



SANTÉ COLLECTIVE

HARMONIE MUTUELLE LANCE UNE OFFRE DE GESTION SUR-MESURE 100% EN LIGNE

Paris, le 03/07/2024 – Harmonie Mutuelle, 1^{er} assureur santé de France, fait évoluer son offre de gestion en santé collective, désormais modulable et intégralement digitale. Cette offre dématérialisée, plus performante mais aussi plus responsable, a pour objectif de simplifier les démarches des services RH et des salariés, en s’adaptant à leurs besoins spécifiques. Le déploiement de cette offre de gestion illustre la volonté d’Harmonie Mutuelle de rester toujours au plus près des besoins des personnes qu’elle protège et de ses entreprises clientes.

L’OFFRE DE GESTION D’HARMONIE MUTUELLE EN QUELQUES CHIFFRES CLES :

- **Près de 240 millions** d'actes de prestation santé traités par an
- **100 %** des nouveaux salariés couverts en **24h** grâce à l’affiliation digitale
- **98 %** des remboursements traités automatiquement en **24h**
- Accès **24h/24 et 7j/7** aux services digitaux
- **30 millions** d’euros d’investissements informatiques réalisés chaque année
- **300** conseillers entreprises présents dans les territoires

UNE OFFRE DE GESTION AU PLUS PRES DES BESOINS DES SERVICES RH

L’offre de gestion en santé collective d’Harmonie Mutuelle évolue pour **répondre aux besoins spécifiques des services RH**, leur permettre de **gagner du temps** dans la **gestion administrative de la protection sociale** de leurs salariés.

Cette offre est désormais 100% en ligne. Les services RH ont ainsi accès **24h/24 et 7j/7 à tous les services digitaux proposés par la mutuelle**, leur donnant la possibilité d’effectuer les formalités les plus fréquentes tout le temps et partout. Cette digitalisation des démarches permet, par ailleurs, de **faciliter l’affiliation des salariés en l’effectuant directement en ligne, en moins de 24h**, depuis l’espace digital de l’employeur. Elle leur permet aussi d’accéder aux différents justificatifs, de déclarer directement des arrêts de travail, ou encore de permettre à l’assurance maladie de télétransmettre automatiquement les indemnités journalières.

En complément de cette gestion dématérialisée, les services RH bénéficient d’un **accompagnement en continu par une équipe de 300 experts**, répartis sur l’ensemble du territoire, accessibles également par le biais **d’une ligne téléphonique dédiée** (avec un taux de réponses immédiates à hauteur de 95%). Un accompagnement personnalisé est, par ailleurs, effectué pour **épauler les services RH dans les moments difficiles**, tel que le décès d’un salarié.

Pour **renforcer l’accompagnement proposé à leurs services RH et à leurs salariés**, les entreprises ont également la possibilité d’opter pour des **services complémentaires** tels que la réalisation de tableaux de bords supplémentaires, la mise en place d’un pilotage renforcé pour la gestion des contrats ou encore la délégation de gestion pour certains services.

« Nous faisons évoluer notre offre de gestion en santé collective pour répondre au mieux aux attentes exprimées par nos entreprises clientes, en leur proposant des solutions sur mesure qui leur permettent de se concentrer sur l'essentiel : le bien-être de leurs collaborateurs. Pour parvenir à cet objectif, nous avons notamment fait le choix d'accélérer la digitalisation de l'ensemble de nos dispositifs de gestion. Cette stratégie de dématérialisation implique un investissement de 30 millions d'euros, chaque année, pour nous permettre de nous adapter, en continu, aux évolutions technologiques et réglementaires. **Cette offre, alliant services digitaux et humain – grâce à des équipes dédiées partout en France –, propose un « sur-mesure pour tous » avec une gestion attentionnée aussi bien des RH que des salariés de l'entreprise.** », déclare **Karine LE TROCQUER**, directrice services et satisfaction clients d'Harmonie Mutuelle.

UNE OFFRE AU SERVICE DES SALARIÉS ET DE LEUR SANTÉ...

