

HARMONIE MUTUELLE, ENTREPRISE MUTUALISTE À MISSION
RAPPORT DE CONCERTATION

ENSEMBLE, CRÉONS LA SOCIÉTÉ DANS LAQUELLE NOUS VOULONS VIVRE

AVANÇONS *collectif*



Harmonie
mutuelle

GRUPE vyv

Sommaire

Édito	03	L'expérience d'un nouveau dialogue	09
Devenir Entreprise Mutualiste à Mission	04	Une société en transformation	10
Une démarche participative inédite	06	La santé et ses déterminants	12
Écrire ensemble un avenir positif	07	Les 6 grands enseignements	13
Une mobilisation sans précédent	08	Raison d'être et objectifs	20

Édito

**Thomas
Blanchette**

Président d'Harmonie Mutuelle

Plusieurs choses s'imposent à moi alors que nous nous engageons vers l'avenir, forts de ces 3 lettres qui sont à la fois une ambition et une promesse : EMM !

Entreprise, parce que nous nous inscrivons dans la réalité économique ;

Mutualiste parce que notre ADN porte la conviction que le collectif est un puissant levier de mobilisation ;

Mission parce que c'est désormais notre obligation de résultats et donc notre ligne d'horizon.

Je ressens de la fierté en regardant le travail accompli à travers plus de 348 000 contributions à la consultation que nous avons souhaitée.

Salariés, élus, adhérents, chefs d'entreprise et employeurs... Ce sont leurs espoirs et leurs attentes qui sont venus alimenter notre vision et nos ambitions. C'est leur intelligence collective qui a fait émerger la diversité des combats que nous nous apprêtons à livrer.

Nous sommes désormais garants de la confiance qu'ils nous ont faite. Cela nous oblige et nous porte.

Alors que le monde bouge, que les inégalités se creusent et que la nature même de l'avenir est plus que jamais incertaine, il nous revient de prendre notre part à la construction d'une société plus solidaire et de développer notre impact positif sur la société.

Notre détermination doit faire écho à la force collective qui s'est affirmée durant cette consultation.

J'en mesure ici tout à la fois la grandeur, la charge, et la formidable richesse.

Ces engagements, c'est ensemble que nous les porterons !

Avançons collectif.

Devenir Entreprise Mutualiste à Mission

Le 6 juillet 2021, Harmonie Mutuelle s'est dotée d'une raison d'être, devenant ainsi une Entreprise Mutualiste à Mission. Cette page nouvelle, nous l'avons écrite au travers d'une démarche de concertation collective inédite avec l'ensemble de nos parties prenantes.

Depuis 2019, la loi Pacte permet aux entreprises d'adopter le statut de « société à mission », en définissant une raison d'être et des objectifs sociaux et environnementaux contrôlés par un organisme tiers indépendant, et en créant un comité de mission.

Nous avons fait le choix de nous doter de ce nouveau statut en l'enrichissant de ce qui est au cœur de notre fonctionnement : le mutualisme. L'appellation « Entreprise Mutualiste à Mission » n'est donc pas un statut en tant que tel, mais elle permet de présenter clairement notre ambition : une entreprise qui porte un projet entrepreneurial, en utilisant le mutualisme comme moyen d'agir, en vue de remplir une mission qui produit un impact social, sociétal et environnemental positif pour la société.

En tant qu'acteur de l'Économie Sociale et Solidaire, nous avons toujours été créateurs de valeur pour la société. Notre vocation non lucrative et notre ancrage dans les territoires nous ont permis d'œuvrer, depuis notre création, pour l'accès aux soins, pour une protection sociale étendue et pour une société de solidarités.

Aujourd'hui, la société évolue et doit affronter de nouveaux défis sociétaux et environnementaux. Face à la nécessité d'agir, nous avons souhaité aller plus loin et rendre opposable notre engagement en inscrivant une raison d'être et des objectifs sociétaux et environnementaux dans nos statuts.

Cette démarche réaffirme la force de notre modèle et notre mobilisation autour des grands enjeux de la société. C'est aussi une façon pour nous de concrétiser notre combat mutualiste à travers des engagements inscrits dans la durée et dont les progrès seront mesurés régulièrement par un organisme externe.

