

# Rapport d'engagement



Mutuelle Nationale des Hospitaliers

# À propos

La MNH et son groupe publient cette année encore leur déclaration de performance extra-financière (DPEF). Ce rapport permet de mieux comprendre la manière dont leurs engagements sociaux, sociétaux et environnementaux contribuent à leur performance globale. Ce document présente les actions RSE\* concrètes et les indicateurs de performance extra-financière du Groupe.

Cette déclaration de performance extra-financière a été construite avec la participation de toutes les entités du Groupe (assurance, banque et services) ainsi que ses directions fonctionnelles.

\* La Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) est définie par la Commission européenne comme l'intégration volontaire, par les entreprises, de préoccupations sociales et environnementales à leurs activités commerciales et leurs relations avec les parties prenantes.

## Sommaire

Entretien avec Benoît Fraslín et Médéric Monestier	P.03
Manifeste	P.06

# 07



### Un modèle mutualiste fondé sur l'affinitaire

La MNH : histoire d'un engagement	P.08
Nos activités	P.09
Chiffres clés	P.10
Notre modèle d'affaires	P.11
Éléments de stratégie et perspectives d'avenir	P.12
Cartographie de nos risques extra-financiers	P.13
Matrice de matérialité	P.14

# 15



### Ce qui nous anime

Notre engagement RSE	P.16
<b>01</b> Nous battre collectivement pour la santé des professionnels de santé	P.17
<b>02</b> Porter une attention constante à l'épanouissement de nos collaborateurs	P.23
<b>03</b> Faire vivre une gouvernance garante de nos valeurs mutualistes	P.27
<b>04</b> S'engager pour un monde durable	P.31

Contacts, crédits	P.35
-------------------	------

# Défis rencontrés par le monde de l'hôpital, réforme de la Protection Sociale Complémentaire des hospitaliers: la MNH répond présent

Entretien avec Benoît Fraslin, Président et Médéric Monestier, Directeur général de la MNH et de son groupe, interrogés par Jacqueline Bonhomme, responsable communication interne et Mathieu Revel, contrôleur financier.



« Les hospitaliers demeurent mobilisés pour tous. Il est grand temps qu'à notre tour nous prenions mieux soin d'eux. »

**BENOÎT FRASLIN /**  
PRÉSIDENT DE LA MNH ET SON GROUPE

**JACQUELINE BONHOMME**  
**L'hôpital public est en crise. Mais pouvez-vous nous dire où en sont les hospitaliers ?**

**BENOÎT FRASLIN** La crise de l'hôpital ne date pas d'hier. Budgétaire et organisationnelle, elle est avant tout humaine. L'épidémie de Covid-19 a accéléré la fatigue et la fragilisation, notamment psychologique, des personnels de santé. L'observatoire MNH mis en place avec Odoxa a mis en lumière que 64 % d'entre

eux souffrent de troubles du sommeil. 87 % estiment que leur métier est fatigant. 69 % déclarent vivre avec toujours au moins une source de stress dans leur vie. Plus préoccupant encore, un agent sur quatre se considère en mauvaise santé. Leurs journées d'absence pour raison de santé ont d'ailleurs bondi de 41 % depuis 2016. En quête d'un meilleur équilibre entre vie privée et vie professionnelle, certains quittent l'hôpital. Le contexte inflationniste de 2022 a accentué les difficultés financières des

personnes aux revenus les plus modestes. Malgré toutes ces problématiques, les hospitaliers demeurent mobilisés pour tous. Ils accueillent, écoutent et soignent. Il est grand temps qu'à notre tour nous prenions mieux soin d'eux.

MATHIEU REVEL

## Justement, que met en place la MNH à destination des hospitaliers ?

**MÉDÉRIC MONESTIER** La MNH ne prétend pas résoudre à elle seule l'intégralité des problèmes se posant aux professionnels de santé ; elle peut néanmoins améliorer les conditions d'exercice de leur métier. Nous avons ainsi opéré un choix stratégique fort : nous concentrer sur notre mission d'assureur mutualiste affilié au monde de la santé. Notre engagement sociétal, rappelé dans notre politique RSE, nous permet d'être constamment à l'écoute de nos collaborateurs, adhérents et parties prenantes pour parfaire jour après jour nos actions. Nous avons pu faire évoluer notre offre assurantielle afin de proposer des solutions adaptées à tous les soignants, y compris ceux en situation de fragilité financière. Nous renforçons également nos initiatives de prévention. Notre observa-

toire, évoqué par le Président Benoît Fraslín, est une illustration de la volonté de la MNH de comprendre les hospitaliers et d'agir au plus près de leurs besoins. Notre fondation d'entreprise accompagne les populations fragiles et lutte contre la renonciation aux soins. La tâche est immense mais elle nous porte tous.

JACQUELINE BONHOMME

## Dans le contexte que vous décrivez, comment percevez-vous l'entrée en vigueur de la réforme de la Protection Sociale Complémentaire (PSC) dans la fonction publique hospitalière à l'horizon du 1<sup>er</sup> janvier 2026 ?

**MÉDÉRIC MONESTIER** L'esprit de la réforme est vertueux : il s'agit de ne laisser aucun hospitalier sur le bord de la route en garantissant à chacun une couverture assurantielle. Contrepartie de cette avancée, les hospitaliers abandonneront leur liberté de choix, transférée aux établissements de santé. C'est à cet échelon-là que notre regard doit à présent se porter. EHPAD, CHU, cliniques, tous les établissements de santé ne disposent pas des mêmes moyens financiers.



« L'esprit de la réforme de la PSC est vertueux : il s'agit de ne laisser aucun hospitalier sur le bord de la route en garantissant à chacun une couverture assurantielle. »

**MÉDÉRIC MONESTIER** /  
DIRECTEUR GÉNÉRAL DE LA MNH ET SON GROUPE



Comme nous l'avons vu, nous mettons également en place des outils d'observation de la santé physique et psychique des soignants : un observatoire MNH annuel mais aussi une ligne téléphonique d'écoute et ce que nous nommons notre Bureau d'Intelligence Collective. Cette nouvelle instance de la MNH rassemble à intervalle régulier des professionnels de la santé de tous horizons. Elle leur permet d'échanger et de consigner par écrit leurs réflexions et analyses, de manière entièrement libre et anonyme. Une source précieuse d'information que nous souhaitons mettre en partage en éditant un livret de bonnes pratiques. Notre identité mutualiste et affinitaire du monde de la santé, enfin, se traduit quotidiennement par un engagement total de nos équipes : plus de 10 000 actions de terrain ont ainsi été menées en 2022 avec les établissements de santé. Quelles que soient les conditions de mise en œuvre de la réforme, nous répondrons présent. 🟢

Il serait incompréhensible qu'un agent bénéficie d'une protection moindre qu'un autre agent exerçant dans un établissement voisin. La structuration des appels d'offres devra donc garantir une égalité de traitement entre hospitaliers. D'autres points doivent retenir notre attention : à quel niveau se portera la cotisation employeur, surtout compte-tenu de l'état actuel des finances de l'hôpital public ? Au-delà de la prise en charge curative des agents, quelle politique de prévention sera mise en place dans le futur modèle ?

**MATHIEU REVEL**  
**De quelle manière la MNH se prépare-t-elle à ce changement ?**

**BENOÎT FRASLIN** Pour que la réforme de la PSC soit un succès, nous dialoguons en permanence avec les pouvoirs publics sur tous les points qui viennent d'être évoqués par Médéric Monestier. Notre forte implantation territoriale et nos 548 élus, tous issus du monde hospitalier, nous permettent de nous forger une image précise, documentée et constamment actualisée des besoins des professionnels de santé.



**JACQUELINE BONHOMME** /  
RESPONSABLE COMMUNICATION INTERNE



**MATHIEU REVEL** /  
CONTRÔLEUR FINANCIER

## Manifeste

Fondée et administrée par des hospitaliers, la MNH est la mutuelle de référence des professionnels de santé. Depuis 1960, nous sommes engagés au quotidien auprès de nos adhérents et des établissements hospitaliers partout en France. Avec eux, nous œuvrons à améliorer le quotidien des professionnels de la santé et du social par nos produits, nos services, nos actions et nos prises de parole. Nous sommes mutualistes.

Nos produits, nos services et nos actions de solidarité sont discutés et validés par nos adhérents, à travers un processus de démocratie représentative et participative. Notre système de santé dépend de la santé de ceux qui le font vivre. C'est pour cette raison que nos collaborateurs et nos adhérents se battent collectivement pour la santé de tous.



# Un modèle mutualiste fondé sur l'affinitaire

## Notre histoire

### 1960 /

Naissance de la MNH à l'initiative d'Henri Fabre, directeur de l'hôpital de Montargis.

### 1970 /

Création du service dédié au handicap.

### 1991 /

Mise en place du service Promotion de la Santé pour aider les hospitaliers à prendre soin de leur santé.

### 2007 /

Création de MNH Prévoyance.

### 2013 /

Développement d'une offre de services globale dédiée au monde de la santé.

### 2014 /

Lancement de la Grande Cause MNH en faveur de l'accessibilité aux soins des personnes en situation de handicap.

### 2014 /

Entrée de la MNH au capital de la Banque Française Mutualiste, dédiée aux agents du service public.

### 2017 /

Création du groupe MNH qui rassemble l'assurance (santé et prévoyance), la banque et les services.

### 2019 /

Création de la Fondation MNH (alors appelée nehs Dominique Bénéteau) qui a pour mission de prendre soin de l'humain dans la santé.

### 2020 /

60 ans de la MNH. Relancement de la Grande Cause en faveur de l'accès à la santé des personnes vulnérables et en situation de handicap.

# La MNH: histoire d'un engagement

La **Mutuelle Nationale des Hospitaliers** (MNH) est née de la volonté des hospitaliers de couvrir solidairement leurs besoins de protection en santé. À l'initiative d'Henri Fabre, alors directeur de l'hôpital de Montargis (Loiret), elle voit le jour le 1<sup>er</sup> février 1960.

Immédiat, le succès de la MNH se traduit par de nombreuses adhésions et l'extension de son champ d'activité : en 1970, un service dédié au handicap ; en 1991, un service de promotion de la santé pour aider les hospitaliers à prendre soin de leur santé ; en 2007, une offre de prévoyance (MNH Prévoyance).

À cette date, la MNH est devenue une référence incontournable dans son domaine. Soucieuse d'étendre et de pérenniser sa mission historique dans la santé et le social, elle s'engage dès 2013 dans la diversification de son activité : traitement du linge médical avec Kalhyge, prise en charge des déchets de soins grâce à Proserve DASRI, conseil et formation avec Oratorio, crèches hospitalières, médias professionnels, etc. En complément de cette offre de services, la MNH devient actionnaire majoritaire de la Banque Française Mutualiste, dédiée aux agents du secteur public. Fruit de toutes ces avancées, un groupe est constitué.

