DES VIES ET DES RENCONTRES,
C'EST LE POINT DE DÉPART DE TOUT POUR NOUS.

RAPPORT DE GESTION 2018 – TOME 1

Harmonie mutuelle

GROUPE VYV

2018

De nos rencontres naissent des idées, des actions, des innovations et une force : celle du collectif. C'est elle qui nous met en mouvement, qui nous fait accélérer.

Notre rapport annuel illustre cette énergie qui a guidé notre année 2018.

Sommaire

Éditos » 4

Panorama de 12 mois de rencontres » 8

Chiffres clefs » 12

Faits marquants VYV » 14

Environnement et perspectives » 16

Activités et développement

À la rencontre de nos clients et de notre utilité » 18

20 » Nous sommes allés à la rencontre de nouvelles dynamiques

25 » Chaque nouvel adhérent est une nouvelle rencontre

Transformation et performance

À la rencontre de nos équipes et de leurs innovations » 30

32 » Après la rencontre, nous croyons à l'intensité des relations

37 » La rencontre est un modèle de travail

Gouvernance et vie démocratique

À la rencontre de nos élus et de nos engagements » 48

50 » Se rassembler autour de nouvelles dynamiques mutualistes

54 » Nos grands rendez-vous régionaux renforcent nos liens

56 » Nos élus incarnent la rencontre de la bienveillance et de l'engagement

59 » Susciter des rencontres et des actions solidaires

» Nous vous invitons à davantage de rencontres sur **rapport-annuel.harmonie-mutuelle.fr**

Notre utilité sociale est notre raison d'être

Stéphane Junique,
Président d'Harmonie Mutuelle

"Notre monde change. Nous vivons de grandes transitions. Nous devrons relever ces défis dans un cadre collectif, mobilisé et agissant. Avec le recrutement de 1 000 nouveaux délégués, notre démocratie s'est réinventée et renforcée. Cette communauté est en mouvement. Nous avons tant de rencontres à vivre et d'innovations à partager."

VOUS ABORDEZ RÉGULIÈREMENT LA QUESTION DE L'UTILITÉ SOCIALE D'HARMONIE MUTUELLE. COMMENT CETTE VOLONTÉ S'EST-ELLE ILLUSTRÉE EN 2018 ?

En cherchant à développer l'accès aux soins pour toutes et tous, Harmonie Mutuelle s'engage. Souvent, des restes à charge trop élevés pénalisent les Français : la moitié d'entre eux a renoncé à se soigner pour des raisons financières ces 5 dernières années. Il est de notre devoir d'agir. Comment ? En gelant par exemple en 2018 la part de la cotisation liée à l'inflation médicale pour nos adhérents de plus de 55 ans, pour la seconde année consécutive. Ou encore en devenant le **premier partenaire de la réforme du reste à charge zéro** pour laquelle Harmonie Mutuelle a décidé en décembre 2018 d'accélérer la mise en œuvre, avec 2 ans d'avance sur le planning. Et puis, nous continuons à construire le Groupe VYV, avec notamment son ouverture vers un nouveau métier, le logement. C'est cela, être utile.

2018, POUR LA VIE DÉMOCRATIQUE D'HARMONIE MUTUELLE, AURA ÉTÉ UNE ANNÉE PARTICULIÈRE...

En effet, nous avons en 2018 réussi le pari du renouvellement. De 1700 délégués sortants, nous sommes passés à 2100 candidats, dont 1000 nouveaux.

C'est important car **notre mutuelle se doit d'avoir le visage de ses adhérents, dans toute leur diversité**, pour leur être utile. Notre monde change, nous vivons de grandes transitions. Nous choisissons d'ouvrir les fenêtres de la mutuelle en grand car les défis que nous devons relever ne pourront l'être que dans un cadre collectif mobilisé et agissant. La première étape est réussie, celle du recrutement. La seconde étape c'est celle de la mise en mouvement de cette communauté d'élus engagés : il va y avoir de l'action !

DANS LA MUTUELLE, LA DÉMOCRATIE, CE NE SONT QUE LES DÉLÉGUÉS ?

Les délégués ont bien sûr un rôle quasi quotidien dans la vie de la mutuelle. Mais nous devons aussi permettre à nos adhérents de proposer leurs envies d'agir, d'exprimer leurs besoins. En 2018, **nous avons franchi un cap vers une participation plus directe des adhérents** avec par exemple la conférence de consensus sur les données personnelles ou le lancement d'Harmonie Boost. **Nous avons un rôle d'éducation populaire, nous sommes une force démocratique vivante.** Ces prochaines années, nous allons progresser encore sur cette voie.

L'énergie collective, c'est notre manière de faire

Catherine Touvrey,
Directrice générale
d'Harmonie Mutuelle

"Nos solutions viennent du collectif. Élus, collaborateurs, adhérents, partenaires... Ces femmes et ces hommes s'engagent et unissent leurs forces au service du mieux vivre et de la solidarité. Nous puisons chaque jour notre énergie dans cette intelligence collective. Elle nous fait avancer à grands pas."

EN PRÉSENTANT LES RÉSULTATS 2018 AU CONSEIL D'ADMINISTRATION VOUS AVEZ FAIT PART DE VOTRE SATISFACTION. UN COMMENTAIRE ?

Les éléments de satisfaction tiennent d'abord aux effectifs de personnes protégées. Pour la seconde année consécutive, ils progressent. En 2018, 72 000 personnes protégées de plus nous ont fait confiance. Autre point de satisfaction, notre politique de redistribution. L'Assemblée Générale nous a fixé **un objectif de taux de redistribution à 80 %, il est atteint en 2018.** Les fonds propres sont solides, c'est un point supplémentaire d'appui pour préparer l'avenir, un élément de sécurité pour les adhérents et les entreprises clientes. Pour conforter ces résultats, nous poursuivons nos efforts sur la maîtrise des frais de gestion et le développement de la multiprotection, élément essentiel pour nos adhérents et pour l'activité de la mutuelle.

CETTE DYNAMIQUE, C'EST CELLE DU PROJET HORIZON 2020 ?

Nous sommes confortés dans les analyses qui fondent notre projet Horizon 2020. Les anticipations qui sont les nôtres sont les bonnes. Mais c'est avant tout la dynamique d'un collectif qui associe les élus, les collaborateurs, les adhérents.

Harmonie Mutuelle, c'est l'engagement d'hommes et de femmes qui unissent leurs forces au service d'un mieux vivre et de la solidarité. Nous agissons collectif, en regardant le monde qui nous entoure et les besoins nouveaux qui émergent. Les Agoras mutualistes avec nos adhérents et entreprises clientes sont par exemple des moments où nous pouvons construire collectivement des réponses aux transitions à l'œuvre : qualité de vie au travail, santé environnementale, activité physique...

LA MUTUELLE AGIT SEULE ?

Jamais seule, bien entendu ! D'abord au sein du Groupe VYV qui constitue un pilier de notre action désormais. Mais aussi avec des partenaires. Nous avons par exemple des perspectives extraordinaires de mieux accompagner nos adhérents en jouant de meilleures synergies avec nos établissements de soins et de services, hôpitaux, soins de rééducation, magasins de santé visuelle, etc. **Et nous pensons aussi partenariat dans nos relations avec nos entreprises clientes.** Nous sommes à leurs côtés pour écouter leurs besoins et les aider à faire croître leur capital humain. Des élus au management, des clients aux partenaires, Harmonie Mutuelle joue la carte du collectif !

PANORAMA DE 12 MOIS DE RENCONTRES

MARS 2018

À LA RENCONTRE DES AUDITEURS

Essai réussi en 2017, transformé en 2018.
Une nouvelle **émission de radio interne** a permis de revenir sur Horizon 2020 et la transformation de nos métiers. Des idées et des échanges très instructifs.

MAI 2018

UN LIVRE À DEUX, UN LIVRE POUR TOUS

Avec leur livre ***L'égalité impossible ? Manifeste pour une solidarité active***, Stéphane Junique, président d'Harmonie Mutuelle, et Timothée Duverger, spécialiste de l'ESS, ont lancé le débat autour du concept de solidarité active. Un modèle de société où la grande solidarité, portée par des organismes non lucratifs, met en action des initiatives individuelles. D'autres sujets d'actualité ont également fait l'objet de débats à l'occasion d'agoras mutualistes organisées partout en France : des événements citoyens et participatifs initiés par les élus et co-organisés avec *Essentiel Santé Magazine*.

MAI 2018

UNE *UNE* QUI FAIT SOURIRE

Le 50e *Essentiel Santé Magazine* était consacré aux bienfaits de l'optimisme sur la santé. Au-delà de témoignages de personnalités, la rédaction s'est associée à Reporters d'Espoirs, à l'origine du journalisme de solutions. Une manière nouvelle de lutter contre l'immobilisme et de valoriser des actions inspirantes.

JUIN 2018

COMME ON SE RETROUVE !

Notre Assemblée générale est un moment fort de notre démocratie. Outre le bilan de l'année et l'avancée de notre plan stratégique, nous avons célébré notre 7e anniversaire et réaffirmé avec force notre volonté d'être au service de nos adhérents tout au long de leur vie.

SEPTEMBRE 2018

UN AN DÉJÀ !

Après un an d'exercice, le **Groupe VYV** a dressé un bilan positif : organisation politique et managériale mises en place, stratégie déployée, arrivée de nouveaux membres… Les 12 mois à venir s'annoncent passionnants pour apporter des réponses solidaires et innovantes aux besoins des adhérents, employeurs et patients.

SEPTEMBRE 2018

UN EXEMPLE À SUIVRE ET À ENCOURAGER

Nous avons soutenu l'**Académie Philippe Croizon**, 1re structure associative indépendante handisport en France. Ses objectifs ont un sens pour nous : favoriser le sport pour tous, lutter contre l'isolement des personnes en situation de handicap et leurs proches aidants… Nous l'affirmons : solidarité et performance sont compatibles.

NOVEMBRE 2018

QUOI DE NEUF ?

Pour la 5e fois et pour la 1re avec VYV, nous avons, avec Liaisons Sociales, décrypté l'actualité lors de la **conférence *Complémentaire santé & prévoyance***. Loi PACTE, régime unifié Agirc-Arrco, PLFSS 2019… les sujets étaient nombreux, tout comme les participants.

NOVEMBRE 2018

UNE FORCE EN MOUVEMENT

La campagne de recrutement de nos élus a été un succès : 2 100 candidats contre 1 700 lors des dernières élections ! Toutes les catégories sociales et socio-professionnelles sont représentées au sein de notre nouvelle gouvernance. Cette légitimité décuplée vient renforcer notre ambition originelle : être utile à tous nos adhérents.

DÉCEMBRE 2018

CUGNAUX À L'HONNEUR !

Notre Trophée défis RSE Santé a été remis à cette commune de Haute-Garonne. Sa politique de prévention et de dépistage de ses administrés les plus fragiles, notamment les personnes âgées isolées, est exemplaire. Elle veille notamment à prévenir la dépendance et à favoriser leur autonomie.

DÉCEMBRE 2018

TOUJOURS SOLIDAIRE

Depuis 20 ans, la **Fondation Harmonie Solidarités** crée du lien social par la santé. En 2019, elle devient la Fondation d'entreprise Harmonie Mutuelle et soutiendra désormais de jeunes adultes dans le cadre de projets d'intérêt général (social, environnemental, santé, sport, logement, emploi, éducation).

JANVIER 2019

DEUX JOURNÉES UTILES

Après le succès de 2017, nous sommes toujours les partenaires des Assises Nationales de la Citoyenneté organisées par *Ouest France* à Rennes. Ces tables rondes et rencontres entendent faire émerger des solutions favorisant le vivre ensemble.

MARS 2019

21 KM EN NOTRE NOM

L'Harmonie Mutuelle Semi de Paris, organisé avec Amaury Sport Organisation, a permis de sensibiliser à la pratique d'une activité physique régulière comme action de prévention santé. 40 000 coureurs et leurs proches ont profité d'animations bien-être, sport et santé. De belles rencontres entre nos collaborateurs venus des quatre coins de la France.

43%
de femmes
au sein de notre Conseil d'Administration.

42%
des managers
du Comité de Direction Générale sont des femmes.

En route vers une totale parité.

Harmonie Mutuelle en 5 chiffres

1902 *élus*

255 *agences*

4445 *collaborateurs*

2,5 milliards d'€
de cotisations santé bruts de réassurance

56,5 millions d'€
de chiffre d'affaires en prévoyance

Nos clients en 4 chiffres

358 367 *personnes protégées*
par l'ACS et la CMU-C

60 685 *entreprises clientes*

42 CCN*
dont 13 en référencement

4 543 953 *personnes protégées*
dont 2 628 889 en contrats collectifs

*Conventions nationales collectives

FAITS MARQUANTS VYV 2018

2018, UNE PREMIÈRE ANNÉE RÉUSSIE

Depuis sa création le 13 septembre 2017, le Groupe VYV se positionne comme **entrepreneur du mieux-vivre** pour accompagner et protéger tous les individus tout au long de leur parcours de vie. Un groupe utile à tous qui déploie une protection mutualiste et solidaire, qui incarne la performance mutualiste dans le monde de demain.