Ce nouveau statut a nécessité une transformation en profondeur. Il est aussi l'aboutissement d'un processus de concertation en plusieurs étapes, qui a commencé en octobre 2020 avec la définition en interne de notre raison d'être, avant d'associer l'ensemble de nos parties prenantes dans un dispositif de consultation sans précédent.

Jouer la carte du collectif était pour nous une évidence afin d'aboutir à un projet porteur de sens, fidèle à nos valeurs.



Devenir *Entreprise Mutualiste à Mission*,
c'est partager publiquement des preuves tangibles
de nos actions, ce qui nous permettra de rayonner au-delà
de nos cercles d'adhérents, de l'environnement de l'économie
sociale et solidaire ou des mutuelles, vers l'ensemble de nos
citoyens.

Nous avons entre nos mains la capacité d'agir sur des sujets
cruciaux pour plus de solidarité, moins d'inégalités, plus
d'éducation à l'environnement, à la nutrition, etc.
Tout ce qui participe à un avenir *en bonne santé*.



Stéphane Junique

Ancien Président d'Harmonie Mutuelle

Une démarche participative inédite

Lors de notre Assemblée Générale 2021, nous sommes devenus Entreprise Mutualiste à Mission. Parce que nous avons confiance en l'humain, que nous croyons en l'énergie collective et que cette décision est l'affaire de tous, nous avons déployé des moyens inédits pour donner la parole au plus grand nombre.

Objectif : réfléchir ensemble aux objectifs d'Harmonie Mutuelle envers la société de demain, et recueillir les expressions de nos parties prenantes sur notre raison d'être.

Un dispositif participatif en 4 temps forts



DÉFRICHER

Issue d'une analyse des textes « fondamentaux » d'Harmonie Mutuelle, la définition de la raison d'être a fait l'objet de travaux dans différents cercles, commissions consultatives du conseil d'administration, conseil social et économique, comité de coordination des managers, dont le but était de répondre à cette question : « Pourquoi Harmonie Mutuelle existe ? ».



ÉCOUTER

Une grande consultation de 5 semaines a été réalisée auprès de plus de 16 000 collaborateurs, élus et adhérents. Conçue comme un outil d'intelligence collective et volontairement constituée de questions ouvertes, elle a permis à chacun de s'exprimer sur ses attentes et sur l'impact positif qu'Harmonie Mutuelle doit avoir sur la société. 348 000 contributions ont été recueillies !



DIALOGUER

6 groupes de citoyens-consommateurs de 10 à 12 personnes non adhérentes, tirés au sort et aux profils hétérogènes, ont apporté un regard nouveau sur les diverses thématiques abordées, sous la forme d'un dialogue de concertation en région. Consommateur & Citoyen (Association Loi 1901) nous a accompagnés dans cette démarche.



S'APPROPRIER

Au sein d'Harmonie Mutuelle, « les rendez-vous de l'EMM », réunissant chaque mois plusieurs centaines de participants, ont rendu les collaborateurs acteurs de la définition des engagements de la mutuelle !

Écrire ensemble un avenir *positif* !

Plus innovant encore : nous nous sommes projetés dans des solutions pour le futur grâce à un dispositif inédit, les ateliers de co-écriture **Bright Mirror**.

En scénarisant les imaginaires positifs du monde auquel ils aspirent, les participants ont abouti à la publication de **21 récits prospectifs** sur la santé de demain.



Idées issues des ateliers

Bright Mirror

Nouvelles habitudes et cadre de vie

- ▀ Le retour de la nature en ville
- ▀ Le recentrement sur soi avec un rythme plus lent
- ▀ La mise en place d'un socle commun avec le revenu universel et le travail partagé

La technologie au service de l'humain

- ▀ Un casque de réalité virtuelle intergénérationnel
- ▀ Un fauteuil évolutif pour les personnes en situation de handicap

De nouvelles approches communautaires

- ▀ Une maison collective en colocation pour les seniors
- ▀ Une communauté étudiante bénévole pour accompagner les étudiants dans leur parcours scolaire

Une *mobilisation* sans précédent

Collaborateurs, élus, adhérents, entreprises clientes, consommateurs, citoyens, partenaires... Le dispositif multiple et inédit de concertation que nous avons mis en place a généré une mobilisation sans précédent en un temps record. Au total, la consultation a permis à elle seule de recueillir plus de 348 000 contributions en 5 semaines.