Tout au long de ces années, la MNH continue à innover pour ses adhérents. Ainsi renoue-t-elle avec un de ses engagements historiques par le lancement,

en 2014, de la Grande Cause MNH pour l'accessibilité aux soins des personnes en situation de handicap (opération renouvelée en 2020). En 2019, elle crée une fondation d'entreprise dont la mission est d'encourager l'entraide, l'écoute et le partage entre toutes les parties prenantes de la santé (patients, familles, professionnels du soin, aidants et proches). Autant d'engagements révélateurs de l'identité et des valeurs de la MNH et de son groupe, le seul du monde de la santé et du social à être à la fois mutualiste et affinitaire. C'est cette connaissance approfondie du quotidien et des besoins des hospitaliers qui a permis au Groupe d'être pleinement opérationnel et réactif lors de la crise de Covid-19 survenue en 2020.

Grâce à sa politique de diversification dans le secteur de la santé, la MNH a consolidé les bases affinitaires de son modèle. Un atout majeur dans la perspective de l'extension de la Protection Sociale Complémentaire (PSC) à la fonction hospitalière. La réforme, qui entrera en application dès 2026, implique que les agents publics de la santé seront automatiquement affiliés à la mutuelle choisie par leur établissement d'appartenance. Les contrats individuels, sur lesquels la MNH s'est bâtie, céderont la place à des contrats collectifs. Face à ce nouveau défi, la MNH peut compter sur le soutien des acteurs de la santé et du social. 5 000 établissements et un million de bénéficiaires en santé et prévoyance lui font aujourd'hui confiance. 🌱



« Depuis sa création, la MNH se bat pour garantir une meilleure santé pour les soignants. Un engagement résolument affinitaire au cœur de son histoire et qui continuera de guider son avenir. »

**JEAN-PASCAL PRADEL** /  
PRÉSIDENT DÉLÉGUÉ DE LA MNH  
ET SON GROUPE

# Nos activités

## Assurance santé & prévoyance

**Pionnière, innovante et solidaire, la MNH propose aujourd'hui des garanties santé adaptées et évolutives,** des prestations de prévention, des services et des conseils pour aider ses adhérents à préserver leur bien-être. La MNH fonctionne aussi selon un principe de solidarité intergénérationnelle et propose, via MNH Prévoyance, de nombreuses prestations en cas de dépendance, de décès, de perte d'autonomie ou d'invalidité pour permettre à ses adhérents de faire face aux aléas de la vie.

## Banque

**Seule banque en France à avoir été créée à l'initiative de mutuelles du secteur public,** la Banque Française Mutualiste propose à l'ensemble des agents du secteur public une gamme de prêts personnels, d'épargne et d'assurances de prêts à des conditions attractives.

## Services

**Le Groupe propose une offre globale de services dédiés au monde de la santé** afin de répondre au mieux à l'ensemble des besoins des professionnels de la santé. Cette offre inclut aussi bien des activités industrielles que des médias spécialisés, du conseil et de la formation.

## Focus Services

### Blanchisserie

Spécialiste de la blanchisserie et de l'hygiène textile, Kalhyge propose des services de traitement du linge en établissement de santé afin de garantir la propreté des espaces et le bien-être des collaborateurs et visiteurs. L'entreprise met également à disposition un catalogue de vêtements professionnels de protection et de produits d'hygiène.

### Conseil

Le cabinet de conseil Oratorio se donne pour objectif d'accompagner, de soutenir et de protéger les établissements de santé face aux nombreuses transformations du secteur. Il apporte son expertise sur des sujets variés tels que la stratégie RH, le management des établissements de santé, la responsabilité sociétale (RSE) ou encore la cyber-prévention.

### Formation

Phosphoria, marque portée par L'Entreprise Médicale, est un organisme de formation spécialisé dans le secteur sanitaire et médico-social. Parmi les formations proposées : le management en établissement de santé, la gestion des risques psycho-sociaux des soignants et les bonnes pratiques de relation patient.

### Gestion des DASRI

Premier opérateur français de la gestion des DASRI (déchets d'activités de soins à risques infectieux et assimilés), Proserve DASRI prend en charge les déchets de soins des établissements de santé et traite annuellement 75 000 tonnes de déchets de soins à risques infectieux.

### Parcours de soin

Éditeur, intégrateur et distributeur de solutions de santé, NEHS DIGITAL travaille à améliorer l'efficacité du parcours de soins. C'est pourquoi il a développé une expertise dans cinq domaines : l'imagerie médicale, la télé-médecine, l'organisation du service médical d'interprétation, la production et la coordination des soins et l'intégration de logiciels dédiés au monde de la santé (par l'intermédiaire de Xpéris). Plus de 2 600 établissements de santé lui font aujourd'hui confiance. En complément, MEDICEA propose une offre globale de télé-secrétariat : gestion des appels entrants, audit et production de comptes-rendus médicaux pour plus d'une centaine d'établissements de santé.

### Gestion de crèches hospitalières

MNH Services À l'Enfance est spécialiste de la garde d'enfants en milieu hospitalier et intervient dans la création, la gestion, l'audit et la coordination de ces structures.

### Médias professionnels spécialisés en santé

Le Groupe Profession Santé édite neuf médias, à la fois traditionnels (papier et web) et *pure-players* numériques, afin d'informer au mieux ses 700 000 lecteurs sur les actualités du secteur de la santé et du social. Lancé en 2012, Hospimedia propose quant à lui des services digitaux sur abonnement afin d'accompagner les décideurs de la santé au quotidien.

### Événementiel

Depuis 40 ans, Quinze Mai se donne pour mission de concevoir des événements créateurs de valeur. L'entreprise se spécialise dans les congrès et salons scientifiques et médicaux.

# Chiffres clés

1,1 Md€

de chiffre d'affaires  
en 2022



**1 000 000**

de bénéficiaires en santé et prévoyance



**5 100**

collaborateurs et collaboratrices



**90 000**

professionnels de santé  
libéraux accompagnés



**5 000**

établissements  
couverts

1 200 000

clients bancaires

# Notre modèle d'affaires

## Grandes tendances

- Crise de l'hôpital et dégradation de la santé des soignants
- Transition énergétique
- Risques cyber et protection des données personnelles de santé
- Transformation numérique et digitalisation des usages
- Réforme de la protection sociale complémentaire des agents de la fonction publique hospitalière (2026)

## Nos ressources

### Une politique d'investissement dynamique

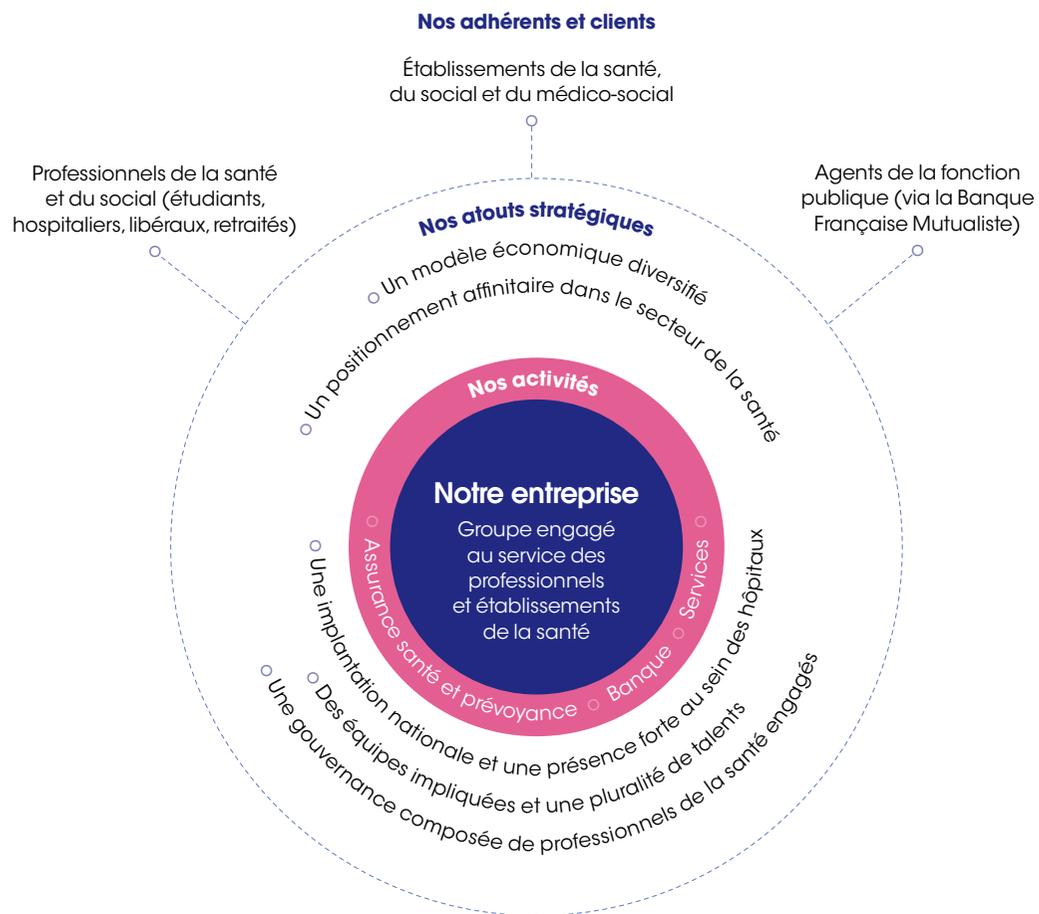
- **31 M€** d'investissements corporels et incorporels
- **518 M€** de capitaux propres
- **1 828 M€** d'actifs gérés

### Un recrutement basé sur la pluralité des talents

- **3 domaines d'activité** : assurance santé et prévoyance, banque, services
- **5 100** collaborateurs
- **52 %** de collaboratrices
- **4 %** de travailleurs en situation de handicap

### Un maillage territorial dense

- Présence de la MNH dans **100 % des 136 groupements** hospitaliers de territoire
- **2 000** correspondants collaborateurs dans les hôpitaux relayant les valeurs et l'offre de services de la MNH
- **10 000** actions de terrain réalisées dans les établissements de santé
- **548** élus issus du monde hospitalier
- **44** sites Proserve DASRI
- **40** sites Kalhyge



## Création et partage de la valeur

### Valeur financière

- **1,1 Md€** de chiffre d'affaires en 2022

### Valeur sociétale

- **12 M€** de crédits alloués à l'action sociale et aux minorations de cotisations
- **125** délégués handicap sur le terrain
- **8 M€** de financement sur 5 ans pour la fondation d'entreprise
- **11** collaborateurs formés au secourisme

### Valeur environnementale

- **100 %** des investissements sur les marchés financiers bénéficient d'une analyse ESG (hors obligations souveraines)
- **100 %** des sites certifiés ISO 14001 (Proserve DASRI)
- **89 %** de déchets infectieux (DASRI) valorisés énergétiquement (Proserve DASRI)

### Valeur humaine

- **36 %** de femmes dans les instances de direction opérationnelle (COMEX, CODIR, CODG)
- **45 %** de femmes au Conseil d'Administration
- **983** recrutements en CDI en 2022 (soit 30 % des recrutements)
- **220** contrats en alternance, professionnalisation et stage
- **60 %** de salariés et 38 % des élus ont suivi au moins une formation en 2022
- **10<sup>ème</sup>** au classement TOP EMPLOYEURS dans le domaine de l'assurance et de l'assistance (MNH)

## Piliers RSE

○ Nous battre collectivement pour la santé des professionnels de santé

○ Porter une attention constante à l'épanouissement de nos collaborateurs

○ Faire vivre une gouvernance garante de nos valeurs mutualistes

○ S'engager pour un monde durable

# Éléments de stratégie et perspectives d'avenir

Depuis sa fondation, la MNH s'est placée au service des professionnels de santé. Le groupe qu'elle a constitué plus récemment s'est imposé comme un acteur majeur de l'économie sociale et solidaire.

