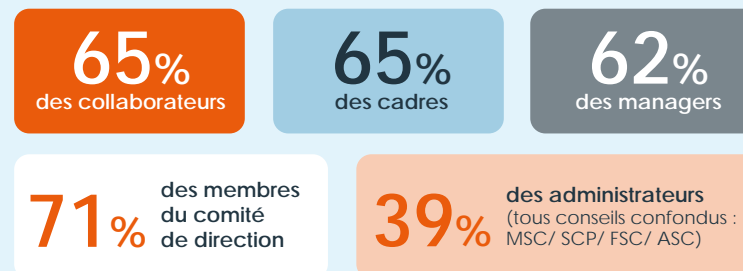


\*Sommes engagées au titre de l'exercice 2022 à partir des résultats 2021 de la Mutuelle Saint-Christophe assurances, soit un chiffre d'affaires de 107 millions d'euros.



### Une gouvernance paritaire

La parité dans les instances de gouvernance est un équilibre important et un objectif que poursuit la Mutuelle. Les femmes représentent à la Mutuelle :



Consciente du chemin restant à parcourir, la Mutuelle se mobilise vers la parité de ses Conseils d'Administration lors des renouvellements de mandats. ●





## La conformité est l'affaire de tous !

La Mutuelle est engagée depuis plusieurs années dans la maîtrise de ses risques et notamment en matière de non-conformité, que ce soit en lien avec les pratiques commerciales et la protection de la clientèle, la sécurité et protection des données, la lutte contre le blanchiment d'argent ou le financement du terrorisme (LCB-FT) etc.

De façon concrète, après l'identification et l'évaluation de ces risques, des actions de maîtrise sont identifiées. Cela comprend la formalisation d'un ensemble de règles édictées au travers de politiques, procédures, bonnes pratiques, process à mettre en application dans les différentes directions. Des sessions de sensibilisation et formations ont été entreprises et cela de façon régulière.

Par ailleurs, des mesures concrètes sont mises en œuvre comme la classification des données comprenant un niveau de sensibilité afin de prévenir les fuites de données, l'implémentation d'un programme de purges automatiques des données dans les systèmes d'information,

la prise en compte de la sécurité et de la conformité dans la gouvernance des projets pour n'en citer que quelques-unes.

La Mutuelle se met en conformité dans le cadre de la loi anti-gaspillage pour une économie circulaire, (dite loi AGEC) dont l'objectif est de simplifier le geste de tri des français afin d'augmenter la collecte des emballages et de favoriser les filières de recyclage. À compter de 2023, la signalétique est appliquée sur tous les documents imprimables. Celle-ci est composée d'un logo «Triman» et d'une information graphique sur les modalités de tri « Info-tri ». Vous retrouverez par conséquent régulièrement les affichages ci-dessous.

La conformité est l'affaire de tous et nous remercions chacun des contributeurs. ●

Nombre de collaborateurs	2022	2021
Formés et certifiés à la sécurité et protection des données	219	205
Sensibilisés et formés au RGPD	41	47
Formés à la confidentialité des données médicales	78	-
Sensibilités et formés à la LCB-FT	131	68
Formés à la culture risques et conformité (nouveaux collaborateurs)	35	8





## SENSIBILISER/VALORISER NOTRE POLITIQUE RSE

### Sensibilisation des collaborateurs : savoir pour pouvoir agir !

La sensibilisation des collaborateurs aux sujets d'environnement, de solidarité et d'engagement d'entreprise se fait tout au long de l'année grâce à des outils et des moments clés.



*Nos sociétaires se posent de plus en plus de questions sur l'engagement d'entreprise. Les fiches Inspire m'ont aidé à construire mon discours sur les sujets RSE pour pouvoir en parler simplement et utiliser des exemples concrets permettant d'illustrer mon propos.*

Frédéric Laroche, Inspecteur commercial Enseignement, Région parisienne



Les 7 fiches Inspire sont un outil pour comprendre simplement les enjeux du programme Inspire, grâce à des mots clés et des exemples d'actions RSE mises en place dans l'entreprise. Ces fiches ont été présentées et partagées aux collaborateurs, premiers ambassadeurs de la démarche auprès de nos sociétaires.



Plus de 98% des collaborateurs de la Mutuelle ont été formés sur le climat grâce à la Climate Academy. Cette formation permet de comprendre les enjeux du dérèglement climatique, ses conséquences sur l'assurance et les actions à mettre en place individuellement et collectivement, pour limiter notre impact sur le climat.

#### Une semaine du développement durable sur la thématique du Climat



Ateliers DoItYourself (Fais le toi-même) pour créer ses propres produits cosmétiques responsables



Conférence sur les actions mises en place dans l'entreprise pour lutter contre le réchauffement climatique



Installation d'une nouvelle signalétique : Caméléco encourage les collaborateurs à adopter les écogestes au bureau

Pour en savoir



## Sensibilisation des délégués

Les 289 délégués bénévoles, faisant partie de nos sociétaires, sont les acteurs principaux de la vie régionale et nationale mutualiste. Leur rôle est pluriel et nous les accompagnons pour leur permettre de représenter les sociétaires de leur groupement en participant à l'élaboration des garanties de nos contrats et à la gouvernance de la Mutuelle.



Lors des événements phares de l'année, comme la **convention** + ou les conseils régionaux, les délégués ont été sensibilisés aux risques climatiques ainsi qu'aux **nouveaux risques** + qui en découlent.

Nous souhaitons faire encore grandir le nombre de délégués de la Mutuelle. Un plan de formation d'accueil des délégués est prévu prochainement pour les accompagner pas à pas dans leur parcours de vie mutualiste. ●



*Mon rôle est de faire remonter des informations et notamment les besoins en matière de prévention.*

*Le délégué permet de faire progresser la cause mutualiste et l'humain qui en est au cœur. Pour moi, la Mutuelle en trois mots c'est : la solidarité, la qualité et la prévention.* ”

Loïc Blin, Économiste du diocèse de Saint-Brieuc, Vice-Président de la région mutualiste Grand Ouest, Administrateur de l'Association Saint-Christophe

### Le rôle du délégué



Représenter ses pairs, s'engager et partager l'envie de faire évoluer la Mutuelle  
**Être ambassadeur** des valeurs et de l'image de la Mutuelle



Être un vecteur d'information entre ses pairs sociétaires et la Mutuelle



Témoigner de son expérience de sociétaire

## Sensibilisation des administrateurs en conseil d'administration

Lors du conseil d'administration arrêtant les comptes annuels, un **bilan chiffré et détaillé de la redistribution de la valeur** + est présenté. Celui-ci présente la répartition entre les parties prenantes de la Mutuelle que sont les sociétaires, la société civile et les salariés dans le cadre des divers dispositifs en place et notamment les actions de solidarité.

Par ailleurs, les administrateurs sont invités à suivre des formations leur permettant de mieux appréhender les sujets financiers, techniques ou réglementaires abordés en conseil. ●





IMPACT  
SOCIAL

POUR UNE  
**entreprise**  
**INCLUSIVE**





## ATTIRER ET FIDÉLISER LES TALENTS

### Les femmes et les hommes de la Mutuelle



*Je suis fière de pouvoir dire que la Mutuelle incarne concrètement ses valeurs humanistes dans sa politique de Ressources humaines. Nous garantissons l'égalité des chances pour tous et faisons de la diversité de nos collaborateurs un atout. Chaque salarié est encouragé à se former tout au long de sa carrière et nous portons une attention particulière au bien-être de tous dans l'entreprise. En adéquation avec nos valeurs, nous travaillons avec les femmes et les hommes de la Mutuelle à être un employeur responsable.*

Sophie Humbert, Directrice des Ressources Humaines, Communication interne, RSE et Services généraux



65%  
de femmes



35%  
d'hommes

**206** collaborateurs

dont

74% de cadres

26% de non-cadres

15 temporaires  
(Alternants et CDD)

23 collaborateurs  
en temps partiel

12 ans  
d'ancienneté  
moyenne

44,5 ans  
d'âge moyen

23h  
de formation  
par collaborateur  
en moyenne  
(4720h au total)

chiffres au 31/12/2022

### L'égalité des chances pour toutes et tous

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

#### Œuvrer pour plus de parité

Index égalité  
femmes/hommes :

**99/100**

(pour la 3<sup>e</sup> année consécutive)

L'accord diversité et égalité professionnelle, signé en 2020, a permis de réduire les écarts de rémunération grâce à une enveloppe budgétaire consommée et répartie sur 3 ans.