Une belle illustration du pouvoir du collectif !

Pour mener cette consultation massive, nous avons travaillé avec la société de technologies et de conseil bluenove, pionnière en Intelligence Collective Massive (ICM) auprès des organisations publiques et privées, et engagée activement dans la Civic Tech.

5 semaines de consultation



56 PARTICIPANTS CITOYENS-CONSOMMATEURS aux ateliers de l'alliance pour une consommation citoyenne

PLUS DE **150** COLLABORATEURS à chaque rendez-vous mensuel de l'EMM

PLUS DE **348 000** CONTRIBUTIONS sur l'avenir d'Harmonie Mutuelle en tant qu'entreprise à mission et son impact sur la société.

33% TAUX de participation interne à la consultation (collaborateurs + délégués)

47 mots DIFFÉRENTS POUR QUALIFIER LES REPRÉSENTATIONS DE LA SANTÉ

21 RÉCITS PROSPECTIFS sur le monde et sur la santé de demain dans le cadre des ateliers de co-écriture Bright Mirror

L'expérience d'un nouveau dialogue



Mots recueillis à l'issue du processus de concertation lors des Ateliers de l'Alliance pour une Consommation Citoyenne.
Une majorité de participants (85 %) souhaite participer à la suite de la réflexion d'Harmonie Mutuelle.

A photograph of a man and a young child sitting on a balcony, watering potted plants. The man is on the right, wearing a light blue shirt and a tie, and the child is on the left, wearing a colorful patterned shirt. They are both smiling and looking at the plants. The balcony is filled with various potted plants and flowers. The background shows a cityscape with buildings and a clear sky.

Une société en transformation

NOTRE SOCIÉTÉ CONNAÎT DES TRANSITIONS MAJEURES.

D'ici 2050, près d'un Français sur trois aura plus de 60 ans, contre un sur cinq au début du siècle. La population mondiale devrait atteindre dix milliards de personnes dans les trente prochaines années, alors que les écosystèmes naturels se dégradent à grande vitesse. Chacun, à son échelle, peut constater les effets du dérèglement climatique ou la disparition d'espèces animales et végétales. Nous vivons plus longtemps. Nous sommes plus nombreux mais nos ressources sont limitées. Dans le même temps, la révolution numérique bouleverse notre manière de vivre, de consommer, de communiquer, et de travailler. Certains progrès profitent au plus grand nombre, d'autres pèsent sur notre modèle social et génèrent de graves inégalités.

LA PANDÉMIE A ACCÉLÉRÉ CES CHANGEMENTS ET ACCENTUÉ LES FRACTURES EXISTANTES.

Les transformations démographiques, environnementales, sociétales – et même épidémiologiques – impactaient déjà nos vies, nos entreprises et nos territoires. Elles sont encore plus concrètes et palpables aujourd'hui. Cette crise sanitaire sans précédent met en lumière notre interdépendance en tant qu'humains et le rôle déterminant de la solidarité comme socle du vivre ensemble.



Une société en transformation

DE MÊME, LA CRISE SANITAIRE A SOULIGNÉ LE RÔLE CLÉ DES DÉTERMINANTS DE SANTÉ.

