

deux

millie

vingt

et un

Rapport
— d'activité

SOMMAIRE

04

**Regards croisés du président
et du directeur général**

06

Organisation, gouvernance, stratégie

7 Élection des délégués

8 Rapport de gouvernance

12 Regard des élus

16 Chiffres clés

17

**L'adhérent au centre
de nos attentions et de nos actions**

18 Que fait Identités Mutuelle chaque jour pour ses adhérents ?

21 Notre engagement sociétal : authenticité et sincérité

24 La symétrie des attentions

27 Pérenniser la mutuelle et sécuriser nos adhérents

Regards croisés du Président et du Directeur Général

Yves
BASTIÉ



Actuellement, beaucoup d'organisations définissent ou réfléchissent à leur « raison d'être ». Identités Mutuelle n'a pas attendu la création des entreprises à mission pour définir la sienne. En 2011, la raison d'être choisie était : « Une mutuelle innovante, proche de ses adhérents et respectueuse de leurs identités ». Celle-ci est-elle toujours en adéquation à ce qu'est IM aujourd'hui ? Devrait-elle être précisée ou évoluer ?

Yves : Voilà maintenant plus de 10 ans que notre conseil d'administration a défini notre raison d'être, cette raison d'être est apparue comme une évidence. La fusion Micom / Mnil et l'organisation en sections mutualistes qui en a été le prolongement, venait d'être mis en œuvre avec succès, dans un climat de bienveillance, de respect et de confiance jamais démenti.

Le souci constant de nos élus de toujours répondre aux attentes de nos adhérents, sans jamais oublier nos valeurs, est confirmé par la présence de nos agences et la fréquentation de celles-ci.

Enfin l'innovation s'est imposée comme facteur de pérennité pour la Mutuelle face à une réglementation française et européenne en évolution permanente et une fiscalité pesante.

Alors oui, nous affirmons que notre raison d'être n'a pas changé et nous nous en félicitons !

On a parlé de transformation numérique, on parle aujourd'hui de transformation des organisations. Est-ce que ce terme vous convient, a du sens pour vous et pour IM ?

Stéphane : La France est un pays cartésien qui aime les concepts, la transformation numérique est en ce moment le concept à la mode !

En réalité on s'adapte, on améliore, on utilise les moyens pertinents les plus récents au service de nos adhérents. On tâtonne, on expérimente... Le seul vrai moteur de nos évolutions c'est l'adhérent. L'erreur est trop fréquente de confondre outils et objectifs...

Que le remboursement des frais de santé ou l'information plus généralement arrive à nos adhérents par coursier, diligence, pigeon voyageur, satellite ou internet, notre objectif est qu'ils arrivent dans un délai raisonnable à notre adhérent et qu'ils soient utiles, exacts et compréhensibles.

Dans le cas du retour au pigeon voyageur cela entraînerait la construction de pigeonniers et l'embauche de spécialistes, comment appellerait-on cela ? la transformation colombophile ? Et en quoi cela changerait-il quelque chose pour notre adhérent si le service attendu est rendu ?

Nous ne construisons pas d'organisations pour qu'elles durent, mais pour qu'elles soient efficaces.



**Stéphane
GAUDU**

Quels sont les plus gros défis à relever dans les cinq prochaines années ?

Yves : Continuer à servir nos adhérents dans un contexte législatif, réglementaire et fiscal difficile...

Stéphane : Maintenir un haut degré de service et de qualité à nos adhérents à des tarifs supportables par tous.

Depuis 10 ans, des changements, évolutions ont été entrepris pour développer et pérenniser IM de quoi êtes-vous le plus fier ?

Yves : Bénéficier depuis toutes ces années de la confiance d'un conseil d'administration et de collaborateurs salariés compétents et fidèles.

On parle aujourd'hui de déconstruction de l'entreprise et du management. Comment interprétez-vous ce concept ?

Stéphane : Je ne l'interprète pas... Encore un concept bien éloigné des préoccupations de nos adhérents. Adhérents et salariés font ce qu'est Identités Mutuelle. Les évolutions de notre organisme

(au sens vivant du terme) correspondent aux évolutions de ces deux populations. Un peu de modestie, le monde change et heureusement nous changeons avec lui.

Ça n'est pas un concept c'est un principe élémentaire de survie et de réalité.

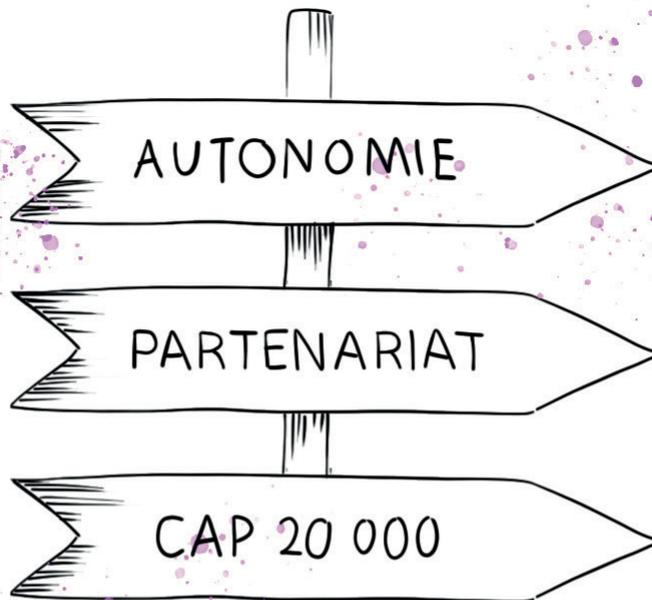
Yves, vous assurez deux mandats d'élus président d'IM et maire de Sallèles d'Aude. Vous avez mis en place dans votre commune une maison de santé, cette réalisation a-t-elle un lien avec vos préoccupations en tant que président d'IM ?

Yves : J'ai toujours eu le souci de servir et de rapprocher. Elu Maire et Président d'Identités Mutuelle, je m'efforce d'être utile à mes concitoyens comme aux adhérents de notre mutuelle, de leur faciliter l'accès aux services et aux soins et de contribuer modestement ainsi à leur bien-être.

Ce bien-être qui ne se construit pas avec des grands projets ou de nouveaux concepts, mais au quotidien, petit à petit, en se donnant pour règle d'être au plus près de ceux qui en ont besoin.

Vous voyez, habitants de Sallèles ou adhérents d'Identités Mutuelle, une même volonté et un même état d'esprit.