*J'ai eu l'opportunité de devenir responsable d'une équipe de 5 personnes. J'ai 26 ans, c'est une belle marque de confiance que me témoignent mon entreprise et mon manager.*

Bertille Freudenreich,  
Responsable expérience Client et Digital

Retrouvez des témoignages de collaboratrices de la Mutuelle à l'occasion de la journée internationale des droits des femmes. ●

Pour en savoir



## Changer le regard sur le handicap

En 2020, la Mutuelle Saint-Christophe assurances s'est dotée pour 3 ans d'une **charte handicap** . Celle-ci a permis de mettre en place des actions concrètes pour prendre en compte la diversité dans l'entreprise et accompagner chaque collaborateur tout au long de sa carrière :

- Chèques Emplois Service Universels (CESU)\* supplémentaires pour les collaborateurs en situation de handicap ou ayant des enfants en situation de handicap,
- Journées d'absence pour démarche administrative ou médicale,
- Adaptation du poste de travail.



Dans la continuité de ces actions, la Mutuelle signe pour trois nouvelles années un accord Groupe sur le handicap pour changer le regard sur la différence, rendre l'environnement de travail plus inclusif et inciter les collaborateurs à se déclarer, sans peur d'être stigmatisés. Une nouvelle gouvernance est mise en place et les moyens sont renforcés pour accompagner les collaborateurs en situation de handicap : adaptation des formules de télétravail, prise en charge des transports pour les trajets domicile travail lorsque le handicap ne permet pas l'utilisation des transports en commun, etc.

Pour 2023, notre objectif est d'aller encore plus loin et de former 100% de nos collaborateurs au sujet de l'Inclusion et de la diversité. Cet accord pluriannuel et les actions qui en découlent doivent nous permettre d'atteindre notre objectif d'accueillir plus de 6% de collaborateurs en situation de handicap. ●

En 2022



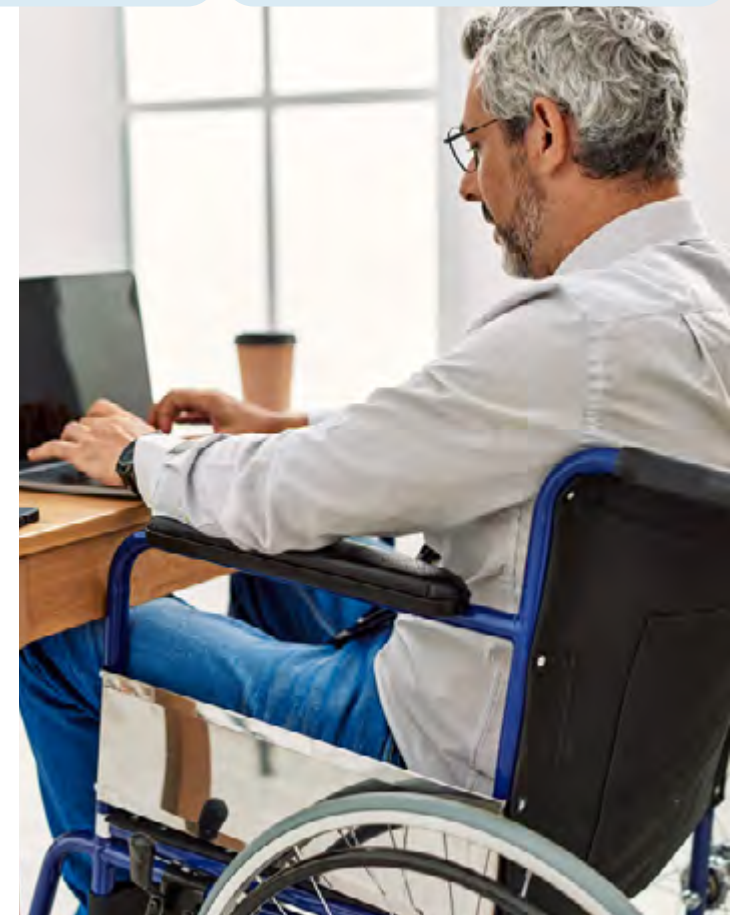
# 4,8%

## des collaborateurs

de la Mutuelle Saint-Christophe assurances sont reconnus en situation de handicap (vs. 4,5% dans la branche assurance en 2019)

*Ce nouvel accord va nous permettre d'accompagner les collaborateurs en situation de handicap pour une intégration professionnelle réussie et de changer le regard de chacun sur la différence. 85% des handicaps surviennent au cours de la vie active, il est donc essentiel que nous soyons tous mobilisés.*

Nelly Claire, Chargée de paie et administration du personnel, Référente handicap



## DuoDay

Pour la deuxième année consécutive, la Mutuelle a participé aux **DuoDay**, une journée qui a permis à des collaborateurs de présenter leur métier et leur quotidien à des personnes en situation de handicap.

\*Chèques destinés à des prestations de services à la personne



## Le bien-être des collaborateurs au centre de l'attention

Assurer la santé et le bien-être de ses collaborateurs est une priorité pour la Mutuelle Saint-Christophe assurances et plusieurs dispositifs d'accompagnement et de prévention sont prévus parmi les avantages sociaux des salariés.

Une charte santé est mise en place depuis 2021 et donne accès à :

- Un bilan de santé digital 76 collaborateurs l'ont fait en 2023
- Un bilan de santé physique (pour les plus de 55 ans)
- Pluridis, une ligne de soutien psychologique par téléphone pour accompagner les collaborateurs

Pour prévenir les risques psychosociaux (RPS) auxquels peuvent être confrontés les collaborateurs, une sensibilisation, via des communications internes et des ateliers numériques, est faite tout au long de l'année. ●



**100%**  
**des managers**  
ont été formés pour prévenir les RPS dans leur équipe en 2022.  
Tous les collaborateurs seront formés d'ici fin 2023.

### Une Digital Week sur les Réseaux sociaux

Lors de la Digital Week, notre association partenaire Génération numérique a animé une conférence sur les bons réflexes à adopter sur les réseaux sociaux.



Une mine de conseils pour bien comprendre comment utiliser Facebook, LinkedIn et Twitter dans le cadre professionnel. Ce fut l'occasion d'encourager chaque collaborateur à prendre la parole numériquement et à surmonter ses réticences dans l'utilisation des réseaux sociaux pour ainsi contribuer à diminuer la fracture numérique dans l'entreprise.

Un coaching spécifique a été proposé aux Inspecteurs commerciaux pour les aider à augmenter leur visibilité sur les réseaux sociaux et ainsi valoriser leur expertise et leur joignabilité. Cet accompagnement a permis de lever les freins et de bien connaître les règles du jeu des réseaux sociaux pour être un ambassadeur avisé de la Mutuelle sur ces outils numériques du quotidien.

## L'accompagnement des nouveaux modes de travail

Avec la crise Covid-19, la Mutuelle a su s'adapter rapidement et grâce à ces enseignements, nous avons intégré dans nos modes de travail des changements durables. 2022 marque la signature de notre accord de télétravail qui donne la possibilité aux salariés qui le souhaitent et dont les fonctions le permettent, de télétravailler jusqu'à 3 jours par semaine.

Largement plébiscité par les collaborateurs, le télétravail permet un bon équilibre entre la vie professionnelle et la vie personnelle. Afin d'accompagner les collaborateurs à ces nouveaux modes de travail hybride, entre télétravail et présentiel, la Mutuelle met en place une politique adaptée permettant de préserver l'engagement de tous.

En 2023, l'ensemble des équipes aura créé sa charte pour identifier les règles communes sur le travail hybride. ●





IMPACT  
SOCIÉTAL

POUR UNE  
**société**  
**PLUS JUSTE**







## DIALOGUER AVEC LES PARTIES PRENANTES

### Se projeter avec nos administrateurs

Les administrateurs+ de la Mutuelle ont des profils et compétences divers et variés qui leur permettent d'accompagner la direction générale dans son pilotage stratégique. Chacun d'entre eux représente un des groupements assurés par la Mutuelle.

Entre 2022 et 2023, le conseil d'administration a vu le départ de Joëlle Duquesnoy, André Antoni (Cf. interview) Louis de Pimodan, Stéphane Palanque, Willy Mortier que nous remercions chaleureusement de leur engagement tout au long de ces années. Il a aussi accueilli Soeur Anne Sophie Veyrier (Cf. interview) et Cindy Baron au sein du conseil.