UNE OFFRE DE SOINS ET DE SERVICES QUI SE DÉVELOPPE

VYV Care rassemble plus de 1 000 établissements de soins et de services. Cette structure permet la construction de réponses en termes de parcours de santé et de services d'accompagnement tout au long de la vie.

Ressources Mutuelles Assistance (RMA), spécialisée dans l'assistance de personnes, est devenue l'outil commun et principal des structures du groupe.

Les réseaux de soins conventionnés Kalivia et Egaréseaux ont convergé pour aboutir à la création, en mars 2018, de **Kalixia Ostéo**, le premier réseau commun en ostéopathie.

Après sa prise de participation dans MesDocteurs en 2017, le Groupe VYV généralise progressivement le service de **téléconsultation** au sein de ses mutuelles.

UNE GOUVERNANCE QUI SE DÉPLOIE

Des **comités et commissions** ont été mis en œuvre pour répondre aux obligations réglementaires, permettre le bon fonctionnement institutionnel du groupe et favoriser la représentation des adhérents au sein de sa gouvernance. Un réseau de **150 ambassadeurs** a été créé. La **gouvernance managériale** a aussi été mise en place pour construire et animer l'offre du groupe, répondre aux contraintes prudentielles, assurer les fonctions supports nécessaires.... Plus de 400 collaborateurs, issus à 75 % des entités du groupe, constituent les équipes.

PASSAGE DE RELAIS À LA DIRECTION GÉNÉRALE

Directeur général pendant la phase de préparation du Groupe VYV puis dès sa création, François Venturini a passé le relais en janvier 2019 à **Stéphane Dedeyan** qui avait rejoint le groupe en octobre 2018 en tant que directeur général délégué.

UN GROUPE OUVERT

Chorum et SMACL Assurances ont rejoint l'UMG Groupe VYV le 1er janvier 2019. **Chorum** sera le pilier ESS, avec une gamme de produits complète et une offre de services innovants en matière de santé et de prévoyance. **SMACL Assurances** sera la référente assurance dommages, permettant d'élargir le spectre d'activité assurantielle. L'Union de Groupe Mutualiste Agrume Groupe VYV (devenue VYV Partenariat le 1er janvier 2019) s'est étoffée en accueillant 7 nouvelles mutuelles. VYV Care a été rejointe par Mutualistes Sans frontières et l'Union Territoriale Mutualiste Lorraine, et est en passe de l'être par une dizaine d'opérateurs associatifs ou de fondations.

AMÉLIORER LA VIE PAR L'HABITAT

Le logement est une condition essentielle au mieux-vivre. En mai 2018, le Groupe VYV et le Groupe Arcade (4e bailleur social français) ont entamé un rapprochement qui a abouti, fin janvier 2019, à la création du Groupe Arcade-VYV pour construire un modèle unique et innovant d'habitat social, associant logement et services liés à la santé.

LE GROUPE VYV NOTÉ A+ PAR FITCH POUR SA SOLIDITÉ FINANCIÈRE

Cette notation témoigne de la dynamique de son projet.

Un gage de confiance pour l'ensemble de ses partenaires, adhérents et clients.

UN GROUPE SANS FRONTIÈRES

Une démarche prospective a été initiée pour développer **PETRA** (plateforme numérique d'échanges transverses), qui facilite les échanges de données entre les entités du groupe et avec les partenaires externes. De nouveaux bouquets de services numériques vont pouvoir être conçus et déployés à moindre coût.

UNE DIMENSION ASSURANTIELLE QUI SE RENFORCE

De nombreux appels d'offres entreprises ont été remportés (régime santé de la convention collective de la FEHAP et de celui des CCI, régime prévoyance de la branche Familles Rurales, régime santé et prévoyance de l'AGIRC Arrco...). Côté fonction publique, une réponse conjointe MGEN et Harmonie Fonction Publique a été retenue pour la protection sociale complémentaire des 40 000 agences des ministères sociaux. Grâce à un dispositif coordonné par la MNT, le groupe est devenu leader sur le marché de la fonction publique territoriale. En prévoyance, Mutex permet au groupe d'accéder à la 5e place du classement 2019 de l'Argus de l'assurance.
Le partenariat avec Parnasse MAIF rendra possible en 2019 une nouvelle offre assurance vie et inscrira le groupe dans une démarche de développement de l'épargne retraite en lien notamment avec l'Union Mutualiste Retraite.

DÉVELOPPER LA CAPACITÉ À INVESTIR

Créée en novembre 2018, **VYV INVEST** porte un double objectif :

- mettre en commun des filiales et participations afin de permettre leur pilotage stratégique et économique au niveau du groupe
- investir dans les domaines stratégiques pour favoriser le développement du groupe et être en capacité de renforcer la gamme de produits et de services proposés.

Par ailleurs, le Groupe VYV a fait d'**Egamo** sa filiale centralisant la gestion des actifs du groupe.

LE TEMPS DU COLLECTIF

LE TEMPS MUTUALISTE, *la volonté de transformer durablement la société*

Allongement de la durée de vie, nombre croissant de personnes en affection de longue durée, carrières professionnelles moins linéaires… font naître de nouvelles formes de fragilité et donc de besoins de protection sociale.

Les réponses aux besoins de tous ceux que nous accompagnons se construiront dans la durée. Pour Harmonie Mutuelle qui est un acteur du temps long, la stratégie se concentre sur l'intérêt général, présent comme futur, de nos adhérents et entreprises clientes. Aussi en faisant le choix de construire le Groupe VYV, nous renforçons notre capacité, avec les autres mutuelles et entités du groupe, de réaliser les investissements nécessaires à la mise en place des solutions collectives et solidaires en santé globale.

Penser le temps long, c'est aussi oser croire aujourd'hui dans les solutions de demain que ce soit en innovation technologique, en santé, dans l'habitat, l'offre de soins… C'est aussi grâce au processus de la conférence de consensus – qui permet la mise en place d'une gestion éthique des données personnelles – que se préfigure notre périmètre d'intervention futur en tant que tiers de confiance.

Enfin, cette projection de long terme donne le recul pour ne pas se limiter aux symptômes mais réfléchir profondément aux causes. C'est pourquoi, en tant que partenaire privilégié des entreprises et acteur de proximité, **nos combats futurs se concentreront sur ces réalités qui connaissent de forts bouleversements : travail et territoires.**

LE COURT TERME, *la nécessité de faire entendre sa voix et d'être réactif*

Les évolutions réglementaires et législatives permanentes nous conduisent à exprimer notre position, à être force de proposition, à faire entendre notre voix dans l'intérêt de nos adhérents et entreprises clientes.

Être un acteur du temps long nous permet de nous engager dans le débat public avec constance, de prendre le temps d'aller convaincre pour faire la pédagogie autour de la cohérence de notre projet de société et défendre nos valeurs.
Ainsi, la résiliation annuelle de l'assurance emprunteur applicable depuis janvier 2018 à tous les contrats de crédit immobiliers en cours de remboursement, nous a permis de lancer une nouvelle offre pour multi-protéger les Français. Un combat mené depuis de nombreuses années, entériné par le conseil constitutionnel.
C'est aussi parce que nous sommes un acteur qui n'a pas la pression des bénéfices immédiats que nous avons pu choisir de ne pas augmenter les cotisations des adhérents individuels âgés de 55 ans ou plus* en 2018 et en 2019.

C'est également l'engagement de nos élus qui permet d'ancrer ces valeurs dans la durée et de les conjuguer au présent.

De la même manière, en étant la **1re mutuelle à appliquer la réforme du 100 % santé dès le 1er juillet 2019 en optique, dentaire et audio au sein de ses réseaux conventionnés**, Harmonie Mutuelle réaffirme ainsi son engagement au quotidien pour mettre en œuvre des solidarités solides au service d'un accès aux soins pour tous. **Le reste à charge zéro est un objectif mutualiste.** Nous prenons nos responsabilités tout en rappelant aux pouvoirs publics la fragilisation qu'occasionnent des transferts de remboursement toujours plus nombreux.

Enfin évoquons le projet de loi relatif à la croissance et la transformation des entreprises (Pacte) – qui porte notamment la réforme de l'épargne retraite, la résiliation infra-annuelle des contrats ou l'intérêt social de l'entreprise – concerne et impacte directement la mutuelle. Nous avons largement participé aux débats, notamment en contribuant avec la FNMF et VYV à la commission Notat-Sénart. Nous sommes un collectif qui s'engage.

*À chaque texte,
à chaque débat,
à chaque occasion,
nous plaidons pour
la reconnaissance
des solidarités actives.*

*Hors effet d'âge

À la rencontre de nos clients et de notre utilité

Laetitia Le Marrec,
Responsable animation commerciale

"L'ESPRIT COLLECTIF C'EST AVANT TOUT CETTE SOLIDARITÉ QUI EXISTE ENTRE LES DIFFÉRENTES PERSONNES DE MON ÉQUIPE. IL NOUS PERMET D'ÉVOLUER, DE CO-CONSTRUIRE ET D'AMÉLIORER NOS COMPÉTENCES.

LORSQU'EN FIN D'ANNÉE, UNE ENTREPRISE A DÉCIDÉ TARDIVEMENT DE NOUS CONFIER LA PROTECTION SOCIALE DE SES SALARIÉS, NOUS NOUS SOMMES TOUS MOBILISÉS SANS NOUS POSER DE QUESTIONS."

NOUS SOMMES ALLÉS À LA RENCONTRE DE NOUVELLES DYNAMIQUES

La réalité des entreprises ? Nous la connaissons très bien. D'ailleurs, il n'existe pas une réalité mais des réalités et l'une de nos valeurs ajoutées est de savoir s'y adapter. Et même de les anticiper. Aujourd'hui, 90 % de nos entreprises clientes sont satisfaites de nos services et 97 % sont prêtes à nous recommander. Des résultats qui nous confortent et qui nous obligent aussi à agir avec la même détermination.

NOS OFFRES ET SERVICES

En cas de difficultés personnelles,

JE SUIS ACCOMPAGNÉ AU SEIN DE MON ENTREPRISE

Favoriser le bien-être au travail constitue une véritable préoccupation pour nos entreprises clientes. L'impact sur leur compétitivité et leurs performances est avéré. Nous testons actuellement Harmonie Service Social, qui apporte une réponse adaptée en mettant à la disposition de leurs salariés **un service qui les aide à faire face à des problématiques personnelles** diverses puisqu'elles portent sur 5 domaines : famille, budget, logement, santé et handicap. Ce service intervient en complément des instances existantes (médecine du travail, CHSCT, etc.). Il permet **d'identifier des solutions tout en maintenant l'équilibre au travail.** Nos 20 assistants sociaux sont autonomes et s'adaptent aux besoins de chaque entreprise. À partir de février 2018, ce service a été mis en place pour l'ensemble de nos collaborateurs et au sein d'une entreprise prospect en région Centre-Ile-et Hauts-de-France.

86 % des dirigeants

sont convaincus qu'aider les salariés à mieux concilier vie pro et vie perso a un impact important sur la performance de l'entreprise

Source : L'Observatoire Entreprise et Santé Viavoice – Harmonie Mutuelle

Quand la retraite approche,

JE SUIS FORMÉ POUR M'Y PRÉPARER

Notre programme de prévention *La Santé Gagne l'Entreprise* enregistre des résultats encourageants. Dans ce cadre, la région Atlantique a testé la mise en place de **formations inter-entreprises sur le thème de la préparation à la retraite.** En 2018, deux sessions ont été organisées à La Roche-sur-Yon en février et à Angers en juin.
La formation portait sur la conclusion de la vie professionnelle (ressources financières, patrimoine, fiscalité, complémentaire santé…), la gestion du capital santé et l'élaboration d'un projet de vie. Résultats pour cette formation ? Un grand succès avec une note de 9/10 et 100 % des participants souhaitant la recommander.

hip hip hip !

100 % des participants recommanderaient nos **formations de préparation à la retraite**

Grâce aux labels d'excellence,

JE SOUSCRIS EN TOUTE CONFIANCE

L'année 2018 a été marquée par une reconnaissance de la qualité de nos offres. Ce ne sont pas moins de **9 labels d'excellence** qui nous ont été décernés pour Harmonie Santé Particuliers, Harmonie Santé TNS, Harmonie Santé Territoriale, Coverto(1), Edéo(1), Moduvéo(1), Garantie Obsèques Capital(1), Quiem(1) et Prévoyance Collective Standard (avec Sphéria Vie). Ces récompenses saluent le travail de nos équipes et leurs engagements quotidiens à délivrer des **offres assurantielles de qualité** pour nos adhérents et nos entreprises clientes.

