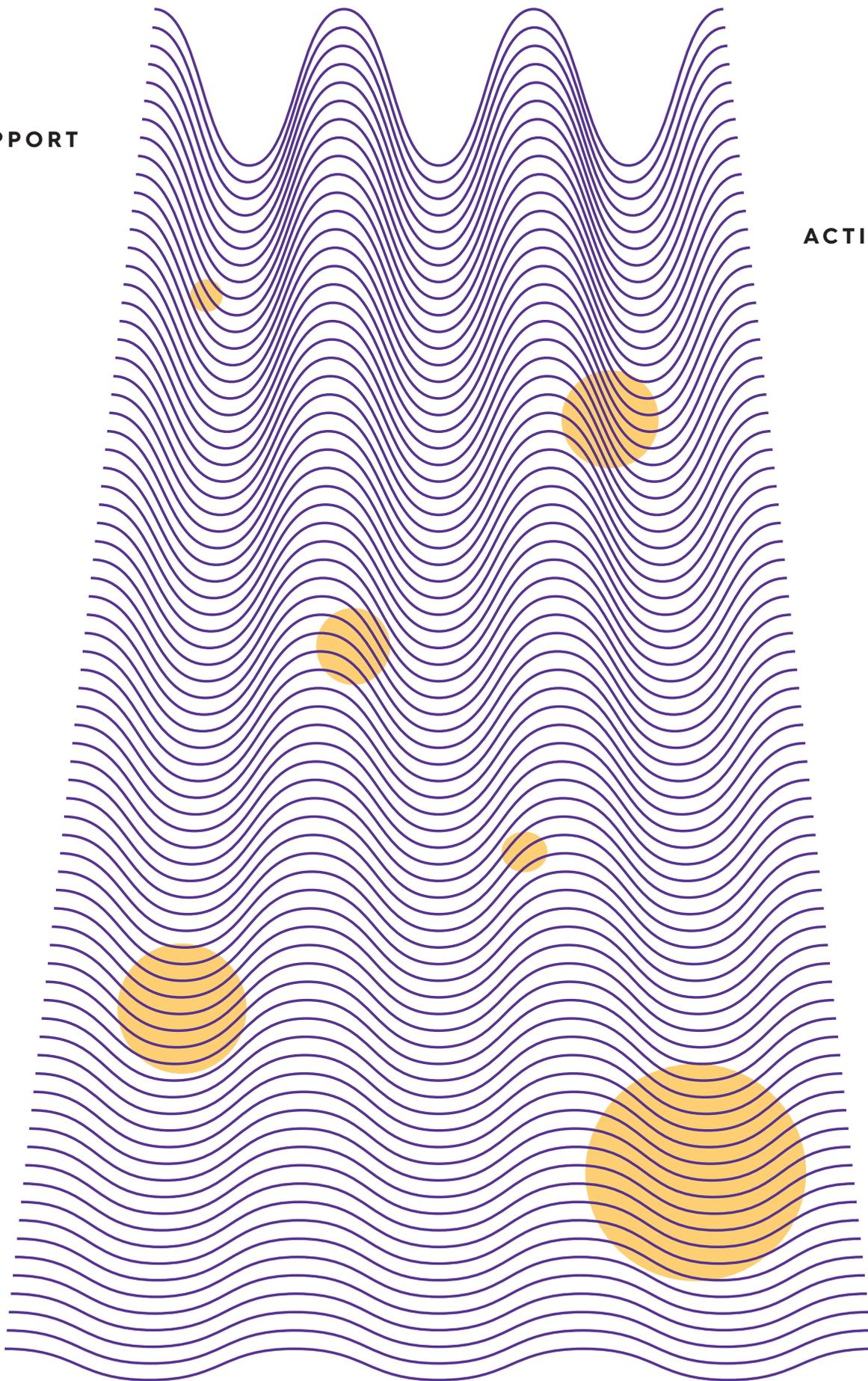


RAPPORT

ACTIVITÉ



2020

SOMMAIRE

SOMMAIRE

SOMMAIRE

SOMMAIRE

SOMMAIRE

Le point de vue des « QUATRE YEUX »

Yves BASTIE, Président **p. 5**

Stéphane GAUDU, Directeur Général **p. 6**

Organisation, gouvernance, stratégie

Rapport de gouvernance **p. 14**

Les chiffres clés 2020 **p. 18**

L'échelle des faits marquants **p. 19**

Année 2020, le choc... l'agilité et la résilience

Nos adhérents : notre priorité **p. 22**

Adaptation de l'organisation **p. 25**

Conjuguer notre métier et nos valeurs **p. 28**

Poursuite de nos engagements **p. 30**

SOMMAIRE

SOMMAIRE

SOMMAIRE

SOMMAIRE

SOMMAIRE

01

**Le point
de vue des
"QUATRE YEUX"**

QUELLE ANNÉE INCROYABLE !

Je tiens à commencer cette assemblée générale en exprimant toute ma sympathie à ceux d'entre vous qui ont été touchés personnellement ou à travers leurs proches par cette pandémie qui a sinistrement rythmé l'année 2020 mais aussi le premier semestre 2021.

Dans ces moments-là la solidarité et la bienveillance prennent tout leur sens. Malgré des circonstances difficiles, Identités Mutuelle progresse !

Ces progrès n'ont de sens que parce qu'ils vous sont profitables :

- **un nombre d'adhérents** qui croit et qui permet d'envisager l'avenir plus sereinement
- **un chiffre d'affaires qui progresse** et qui nous permet de mieux amortir nos charges, impôts et taxes...
- **des fonds propres qui restent solides** et qui représentent une sécurité financière pour faire face aux épreuves présentes et à venir (ils nous ont permis de ne pas majorer nos cotisations santé au 1^{er} janvier 2021 malgré les taxes nouvelles...)
- **des équipes mieux formées et plus agiles** pour contenir des dépenses nécessaires (qualité de service, tarifs abordables, actions de solidarité...) ou imposées (contraintes réglementaires).
- **des outils plus efficaces** pour optimiser les actions entreprises et répondre à toutes les exigences techniques, financières et réglementaires.
- **des partenaires sélectionnés** avec lesquels nous partageons des objectifs communs tout en préservant les intérêts de chacun.
- **un partenariat stratégique** (MUTUALIA) qui se construit sans précipitation mais avec une vraie volonté d'aboutir.

Le mot du président **YVES BASTIÉ**



Que nous souhaiter pour 2021 ?
Tout d'abord une excellente santé !

Puis un retour rapide à une vie « normale », faite de convivialité et de partage, car c'est avant tout cela Identités Mutuelle : un lieu de travail, d'échanges et de respect où administrateurs, délégués et salariés partagent des valeurs communes.

*Merci à vous tous
pour votre confiance !
Au plaisir de vous revoir.*

NOS FRUSTRATIONS STIMULENT NOTRE CRÉATIVITÉ !

Des difficultés...

Comment conjuguer solidarité et rentabilité, règlements et performance, taxes, impôts et solvabilité ? Voilà l'exercice auquel nous sommes confrontés chaque jour...

Les circonstances particulières de l'année 2020 ont ajouté une difficulté supplémentaire à notre quotidien !

Mais notre rôle est de surmonter ces difficultés à vos côtés pour épargner nos adhérents autant que possible !

Je tiens à vous remercier ainsi que tous les salariés d'Identités Mutuelle qui, avec le comité de direction, ont relevé ce défi avec succès.

Des frustrations...

J'évoquais nos frustrations car notre richesse vient de nos échanges, de nos confrontations et des solutions que nous élaborons ensemble. Nous avons donc dû être inventifs et agiles... Maintenir du contact...à distance !

De nombreux projets ont été lancés, des remises en cause nécessaire de nos pratiques ont été opérées, toujours soutenus par le conseil d'administration et son Président.

Sans confiance rien n'est possible...

Une récompense...

Récompense car vous nous avez manifesté votre satisfaction des décisions prises : une assistance attentive à tous, notamment grâce à l'accompagnement psychologique, des téléconsultations efficaces, des appels « solidaires » auprès de nos adhérents fragilisés ou isolés et enfin pas d'augmentation des cotisations santé au 1er janvier 2021.

Le mot du directeur général
STÉPHANE GAUDU



Besoin de nos délégués plus que jamais...

Votre action en direction des adhérents est la preuve concrète de l'attention que nous leur portons, en particulier dans ces moments de crise.

Une mesure malheureusement coutumière...

Encore une fois, une taxe. Que l'on ait augmenté ou non ses cotisations que l'on ait apporté aide et soutien à ses adhérents, que l'on ait mis en œuvre ou non de nouveaux services, rien n'y fait, le gouvernement pénalise les adhérents mutualistes de manière injuste et inégalitaire.

Anniversaires...

30 ans de Micom, 10 ans d'IM, pas de fête mais mieux que cela, nous avons surmonté grâce à vous, une épreuve d'un genre nouveau, mondiale et mortifère... Quelle belle manière de rappeler que nous existons !

Merci à tous et « Vive la Vie ! »

02

Organisation, Gouvernance, Stratégie

L'organisation des instances a été bouleversée à la suite du confinement et des mesures liées à la crise sanitaire.