Tous les quatre ans environ, les administrateurs effectuent un voyage/pèlerinage de cohésion qui leur permet de mieux se connaître. En 2022, ils se sont rendus à Assise sur les traces de Saint François et son impact sur la Renaissance. ●



**Père André Antoni**

#### Pourquoi avez-vous intégré le conseil d'administration de la Mutuelle ?

**A.A** J'avais été sollicité en 2011 par Henri Brischoux directeur général de la Mutuelle qui cherchait alors des profils d'administrateurs pouvant allier des compétences de gestionnaire à une compréhension des réalités ecclésiales. Je n'avais aucune connaissance du monde des assurances mais j'appartenais à une congrégation religieuse, les Augustins de l'Assomption, et à ce titre, j'avais été nommé cinq ans auparavant directeur général de Bayard. De ce fait, je bénéficiais d'une double « compétence » dans le domaine entrepreneurial et sur le plan des finalités ecclésiales. J'ai donc répondu à cet appel et je remercie tous ceux et celles qui, au conseil d'administration et à l'encadrement supérieur, m'ont permis de découvrir un univers passionnant.



**Soeur Anne-Sophie Veyrier**

#### Soeur Anne Sophie, lors de votre arrivée au sein du Conseil d'administration de la Mutuelle, quelles ont été vos premières impressions ?

**Soeur A.S** : Avant de venir à mon premier conseil, j'avais regardé la liste des personnes qui le composaient et j'étais très impressionnée n'ayant pas d'expérience à la hauteur des personnes présentes ! Le Service Des Moniales et ma Présidente Fédérale m'avait demandé ce service de les représenter. J'avais accepté mais avec crainte et tremblement ! J'ai découvert des personnes bienveillantes, attentives et surtout une atmosphère sereine, ce qui m'a rassurée.



### Vous l'avez donc intégrée il y a 12 ans, que pouvez-vous dire de son évolution ?

**A.A.** Le CA a dû se « professionnaliser ». Je suis arrivé au moment de « Solvabilité 2 », à une époque où l'on commençait à exiger des administrateurs davantage de compétences dans le domaine assurantiel. Pour cela, il a fallu se former, constituer un comité d'audit et un bureau pour suivre la gestion au plus près. Parallèlement, il a fallu réviser nos finalités pour ouvrir le champ ecclésial à un nouveau groupement comme celui de l'économie sociale et solidaire plus largement que la sphère catholique sans pour autant perdre notre raison d'être.

### Quels sont pour vous les nouveaux défis qu'elle doit relever ?

**A.A.** Le tout premier défi est de préserver l'esprit mutualiste au sein des différents groupements et l'animation sur le plan régional.

Le deuxième est de pouvoir s'appuyer sur des ressources humaines compétentes dans les nouveaux usages numériques et capables de garder une relation « engagée » vis-à-vis des sociétaires et des nouveaux clients.

Le troisième est celui de maintenir un rapport « gagnant-gagnant » avec un partenaire indispensable comme AXA qui est le réassureur de la Mutuelle tout en restant pertinent auprès des institutions telles que l'Enseignement Catholique et les diocèses.



### À quelle communauté appartenez-vous ? Quel est votre rôle ? Pouvez-vous nous en dire un peu plus sur vous ?

**Sœur A.S.** Je suis Visitandine. L'Ordre de la Visitation Sainte-Marie a été fondé au 17<sup>e</sup> siècle par Saint-François de Sales et Sainte Jeanne-Françoise de Chantal (la grand-mère de Mme de Sévigné). Rentrée en 1986 au monastère de la Visitation de Sorgues près d'Avignon, j'ai rejoint à la fermeture de ce dernier, la communauté de Moulins sur Allier dont je suis, depuis plusieurs années, économe et actuellement supérieure. Je suis également présidente de l'association Regard sur la Visitation qui gère le musée du même nom rassemblant plus de 19 000 objets issus de différents monastères. À l'heure où des monastères ferment, il nous fait prendre conscience à nous, visitandines, combien il est important d'être attentives à pérenniser notre patrimoine et par là nos racines, l'histoire de l'Ordre tout entier ; car c'est aussi un moyen de connaître l'évolution de la société.

### Quel sont les enjeux d'une communauté telle que la vôtre et comment la Mutuelle peut vous accompagner ?

**Sœur A.S.** Un monastère ... ce n'est pas une petite maison ! Ce sont des bâtiments importants voire très importants ; aussi les enjeux sont du même gabarit ! L'entretien et l'assurance ont un coût. Les communautés plus ou moins vieillissantes nécessitent l'aide des bénévoles ou des employés. Les enjeux sont donc humains, mais aussi matériels et financiers.

L'accompagnement de la Mutuelle existe déjà et il est important qu'elle puisse assurer son rôle de conseil. Les délégués régionaux sont indispensables car ils sont la figure humaine au sens de présence proche de la Mutuelle. Nous ne pensons pas toujours à tout, c'est pourquoi il est essentiel de nous proposer ce qui peut correspondre au mieux à nos besoins, tout comme faire le point régulièrement.



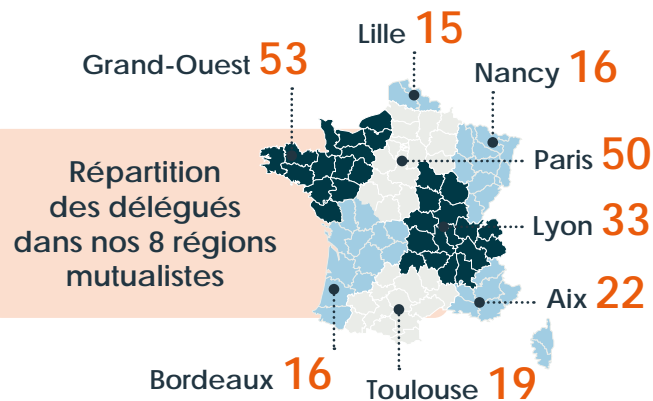


## Construire avec nos délégués

La proximité que nous avons avec nos délégués nous permet d'être au plus proche de leurs problématiques et de coconstruire ensemble nos offres et services. Grâce à un ancrage fort dans les régions, aux événements mutualistes réguliers qui s'y déroulent et à notre gouvernance où les délégués ont une place prépondérante, la Mutuelle continue à s'adapter à un monde en perpétuelle évolution.

### Tableau de bord des rencontres en 2022

- 16 comités mutualistes (2 par région)
- 1 convention
- 1 commission nationale  
+ 2 début 2023
- 3 réunions des présidents de régions
- 1 Assemblée Générale



## Gouvernance mutualiste de la Mutuelle Saint-Christophe assurances

### Les Conseils Régionaux : l'élection des nouveaux présidents et vice-présidents

*Le rôle de président mutualiste est de rassembler. Je contribue en échangeant notamment avec les autres présidents de région, sur des problèmes de fond et en faisant remonter les informations de terrain. Chacun peut apporter quelque chose et la vision de région est importante.*

Richard Fétré, Président de la région mutualiste de Lille, chef d'établissement Jeanne d'Arc



Les conseils régionaux ont démarré début 2023, ils permettent d'échanger avec nos délégués sur nos résultats, activités et projets. Ces conseils régionaux sont des temps forts d'échanges afin d'adapter les actions de la Mutuelle aux spécificités de chaque territoire régional. Cette année, la thématique est de taille : « Face aux défis de notre société (dérèglements climatiques, inflation, pouvoir d'achat, vivre ensemble...) agissons ensemble pour une société plus durable ».

C'est aussi l'occasion pour nos délégués d'élire leur président de région, et pour la première fois, leur vice-président de région, un nouveau rôle entériné par notre Conseil d'administration qui renforce notre proximité dans les territoires.

Chaque vice-président de région assurera le lien avec nos équipes locales pour déployer un plus grand nombre d'actions de prévention et de solidarité. ●

*J'ai le souci d'être attentive aux besoins des sociétaires. C'est une occasion rare de pouvoir participer à l'amélioration de sa couverture d'assurance service aux familles qu'on soutient. À la Mutuelle, le souci de l'autre est manifeste.*

Isabelle Garric, Présidente de la région Grand Ouest, adjointe au directeur diocésain de Rennes, responsable de l'immobilier et des solidarités





## Une convention pour célébrer les 60 ans de la Mutuelle



La convention du 22 juin 2022 s'est tenue dans les locaux de la Mutuelle, rue Saint-Jacques. Une journée sur la thématique de l'engagement pour fêter les 60 ans de l'entreprise et se retrouver lors d'un moment festif.