Organisation Gouvernance Stratégie

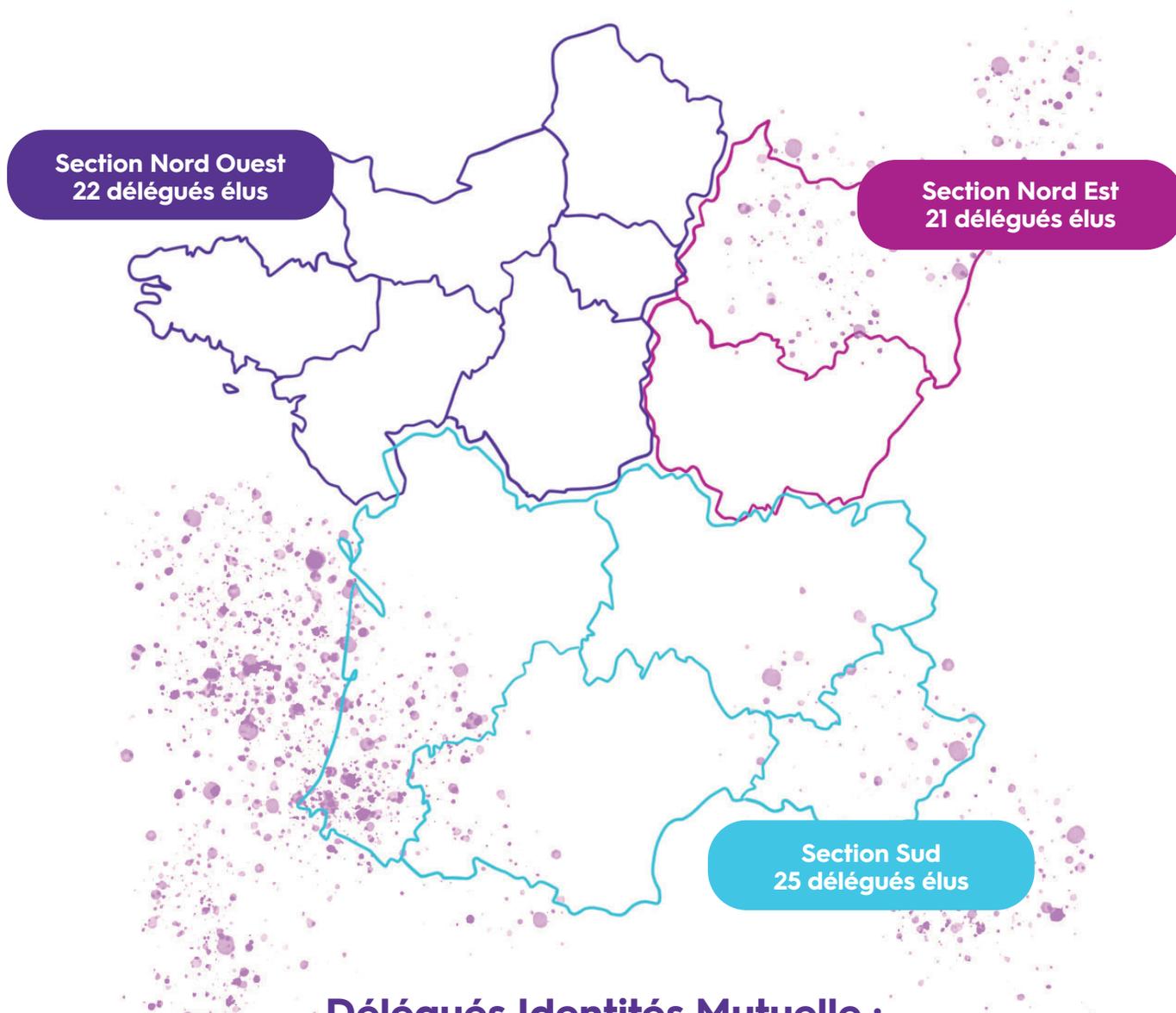


L'année 2021 a été marquée par l'élection des délégués, représentants des adhérents à l'assemblée générale et le renouvellement par moitié du conseil d'administration. 68 délégués, au sein de trois sections régionales, ont été élus par les adhérents dont 53 renouvelaient leur mandat et 15 se présentaient pour la première fois.

Des orientations déterminantes ont été prises au cours de l'année concernant notamment des investissements liés au développement par le biais du digital, des arbitrages sur les placements compte tenu des fluctuations des marchés financiers, des positions politiques liées au rapprochement et partenariat.

Considérant ces dernières, des travaux importants de suivi de la réponse à l'appel d'offres « partenariat mutualiste » de la MUROS (Mutuelle Régionale des Organismes Sociaux) ont été réalisés. Après une période de mise en sommeil du projet en 2020, puis de réflexion et d'étude comparée des propositions, les instances de la MUROS ont choisi Identités Mutuelle pour engager des travaux de rapprochement.

La MUROS, mutuelle santé, basée à Orléans, partage les mêmes valeurs qu'Identités Mutuelle et a été sensible à son fonctionnement en sections mutualistes. Elle sera intégrée dans la gouvernance notamment par la création d'une section « organismes sociaux » et l'attribution d'un poste d'administrateur. L'agence d'Orléans, les garanties et les contrats seront conservés à l'identique.



Délégués Identités Mutuelle : représentation par sections régionales

Section Nord Ouest

Jean-Marie BLOQUEL
Édouard DAPVRIL
Martine DELORME
Josiane DELVAL
Michel DEMESLAY
Mohamed DRICI
Joël DUFLOT
Jeanne FERRY
Françoise GARBAY
Christelle GEAY
Claudine LEFEBVRE DRUART
Michel LEJEUNE
Albert LIEVAL
Gwenaëlle LOBRY
Carine LOBRY-LANGELIN
Raymond MUSY
Richard OLIVIERI

Michel PYLIP
Natalia SENECA
Franco STIVALA
Monique TERRIER
Michèle TESTU

Section Nord Est

Paul ADAM
Daniel BAEZA
Bernard BASTIAN
Marc BERTRAND
Jean Luc BIZZOCHI
Paul DELLINGER
Victor DOS SANTOS
Jean-Claude ERIC
Patrick FLICK
Michel GASCARD
Francis GAWIN

Christelle GIAMBETTA
Abdelhamid HASSED
Jean-Baptiste HENRY
Geneviève HENRY
Marcel KIRSCH
Angelo MANIAS
Jacqueline MANIAS
Claudine POL
Evelyne TOUSSAINT
Léon VALIN

Section Sud

Guillaume BASTIE
Yves BASTIE
Aimée BOYER
Jean-Pierre CABOT
Jean-François CHARBONNIER
Bernard COUEDEL

Dominique COURTES
Dominique DIAGO
Bruno FAUCHON
Jean-Claude FERAUD
Daniel FLAUGERE
Pascale FOUILLY
Serge KRIKET
Robert LAJOIE
Marie-Claire LEMICHEZ
Muriel LEPETZ
Francis LUCAS
Jean-Marc MAGNAN
Rémi MARCENGO
Marie-Paule MATHON
Denise OCHUDLO
Adrien SAVALLI
Bernadette SOUILLIEZ
Joseph STURIANO
Bernard VIALE

Rapport de gouvernance

Cette assemblée s'est tenue de manière à favoriser la participation de tous les délégués. Ainsi, la réunion en présentiel à Paris a été retransmise en direct dans nos agences et sur la plateforme internet sécurisée dédiée à notre assemblée générale. Les votes ont été réalisés par voie électronique et par correspondance.

Taux de participation **82 %**
68 délégués – **34 %** de femmes



Conseil d'administration

8 réunions
21 membres
33 % de femmes

Commission des placements

5 réunions
5 membres
20 % de femmes

Groupe de travail « Bonnes pratiques »

2 réunions
4 membres élus
4 membres salariés
50 % de femmes

Comité d'audit

6 réunions
6 membres
33 % de femmes

Commission de gestion des sections

41 % de femmes



Section Régime minier
1 réunion / **15** membres

Section Individuelle
1 réunion / **17** membres

Section MNEC
1 réunion / **9** membres

Commission numérique

4 réunions
6 membres
33 % de femmes

Commission d'action sociale

4 réunions
6 membres titulaires
5 membres suppléants
46 % de femmes

Commission de développement courtage

3 réunions
4 membres
25 % de femmes

La force du collectif

En 2021, les adhérents ont été acteurs de la mutuelle en élisant les délégués à l'assemblée générale. Une représentation au plus proche des territoires afin de faciliter les échanges avec les adhérents. Avec un taux de participation à l'assemblée générale de 82 %, les nouveaux élus ont montré leur engagement à l'égard de la mutuelle.