(1) avec Mutex

NOS CHIFFRES 2018

PRÉVENTION

Le développement de l'activité Prévention se poursuit avec une nette progression. **Plus de 750 entreprises** ont été rencontrées par nos équipes.

SANTÉ

Avec **66 000 nouvelles personnes protégées**, soit une croissance de 2,5 %, nous avons continué notre progression sur le marché des entreprises.

PRÉVOYANCE

Notre développement sur le collectif se poursuit avec une croissance de **+ 9 % du chiffre d'affaires** du portefeuille distribué.

Nous enregistrons une **croissance de 46,6 % du nombre de contrats collectifs** distribués par Harmonie Mutuelle lié à un fort développement sur le marché Pro/TPE.
Nos entreprises nous témoignent ainsi directement leur confiance.

NOS ACTIONS POUR LA SANTÉ DE L'ENTREPRISE ET DE L'ENTREPRENEUR

Avec de l'aide, je peux rebondir

APRÈS UN ÉCHEC PROFESSIONNEL

Nous avons conclu un partenariat avec *60 000 rebonds* et *Les Rebondisseurs Français* pour *faire changer en profondeur le regard sur l'échec entrepreneurial.* Les bénévoles de *60 000 rebonds* soutiennent les entrepreneurs post-liquidation pour les sortir de l'isolement. *Les Rebondisseurs Français* fédèrent 400 entrepreneurs qui agissent pour que le rebond soit la nouvelle mesure du succès. Avec nos plus de 60 000 entreprises clientes, nous sommes résolument **impliqués dans l'écoute des besoins en prévention, santé et prévoyance des entrepreneurs et de leurs collaborateurs.** À l'occasion de *meet up* partout en France, nos équipes réunissent des chefs d'entreprises afin de libérer la parole, développer leur réseau professionnel et leur redonner l'envie d'entreprendre. Comme les actions réalisées dans le cadre du partenariat avec APESA autour du risque suicidaire du dirigeant, ces initiatives ne sont pas réservées qu'à nos adhérents.
Cet accès au plus grand nombre souligne nos valeurs de solidarité, de confiance et d'ouverture.

Avec *60 000 rebonds* et *Les Rebondisseurs Français* nous faisons changer le regard sur l'échec entrepreneurial.

Ma qualité de vie au travail

DOIT ÊTRE MESURÉE ET ÉVALUÉE POUR ÊTRE MIEUX PRÉSERVÉE

La 6e édition de l'Observatoire Entreprise et Santé réalisé par *Viavoice* pour Harmonie Mutuelle pointe la nécessité de reconnaissance de son travail.
52 % des salariés considèrent que leurs compétences ne sont pas assez reconnues par leurs managers et collègues. **La dégradation globale de leur bien-être au travail est également soulignée.** Seuls 18 % des salariés, 10 % des indépendants et 35 % des dirigeants estiment que le bien-être professionnel s'est amélioré. Si les mutations technologiques questionnent les salariés, l'enjeu pour les dirigeants est d'accompagner cette transformation et de valoriser les nouvelles compétences par de la formation (plébiscitée à 75 % par les dirigeants) et un dialogue social renforcé. Voilà pourquoi notre programme *La Santé Gagne l'Entreprise* reçoit un accueil si favorable.
Les réponses concrètes qu'il apporte face aux différents temps clés de la vie professionnelle sont reconnues par nos entreprises clientes.

52 %

des salariés considèrent que leurs compétences ne sont pas assez reconnues par leurs managers et collègues

NOS INITIATIVES POUR NOS CLIENTS ET PROSPECTS

Mon entreprise a besoin d'être accompagnée

EN MATIÈRE DE PRÉVENTION

La prévention est notre troisième métier cœur. En 2018, la région Bretagne Normandie a donc souhaité être présente sur Safexpo, un nouveau salon dédié aux professionnels de la prévention et de la sécurité au travail. Chefs d'entreprises, acteurs de la prévention, responsables RH, CHSCT sont venus découvrir les nouveautés du secteur.
Dans ce cadre, nous avons pu apporter des réponses aux différentes interrogations des visiteurs et **faire découvrir aux dirigeants présents notre offre de services dédiée aux entreprises.** Partenaire de ce salon, nous avons proposé des conférences et témoignages sur la prévention de l'usure professionnelle ainsi que différents ateliers sur de nombreux sujets : document unique (DUERP), congé paternité, droit à la déconnexion, qualité de vie au travail, sommeil… Des moments d'échanges qui ont permis de mettre en valeur l'expertise d'Harmonie Mutuelle.

2000
professionnels présents
sur le salon Safexpo

La santé au travail

DEVRAIT ÊTRE DAVANTAGE ABORDÉE DANS MON ENTREPRISE

À l'occasion de la semaine internationale de la santé et qualité de vie au travail, nous avons organisé, en partenariat avec le Groupe *Les Échos Le Parisien*, une conférence *Santé et bien-être au travail* le 3 octobre 2018 à Paris, en présence de Muriel Pénicaud, ministre du Travail.
Cet événement, qui a réuni près de 150 personnes, s'adressait aux dirigeants de grands groupes, de PME ou de start-up mais aussi à des DRH, des syndicats professionnels et représentants du personnel, des professionnels de santé et des salariés. L'objectif ? **Débattre des enjeux de la prévention santé et de la qualité de vie au travail.** Quatre tables rondes ont été organisées : *La santé et le bien-être au travail, un enjeu fondamental, Transformation, digitalisation… la renaissance de la fonction RH, Prévention en entreprise et santé des salariés : impacts sur la performance sociale et la compétitivité, Regards croisés : dirigeants de start-up, de PME et de grands groupes.* Des ateliers dédiés à notre offre prévention *La Santé Gagne l'Entreprise* ont également été organisés en amont de la conférence.

CHAQUE NOUVEL ADHÉRENT EST UNE NOUVELLE RENCONTRE

**Plus que jamais, nous souhaitons renforcer les liens qui nous unissent à nos adhérents et clients.
Avec l'ouverture de nouvelles agences à Bordeaux, Nice ou Amiens, nous sommes encore plus proches d'eux et mieux dimensionnés pour enrichir cette relation attentionnée.
Pour leur être toujours plus utile, chacun de nous est mobilisé.
En nous positionnant sur la multiprotection, nous devenons un partenaire qui les protège tout au long de leur vie et qui lutte pour préserver leur pouvoir d'achat.**

NOS OFFRES ET SERVICES

Je peux consulter un médecin

À DISTANCE À TOUT MOMENT

Depuis novembre 2018, nous proposons **un service de téléconsultation à tous nos adhérents**, bénéficiant d'un contrat santé[1] et leurs ayant droits. Il s'agit d'une consultation médicale (en médecine généraliste, ORL, dermatologie etc.) réalisée à distance *via* un ordinateur, une tablette ou un smartphone par un médecin généraliste ou spécialiste. Les échanges sont bien sûr sécurisés pour garantir la confidentialité des données de santé. La téléconsultation apporte **une réponse immédiate à nos adhérents 7j/7 et 24h/24 sans rendez-vous.** Le service est assuré par 300 médecins généralistes et spécialistes de la plateforme *Mesdocteurs*. Sans délai d'attente, un diagnostic peut être établi, une ordonnance délivrée et des examens prescrits. En développant la télémédecine, nous complétons le parcours de soins, luttons contre les déserts médicaux et favorisons l'accès à la santé pour tous[2].

(1) Offres spécifiques ou réglementées exclues du dispositif : Accès Santé, CMU-C, Harmonie Essentiel Séniors, produits non responsables.
(2) Le service de téléconsultation MesDocteurs n'est pas un service d'urgence. En cas d'urgence, l'utilisateur doit contacter le 15 ou le 112

MesDocteurs c'est
300 médecins partenaires
(60 % de généralistes et 40 % de spécialistes)
et 30 spécialités médicales

Kalixia Ostéo me donne accès

À UN RÉSEAU DE PROFESSIONNELS À TARIFS MAÎTRISÉS

Avec le réseau Kalivia, nous permettons depuis plusieurs années à nos adhérents de **bénéficier de soins de qualité à tarifs maîtrisés en optique, dentaire et audio.**

Aujourd'hui, avec Kalixia Ostéo, nous proposons des prestations en ostéopathie assurées par des professionnels de santé qualifiés à coûts maîtrisés. En 2018, 400 ostéopathes étaient déjà référencés sur 70 départements.
Kalixia est issu du rapprochement de Kalivia (créé par l'Union Harmonie Mutuelles et Malakoff Médéric en 2009) et Egaréseaux (créé par MGEN en 2014).
Avec cette nouvelle structure, le Groupe VYV souhaite continuer à développer le conventionnement à travers une logique renforcée de partenariat avec les professionnels de santé. Nos adhérents accèdent ainsi à des solutions de proximité adaptées à leurs besoins associant qualité, maîtrise des prix et libre choix. 15 millions de personnes bénéficient de ces deux réseaux. Afin de poursuivre notre logique d'accompagnement, Kalixia s'ouvrira prochainement au secteur de l'hospitalisation.

Avec la multiprotection,

JE BÉNÉFICIE DES MEILLEURES CONDITIONS TARIFAIRES

La complémentaire santé ne nous permet pas de nous différencier sur un marché très concurrentiel et réglementé. Avec la multiprotection, nous nous démarquons en accompagnant tout au long de leur parcours de vie nos adhérents et en leur redonnant du pouvoir d'achat. Harmonie Assurance Emprunteur en est un bel exemple puisque les familles qui achètent un bien immobilier économisent plusieurs milliers d'euros sur la durée moyenne de l'emprunt. L'offre est bien conçue, 100 % en ligne, avec un partenaire efficace sur les outils comme sur l'accompagnement.

Au-delà de l'assurance emprunteur, nous souhaitons développer l'épargne retraite avec une approche novatrice sur les frais et l'accès aux produits.

Avantages Harmonie, notre catalogue d'avantages tarifaires, a aussi vocation à s'élargir. Nous aidons ainsi nos adhérents qui doivent affronter l'augmentation des dépenses contraintes de la vie courante.

Avec la multiprotection, nous nous positionnons comme un partenaire qui les protège face aux aléas de la vie en ne laissant personne de côté.

Quand j'ai besoin de savoir

OÙ EN SONT MES REMBOURSEMENTS, MON APPLICATION ME RÉPOND

Plus que jamais, nous souhaitons **faire vivre de nouvelles expériences à nos adhérents** en leur offrant des services à valeur ajoutée. Le lancement de l'application mobile Harmonie et moi s'inscrit dans cette logique.
De nombreuses fonctionnalités sont disponibles depuis son lancement en juin 2018 : accès à ses contrats et à la carte de tiers payant, suivi des remboursements avec rappel du dernier remboursement à l'ouverture de l'application, demandes de remboursements simplifiées (une photo de la facture suffit), géolocalisation des réseaux conventionnés, connexion en touch ID ou face ID,
la communication du temps d'attente en temps réel pour contacter les services clients avec possibilité de s'inscrire dans la file sans rester en ligne... À fin 2018, nous dénombrions plus de 115 000 téléchargements de l'application. Plus de 10 000 utilisateurs se connectent quotidiennement. Depuis son lancement, les appels téléphoniques ont diminué de 2 % et les courriers de 5 %.

Objectif 2019

300 000 téléchargements

pour l'application Harmonie et moi ! Et une note supérieure à 3,5/5 sur les plateformes de téléchargement.

Grâce aux réseaux de soins,

JE NE RENONCE PLUS À ME SOIGNER

Bien avant le 100 % santé que nous allons mettre en place à partir de juillet 2019 avec 2 ans d'avance sur le calendrier du gouvernement, nous nous sommes toujours battus pour que les Français aient accès aux soins sans reste à charge. Les réseaux de soins conventionnés que nous mettons à la disposition de nos adhérents apportent une réponse concrète à la problématique du renoncement aux soins. En optique, dentaire, audio, ostéopathie et bientôt sur le secteur de l'hospitalisation, nous poursuivons nos efforts pour créer ce réflexe chez nos adhérents.

Ces dernières années, **notre taux moyen d'augmentation des cotisations inférieur à 1 %** et notre refus d'appliquer une hausse de cotisation aux 55 ans et plus (sans conditions) témoignent de notre volonté de **mettre en œuvre des solidarités solides au service d'un accès aux soins pour tous.** À noter que l'application du 100 % santé pour les adhérents individuels n'occasionnera aucune hausse de cotisation.

NOS CHIFFRES 2018

PRÉVENTION

La santé de votre enfant
En 2018, **150 ateliers** *Initiation Premiers Secours à l'Enfant* (IPSE) ont été organisés avec l'appui principal de la Croix-Rouge française et de l'Unass.