Le 23 juin 2022 se sont tenues les Assemblées Générales de la Mutuelle Saint-Christophe assurances et de l'Association Saint-Christophe, le rendez-vous incontournable de notre vie mutualiste, à l'occasion duquel les délégués élus ont voté les résolutions et ainsi acté les orientations stratégiques de la Mutuelle.

*La Convention fut un moment fort de convivialité entre délégués, partenaires et collaborateurs. Un événement important dans la vie mutualiste pour célébrer ensemble les 60 ans de la Mutuelle et introduire Marie-Emmanuelle Schiltz, nouveau directeur général de la Mutuelle, nommée le 30 mars 2022 par notre conseil d'administration. L'occasion, aussi, de rappeler tout ce qui fait la singularité de la Mutuelle : son histoire, son modèle d'innovation sociale et l'importance de la proximité que nous entretenons avec l'ensemble de nos parties prenantes (délégués, partenaires, sociétaires) dans les territoires. Des thématiques clés furent abordées comme les nouveaux risques, la qualité de service ou encore la remise des Trophées de l'Engagement des jeunes. Une journée riche en rencontres et échanges dont nous nous souviendrons longtemps !*

Sophie Hessel, Directrice marketing, innovation et mutualité



## Dialoguer avec nos sociétaires

### La qualité de service, à l'écoute de nos sociétaires

Soucieux de toujours mieux répondre aux besoins de nos sociétaires, nous poursuivons notre démarche d'amélioration continue par le biais d'écoute et d'agilité. Nous avons adressé une enquête d'envergure, auprès de nos sociétaires en direct, fin 2021. Mesurant la satisfaction de tout leur parcours de vie, cette enquête nous a permis de construire et d'initier le déploiement d'un plan d'action de qualité de service, basé sur les retours recensés. Ce plan d'actions pluriannuel est basé sur trois grands piliers :

- L'optimisation de notre joignabilité afin de proposer une accessibilité omnicanale et une qualité de service optimum et peu importe la typologie de demande. Les travaux de refonte de nos espaces sociétaires collectifs ont été poursuivis pour offrir de nouveaux services en ligne, plus simples et intuitifs à nos diocèses. 100% d'entre eux réalisent désormais leurs démarches en ligne. Les prochaines étapes ? Proposer ces nouveaux services aux directions de pèlerinages et optimiser l'accès à certains documents pour fluidifier l'expérience de nos sociétaires particuliers et collectivités.



- L'ajout de communications, afin d'apporter des informations clés au bon moment : des pochettes récapitulatives des contrats, services et points de contact ont été mises à disposition des établissements scolaires et diocèses à cet effet. Des actions sont initiées afin de donner une meilleure visibilité sur les sinistres en cours (via des communications par mail ou en ligne).

- L'apport de nouveaux services, notamment dans le cadre d'une expérience sinistre, est en cours. L'objectif est de proposer un accompagnement plus complet à nos sociétaires en leur mettant à disposition les bons outils (déclarations en ligne) et en les mettant en lien avec des prestataires de qualité pour la réparation et la prévention de sinistres.

Une enquête similaire sera de nouveau envoyée début 2024 afin de mesurer l'impact des actions engagées. Toujours dans une optique de dialogue et d'écoute, ces questionnaires bisannuels seront prochainement complétés d'enquêtes plus courtes. ●

#### Notre nouveau bureau de Bordeaux, au plus proche de nos sociétaires



Pour être au plus proche de ses sociétaires, la Mutuelle Saint-Christophe assurances installe début 2023, son nouveau bureau régional au sein du campus François d'Assise sur le site Bordeaux-Euratlantique, à proximité de la gare Saint-Jean. Dans ce nouveau bâtiment écoresponsable de 9 000 m<sup>2</sup>, la Mutuelle se rapproche de ses sociétaires, des instances de l'Enseignement Catholique et de ses partenaires.

## Servir avec nos partenaires



La Mutuelle Saint-Christophe assurances nourrit ses liens avec ses partenaires année après année afin d'être toujours au cœur des instances et des problématiques de nos sociétaires.

Cette année en particulier, la Mutuelle s'est unie à la Fédération nationale des OGEC pour accompagner nos sociétaires à répondre aux objectifs fixés par le Décret Tertiaire. **Le Décret Tertiaire impose aux bailleurs et aux occupants de bâtiments de plus de 1 000 m<sup>2</sup> dans le tertiaire, de réduire leur consommation énergétique.** Nombre de nos sociétaires de l'enseignement catholique sont ainsi concernés par cette nouvelle réglementation. Pour les accompagner, nous proposons un dispositif complet pour répondre à toutes leurs interrogations : webinaires, plateforme téléphonique dédiée et foire aux questions. ●

Pour en savoir



## Collaborer avec nos ambassadeurs RSE



*Déléguée/ambassadeur RSE au sein de la Mutuelle, je fus membre du jury des Trophées de l'Engagement des jeunes en 2022. Dès la prise de connaissance des différents projets, je me suis sentie engagée et me suis prise au jeu de la recherche des plus innovants au regard de la politique RSE ; oserais-je dire que la participation à ce jury a développé et confirmé ma propre et pleine conscience de cette démarche... ? Ce fut aussi l'occasion de partager mes convictions avec les autres ambassadeurs.*

Nicole Lallemand, déléguée, ambassadeur RSE et correspondante solidarité

Créé en juin 2021, le réseau des ambassadeurs RSE a fêté sa première année en 2022. Ce réseau composé de 11 délégués et 8 collaborateurs volontaires renforce le dialogue sur les questions de développement durable en interne et auprès de nos sociétaires. Les ambassadeurs RSE sont acteurs de la démarche Inspire et relais de communication.

Depuis sa création, le réseau des ambassadeurs RSE s'est réuni et a collaboré sur différentes thématiques. Lors de leur rencontre dans les locaux de la Mutuelle, les ambassadeurs ont travaillé sur les critères de la démarche d'innovation interne **AGIR +**. Ils ont ainsi pu partager leur avis sur ce qui était essentiel pour eux dans une assurance responsable : prévention, transparence, inclusion et environnement.



**Trophées de l'Engagement des Jeunes 2022**  
Saint-Christophe RCF

En mars 2022, les ambassadeurs RSE composaient le jury des **Trophées de l'Engagement des Jeunes +** afin de choisir les 5 projets lauréats

(un par domaine d'action : santé, social, environnement, éducation et culture) parmi les 47 sélectionnés.

Les ambassadeurs RSE agissent tout au long de l'année : contribution à la création des fiches Inspire, propositions d'idées ou projets à mettre en œuvre pour améliorer l'impact de l'entreprise, porte-paroles de la formation **Climate Academy +**, participation à la **Semaine du développement durable +**, contribution à la conférence sur le climat organisée par la Mutuelle, etc. ●





## ACCESSIBILITÉ DE NOS OFFRES ET DE NOS SITES

### La démarche AGIR, l'assurance responsable



L'assurance engagée pour

#### + de transparence :

Instaurer une relation de confiance, être simple et pédagogique dans l'explication de notre offre d'assurance. Coconstruire avec nos sociétaires pour être au plus proche de leur besoins.

#### + de prévention :

Aider nos sociétaires à se prémunir des risques auxquels ils peuvent être confronté et éviter les sinistres.

#### + de respect de l'environnement :

Créer des offres qui récompensent nos sociétaires et les encouragent à adopter des comportements contribuant à la limitation du changement climatique.

#### + d'inclusion :

Rendre nos offres plus accessibles et adaptées à tous, et notamment aux personnes les plus vulnérables et aux personnes en situation de handicap.

La Mutuelle Saint-Christophe assurances s'est engagée pour une assurance responsable et intégrera systématiquement dans ses nouvelles offres quatre engagements durables : c'est la démarche d'innovation interne AGIR.

Les 4 engagements de la démarche AGIR et le référentiel qui en découle ont été cocréés avec nos ambassadeurs RSE, lors d'ateliers dédiés, ainsi qu'avec les différentes équipes internes à la Mutuelle et notre partenaire réassureur AXA. Pour pouvoir compléter la

démarche, l'offre d'assurance doit obtenir un minimum de 60/100 au référentiel AGIR +. Tout au long de la création de l'offre, les équipes travaillent ainsi à l'amélioration des offres et à l'intégration de garanties et services répondant aux engagements AGIR.