Les instances ont pris en compte le contexte de la crise sanitaire et économique dans leurs travaux, considérant notamment un fort rebond des dépenses de santé lié au 100 % santé et au rattrapage de la consommation médicale.

Conseil d'administration

En juin 2021, le conseil d'administration a été renouvelé par moitié, tous les administrateurs sortants ont été réélus et un nouvel administrateur a été élu. Le conseil a procédé à des délibérations sur tous les sujets de sa compétence, notamment le plan de développement et le business plan, les politiques, le rapport actuariel, le bilan des fonctions clés, l'ORSA (évaluation interne des risques et de la solvabilité)... Compte tenu de l'augmentation de la sinistralité, le conseil a été vigilant à une juste revalorisation des cotisations et des prestations. Les travaux de la commission numérique ont été suivis avec attention et ont mené le conseil à valider le projet CAP 20 000.

Comité d'audit

Dans le cadre de ses fonctions, le comité d'audit a notamment étudié les comptes rendus du commissaire aux comptes, le résultat des placements, la comptabilisation des frais de gestion, les rapports à approuver par le Conseil, les comptes annuels, le plan d'audit interne et les rapports d'audits de délégataires, les résultats de l'ORSA (et impacts Covid notamment), les modalités de calcul du SCR, et a procédé comme chaque année à une autoévaluation de son fonctionnement.

La commission des placements

La Commission a suivi le transfert de portefeuille au nouveau gestionnaire. Dans le cadre du contrôle des placements et de leur allocation, la commission a étudié et proposé au conseil d'administration une politique d'externalisations de plus-values latentes liée à la bonne tenue des marchés actions.

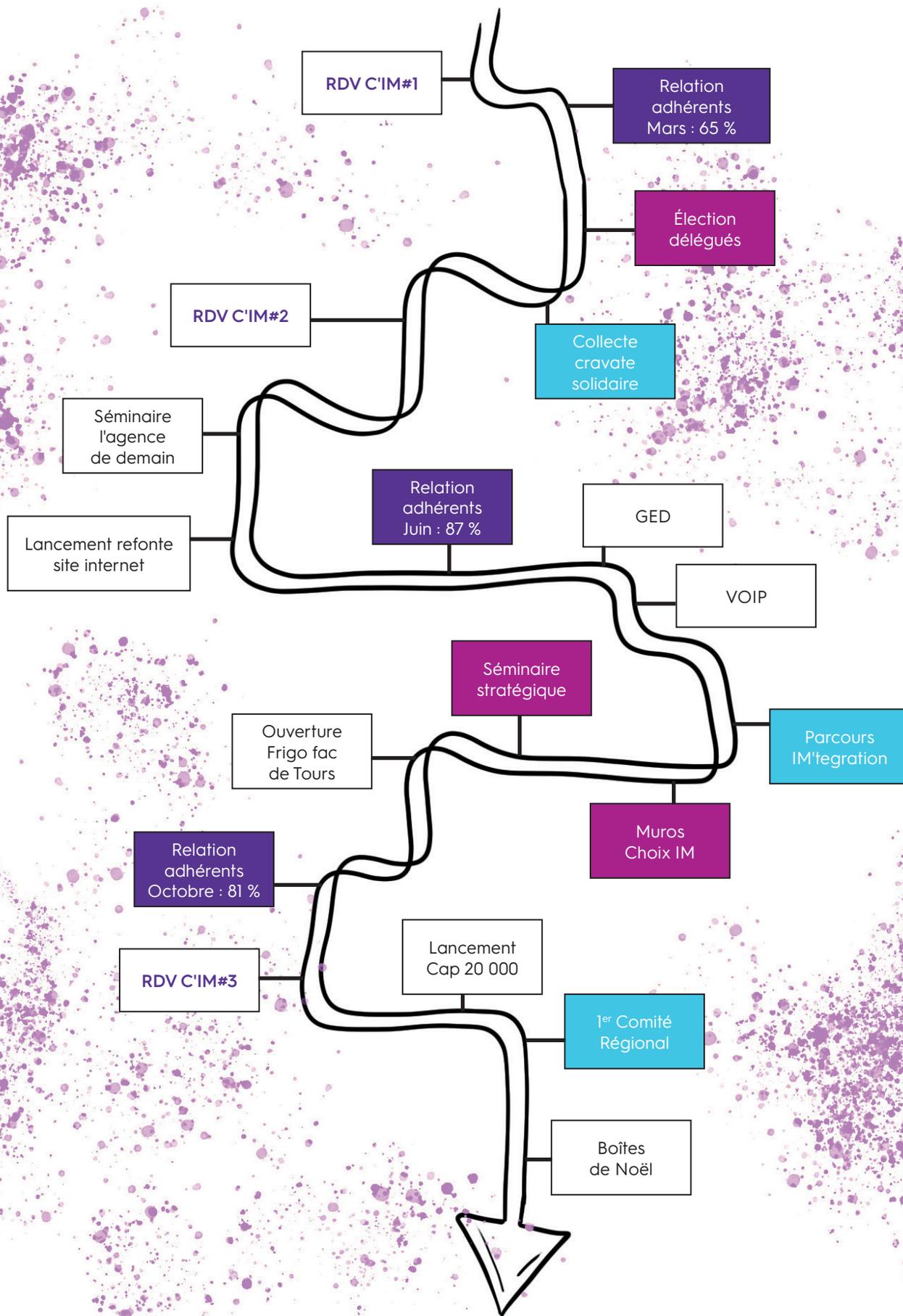
Commission d'action sociale

La commission statue sur les recours gracieux et l'attribution de prestations sociales aux adhérents justifiant d'une situation particulière. Les membres de la commission sont particulièrement attentifs à l'équité et étudient les demandes avec bienveillance. En 2021, 58 demandes ont été traitées et la totalité du budget a été alloué.

Commission numérique

En 2021, les principaux travaux de la commission ont porté sur le suivi de l'activité de la cellule e-développement et son déploiement à plus grande échelle. Les réflexions et études menées ont abouti au projet CAP 20 000 présenté au conseil d'administration pour validation.

Temps fort 2021



Notre stratégie : l'autonomie



Depuis sa création, Identités Mutuelle s'efforce d'accompagner ses adhérents en leur facilitant l'accès aux soins grâce à des garanties adaptées et des services utiles en ayant le souci constant du juste prix.

Pour maintenir ce cap et rester libre de ses choix, Identités Mutuelle doit maîtriser la majorité de ses ressources. Si des apports externes non négligeables (partenaires, courtiers...) sont

souhaitables et utiles à son développement, Identités Mutuelle doit avant tout compter sur ses propres capacités.

Son conseil d'administration a fixé un objectif : ne jamais dépendre majoritairement des apports externes pour exister...

Face à cet impératif de développement, un ambitieux projet a été élaboré : CAP 20000.

Fondé sur l'expérience de notre service e-développement dédié à la vente à

distance par le canal digital, la commission numérique a étudié la faisabilité de développer ce mode de distribution. Afin de sécuriser cette opération d'envergure, le choix d'un accompagnement dans le lancement du projet par un partenaire expert de la relation client a été fait.

Cette plateforme de vente à distance répond aussi à nos exigences mutualistes, le recrutement des conseillers se fait en collaboration étroite avec des structures ou associations d'aide à

l'insertion professionnelle, une formation qualifiante est assurée et une coach soutient le travail des équipes.

L'objectif à terme est de réaliser 20 000 nouveaux adhérents par an. Cette nouvelle activité devra nous permettre d'augmenter notre chiffre d'affaires de vente directe et permettre ainsi de mettre de nouveaux services à disposition de nos adhérents.