Demain s'invente aujourd'hui
51 rendez-vous *Nouveau cap pour une nouvelle vie* organisés en régions avec l'appui d'un partenaire national Brain'up.

SANTÉ

L'activité est dynamique : **287 000 nouvelles personnes protégées** cette année, un chiffre en croissance. Cependant le nombre de nos adhérents particuliers est en léger recul.

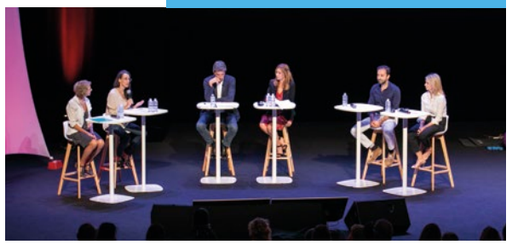
PRÉVOYANCE

Avec une **progression de 8 % de notre chiffre d'affaires** du portefeuille distribué, notre développement en prévoyance sur le marché des particuliers continue de manière significative. Les affaires nouvelles représentant 9,4 M€ de chiffre d'affaires.

NOS INITIATIVES POUR NOS ADHÉRENTS ET PROSPECTS

Avec le Club Prévention Santé,

JE ME POSE LES BONNES QUESTIONS POUR PRÉSERVER MA SANTÉ



En tant qu'acteur de santé globale, nous pensons qu'il est essentiel de **donner à chacun des clés pour rester en forme à tout âge.** En 2018, Harmonie Mutuelle et le *Club Prévention Santé*, animé par Michel Cymes, ont choisi La Rochelle pour explorer le sujet *Femmes, à votre santé*. Les thèmes abordés étaient la charge mentale, les inégalités femmes hommes en matière de santé, l'alimentation et le sport, la gynécologie (grossesse et ménopause) et la sexualité. Plus de 700 personnes ont assisté à cette conférence. Elle a également été relayée en *live* sur plusieurs médias on line (dont la page Facebook Auféminin.com).

700

personnes présentes à la conférence du Club Prévention Santé à La Rochelle

500 actions de prévention

pour tous publics
(soit 1 130 000 personnes touchées)

Le forum ELLE Active fait évoluer

MON REGARD SUR LE TRAVAIL DES FEMMES

Les femmes rencontrent plus d'obstacles que les hommes dans leur parcours professionnel. Plus diplômées, elles sont pourtant moins promues et moins rémunérées. Elles supportent toujours une grande partie de la gestion de la vie familiale. De nouveaux métiers apparaissent dans le numérique mais les femmes ne sont pas assez présentes dans ces filières d'avenir. Face à cette réalité, il est temps d'agir. Lobbying auprès des décideurs politiques et économiques, accompagnement des femmes pour leur permettre de lever les freins… C'est tout l'objet des *Forums ELLE Active* organisés en France pour **promouvoir le travail des femmes notamment via des débats et des ateliers pratiques.** En 2018, nous avons été partenaires des forums de Bordeaux et Montpellier.
Des collaboratrices de la région Sud-Ouest y ont pris la parole sur des thèmes tels que *Je transforme ma boîte de l'intérieur et Je me suis reconvertie à 40 ans.*

À la rencontre de nos équipes et de leurs innovations

Aude Nail,
Responsable du programme
de transformation des métiers

“POUR NOUS TRANSFORMER, NOUS DEVONS CONSTRUIRE ET VIVRE LA MÊME HISTOIRE. UNE HISTOIRE AVANT TOUT PROFESSIONNELLE MAIS TOUJOURS HUMAINE.

SE TRANSFORMER SANS L’ENGAGEMENT DE TOUS EST IMPOSSIBLE. CHACUN D’ENTRE NOUS A UN RÔLE À JOUER, UNE PLACE À PRENDRE.

VIVRE CES RENCONTRES, PARTAGER CE PROJET COLLECTIF M’APPORTE CETTE ÉNERGIE QUI M’EST NÉCESSAIRE.”

APRÈS LA RENCONTRE, NOUS CROYONS À L'INTENSITÉ DES RELATIONS

**Chaque jour, nous nous posons la même question : que pouvons-nous faire pour nos adhérents et nos clients ? Être une mutuelle utile c'est être une mutuelle de son temps. Notre transformation digitale, nos relations étroites avec les start-up, nos investissements en e-santé illustrent notre volonté de créer les nouveaux services qui profiteront à tous.
Dès aujourd'hui et plus encore demain.**

NOS NOUVEAUTÉS ORGANISATIONNELLES

Nous voulons multiplier
LES SOURIRES

Notre Direction Service et Satisfaction Client s'est enrichie d'une nouvelle **cellule dédiée à l'assistance clients pour l'extranet entreprises.**

Pourquoi ? Afin d'accroître la qualité de service et la satisfaction clients.
Comment ? En apportant le plus souvent possible en temps réel, les informations et conseils nécessaires pour répondre à un besoin lié à l'extranet entreprises et notamment à l'affiliation en ligne des collaborateurs.

Deux verbes clés guident l'assistance clients pour l'extranet entreprises :

solutionner et accompagner

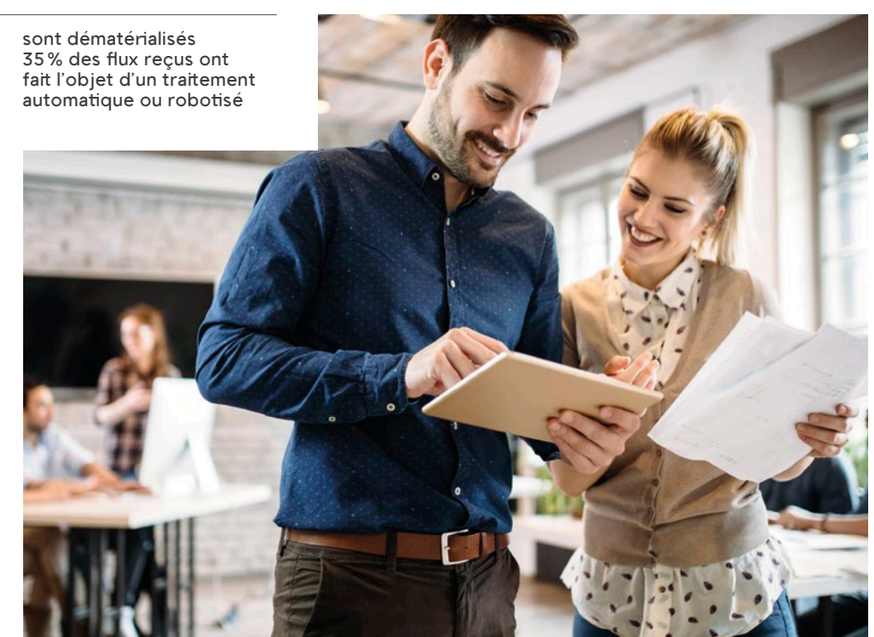
80% des contrats santé individuels sont **éligibles au traitement de façon automatisée**

Nos robots libèrent du temps
POUR LES RELATIONS HUMAINES

En 2018, nous avons développé la mise en œuvre de robots pour **automatiser les transactions relatives à la gestion des contrats santé**, pour nous libérer progressivement des opérations manuelles répétitives, chronophages et à faible valeur ajoutée. Nos adhérents profiteront ainsi de délais de traitement plus courts et d'une meilleure prise en compte de leurs demandes. Désormais, 80 % des gammes de contrats santé dans le cadre des adhésions individuelles sont éligibles au traitement par les nouveaux robots. Nous avons également travaillé sur le traitement automatisé des adhésions pour les salariés des contrats collectifs et sur le développement de robots pour répondre à des problématiques ponctuelles (campagnes jeunes). **Cinq centres de gestion concentrent cette nouvelle compétence.** Ainsi, les contrats entreprises étant de plus en plus spécifiques, les gestionnaires seront davantage mobilisés sur l'interaction client et sur la supervision de processus automatisés pour une qualité de service renforcée. Ces développements constituent un investissement qui produira ses fruits à court terme.

9 millions de flux reçus soit +3 % (dont 2,5 millions en gestion administrative et 6,5 millions en prestations)

92 % sont dématérialisés
35 % des flux reçus ont fait l'objet d'un traitement automatique ou robotisé



NOS NOUVEAUTÉS 2018 POUR NOS ENTREPRISES CLIENTES

Nous allégeons la vie

DES ENTREPRENEURS ET DES CHEFS D'ENTREPRISE

Depuis plusieurs années, nous nous sommes engagés dans **le développement de services en ligne et d'accompagnement** pour aider les dirigeants et référents d'entreprise. Gain de temps, fluidification de la relation, fiabilisation des données, suivi du contrat amélioré... Non seulement nous simplifions la vie de nos clients et les fidélisons grâce à une expérience client réussie mais nous leur permettons aussi un pilotage plus fin de la protection sociale au sein de leur entreprise.

Ainsi, **l'extranet employeur** est accessible à toutes les entreprises. Le compte est sécurisé, accessible 24h/24 et offre un suivi simplifié. En santé comme en prévoyance, il permet l'affiliation du collaborateur, la gestion des dispenses et réduit la charge administrative.

80 % de nos entreprises clientes nous adressent des Déclarations Sociales Nominatives (DSN). Elles reposent sur la transmission unique, mensuelle et dématérialisée des données issues de la paie et de la transmission dématérialisée de signalement d'événement.
Notre process DSN est simple, performant et fiable. Progressivement, une seule déclaration sera faite *via* un canal unique sécurisé.

De nouvelles réglementations entrent en vigueur (ex : dématérialisation de la déclaration des arrêts de travail pour le paiement des indemnités journalières[1]), les projets foisonnent avec la détection de nouveaux besoins (téléconsultation, bien-être en entreprise, extranet...) et la démarche d'amélioration de l'expérience client s'amplifie. Tout cela pourrait être perçu comme des contraintes par nos équipes. Au contraire, nous les appréhendons comme de nouvelles opportunités de démontrer notre capacité d'innovation.

Plus que jamais, nous voulons **nous affirmer comme un acteur facilitateur en simplifiant la relation avec nos adhérents.** Autre chantier : l'optimisation de nos frais de gestion. Preuve que la qualité de service est un excellent investissement.

(1) Ce projet, Prest'IJ est développé par Mutex en prévoyance.

Nous apportons des réponses plus rapides

ET ENCORE PLUS PRÉCISES

L'outil AVISÉ a été développé par nos équipes de relations et service client et informatique pour apporter des réponses exhaustives et rapides aux questions des collaborateurs qui travaillent sur les demandes clients. Ce portail unique permet de **rassembler l'ensemble des informations des différents outils collaborateurs.** Sa navigation est intuitive, sa prise en main rapide et il ne nécessite pas de formation lourde. L'adoption de ce nouveau système est fortement engagée puisque plus de 3 500 comptes collaborateurs ont déjà été créés.

Environ
1 000 collaborateurs
utilisent désormais l'outil AVISÉ au quotidien

Nos données

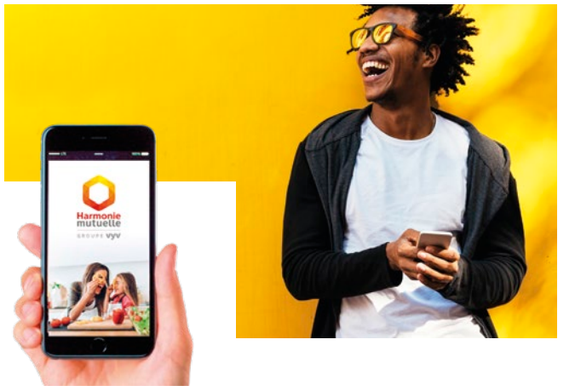
AFFINENT NOS TARIFS

À partir de nos patrimoines de données, notre direction technique a mis à jour en 2018 les **bases tarifaires collectives sur mesure.** Plus de 2 millions de personnes protégées, plus de 10 000 produits et 54 postes de soins nous ont permis de mettre en place une base unique de lois de comportements. Ce travail nous permet de mieux répondre aux besoins de nos adhérents et de leur proposer des services de qualité au prix le plus juste.

NOS NOUVEAUTÉS 2018 POUR NOS ADHÉRENTS

Notre application Harmonie et moi
ÉVOLUE MOIS APRÈS MOIS

Après un lancement réussi en 2018 (plus de 115 000 téléchargements au 31 décembre 2018 et plus de 200 000 à la fin mars 2019), notre application continue de s'enrichir pour une **vision toujours plus exhaustive des données contrat de nos clients.** Dès le 1er trimestre 2019, une nouvelle rubrique "mes services" (assistance, mesdocteurs...) est apparue et les modifications de coordonnées sont effectives. Au 2e trimestre, le changement de RIB, l'ajout d'e-mail et le suivi des demandes figureront parmi les nouveautés. Au second semestre, de nouvelles fonctionnalités viendront l'enrichir : ajout de bénéficiaires, envoi de notifications même si l'application est fermée et intégration des données de contrat prévoyance. Des améliorations au service du bénéfice clients.