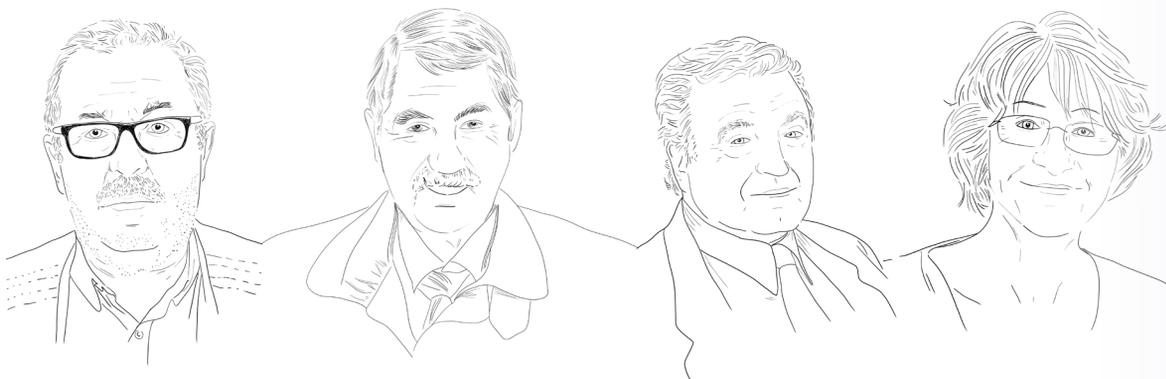
Notre anticipation à « digitaliser » le Conseil d'administration en fournissant des iPads dès 2012 à l'ensemble des administrateurs a trouvé toute son utilité en cette période. Tous les conseils d'administration ont été maintenus et organisés en visioconférence. La participation à ceux-ci a été très soutenue, 95% en moyenne, les séances se sont déroulées avec professionnalisme et les échanges ont été constructifs.

Les travaux des instances n'ont pas été altérés par ces conditions exceptionnelles. Les administrateurs ont été particulièrement attentifs au soutien des adhérents et aux actions mises en place par Identités Mutuelle. L'ensemble des élus a montré un engagement fort dans les principes fondateurs de la mutualité, solidarité et entraide. Face aux difficultés rencontrées par nos adhérents, liées à la crise sanitaire et ses conséquences économiques et sociales, l'assemblée générale de juin 2020 a acté la non augmentation des tarifs des contrats complémentaire santé.

Dans le cadre du partenariat initié fin 2019 avec Mutualia, les travaux se sont poursuivis tout au long de l'année 2020. Les éléments étudiés prioritairement ont été l'affiliation des quatre mutuelles à une Union Mutualiste de Groupe (UMG) commune et la réflexion concernant l'organisation du développement commercial commun.

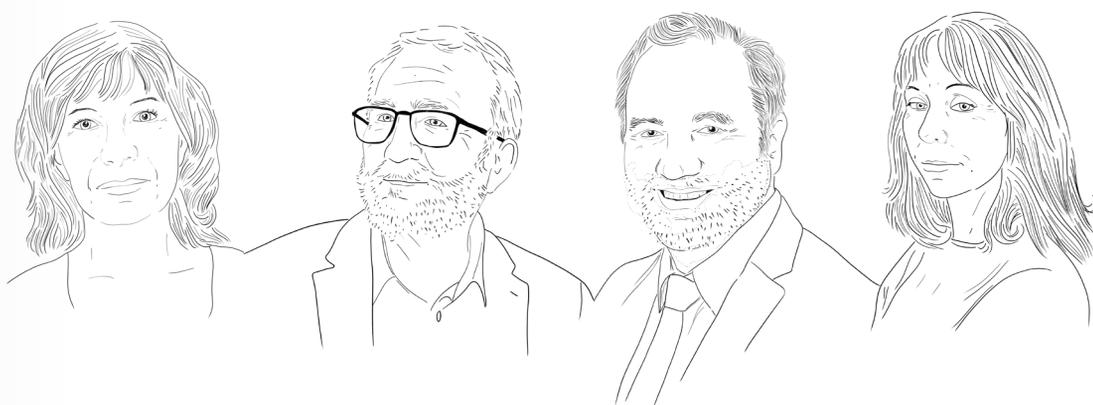
En 2020, des décisions importantes et structurantes ont été prises par le Conseil d'administration concernant notamment la gouvernance politique, la gestion de nos actifs financiers et la responsabilité sociétale d'IM.

Membres du Conseil d'administration



De haut en bas et de gauche à droite :

Michel Lejeune, Yves Bastié, Michel Demeslay, Jean-Pierre Cabot, Marie-Claire Lemichez, Carine Lobry, Marcel Kirsch, Christelle Giambetta, Marc Bertrand, Léon Valin, Paul Dellinger, Christelle Geay, Patrick Flick, Michel Pylip, Edouard Dapvril, Henri Aussenac, Martine Delorme, Jeanne Ferry, Robert Lajoie, Franco Stivala, Michèle Testu.



Rapport de gouvernance 2020

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE 25 JUN 2020

Taux de
participation :
62 %

Les délégués de la mutuelle se sont réunis en visioconférence avec usage du vote électronique ou du vote par correspondance.

82
délégués

CONSEIL D'ADMINISTRATION

20 membres (21 membres jusqu'en juillet 2020) - 35 % de femmes

6
réunions

COMITÉ D'AUDIT

6 membres
33 % de femmes

Nomination de Franco STIVALA,
président du Comité d'audit
en septembre 2020.

4
réunions

COMMISSION DES PLACEMENTS

6 membres
16 % de femmes

Appel d'offres pour la
gestion du portefeuille.

4
réunions

COMMISSION D'ACTION SOCIALE

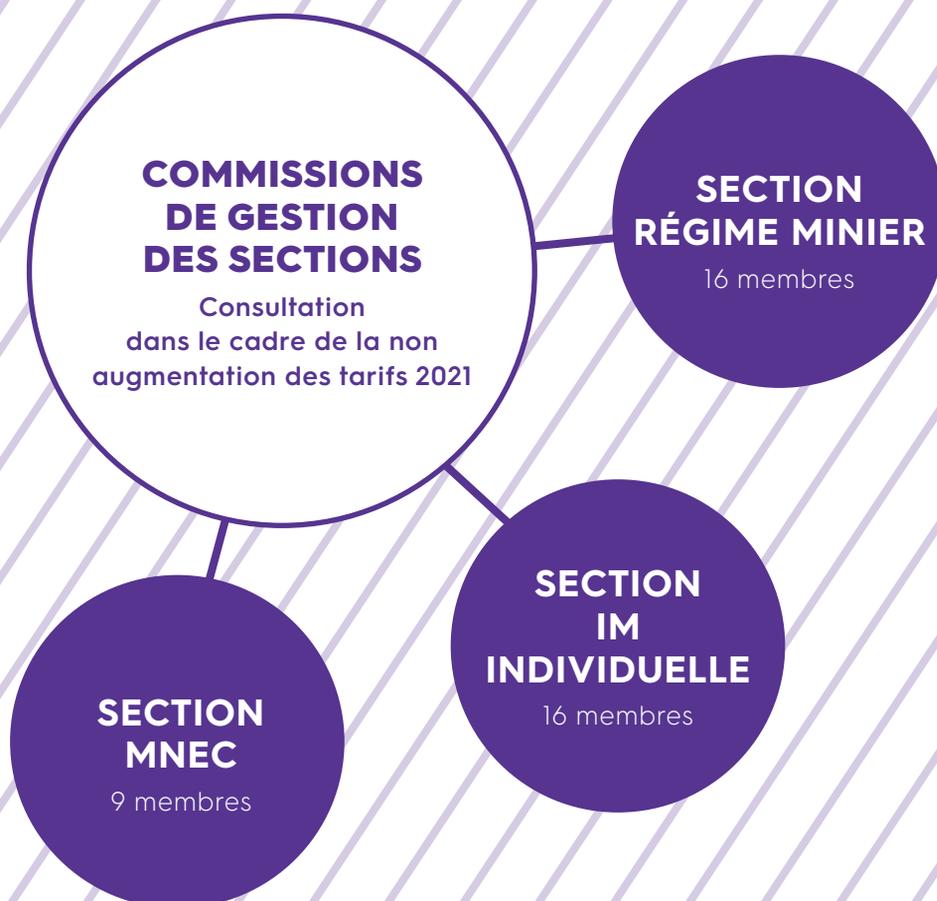
7 membres titulaires
et 7 membres suppléants
43 % de femmes

4
réunions

COMMISSION NUMÉRIQUE

6 membres
33 % de femmes

4
réunions



MISE EN PLACE 2020

**GROUPE DE TRAVAIL
« BONNES PRATIQUES ESS »**

4 membres élus et 4 membres salariés
50 % de femmes

2

réunions

**COMMISSION DE
DÉVELOPPEMENT COURTAGE**

3 membres - 33 % de femmes

1

réunion



Appel d'offres gestion du portefeuille IM

Le Conseil d'administration d'Identités Mutuelle, sur proposition de la Commission des placements, a décidé de procéder à un nouvel appel d'offres pour le mandat de gestion diversifiée du portefeuille de placements. Le précédent appel d'offres mis en oeuvre fin 2014, avait conduit à confier la gestion du portefeuille diversifié à La Banque Postale Asset Management (LBPAM) à compter du 1er avril 2015.