↳ Regard de
**Martine
 DELORME**
Administratrice

Vous êtes élue au CA depuis de nombreuses années, quelle est votre vision de l'avenir ?

Durant mon mandat, j'ai pu être témoin d'événements importants dans la vie de la mutuelle, des périodes douloureuses et de belles réussites. Ce que je trouve intéressant et positif pour le futur, est l'attractivité d'Identités Mutuelle marquée ces dernières années par le rapprochement d'UniAssur et Solicaïsse et par la future intégration de Muros. Un nouveau projet me rend très optimiste pour l'avenir c'est la création de CAP 20 000.

CAP 20 000 initié en 2021 a un enjeu économique fort, parlez-nous de ce projet.

Pourquoi CAP 20 000 ? Parce que c'est le nombre de contrats par an que nous souhaitons réaliser au terme des 4 prochaines années via la vente directe. C'est un choix stratégique de développement d'Identités Mutuelle. Après une expérimentation à petite échelle pendant 4 ans, via notre

cellule e-commerce interne, un bilan a été réalisé par la commission numérique qui a conclu à l'opportunité d'un passage à plus grande échelle. Comme cela nécessite un très gros investissement, il a été décidé dans un premier temps, de signer un partenariat avec une entreprise dont le coeur de métier est la vente directe. En outre, ce projet pourrait être un tremplin pour les jeunes, parfois en situation difficile, que nous recrutons à Marseille. Ils sont accompagnés par une coach qui joue un rôle extrêmement important dans la motivation et l'harmonie du groupe.

Identités Mutuelle cherche toujours à mieux s'adapter aux besoins de ses adhérents. Quels sont les projets et les orientations d'IM pour répondre à ces besoins ?

La volonté de la mutuelle a toujours été de s'adapter aux besoins de ses adhérents, ainsi nous cherchons aujourd'hui à créer des garanties avec des services adaptés. Mais surtout ce qui nous singularise, ce sont les engagements responsables et solidaires de la mutuelle. Pour moi

c'est très important, c'est une marque de notre engagement, l'incarnation de nos valeurs, pas simplement des paroles.

Vous êtes membre de la commission de gestion de la MNEC, section mutualiste d'IM, quels sont les principaux avantages de ce fonctionnement en section ?

Quand je pense aux sections d'Identités Mutuelle, il y a deux mots qui me viennent à l'esprit : unité et diversité. Diversité dans la mesure où chaque section est constituée d'individus extrêmement différents, de cultures différentes, d'origines différentes, de philosophies différentes, de façons de vivre différentes. Cette diversité aurait pu mener à des désaccords à terme. Je trouve qu'à contrario, cette diversité a été le fil d'Ariane qui a fait que nous sommes arrivés à une unité, à une compréhension et à un respect mutuel. C'est la grande force de toutes ces sections. Cette diversité, au lieu de nous diviser, nous enrichit.



↳ Regard de
**Victor
DOS SANTOS**

Administrateur
et délégué élu en juin 2021

Vous êtes nouvellement élu à Identités Mutuelle, qu'est-ce qui vous a motivé pour présenter votre candidature ?

La mutualité, c'est un mouvement qui m'est très cher. L'aspect de solidarité et d'entraide rend nos mutuelles toujours plus d'actualité, dans nos sociétés qui ont tendance à devenir individualistes.

Ayant été tour à tour salarié, agent de la fonction publique, chef d'entreprise et engagé fortement dans le milieu associatif depuis de nombreuses années, j'ai voulu apporter modestement ma pierre à l'édifice d'Identités Mutuelle.

Entre les différentes crises que nous connaissons depuis une vingtaine d'années, l'évolution continue de la législation et la transformation de notre société, le moment m'a paru idéal pour m'engager au sein de notre mutuelle. Je savais que cet engagement m'apporterait aussi beaucoup de connaissances et qu'il représentait la possibilité de naviguer dans un monde riche de diversité, à l'image de nos adhérents venus de tout horizon en France.

Vous êtes administrateur depuis juin 2021, pouvez-vous nous faire part de vos étonnements ?

Je suis très heureux d'appartenir à une équipe qui réfléchit et qui agit. Ce que j'aime par-dessus tout au Conseil d'administration, c'est que je n'ai pas perdu une seule seconde de mon temps. Les réunions sont bien préparées et parfaitement documentées en amont. Les intervenants, collaborateurs ou administrateurs, présentent des sujets de manière précise et exhaustive, permettant ainsi d'échanger sur chaque thème intéressant notre avenir commun, en toute connaissance de cause.

La parole est libre et nos dirigeants sont particulièrement attentifs à ce que chacun puisse non seulement exister dans cette assemblée, mais aussi être écouté.

Quels sont, en tant qu'administrateur, les principaux enjeux de votre mission ?

Le premier enjeu est d'être en mesure de comprendre l'ensemble

des débats pour pouvoir, ensuite, donner son avis en prenant part aux votes. Et pour cela, il faut passer par la case formation et par de nombreux moments de lecture et de recherches chez soi.

La responsabilité d'un administrateur est grande car il participe à chaque prise de décision orientant la politique d'Identités Mutuelle. C'est là l'enjeu principal car chaque décision a un impact sur chaque adhérent.

Quelles sont, selon vous, les forces du CA d'Identités Mutuelle ?

Les compétences complémentaires et l'engagement de chacun des administrateurs ; les relations de proximité avec le personnel de la mutuelle ; la confiance et le respect réciproques entre notre Président et notre Directeur général. Tous ces ingrédients me font penser qu'Identités Mutuelle a de belles années devant elle.

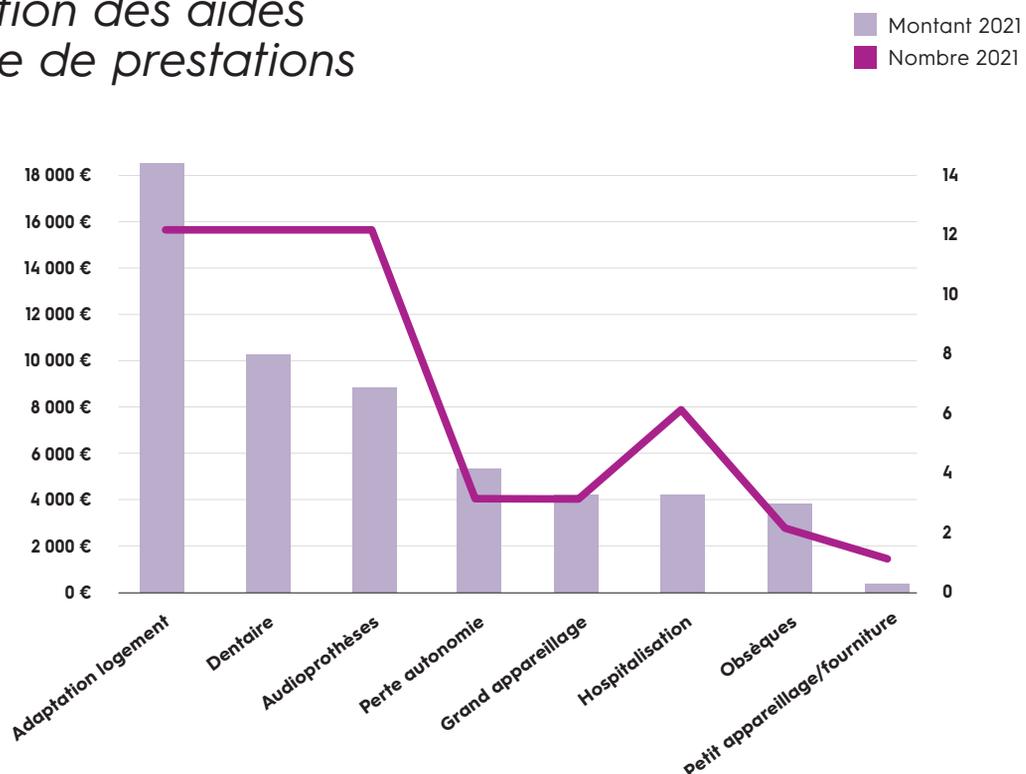
Solidarité : commission d'action sociale

Le nombre de demandes d'aide est stable mais le montant global d'aides allouées ainsi que le montant moyen des aides sont en progression. Celle-ci est due au type de demandes reçues, majoritairement liées à l'aménagement de l'habitat et la perte d'autonomie. La part de ces aides représente 45% du total du budget action sociale en 2021.