Nous combattons
LA FATALITÉ

La clinique Jules Verne, située à Nantes, est un établissement d'Hospi Grand Ouest, structure de VYV Care. C'est dans cet établissement que s'est déroulée le 21 novembre 2018 une **première médicale en France :** une intervention en vue d'une pose de prothèse bionique de bras sur une patiente amputée suite à un accident de la vie. L'opération a été menée grâce à la technologie TMR (Targeted Muscle Reinnervation) qui redirige les signaux du cerveau provenant de nerfs sectionnés lors de l'amputation. Cette prouesse chirurgicale est une fierté pour cet établissement mutualiste.

« Cette première chirurgicale en France est un événement important à double titre. Pour la patiente qui, grâce à cette opération, remporte une victoire sur la vie, sur le handicap.
C'est aussi une preuve de notre capacité à innover dans un contexte où les enjeux technologiques et ultra spécialisés de la santé de demain requièrent des moyens humains et financiers.
Tout cela est possible grâce au collectif d'acteurs incontournables du monde mutualiste que sont Harmonie Mutuelle, VYV Care, Mutualité Française Finistère Morbihan... »

Joseph Deniaud,
Président du Comité de surveillance d'Hospi Grand Ouest.

LA RENCONTRE EST UN MODÈLE DE TRAVAIL

Nous vivons ce que nous proposons. Nous expérimentons avec nos collaborateurs les services que nous imaginons et déployons auprès de nos clients. Nous ne croyons pas aux logiques hors sol.
Nous croyons au dialogue. Quand nous nous transformons, nous devons accompagner nos équipes. Si nous évoluons, c'est aussi sur leur impulsion.
Nos collaborateurs sont nos premiers publics et ils deviennent naturellement nos premiers ambassadeurs.

NOUS CROYONS AU POTENTIEL DE CHAQUE COLLABORATEUR

Nous croyons
À L'ÉVOLUTION DES TALENTS

L'employabilité est un enjeu pour chaque membre de nos équipes. À ce titre, deux **dispositifs d'accompagnement visant à soutenir le développement de la confiance en soi** sont à la disposition des collaborateurs.

My Trajectoire, le portail d'auto-positionnement des motivations et des compétences et *Développez vos compétences*, le portail de contenus de développement des compétences métiers et comportementales.
Le lancement à titre pilote de *My Trajectoire* a fait de nous une entreprise apprenante. 16 compétences comportementales et 10 compétences managériales clés soutiennent l'évolution de nos salariés dans leurs nouveaux métiers. Nos managers dirigeants bénéficient, eux aussi, d'un modèle de développement du leadership.

L'année écoulée aura également permis **d'identifier les axes de transformation utiles au développement de nos compétences :** nouvelles méthodes d'apprentissage, multimodalité des contenus, autonomie des apprenants, parcours modulaires, rôle des managers et des RH dans l'accompagnement des salariés.

Enfin, le projet *#Révélezvospotentiels* permet à chacun de devenir acteur de son développement professionnel en favorisant l'accompagnement dans sa réflexion et la co-construction de son propre parcours et plan de développement individuel. La confiance que nos adhérents placent en Harmonie Mutuelle, nous devons la placer en nos collaborateurs.

Nous croisons les regards
POUR OFFRIR UNE AUTRE VISION DU TRAVAIL

Le *Laboratoire du travailler autrement* est né au printemps 2018 autour d'une douzaine de personnes. L'idée est née suite au succès de l'appel à projets innovants lors de l'événement *The Bridge* en 2017.
Il se positionne comme **un laboratoire d'idées sur le travail, un cercle de réflexion et un lieu d'échanges** entre porteurs de projets des différentes régions. Son ambition ? Accompagner la transformation des métiers et la culture de travail.

À nos équipes, nous donnons les cartes
POUR UNE MEILLEURE SANTÉ

Atouts Santé est un dispositif de **valorisation de l'ensemble des prestations/services santé destinés à nos collaborateurs** (en tant que salariés et adhérents). Sous forme d'un jeu de cartes digital (disponible sur l'intranet) et d'un jeu de cartes papier, il permet à chacun de fabriquer son propre jeu personnalisé et devenir acteur de sa santé. Le jeu accompagne les trois sphères de vie du collaborateur : mieux-vivre au travail, en famille, en société. Les Atouts Santé permettent de chercher le service et le soutien dont le collaborateur a besoin en cas de difficulté (soutien scolaire, protection juridique, aide aux collaborateurs aidants, aide à la reprise du travail, aide à la recherche de logement, etc.)

Nous favorisons
LE COURAGE DES AIDANTS

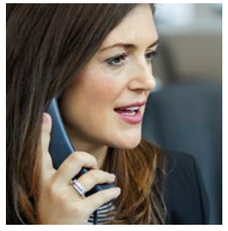
Participer à **faire connaître et reconnaître le mot et le statut d'aidant** fait partie des priorités de notre politique RSE. Nous pensons que l'entreprise est un lieu clef pour contribuer à cette prise de conscience.
La 9e journée nationale des Aidants, qui s'est tenue en octobre 2018, a ainsi donné lieu à des animations au sein de nos agences.
Tous nos collaborateurs sont sensibilisés à cette thématique. Plus de 500 d'entre eux sont inscrits sur la plateforme communautaire intra-entreprise *La santé des aidants*, permettant à chacun de se porter volontaire pour aider un collègue ou d'accéder à des services et des informations pédagogiques. Nos équipes peuvent aussi donner anonymement des congés au profit de collègues dont la présence est indispensable auprès d'un enfant, du conjoint ou d'un parent souffrant de handicap ou de maladie grave. Catherine Touvrey, a pris la parole dans l'émission *On est fait pour s'entendre* sur RTL. Elle a pu y aborder les différentes actions menées au sein de l'entreprise, écouter et répondre aux auditeurs sur le sujet de la santé des aidants.

Le don solidaire

de jours de repos s'élève à 192 jours en 2018 et à 932 depuis le lancement du dispositif en 2015. 769 jours ont été utilisés par les collaborateurs aidants.

Nous invitons nos talents
À ÉTUDIER DE NOUVEAUX CHALLENGES PROFESSIONNELS

En 2018, notre espace mobilité s'est élargi à l'ensemble des entités groupe pour devenir **l'espace de mobilité unique sur le site internet du Groupe VYV.** Toutes les offres d'emplois disponibles sont ainsi rassemblées afin de faciliter la mobilité au sein des différentes mutuelles du groupe. La création d'une alerte e-mail est aussi proposée pour recevoir les dernières offres mises en ligne.



GROUPE VYV info
Le site d'information des collaborateurs et élus du Groupe VYV

Nous nous transformons jusque
DANS NOS LIEUX ET MODES DE TRAVAIL

Les nouveaux modes de travail participent à notre volonté de **repositionner le collaborateur au cœur des préoccupations et de nos actions** pour susciter plus d'engagement et de performance durable. Notre accord expérimental *"en faveur du développement des nouveaux modes de travail"* est arrivé à son terme. Meilleure conciliation vie professionnelle/vie personnelle, management basé sur la confiance, culture de travail collaborative, tels étaient les objectifs visés. En vue d'un nouvel accord plus pérenne, nous avons interrogé nos collaborateurs sur leurs **nouveaux modes de travail** et les impacts dans leur vie quotidienne. Les notes du baromètre satisfaction nous encouragent à poursuivre notre démarche : de nouvelles formes de travail très appréciées (8.5), un bon équilibre de vie (7.3) facilité par les nouvelles formes de travail (8.0). C'est pourquoi nous avons décidé de reconduire cet accord en 2019.

NOS POINTS FORTS RÉVÉLÉS PAR LE BAROMÈTRE GRAND ANGLE 2

- Leviers d'engagement en progression
- Confiance dans l'entreprise renforcée
- Satisfaction par rapport au contenu et au cadre de travail
- Reconnaissance en progression
- Efforts reconnus en efficacité organisationnelle

Nous nous interrogeons sur l'engagement
ET LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

Bâti sur notre modèle d'analyse des composantes de la qualité de vie au travail et de l'engagement (78 questions autour de "la relation à mon travail", "mon manager", "mes relations", "ma reconnaissance", "l'efficacité opérationnelle" et "l'engagement pour mon entreprise"), le baromètre Grand Angle 2 a été adressé à l'ensemble de nos collaborateurs en 2018. Il a permis de mesurer le chemin parcouru depuis la première enquête en 2016. Avec un taux de participation de 80 % et des indicateurs en progression sur l'ensemble des axes, **Grand Angle apparaît à ce jour comme un véritable outil de progrès.** Les résultats ont conforté les 4 engagements prioritaires pris par notre Comité de Direction Générale pour développer l'engagement et la qualité de vie au travail : confiance et reconnaissance, orientation client, efficacité opérationnelle, coopération.

NOS GRANDS INDICATEURS RH

- **Budget formation :** **3 % de la masse salariale brute**, en augmentation par rapport à 2017.

- **Leadership au féminin :** **accompagnement de 11 femmes cadres** afin de les aider à prendre confiance dans leur potentiel et se diriger vers des postes à plus fortes responsabilités.

- **Nouvelles modalités d'apprentissage :** expérimentation de l'apprentissage communautaire en ligne *via* un parcours animé par des experts (SPOC) pour appréhender différemment les enjeux de gestion du temps et de management du changement à l'ère du digital. **Expérimentations de contenus en microlearning sur le thème de l'innovation sociale** (24 sessions courtes de 10 à 15 min).

- **Pass manager :** **75 % de ce parcours multimodal et expérientiel** visant à développer notre communauté de managers **est déployé.** Chaque promotion (parrainée par un membre du Comité de direction générale) prend des engagements visant à développer la coopération transverse.

- **Pass projet :** soutenir les porteurs de projets dans le développement de leurs méthodes avec un renforcement en 2018 : **les fondamentaux en gestion de projets et savoir-être pour 60 collaborateurs, la gestion de projets méthode agile pour 44 collaborateurs.**

- **Les rendez-vous du "multimétiers" :** **espaces d'échanges et de débats mensuels entre managers dirigeants** sur les enjeux liés à la multiprotection de nos clients lancés en novembre 2018.

- **Parcours certifiant formation de formateurs :** embarquer la communauté formation dans la transformation du métier en **formant 9 formateurs.**

- **Pass Data :** parcours de sensibilisation aux enjeux de la sécurité informatique et de la RGPD : **1 718 collaborateurs ont suivi les modules e-learning.** Élargissement prévu en 2019 sur les opportunités et risques liés à l'utilisation des données de santé.

- **Intéressement :** partager le fruit de l'engagement et de la performance de tous / effort de redistribution suite à une réussite collective et de bons résultats. **Prime d'intéressement globale de plus de 1 300€ brut par collaborateur.**

COLLABORATRICES ET COLLABORATEURS RENCONTRENT LES MÊMES CHANCES

Nous pensons que
LE TALENT N'A PAS DE GENRE

L'accord d'entreprise 2016-2018 a été signé pour renforcer nos actions en faveur de la mixité, de l'accès des hommes et des femmes à tous les métiers et à tous les niveaux de l'entreprise mais aussi d'une meilleure articulation entre vie professionnelle et vie privée. Il promeut l'égalité des chances et de traitement mais également l'évolution de la culture de nos managers et collaborateurs pour une politique de gestion des ressources humaines centrée sur la reconnaissance des compétences individuelles. Notre **politique volontariste en faveur de l'égalité professionnelle**, à travers les mesures préventives et curatives de l'accord d'entreprise, nous permet aujourd'hui d'obtenir un très bon niveau de résultat dans le cadre de l'index national : 92 points sur 100.

Cinq axes prioritaires ont été définis :

- **sensibilisation aux stéréotypes de genre** (campagne d'affichage, quiz, théâtre forum).
- **mixité interne** : féminisation des filières Informatique, Relation à Distance et Commerciale, avec un objectif d'amélioration du taux de répartition Femmes/Hommes de 10 %, accompagnée d'une démarche garantissant l'accès aux entretiens de **recrutement à 50 % de femmes et d'hommes**.
- **féminisation de l'encadrement** : démarche de valorisation des compétences des femmes permettant l'accès à des postes à responsabilités avec un programme de formation spécifique (leadership, marketing de soi, coaching, culture économique et budgétaire, networking). 2018 a été l'année d'une deuxième **promotion de 11 femmes**.
- **égalité des salaires femmes/hommes** : indicateurs de suivi des écarts pour préserver l'égalité de rémunération et mettre en place le rattrapage salarial si nécessaire.
- **équilibre vie professionnelle/vie privée et qualité de vie au travail** : mesures concrètes permettant de mieux concilier les temps de vie (horaires variables, télétravail et moyens de travail collaboratifs et à distance, don solidaire de jours de repos, berceaux réservés en crèches pour les enfants des salariés avec VYV Care, aide aux devoirs en ligne pour les enfants des salariés, sensibilisation à la prise du congé paternité et parental pour les hommes).