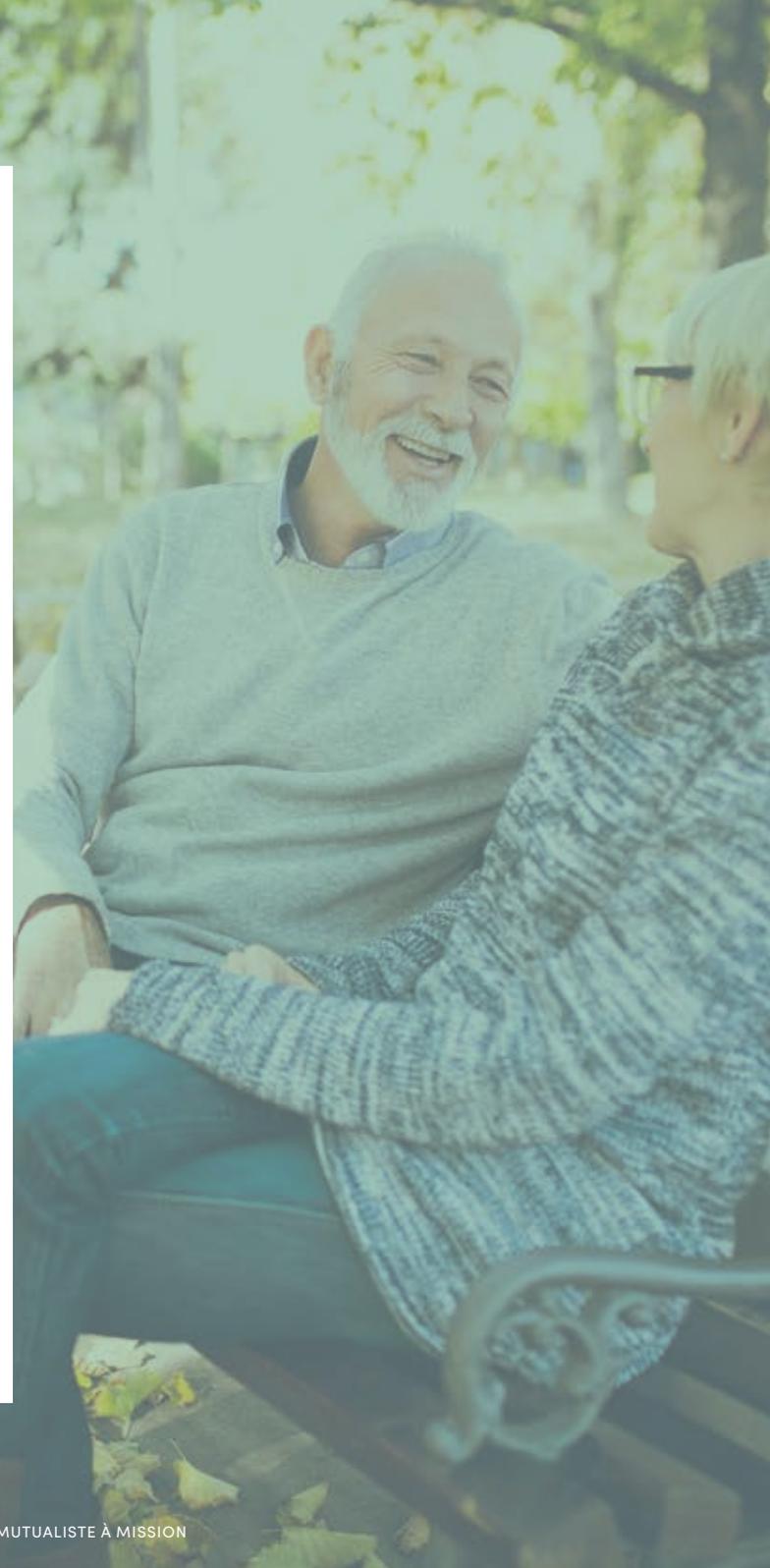
Face aux bouleversements que nous vivons, nous réalisons que la santé n'est pas seulement une affaire médicale individuelle, ni un simple déterminisme génétique : elle dépend aussi de la qualité de nos relations humaines et sociales, de notre alimentation, de nos conditions de vie et de travail... Mais aussi de l'air que nous respirons, du logement que nous habitons et de l'eau que nous buvons. Bref, de l'environnement global dans lequel nous vivons. Préserver la planète et la biodiversité, transformer la société, améliorer la santé des personnes : tous ces défis vont de pair. C'est notre responsabilité collective et notre engagement militant au service de la société.