Depuis 4 ans, notre volonté est de réduire les délais de traitement des demandes d'aides financières. Pour l'année 2021, 76 % des dossiers ont été présentés à la commission du trimestre de réception du dossier et 20% lors de la commission du trimestre suivant. Les membres de la commission ont permis cette avancée, en acceptant de statuer sur des montants d'aides maximum qui seront versés à réception des justificatifs d'accord ou refus des autres organismes sollicités.



Répartition des aides par type de prestations



Écoutons nos adhérents

Comme chaque année un questionnaire de recueil des avis de nos adhérents sur nos services et notre capacité à répondre à leurs attentes a été adressé au mois de septembre avec l'iMag. Cette évaluation permet de mesurer la satisfaction de nos adhérents mais aussi de constater si les améliorations apportées à nos services sont perçues par eux.

Les répondants à l'enquête (plus de 3 000 adhérents) sont représentatifs de nos adhérents (âge, régime de sécurité sociale, région).

Une amélioration des notes attribuées aux contacts

Les actions menées par le groupe PRA (projet relation adhérents) ont été efficaces et positives. Sont jugés « satisfaisant » ou « très satisfaisant » : l'accessibilité et la joignabilité à 71 % (64 % en 2020), le temps d'attente, temps de réponse à 68 % (60 % en 2020), la clarté des informations communiquées à 79 % (73 % en 2020), le délai de traitement des demandes à 74 % (67 % en 2020), l'amabilité de l'interlocuteur à 85 % (84 % en 2020). Concernant la communication, 87 % estiment « satisfaisante » ou « très satisfaisante », la simplicité de compréhension des courriers et e-mails reçus et 78 % les informations sur les ouvertures / fermetures des agences.

Les services d'Identités Mutuelle de mieux en mieux connus

En moyenne la connaissance de nos différents services progresse de 5 % en 2021 par rapport à 2020.

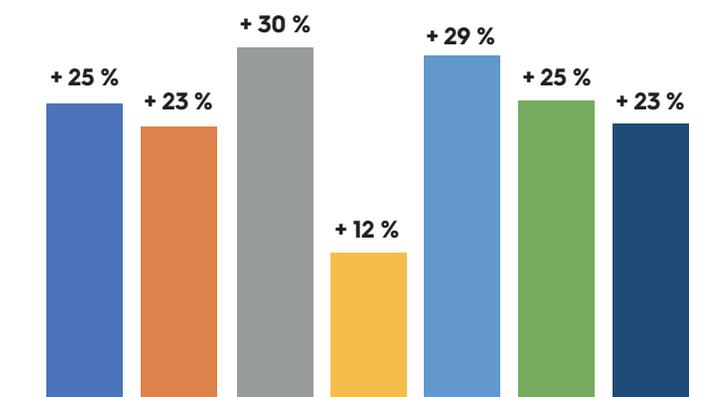
85%

des adhérents trouvent le iMag utile

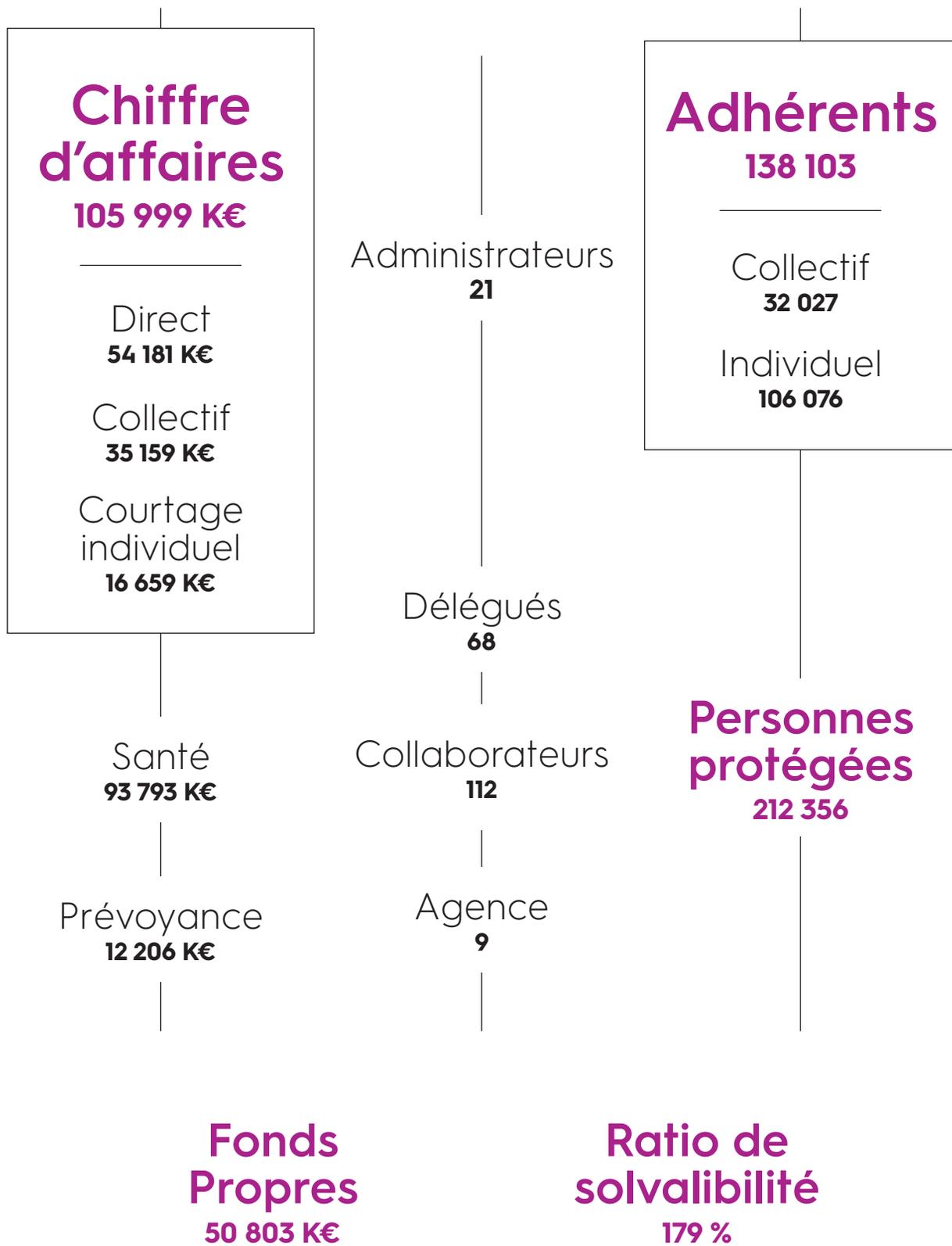
Nos services reconnus comme étant utiles