50%
d'entretiens avec des femmes

NOUS VOULONS AUGMENTER LE NOMBRE DE FEMMES DU NUMÉRIQUE

La filière informatique compte 18 % de femmes et 82 % d'hommes.
Des chiffres qui révèlent le **manque de femmes formées aux métiers du numérique** et donc la rareté des candidatures.
Afin d'améliorer la mixité au sein de cette filière, nous nous sommes constitués membre fondateur de **femmes@numerique**.
Cette structure bénéficie du soutien du Secrétariat d'État au numérique pour promouvoir et valoriser les métiers du numérique auprès des jeunes filles et jeunes femmes à travers différentes initiatives.

La parité est notre réalité

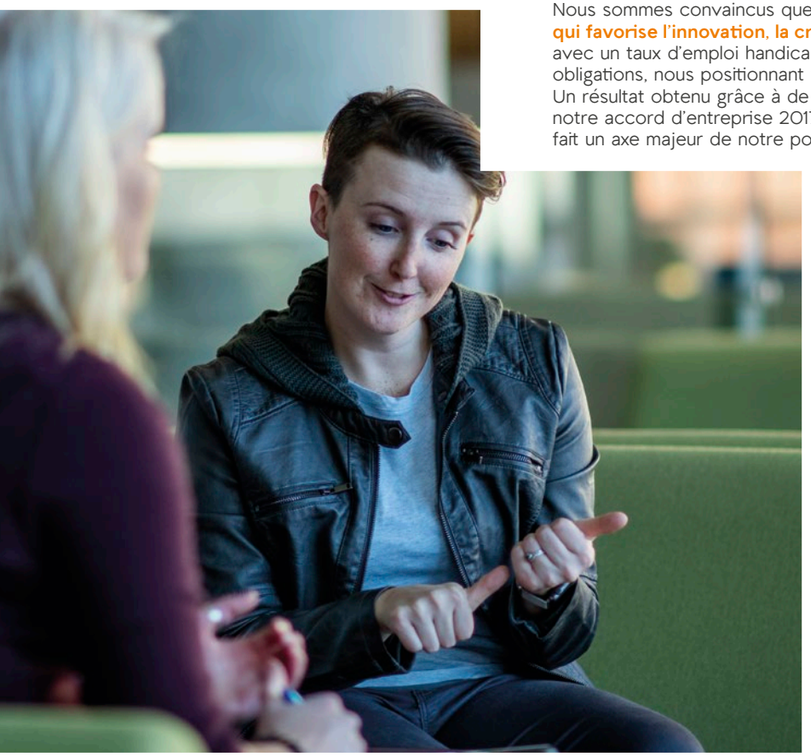
78 % de femmes (dont 51 % de femmes cadres)
43 % des membres du Conseil d'Administration sont des femmes
42 % des managers du Comité de Direction Générale sont des femmes
48 % des directeurs régionaux sont des directrices

Nous ne relâchons pas
NOS EFFORTS POUR LA DIVERSITÉ

Signataire de la Charte de la diversité depuis 2016, nous avons poursuivi notre **partenariat avec le Tour de France de la diversité**. En 2018, il était axé sur une approche renouvelée de la Charte avec un objectif : comment lier le contexte économique et sociétal actuel avec une vision plus large de la diversité ? Nous sommes ainsi allés à la rencontre d'acteurs institutionnels, d'entreprises et organisations engagées. Avec chacun, nous avons échangé sur le rôle que nous avons tous à jouer pour **favoriser l'égalité des chances, l'accès à l'emploi et ainsi contribuer à la performance sociale et économique de notre pays**. À travers 15 étapes sur nos 6 régions managériales, nous avons rappelé nos engagements territoriaux et partagé nos bonnes pratiques et initiatives en faveur de la diversité. Conférences, débats, rencontres emploi… nous voulions que chaque instant soit une avancée.

Nous voulons changer

LE REGARD SUR LE HANDICAP



Nous sommes convaincus que **la diversité constitue un réel atout qui favorise l'innovation, la créativité et la performance**. En 2018, avec un taux d'emploi handicap de 8,3 %, nous allons au-delà de nos obligations, nous positionnant ainsi comme une entreprise inclusive. Un résultat obtenu grâce à de nombreuses actions qui structurent notre accord d'entreprise 2017-2019 sur le handicap. Nous en avons fait un axe majeur de notre politique sociale :

- **recrutement et embauche** de personnes en situation de handicap (42 embauches dont 15 cdi et 27 cdd et 40 stagiaires accueillis en 2018),
- **intégration et accompagnement** des personnes en situation de handicap pour le maintien dans l'emploi (27 aménagements de postes réalisés en 2018, 89 % matériels, 11 % organisationnels),
- **sensibilisation/formation** des collaborateurs (théâtre d'entreprise, accueil de stagiaires en situation de handicap, sensibilisation à travers des activités ludiques ou sportives) mais aussi des managers et des recruteurs à la non-discrimination et à la diversité. Nos partenariats avec Philippe Croizon et Théo Curin, jeune nageur handisport d'exception et ambassadeur du sport santé, permettent notamment de changer leur regard des équipes sur le handicap.
- **sous-traitance** et prestations de services auprès du secteur protégé et adapté (39 contrats, 1,4 M€ en volume d'affaires).

Nous soutenons

L'ENGAGEMENT ASSOCIATIF DE NOS COLLABORATEURS

En nous inscrivant dans une **démarche de bénévolat de compétences**, nous valorisons notre engagement sociétal et nous développons les solidarités internes et externes. En 2018, notre partenariat avec **France Bénévolat**, qui met en contact des bénévoles et des structures associatives pour répondre à des problématiques d'intérêt général, a été renouvelé.
Nous partageons avec eux les mêmes valeurs de solidarité et de proximité et avons aussi à cœur de contribuer au développement du lien social.
Nous poursuivons aussi notre engagement aux côtés de **l'association NQT**, acteur incontournable dans l'insertion professionnelle des jeunes diplômés issus de milieux modestes ou de quartiers prioritaires. 50 000 jeunes ont déjà été accompagnés. Une cinquantaine de nos salariés se sont engagés dans cette démarche en devenant marraines et parrains. D'autres partenariats associatifs avec **Escalade Entreprises**, **Habitat et Humanisme** ou encore **Le Crepi** complètent notre offre de missions proposée aux collaborateurs. Chacun peut ainsi trouver un engagement selon ses envies et disponibilités.

En régions, nous passons à l'action

POUR NOS COLLABORATEURS

Opération Loustic

En novembre 2018, la région Bretagne-Normandie a organisé, en lien avec l'association Produit en Bretagne, une visite d'entreprise particulière à Rennes et Plérin. L'Opération Loustic avait pour but de **faire visiter nos locaux aux enfants de nos collaborateurs**.
À travers des animations, ils ont ainsi pu découvrir une agence, un service gestion, commercial, marketing et un centre d'appels. S'ouvrir aux jeunes générations, c'est participer à la transmission des savoirs. Faire découvrir son métier et son quotidien à sa famille est également une démarche qui participe à coup sûr au bien-être de tous.

Les ateliers de méditation

La **mindfulness** est une pratique visant à centrer son attention sur le moment présent pour **prévenir le stress**, faciliter la communication, développer la créativité et les performances. La région Sud-Ouest a mis en place cette activité en 2018 pour ses collaborateurs. 7 séances ont été organisées entre octobre et décembre. 100 % des participants se sont déclarés satisfaits.

Sur les 29 collaborateurs qui ont pris part au programme, 10 pratiquent désormais la pleine conscience quotidiennement.

esprit zen

29 collaborateurs ont pris part au programme mindfulness

Gymlib

Afin de développer la santé et le bien-être de ses salariés, la région Centre, Île et Hauts-de-France a mis en place en septembre 2018 une **démarche sport en entreprise** sur toute la région *via* l'offre Gymlib.
Il s'agit d'un pass unique et sans engagement donnant accès à plus de 250 activités dans des milliers d'infrastructures sport et bien-être, partout en France. Expérimentée durant 4 mois, l'offre a trouvé son public et a été reconduite pour 2019 : 120 collaborateurs actifs inscrits (+ de 10 % des effectifs région), un taux de satisfaction supérieur à 90 %, plus de 300 infrastructures ajoutées à l'offre depuis septembre.

Le comité bien-être pour les collaborateurs

Plusieurs régions ont mis en place des comités Bien-Être, à l'instar de la région Nord Est qui l'a fait en novembre 2018. Il concourt au développement de la prévention santé au travail et au maintien ou à l'amélioration des conditions de travail. Piloté par la direction des ressources humaines et le service prévention santé, il recense, propose et met en œuvre des **solutions simples et innovantes relatives au bien-être au travail.** Initié par le CHSCT, ce comité a pu voir le jour après la mise en place de plusieurs actions de prévention au bénéfice des collaborateurs (troubles musculo-squelettiques, gestion du stress, etc.) dont les résultats ont été significatifs. 11 % de gain en termes de bien-être au travail mesuré auprès des équipes du CAD et CARA Nord Est à partir d'un outil expérimental d'évaluation de la QVT. Cette création s'inscrit parfaitement dans la démarche initiée dans cette région visant à préparer le transfert de toutes les équipes vers *La Passerelle*, le nouveau siège régional.

Des bornes pour les voitures électriques

En cohérence avec la démarche RSE de la région Sud Est, le site de Clermont-Ferrand s'est équipé de bornes de recharge pour les voitures électriques. Les collaborateurs et élus peuvent ainsi **recharger leurs véhicules sur leur lieu de travail.** Pour ceux qui souhaitent passer à l'électrique, c'est aussi l'occasion de pallier les contraintes de chargement. Si l'essai est concluant, cette initiative devrait s'étendre à d'autres sites de la région Sud Est.

Un challenge connecté et solidaire

Afin de renforcer la qualité de vie au travail, l'esprit d'équipe et d'impliquer nos collaborateurs de la région Atlantique dans une action solidaire, un challenge connecté a été organisé. 15 équipes de collaborateurs (225 personnes) ont relevé le défi de **parcourir la distance de la Terre à la Lune en 12 jours !** Des moments agréables ont ainsi été partagés autour de l'activité physique (marche, course, vélo, nage).
Un équivalent en don a été reversé à 3 associations :

- **1800 €** pour *Toit à Moi*, qui s'occupe de loger et de réinsérer des populations en difficulté,
- **1400 €** pour la *Ligue régionale du sport adapté* qui développe la pratique physique et sportive des personnes en situation de handicap mental ou atteintes de troubles psychiques,
- **800 €** pour *Ichtyose France* qui aide les patients à mieux vivre leur maladie, l'ichtyose, et à sortir de leur isolement.

Nous faisons le maximum pour vous faire transpirer

Nous soutenons la course à pied partout en France à travers le lancement de l'Harmonie Mutuelle Semi de Paris et des *Run in by Harmonie Mutuelle* en partenariat avec Amaury Sport Organisation (A.S.O.), organisateur majeur d'événements sportifs français (Tour de France, Rallye Dakar...). Nous voulons **promouvoir ensemble l'activité physique régulière et la prévention en matière de santé.**

Les participants sont ainsi accompagnés de l'inscription jusqu'au jour de la course : séances d'entraînement en amont des courses, challenges connectés *via* les applications dédiées aux courses, mise à disposition de contenus prévention et de conseils d'experts (alimentation, préparation physique et mentale, récupération, équipement). Sur l'ensemble des villages partenaires, nous proposons aussi des animations de prévention. Actuellement, le semi-marathon et les courses *Run in* rassemblent 115 000 runners, dont seulement 37 % de femmes.

L'objectif est d'accroître ce chiffre en les sensibilisant à ce sport. **Promouvoir l'intégration des athlètes en situation de handicap et le développement de la course à pied pour tous** fait aussi partie des enjeux de ce partenariat. Les athlètes handisports sont invités à participer aux courses pour démontrer que le handicap n'est pas un frein à la performance. Nos élus et collaborateurs sont également conviés !

Harmonie mutuelle SEMI DE PARIS

près de **200** collaborateurs et élus inscrits à courir sous les couleurs d'Harmonie Mutuelle

À la rencontre de nos élus et de nos engagements

Marie-Thérèse Berder,
Vice-présidente
d'Harmonie Mutuelle

“NOUS ÉTIONS TOUS ANIMÉS PAR L'ENVIE DE RENFORCER NOTRE ANCRAGE LOCAL. CETTE IDÉE, NOUS L'AVONS TOUS DÉFENDUE, AVEC FORCE ET ENTHOUSIASME.