Ce nouvel appel d'offres a été conduit au cours du 4ème trimestre 2020. Douze sociétés de gestion dont les caractéristiques répondaient aux critères retenus par Identités Mutuelle ont été consultées. À l'issue de cette consultation, le Conseil d'administration a retenu Groupama Asset Management comme nouveau gestionnaire du portefeuille.

La reprise de la gestion par ce nouveau gestionnaire a été réalisée à effet du 1er février 2021. À l'occasion de ce nouvel appel d'offres les caractéristiques du mandat ont été revues de manière à s'adapter aux nouvelles conditions de marché et à aller chercher davantage de performance tout en sécurisant le portefeuille.

Groupama Asset Management

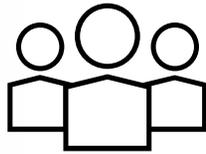
est une société anonyme
au capital de 1 878 910 € qui
disposait au 31 décembre
de 132,5 M€ de fonds propres.
Cette société est détenue
à 84 % par Groupama Assurances
Mutuelle et à 16% par Groupama
GAN Vie. Au 30 septembre 2020,
l'encours total géré par Groupama
Asset Management était
de 107,246 M€ dont 98,362 M€ géré
pour le compte d'institutionnels.



Participation à l'actualisation de la cartographie des risques et des opportunités

Véritable outil de pilotage stratégique, la cartographie des risques et des opportunités permet à la mutuelle d'orienter ses décisions et ses actions en fonction des opportunités qu'elle souhaite saisir, des risques qu'elle accepte de prendre et ceux qu'elle souhaite réduire.

La gouvernance a une nouvelle fois participé à l'actualisation bisannuelle de notre cartographie. Le président et les membres du Comité d'audit ont été invités à se prononcer sur la liste des risques et opportunités ainsi que sur leur évaluation. Sur la base de ces travaux réalisés conjointement avec la direction et les managers, il ressort que le principal risque auquel doit faire face la mutuelle concerne le risque d'évolution réglementaire.



Comité d'audit

Le Comité d'audit, instance réglementaire, est un gage de sérieux et de sécurité. Ses missions bien précises, à la fois techniques et générales, lui permet de veiller au bon fonctionnement de la mutuelle. Il s'assure que tous les risques ont bien été recensés et que les procédures de contrôle interne et externe existantes réduisent ces risques.

En septembre 2020, la composition du comité d'audit a changé. Franco STIVALA a été nommé président et trois nouveaux membres ont rejoint ce comité : Paul DELINGER, Patrick FLICK et Carine LOBRY.

FRANCO STIVALA

Président du Comité d'audit

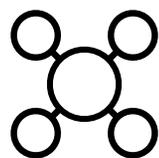


« La crise actuelle rend l'exercice de nos mandats beaucoup plus complexes et moins conviviaux ! Cela aurait pu avoir pour conséquence de rendre rébarbatives les activités d'un Comité d'audit... Mais pas à Identités Mutuelle ! Nous avons la chance d'avoir six administrateurs, formés et motivés, une responsable du contrôle interne et de la gestion des risques et un auditeur interne, qui forment une équipe soudée autour de ses missions : veiller à l'adéquation et à l'efficacité des mécanismes de contrôle interne, à la mise en place et au suivi des processus de maîtrise globale des risques comptables et financiers et des plans d'actions qui en découlent.

Bien sûr, nous ne travaillons pas sans filet, les Commissaires aux Comptes réalisent un rapport sur les comptes de l'exercice écoulé mettant en exergue les éléments importants pour l'exercice des fonctions du Comité d'audit (provisions techniques, provisions sur les placements, cotisations et prestations...).

Le Comité d'audit par la voix de son président rend compte de ses travaux au Conseil d'administration.

J'ai le plaisir d'animer et de présider ce comité depuis septembre 2020.



Commission développement courtage

Une Commission développement courtage a été créée fin 2020, avec pour missions principales le suivi des activités courtées individuelles et collectives, telles que l'étude des axes de développement et des nouveaux partenaires, le suivi du business plan, le respect de la politique de souscription.

Elle rendra compte au Conseil d'administration du suivi de la stratégie courtage et de l'activité de souscription concernant le développement et la politique de renouvellement des contrats courtés.

Cette Commission est composée des administrateurs suivants : Jean-Pierre CABOT en tant que Président, Martine DELORME et Michel DEMESLAY. Ils seront accompagnés d'une équipe opérationnelle de la mutuelle.



JEAN-PIERRE CABOT

Président de la commission
développement courtage

« À l'initiative de notre président, le Conseil d'administration a décidé la création d'une Commission développement courtage.

Les principales missions sont le suivi des opérations et des résultats de l'activité courtée, la participation à la définition des tarifs et celle de l'offre « produits et services ». Enfin le suivi de l'évolution et du développement des filiales du courtage complète l'activité de la commission.

Les travaux appellent le recours à des techniques et des compétences complexes et variées qui ne nous sont pas ménagées par les personnels de notre mutuelle. C'est cet appui dont je n'ai pas douté qui m'a convaincu d'accepter d'animer cette commission avec la participation d'administrateurs profondément investis dans le mutualisme.



Groupe de travail
« Bonnes pratiques ESS »
 (Économie Sociale et Solidaire)

Dans le cadre de l'amélioration des bonnes pratiques ESS d'Identités Mutuelle, un groupe de travail a été mis en place en avril 2020.

Celui-ci est composé de 4 administrateurs et de 4 salariés. Ce groupe de travail se réunit 2 à 3 fois par an afin d'identifier les pratiques de la mutuelle au regard des 8 thématiques du guide. Cette démarche collaborative permet de considérer les visions de chacun et de définir les actions prioritaires en adéquation avec la stratégie et les valeurs d'Identités Mutuelle. Un rapport d'information des actions menées et des améliorations constatées est présenté chaque année à l'assemblée générale.



Commission
numérique

La crise sanitaire a accéléré la transformation digitale de l'ensemble des acteurs. Les offres, services et modes de distribution doivent s'adapter à cette accélération de mode de consommation.

Début 2020, la commission a validé le business plan 2020-2022 du service e-développement. Les résultats détaillés (prospects, contrats, chiffre d'affaires, nature des gammes) sont suivis trimestriellement. La commission a aussi suivi les projets majeurs du service informatique : mise en place du télétravail afin d'assurer la continuité de l'activité, migration Soli-Caisse, hébergement des serveurs chez Sopra et étude d'une nouvelle solution de téléphonie. Les actions de communication digitale ont été un point d'attention de la commission. Celles-ci ont été plus soutenues afin d'assurer le lien avec nos adhérents.



Commission d'action sociale

Au titre de l'année 2020, une réunion s'est tenue en présentiel et les trois autres en visioconférence.

La commission du 4^{ème} trimestre s'est réunie en janvier 2021, mais a statué sur des dossiers au titre du budget 2020.

Le nombre de dossiers reçus a légèrement diminué en 2020. Le montant global des aides allouées cette année est inférieur au budget de 50 000 €. Le solde du budget a été affecté en dons à des associations oeuvrant contre la précarité.

4

commissions

BUGDET

50^{K€}

Aides allouées aux adhérents **43 773 €**

Dons attribués aux associations **6 227 €**

dont **4 000 €** à l'association Les Frigos Solidaires
et **2 227 €** à Call & Care

Call & Care est le guichet unique expérimental de 7 grandes fondations régionales des Hauts-de-France pour lutter contre le décrochage de l'école, de l'université et de l'emploi. Les «décrocheurs» sont les personnes à la frange de la pauvreté et qui risquent de basculer, notamment à cause de la crise sanitaire.

Les Hauts-de-France sont l'une des régions les plus exposées à la pauvreté avec un taux de pauvreté de 17,9% contre une moyenne de 14,5% pour la France métropolitaine

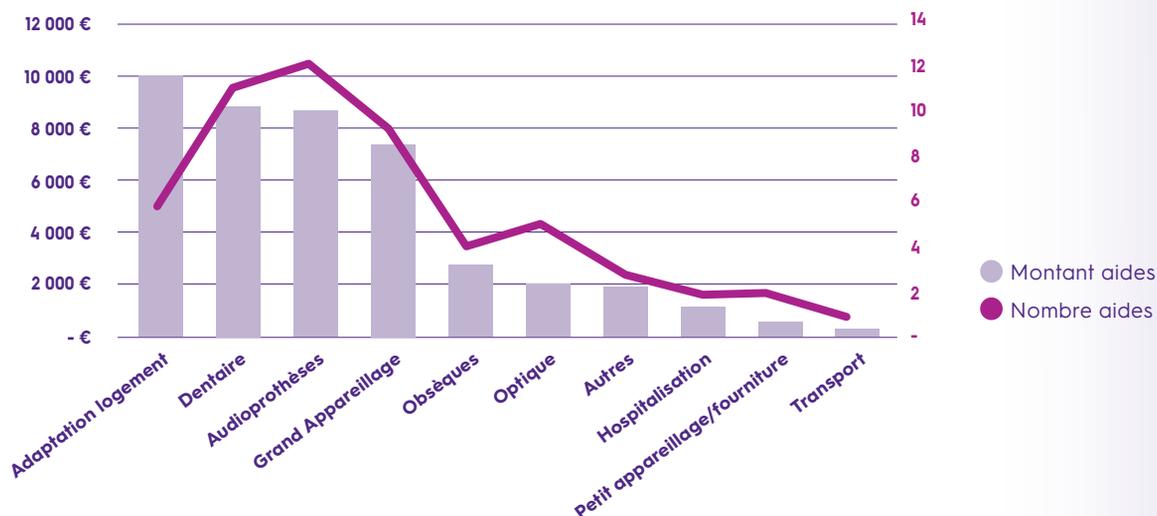
61
dossiers
traités

Taux
d'accord
90%

Aide moyenne
accordée
796 €

Répartition des aides accordées par types de prestations en 2020

Aides accordées 2020 – Nombre et montant



CARINE LOBRY

« Comme beaucoup, je pensais que cette année serait exceptionnelle et elle le fut !