## Les solutions de protection développées par la MNH et son groupe à destination des professionnels de santé et de leurs employeurs se sont enrichies et étendues au fil des ans :

solutions bancaires, offres de formation et d'information, services de crèche hospitalière, solutions de gestion des déchets infectieux (DASRI), etc. En toile de fond de cette diversification, la crise de l'hôpital s'est installée avec pour conséquence, pour les soignants, la fragilisation de leur santé physique et psychique ainsi qu'un sentiment de perte de sens dans l'exercice de leur métier. Comme le souligne l'observatoire MNH annuel publié en mai 2022, l'épidémie de Covid-19 survenue en 2020 et persistante jusqu'en 2021 a encore accentué cette crise hospitalière, soumettant brusquement les personnels de santé à un niveau de stress et à une intensité de travail sans précédent comparés au reste de la population active. Compte-tenu du profil singulier et du rôle essentiel des professionnels de santé pour la société, la MNH se devait de répondre à cette nouvelle donne. Acteur responsable et désireux de contribuer activement à un monde plus solidaire, le Groupe a choisi d'intensifier son engagement sociétal en lançant une

démarche RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises). Une démarche d'autant plus nécessaire que la crise du secteur hospitalier se révélait structurelle.

Son objectif : se battre pour la santé des hospitaliers, celle de ses collaborateurs et, indirectement, pour la santé de tous. Ainsi la MNH a-t-elle fait deux choix stratégiques déterminants.

En premier lieu, elle s'est recentrée sur sa mission originelle de protection de la santé des professionnels :

- en rénovant son offre assurantielle afin de mieux répondre aux besoins de santé de ses adhérents dans le respect de leur situation sociale et de mieux les couvrir face aux aléas de la vie ;
- en refondant sa politique de prévention afin d'avoir un impact positif sur leur état de santé. Dans cette optique, elle a construit des outils d'observation avec ses partenaires institutionnels pour suivre objectivement leur état de santé, avec un focus particulier sur l'état psychique des professionnels de santé et sur la santé des femmes qui composent la majorité des personnels hospitaliers.

Consciente des fragilités financières et sociales d'une partie de ses adhérents,

elle a également amplifié son engagement mutualiste en déployant une politique d'accompagnement social sur les territoires visant notamment à réduire le risque de renoncement aux soins.

Ce qui a guidé le second choix de la MNH, c'est la conviction que le système de santé doit intégrer une démarche de développement durable. En effet, au cœur des mutations sociales et sociétales, les professionnels de la santé et du social doivent pouvoir retrouver le sens premier de leur mission — prévenir et soigner — sans que leurs pratiques ne contribuent à la dégradation de l'environnement. Ainsi, la MNH et son groupe souhaitent s'engager avec eux afin de créer un véritable choc d'attractivité en remettant le patient et l'ensemble des professionnels de santé au cœur des préoccupations. C'est pour cela qu'elle porte une attention particulière à ce que l'ensemble de ses activités contribue à l'épanouissement des individus et à la réduction, aussi grande que possible, de son empreinte écologique. Aujourd'hui, le Groupe accompagne déjà les employeurs dans des solutions de performance durable.

Véritable levier d'accélération de toutes ces transformations, la stratégie RSE du Groupe permet plus que jamais d'être à l'écoute des adhérents et des parties prenantes de la MNH, mais aussi de renforcer le bien-être de ses collaborateurs. Elle atténue ainsi les risques que le Groupe encourt tout en améliorant ses performances économiques et opérationnelles. 🌱



« Plus que jamais, la MNH se concentre sur son métier d'assureur mutualiste. Le Groupe veille également à minimiser l'impact environnemental de ses activités. »

**LAURIANA ALLOUCHE /**  
DIRECTRICE DE LA STRATÉGIE

# Cartographie de nos risques extra-financiers



« En 2022, la MNH et son groupe ont établi une cartographie de leurs risques extra-financiers afin d'identifier les enjeux principaux et prioriser les actions. »

JÉRÔME ANÉ /  
DIRECTEUR GÉNÉRAL DÉLÉGUÉ

Les risques encourus par la MNH et son groupe sont surtout opérationnels et stratégiques, c'est-à-dire générés par leurs activités ou leur gouvernance et ayant un impact sur l'environnement et la société. Le Groupe a donc défini quatre piliers RSE sur lesquels il souhaite avoir un impact positif. Il s'est appuyé sur des *benchmarks* pour établir une cartographie des risques extra-financiers.

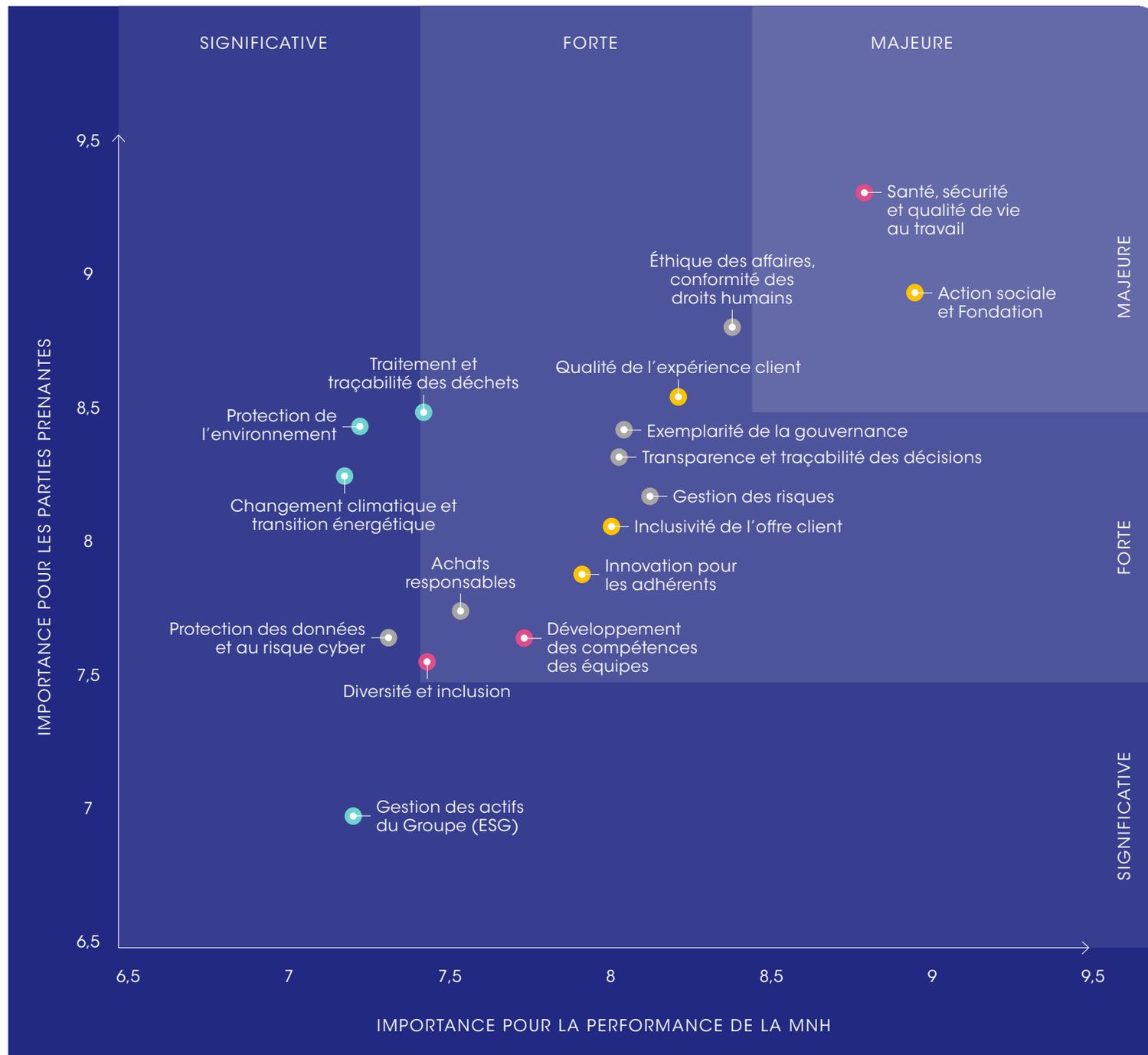
	Pilier RSE	Risque identifié	Engagement associé
PILIER 1 Sociétal	Nous battre collectivement pour la santé des professionnels de santé	Risque d'insatisfaction de nos adhérents	Le Groupe contribue activement à la bonne santé des professionnels de santé adhérents et non adhérents.
		Risque de renoncement aux soins et à toute couverture assurantielle pour les populations en situation de précarité	Le Groupe porte une attention particulière à l'accès à la santé pour tous.
PILIER 2 Social	Porter une attention constante à l'épanouissement de nos collaborateurs	Risque d'absentéisme, de <i>turnover</i> et d'atteinte à la cohésion sociale	Le Groupe garantit la santé et la sécurité de ses collaborateurs et se montre attentif en matière de diversité, d'inclusion, de parité et de solidarité intergénérationnelle.
		Risque d'inadéquation entre les compétences des collaborateurs et les besoins de l'entreprise avec un risque de manque d'attractivité sur le marché du travail	Le Groupe accompagne ses collaborateurs tout au long de leurs carrières et assure un juste partage de la valeur créée par ses métiers.
PILIER 3 Gouvernance	Faire vivre une gouvernance garante de nos valeurs mutualistes	Risque de corruption et d'atteinte à l'éthique des affaires	Le Groupe se porte garant de l'intégrité de ses activités et agit au quotidien dans un souci d'éthique professionnelle pour la protection des personnes.
		Risque d'inadéquation des compétences et de dysfonctionnement de notre modèle mutualiste	Le Groupe met en place une organisation démocratique garante de l'adéquation de ses offres et de ses actions avec les attentes du terrain et les valeurs mutualistes.
		Risque d'atteinte à la sécurité de nos données	Le Groupe met en place un dispositif d'accompagnement assurant la qualité de l'engagement, de la représentation en territoire et des grandes décisions de gestion prises par la gouvernance politique.
PILIER 4 Environnement	S'engager pour un monde durable	Risque d'atteinte à la sécurité de nos données	Le Groupe met en place des dispositifs techniques de sécurité et de protection de ses données.
		Risque d'impact négatif sur l'environnement	Le Groupe s'engage dans une démarche qui intègre l'enjeu environnemental dans l'ensemble de sa stratégie, aujourd'hui et demain.
		Risque d'inadéquation entre nos enjeux RSE et nos investissements	

# Matrice de matérialité

En 2022, la gouvernance de la MNH a identifié 17 enjeux de développement durable majeurs au vu de son activité et de sa stratégie. Ces enjeux ont ensuite été soumis à l'appréciation de ses parties prenantes (adhérents, élus, collaborateurs) afin d'établir une hiérarchie basée sur l'impact de chaque enjeu sur la performance du Groupe et les attentes des différentes parties prenantes. Cette matrice de matérialité, qui a servi de base à la cartographie des risques extra-financiers, sera prochainement élargie aux autres entités du Groupe et parties prenantes.