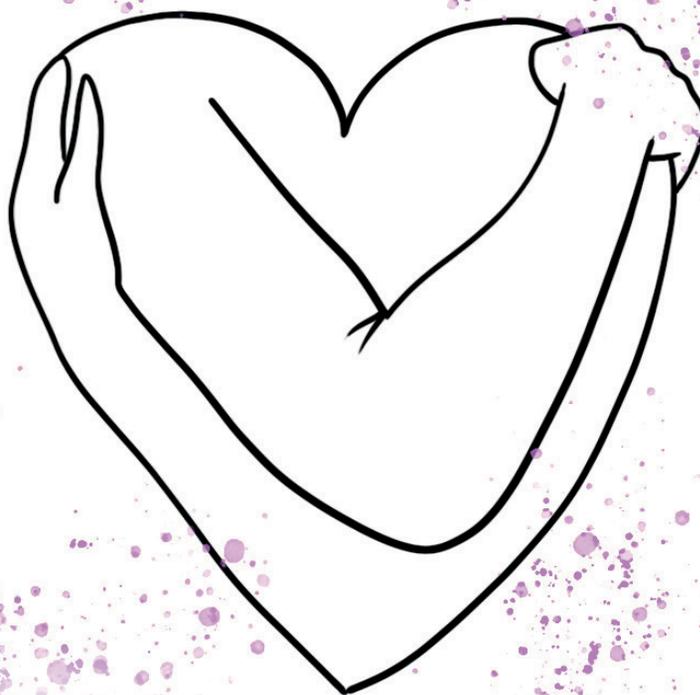
Progression de reconnaissance de l'utilité de nos services (avis 2021 par rapport à 2020)

- Assistance
- Téléconsultation médicale
- Action sociale
- iMag
- Ateliers, dépistages, prévention santé en agence
- Lettre d'information électronique
- Espace adhérent en ligne



Chiffres Clés 2021





L'adhérent au centre de nos attentions et de nos actions

En quoi nos besoins (humains) seraient différents dans la sphère privée et la sphère professionnelle ?

La réponse peut paraître évidente, il n'y a pas de différences ! Toutefois les entreprises se sont réveillées tardivement sur cette prise de conscience. Leur regard était centré sur l'organisation et celle-ci primait sur l'humain. Longtemps, notamment dans le secteur de l'assurance, la technique, l'actuariat, le contrôle interne passaient bien avant les attentes et besoins du client. Les mutuelles se sont toujours différenciées, elles ont par nature

toujours exercé leur activité dans le respect du principe de solidarité : leur action étant tournée vers la satisfaction des besoins des membres adhérents. Identités Mutuelle, et Micom et Mnil avant elle, n'a pas dérogé à cette mission. L'accompagnement de nos adhérents, l'attention portée à leurs besoins sont toujours notre priorité. Des actions concrètes prouvent chaque année notre engagement dans ce sens, en 2018 avec la création du Pôle Innova-

tion Sociale et Solidarité, en 2019 en réaffirmant notre mutualisme au travers de nos valeurs : Bienveillance, Agilité, Simplicité, en 2020 avec le projet agilisation permettant de faire face à l'imprévisible, s'adapter, se transformer.

La prise en compte des besoins, au centre des rapports humains, a de nouveau mobilisé les équipes en 2021 avec pour objectif principal le service rendu à l'adhérent.

Que fait Identités Mutuelle chaque jour pour ses adhérents ?

Le projet relation adhérents (PRA) a poursuivi son objectif à savoir : que nos adhérents ressentent qu'IM a comme principale préoccupation de tout mettre en oeuvre pour assurer leur satisfaction.

Refonte des courriers adhérents pour simplifier leur compréhension

Après avoir lister et trier les 322 courriers et courriels existants, supprimer ceux qui étaient inutiles, identifier les courriers prioritaires et ceux qui suscitaient le plus de questions, les courriers type sélectionnés ont subi un véritable lifting. Le style a été modernisé, des phrases plus directes utilisées, les intitulés et formules de politesse uniformisés et des champs libres intégrés pour plus de flexibilité. En se mettant à la place de nos adhérents, l'équipe PRA a axé ces réécritures sur la compréhension, la simplicité, la proximité. Les devis ont également été revus pour apporter une lecture plus claire de l'estimation de remboursements et notamment le reste à charge pour l'adhérent.

Amélioration du Service Relation Adhérents pour Plus de satisfaction

La difficulté à joindre nos conseillers était un motif d'insatisfaction récurrent. Résoudre ce problème a été une des premières tâches du PRA, ainsi l'équipe de conseillers relation adhérents a été redimensionnée et les horaires de réception d'appels élargis.

Les résultats ont été vite probants. A titre d'exemple, pour les mois de février 2020, 2021 et 2022, le taux de décroché a été respectivement de 20 %, 55 % et 71 %. Ces résultats ont entraîné une baisse significative du nombre de réclamations et une nette amélioration de l'e-réputation de la mutuelle.

Autre avancée permettant un contact facilité de nos adhérents avec la mutuelle, une adresse mail simplifiée et uniformisée a été créée : sra@identites-mutuelle.com.

Les prochaines réalisations concernent le pilotage de la qualité d'accueil et d'information des conseillers, le lancement de sondages post-appels et des enquêtes satisfaction suite au traitement des réclamations.

Un nouveau process de révision du règlement mutualiste profitable aux adhérents

*Le règlement mutualiste est le document contractuel remis à l'adhérent lors de son adhésion, lui permettant d'être informé sur les modalités de fonctionnement de ses garanties. En raison d'évolutions législatives ou réglementaires dans le secteur assurantiel, des mises à jour sont fréquentes. Identités Mutuelle profite de chaque mise à jour pour faire de ce document **un document utile à l'adhérent, complet et dont le contenu est facilement compréhensible.***

En 2021, les métiers suivants : marketing, gestion, commercial, innovation sociale et solidarité, réclamations et juridique, ont été associés à la révision du règlement mutualiste pilotée par les services juridique et marketing. Chaque métier a ainsi pu partager ses réflexions et analyses, faire des propositions d'amélioration afin que **ce document soit le plus lisible possible, conforme à nos pratiques de gestion et à la réglementation.**

Nos Agences aujourd'hui

Interview

Valérie Squillari

Conseillère à l'agence
de Gardanne

MICOM hier, Identités Mutuelle aujourd'hui, ont toujours prôné la proximité, comment se manifeste-elle ?

Des valeurs, un lieu, du lien : de Micom à Identités Mutuelle, les agences demeurent des lieux d'accueil et sont le reflet des valeurs historiques de notre mutuelle. Le lien, c'est celui tissé au fil des années au gré des échanges et de la confiance partagée.

Ces valeurs ont perduré grâce à toujours plus de proximité : un accueil physique et téléphonique prompt et direct, une écoute et des conseils avisés, précis et qualifiés grâce à notre expertise métier accrue, acquise par notre expérience et nos formations régulières.

Quels services apportez-vous au quotidien à l'adhérent ?

Notre accompagnement au quotidien se concrétise notamment par des actes de gestion que nous effectuons nous-mêmes. Les délais de traitement sont diminués et source de satisfaction. Nous complétons nos services en proposant des ateliers au sein de l'agence (dépistage auditif, bien être, chant) ainsi que des randonnées santé et découverte grâce à nos partenariats locaux toujours plus actifs et volontaires.

Le magazine, en relai de nos actions, est une « mine » d'informations pratiques et conseils santé, sanitaires et sociaux, et fait l'objet de retours, de questionnements et d'échanges réguliers avec nos adhérents.

Quels sont vos objectifs chaque jour en vous rendant dans votre agence ?