Être administrateur à Identités Mutuelle représente un engagement important, mais la contrepartie de cet engagement est que les réunions en présentiel sont souvent sources de moments agréables, d'échanges participatifs et constructifs. Un sujet, une discussion sur un point particulier, des regards qui se mélangent, s'interrogent, des échanges oraux qui s'entrecroisent, s'entrechoquent aussi, le propre du dialogue, de la démocratie participative.

La démocratie et le dialogue ont bien évidemment été possibles tout au long de cette année lors de nos réunions en visioconférence et le travail effectué a été conséquent. Il m'a manqué ce côté convivial, cette approche humaine au sens propre du terme, qui donnent à ces réunions des temps partagés à vivre, une tape sur l'épaule, un petit mot sympathique, une embrassade, ces petits gestes quotidiens que nous faisons de manière naturelle et qui nous manquent incontestablement.

Si je devais retenir une frustration dans l'exercice de mon mandat d'administrateur en 2020, ce serait de n'avoir pu présider la réunion de la Commission de gestion individuelle.

Cette commission rassemble des membres issus des différentes sections SMAP, SMAC, RHONE POULENC et MICOM.

Elle a pour but, entre autres, de regarder les indicateurs et les chiffres de l'année écoulée et d'en tirer les enseignements,

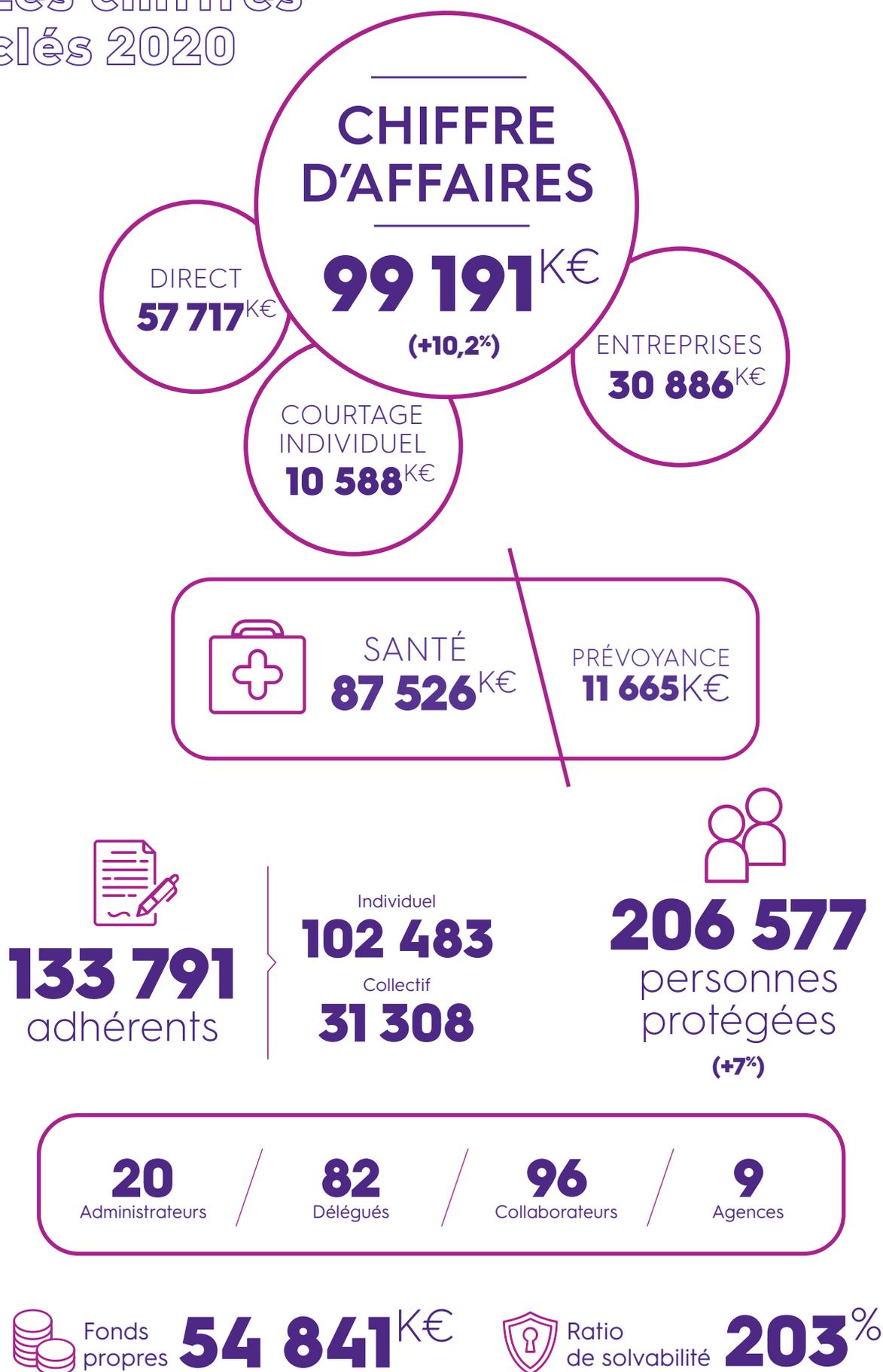


mais aussi de proposer les améliorations de prestations, de prévoir les augmentations de cotisations, de désigner les membres à la Commission d'action sociale, d'échanger sur l'actualité mutualiste et sur les difficultés rencontrées par les adhérents dans nos régions. Elle est la base vivante de notre action.

Tenir cette commission en visioconférence en 2020 s'est avéré impossible, pour différentes raisons. Le manque d'équipement de l'ensemble des participants en est la raison principale. Cependant, par expérience et par nature, cette réunion annuelle se veut vivante, interactive et conviviale. Nous nous sommes résignés alors à échanger par messagerie électronique sur quelques sujets.

J'espère sincèrement que nous pourrons reprendre au cours de l'année 2021 une vie mutualiste pétillante en présentiel car, si au moins il fallait retenir une leçon de cette période, c'est qu'elle aura confirmé au plus profond de mon être que la relation humaine se vit, se partage, côte à côte mais nullement au travers d'un écran plat.

Les chiffres clés 2020



JANVIER

Assureur
de Soli-Caisse

FÉVRIER

Séminaire Comité de direction
et Comité exécutif

MARS

IM s'organise
pour faire face à l'activité
malgré le confinement

AVRIL

- Téléconsultation pour tous
- Groupe de travail « Bonnes pratiques ESS »

MAI

Appels solidaires
auprès de nos
adhérents

JUIN

- Assemblée générale numérique
- Décision 0 % d'augmentation en 2021

SEPTEMBRE

Projet relation
adhérents

OCTOBRE

Randos sur les terrils

NOVEMBRE

- Nos agences restent ouvertes malgré le confinement
- Commission développement courtage

DÉCEMBRE

- Hors série iMag
30 ans Micom
- à défaut de rencontre conviviale

30 ANS MICOM - 10 ANS IDENTITÉS MUTUELLE



A l'écoute de nos adhérents

La qualité de service est un objectif clé, le projet relation adhérents en est sa première déclinaison. Afin, notamment, de mesurer la satisfaction de nos adhérents et l'amélioration de notre qualité de service, une enquête annuelle est adressée à l'ensemble de nos adhérents au mois de septembre avec notre magazine.

Plus de 4 000 adhérents ont répondu à notre enquête, les répondants sont représentatifs de notre portefeuille (âge, régime de sécurité sociale, région).

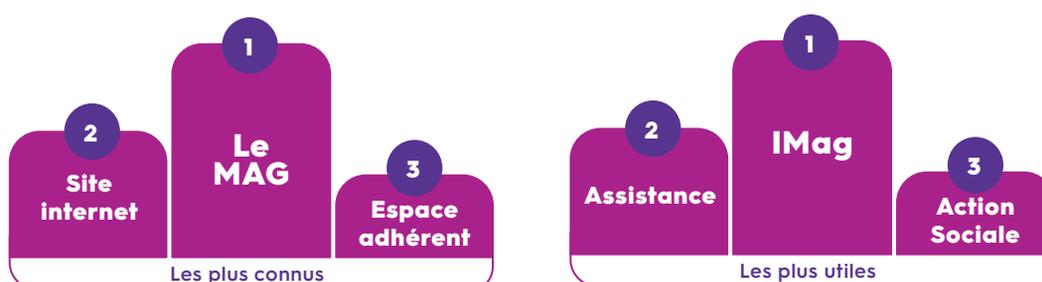
Les modes de contacts privilégiés demeurent le téléphone, le courrier postal et les agences. Toutefois, la connaissance et l'utilisation du courrier électronique augmentent fortement, près de 50% des adhérents déclarent connaître l'email comme mode de contact et 36 % déclarent l'utiliser. Cette progression est à corréliser avec l'accroissement du pourcentage de nos adhérents ayant accès à internet 53 % en 2020 contre 44 % en 2018.