858 réponses dont :  
 496 adhérents  
 295 collaborateurs  
 67 élus

- Sociétal
- Social
- Gouvernance
- Environnement





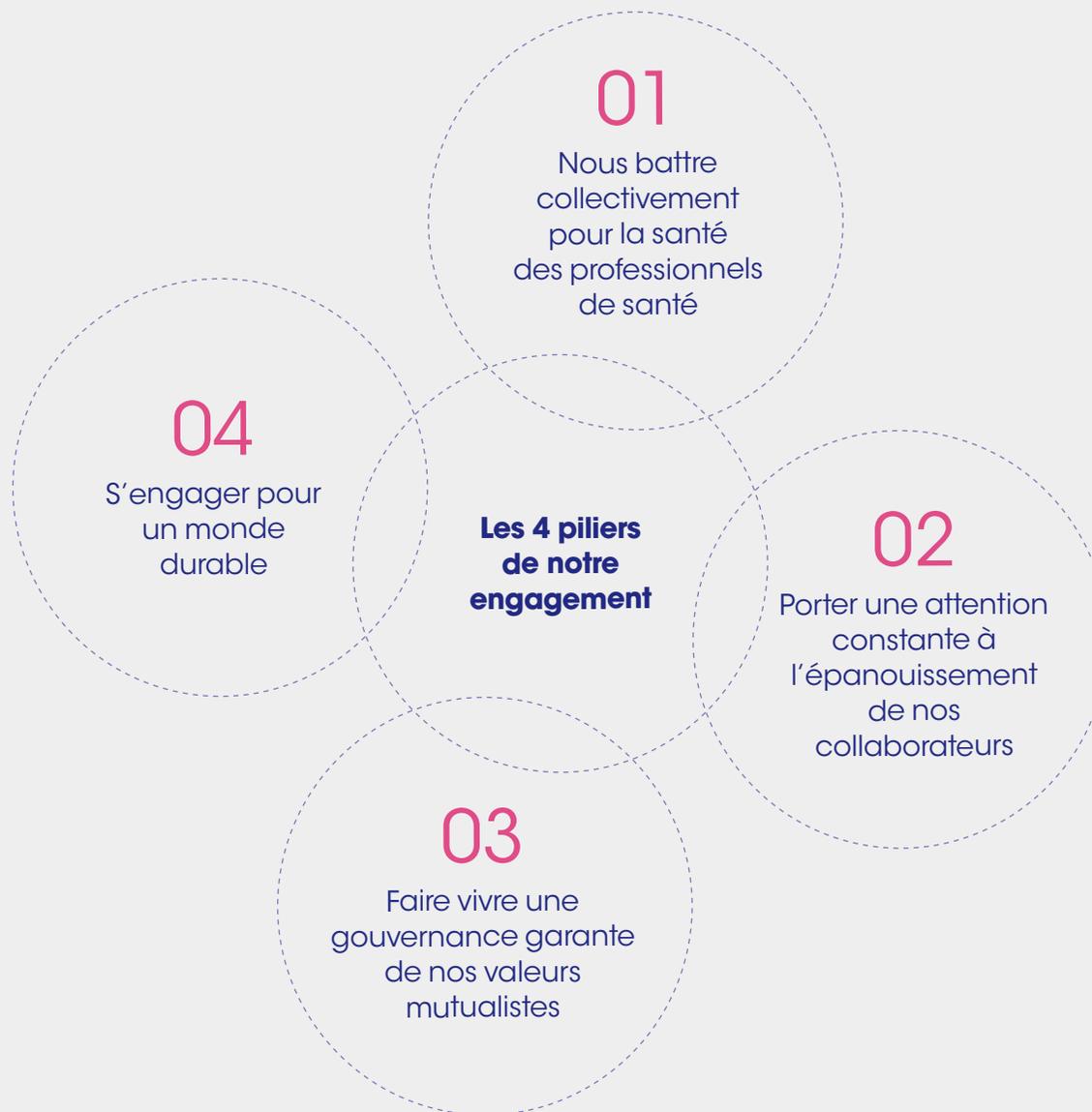
# Ce qui nous anime

# Notre engagement RSE



« En 2022, la MNH a formalisé son engagement RSE autour de quatre grands piliers. Ils guident notre action afin de remplir plus que jamais notre mission historique : protéger la santé de celles et de ceux qui nous soignent. »

**CÉLINE VAN STEENBRUGGHE** /  
DIRECTRICE DE LA COMMUNICATION





01

## **Nous battre collectivement pour la santé des professionnels de santé**

Forte des valeurs mutualistes et profondément humaines inscrites dans son ADN depuis sa création, la MNH porte une attention particulière à l'accès aux soins et mène, depuis plus de 60 ans, une politique d'action sociale et de solidarité. Elle veille à la bonne santé des professionnels de santé, adhérents et non adhérents. Cet engagement sociétal se manifeste par l'action de la mutuelle et par celle de sa fondation d'entreprise depuis 2019.

## Placer la santé de ses adhérents au cœur des priorités de la MNH

La MNH met tout en œuvre afin de prendre soin des professionnels de santé et de les accompagner au mieux : offres adaptées à chacun d'eux et politique d'action sociale forte à destination des adhérents en difficulté. Elle place la qualité de service et l'expérience client au cœur de son dispositif d'accompagnement.

### Une offre de protection globale et inclusive

— Plaçant l'affinitaire au cœur de son modèle, la MNH a développé des offres de santé et prévoyance adaptées à l'ensemble des acteurs de la santé. Ses adhérents comprennent aussi bien l'ensemble du personnel hospitalier que les retraités et les libéraux. La MNH a également développé une offre adaptée aux étudiants de la santé et du social sous la marque MNH Campus. Celle-ci propose une assurance adaptée aux budgets des étudiants et inclut une assurance Responsabilité Civile Professionnelle Étudiante gratuite. MNH Campus rassemble également des ressources utiles à tous les étudiants de la santé et du social : quiz d'aide aux révisions, abonnement à prix réduit aux médias des professionnels de la santé (Le Quotidien du Médecin,

Le Quotidien du Pharmacien, Le Généraliste) et offres d'emploi.

La MNH propose également des assurances prévoyance adaptées aux professionnels de la santé. Afin d'aider les soignants à faire face aux aléas de la vie, ces offres garantissent par exemple le maintien du salaire de l'adhérent en cas d'arrêt de travail ou de maladie : un point indispensable pour les acteurs hospitaliers qui voient souvent leurs revenus diminuer en cas d'arrêt. Les agents de la fonction publique sont également accompagnés financièrement par la Banque Française Mutualiste, qui développe des produits et services bancaires responsables et solidaires. Depuis 1998, la Banque Française Mutualiste soutient ses adhérents en difficulté par l'intermédiaire de son prêt BFM Solidarité, qui propose un accompagnement financier en cas de maladie, décès ou invalidité et permet de ne pas contribuer au surendettement de l'adhérent.

Outre la qualité et l'étendue des contrats proposés par la MNH, chaque adhérent accède à des services complémentaires afin de faciliter son parcours de soins. La mutuelle met en place un service d'assistance à la garde d'enfants et d'animaux ou d'aide-ménagère en cas d'hospitalisation ou d'immobilisation à domicile. Elle propose enfin un certain nombre de ressources utiles accessibles directement en ligne : podcasts de relaxation, soutien psychologique en ligne, fiches de prévention...

### Une politique d'action sociale forte

— Au-delà de son offre de protection adaptée à tous les acteurs de la santé et du social, la MNH s'attache à accompagner ses adhérents à toutes les étapes de leur vie, y compris dans les moments de difficultés personnelles

et professionnelles. En 2022, elle porte le montant des crédits alloués à son action sociale et aux minorations de cotisations à plus de 12 M€. Menée par le service de l'Engagement Social, cette politique volontariste vise à réduire le reste à charge des personnes risquant de renoncer aux soins, à favoriser la reprise de l'activité professionnelle des soignants à la suite d'une interruption médicale ou d'une reconversion professionnelle et à accompagner les adhérents en situation de handicap dans l'équipement de leur logement afin de leur permettre de rester autonomes. Ces aides ont permis de soutenir plus de 27 000 adhérents en 2022. Particulièrement sensible aux problématiques liées au handicap, la MNH a aussi développé un réseau de 125 délégués handicap. Membres des bureaux départementaux, ils sont, sur le terrain, le relais entre les adhérents en situation de handicap, ou leur famille, et la mutuelle.

### À l'écoute de nos adhérents

— La MNH s'efforce de répondre au mieux aux attentes de ses adhérents en déployant un service client *phygital* rapide, efficace et accessible à tous, disponible à la fois en ligne et *in situ*. Elle poursuit depuis plusieurs années la digitalisation de ses services : en 2022, elle a lancé une application mobile qui permet aux adhérents d'effectuer de nombreuses démarches en toute autonomie en un simple clic. Toutes les offres d'assurance et de prévoyance peuvent être souscrites en ligne sur le site internet de la MNH et sur son application mobile. La mutuelle met également à disposition un accès téléphonique du lundi au vendredi de 8 h à 18 h afin de permettre aux adhérents d'échanger avec un conseiller. Enfin, elle mobilise plus de 2 000 correspondants en France présents au sein même des établissements de santé. 🟢



« La MNH et son groupe ont développé leurs activités afin de répondre à tous les besoins des soignants. Depuis 36 ans, ils sont accompagnés dans leurs projets par la Banque Française Mutualiste. »

MICHEL COUDRAIS /  
DIRECTEUR GÉNÉRAL  
DE LA BANQUE FRANÇAISE MUTUALISTE



12 M€

alloués à l'action sociale  
et aux minorations de  
cotisations en 2022

## S'engager en faveur de l'accès aux soins pour tous

**Forte de son expérience en matière de protection et de santé**, la MNH s'engage sur le terrain auprès des soignants. Elle conduit de nombreuses actions de prévention au sein des établissements de santé et propose des formations au secourisme à ses collaborateurs afin d'apporter un soutien aux professionnels de santé. En 2020, le Groupe a relancé sa Grande Cause, afin de faciliter l'accès aux soins pour les personnes en situation de handicap ou de précarité.

### Au plus près des soignants

— La MNH entretient une proximité unique avec le monde de la santé et du social : elle est présente au sein même des établissements de santé et conduit des actions de prévention à destination de l'ensemble des soignants. Elle encourage aussi l'engagement sociétal de ses collaborateurs à travers des formations au secourisme.