L'offre de gestion d'Harmonie Mutuelle permet également de répondre au mieux aux besoins des salariés : **préserver leur santé et se soigner sans attendre.**

Grâce à la dématérialisation des flux, les salariés bénéficient d'un **accès direct à toutes les fonctionnalités et services de leur mutuelle, depuis leur espace digital** disponible 24h/24 et 7j/7 : téléchargement de leur carte de tiers-payant, suivi des remboursements, accès au service de téléconsultation, prise de rendez-vous avec un conseiller, géolocalisation des professionnels de santé partenaires, etc.

En relai du digital, **un accompagnement de proximité** dans les territoires est également possible dans l'une des 200 agences d'Harmonie Mutuelle ou bien par téléphone, sur une ligne dédiée donnant accès à **une équipe d'experts**. Cet accompagnement dédié permet d'apporter une réponse au premier contact et de traiter les dossiers à caractère d'urgence.

Cette offre permet aussi, aux **salariés couverts, de bénéficier du réseau de tiers-payant le plus étendu du marché** avec plus de 400 000 professionnels conventionnés, partout en France, pour lesquels **aucune avance de frais n'est à effectuer.**

Par ailleurs, **grâce au partenariat entre Harmonie Mutuelle et le réseau KALIXIA – 1^{er} réseau de professionnels de santé – ils bénéficient d'un accompagnement de qualité en optique et en dentaire**, avec plus de 7 000 opticiens, 5 600 dentistes et 5 000 centres auditifs accessibles sur l'ensemble du territoire.

Pour s'adapter aux situations spécifiques, **des services complémentaires sont également proposés aux salariés**, tels qu'une plateforme donnant accès à **un second avis médical** ou bien encore la possibilité de **se connecter à un service de téléconsultation quel que soit le moment**, y compris les week-ends et les jours fériés.

Reposant sur un principe de modularité, pour s'adapter aux besoins et aux spécificités de chaque entreprise, et **alliant le digital à l'humain**, pour faciliter l'expérience de l'entreprise et de ses salariés, cette offre constitue un véritable **sur-mesure pour tous.**

...MAIS AUSSI RESPONSABLE ET ENGAGÉE

Le déploiement de cette offre enrichie s'inscrit dans **le prolongement des engagements sociaux et environnementaux d'Harmonie Mutuelle, entreprise mutualiste à mission depuis 2021.**

100% digitalisée, **cette offre de gestion « 0 papier » évolue en cohérence avec les engagements environnementaux d'Harmonie Mutuelle**, qui s'est fixée pour objectif de réduire de 48,2 % ses émissions de gaz à effets de serre d'ici 2030. A titre d'exemple, **l'empreinte carbone d'une affiliation en ligne est plus de 3 fois moins élevée qu'une affiliation papier¹.**

Les entreprises clientes d'Harmonie Mutuelle bénéficient, par ailleurs, de **l'expertise de l'assureur en matière de lutte contre la fraude.**

La mutuelle a en effet mis en **place un dispositif de lutte contre la déperdition pour sécuriser le paiement à bon droit des prestations et agir contre toute dépense induite ou frauduleuse.** Ce virage a été opéré dès 2016 grâce à un

¹ Calcul effectué d'après les facteurs d'émissions disponibles sur la base [Empreinte](#) en septembre 2023 et selon les hypothèses suivantes : comparaison entre 2 entreprises de 100 salariés, dont les démarches d'affiliation de leurs salariés suivent un process type, sans cas particuliers ou allers-retours additionnels, et dont les documents d'affiliation (carte Tiers Payant et échéancier) parcourent une distance de 300 km entre le site administratif Harmonie Mutuelle et les domiciles des salariés. En fonction des précisions de la base Empreinte et des hypothèses ci-dessus, l'impact carbone d'une affiliation en ligne serait de 15 kg CO2 vs 49 kg CO2 pour des affiliations papier.

partenariat noué avec l'entreprise **Shift Technology**, pour déployer une solution d'intelligence artificielle modélisant les scénarii de détection de fraude.

« *Harmonie Mutuelle est, par ailleurs, le premier acteur du secteur à avoir adopté une **approche industrialisée de la lutte contre la déperdition**. Cela s'est notamment traduit par la mise en place d'un **pôle dédié dans lequel l'humain et le digital sont indissociables**.* », poursuit **Karine LE TROCQUER**.