Les notes attribuées aux contacts

- Arrivent en 1ère place, l'amabilité de l'interlocuteur et la clarté des informations communiquées Respectivement notées 4,3 et 4 sur une échelle de 1 à 5
- Viennent ensuite le délai de traitement et l'accessibilité, joignabilité noté 3,8
- Puis le temps d'attente, temps de réponse et les échanges pendant le confinement notés 3,7

Les actions prioritaires du projet relation adhérents ont porté sur la qualité de service (taux d'appels traités). L'organisation du service relation adhérents et le dimensionnement de l'équipe ont été revus afin d'atteindre un taux de qualité de service de 85 %.

Les services IM, connus et utiles !



03

Année 2020, le choc... l'agilité et la résilience

Se prémunir contre l'inconnu n'est pas chose facile voir impossible. Dans ce contexte incertain et mouvant, il est nécessaire de se préparer à affronter et à résister à l'imprévisible. Le choix d'Identités Mutuelle, en 2019, de devenir agile répond à ce besoin. L'agilité permet de se transformer, s'adapter, être flexible.

Par cette démarche, la priorité d'Identités Mutuelle n'est pas de prévoir l'imprévisible mais de créer un collectif qui saura y faire face. Le capital clé d'une entreprise agile est son collectif. Le cap et la vision doivent être partagés et connus de tous, permettant aux équipes de co-construire des solutions adaptées par la mise en commun de savoir, savoir-faire et créativité.

En 2020, Identités Mutuelle a poursuivi son agilisation, malgré la crise et la difficulté de mener à bien ce projet en distanciel. Une attention particulière a été portée sur la transparence, la confiance, le dialogue et le débat constitutifs de l'agilité. Changer sa façon de travailler est nécessaire, changer sa façon d'être est indispensable. Penser différemment est le premier challenge que doivent relever toutes les équipes.

Le Comité de direction et les managers par leur remise en question et leur implication ont acquis des comportements agiles favorisant cette transformation.

En mars 2020, à l'annonce du premier confinement, événement aussi inattendu que bouleversant, Identités Mutuelle a encaissé le choc et réagit dès les premières heures pour faire face. Si la priorité était donnée à nos adhérents et au maintien de la qualité de service, la prise en compte des difficultés rencontrées par les salariés a été fondamentale.

L'adaptabilité, l'empathie, la bienveillance ont fortement contribué à la résistance au choc dont a fait preuve Identités Mutuelle.

Nos adhérents : notre priorité

RELATION ADHÉRENT

Le service relation adhérents a été renforcé pendant le confinement. De mars à mai, les agences IM ont dû fermer compte tenu des décisions gouvernementales, mais les conseillers agences se sont mobilisés pour répondre aux appels du service relation adhérents. Le traitement des prestations a été maintenu, les demandes reçues étant scannées et envoyées aux gestionnaires en télétravail. Malgré tout, la lenteur d'acheminement du courrier par la poste a pu retarder la prise en charge des prestations.

APPELS SOLIDAIRES

Engagé auprès de nos adhérents et conscient des troubles que pouvaient entraîner cette crise, le Pôle Innovation Sociale et Solidarité a organisé, avec les collaborateurs volontaires, une campagne d'appels solidaires de nos adhérents, dans une démarche positive et rassurante, afin de créer et maintenir un lien avec l'extérieur.

Dans le cas où un besoin de soutien ou un isolement de nos adhérents étaient détectés, une orientation vers le service psychosocial de l'assistance Identités Mutuelle était effectuée.

Ces appels solidaires sont le reflet de la relation de proximité que nous avons construit avec nos adhérents et de notre bienveillance, valeur partagée par tous, inscrite dans l'ADN de notre mutuelle.

Les adhérents résidant en EHPAD, particulièrement touchés par l'isolement, ont été contactés afin de les encourager à faire appel à l'assistance : appels de convivialité pour rompre l'isolement ou soutien psychologique par téléphone.

TÉMOIGNAGES APPELS SOLIDAIRES

« La plupart des appels téléphoniques sont des échanges chaleureux et apaisants, que ce soit pour l'adhérent et moi-même ! Finalement, des petites et grandes solidarités et initiatives s'organisent auprès de nos adhérents les plus fragiles : familiales, amicales, locales...et nous y contribuons... aujourd'hui et humains...demain et humains...après demain et humains... »

« Lors de ma conversation avec une adhérente de 86 ans, celle-ci me déclare : « ce sont mes enfants qui s'occupent de mes papiers, mais vous devez avoir leurs coordonnées », je lui indique que « nous appelons pour prendre des nouvelles de nos adhérents, savoir si tout se passe bien, si elle n'a besoin de rien » et là on entend le sourire au ton de sa voix « oh c'est gentil, merci, non ne vous inquiétez pas tout va bien, merci, merci. »

TÉLÉCONSULTATION

Dès le mois de mars, afin de faciliter l'accès à une consultation médicale sans se déplacer, Identités Mutuelle a mis en place et pris en charge pour tous les adhérents santé, un accès à un service de téléconsultation disponible 7J/7 et 24h/24. Compte tenu d'un manque de connaissance ou d'accès aux ressources numériques d'une part importante de nos adhérents, Identités Mutuelle a pris soin de choisir un service accessible par téléphone ou par

internet, afin de n'exclure aucun bénéficiaire. Ce service de téléconsultation médicale à distance est agréé par l'Agence Régionale de Santé (ARS).

Prévu initialement pour la période de confinement puis jusqu'au 31 décembre, Identités Mutuelle, soucieuse du bien-être de ses adhérents a décidé de pérenniser ce service à l'ensemble de ses adhérents bénéficiant d'un contrat santé.



**Identités
Mutuelle**
AUJOURD'HUI ET HUMAINS

COVID 19 – INFORMATION IMPORTANTE
DESTINÉE AUX ADHÉRENTS IDENTITES MUTUELLE
(MICOM, MNEC, APEMME, SOLICAISSÉ)

Identités Mutuelle donne accès à tous ses adhérents à un service de téléconsultation 24h/24 et 7j/7



Ce service de consultation médicale à distance agréé par l'Agence Régionale de Santé (ARS), accessible par téléphone et par internet, est totalement pris en charge par Identités Mutuelle.

Vous êtes adhérent à Identités Mutuelle, prenez contact avec nous par mail relationadherents@identites-mutuelle.com ou par tél. 01 43 18 34 00 pour bénéficier de ce service

Restez chez vous et si vous avez besoin d'une consultation médicale, n'hésitez pas à faire appel au service de téléconsultation offert par Identités Mutuelle.

Afin de rendre cette information accessible au plus grand nombre, la communication de la mise en place de ce service a été réalisée par emailing, sms, site internet, publicités dans les principaux quotidiens régionaux et au téléphone par le service relation adhérents.

SOLIDARITÉ

Identités Mutuelle a choisi de ne pas augmenter ses tarifs, pour préserver ses adhérents en ces temps difficiles. Cette décision a été prise lors de l'assemblée générale de juin 2020 sur la recommandation des élus, dont la connaissance des besoins et attentes des adhérents s'est révélée indispensable.

Au-delà de ne pas appliquer d'augmentation à ses tarifs, IM a également choisi de ne pas répercuter la taxe « Covid », instaurée par le gouvernement, sur les cotisations. Les fonds propres de la mutuelle ont été mobilisés pour couvrir cette dépense. Un effort nécessaire et logique qui donne tout son sens à notre action et à notre raison d'être.

COMMUNICATION

IM a accéléré sa transformation digitale afin d'assurer le lien avec nos adhérents. Des campagnes de communication par sms, courriel, lettre d'information, site internet, réseaux sociaux ont permis d'informer les adhérents des services mis en place pendant la crise.

Afin de permettre la diffusion des informations au plus grand nombre, un affichage dans les agences a été réalisé et le service relation adhérents par téléphone a assuré cette communication en direct. L'envoi de notre iMag, au mois de mars, a été maintenu, malgré les difficultés rencontrées avec l'acheminement du courrier.

Adaptation de l'organisation

Le télétravail s'est organisé rapidement autour de deux priorités, le maintien de la qualité de service et la prise en compte des difficultés rencontrées par les salariés.

AGILITÉ

Au sein de chaque service des solutions ont été trouvées afin de conjuguer le service à l'adhérent et la disponibilité des salariés. Tous les salariés en maintien d'activité ont été équipés d'un ordinateur portable et d'une connexion à l'outil de gestion ou au serveur central. Très rapidement les managers et leurs équipes ont pris en main des outils numériques (visioconférence, WhatsApp, drive) afin de conserver un lien de proximité, un échange d'informations et un travail en commun.

Rassurer les collaborateurs a été une préoccupation essentielle, particulièrement lors du premier confinement, ainsi l'organisation du télétravail à 100 % ou de l'activité partielle a été élaborée en concertation avec les managers et la rémunération a été maintenue à 100 % pour l'ensemble des salariés.