Dans l'exercice de leur métier, les soignants sont confrontés à des problématiques de santé spécifiques pouvant entraîner des difficultés particulières et des comportements à risque, que ce soit dans l'accès à la santé, le parcours de soin ou la prévention. La MNH met donc en place des outils d'observation de la santé physique et psychique des soignants. En 2021, elle a créé le Bureau d'Intelligence Collective (BIC), qui rassemble à intervalle régulier des professionnels de la santé de tous horizons, selon une approche intergénérationnelle, interprofessionnelle et intersectorielle. Grâce à une méthode innovante qui garantit l'anonymat, le BIC permet de faire émerger avec méthode et créativité des solutions concrètes à des problématiques et enjeux auxquels les hospitaliers sont confrontés dans leurs fonctions.

En outre, la MNH a mis en place un observatoire réalisé avec l'institut d'études Odoxa\*. Celui-ci interroge les professionnels de santé sur leur état de santé. Les derniers résultats, publiés en septembre 2022, confirment le besoin d'accompagnement : 24 % des hospitaliers affirment être en mauvaise santé, soit près du double des actifs ; 64 % des hospitaliers déplorent des problèmes de sommeil, soit 17 points de plus que la moyenne des Français ; 13 % des hospitaliers consomment des psychotropes quotidiennement et 42 % ne se dépistent jamais ou rarement. C'est pourquoi la MNH s'engage, avec le soutien actif de ses élus, pour la prévention et la promotion de la santé de tous les soignants, quel que soit leur métier. Une centaine de délégués prévention répartis dans toute la France mène, dans les établissements de santé, des actions de prévention à destination des personnels hospitaliers :

- journées de sensibilisation organisées afin de diffuser les bonnes postures à adopter pour prévenir le mal de dos, première cause des arrêts de travail à l'hôpital et qui concerne principalement les femmes ;
- conférences sur les thèmes de la gestion du stress, de la prévention du *burn-out*, des addictions, des accidents de trajets ou du sommeil ;
- journées de prévention gratuites et ouvertes à tous les personnels hospitaliers autour de la santé (mammographies, vaccination, examens médicaux, etc.) ou dédiées au bien-être au travail (tests de lunettes de réalité virtuelle, fauteuils de relaxation gonflables, etc.).

### L'accès aux soins des patients en situation de handicap - Grande Cause 2020/2023

— Sensibiliser les professionnels de santé à la prise en charge des patients en situation de handicap est pour la MNH un levier majeur de l'accès aux soins pour tous et l'objet de sa Grande Cause 2020/2023. Ce projet, auquel elle associe les acteurs du monde de la santé, met en œuvre des solutions concrètes pour répondre aux profondes inégalités auxquelles les personnes en situation de handicap font face en matière de santé. Fin 2022, plusieurs projections du film *Accès à la santé : pour tous et partout ?* ont eu lieu, notamment à Clermont-Ferrand, Nancy, Rennes et Paris.

\*Échantillon de 3 013 Français représentatif de la population âgée de 18 ans et plus. Échantillon de 465 professionnels de santé dont 298 infirmiers et aides-soignants et 138 médecins. Étude réalisée du 21 avril au 9 mai 2022 pour la Mutuelle Nationale Hospitalière (MNH) et Le Figaro Santé, avec le concours scientifique de la Chaire Santé de Sciences Po.



« Répondre à la crise de l'hôpital, c'est placer le bien-être et la santé des soignants au cœur de nos préoccupations. La MNH y veille afin de leur permettre de se consacrer pleinement à leur métier. »

**SOPHIE BURY-DELMAS** /  
DIRECTRICE GÉNÉRALE ADJOINTE

À Clermont-Ferrand, une table ronde a été organisée après la projection avec des professionnels de la santé et du social. Elle a donné lieu à des discussions nourries. À Nancy, l'événement a regroupé 500 étudiants des instituts de formation adossés au CHRU et une centaine de soignants. Fait marquant : cet atelier a été intégré au cursus pédagogique des étudiants. La projection était suivie d'une tribune qui donnait notamment la parole à des patients et à des étudiants en situation de handicap, entourés de professionnels de la santé et du social. Enfin, après la projection à la clinique Saint-François d'Haguenau, une trentaine de professionnels a participé à un atelier de réflexion avec la Maison Départementale pour les Personnes Handicapées, le centre communal d'action sociale et des hospitaliers en situation de handicap. En parallèle de ces projections, des journées de sensibilisation au handicap ont permis d'échanger avec les personnels du CHU de Caen et du CH de Brive, dans le cadre de la semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées. Depuis 2021, la MNH travaille avec CoActis Santé à la diffusion de fiches pédagogiques *handconnect* destinées aux professionnels de la santé, afin d'aider ces derniers dans leur pratique quotidienne auprès de patients en situation de handicap. En 2022, ils ont développé ensemble la Banque d'Expériences, conçue sous le parrainage du secrétariat d'état chargé des personnes handicapées, afin de recenser les initiatives menées sur le terrain en faveur de l'accès à la santé des personnes en situation de handicap. 🟢

# Focus /

## Nos collaborateurs s'engagent sur le terrain avec les soignants



# 11

collaborateurs formés  
au PSE 1



### Soucieux du bien-être des professionnels de santé,

de nombreux collaborateurs de la MNH ont souhaité s'imprégner du métier de soignant et soutenir ces derniers directement sur le terrain. Certains, engagés comme secouristes depuis plusieurs années, ont notamment travaillé main dans la main avec les soignants en 2021 lors de la crise de Covid-19 pour assurer le transport de personnes en détresse vitale. Inspirée par l'engagement sociétal de

ses collaborateurs, la mutuelle a mis en place, pour la première fois en 2022, une formation aux diplômes de secourisme (PSE niveaux 1 et 2), accréditée par la Fédération Française de Sauvetage et de Secourisme. Cette formation a été suivie par 11 collaborateurs, dont 9 ont obtenu le niveau 2, plus avancé. Les collaborateurs formés ont pris part à de nombreuses opérations de secourisme et de sécurité civile : quatre d'entre eux ont tenu un poste de premiers secours lors de 15 concerts

*Starmania* donnés fin 2022, chaque concert rassemblant en moyenne 6 000 personnes ; deux intervenants de la MNH ont tenu le poste de premiers secours du Festival du Prado à Marseille en juillet 2022 ; certains collaborateurs secouristes ont également conduit le VPSP (véhicule de premiers secours à personnes) lors de huit courses cyclistes en juillet 2022 ; en novembre 2022, ils sont intervenus lors d'un accident de la route sur l'autoroute A6. L'équipe de secouristes s'est également

mobilisée à plusieurs reprises pour décharger le service des urgences de Mantes-la-Jolie. La formation, adressée cette année aux 13 responsables de territoire de la mutuelle, sera accessible à l'ensemble des salariés de la MNH dès 2023 et permettra de former jusqu'à 50 personnes. 🟢

## Agir pour la santé de tous à travers la Fondation MNH

**Lancée en 2019, la Fondation MNH est née d'une ambition :** celle de replacer l'humain au cœur du parcours de soin. Pour guider son action, elle s'est fixé deux objectifs :

- 1 améliorer l'accès à la santé de tous, notamment des plus vulnérables, en soutenant et promouvant des programmes de médiation en santé ;
- 2 enrichir le faible socle de connaissances existant par des travaux de recherche sur l'état de santé des soignants.

### Soutenir les projets associatifs de médiation en santé

— La fondation d'entreprise agit au quotidien pour favoriser la médiation en santé. Cette approche vise à lever les freins de l'accès à la santé et à la prévention en tissant des liens de confiance et de proximité avec les personnes en situation de vulnérabilité (précarité, isolement géographique, barrière de la langue, difficultés administratives, âge, handicap...). Véritable enjeu de santé publique, elle reste cependant insuffisamment reconnue des professionnels de santé et des acteurs institutionnels. Conduite en partenariat avec les porteurs de projets sou-



tenus par la Fondation MNH, cette démarche permet de sensibiliser et former les soignants dans l'accompagnement de ces publics vulnérables.

Ces cinq dernières années, la Fondation MNH a bénéficié d'une dotation de 8 M€. En 2022, elle apporte son soutien à 23 projets, dont certains sont suivis depuis plusieurs années via une aide pluriannuelle favorisant leur structuration, le changement d'échelle et l'essaimage. Les collaborateurs de la Fondation MNH effectuent régulièrement des visites de terrain afin d'entretenir une relation d'écoute, d'échange et de transparence avec les porteurs de projets et d'offrir un suivi personnalisé. La Fondation MNH leur apporte un soutien financier qui englobe les frais de fonctionnement et les dépenses de développement et d'essaimage. Elle met en relation



les différents projets soutenus et leur donne régulièrement la parole au travers d'articles et de webinaires.

Depuis 2020, la Fondation MNH propose également un accompagnement personnalisé à la mesure et l'évaluation d'impact social, déployé pour le moment auprès de 16 porteurs de projets. L'objectif est de mieux comprendre, analyser et décrire les effets des actions sur les bénéficiaires afin de contribuer à leur évolution et à la diffusion de connaissances. La Fondation MNH soutient et accompagne des initiatives émanant d'acteurs de terrain. Parmi elles :

- 1 les programmes de médiation en santé et réseau de santé de proximité portés par Médecins du Monde pour favoriser l'accès à la santé de publics fragiles éloignés du soin ;
- 2 *Ambassadeurs Santé Mentale* porté par la Fondation ARHM pour encourager la prévention en matière de santé mentale par les jeunes et pour les jeunes ;
- 3 Fablab Héphaïstos du Groupe Hôpitaux Universitaires Paris-Saclay pour développer des ateliers d'innovation participatifs dans des services hospitaliers.



« Notre Fondation d'entreprise est la concrétisation de l'engagement sociétal de la MNH et de son groupe : ses activités intègrent de nombreuses actions de médiation en santé et de recherche sur la santé des personnels de santé. »

**PHILIPPE DENORMANDIE** /  
DÉLÉGUÉ GÉNÉRAL DE LA FONDATION MNH



# 23

projets soutenus  
en 2022



La Fondation MNH a également publié cette année sa deuxième évaluation d'impact social, afin de mesurer son action sur les bénéficiaires des projets qu'elle accompagne et des structures qu'elle soutient.

Résultats : 93 % des bénéficiaires finaux se sentent plus écoutés grâce aux projets soutenus par la Fondation ; 100 % des 2 683 professionnels de santé bénéficiaires des actions de la Fondation estiment que la qualité de leurs interactions avec les patients s'améliore. Même constat du côté des 3 804 aidants bénéficiaires des actions de la Fondation, dont 91 % estiment que la prise en charge du bénéficiaire et son parcours de soin se sont améliorés grâce aux actions mises en œuvre. Les résultats positifs de cette évaluation sont une belle récompense pour la Fondation MNH,

dont le second mandat a récemment été voté par le Conseil d'Administration.

### Financer la recherche et contribuer au débat public

— Par la nature de leur métier, les soignants sont confrontés à des problématiques de santé spécifiques : horaires et charge de travail, facteurs multiples de stress, gestion du sommeil...