LA SANTÉ CONCENTRE ET RÉVÈLE LES FRAGILITÉS DE NOTRE SOCIÉTÉ.

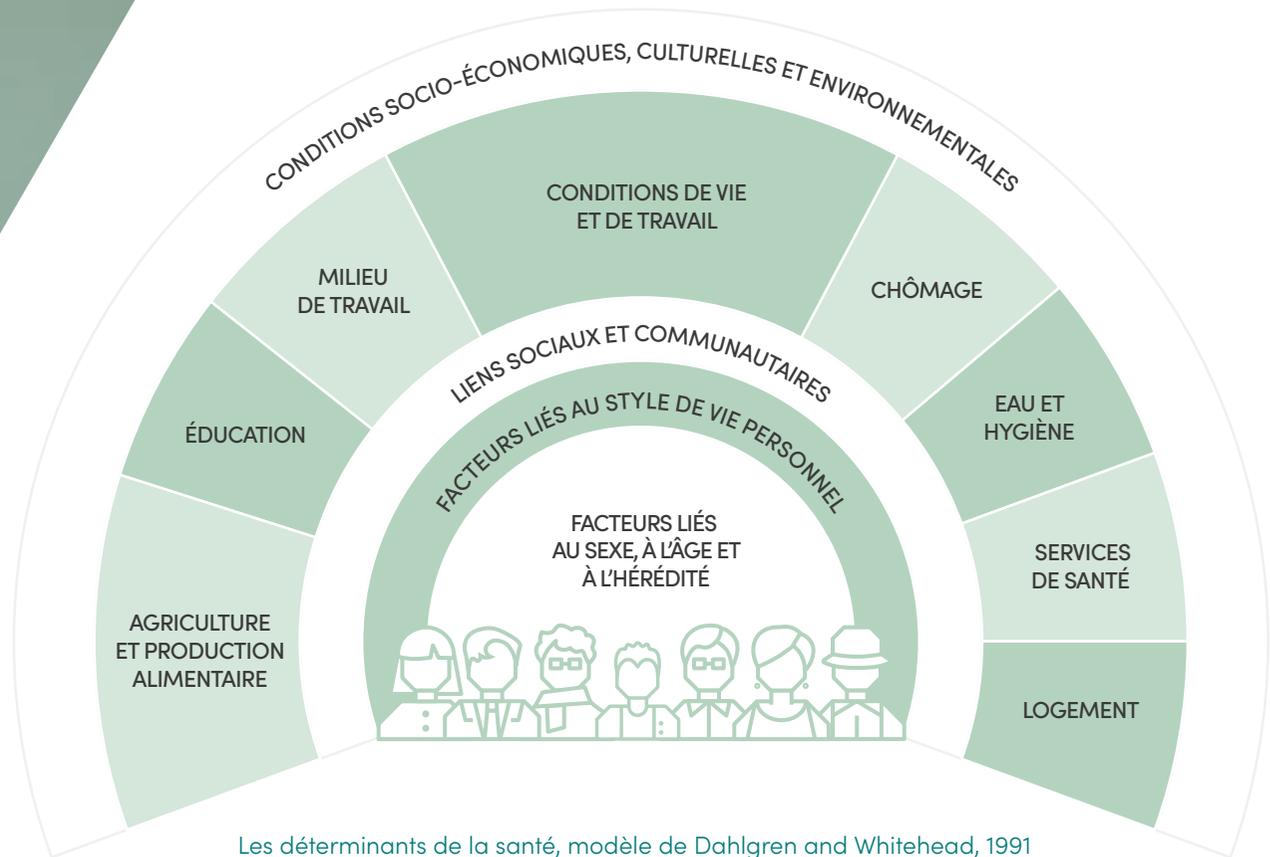
Les dispositifs traditionnels de prise en charge de la santé publique et de protection sociale montrent leurs limites. Dans un monde en profonde mutation, réinventer les solidarités pour la santé, l'assurance et la retraite est une responsabilité collective. Plus que jamais, le pouvoir d'agir repose sur la société civile.