Les recrutements ont été maintenus, tout au long de l'année, et l'intégration de nouveaux salariés a été effective dès le mois de mai, malgré un télétravail à 100%.

TÉMOIGNAGE MANON arrivée le 11 mai 2020

BB Mon arrivée chez Identités Mutuelle le 11 mai 2020 a été tout à fait singulière. Compte tenu du contexte sanitaire que nous connaissons tous depuis plus d'un an, ma première journée et celles qui ont suivi se sont faites à distance, face à un ordinateur. Ces conditions auraient pu me faire peur, ou tout du moins me faire stresser. En effet, ce n'est pas forcément le cadre optimal pour commencer un nouveau poste dans une nouvelle

structure avec de nouveaux collaborateurs. Néanmoins, j'ai été grandement aidée grâce à la bienveillance de ma manager, du service RH et du service informatique qui ont su immédiatement me faire sentir pleinement intégrée au sein de la mutuelle. Assez rapidement, j'y ai trouvé ma place, même à distance ! Avec ma manager, j'ai rapidement été mise dans le bain du quotidien du service juridique grâce aux différentes missions qui m'ont été confiées.

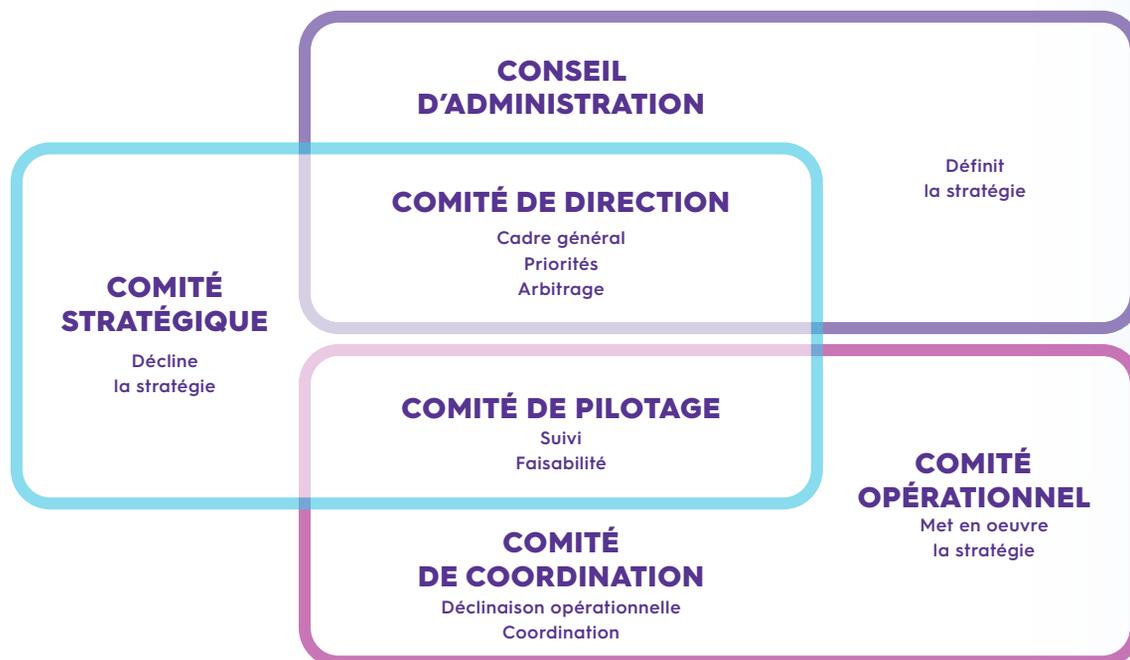
Nous avons également pris l'habitude de faire des petits points journaliers. Tout cela m'a permis de tenir un planning régulier et continu jusqu'à ce qu'il soit possible de venir au siège. Bien que mon arrivée chez Identités Mutuelle ait été très atypique, elle a le mérite d'avoir été une nouvelle expérience que je n'oublierai pas !

ACCÉLÉRATEUR DE CHANGEMENT DE LA GOUVERNANCE OPÉRATIONNELLE

La démarche agile entreprise en 2019 s'est accélérée en 2020. La prise de décision rapide, indispensable en réponse aux crises, nécessite une collaboration à tous les niveaux de la mutuelle. Des travaux communs, échanges, réflexions ont été entrepris avec les managers et ont permis de définir une nouvelle organisation opérationnelle plus réactive, collaborative et totalement transverse.

Ainsi les trois comités interdépendants créés permettent une gouvernance globale et exercent trois missions fondamentales : définir, décliner et mettre en oeuvre la stratégie.

Cette nouvelle gouvernance renforce notre capacité d'adaptation et notre réactivité et favorise la concertation et la collaboration. Le travail en silo est remplacé par la co-construction. En mobilisant les ressources collectives, la diversité des talents favorise le partage des idées et l'émergence de solutions innovantes.



C'IM : en 2020, le projet agilisation a trouvé son nom



À l'instar de T'IM (team) le nom de C'IM (cime) est apparu comme une évidence pour nommer le projet d'agilisation d'IM.

C'IM comme le but à atteindre... et le « C » qui peut signifier : coordination, cohésion, chantier, changement...

En 2020, nous avons continué le travail de mise en place des fondamentaux nécessaires à l'agilisation du fonctionnement d'Identités Mutuelle.

Dès le premier trimestre, une première co-construction d'objectifs de Pôles et de Services, visant la coordination et la cohérence globale des actions à mener en 2020 pour atteindre les objectifs de la mutuelle, a été menée. Les avancées du projet agilisation au cours de

l'année ont permis de franchir une nouvelle étape fin 2020 avec une co-construction des objectifs communs 2021 par le collectif des managers.

Une information régulière des managers sur les sujets clés d'organisation et de résultats s'est mise en place, les managers assurant la transmission de l'information à leurs équipes.

Au-delà de l'information et afin de fluidifier les processus de décision, une nouvelle gouvernance opérationnelle a été mise en place. Celle-ci permet notamment de distinguer les différentes catégories de décisions : stratégiques, collaboratives et opérationnelles.

Afin de familiariser l'ensemble des collaborateurs à l'état d'esprit et aux méthodes de l'agilité, un programme d'accompagnement C'IM sur TIM a été opérationnel dès le mois de septembre. L'objectif étant de rendre cette démarche explicite, visible, compréhensible et concrète. Ainsi des contenus variés, pédagogiques, inspirants et des formats adaptés, vidéo, interview, infographie ont été publiés chaque mercredi.

Les objectifs à atteindre à l'horizon de 2020-2021 ont été clairement définis en mai 2020 :

- Rassurer sur les perspectives d'IM de manière à mobiliser les collaborateurs sur des voies de développement pérennes ;
- Expliciter de manière opérationnelle la vision stratégique et les priorités afin de favoriser la proactivité et l'efficacité des collaborateurs ;
- Co-construire des objectifs communs pour engager les équipes sur des actions comprises, convergentes et coordonnées ;
- Renforcer la coopération entre tous ;
- Piloter les projets et suivre les engagements dans le temps ;
- Communiquer de manière simple et directe ;
- Lancer un projet pilote agile : "rénover, harmoniser et améliorer la qualité de la relation adhérents".

À fin 2020, des premiers résultats clés ont été atteints. Les évolutions comportementales, l'écoute, la capacité à travailler ensemble, les avancées du projet relation adhérents et la dynamique du groupe, les réunions collectives positives et constructives sont les premiers effets visibles de C'IM.

Conjuguer notre métier et nos valeurs

En 2020, nous réaffirmions notre positionnement sur notre cœur de métier : la santé et la volonté d'accompagner nos adhérents et de garantir un niveau élevé de qualité de service.

Comme annoncé lors de la dernière assemblée générale, le projet phare lancé en 2020 a été le « projet relation adhérents ». Le périmètre de ce projet est large, du premier contact au suivi de l'adhérent tout au long de son parcours à Identités Mutuelle, et son objectif ambitieux mais fondamental : atteindre un haut degré de qualité dans le cadre de nos valeurs et de nos engagements.

**La relation
adhérent
doit incarner
nos valeurs**

BIENVEILLANCE

AGILITÉ

SIMPLICITÉ

Notre objectif est que nos adhérents ressentent qu'IM a comme principale préoccupation de tout mettre en oeuvre pour assurer leur satisfaction. En 2019, lors de notre enquête annuelle, nous avons posé la question suivante : « Quel est votre degré d'accord avec cette affirmation : La principale préoccupation d'Identités Mutuelle est de me satisfaire. » Une échelle de 1 à 10 mesurait le degré d'accord de nos adhérents. La note moyenne s'est établie à 7,3. Notre objectif est de dépasser à minima le score de 8.

Le projet relation adhérents a pour vocation d'intégrer l'ensemble des composantes de la relation adhérent :

appel téléphonique, aussi bien en terme quantitatif que qualitatif, gestion et traitement des courriers et des courriels, accueil physique en agence, extranet permettant une autonomie des adhérents et réclamations.

Ce projet, pilote et stratégique, est mené en mode agile. La collaboration de toutes les parties prenantes et la co-construction de solutions avec l'ensemble des acteurs sont essentielles pour la réussite du projet et ses avancées régulières.