La Fondation MNH participe activement à mettre en lumière les enjeux de santé des professionnels de la santé et du social et à promouvoir des solutions pour y répondre. L'objectif est d'améliorer, par la recherche, le socle de connaissances sur la réalité et le quotidien de la santé des soignants et de mettre les informations et les résultats

recueillis à disposition de l'ensemble des acteurs du monde de la santé, notamment les institutions et tutelles. Ces ressources ont pour vocation d'alimenter largement le débat public autour de la santé des soignants qui permet, en retour, de définir de nouveaux axes de recherche pertinents.

Dans le cadre de cette mission, la Fondation a mis en place un conseil scientifique composé de huit experts du secteur de la santé et du social. Ce conseil a mené des travaux préliminaires d'identification de problématiques de santé spécifiques aux soignants. Le résultat de ces travaux a conduit la Fondation à concentrer ses travaux de recherche et de recherche-action sur trois grands domaines :

- ➊ les addictions des professionnels de santé ;
  - ➋ la santé des femmes travaillant dans les établissements de santé ;
  - ➌ le *bien vieillir* des professionnels de santé.
- Ces trois thématiques ont pour point commun de traiter d'enjeux de santé auxquels les soignants sont plus exposés que la moyenne de la population, sans pour autant qu'il existe un socle de connaissances scientifiques solide sur le sujet.

En 2022, ces recherches ont abouti à la publication de plusieurs revues de littérature scientifique et au lancement d'un appel à manifestation d'intérêt en partenariat avec la DREES\* afin d'identifier des équipes de recherche capables de travailler sur l'objectivation de l'état de santé des soignants. ✓

\*Direction de la Recherche, des Études, de l'Évaluation et des Statistiques



## 8 M€

alloués à la Fondation depuis 2018



## 3

### domaines de recherche :

- ➊ les addictions des professionnels de santé ;
- ➋ la santé des femmes travaillant dans les établissements de santé ;
- ➌ le *bien vieillir* des professionnels de santé



02

## Porter une attention constante à l'épanouissement de nos collaborateurs

Le Groupe fait du bien-être de ses collaborateurs une priorité. Il place la diversité et l'inclusion au cœur de sa politique interne et forme ses collaborateurs tout au long de leurs carrières. La valeur créée par ses métiers est partagée équitablement au travers d'initiatives solidaires. Enfin, il déploie une politique de santé et de sécurité ambitieuse.



« En permettant à chacun de travailler dans un environnement agréable et respectueux, nous faisons de l'épanouissement et du bien-être de nos collaborateurs notre priorité. Nous veillons à leur bonne intégration et au développement constant de leurs compétences. Nous portons une attention particulière à tout collaborateur dans le respect de nos valeurs inclusives. »

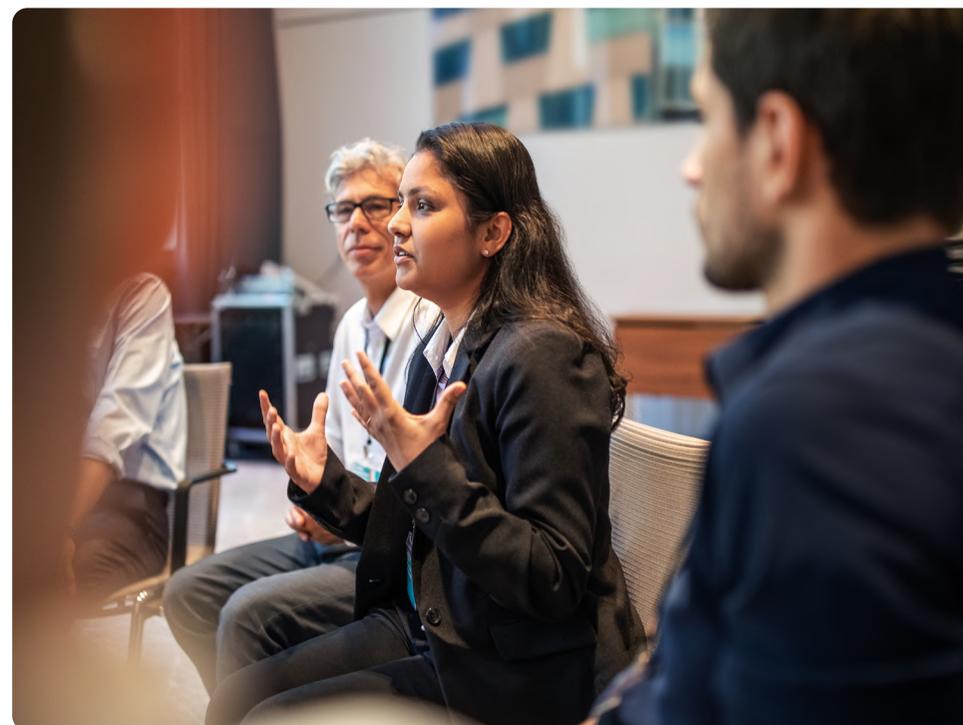
**GENEVIÈVE ALHINC** /  
DIRECTRICE DES RESSOURCES HUMAINES

## Garantir la diversité et l'inclusion

Parce que le bien-être de leurs collaborateurs est une priorité absolue, la MNH et son groupe s'attachent à créer un environnement de travail inclusif et accessible à tous. Le Groupe travaille au quotidien à lutter contre les discriminations et à garantir l'égalité de traitement entre les femmes et les hommes. Par ailleurs, il accompagne équitablement les jeunes diplômés comme les salariés plus expérimentés dans un principe de solidarité intergénérationnelle.

Le Groupe porte une attention particulière à l'insertion des personnes en situation de handicap. Cela passe, par exemple, par des horaires adaptés, un accompagnement à la mobilité interne ou encore l'aménagement de leur véhicule. En 2021, le Groupe a mis en place un comité de référents handicap qui regroupe la plupart de ses entités et organise des sessions de formation et des actions de sensibilisation. Il accompagne également les collaborateurs en situation de handicap dans leur déclaration RQTH (Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé). Le Groupe compte cette année 4 % de travailleurs en situation de handicap (8 % des effectifs pour la MNH).

Le Groupe est aussi désireux de créer un environnement de travail équitable, où le rôle



des femmes est valorisé à tous les niveaux hiérarchiques. C'est pourquoi il a développé en 2021 un parcours interne *Leadership au féminin*, qui vise à identifier les femmes occupant actuellement des fonctions managériales et qui pourraient ou souhaiteraient évoluer à court, moyen ou long terme vers des postes de direction. Ce programme leur offre un accompagnement à la fois collectif et personnalisé. Cet engagement quotidien en faveur de la parité permet à la MNH et à son groupe d'atteindre un index d'égalité femmes/hommes de 90/100 en 2022. La parité s'exerce jusqu'aux niveaux hiérarchiques les plus élevés : en 2022, les femmes représentent 36 % des membres des instances de direction du Groupe (Comité de Direction Générale et Comité Exécutif). En tant qu'acteur mutualiste, le Groupe

défend également la diversité et la solidarité intergénérationnelle : il accorde une grande importance à l'emploi de jeunes diplômés et accompagne ses collaborateurs tout au long de leur carrière. Le Groupe compte 924 salariés de plus de 55 ans en 2022. Preuve de son engagement pour la qualité de vie au travail, la MNH s'est hissée à la 10<sup>ème</sup> place du classement TOP EMPLOYEURS dans le domaine de l'assurance et de l'assistance. Ce classement, établi par Capital et Statista, mettait en concurrence 50 entreprises. 🟢

## Protéger la santé et assurer la sécurité des collaborateurs

La santé et la sécurité de leurs collaborateurs sont des priorités absolues pour la MNH et son groupe, notamment en raison de la nature industrielle des activités de Kalhyge et Proserve DASRI, qui emploient plus de la moitié des effectifs du Groupe et présentent les risques les plus élevés. Les deux entités ont mis en place une politique de prévention des risques stricte, qui repose sur cinq piliers :

- 1 l'identification des risques de sécurité et la mise en place de plans d'action associés : 100 % des sites de Proserve DASRI sont certifiés ISO 45001 (management de la santé et de la sécurité au travail) ;
- 2 l'anticipation des expositions aux risques, à travers l'application de procédures adéquates (par exemple la méthode RABC qui permet d'analyser les risques de contamination microbiologique du linge chez Kalhyge) et la mise à disposition d'équipement de protection individuelle (EPI) ;
- 3 l'analyse de l'accidentologie grâce à des *reportings* réguliers afin de surveiller les taux de fréquence (49,6 % en 2022) et de gravité (2,6 en 2022) des accidents du travail ;
- 4 la sensibilisation et la formation des collaborateurs : 1 103 personnes formées en 2022, 168 sessions *flash* organisées par les chefs d'équipe pour leur personnel ;



## Permettre un juste partage de la valeur

La performance du Groupe repose entièrement sur l'engagement quotidien de ses collaborateurs. C'est pourquoi il met en place des initiatives concrètes et solidaires afin d'assurer un juste partage de la valeur créée par ses métiers. Certaines entités du Groupe assurent une répartition équitable des bénéfices de leur performance en proposant des comptes épargne-temps, des plans d'intéressement et des plans d'épargne salariale à leurs salariés. Le Groupe favorise également un dialogue social constructif. Ses entités ont signé 27 accords d'entreprise en 2022 sur des thématiques variées : négociation annuelle sur les salaires effectifs, participation des salariés aux résultats, accompagnement des collaborateurs en fin de carrière, télétravail, aménagements professionnels, etc. ✓

- 5 l'association de parties prenantes : médecins du travail, kinésithérapeutes, numéro vert d'écoute et de soutien psychologique anonyme.

En matière de santé, la MNH et la Banque Française Mutualiste encouragent également la pratique sportive chez leurs collaborateurs et ont mis en place un programme dédié en 2022. Ce dernier propose des ressources utiles sur le sport (vidéos de *coaching* sportif, articles sur les bonnes pratiques en matière d'entraînement...) et organise de nombreux challenges à relever individuellement et par équipe : la *Walking Week*, les *Active Lunch*... Le programme, qui compte 323 inscrits en janvier 2023, permet aussi aux collaborateurs de renseigner les activités qu'ils pratiquent le plus afin d'accumuler des points pour leur équipe : marche, activités bien-être, vélo ou encore course. ✓



Taux de fréquence (Kalhyge et Proserve DASRI) :

2022 /	2021 /
49,6	48,1



Taux de gravité (Kalhyge et Proserve DASRI) :

2022 /	2021 /
2,6	4,1



# 2,4%

de la masse salariale du Groupe sont consacrés à la formation



Nombre de collaborateurs recrutés en CDI :

2022 /	2021 /
983	606



Heures de formation par salarié formé :

2022 /	2021 /
20,2	14,3

## Favoriser un recrutement qualifié et accompagner par la formation

**Du fait de la diversité et de la complexité des métiers exercés** dans ses différentes entités, le Groupe doit fédérer une grande variété de talents. Il a mis en place un service 100 % dédié au recrutement afin de suivre les candidats du *sourcing* jusqu'à leur intégration à la MNH et a obtenu le Label *Happy Candidates* décerné par Choosemycompany avec la note de 4,55/5. Cette note, attribuée par les candidats une fois le process de recrutement terminé, récompense notamment l'égalité des chances au sein du Groupe, le traitement rapide des candidatures et la transparence des informations communiquées. La MNH et son groupe portent également une attention particulière aux politiques de non-discrimination, d'inclusion et de diversité des cabinets de recrutement avec lesquels ils travaillent. En 2022, le Groupe a recruté 983 collaborateurs en CDI.