DANS CE CONTEXTE, LES ENTREPRISES MUTUALISTES ONT UNE RESPONSABILITÉ ET UN RÔLE CRUCIAL À JOUER.

Notre action de terrain auprès des particuliers et des entreprises répond chaque jour aux besoins de prévention et d'accompagnement en matière de santé. Nous percevons les mutations silencieuses et les signaux faibles de la société. Nous sommes les mieux placées pour concevoir des solutions innovantes qui englobent le bien-être et la santé de la façon la plus large. Gouvernées par l'intérêt général, nous pouvons créer les conditions d'une transformation sociale profonde et durable. C'est notre responsabilité collective et notre engagement militant au service de la société.



La santé et ses *déterminants*



«
La santé est un état de complet bien-être physique, mental et social, et ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité

»
Définition de l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS)

Les *6 grands* enseignements

La démarche de consultation a permis de dégager 6 enseignements qui confirment et orientent la vision d'Harmonie Mutuelle et les dimensions de sa raison d'être.

01

S'entraider entre adhérents et au-delà

02

Développer le lien social

03

Faciliter et accompagner le passage à l'action

04

Accéder aux soins pour tous, être orienté et conseillé

05

Prévenir, sécuriser, aider à préserver sa santé dans une approche personnalisée

06

Agir sur les conditions de vie et de travail dans le champ professionnel

01

S'entraider entre adhérents et au-delà

Trouver de l'aide quand on en a besoin, pouvoir aussi en apporter aux plus vulnérables, tisser des liens, appartenir à une communauté associative ou professionnelle ... Ces besoins exprimés par les citoyens témoignent de l'importance qu'ils accordent à la solidarité et à l'entraide.

Pour garantir le mieux vivre ensemble et contribuer à une société d'entraide, Harmonie Mutuelle mise sur la mise en relation des individus en s'appuyant sur l'écoute, l'humanisme et la bienveillance, des valeurs ancrées dans son ADN.

« Il faut développer des endroits de vie où l'on mixe les âges et favorise l'entraide et la convivialité. »

Adhérente, 40-60 ans, Pays de la Loire

« Je serais d'accord pour donner du temps, de temps en temps, pour aller visiter les personnes âgées ou faire de l'aide aux devoirs. »

Adhérent, 20-30 ans, Grand-Est

« C'est important de s'engager dans la vie associative en proposant une aide pour tous les problèmes, petits et grands, survenant chez les plus faibles. »

Adhérente, plus de 80 ans, Normandie

« Je tiens la barre grâce à des gens qui me soutiennent à tous points de vue. Je réalise ce que veut dire solidarité et je peux dire : on est plus fort ensemble. »

Adhérente, plus de 80 ans, Occitanie



02

Developper le lien social

Être en bonne santé, ce n'est pas uniquement ne pas être malade : c'est aussi mener une vie sociale épanouissante. Les liens amicaux, familiaux, professionnels, contribuent au bien-être et à l'équilibre. Si les nouvelles technologies permettent de se connecter et facilitent souvent la vie, elles ne remplacent pas le contact humain. Aujourd'hui, il apparaît plus que jamais essentiel de préserver le lien social et de favoriser les interactions humaines.

Grâce à son ancrage local au cœur des territoires et ses réseaux d'action, Harmonie Mutuelle s'attache à favoriser cette proximité et préserver le lien social.

« La perte du lien social, c'est la perte du sens de la vie. »

Adhérente, 40-60 ans, Pays de la Loire

« La déshumanisation des relations laisse de côté bon nombre d'entre nous et engendre du stress. »

Adhérent, 40-60 ans, Bretagne

« Le risque du «Tout numérique», c'est la déshumanisation. »

Adhérente, 40-60 ans, Occitanie

« Je souffre d'isolement du fait de ne pas ou peu participer à la vie de mon quartier. »

Élue, 60-80 ans, Auvergne

03

Faciliter et Accompagner le passage à l'action

Accès aux soins, défense du service public, préservation de l'environnement... Face à ces enjeux, les citoyens expriment l'envie de s'engager mais aussi leurs difficultés à passer concrètement à l'action. Beaucoup apprécieraient d'être orientés et accompagnés pour pouvoir se lancer.