Mon crédo sur le chemin de l'agence : « conforter le présent avec nos adhérents et découvrir, séduire et conquérir l'avenir avec nos prospects ».

Nos agences, aujourd'hui et demain, une proximité au quotidien

L'Agence de demain

Interview

Laurent Jehanno

Directeur Pôle Opérations,
Développement & Numérique

Quelles sont les orientations et les attendus de ce projet ?

Nous avons la volonté de donner une image de nos agences qui nous ressemble, plus moderne, plus accueillante et plus visible. Nous voulons que nos agences représentent nos valeurs - Bienveillance, Agilité et Simplicité. Ce projet s'inscrit dans une dynamique de renouveau, de développement et d'avenir.

Quelles seront les bénéfices et avantages pour les adhérents et pour les salariés ?

Les adhérents découvriront une agence plus chaleureuse, plus confortable et surtout plus actuelle. Ils trouveront des espaces d'accueil plus spacieux permettant de réaliser des ateliers « agir pour sa santé » et des bureaux permettant plus de confidentialité.

Tous les collaborateurs en agence pourront profiter de cette modernité et de ce nouveau confort. La devanture, la salle d'attente mais aussi les bureaux et les salles de pause seront modernisés.

A quoi va ressembler l'Agence de demain ?

Elle sera équipée d'un écran interactif, d'un mobilier confortable, de supports design pour consulter la documentation. Les adhérents pourront patienter avec un café et du wifi et, entres autres, déposer leurs piles usagées car oui, l'Agence de demain s'inscrira également dans une dynamique d'encouragement au changement de comportements.

Conjuguer simplicité et efficacité

Un site internet plus simple, plus clair, plus intuitif...

Un nouveau site Internet va bientôt voir le jour avec la fusion de nos 2 sites : Identités Mutuelle et Mnc. Le site sera riche de notre histoire, de nos valeurs, de la découverte de nos métiers et de toute l'actualité d'IM. Pour une expérience plus fluide et plus simple, le parcours de souscription a été allégé, tout comme la partie contact. Ainsi nos prospects et adhérents pourront nous joindre plus facilement que cela soit par le biais de nos agences, par mail ou par notre service relations adhérent. Ce nouveau site est construit en mettant l'expérience utilisateur au centre de nos préoccupations.

Optimiser le service rendu à l'adhérent

Une nouvelle organisation en cinq pôles, adhésions/modifications, décès/résiliations, devis, prestations, cotisations, a été mise en place en 2021. Celle-ci permet de répondre aux exigences des commissaires aux comptes, à savoir : la séparation des tâches, mais surtout de fluidifier et de structurer le traitement des différentes demandes. Dans l'objectif d'une meilleure communication des informations, une solution de gestion électronique de document (GED) a été implémentée dans tous les sites de gestion. Outre la diminution du risque de perte de document, cette solution permet l'accès, à tous les services concernés, aux documents adressés par nos adhérents. Ainsi, le service Relation Adhérents peut renseigner directement et en temps réel nos adhérents du suivi de leurs demandes.

Un **nouveau service de coffre-fort** numérique a été mis à disposition de nos adhérents souscripteurs de garanties prévoyance afin de leur permettre de nous adresser les justificatifs d'une façon sécurisée et numérisée. Cet outil permet également de traiter les demandes plus rapidement et d'informer les adhérents automatiquement par une notification lorsque la demande est traitée.

Afin d'éviter le règlement de prestations indues et de renforcer la lutte contre la fraude, les équipes de gestion ont travaillé en étroite collaboration avec le service contrôle interne. Des formations, un accompagnement et une sensibilisation des équipes ont permis la détection de dossiers frauduleux et ainsi éviter le paiement de ceux-ci.





Notre engagement sociétal : authenticité et sincérité

Identités Mutuelle appartient à l'Économie Sociale et Solidaire (ESS), par son statut, mais surtout par ses valeurs et ses pratiques qui se traduisent par des actions concrètes auprès de nos adhérents, collaborateurs et partenaires associatifs.

Ces 3 catégories de parties prenantes ne sont pas isolées, la volonté de la mutuelle est de les mettre en relation pour favoriser des synergies qui leur permettent de créer encore plus de valeur pour chacune d'entre elles. Ainsi des partenariats associatifs nationaux, mais surtout régionaux et locaux, dans une volonté de proximité, sont noués par la mutuelle dans une optique de réponse aux besoins des adhérents.

Les thématiques privilégiées sont : la prévention santé, l'alimentation durable/anti-gaspillage, l'environnement intérieur et extérieur, l'activité physique, la culture, l'éducation. Ces thématiques sont abordées lors des actions qui prennent différentes formes : rencontres prévention santé,

ateliers « faire soi-même », ateliers pédagogiques, randonnées découvertes, visites culturelles que nous proposons aux adhérents de nos régions historiques.

Une expression forte de la volonté de la mutuelle de préserver la proximité avec les adhérents est d'aller à leur rencontre, notamment via les comités régionaux. L'objectif de ceux-ci est notamment d'organiser des réunions avec des adhérents, des élus, des salariés de la mutuelle, autour de grands thèmes afin de discuter, échanger, détecter les difficultés, partager des idées et chercher ensemble des solutions.

Ainsi le 18 novembre 2021, Identités Mutuelle a organisé son premier comité régional à Lens. Véritable espace d'échange, il a réuni 6 adhérents de la région, une administratrice et des collaborateurs de la mutuelle, dans un cadre convivial.

Le thème de ce comité était : le fonctionnement des rembourse-

ments de frais de santé, les termes utilisés (base de remboursement, ticket modérateur), la présentation de tableaux de garanties, les demandes de justificatifs etc.

Les adhérents se sont exprimés sur leurs difficultés, besoins, incompréhensions et irritants sur les thèmes abordés, ont proposé des idées et contribué à la recherche de solutions. Des premières actions sont d'ores et déjà à l'étude et les pistes d'amélioration seront soumises aux participants.

Forte de cette première expérience réussie, Identités Mutuelle envisage d'organiser des comités dans les autres régions historiques de la mutuelle, sur d'autres thématiques qui intéressent les adhérents.

Incarner ses valeurs, améliorer ses pratiques, écouter, consulter, faire participer et rendre compte aux adhérents est un objectif primordial pour Identités Mutuelle.

Les Frigos Solidaires, 4 ans après...

2021

a marqué un tournant dans la vie de l'association Les Frigos Solidaires : de plus en plus de Frigos financés par les municipalités, de citoyens impliqués et l'ouverture du 1er frigo solidaire dans une université. Avec 35 Frigos solidaires ouverts, c'est une belle année que celle de ses 4 ans.

Une innovation écoresponsable ...

Cette action à la fois généreuse et écologique qui n'existait pas sous cette forme en France est une véritable innovation sociale. Identités Mutuelle a apporté un soutien à l'association lui permettant de se développer et de participer activement à réduire le gaspillage alimentaire. Les citoyens ont répondu présents, les jeunes se sont mobilisés pour ouvrir des Frigos, les grandes

associations d'aide alimentaire contribuent à les remplir, les commerçants mettent leurs invendus, les voisins s'entraident, les étudiants y trouvent une aide ponctuelle.

Les Frigos Solidaires participent activement à réduire le gaspillage alimentaire et répondent ainsi à un triple enjeu environnemental, économique et social.

... qui rassemble de plus en plus d'acteurs

Aujourd'hui, 90 Frigos so-

lidaires sont ouverts dans toute la France. En 2022, ce sera le déploiement sur le bassin minier ; le 1er a ouvert, ce printemps, à Wingles, devant le restaurant scolaire.