La politique de recrutement menée par la Direction des Ressources Humaines vise aussi à développer l'attractivité du Groupe auprès des étudiants et des jeunes diplômés. Ses différentes entités participent régulièrement à des forums de recrutement spécialisés pour rencontrer des candidats et cibler des profils d'expertise. Le développement de



l'attractivité passe également par un travail pédagogique autour des différents métiers du Groupe, à travers la diffusion de vidéos, de spots radios et de campagnes marketing web ciblées donnant un aperçu de la diversité de ses métiers. En 2022, 220 étudiants ont été accueillis en contrat de stage, d'alternance ou de professionnalisation. Par ailleurs, le Groupe accompagne ses collaborateurs tout au long de leur carrière. Son comité de référents mobilité se réunit tous les deux mois pour échanger sur les bonnes pratiques et faire évoluer les méthodes et outils de recrutement. Afin d'encourager la mobilité interne, tous les postes à pourvoir sont diffusés sur la bourse de l'emploi interne ; en 2022, 615 offres ont été publiées. Les fins de carrière et l'employabilité des collaborateurs les plus expérimentés sont tout autant prises en

compte : 17 % des collaborateurs recrutés par la MNH en 2022 ont plus de 45 ans. Enfin, l'ensemble des collaborateurs a la possibilité de suivre des formations, notamment sur les enjeux de la santé et du social. 60 % des salariés du Groupe ont suivi au moins une formation en 2022. En tout, 3 045 salariés ont pu bénéficier d'en moyenne 20 heures de formation, pour un total de 61 655 heures. 2,4 % de la masse salariale sont consacrés à la formation. 🟢



03

## Faire vivre une gouvernance garante de nos valeurs mutualistes

La MNH et son groupe placent l'affinitaire au cœur de leur modèle d'affaires. Leur gouvernance politique est composée de professionnels de la santé engagés, eux-mêmes adhérents de la mutuelle, en prise directe avec les attentes des bénéficiaires et les enjeux du monde hospitalier. Afin de leur permettre de mener à bien leur mission, le Groupe accompagne ses élus et s'engage pour la transparence et l'éthique des affaires.

## Composer une gouvernance politique démocratique avec des professionnels de la santé

La MNH a souhaité mettre en place une gouvernance garante de ses valeurs mutualistes et en phase avec les attentes de ses adhérents. C'est pourquoi, des bureaux départementaux jusqu'au conseil d'administration, tous les élus de son Groupe sont eux-mêmes des acteurs de la santé et du social et des adhérents de la mutuelle, en première ligne face aux problématiques du secteur de la santé. La gouvernance du Groupe se compose aujourd'hui de 548 élus dont 38 administrateurs. Tous sont désignés par les adhérents pour une durée de six ans. Soucieux de la parité et de la diversité de sa gouvernance, le Groupe permet à l'ensemble de ses adhérents de se présenter aux élections. Les femmes représentent 52 % des élus de la MNH et de la MNHP, qui comptent chacune 12 conseils d'administration par an. Signe de leur fort engagement mutualiste, le taux d'assiduité des administrateurs à ces réunions s'élève à 84 % en 2022. Les administrateurs assistent également à des comités variés portant sur des sujets plus précis, afin de



conserver une vision globale de l'activité du Groupe : comité des risques, comité des placements, comité sur les contrats collectifs, comité communication... Au quotidien, ils s'engagent à assister aux différentes réunions institutionnelles du Groupe, durant lesquelles les élus font remonter les attentes des adhérents et les problématiques locales, puis décident des évolutions de la stratégie du Groupe, de son action sociale ou encore du contenu de ses offres de protection. C'est ce modèle de gouvernance qui permet à la MNH de rester au plus près de ses bénéficiaires et de leurs besoins. 🟢

## Accompagner la gouvernance politique dans l'exercice de ses missions

Depuis plus de 60 ans, ce sont des représentants des métiers de la santé et du social qui décident de l'avenir de la MNH et de son groupe. Ce dernier s'assure que les élus disposent de l'expertise et de l'honorabilité professionnelle requises pour s'acquitter de leur mission. Il conduit des évaluations d'aptitude alignées sur les régulations *fit and proper* de l'EIOPA (European Insurance and Occupational Pensions Authority), qui encadrent les procédures de nomination ou de renouvellement des membres d'un organe de surveillance. Afin de permettre à ses élus de remplir au mieux leurs missions et de s'approprier le fonctionnement de sa gouvernance mutualiste, le Groupe met en place plusieurs formations assurées par le service Vie Institutionnelle, dont une formation certifiante en partenariat avec l'Université de Sciences Po Paris. Elles portent sur des sujets variés, allant du savoir-être et du savoir-faire d'un administrateur mutualiste au Code de la mutualité, en passant par les enjeux de responsabilité sociétale des entreprises. En 2022, 208 élus ont été formés pour un nombre total de 2 280 heures. 🟢



« Composée de professionnels de la santé, la gouvernance de la MNH est l'une des clés de son modèle affinitaire. Grâce à elle, nos décisions sont alignées avec les préoccupations et les attentes des soignants. »

**STÉPHANE MONTALBANO** /  
DIRECTEUR DE LA GESTION DE  
LA GOUVERNANCE POLITIQUE



# 548

élus professionnels  
de santé

## Garantir la loyauté et l'intégrité des pratiques au quotidien

**Afin de s'assurer la pleine confiance de ses diverses parties prenantes**, le Groupe se porte garant de l'intégrité de ses activités et agit au quotidien pour la protection de l'ensemble de ses collaborateurs et adhérents. Tous les collaborateurs sont sensibilisés à l'éthique des affaires et à la lutte contre la corruption en alignement avec la loi Sapin II. Ils peuvent à tout moment faire remonter des soupçons de corruption à travers un dispositif de lanceurs d'alertes (aucune alerte reçue en 2022). Le Groupe dispense des formations en *e-learning* obligatoires et reconduites tous les deux ans sur des sujets variés : RGPD\*, lutte contre le blanchiment et financement du terrorisme, loi Sapin II... Il diffuse également une charte *Cadeaux et Invitations* à toutes ses entités afin de réguler les relations commerciales de ses collaborateurs. Un réseau de référents conformité, mis en place par la Direction de la Conformité, se réunit 3 à 4 fois par an afin d'échanger sur les aspects conformité et notamment sur des thèmes comme l'éthique des affaires à l'échelle du Groupe. La Direction des Achats a également déployé une procédure d'achat commune à l'ensemble de ses entités, afin d'une part d'être en mesure de sélectionner des fournisseurs performants et alignés sur ses pratiques respon-

sables, et d'autre part de garantir des comportements irréprochables des collaborateurs dans leurs relations d'affaires. Tous les fournisseurs sélectionnés par le Groupe sont évalués d'après quatre grands principes : la compétitivité des offres, la capacité à accompagner le Groupe à long terme, le respect de l'éthique et du droit du travail et enfin la mise en œuvre d'actions RSE. La MNH met à disposition des autres entités un *Kit Achats* rassemblant toute la documentation utile sur ce processus. En 2022, les référents Achats des entités du Groupe ont tenu quatre *Clubs Achats* afin d'assurer un suivi régulier des pratiques en place et de mettre leurs savoir-faire en commun.

Les sites et usines des activités industrielles du Groupe observent quant à eux des normes strictes en matière de sécurité et de qualité. 100 % des sites de Kalhyge et Proserve DASRI sont certifiés ISO 9001 (management de la qualité). 100 % des usines de Kalhyge suivent la démarche RABC, qui permet d'évaluer et de contrôler les risques de contamination biologique dans le domaine de l'entretien et du nettoyage des textiles professionnels. Enfin, la MNH agit avec transparence en tant que représentant d'intérêt. En effet, elle est enregistrée au répertoire des représentants d'intérêt de la Haute Autorité pour la



Transparence de la Vie Publique (HATVP) depuis 2021. Concrètement, cela signifie que la MNH s'engage à représenter l'intérêt des professionnels de santé auprès des élus qui votent les lois et définissent les orientations politiques nationales et locales. Parce que cette mission implique aussi une transparence irréprochable, la MNH publie chaque année une déclaration de ses activités de représentation d'intérêt (au nombre de trois en 2022 : la réforme de la PSC, l'amélioration de la santé des hospitaliers et le virage préventif du système de santé).

\*Règlement Général sur la Protection des Données.



# 100%

des sites de Kalhyge et Proserve DASRI certifiés ISO 9001



Nombre de collaborateurs formés à la lutte contre la corruption en *e-learning*:

2022 /

# 49

2021 /

# 40

La pandémie de Covid-19 s'est accompagnée d'une multiplication des cyberattaques. En cause : le télétravail, qui rend les systèmes d'information des entreprises plus vulnérables.

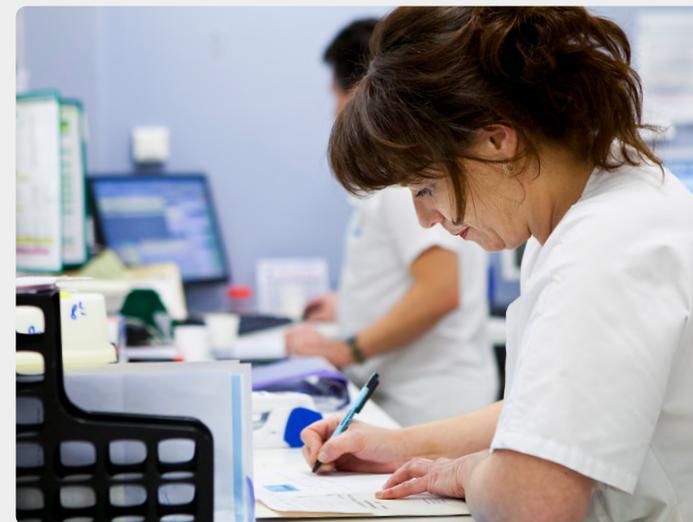
# Focus /

## Notre politique en matière de cybersécurité et de RGPD

### Assurer la sécurité de nos systèmes d'information

Face aux nouveaux enjeux en matière de cybersécurité, les investissements des entreprises devraient atteindre 1 750 milliards de dollars d'ici 2025 d'après une récente étude\*. Consciente que certaines données personnelles de ses adhérents, telles que les données de santé, sont des données personnelles sensibles, la MNH met un point d'honneur à garantir leur protection. Elle déploie, à l'échelle du Groupe, une politique de cybersécurité stricte rattachée à la Direction des Risques et en accord avec la norme internationale ISO 27001 de sécurité des systèmes d'information. Les hébergeurs mandatés par le Groupe pour prendre en charge ces données de santé sont détenteurs de la certification HDS (Hébergeur de Données de Santé).