Préservant l'équilibre entre les prestations réalisées et les cotisations perçues, **la détection de la fraude s'inscrit pleinement dans la démarche de juste redistribution initiée par l'entreprise mutualiste à mission**. Pour rappel, en 2019, Harmonie Mutuelle a fait le choix de s'engager à **redistribuer, à ses adhérents, au moins 80% de leurs cotisations sous forme de soins ou de prestations en santé**². Harmonie Mutuelle est d'ailleurs le seul assureur français à s'être fixé un taux de redistribution minimum en santé.

« *Notre offre de gestion modulable et 100% ligne est évolutive. Elle s'adapte en continu aux besoins des entreprises, des adhérents, et s'inscrit dans une recherche constante de solutions pour faire gagner du temps et de l'autonomie aux services RH et faciliter l'expérience de l'adhérent. Dans sa démarche d'amélioration perpétuelle, Harmonie Mutuelle prévoit également de proposer une interlocution unique pour l'ensemble des solutions proposées, qu'elles soient en santé ou en prévoyance. Dans cette perspective, elle porte l'**ambition de déployer, début 2025, une nouvelle offre de gestion en prévoyance*** », conclut **Karine LE TROCQUER**.



À PROPOS D'HARMONIE MUTUELLE

Pour répondre aux nouveaux enjeux de protection sociale, Harmonie Mutuelle affirme que seul le pouvoir du collectif peut apporter des réponses efficaces notamment pour lutter contre les fractures sociales et territoriales.

Harmonie Mutuelle, membre fondateur du Groupe VYV, propose et invente des solutions de solidarité qui donnent à chacun les moyens d'être acteur de sa santé et de la société. Une société qu'Harmonie Mutuelle veut plus inclusive, plus équitable et plus solidaire.

Acteur majeur du mutualisme en France, Harmonie Mutuelle s'engage aux côtés de 88 700 entreprises et de 150 000 entrepreneurs qui veulent agir dans l'intérêt collectif. Elle les accompagne dans la protection et le développement de leur capital humain. Ses solutions assurantielles (en santé, prévoyance, épargne-retraite...) sont amplifiées par la création de liens sociaux et la mise en relation avec des pairs, des experts et des partenaires.

Acteur du temps-long et des transformations sociales et environnementales, Harmonie Mutuelle compte près de 5 millions de bénéficiaires et s'attache à gérer un système de redistribution financière (sous forme de soins, de prestations en santé et de placements alimentant l'économie réelle) et à réaliser des investissements (fonds d'amorçage, fonds capital développement) pour mettre en place des solutions digitales et technologiques en santé.

L'engagement de notre collectif de près de 7 000 salariés et élus, la pertinence de notre modèle et la puissance du Groupe VYV sont autant de forces sur lesquelles nous nous appuyons au quotidien, au cœur des territoires et des réseaux locaux, aux côtés des professionnels de santé et des partenaires économiques et sociaux.

Harmonie Mutuelle, *Avançons collectif*

[Harmoniemituelle.fr](https://www.harmoniemituelle.fr)



² Une décision adoptée par la mutuelle, en 2020, par les représentants, élus, des adhérents à l'occasion de son Assemblée Générale annuelle.

À PROPOS DU GROUPE VYV

Le Groupe VYV, pour une santé accessible à tous

Premier acteur mutualiste de santé et de protection sociale en France, le Groupe VYV agit pour rendre la santé accessible à tous. Parce qu'il considère la santé comme un tout, il intervient au travers de ses trois métiers (assurances & retraite, soins & accompagnement, logement) sur la majorité des facteurs qui impactent la santé.

Son réseau d'agences et d'établissements, déployé sur l'ensemble du territoire, lui permet d'être au plus près des besoins des employeurs publics et privés, de protéger 10,5 millions de personnes, en accompagner et soigner 6 millions, et en loger près de 400 000. Fortes de l'action de leurs 10 000 élus locaux et militants dans leurs territoires, et de leurs 46 000 collaborateurs, les mutuelles et entités du Groupe VYV s'engagent à favoriser, dans toutes leurs solutions, la co-construction et le dialogue avec leurs publics, l'accessibilité pour toutes et tous, l'ancrage local et l'éco-responsabilité.



www.groupe-vyv.fr



CONTACTS PRESSE

Thomas Marko & Associés

Vincent Rocenovic vincent.r@tmarkoagency.com 06 95 33 79 11

Mathieu Massimi mathieu.m@tmarkoagency.com 06 12 55 17 07