Trois offres d'assurance suivent actuellement la démarche AGIR et seront commercialisées prochainement : Dommages aux biens sur-mesure, assurance multirisques Engagéo et Pèlerinage. ●



En 2022,

**5,12%** d'utilisation de pièces de réemplois lors de la réparation (vs. 4,90% en 2019)

La Mutuelle met déjà en place des garanties et services répondant à la démarche AGIR, en voici quelques exemples concrets :

- Garantie petit rouleur : une offre d'assurance automobile qui récompense les automobilistes les moins consommateurs : les personnes qui roulent moins de 8 000 km/an.
- Réparation des pièces automobiles en priorité : 44% de pièces réparées plutôt que remplacées en 2022.
- Utilisation des pièces de réemplois : nos sociétaires sont encouragés à utiliser des pièces de réemplois pour la réparation de leur voiture.

Et en développement, de nouveaux services à utiliser en cas de sinistres :

- Réseau de carrossiers agréés, qui proposent des pièces de réemploi, et contribuent à limiter les coûts.
- Portail de prise de rendez-vous vers les glaciers partenaires de proximité avec, en quelques clics, une aide à réparation plutôt qu'un remplacement.
- Reconstruction verte : encourager l'utilisation de matériaux éco-responsables et peu énergivores pour la reconstruction.



## Assureur du monde du handicap

La Mutuelle Saint-Christophe assurances est l'un des assureurs majeurs du monde du handicap, majoritairement sur les grosses structures et via le courtage. Nous proposons ainsi des garanties adaptées aux personnes en situation de handicap, sans coût complémentaire.

### NOUS ASSURONS EN FRANCE



**210** associations et fondations qui œuvrent dans le champ du handicap, soit 15,3% des structures du marché

### CELA REPRÉSENTE



**32,6%** de la capacité d'accueil (soit 134 623 lits et places d'accueil)

ET AUSSI



**5867** fauteuils roulants électriques ou scooters pour personnes âgées couverts

Année après année, nous affinons notre connaissance client et notre position dans le milieu du handicap.

La Mutuelle adapte ses offres et services d'assistance aux besoins particuliers de ses sociétaires en situation de handicap :

- Les contrats d'assurance automobile et habitation prévoient la garantie des aménagements liés au handicap dans les véhicules et logements sans surcoût (à concurrence respectivement de 15 000 € et 20 000 €).
- En cas de sinistre, l'assistance automobile propose un véhicule adapté. Le contrat habitation prévoit pour sa part une prise en charge avec un véhicule adapté et l'organisation de services à la personne si l'assuré est bloqué à son domicile. ●



### Vers l'accessibilité de nos sites et contenus numériques



Forte de son engagement, la Mutuelle a poursuivi ses travaux d'accessibilité numérique en 2022 en identifiant et en favorisant la formation des experts Web et des communicants externes. En parallèle, de nombreuses actions ont été menées sur le site institutionnel de la Mutuelle (alternatives textuelles aux images et vidéos, ajustement de la structure du site...). Intégrées dans une démarche globale, ces actions nous permettent de tendre à des services Web accessibles à tous.





## Favoriser l'accès aux soins

L'accès aux soins est une priorité pour la Mutuelle. Pour accompagner nos sociétaires tout au long de la vie de leur contrat de santé, nous proposons un ensemble de services permettant de répondre à leurs questions et facilitant leur accès aux soins.

Angel  
••+

### L'application Angel

Grâce à l'application Angel, en un clic, nos sociétaires peuvent accéder à différents services :



Un chat de réponses aux questions médicales pour l'assuré ou ses proches



La téléconsultation médicale pour être mis en contact rapidement avec un médecin, quels que soient l'heure, le jour et la géolocalisation



Le réseau de partenaires Itelis, afin de bénéficier de prix négociés auprès de professionnels de santé partout en France



Hospipay pour aider nos sociétaires à trouver l'hôpital le plus proche de chez eux ou le plus adapté à leurs besoins médicaux



*La mise en place du réseau Itelis est née d'un échange avec l'un de nos sociétaires lors d'une présentation dans une communauté à Paray-Le-Monial. Un salarié nous a évoqué ses difficultés financières pour l'achat de lunettes. Nous avons donc mis en place une grille optique Itelis permettant d'avoir des lunettes sans reste à charge. L'année suivante, le salarié est venu nous remercier car il avait pu acheter des lunettes grâce à ce réseau.*

Jean-Louis David, Responsable Saint-Christophe Prévoyance



### La réforme 100% santé

La réforme 100% santé permet à tous les Français d'accéder à un large choix d'équipement de qualité en matière d'optique, d'audiologie et dentaire, intégralement pris en charge par la Sécurité sociale et la complémentaire santé, sans avance de l'assuré.

Entre 2019 et 2021, nous avons ainsi pu observer à la Mutuelle une multiplication par six du nombre de personnes s'équipant d'un appareil auditif. ●



## ASSURER NOTRE RÔLE D'ACTEUR DE PRÉVENTION

En tant qu'assureur, la Mutuelle Saint-Christophe assurances a un rôle majeur à jouer pour prévenir les risques et accompagner ses sociétaires grâce à des dispositifs de prévention adaptés. Les différents services de l'entreprise ainsi que l'Association Saint-Christophe sont des acteurs majeurs de la prévention. Les délégués sont au cœur de la gouvernance de l'Association et permettent ainsi d'adapter nos dispositifs de prévention aux besoins des sociétaires.



## Protéger notre patrimoine culturel

Lancé en 2022, le plan de prévention diocèses est un accompagnement sur-mesure en trois étapes pour aider les diocèses sociétaires à intégrer des réflexes de prévention simples dans leurs pratiques et ainsi limiter leurs risques. Grâce à un autodiagnostic, le sociétaire décrypte ses pratiques et identifie ses axes d'amélioration. Puis, des recommandations de prévention sont données par un expert de la Mutuelle, selon le profil de risque du sociétaire. Quatre diocèses ont commencé la démarche : deux l'ont aboutie et deux autres sont encore en cours. ●



*La proposition du plan de prévention par la Mutuelle Saint-Christophe assurances est intervenue juste après la présentation de statistiques montrant une dégradation de la sinistralité au sein des diocèses, se traduisant par une augmentation importante de notre prime d'assurance. Nous avons perçu l'opportunité de faire un état des lieux de notre prévention des risques avec les paroisses, par un autodiagnostic, ce qui n'avait jamais été fait auparavant, afin d'avoir un aperçu général de la situation de notre diocèse. Cela nous donnait également l'occasion de sensibiliser les paroisses à ce type de prévention. Le dispositif d'audit, clair et relativement simple à réaliser, a également été une source de motivation, et la prochaine étape sera de redescendre le plan de prévention auprès des paroisses afin de suivre les actions mises en place.*

Christine Pépin, responsable comptable du diocèse d'Annecy



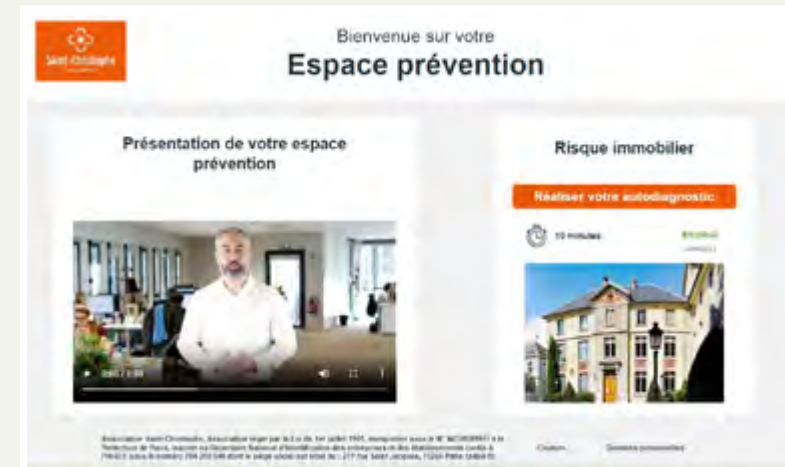
## L'opération spéciale 60 ans



À l'occasion des 60 ans de la Mutuelle, les sociétaires grands comptes détenteurs d'un contrat dommages aux biens ou d'un contrat flotte auto se sont vu proposer quatre formations différentes dispensées par les partenaires de l'Association Saint-Christophe. Les soixante premiers inscrits ont ainsi pu choisir une formation - prise en charge à 100% par l'Association - parmi les quatre proposées : la cartographie des risques, la préparation de la commission de sécurité, le maniement des extincteurs incendie avec feux virtuels et le code de la route avec essai sur route. ●



