

Publication AMICE | Bonnes pratiques vis-à-vis des collaborateurs, des sociétaires et de la société

Domaines dans lesquels une bonne pratique a été développée

(Ces listes sont purement indicatives et certainement pas exhaustives)

Bonnes pratiques vis-à-vis des sociétaires	
Domaine	Description
Fidélisation	Actions / politiques qui visent à fidéliser les sociétaires et les incitent à promouvoir les valeurs mutualistes (exemples : rabais de fidélité dans certaines branches, introduction d'une politique de ristournes, etc.).
Avantages mis à disposition	Actions qui profitent aux sociétaires (exemples : mise en place de services et prestations gratuits connexes aux contrats, définition d'une politique de résiliation au cas par cas (jugement moral plutôt que juridique), etc.).
Produits	Développement de produits innovants tout en tenant compte de l'intérêt supérieur des sociétaires (exemples : développement de nouveaux produits que l'on ne trouve pas chez la concurrence, ou à un prix plus élevé, implication des sociétaires dans la création des nouveaux produits, etc.).
Services	Création de services innovants qui correspondent à l'intérêt supérieur des sociétaires (exemples : mise en place de « call centres » / de plates-formes en ligne où l'assuré peut recevoir des conseils d'experts gratuits, mise en place de services qui améliorent la gestion des sinistres, proposition de services de type « réparation en nature » plutôt qu'un remboursement classique, création de programmes de prévention des risques, etc.).
Gouvernance	Actions / outils qui permettent aux sociétaires de participer à la gestion de la mutuelle (exemple : inciter les sociétaires à participer aux Assemblées générales en remboursant leurs dépenses, instaurer divers comités partiellement ou uniquement composés de sociétaires, etc.).
Information	Actions / outils qui favorisent la transparence et l'ouverture de la mutuelle vis-à-vis de ses sociétaires (bases de données qui aident les sociétaires à s'informer sur un sujet précis, réunions d'information avant les Assemblées générales, périodiques / publications, sites web spécialisés, etc.).
Formation	Programmes qui permettent aux sociétaires de se former (exemples : programmes de formation des représentants des sociétaires ou des membres du Conseil d'administration, etc.).
Autre	<i>À l'aide du modèle fourni, proposez un domaine pour lequel votre société a développé une bonne pratique.</i>

Bonnes pratiques vis-à-vis des collaborateurs

Domaine	Description
Fidélisation	Actions / politiques qui visent à fidéliser les collaborateurs et les incitent à promouvoir les valeurs mutualistes (exemples : implication des employés dans le recrutement de nouveaux candidats par la mise en place de primes, etc.).
Avantages mis à disposition	Actions / activités / programmes qui améliorent / promeuvent le bien-être des collaborateurs (exemples : mise en place d'un fonds dont les bons résultats sont redistribués aux collaborateurs, suivi médical gratuit, actions anti-tabac, enquêtes sur le stress, apport d'une aide psychologique au collaborateur / collaboratrice ou aux familles en difficulté, programmes visant à concilier vie privée et vie professionnelle, création d'associations sportives d'entreprise, etc.).
Gouvernance	Actions / moyens qui permettent aux collaborateurs de participer à la gestion de la mutuelle (exemples : participation des collaborateurs au Conseil d'administration, etc.).
Information	Actions / outils / programmes qui favorisent la transparence et l'ouverture de la mutuelle vis-à-vis de ses collaborateurs (exemples : mise en place d'une communication interne par le biais de journaux et d'intranet dédiés à l'information sur la société pour les collaborateurs, mesure du bien-être des collaborateurs, baromètre social des collaborateurs, etc.).
Formation	Activités / programmes qui promeuvent la formation permanente des collaborateurs et qui leur inculquent les valeurs du modèle mutualiste (exemples : programme de formation spécifique pour les nouveaux collaborateurs sur la mutualité et ses principes, programme de formation linguistique, création de formations en interne sanctionnées par un diplôme interne, etc.).
Autre	<i>À l'aide du modèle fourni, proposez un domaine pour lequel votre société a développé une bonne pratique.</i>

Bonnes pratiques vis-à-vis de la société

Vous pouvez préciser le sous-groupe de la société ciblé par votre initiative (exemples : grand public, minorités, enfants, communauté locale, etc.)

Domaine	Description
Inclusion sociale	Activités / programmes qui cherchent à promouvoir l'inclusion sociale des membres de groupes vulnérables ou minoritaires (exemples : minorités ethniques, migrants, personnes handicapées, sans-abri / SDF, personnes ayant des problèmes de toxicomanie, personnes âgées isolées, etc.).
Développement durable	Stratégies / programmes d'action qui contribuent au développement durable de la société (exemples : réduction des risques de catastrophe, financement du développement, nouveaux objectifs de développement durable, accord sur le changement climatique, programmes de micro-assurance, etc.).

Développement local	Stratégies et programmes d'action qui contribuent au développement local (exemples : financement de projets ayant un impact sur la communauté, etc.).
Prévention	Programmes / outils / activités qui éduquent la communauté à la prévention des risques (exemples : programme pour jeunes conducteurs, tweets / articles prodiguant des conseils en matière de santé / de propriété, outils d'alerte précoce en cas de catastrophe naturelle, etc.).
Information	Actions / programmes / activités qui favorisent la transparence et l'ouverture de la mutuelle (exemples : publication d'informations sur les décisions prises par l'Assemblée générale, publication d'informations sur les résultats financiers ou sur les activités des sociétés mutuelles, etc.). Ou actions / programmes / activités qui délivrent des informations sur un sujet spécifique, soit à un groupe en particulier, soit au grand public (exemples : organisation de campagnes d'information et de sensibilisation, organisation de conférences / de débats, etc.).
Éducation	Actions / programmes / activités qui visent à éduquer / former un groupe spécifique (enfants, adolescents, communauté locale, jeunes entrepreneurs, etc.) à divers sujets (exemples : programme d'éducation financier dans les écoles, programme d'amélioration de l'alphabétisation financière, programme de tutorat, organisation de séminaires, etc.).
Autre	<i>À l'aide du modèle fourni, proposez un domaine pour lequel votre société a développé une bonne pratique.</i>