DE CE TRAVAIL COLLECTIF EST NÉE UNE COMMUNAUTÉ QUI VA NOUS AIDER À PARTAGER LE PROJET POLITIQUE ET SOLIDAIRE DE NOTRE MUTUELLE. OUI, CES RENCONTRES NOUS ONT APPORTÉ ENCORE PLUS QUE CE QUE NOUS ESPÉRIONS.”

SE RASSEMBLER AUTOUR DE NOUVELLES DYNAMIQUES MUTUALISTES

En faisant le choix de passer de 1 700 à plus de 2 000 élus, nous sommes allés à la rencontre d'un nouveau militantisme. La représentation de nos adhérents s'est enrichie à travers une gouvernance plus élargie, plus impliquée et plus proche des territoires. L'année 2018 a été riche en décisions structurantes pour Harmonie Mutuelle et le Groupe VYV : elle a aussi vu naître une nouvelle comitologie pour animer la vie mutualiste et préparer l'avenir sur de nombreux thèmes.

NOUS AVONS PRIS DES DÉCISIONS PORTEUSES D'AVENIR

Fin 2016, le Conseil d'Administration avait déterminé 11 priorités formalisées en 40 engagements sur la période 2017-2019 rassemblés dans la feuille de route politique d'Horizon 2020. En 2018, tout en poursuivant les chantiers prévus, certains axes ont été approfondis en fixant **15 nouvelles actions à mener autour de 4 sujets structurants** :

- le recrutement de nouveaux délégués,
- le renforcement de notre gouvernance politique,
- l'interrogation de notre rapport et de notre place dans la société,
- la relation de confiance avec nos adhérents.

Au cours de l'année 2018, des décisions importantes et structurantes ont également été prises par le Conseil d'Administration illustrant le **rôle très actif de nos administrateurs résolument engagés dans la construction du Groupe VYV** mais aussi dans la défense du positionnement de la mutuelle en tant qu'acteur du temps long :

- prise de position en faveur de la **réforme du 100 % Santé** (étude tout au long de l'année pour définir les modalités pratiques de mise en œuvre) ;
- **création de VYV Invest** qui a pour vocation le portage des participations à des investissements stratégiques que le Groupe VYV opérera pour le compte des mutuelles ;
- **création du Groupe Arcade – VYV** visant à construire un modèle unique et innovant d'habitat social au service du mieux-vivre ;
- **mise en commun des réseaux conventionnés** : Kalivia et Egaréseaux ont convergé pour créer Kalixia Ostéo, le premier réseau commun en ostéopathie ;
- vote du **taux directeur pour 2019 à 0 %** ou neutralisant l'inflation médicale pour les adhérents âgés de 55 ans ou plus (hors effet d'âge) ;
- définition d'un **nouvel objet social pour la Fondation d'entreprise Harmonie Mutuelle** : accompagnement des jeunes et le soutien à leur épanouissement et émancipation.

L'Assemblée générale est le grand temps fort de notre démocratie mutualiste. Celle qui s'est déroulée les 25 et 26 juin 2018 a été particulièrement marquante. En 2011, 1 000 délégués s'étaient réunis à Lyon pour créer Harmonie Mutuelle. Se retrouver dans la même ville, 7 ans plus tard, nous a offert l'occasion de mesurer combien **nous sommes devenus depuis l'ambassadeur d'une protection sociale juste, performante, solidaire** et combien notre projet reste plus que jamais d'actualité. Au-delà du chemin parcouru, nous sommes aussi revenus sur notre plan stratégique Horizon 2020 qui déploie avec succès le projet de transformation de la mutuelle.

UN GRAND MILITANT DE LA SOLIDARITÉ MUTUALISTE NOUS A QUITTÉS

Le 19 juin 2018, nous avons appris le décès de Guy Herry, grande figure de la Mutualité, qui a exercé d'importantes responsabilités mutualistes dont les mandats de Secrétaire général de la Fédération nationale de la mutualité française (1993-2009) et de 1er Président d'Harmonie Mutuelle (2012-2013). Il était Chevalier de l'Ordre national de la Légion d'honneur.
Avec sa disparition, un des plus fervents défenseurs de la Mutualité et de la protection sociale collective en entreprise nous quitte.

Avant la minute de silence en hommage à Guy Herry lors de l'Assemblée générale 2018, Stéphane Junique a souhaité dire quelques mots :

« *Guy Herry, qui a tant compté dans nos histoires individuelles et collectives, a été l'artisan d'un engagement mutualiste quotidien, porteur de valeurs humaines. Nos mémoires garderont l'image d'un homme dont la dignité et la force des combats en ont fait un grand homme. Nous pensons ainsi également à tous les militants, hommes et femmes, qui nous ont quittés dans les territoires et dont je salue la mémoire. Le mouvement mutualiste est l'incarnation de l'idée que les histoires individuelles s'inscrivent dans une plus grande histoire collective.* »

Nous avons relevé le défi des 2019

DÉLÉGUÉS ENGAGÉS EN 2019

L'engagement démocratique est fondamental à notre fonctionnement. Il doit se traduire en actes concrets et se réinventer à mesure que notre société évolue. Nous sommes fiers d'avoir relevé le défi de nous ouvrir à de nouveaux délégués en 2019. **Nous serons bientôt 2 100 à militer dont plus de 1 000 nouveaux élus**. Cette nouvelle communauté rajeunie et féminisée sera aussi plus ancrée dans le monde du travail. Une section de vote Harmonie Entreprise permettra ainsi à 34 grandes entreprises clientes d'être représentées. Nous serons au plus près du terrain, nous saisirons, mieux que jamais, les attentes de nos adhérents/clients. Elles orienteront nos décisions et nos actions.

2 100 délégués recrutés

Près de 1 000 nouveaux, 38 % en activité,
35 % ont moins de 60 ans 40 % de femmes

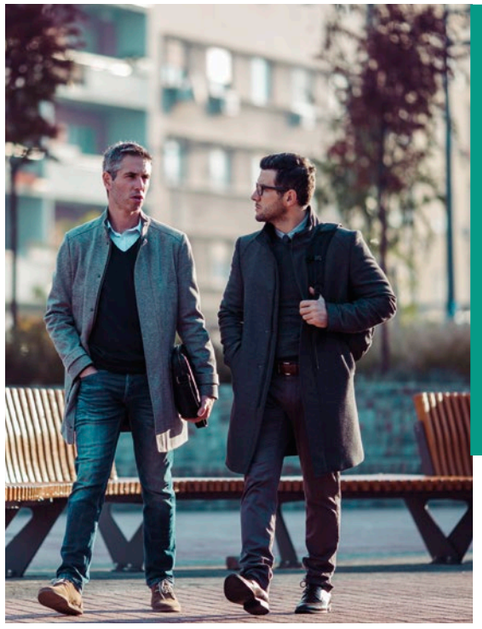
NOUS AVONS UN PRINCIPE SIMPLE :
UN ADHÉRENT = UNE VOIX, UN CLIC = UN VOTE !

Faire voter nos adhérents selon le principe de démocratie sociale qui fonde notre modèle mutualiste 1 adhérent = 1 voix est le nouvel enjeu à relever ! En effet, **nos 2,4 millions d'adhérents doivent élire celles et ceux qui, parmi eux, représenteront leurs intérêts** et ceux des 4,6 millions de personnes que nous protégeons. C'est grâce à ce fonctionnement démocratique que les adhérents restent au cœur de nos décisions. Pour choisir leurs élus, nos adhérents ont pu voter en ligne par e-mail, *via* leur espace adhérent sur le site Harmonie Mutuelle ou sur l'application mobile Harmonie et moi. C'est encore plus simple et rapide. Le vote par courrier reste toujours possible.

NOS COMMISSIONS PASSENT À L'ACTION POUR AUJOURD'HUI ET POUR DEMAIN

Chaque jour, nos élus s'engagent au service de nos adhérents, notamment ceux malmenés par la vie. En 2018, 650 d'entre eux ont agi au sein **des commissions d'action sociale organisées chaque mois sur 49 territoires**. Les chiffres parlent d'eux-mêmes. En 2018, 10 000 dossiers ont été présentés en commissions, 3 400 000 € ont été accordés aux adhérents. 24 000 appels ont été reçus (+10 % par rapport à 2017). 6 000 familles ont bénéficié de l'accompagnement d'une de nos assistantes sociales pour des problématiques liées à la santé et à l'accès aux soins.

2018 a vu naître nos **commissions ESS et RSE**. Les objectifs de la Commission ESS ? Affirmer et communiquer sur notre appartenance à l'Économie Sociale et Solidaire, la traduire en une ambition et des actes, tant politiques qu'économiques, en adéquation avec les principes et valeurs de notre projet stratégique Horizon 2020. Il s'agit aussi de renforcer notre capacité d'influence et notre notoriété, d'afficher et d'incarner notre capacité d'ouverture et d'en faire un socle pour l'émergence d'un pôle des solidarités actives.



6 000 familles

accompagnées par une assistante sociale Harmonie Mutuelle

La mission de la commission RSE est d'**éclairer le Conseil d'Administration sur la prise en compte des enjeux sociétaux** dans nos activités et de faire de la responsabilité sociétale d'Harmonie Mutuelle un cadre de référence de l'action militante des élus, en particulier sur les territoires.

Par ailleurs, en créant la **commission Horizons Mutualistes**, nous avons voulu prendre le pouls des transformations du monde, appréhender les évolutions nécessaires de la protection sociale en intégrant tous les aspects contribuant à la sécurisation des parcours de vie et des personnes.
L'objectif ? **Mieux identifier la place et le rôle des mutuelles** (et notre empreinte mutualiste plus particulièrement), donner matière à réfléchir sur leur place dans l'évolution des modèles.

Tout au long de l'année 2018, des auditions ont été réalisées dans le but de produire un document de référence décrivant des transitions qui impactent le rôle des mutuelles : évolution du monde du travail, crise démocratique, changement climatique, révolution numérique… L'intérêt marqué par des acteurs influents et reconnus venant d'horizons divers témoigne de la reconnaissance d'Harmonie Mutuelle comme laboratoire d'innovation sociale. Le séminaire des élus de juin 2019 travaillera sur ces transitions.

NOS GRANDS RENDEZ-VOUS RÉGIONAUX RENFORCENT NOS LIENS

Les rencontres organisées dans le cadre de l'animation de la vie mutualiste permettent de restituer l'avancement de la feuille de route politique, de réfléchir à demain mais aussi de valoriser les rencontres qui ont donné lieu à de belles initiatives menées dans les régions.

Un rendez-vous
ESSENTIEL À NOTRE VIE MUTUALISTE

Le **Parlement des territoires** regroupe 4 élus de chacun des territoires Harmonie Mutuelle, dont leurs présidents et les membres du Conseil d'Administration.
Deux parlements ont eu lieu en mars et novembre 2018. Pour la 1re session, les 200 élus réunis ont choisi de **débattre sur le thème de la relation à l'adhérent**. Leurs réflexions ont été consignées dans un livre blanc diffusé à l'occasion de l'Assemblée générale.
Pour la 2e session, les élus se sont consacrés à **la question des données personnelles**. Face aux centaines de milliers d'informations collectées (dossiers de remboursement, contrats...), nous devons nous poser les bonnes questions et prendre des engagements en termes d'utilisation et d'éthique, notamment en raison de la Réglementation Générale pour la Protection des Données (RGPD).

Au cœur des territoires,
NOS DÉLÉGUÉS SE RASSEMBLENT POUR ÉCHANGER

En avril et mai 2018, plusieurs **interrégionales** ont été organisées à Nantes (régions Bretagne et Atlantique), Toulouse (région Sud-Ouest), Paris (régions Ile-de-France et Hauts-de-France, Centre Val-de-Loire, Normandie, Grand-Est) et Lyon (régions Bourgogne Franche-Comté, Méditerranée, Auvergne Rhône-Alpes). Ces moments d'échanges avec nos délégués ont permis de **nourrir les réflexions autour de nos grandes orientations** : gouvernance, évolutions statutaires, rôle des régions politiques, résultats, synergies avec le Groupe VYV.

De belles rencontres
QUI CRÉENT DE L'ENGAGEMENT

Nos grands rendez-vous ne seraient pas complets sans les **assemblées d'adhérents**, ces réunions annuelles où les présidents de territoire invitent l'ensemble des adhérents. Ce sont des temps de partages d'informations sur les faits marquants de l'année écoulée et particulièrement sur l'animation du réseau local d'élus. **Le thème de l'engagement mutualiste** a été développé durant les assemblées d'adhérents 2018. **Susciter des candidatures pour les prochaines élections de délégués** était aussi un enjeu important.
De belles rencontres se sont produites. Elles ont déclenché, sur plusieurs territoires, des envies d'engagement mutualiste.