## Et pour demain : la plateforme prévention



Dans le cadre de la démarche d'innovation interne **AGIR+**, la Mutuelle utilise tous les outils à sa disposition pour œuvrer à une assurance responsable. La prévention a une place prépondérante dans la démarche AGIR et doit ainsi s'intégrer dans toutes les nouvelles offres développées. La première offre concernée sera le prochain contrat dommages aux biens. Nous développons une plateforme de prévention qui accompagnera chaque sociétaire ayant souscrit cette offre. Sur la plateforme le principe est simple :



- Le sociétaire réalise un autodiagnostic en ligne, lui permettant d'identifier son profil de risque et ses axes d'amélioration en termes de prévention.
- Des formations en ligne lui sont proposées pour qu'il puisse améliorer ses pratiques et diminuer ses risques selon son profil.
- Il peut ensuite partager ces formations en ligne avec ses équipes, afin de former et sensibiliser l'ensemble des personnes avec lesquelles il collabore. ●



## Prévenir les risques santé



### Semaine des APEL : la santé par le sport

En mars 2023, l'APEL national a lancé la « semaine des APEL » sur le thème du sport et de la santé, en partenariat avec la Mutuelle, l'UGSEL et la Fédération française de cardiologie afin de promouvoir le sport et la santé au sein des établissements. Un kit de communication a été remis au chef d'établissement pour permettre de mener des actions concrètes au sein des territoires.

### Pour prévenir à l'avenir...



Il est parfois compliqué de revenir au travail après une longue absence due à une maladie. Certaines pathologies peuvent nécessiter des adaptations du poste ou des horaires de travail par exemple. Afin d'accompagner nos sociétaires et faciliter leur retour à l'emploi, nous lançons l'étude d'un programme visant à systématiser l'aide au retour à l'emploi pour les arrêts supérieurs à 90 jours, dans le respect le plus strict du secret médical. ●

## Être accompagnés en cas de crise

La Mutuelle Saint-Christophe assurances accompagne ses sociétaires en cas de crise majeure grâce à un dispositif complet. Conseil en communication, soutien psychologique et adaptation des mesures d'assistance : selon la situation un accompagnement sur mesure est mis en place.



Début 2023, la Mutuelle est intervenue dans le cas du drame impliquant l'assassinat d'un professeur dans un lycée de Saint-Jean-de-Luz. Une ligne spécifique a immédiatement été mise en place à destination des élèves, de leurs familles et des salariés du lycée. Un gestionnaire dédié a suivi l'ensemble des demandes, permettant ainsi de faciliter la gestion et simplifier les démarches pour les familles. Une journée de parole et d'échanges, animée par deux psychologues, a été organisée pour le personnel du lycée avec notre partenaire Pluridis.

Le rôle de la Mutuelle est avant tout d'être facilitateur dans ces moments dramatiques et l'ensemble des équipes a travaillé main dans la main pour y parvenir. Elles ont été remerciées lors du comité mutualiste par Vincent Destais, administrateur et président de l'association Saint-Christophe. ●



*Je remercie la Mutuelle Saint-Christophe assurances pour son soutien humain et professionnel en pareille circonstance.*

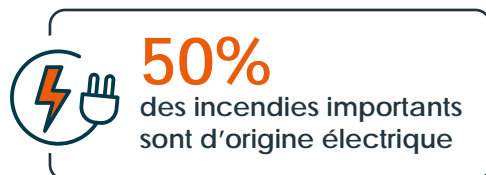
*Il confirme le bien fondé de notre choix la concernant.*

M. Inchauspé, chef d'établissement de Saint Thomas d'Aquin à Saint-Jean-de-Luz



## Prendre en compte les nouveaux risques

Face au dérèglement climatique, les sociétaires de la Mutuelle Saint-Christophe assurances sont directement confrontés à l'arrivée de nouveaux risques. Augmentation des catastrophes climatiques ou dangers indirects liés aux nouveaux usages nécessaires pour faire face au changement climatique, **ces nouveaux risques touchent tout le monde**. Par exemple, l'utilisation de panneaux photovoltaïques ou encore l'usage de plus en plus fréquent de batteries ou d'appareils connectés, accroît les risques incendies.

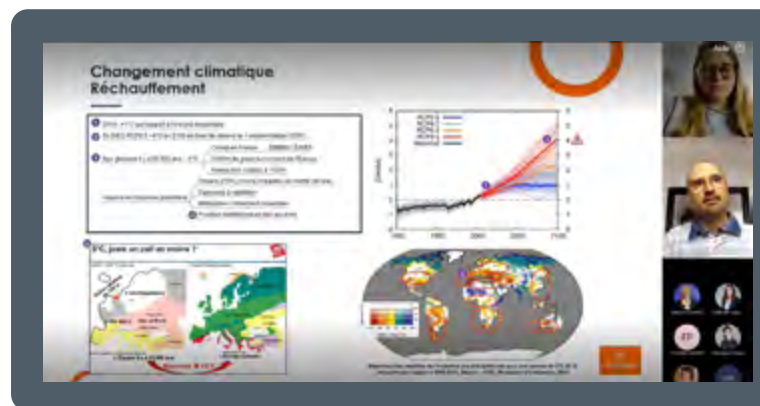


La Mutuelle identifie ces risques et sensibilise ses sociétaires et ses collaborateurs à ces sujets. Lors de la **convention** + un atelier dédié aux nouveaux risques a été proposé aux délégués qui y ont participé avec intérêt. Panneaux photovoltaïques et batteries sont désormais au cœur des préoccupations de nos délégués.

Pour en savoir



Après des collaborateurs, **une conférence animée par Alex Verroelst**, responsable de l'actuariat et ambassadeur RSE, a permis de sensibiliser chacun à l'importance du dérèglement climatique sur la sinistralité et ses conséquences très visibles dans le secteur de l'assurance. Ce fut l'occasion aussi de rappeler que face à ces risques la Mutuelle agit concrètement en tant qu'assureur, qu'entreprise et qu'acteur de l'économie sociale et solidaire.



Avec ses partenaires, la Mutuelle continue son rôle de **préventeur**. Marc Eteve, directeur technique est intervenu à l'occasion de la Semaine Européenne du Développement Durable lors d'une matinée organisée par l'IDAF pour organiser un atelier sur les nouveaux risques et la cartographie des risques. ●





## Prévenir les risques routiers

Les chiffres de la sécurité routière publiés le 31 janvier 2022 sont assez préoccupants. La mortalité routière avoisine en effet son niveau d'avant la pandémie, avec une hausse particulièrement marquée pour les cyclistes. Elle s'explique notamment par une augmentation du nombre d'usagers depuis 2020.



### Pour ses collaborateurs

La Mutuelle a publié son guide « Sur la route, tous responsables » qui recense les réflexes à adopter lorsque l'on prend le volant : règles de bonne conduite en voiture pour éviter tout imprévu et anticiper les dangers, attitudes à adopter en cas de problèmes, etc.

Ce guide a été distribué à l'ensemble du personnel commercial de la Mutuelle doté d'un véhicule de fonction.

### Développement de la mobilité douce

De nombreux collaborateurs se rendent au siège de la Mutuelle en vélo ou trottinette, plus rapide, plus écologique, bon pour la santé physique et mentale mais aussi plus dangereux. C'est pourquoi la Mutuelle met en place une politique de prévention vélo.

Dans ce cadre, un atelier de contrôle technique vélo (pression des pneus, réglage du câble de frein, visserie des rayons du vélo, usure de la chaîne, etc.) a été proposé à chaque collaborateur de la Mutuelle qui le souhaitait.

À l'issue de l'opération, une fiche technique avec les divers points contrôlés, les opérations effectuées et les pièces à changer, a été remise à chaque « vélotafeur »\*.