Le groupe projet est composé de profils différents avec des expériences, des connaissances et des compétences qui se complètent parfaitement.

L'équipe a fait preuve de réactivité, d'adaptabilité et d'efficacité pour faire aboutir les premiers succès lors d'ateliers de travail sur des thèmes identifiés comme urgents, à prendre en charge rapidement, pour améliorer la relation avec nos adhérents.

Afin d'accroître rapidement le taux de réponses aux appels,



plusieurs leviers ont été actionnés, le dimensionnement de l'équipe relation adhérents, l'élargissement de l'amplitude horaire du service et la recherche de diminution des appels.

Les premiers constats ont amené à renforcer l'équipe relation adhérents.

Nos conseillers sont les premiers vecteurs de recommandation et de différenciation. Ainsi une attention particulière a été portée sur l'expérience, le sens de l'écoute, une réelle culture client, la sensibilisation aux valeurs de la mutuelle, l'adaptabilité et la responsabilisation de ces nouveaux conseillers.

L'élargissement de l'amplitude horaire du service et la résolution des causes de certains motifs d'appels ont rapidement permis d'augmenter la qualité de service. Les utilisateurs finaux, adhérents et collaborateurs notamment, ont été interviewés dès le démarrage du projet afin d'apporter une vue panoramique de toutes les situations auxquelles la construction de solutions devra répondre.

Chaque adhérent est unique, il a ses propres attentes en matière de garanties et services, sa façon d'échanger, ses propres intentions et motivations. L'échange direct avec nos adhérents permet de mieux nous ajuster aux attentes spécifiques de chacun : garanties conformes aux besoins, contenu informatif amélioré, canaux de communication adaptés.

Identités Mutuelle n'a aucune volonté de standardiser ses offres, ni de supprimer des modes de contact tel que le courrier et le téléphone au profit du tout numérique, mais s'adapte en actualisant ses gammes de garanties et en développant ses modes de contact (extranet, réseaux sociaux, chat...) afin de satisfaire tous les adhérents.

TÉMOIGNAGES de l'équipe projet relation adhérents

« L'équipe projet est composée de profils différents qui se complètent, c'est un énorme avantage.

Les échanges, le travail en commun nous ont permis d'apprendre les uns des autres afin de bien définir et prioriser les actions.

« La diversité des services donne une réelle valeur ajoutée à nos échanges, le fait de s'écouter, débattre et s'exprimer librement en toute bienveillance a permis d'avancer sur des points importants nécessitant des actions rapides.

« Une vraie cohésion de groupe s'est rapidement créée avec pour objectif commun « Notre relation avec nos adhérents ». La fiabilité de l'ensemble des membres de l'équipe est un véritable atout...

« L'adaptation rapide du groupe à travailler en mode « agile » a permis de connaître des succès rapides. Des avancées notables, en qualité de service, tiers-payant, traitement des demandes, étaient déjà mesurables moins de 6 mois après le début du projet.

PROJET
RELATION
ADHÉRENTS

**DES PRISES EN CHARGE
REJETÉES...**

DES ADHÉRENTS DÉPITÉS...

**QUELLE SOLUTION A ÉTÉ
TROUVÉE ?**

**LA RÉPONSE BIENTÔT
SUR VOS ÉCRANS...**



Assurer l'avenir d'IM et de ses adhérents

L'ancrage de notre expertise

La volonté de rassembler la « famille » des mineurs et d'être présent tout au long de leur vie s'est à nouveau concrétisée avec Soli-Caisse.



Au 1er janvier 2020, Identités Mutuelle est devenue l'assureur des contrats santé, prévoyance et décès de l'ensemble des adhérents Soli-Caisse, structure située à Freyming-Merlebach. Les salariés de Soli-Caisse ont toujours été à l'écoute et ont su créer un lien de confiance avec les adhérents. Identités Mutuelle s'est engagée à conserver cette proximité et ce lien de confiance en assurant la pérennité de la gestion des contrats à Freyming-Merlebach. La migration des contrats sur l'outil de gestion H@lis a été réalisée en 2020.

Élargir la diffusion de notre offre MNEC destinée aux enseignants et aux établissements d'enseignement privé, est aussi une intention affirmée. Deux nouveaux partenariats avec des organisations syndicales ont été mis en place afin de nous faire connaître au-delà de l'enseignement catholique.

Deux autres voies de développement ont été initiées, d'une part le recrutement d'un chargé d'affaires dans la région Grand Ouest et d'autre part une approche de co-développement avec Mutualia des établissements d'enseignement agricole.

L'expertise d'Identités Mutuelle des risques santé et prévoyance en individuel et en collectif renforce la confiance d'acteurs reconnus dans le monde du courtage. L'accompagnement proposé, la réactivité, la livraison de produits « clés en main » permettent de fidéliser nos partenaires et d'engager de nouvelles collaborations. L'adaptation des offres et la gestion des risques, souples mais rigoureuses, font d'Identités Mutuelle un acteur innovant sur ce marché qui permet un développement mesuré et maîtrisé en assurance collective.

Donner accès aux avantages d'Identités Mutuelle au plus grand nombre est l'objectif recherché dans l'amplification de notre présence sur internet notamment les réseaux sociaux et la cellule e-développement. Une communication a été lancée à l'automne pour annoncer dans les agences, sur les réseaux sociaux et dans la presse que les tarifs d'Identités Mutuelle n'augmentaient pas. Cette campagne a été complétée par une campagne digitale pour inciter les internautes à aller sur notre site et demander un devis. Les avantages d'Identités Mutuelle mis en valeur ne manquent pas, la non-augmentation des tarifs (directs individuels et hors changement de tranche d'âge), la téléconsultation incluse dans toutes les garanties, une garantie et un tarif adaptés pour les moins de 30 ans, un bilan de retraite gratuit pour les seniors...et l'engagement solidaire de la mutuelle. Les résultats ont été probants, plus de 350 % de fréquentation sur notre site.

Répondre aux besoins de nos adhérents aujourd'hui et anticiper ceux de demain

La solidarité et l'accompagnement guident nos actions et le contenu de nos offres.

Complémentaire santé solidaire (CSS)

Depuis le 1er novembre 2019, IM s'est engagée dans le dispositif de la complémentaire santé solidaire qui a pris le relais de l'ACS et de la CMU-C. Depuis le 1er janvier 2020, des contrats de sortie à tarif maîtrisé sont proposés aux bénéficiaires n'ayant plus droit à la CSS pendant un an.

Ce nouveau dispositif répond à plusieurs objectifs : garantir la prise en charge de la totalité des frais de santé, limiter les effets de seuils CMU-C / ACS qui existaient auparavant, améliorer le taux de recours et couvrir l'ensemble des personnes éligibles.

IM a toujours participé aux dispositifs qui se sont succédés, CMU, chèque santé, aide à la complémentaire, afin de permettre aux personnes ayant des ressources faibles de bénéficier d'une couverture santé.

Médecines douces

Les médecines douces sont des approches complémentaires à la médecine traditionnelle et peuvent avoir des effets bénéfiques sur la santé, la prévention et le bien-être général. Plus de 400 pratiques sont répertoriées à ce jour, Identités Mutuelle propose depuis de nombreuses années des prises en charge de certaines de ces disciplines. Afin de garantir la meilleure prise en charge à tous nos adhérents, les prestations de médecines douces ont été harmonisées et un socle commun a été défini pour l'ensemble de nos contrats santé commercialisés.

Une instance opérationnelle

Le comité de lancement des produits assure la création et le suivi des offres et des services en veillant au respect de la réglementation, aux intérêts des adhérents et ceux de la mutuelle. Espace d'échange et de débats, chaque membre formule un avis précis et détaillé (favorable, défavorable, réserves) concernant le lancement ou la modification des produits ou services. Ce fonctionnement collaboratif et transverse assure une vision étendue et permet au comité de décider de façon éclairée pour agir au mieux des intérêts des adhérents et d'Identités Mutuelle.

Une protection de nos adhérents au-delà de la santé

La protection de nos adhérents est une priorité, elle passe aussi par l'adaptation de la mutuelle aux nouvelles évolutions réglementaires.

La résiliation infra-annuelle est entrée en vigueur depuis le 1er décembre 2020.

Cette réforme permet désormais aux adhérents de résilier à tout moment, et non plus seulement à l'échéance annuelle, leur contrat frais de santé et certains contrats mixtes santé / prévoyance, dès lors qu'ils comptent 12 mois de souscription.

Le service juridique et conformité a accompagné l'ensemble des services impactés, tels que le marketing, le paramétrage, la gestion, les agences, à la mise en oeuvre de cette réforme. Un corpus documentaire de référence : document de synthèse de la réforme, de ses impacts, textes de référence, modèle de courrier et FAQ a été créé

afin de permettre à tous les collaborateurs de se saisir de cette réforme.

Assurer la protection des données des adhérents et des collaborateurs (RGPD) est une préoccupation majeure. La mutuelle continue de s'organiser pour renforcer sa conformité à cette réglementation transverse et complexe. Le service juridique et conformité sensibilise régulièrement l'ensemble des collaborateurs via l'intranet TIM et par des sessions courtes de formation en visio. Ces sessions permettent aux équipes d'assimiler ces réglementations complexes, pas à pas, et d'intégrer la conformité dans leurs activités quotidiennes.