Tiers de confiance et accessible, Harmonie Mutuelle dispose d'un réseau d'acteurs locaux engagés en mesure de faciliter la mobilisation de chacun et de créer une dynamique solidaire.



« J'aimerais utiliser mon expérience pour m'engager dans des associations qui valorisent l'être humain, le respect, le partage, la confiance. »

Adhérente, plus de 80 ans, Provence-Alpes-Côte d'Azur

« Il faudrait aider les jeunes à s'engager. Faire des pubs qui ne vantent pas que la consommation, mais l'ouverture aux plus pauvres. »

Adhérente, plus de 80 ans, Centre-Val de Loire

« Si un engagement est trop difficile physiquement, moralement ou financièrement cela ne marchera pas, il faut donc agir dans la réduction de ces difficultés. »

Adhérente, plus de 80 ans, Auvergne

04

Accéder aux soins pour tous, être orienté et conseillé

Où trouver un dermatologue disponible dans ma région ?
Quel remboursement pour quel soin ? Qu'implique ma pathologie ?
Quel contrat est le mieux adapté à mon cas ? Parce que la santé et les soins sont le cœur de métier d'une mutuelle, les citoyens attendent légitimement qu'elle réponde de façon efficace, rapide et limpide à leurs attentes en matière de santé et de prise en charge.

Acteur majeur de la santé, Harmonie Mutuelle œuvre en faveur de l'accès aux soins pour tous et s'efforce de fournir une information pertinente, compréhensible par tous.

« J'attends d'une mutuelle qu'elle aide et conseille ses adhérents à tout moment de leur parcours de santé (malade, aidant et bien portant). »

Adhérent, 40-60 ans, Occitanie

« Je veux pouvoir me soigner en toute quiétude. »

Adhérente, 40-60 ans, Bretagne

« Je regrette une médecine chère et mal remboursée (dépassements d'honoraires de plus en plus courants) qui peut inciter à renoncer à des soins. »

Adhérent, 60-80 ans, île-de-France

« J'attends d'une mutuelle qu'elle aille au contact de chacun de ses adhérents pour les aider à surmonter les moments difficiles, de toute nature. »

Élu, 60-80 ans, Occitanie

« J'aimerais avoir accès à l'information (bulletin de santé, reportages, internet) pour mieux connaître mon environnement et faire des choix en connaissance. »

Salariée, 40-60 ans, Auvergne

05

Prévenir, sécuriser, aider à préserver sa santé dans une approche *personnalisée*

« Mieux vaut prévenir que guérir ». Vaccination, dépistage, alimentation, activité physique... L'importance de la prévention en santé n'est plus à prouver. Si chacun a un rôle à jouer pour préserver sa santé, l'abondance d'informations disponibles ne rend pas toujours la tâche facile. Face à ce constat, les attentes sont fortes en termes d'accès à des informations fiables et personnalisées, issues de professionnels de confiance.

Au-delà de la prise en charge des soins, Harmonie Mutuelle s'engage à renforcer ses actions préventives et à fournir des services personnalisés adaptés aux particularités de chacun.



« C'est important de pouvoir prévenir et empêcher la survenue de maladies notamment par le dépistage. » Salariée, 40-60 ans, Grand-Est

« C'est indispensable d'utiliser les moyens de prévention pour être en bonne santé et vivre sereinement. » Salariée, 40-60 ans, Grand-Est

« Être en bonne santé c'est connaître ses fragilités, anticiper avec les médecines douces, stimuler son immunité avec une alimentation simple et locale, faire de l'exercice régulier et vivre en harmonie avec ses aspirations. » Salariée, 40-60 ans, Grand-Est

« Les actions de prévention ne doivent pas être des injonctions car c'est agaçant et contre-productif. » Adhérent, 40-60 ans, Occitanie

Agir sur les conditions de vie et de travail

La vie privée et la vie professionnelle sont intimement liées. L'une et l'autre s'enrichissent, s'influencent, et parfois s'entremêlent. Ce constat, d'autant plus vrai avec la généralisation du télétravail, est particulièrement visible en matière de santé. Si l'impact physique et mental des conditions de travail est largement reconnu, celui de la santé des collaborateurs sur l'entreprise, notamment en termes de productivité et d'engagement, est parfois sous-estimé.