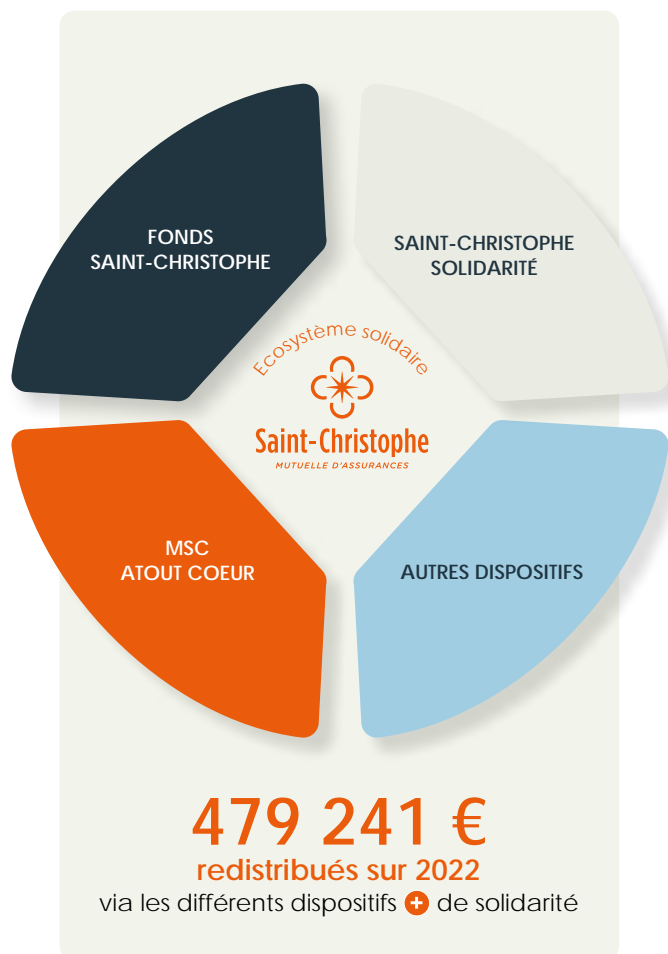
L'Association Saint-Christophe propose également à ses partenaires des fiches de prévention sur les bons réflexes à adopter en vélo. ●

\*nom donné à ceux qui utilisent la bicyclette pour les trajets domicile-travail, ou bien les déplacements professionnels.



## ASSURER NOTRE RÔLE D'ACTEUR DE SOLIDARITÉ

### Ecosystème solidaire



### Fonds Saint-Christophe

C'est un dispositif de mécénat financier qui a pour objet de soutenir des activités et des organismes d'intérêt général au bénéfice des jeunes et des personnes vulnérables.

#### Les Trophées de l'Engagement des jeunes 2022

Ils ont pour objectif de faire émerger et de soutenir des projets solidaires, originaux et innovants dans les domaines culturel, artistique, environnemental, humanitaire ou social.  
20 000 € distribués à 5 associations



**Trophées de l'Engagement des Jeunes 2022**  
Saint-Christophe RCF

[Voir le site](#)

#### Appel à projet Vivre Ensemble 2023



Cet appel à projet permet à tout délégué ou collaborateur de parrainer une association d'intérêt général porteuse d'un projet qui vise à renforcer la solidarité intergénérationnelle dans les régions mutualistes.

[Voir le site](#)



Remise des prix aux lauréats des Trophées de l'Engagement



## Coups de pouce collaborateurs



Les « coups de pouce » permettent aux collaborateurs de soutenir, à hauteur de 1 000€, le projet d'une association qui leur tient à cœur soit parce qu'eux-mêmes y sont bénévoles soit proches d'un bénévole.

Depuis sa création en 2021, la Mutuelle a soutenu 18 associations pour des projets divers et variés tels que l'aménagement de lieux de vie pour des personnes en situation de handicap ou en précarité, de la médiation animale en EHPAD, des distributions de paniers repas, des événements sportifs en soutien à de la recherche médicale pour des maladies orphelines, culturels ou encore environnementaux.

## Saint-Christophe Solidarité

Ce dispositif intervient au profit des sociétaires en grande difficulté suite à un dommage non assurable subi et pour lequel il n'existe pas de voie de recours.



## Un coup de pouce qui donne des ailes : la Maison Perchée

En 2021, une de nos collaboratrices a choisi de soutenir le projet de la Maison Perchée qui accompagne les jeunes adultes atteints de troubles psychiques. La Maison Perchée était une toute jeune association créée en 2020. Où en sont-ils trois ans après ?

[Voir le site](#)



### Marion Gouez secrétaire général de l'association

**MSC : En 2021, nous avons soutenu la Maison Perchée pour le financement d'ateliers pour lesquels vous étiez à la recherche d'un local, un lieu de vie pour vos bénéficiaires, l'avez-vous trouvé ?**

**MG :** Un lieu de vie a effectivement été trouvé en juillet 2022 au cœur de Paris. Après plusieurs mois de travaux, il a été inauguré à la mi-novembre en présence de l'ancien président François Hollande et a officiellement été ouvert au public en février 2023. Ce lieu permet l'organisation d'ateliers (yoga, photo...) pour les adhérents, mais également de conférences, d'espaces de paroles et de bureaux pour l'équipe, après avoir tout fait en distanciel pendant presque 3 ans. À son entrée se trouve également un café ouvert au public dont l'objectif est de sensibiliser les gens sur les troubles psychiques et ainsi aider à les déstigmatiser.

**MSC : Où en est votre association aujourd'hui ?**

**MG :** Lorsque la Mutuelle Saint-Christophe assurances nous a fait bénéficier de ce « coup de pouce », la Maison Perchée en était à ses balbutiements, créée en plein COVID par une équipe de quatre bénévoles, avec toutes les difficultés inhérentes à la situation. Depuis, de nombreuses grandes fondations ont soutenu l'association, ce qui lui a permis de se développer. Aujourd'hui, la maison Perchée, c'est 6 personnes en CDI et plusieurs dizaines de bénévoles ! Le nombre de personnes aidées via des programmes adaptés – notamment la pair-aidance – mis en place par l'Association, ne cesse d'augmenter. De nombreux jeunes atteints de troubles psychiques ou leurs proches sont sur liste d'attente. En mars dernier, nous avons même reçu la visite du ministre de la santé ! Ce succès montre qu'il y avait véritablement un manque dans le parcours de rétablissement pour les personnes atteintes de ces troubles.







## MSC Atout Cœur



C'est l'engagement bénévole des collaborateurs de la Mutuelle, en lien avec l'association AXA Atout Cœur, dans des actions de solidarité au profit d'associations.



### Journée de cohésion d'entreprise en forêt (teambuilding)



L'Office Nationale des Forêts (ONF), acteur majeur de la filière forêt-bois qui rassemble plus de 9 000 professionnels œuvrant au service de la gestion de 11 millions d'hectares de forêts publiques, en métropole et en Outre-Mer, nous a ouvert ses portes, dans la forêt de Rambouillet, pour une journée de « teambuilding » solidaire et responsable.

L'ensemble des collaborateurs de la Mutuelle a participé, aux côtés, et sous la responsabilité des gardes forestiers, aux missions d'entretien, de développement et de renouvellement de ces espaces. Cette gestion permet de concilier trois objectifs indissociables : répondre aux besoins des hommes grâce à la production et à la récolte de bois, préserver l'environnement et accueillir le public.