NOS ÉLUS INCARNENT LA RENCONTRE DE LA BIENVEILLANCE ET DE L'ENGAGEMENT

Nous sommes un lieu d'engagement citoyen. La détermination de nos élus en est la plus belle illustration. Chaque jour, ces femmes et ces hommes s'engagent au nom de nos adhérents pour protéger leurs intérêts et prendre en compte leurs véritables besoins. Ces militants du mieux vivre agissent pour faire entendre leurs voix auprès des décideurs et adhérents.

Nos adhérents et nos élus
S'EXPRIMENT SUR LA GESTION DES DONNÉES PERSONNELLES

La conférence de consensus est un vaste processus de réflexion participatif. Elle nous permet de consulter nos adhérents sur leurs **attentes en matière de gestion des données personnelles** afin d'aboutir à des engagements précis. L'adhérent est au cœur de cette démarche.

C'est sur leur expertise d'usagers que nous pourrons bâtir un cadre de confiance. Depuis décembre 2018, les 15 membres du jury (10 adhérents et 5 élus) se sont réunis à trois reprises pour mener une réflexion commune et délivrer des recommandations. À l'occasion de l'Assemblée générale de juin 2019, une synthèse de ces premiers séminaires sera communiquée et nos engagements en matière de données personnelles adoptés.

Dominique Polton et Étienne Caniard,
DEUX RÉFÉRENTS AU SERVICE DE LA PARTICIPATION DE NOS ADHÉRENTS

À l'occasion de la conférence de consensus et **pour garantir la sincérité de la démarche et son ouverture**, Harmonie Mutuelle a nommé deux personnalités indépendantes chargées de valider chacune des étapes et de formuler des préconisations pour faire de cette consultation des adhérents un vrai moment de participation démocratique.

Dominique Polton, président de l'Institut National des Données de Santé, et Étienne Caniard, ancien président de la Fédération Nationale de la Mutualité Française ont tous les deux tenu ce rôle avec une grande rigueur. Leurs propositions de réorientation du cadre de participation ont été mises en œuvre par Harmonie Mutuelle pour le plus grand succès de cette conférence.

Nous vivifions
DES PROJETS POUR LA SANTÉ ET LE MIEUX VIVRE

Harmonie Boost est une plateforme participative qui vise à soutenir et rassembler celles et ceux, adhérents ou non, qui font de la protection des personnes, du mieux-vivre, de la santé et des solidarités un élément fondamental de leur engagement. Lancée en février 2018, elle permet de **valoriser des projets** et d'aider leur fondateur grâce à l'**accompagnement de la communauté**.

Harmonie Boost est portée par un collectif d'élus et de collaborateurs travaillant à de nouvelles formes de militantismes en adéquation avec la transformation digitale de notre vie politique. Cette plateforme permet aux délégués de **créer de nouveaux liens avec le grand public et nos adhérents** tout en s'engageant au travers d'actions concrètes. Demain, Harmonie Boost se veut être un lieu de débat, d'idéations, d'orientation et de vote animé par de nouvelles communautés.

NOS ÉLUS DÉVELOPPENT
LEURS COMPÉTENCES ET RENFORCENT LEUR UTILITÉ

Pour exercer pleinement leur rôle pluriel, nos élus doivent être formés. En 2018, **7774 heures de formations** ont été dispensées auprès de l'ensemble de nos élus, avec de nouveaux contenus tels que : dialogue avec les parties prenantes, recrutement des nouveaux délégués, panorama des offres de la mutuelle, prévoyance individuelle et collective… Autre nouveauté : **le passeport de l'élu mutualiste est désormais disponible en version digitale**.

960 heures de formations (représentant 51 modules de formation inscrits dans le schéma triennal partagé avec notre conseil d'administration) ont été suivies par les 35 administrateurs. Ces formations ont permis de développer les domaines de compétences suivants : stratégie de la mutuelle et modèle économique, prise de parole et animation de groupe, comptabilité, fiscalité, marché de l'assurance, environnement, système de gouvernance, exigences législatives et réglementaires, technologies numériques et réseaux sociaux…

Chaque administrateur bénéficie d'un **plan individuel de formation pluriannuel**, en lien avec une démarche d'évaluation de la compétence collective du conseil d'administration initiée en 2018.

À noter également, la mise en place du parcours certifiant *Gouvernance des Mutuelles,* proposé par la FNMF et Sciences Po.

Des conférences pour nourrir le débat mutualiste

Nos conférences
DÉMULTIPLIENT LEURS AUDIENCES

Les **Agoras mutualistes** sont des **événements citoyens et participatifs** initiés par les élus et co-organisés avec *Essentiel Santé Magazine*. Elles permettent de s'informer et d'échanger sur des thèmes liés à la santé ou à la protection sociale sur lesquels la mutuelle souhaite approfondir ses positions. Mais aussi de **s'adresser à de nouveaux publics** : des non adhérents intéressés par les débats, ou des adhérents jusque-là éloignés de la vie mutualiste. Gratuites et ouvertes à tous, ces rencontres-débats participent à la vie des territoires et contribuent à **nourrir le débat mutualiste**. En 2018, 4 Agoras mutualistes ont réuni 260 personnes, à Nîmes, Saint-Nazaire, Nevers et Paris. L'une d'entre elles, intitulée *Se soigner autrement, dans quels cas est-ce possible ?*, était consacrée aux médecines alternatives et complémentaires.

Le **Club Prévention Santé**, animé par Michel Cymes et Jamy, continue de rencontrer un grand succès : près de 11 000 spectateurs ont assisté aux 11 conférences organisées en 2018 ! Pour toucher un plus large public, elles sont désormais **retransmises en streaming** sur le site d'Essentiel Santé Magazine, le Facebook d'Harmonie Mutuelle et sur le site du Club Prévention Santé. Plus de 45 000 personnes se sont connectées à l'un de ces sites.

SUSCITER DES RENCONTRES ET DES ACTIONS SOLIDAIRES

Il y a 7 ans, à la création d'Harmonie Mutuelle, nous avons fait un pari : être une mutuelle qui rassemble des personnes engagées pour une société plus équitable et plus inclusive. Notre projet a pris racine puis s'est rapidement développé. Aujourd'hui, nous avons une responsabilité quant à l'accès aux soins et à la santé. Nous sommes aussi un créateur de lien social.

Notre Fondation agit
POUR UNE SOCIÉTÉ PLUS INCLUSIVE

Depuis sa création, la Fondation Harmonie Solidarités a pour mission de **créer du lien social par la santé**, en soutenant des projets associatifs et en participant à la mise en place d'ateliers. 870 initiatives ont été soutenues en 20 ans. Depuis 5 ans, elle accompagne des personnes atteintes d'une déficience sensorielle auditive et/ou visuelle et leurs proches.

En 2019, la Fondation d'Entreprise Harmonie Mutuelle, nouvellement dénommée, **soutiendra les jeunes de 14 à 25 ans dans le cadre de projets d'intérêt général** sur des domaines divers : social, environnemental, santé, sport, logement, emploi, éducation. Cette nouvelle fondation agira pour une société plus inclusive, plus équitable.

AIDER À LA COMPRÉHENSION DU HANDICAP SENSORIEL

Pour la 2e année consécutive, la Fondation Harmonie Solidarités a renouvelé son partenariat avec la FÉDÉEH (Fédération Étudiante pour une Dynamique Études et Emploi avec un Handicap) qui organise les *rencontres Sens Lab*. Deux journées de salon, de démonstrations et d'échanges dédiées aux jeunes avec un handicap sensoriel, visuel et/ou auditif. Des actions de sensibilisation permettent également au grand public de mieux connaître et comprendre le handicap sensoriel.

Nous avançons avec les chercheurs
POUR FAIRE RECULER LA MALADIE D'ALZHEIMER

Depuis 2010, nous sommes engagés aux **côtés de la Fondation de l'Avenir** dans la lutte contre la maladie d'Alzheimer.
Grâce au Prix Harmonie Mutuelle Alzheimer, **nous répondons aux besoins des chercheurs** en soutenant les projets les plus innovants. Notre partenariat a déjà démontré, par des brevets et des publications, sa capacité à les accompagner au cours de leurs travaux.
Une campagne d'appel aux dons est également menée tous les ans auprès de nos adhérents. Le 19 septembre 2018, en écho à la Journée Mondiale contre la maladie d'Alzheimer, le Pr Philippe Amouyel a été récompensé pour son projet qui permettra une identification plus précoce du risque de développer cette pathologie.

SERVICE CIVIQUE
Harmonie mutuelle
LE COUP DE POUCE POUR TOUS !

Nous luttons contre
LA FRACTURE NUMÉRIQUE

Dans notre pays, la fracture numérique a plusieurs visages : zones blanches aux mauvais débits, illectronisme caché et pourtant avéré puisque, selon une étude CSA menée en 2018, 23 % des Français déclarent *"ne pas être à l'aise avec le numérique"*.

Face à ce constat, nous avons fait appel à des jeunes en service civique dont la mission d'intérêt général est **d'accompagner nos adhérents, nos élus et le grand public (dont nos adhérents) dans la découverte des nouvelles technologies**. Au sein de nos agences, de nos centres administratifs en régions ou chez nos partenaires, ces jeunes proposent des ateliers gratuits pour acquérir quelques connaissances essentielles (utiliser des services en ligne, une messagerie électronique, les réseaux sociaux) mais aussi pour rompre l'isolement. Même si ces murs sont virtuels, les difficultés sont réelles. Nous continuerons d'agir au plus près des territoires pour y remédier.

Face au handicap,
NOUS SOMMES RÉSOLUS

En décembre 2018, notre agence de Mulhouse a vécu un **bel événement solidaire**. Nos élus alsaciens se sont rassemblés autour d'une association locale, *Lilou Debout*. Raison d'être de cette rencontre ? **Offrir un Petra à *Lilou Debout***. Cette aide technique, qui ressemble à un vélo à 3 roues sans pédales, offre la possibilité à des personnes à mobilité réduite ou en situation de handicap de faire de la course à pied en toute autonomie.
Le Petra permet une pratique allant de la promenade à la compétition. L'association *Lilou Debout* anime une section HandiPetra à Mulhouse. Aujourd'hui 5 enfants sont inscrits mais l'association ne dispose que de 4 Petra. Elle nous a sollicités pour permettre à d'autres enfants de bénéficier des entraînements. À travers cette action, la région Nord Est promeut nos valeurs solidaires et bienveillantes.

LE HANDISPORT EST UN SUJET, QUI NOUS TIENT À CŒUR

En 2018, nous avons renouvelé pour la 4e année consécutive notre **web-série *Vis mon sport***. Quatre nouveaux champions, Céline Dumerc, Jean-Philippe Gatien, François Pervis et Fabrice Santoro, ont dû faire leurs preuves dans la version handisport de leur discipline respective. Face à eux, Grace Wembolua (basket fauteuil), Florian Merrien (tennis de table fauteuil), Jérôme Lambert (handi-cyclisme) et Ophélie Mauriès (blind tennis). Le succès de *Vis mon sport*, cette web-série animée par Philippe Croizon, illustre l'intérêt croissant du grand public pour le handisport. De 1,5 million de vues en 2015, la web-série a atteint les 5,5 millions en 2018. La chaîne *L'Équipe*, également séduite par ce projet, diffuse désormais les épisodes.

Nous récompensons
CEUX QUI NOUS INSPIRENT

Depuis 15 ans, le Prix Solidarité, créé par l'Union Harmonie Mutuelles, récompense un roman français illustrant l'entraide, la générosité, la tolérance et le respect de la personne humaine. Le 26 juin 2018, Fabienne Colas, administratrice d'Harmonie Mutuelle, a remis le **Prix Solidarité à Mohamed Mbougar Sarr pour son roman *Silence du chœur***. Le jury a ainsi choisi de mettre en lumière un ouvrage qui prône des valeurs de solidarité et qui se saisit de l'actualité sur le sort des migrants en Europe.

Direction de la communication

Conception et réalisation : okó
Crédits photos : Getty Images - @vélobs - Antoine Borzeix - Arthur De Tassigny, F. Boukla - Julien Faure - France Bénévolat - Michael Jan - William JezequeL - Youssef Larayadeh - Charli Legendre - Tchiz - Valéry Trillaud - Tilby Vattard, Julie Rey
Impression : L'Ormont imprimeur

Harmonie Mutuelle, mutuelle soumise aux dispositions du livre II du Code de la mutualité, immatriculée au répertoire Sirene sous le numéro Siren 538 518 473. Numéro LEI 969500JLU5ZH89G4TD57.
Siège social - 143, rue Blomet - 75015 Paris.

Siège social - 143, rue Blomet - 75015 Paris
www.harmonie-mutuelle.fr