Pour favoriser la préservation du potentiel humain des entreprises, Harmonie Mutuelle accompagne les entreprises et l'ensemble des parties prenantes sur leurs enjeux santé.

«**Être en bonne santé, c'est arriver à un équilibre harmonieux entre travail et liens familiaux.**» Adhérent, 60-80 ans, Occitanie

«**Être en bonne santé permet de pouvoir travailler, voyager, rencontrer.**» Salariée, 40-60 ans, Centre-Val de Loire

«**Une bonne santé est essentielle pour vivre, c'est à dire travailler, construire une famille, partager de bons moments, faire des projets professionnels et personnels.**» Salariée, 40-60 ans, Centre-Val de Loire

«**Il est important que les conditions de travail permettent à l'individu de trouver un équilibre à la fois mental et physique.**»

Adhérente, 40-60 ans, Occitanie

«**Avoir un travail enrichissant contribue à une bonne santé.**»

Adhérente, 40-60 ans, Pays de la Loire

Raison d'être et objectifs

La démarche inédite de concertation que nous avons menée nous a permis de dessiner notre nouveau statut d'Entreprise Mutualiste à Mission, de définir nos objectifs et de valider la raison d'être que nous avons définie au préalable.

Le 6 juillet 2021, Harmonie Mutuelle est devenue une Entreprise Mutualiste à Mission et s'est dotée d'une raison d'être :
"Agir sur les facteurs sociaux, environnementaux, et économiques qui améliorent la santé des personnes autant que celle de la société en mobilisant la force des collectifs."

Porteuse de sens et fidèle à nos valeurs mutualistes, elle sera la boussole de nos actions et le fer de lance de notre impact positif sur la société.

Guidés par cette raison d'être et notre volonté de concrétiser notre combat mutualiste dans des engagements mesurables et inscrits dans la durée, nous avons également défini quatre objectifs sociaux et environnementaux.



OBJECTIF #1

Construire collectivement des solutions d'assurance, de services et d'accompagnement ayant un impact positif sur la santé des personnes et de la société.



OBJECTIF #2

Améliorer avec les entreprises et les salariés les conditions de travail et de vie, et soutenir les actions de préservation de leur santé et de l'environnement.



OBJECTIF #3

Favoriser l'entraide, le développement de liens sociaux et de réseaux de solidarité au cœur des territoires.



OBJECTIF #4

Faire vivre l'engagement mutualiste et notre modèle d'entreprise à impacts positifs.



Notre raison d'être



Agir sur les facteurs sociaux, environnementaux,
et économiques qui améliorent la santé des personnes autant
que celle de la société en mobilisant *la force des collectifs.*



Remerciements

Notre projet de devenir Entreprise Mutualiste à Mission est le fruit d'un choix collectif. Nous avons donc naturellement misé sur l'intelligence collective pour dessiner notre nouveau statut. À l'issue d'un long processus de concertation, nous avons abouti à un projet porteur de sens et fidèle à nos valeurs.

L'analyse des contributions à la consultation a confirmé la direction que nous avons prise pour définir notre raison d'être et permis d'établir nos objectifs. Elle nous donne également les clés pour définir des engagements concrets afin de renforcer notre impact positif sur la société.

Lors de l'Assemblée générale du 6 juillet 2021, nous avons voté et inscrit notre raison d'être dans nos statuts. Nous allons désormais sélectionner l'organisme-tiers indépendant qui viendra contrôler le respect de nos engagements et nous doter d'un Comité de Mission, composé d'administrateurs, de représentants des salariés et de personnalités extérieures dont le rôle sera d'établir un rapport d'impact annuel.

Nous remercions tous les participants pour leur implication et pour la richesse de leurs contributions au service de la société de demain.





Harmonie
mutuelle

GROUPE **vyv**

AVANÇONS *collectif*