**Bilan 2022 = 120 bénévoles**  
1 339 heures d'engagement  
13 associations soutenues

### Plan solidarité Ukraine



Depuis plus d'un an, l'Ukraine fait face à une guerre dramatique qui touche l'ensemble de sa population. En tant qu'assureur européen, engagé et solidaire, la Mutuelle Saint-Christophe assurances soutient le peuple ukrainien à travers un plan de solidarité, construit avec nos partenaires :

- Un soutien financier en mécénat a été apporté au Secours Populaire Français, au Secours Catholique et à la Conférence des Évêques de France pour leurs actions sur le territoire ukrainien.
- Une aide à l'accueil des élèves réfugiés a été apportée avec le Secrétariat Général de l'Enseignement Catholique (SGEC) et la Fédération Nationale des Organismes de Gestion de l'Enseignement Catholique (FNOGEC). 230 établissements accompagnés, 633 élèves soutenus dans la prise en charge de leurs frais de restauration, le suivi de cours de langue et l'intervention de traducteurs. Des extensions de garanties ont par ailleurs été immédiatement accordées à tous les établissements accueillant des élèves réfugiés ukrainiens de sorte à les protéger au même titre que leurs camarades, sans frais supplémentaires.
- Une collecte de vêtements chauds, couvertures et kits d'hygiène a été organisée par les collaborateurs de la Mutuelle grâce à MSC Atout Cœur. ●



IMPACT  
ENVIRONNEMENTAL

POUR UN  
**monde**  
PLUS DURABLE





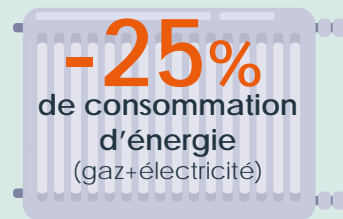
## MAÎTRISER LA CONSOMMATION

## DE NOS RESSOURCES

## La Mutuelle Saint-Christophe assurances s'engage pour plus de sobriété énergétique

Notre bilan environnemental en 2022 (vs. Consommations 2019)

## Consommer MOINS



**58 tonnes**  
équivalent CO<sub>2</sub> économisées

Le passage au biogaz, un gaz moins émetteur en CO<sub>2</sub>, nous a permis de diminuer de 80% nos émissions de CO<sub>2</sub> sur notre consommation de gaz.



Poids de  
nos serveurs  
stabilisé

grâce au tri  
numérique  
de chacun

Guide sécurité  
routière  
pour favoriser  
l'éco-conduite

## Consommer MIEUX



= **6 fois**  
le tour du monde  
en avion



**13**  
collaborateurs  
déclarent venir  
au travail  
en vélo ou  
trottinette\*

La généralisation  
du travail hybride  
a fortement contribué  
à la diminution  
de notre consommation  
au bureau



Agir pour plus de sobriété énergétique, c'est diminuer notre consommation d'énergie en changeant nos habitudes et modes de vie au quotidien.

Depuis plus de 10 ans déjà, la Mutuelle s'engage à réduire son impact environnemental.

Pour être acteur d'un monde plus respectueux de l'environnement, on peut consommer : moins, mieux et différemment.

Exemple du chauffage :

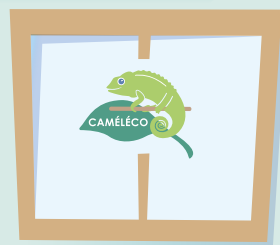
- Diminuer la température
- Éteindre en sortant
- Se rassembler sur les plateaux



## Consommer DIFFÉREMMENT

Parce qu'il faut savoir pour pouvoir agir !

Nos collaborateurs ont été sensibilisés et formés aux enjeux climatiques :



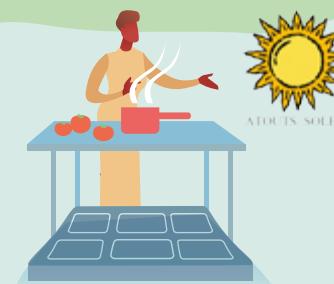
Caméléco dans les bureaux pour encourager aux écogestes.

Nous soutenons ceux qui s'engagent pour la protection de l'environnement :

Avec le soutien financier en mécénat du Fonds Saint-Christophe :



**Atouts soleil :** sensibilisation à la déforestation et formation des populations à l'utilisation des tables de cuisson solaires



Association diocésaine de Cambrai : aménagement du jardin et de son accessibilité

**60 arbres** plantés avec Ecotree



## ET DEMAIN ?

Les conséquences du dérèglement climatique sont déjà là. Elles représentent **30% du coût des sinistres** à la Mutuelle ! Continuons à agir à notre échelle pour limiter notre impact environnemental collectif et individuel.



## Nos consommations totales réelles pour l'ensemble de la Mutuelle

Année	2019	2020	2021	2022
Eau	1314 m <sup>3</sup>	566 m <sup>3</sup>	635 m <sup>3</sup>	1222 m <sup>3</sup>
Papier	3 t	0,79 t	0,57 t	0,57 t
Déchets non triés	39 t	30 t	30,72 t	6 t
Émissions de CO <sub>2</sub>	324 TeCO <sub>2</sub>	225 TeCO <sub>2</sub>	230 TeCO <sub>2</sub>	125 TeCO <sub>2</sub>

Année	2019	2020	2021	2022
Énergie consommée	871 MWH	760 MWH	800 MWH	784 MWH

Mois de référence				janv-22
Poids du serveur Hyperv2	/	/	/	3438 Go

## Nos objectifs environnementaux

**Consommations**  
(pour 2025, base 2019 par collaborateur)  
Nous avons fixé ces objectifs avant la crise Covid pour nous permettre de nous comparer aux autres entreprises, tout en étant conscients de nos spécificités et de l'ancienneté de nos bâtiments.

-12% d'eau consommée

-20% de papiers consommés

-10% de déchets non triés

-28% TeCO<sub>2</sub> émis (déplacements, flotte auto et consommation d'énergie des bureaux)

**Sobriété énergétique**  
(pour 2023 vs. 2021)

Pour être plus ambitieux et aller au-delà des attentes gouvernementales, nous nous sommes fixé un nouvel objectif de sobriété.

-10% d'énergie consommée

**Tri des serveurs**  
(entre 1 jan 2023 et 1 jan 2024)  
Objectif qui compte pour 10% de l'intéressement.

-8% du poids de Hyperv2

# Remerciements

Nous remercions l'ensemble des collaborateurs, le comité de direction, les administrateurs et le président de la Mutuelle Saint-Christophe assurances, mais aussi les délégués, présidents et vice-présidents de régions, les partenaires et amis de la Mutuelle. C'est grâce à ces contributeurs et leurs actions directes et indirectes que la Mutuelle enrichit sa politique RSE année après année pour construire sa trajectoire durable.

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 de la communication interne, de la RSE et des services généraux.
- Sa rédaction a été coordonnée par **Marion Jardin**, cheffe de projets RSE et **Nathalie Vulot-Guinde**, chargée de mission secrétariat général et conformité.
- Sa conception graphique a été réalisée par **Valérie Dolisy**, chargée de communication et graphiste.

Sous la supervision de **Sophie Humbert**, directrice des Ressources Humaines, de la communication interne, de la RSE et des services généraux.

**François Atipo-Ngapy**, responsable Saint-Christophe Solidarité  
**Aurélien Besnou**, responsable paie et ADP  
**Philippe Charles**, inspecteur commercial enseignement  
**Nelly Claire**, chargée paie et ADP, référente handicap  
**Virginie Crestia**, responsable de l'événementiel  
**Gerst Dando**, chargée de missions solidarité  
**Jean-Louis David**, responsable Saint-Christophe Prévoyance  
**Marc Eteve**, directeur technique  
**Caroline Fournière**, chargée de développement des ressources humaines  
**Bertille Freudenreich**, responsable expérience client et digital  
**Marie-Ève Gennetais**, responsable du service relation clients  
**Sophie Hessel**, directrice marketing, innovation et mutualité  
**Monseigneur Antoine Hérouard**, président de la Mutuelle Saint-Christophe assurances  
**Frédéric Laroche**, inspecteur commercial enseignement  
**Géraldine Lasseigne**, responsable des services généraux  
**Marianne Malle**, coordinatrice mutualité nationale  
**Pascale Mazingue**, manager services indemnisation

**Céline Marchand**, directrice administrative et financière  
**Aline Puvilland**, chargée de mission mutualité, partenariats et solidarité  
**Pascal Paget**, inspecteur grands comptes marchés fondateurs  
**Philippe Portejoie**, inspecteur technique  
**Caroline Prévot**, responsable du secrétariat général  
**Jean-François Quiquerez**, chargé d'études  
**Marie-Emmanuelle Schiltz**, directeur général  
**Nathalie Stasse**, chargée de développement des ressources humaines  
**Christine Silvain**, responsable marchés fondateurs  
**Aurélien Tafani**, chargé de marketing, études et marque  
**Stéphanie de la Trambais**, responsable offres et produits  
**Elisa Touchet**, chargée de communication interne  
**Lynelle Tsoumou**, responsable sinistres auto RC/IC  
**Brigitte Violet**, responsable mutualité, partenariats et solidarité  
**Valérie Verchezer**, chef de projets solidarité et déléguée générale du Fonds Saint-Christophe  
**Alex Verroeuilst**, responsable actuariat et statistiques

Suivez-nous sur



[www.saint-christophe-assurances.fr](http://www.saint-christophe-assurances.fr)