Poursuite de nos engagements

En cette année particulièrement difficile, notamment pour les personnes fragiles, Identités Mutuelle a poursuivi ses actions de soutien avec ses partenaires. Nous prenons à coeur notre responsabilité sociétale et nous nous engageons au plus près du terrain. Considérant que l'engagement humain aux côtés de nos partenaires est aussi essentiel que les aides financières que nous apportons, nous participons activement à l'accompagnement et à l'élaboration des projets.



Partenaires depuis 3 ans, Identités Mutuelle et E2C Artois - qui recrute des jeunes de 16 à 25 ans sans aucun diplôme, qui ne sont plus scolarisés ou en marge de la société, avec un passé compliqué - ont continué de travailler ensemble en s'adaptant aux conditions sanitaires de 2020.

Dans le cadre de sa responsabilité éducative, la mutuelle a versé une partie de la taxe d'apprentissage à E2C. Celle-ci a servi au développement des projets en lien avec la crise, comme la fabrication par les jeunes E2C de masques en tissu et d'écrans faciaux pour les encadrants des EHPAD et les habitants en situation précaire de la région.



Ateliers couture organisés avec les jeunes de l'E2C Artois

Même si plus difficiles à développer en 2020, les jeunes E2C n'ont pas négligé leurs projets professionnels. Un collaborateur d'Identités Mutuelle a continué à les accompagner en participant à des simulations d'entretiens d'embauche à distance qui leur ont permis d'être prêts pour la reprise : motivés, positifs, relookés, confiants dans la valeur de leurs compétences. Cet engagement a été renouvelé en contribuant à la campagne de recrutement de nouveaux stagiaires E2C et en devenant «parrain» d'un deuxième groupe de 6 jeunes accompagnés dans la structuration de leurs projets professionnels.

Fondation territoriale des lumières (FTDL)

En 2020, Identités Mutuelle a eu l'occasion de soutenir les premiers projets dans le cadre de son partenariat avec la Fondation territoriale des lumières signé fin 2019. Créée en 2018 sous l'égide de la Fondation de France, la FTDL a pour vocation de lutter contre la précarité sous toutes ses formes dans la région des anciens bassins miniers du Nord-Pas-de-Calais. Sa vocation est d'apporter son aide à des projets portés par les habitants du territoire et dédiés à des enjeux variés : écologie, santé, éducation, éco-citoyenneté, emploi, culture.

La fondation a dû adapter son fonctionnement aux conditions sanitaires, tout en maintenant son appel à projets permanent, mais aussi l'appel à projets thématique 2020 : Suppor'Terre (projets éco-citoyens).

Le comité de sélection et le comité exécutif dont Identités Mutuelle fait partie se sont tenus à distance en visioconférence. Conscient du rôle significatif que le financement à temps des projets peut avoir sur la survie même des organismes que la fondation soutient, tous les comités se sont tenus en respectant le calendrier initial. Outre la participation à ces instances, Identités Mutuelle fait partie du groupe de travail sur l'appel à projets thématique 2021 concernant l'employabilité des jeunes.

Financé dans le cadre de l'appel à projets thématique FTDL 2019 sur la santé, le projet Check ton bilan de santé, porté par Unis-Cité Hauts-de-France et soutenu par Identités Mutuelle, est un outil de sensibilisation des jeunes à la prévention santé. Même si la crise sanitaire n'a malheureusement pas permis à la mutuelle de s'investir en présentiel sur ce projet, une partie de la taxe d'apprentissage Identités Mutuelle lui a été consacrée. En 2021, un nouveau projet, portant sur les addictions des jeunes et la réduction des risques, sera développé en collaboration par Unis-Cité et Identités Mutuelle.

APPEL À PROJETS Écocitoyenneté

Suppor'Terre

Associations, coopératives, entreprises d'insertion, habitants du bassin minier...
Candidatez avant le 26 juin 2020.
Rendez-vous sur : fondationterritorialedeslumieres.org

Organisé par :

Avec le soutien de :

Fondation territoriale des lumières
Ligue Nord-Pas-de-Calais
Ligue Nord
GRDF
suez

Les Frigos Solidaires

En 2020, malgré la situation inédite, Identités Mutuelle a continué à soutenir le développement du projet Les Frigos Solidaires au niveau national : soutien financier et logistique et mécénat de compétences comme depuis le début du partenariat il y a 3 ans.

Pour l'association, l'année avait bien commencé en liant des partenariats avec de nouvelles villes comme Dijon et Grenoble à l'instar de celui de Lille (8 Frigos ouverts). La fermeture des restaurants et des associations due au premier confinement a mis le projet à l'arrêt entraînant même l'inaccessibilité des frigos en place.

Les besoins croissants des personnes les plus touchées par la crise ont vite imposé une nouvelle manière de faire, avec des associations en première ligne comme les Banques Alimentaires et le Secours Populaire qui ont sollicité l'ouverture des Frigos Solidaires afin de déposer les nombreuses invendues des restaurants fermés.

Une occasion pour Les Frigos Solidaires de montrer toute leur utilité, car un élan de solidarité s'est créé entre voisins et restaurateurs, en attente de réouverture, qui ont décidé de cuisiner pour les soignants et les démunis.

La crise sanitaire et sociale a fait évoluer les mentalités et a fait émerger une nouvelle façon de vivre ensemble, avec des citoyens qui se sont organisés pour s'entraider. Une note positive dans cette période difficile pour beaucoup de personnes.

Seuls 10 Frigos Solidaires ont ouvert en 2020, mais un nouvel intérêt pour l'action de l'association s'est manifesté, les besoins d'aide alimentaire étant, hélas, de plus en plus présents dans nos villes.

Par exemple, à Paris, malgré le financement des 15 Frigos en 2019 par la municipalité, les potentiels commerçants hébergeurs manquaient à l'appel. Seuls 3 ont été convaincus auparavant, alors que depuis la pandémie, 4 commerçants ont contacté spontanément l'association et d'autres projets sont en cours.



La communication sur le projet a continué en 2020 avec, en fin d'année, un passage de l'association dans un reportage Envoyé Spécial consacré aux nouvelles formes de don et de partage, ainsi que la réalisation par Identités Mutuelle d'un nouvel épisode de Paroles de Frigos. La parole est donnée aux commerçants qui hébergent des Frigos Solidaires, car ce sont eux qui parlent le mieux de la richesse du lien social que cela leur apporte.

Projet Op'TIM@il

Op'TIM@il ou « l'opTIMisation de l'utilisation des p'tits mails » est un projet collaboratif transverse qui s'inscrit dans la volonté d'agilisation de la mutuelle. Il est développé par un groupe de travail qui inclut des collaborateurs de services différents : audit interne, contrôle interne, innovation sociale et solidarité, comptabilité et juridique, qui se sont portés volontaires.

Le projet est né afin de répondre de manière simple, pragmatique et amusante au besoin des collaborateurs d'optimiser l'usage des mails en interne (entre les collaborateurs), mais aussi en externe (adhérents et partenaires) et ainsi lutter contre les effets néfastes d'un mauvais usage : perte de temps, manque d'efficacité, charge mentale et bien sûr, impact environnemental.

Les étudiants et les jeunes, en général, ont été très impactés par la crise. En 2021, l'objectif principal de l'association et de la mutuelle est d'installer des Frigos Solidaires au sein des universités ou d'autres organismes pour leur venir en aide.



Après consultation des collaborateurs et du Comité de direction, l'équipe Op'TIM@il a proposé des articles, infographies et vidéos conseils et astuces sur TIM, l'outil de communication interne de la mutuelle, un site dédié, mais également des défis sur différents thèmes lancés à l'ensemble des collaborateurs.

Toujours en cours, le projet a montré ses premiers résultats : en plus de l'acquisition de nouvelles compétences de communication (infographie, sketch note, vidéo animée) du groupe de travail, le grand défi « Protège la planète » sur le nettoyage des boîtes mails lancé aux collaborateurs aura permis d'économiser l'équivalent des émissions carbone de 3 vols Paris-New-York.

Cela démontre, au-delà des chiffres, une implication des collaborateurs qui ont notamment fait part de leurs besoins et de leurs attentes sur ce sujet.

PARIS (75017)

24, boulevard de Courcelles
01 43 18 34 00

LEVALLOIS-PERRET (92300)

85, Edouard Vaillant
01 43 18 34 00

BÉTHUNE (62400)

Place Georges-Clemenceau
03 21 53 42 46

DOUAI (59500)

378, rue de Paris
03 27 95 45 50

HÉNIN-BEAUMONT (62110)

237, rue Élie-Gruyelle
03 21 76 68 80

LENS (62300)

73, boulevard Basly
03 21 14 01 50

FORBACH (57600)

117, rue Nationale (zone piétonne)
03 87 88 35 21

FREYMING-MERLEBACH (57800)

44, rue Nicolas-Colson
03 87 04 08 14

SARREGUEMINES (57200)

12, rue Utzschneider
03 87 09 21 03

ALÈS (30100)

1, rue Saint-Vincent
04 66 52 22 96

GARDANNE (13120)

24, boulevard Carnot
04 42 65 87 48