La Direction des Risques a mis en place un comité de sécurité des systèmes d'information présidé par le Directeur Général du Groupe, qui a vocation à se réunir tous les six mois et permet de cartographier les risques cyber. Le travail du comité est ensuite présenté à la Direction Générale, qui assure le pilotage général de la politique de cybersécurité. L'objectif de cette politique est d'assurer à la fois la sécurité informatique, la capacité de réaction face à une cyberattaque et la continuité de service des systèmes d'information. Le Groupe s'engage également à sensibiliser ses collaborateurs au risque de cyberattaque et à la protection des données personnelles. Il propose des formations en présentiel, ainsi que des modules annuels de formation dispensés sous forme de *e-learning*s de 20 à 30 minutes. Ces formations deviendront obligatoires en 2023.



### Garantir la protection des données personnelles en alignement avec le RGPD

En matière de protection des données personnelles (RGPD), le Groupe s'assure de la mise en conformité de l'ensemble de ses entités au regard des obligations légales et réglementaires. Un Délégué à la Protection des Données (DPO) accompagne les collaborateurs du Groupe dans la mise en place de la conformité RGPD, notamment

via un dialogue constant avec un réseau de délégués RGPD dans chacune des entités du Groupe. Afin d'uniformiser les règles internes en matière de protection des données personnelles, la MNH a mis à disposition de l'ensemble du Groupe un corpus de documentation qui comprend des chartes et politiques internes, des modèles de clauses contractuelles en cas de transfert de données personnelles et des modèles de notices d'informations RGPD. 🟢

\*Source : Gartner Inc.



04

## S'engager pour un monde durable

La MNH place la durabilité au cœur de son modèle et a formalisé, pour la première fois cette année, une charte d'investissement responsable. Toutes les entités du Groupe, y compris industrielles, développent par ailleurs de nombreuses initiatives afin de réduire leur consommation énergétique.

## Investir responsablement

Afin de répondre à ses enjeux RSE, la MNH a mis en place une politique d'investissement responsable cohérente avec les convictions des élus et les attentes des adhérents, matérialisée en 2022 par une charte d'investissement responsable (disponible sur le site internet du Groupe).

La MNH veille à investir dans des activités durables. 100 % de ses investissements sur les marchés financiers bénéficient d'une analyse ESG (hors obligations souveraines). À terme, le Groupe a pour objectif de renforcer ses investissements dans les activités durables.

Initiée il y a une vingtaine d'années, la politique d'investissement responsable de la MNH fixe d'ambitieux objectifs d'encours sous gestion durables ou à impact positif, respectueux des principes suivants :

- exclusion des secteurs non durables (tabac, armement, énergies fossiles, jeux d'argent) ;
- sélection d'entreprises implantées dans des pays de l'OCDE exclusivement ;
- communication régulière auprès de la gouvernance de la MNH sur les investissements réalisés.

La politique d'investisseur institutionnel du Groupe se manifeste également dans le



choix de ses partenaires de gestion : tous doivent en effet intégrer, au même titre que les fonds qu'ils gèrent, des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) et être signataire des six Principes pour l'Investissement Responsable (PRI).

Les PRI ont été lancés par les Nations Unies en 2006. Il s'agit d'un engagement volontaire qui s'adresse au secteur financier et incite les investisseurs à intégrer les critères ESG dans la gestion de leurs portefeuilles. Les PRI favorisent la bonne gouvernance, l'intégrité et la responsabilité des investisseurs et visent à abaisser les barrières à l'émergence d'un système financier durable.

Ainsi, le Groupe gère-t-il mieux ses risques et contribue-t-il au développement d'un système financier efficace et soutenable.

Cette politique d'investisseur responsable se manifeste enfin via son fonds *actions de conviction*, créé en 2003, qui respecte non seulement les principes énoncés plus haut, mais aussi les valeurs de l'économie sociale et de la mutualité.

L'identification, la cartographie et l'évaluation des risques environnementaux liés aux placements de la MNH font l'objet d'un *reporting* régulier auprès de la Direction Générale du Groupe. Celle-ci s'attache, par ses décisions, à démontrer que les prismes ESG sont créateurs de valeur additionnelle pour un investisseur et qu'ils ne s'opposent pas aux objectifs financiers.

La taxonomie européenne est une nomenclature définie par le règlement Taxonomie (EU) 2020/852 qui permet d'identifier les activités économiques considérées comme durables et d'établir un cadre de *reporting* commun pour les entreprises. Elle est progressivement applicable à compter de 2022. Selon la directive 2013/34/UE, ni le Groupe ni ses entités ne sont soumis, ensemble ou individuellement, à une obligation de *reporting* taxonomique.

## Faire preuve de sobriété énergétique

Le Groupe a pleinement conscience du risque d'impact négatif sur l'environnement généré par l'ensemble de ses activités (outre ses investissements financiers). Il veille quotidiennement à réduire son empreinte environnementale et multiplie les initiatives en faveur d'un environnement de travail écoresponsable. Année après année, la réduction de cette empreinte fait l'objet d'une attention constante mobilisant l'ensemble des sites et des collaborateurs du Groupe.

Suivie depuis de nombreuses années, la consommation énergétique du Groupe est devenue, en 2022, un enjeu crucial en raison de la guerre en Ukraine et des tensions qui en ont résulté sur l'approvisionnement en gaz et en électricité. Sensibilisées à cette problématique, toutes les entités du Groupe s'efforcent de réduire leur consommation énergétique et de favoriser l'électricité d'origine renouvelable. En 2022, Kalhyge a réduit sa consommation en gaz de 2,2 % et sa consommation d'eau de 3,1 % par unité produite. Sa consommation d'électricité est restée stable alors même que son activité a augmenté de 1,5 %.

Le Groupe sensibilise également ses collaborateurs aux bonnes pratiques environne-



mentales : recyclage du papier et réduction des impressions, réflexe de couper l'eau et d'éteindre les lumières en partant, etc. Par ailleurs, il met en œuvre un plan d'actions mobilité qui encourage les collaborateurs à recourir aux mobilités douces, aux transports en commun et au covoiturage faiblement émetteurs en carbone pour les déplacements professionnels.

En 2022, les activités du Groupe n'ont engendré aucune atteinte à l'environnement. Kalhyge a déploré deux incendies sur ses sites de Nantes (avril 2022) et Pouzauges (août 2022). Les investigations qui ont suivi ont démontré que ces incidents n'avaient pas créé d'atteinte à l'environnement. 🟢



# 89%

des déchets valorisés énergétiquement (Proserve DASRI)



« La transition énergétique est au cœur de la politique du Groupe et de ses entités. Chez Kalhyge, nous sommes tout particulièrement vigilants à la consommation d'eau induite par notre activité de blanchisserie. »

**FRANÇOIS-PHILIPPE PIC** /  
DIRECTEUR GÉNÉRAL DE KALHYGE



Pourcentage d'économie de gaz par Kalhyge :

2022 /	2021 /
2,2	3,0



7%

des déchets banalisés  
(Proserve DASRI)



+ 300

tonnes de linge plat  
recyclé par Kalhyge  
en 2022



Nombre de véhicules aux normes  
Euro 5 et 6 :

2022 /

773

2021 /

666

## Engager les activités industrielles du Groupe dans la transition écologique

Les entités industrielles s'engagent aux côtés du Groupe pour la transition écologique. Toutes travaillent à limiter l'impact de leurs activités sur l'environnement à travers des initiatives fortes. Elles exercent aussi un rôle de conseil auprès de leurs clients et transmettent leur savoir-faire en matière de bonnes pratiques durables. En 2022, Proserve DASRI a assuré 33 audits et 12 formations auprès de ses clients.

Afin de réduire leur impact sur l'environnement et d'éviter le gaspillage, Kalhyge et Proserve DASRI ont mis en place une gestion optimisée des déchets. Kalhyge recense annuellement ses sources les plus émettrices de déchets. Ce reporting permet d'assurer la traçabilité des déchets générés et des modes de traitement choisis. À terme, cela permet à Kalhyge d'augmenter sa part de linge plat recyclé, qui s'élève à plus de 300 tonnes en 2022. Spécialiste de la gestion des DASRI, Proserve DASRI a mis en place un processus de prétraitement des déchets par désinfection et bandalisation afin de réduire leur contamination microbologique et d'en assurer la valorisation énergétique. Ce processus a permis de valoriser énergétiquement 89 % des déchets traités



par Proserve DASRI et d'en banaliser 7 % en 2022. L'entité coopère également avec 45 établissements hospitaliers afin de réduire les déchets à l'hôpital.

Les sites des entités industrielles du Groupe sont régulièrement audités afin de limiter leur impact environnemental, d'améliorer leur performance énergétique et de garantir leur alignement avec la réglementation. 44 sites industriels ont reçu la certification ISO 14001, qui garantit le respect d'un certain nombre d'exigences environnementales par une entreprise. Forte de son expertise en matière d'audit interne, Proserve DASRI réalise également des formations auprès de ses clients.

Enfin, 773 véhicules utilisés par Kalhyge et Proserve DASRI sont catégorisés d'après les normes Euro 5 et 6, ce qui signifie que

la MNH et son groupe s'adaptent aux normes antipollution imposées par l'Union européenne. 🌱

**Relations presse :**

presse@mnh.fr

**Conception et production :**

Pelham Media / Studio L'Éclaireur

**Crédits photos :**

Couverture / Getty Images/iStock © Mr Vito

Page 2 / Getty Images/iStock © Phil Fisk, Getty Images/iStock © FG Trade

Pages 3, 4, 5 / © Raphaël Dautigny

Page 7 / Getty Images/iStock © Phil Fisk

Page 8, 10, 12, 16, 18, 19, 21, 24, 28, 33

(Portraits du Comité Exécutif) / © Sylvie Humbert

Page 15 / Getty Images/iStock © FG Trade

Page 17 / Getty Images/iStock © Maskot

Page 20 / Getty Images/iStock © Soros Banjongpian

Page 21 / Getty Images/iStock © 10'000 Hours

Page 22 / Getty Images/iStock © FG Trade

Page 23 / Getty Images/iStock © Marko Geber

Page 24 / Getty Images/iStock © Luis Alvarez

Page 25 / Getty Images/iStock © Luis Alvarez

Page 26 / Getty Images/iStock © Thananit Suntiviriyanon

Page 27 / © Direction de la communication de la MNH

Page 28 / Getty Images/iStock © 10'000 Hours

Page 29 / Getty Images/iStock © Shapecharge

Page 30 / Getty Images/iStock © BSIP

Page 31 / © Proserve DASRI

Page 32 / Getty Images/iStock © Luis Alvarez

Page 33 / Getty Images/iStock © BSIP

Page 34 / Getty Images/iStock © Hispanolistic

La MNH publie pour la troisième année consécutive sa déclaration de performance extra-financière (DPEF). Ce rapport permet de mieux comprendre comment ses objectifs de durabilité sont aujourd'hui intégrés à la performance globale du Groupe. En effet, la MNH place ses engagements en matière d'environnement, de société et de gouvernance au cœur de son modèle mutualiste. Ce document présente les actions concrètes du Groupe en matière de RSE.

Publiée en avril 2023, cette déclaration de performance extra-financière a été construite avec la participation de toutes les entités du Groupe et s'appuie sur la contribution de ses différentes directions.



Mutuelle Nationale des Hospitaliers

[mnh.fr](http://mnh.fr)