Pour Identités Mutuelle, en tant qu'acteur de l'ESS, c'est un engagement sociétal et environnemental fort et concret, une incarnation de nos valeurs mise en lumière par les nombreux articles de presse et un logo présent sur tous les Frigos répartis dans environ 70 villes.

Interview

Dounia Mebtoul

Présidente
Les Frigos Solidaires



Que retiens-tu de ces 4 années ?

De belles rencontres et tout d'abord, celle avec Identités Mutuelle, qui a cru en notre action dès le départ et contribué à la développer tout en respectant son esprit. En ouvrant un Frigo Solidaire devant notre restaurant, ma mère et moi, avons vécu des expériences inoubliables, on a écouté des histoires de vie et contribué à changer les habitudes. Des voisins qui se croisaient sans vraiment se voir, se sont mis à se parler et à s'aider. Des commerçants ont préféré donner que de laisser perdre. Aujourd'hui, les partenaires commerçants des Frigos Solidaires constituent un véritable réseau écoresponsable.

Et pour la suite ?

Une page vient de se tourner pour nous, avec la vente de notre restaurant et nous avons beaucoup d'ambitions pour l'association. Nous voudrions la rendre encore plus écologique et sociale, en utilisant des meubles et réfrigérateurs recyclés avec l'aide de salariés en réinsertion. Nous allons toujours consacrer beaucoup de place à la cuisine qui reste notre passion, pour remplir les Frigos Solidaires mais également transmettre nos connaissances sur l'alimentation saine, antigaspi mais toujours savoureuse. Et nous espérons continuer à être soutenues par Identités Mutuelle.



Le digital en complément de l'accompagnement humain

Mon@ssistance : un accès simplifié et facilité

Lorsqu'Identités Mutuelle met en place de nouveaux services à destination de ses adhérents, elle veille à retenir des partenaires partageant les mêmes valeurs et engagements sociétaux.

En 2012, le partenariat entre Identités Mutuelle et Ressources Mutuelles Assistance (RMA) est mis en place afin de proposer à l'ensemble de nos adhérents, ayant souscrit une complémentaire santé, une assistance en inclusion de leurs garanties. Unique assistant mutualiste en France, RMA s'est développée autour de valeurs humaines, de solidarité et de confiance réciproque. Tout comme Identités Mutuelle, l'humain est au cœur de ses actions. Les engagements de RMA reposent sur une démarche qualité et un engagement sociétal fort. Cela se traduit concrètement par l'obtention de certifications ISO « Qualité » et « Responsabilité sociétale », et

d'engagements durables avec la signature de la « Charte éthique » affirmant les valeurs fondamentales mutualistes.

Fières de cette collaboration pérenne, Identités Mutuelle et RMA ont souhaité proposer à nos adhérents une expérience de l'assistance optimisée et multicanale.

En 2021, est donc lancée la nouvelle plateforme Mon@ssistance accompagnée de ses services numériques. Ce projet initie la digitalisation et l'innovation de la Mutuelle. L'objectif est de proposer de nouvelles solutions d'accès à l'information, complémentaires au téléphone, ainsi qu'enrichir et personnaliser l'expérience adhérent.

Cette nouvelle plateforme permet de répondre à un besoin grandissant de :

→ **Pouvoir s'informer facilement et à tout moment sur les garanties d'assistance et d'accompagnement ;**

→ **Disposer d'outils facilitant le parcours d'assistance (envoi de justificatifs, suivi de dossiers, demande d'attestation de voyage...);**

→ **Bénéficier de services innovants (santé, juridique, mieux vieillir...).**

Mon@ssistance, inclus dans toutes les garanties santé, est à la fois accessible pour l'adhérent principal et ses ayants droit.

L'enjeu principal est de faciliter le parcours des adhérents et les aider dans leur vie quotidienne.

L'amélioration et l'innovation de nos services permettent également de renforcer la différenciation et participer à la fidélisation.

Identités Mutuelle met tout en œuvre pour tisser des liens forts et durables à la fois avec ses adhérents et ses partenaires.

En 2022, la mutuelle fêtera ses 10 ans de partenariat avec RMA !

La symétrie des attentions

Le bien-être de nos adhérents indissociable du bien-être de nos salariés

Le projet agilisation d'IM s'est fortement amplifié cette année, notamment avec les RDV C'IM, rencontres rassemblant tous les collaborateurs et collaboratrices et dont les objectifs principaux sont de fédérer, d'informer, de partager et de répondre à toutes les questions.

La réussite de ces RDV C'IM repose sur la participation active des collaborateurs et collaboratrices. Ils sont amenés à répondre à un questionnaire en amont pour poser toutes

questions concernant IM mais aussi proposer des séquences ou des interventions. Celles-ci sont réalisées et présentées par les salariés, elles concernent : la présentation croisée de deux services, des retours d'expérience, le suivi d'un projet, la présentation d'un nouvel outil... A la suite de ces RDV C'IM, des articles assurant le suivi de ces sujets sont publiés sur TIM notre intranet collaboratif. Notre volonté est d'ancrer les principes de base de l'agilité, de créer de nouveaux repères et surtout les rendre perceptibles

à tous : libérer la parole, respecter ses engagements, associer aux décisions, promouvoir la transparence, se connaître autrement que par sa fonction. Il ne s'agit pas uniquement de mettre en place de nouveaux outils et des méthodes mais de changer d'état d'esprit.

Ainsi nous mettons tout en oeuvre pour que les relations soient basées sur la collaboration et la confiance, que les équipes s'auto-organisent et co-construisent les solutions à mettre en

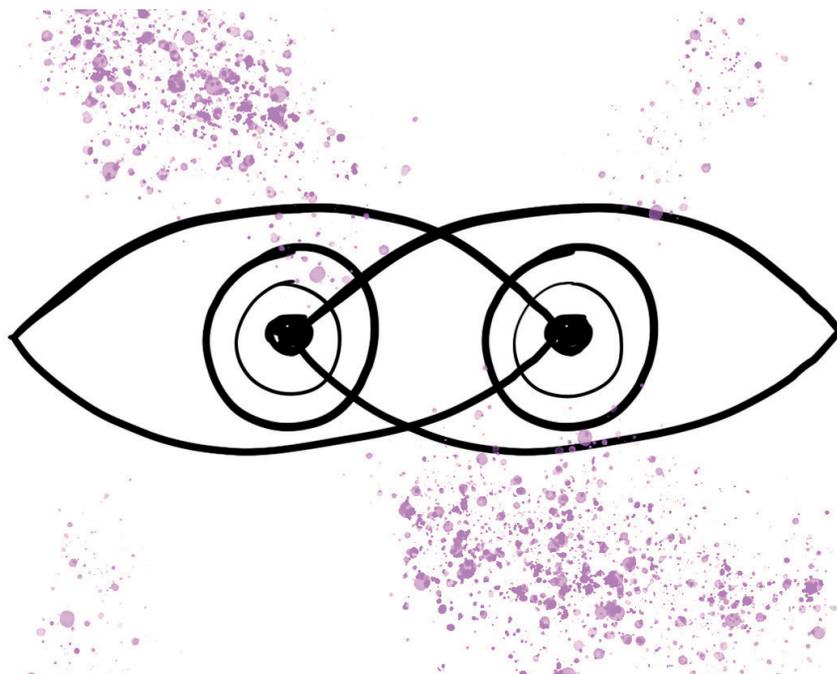
oeuvre et que les salariés soient pro-actifs et s'adaptent au changement. En encourageant la créativité et l'autonomie, les équipes répondront plus facilement aux besoins de l'adhérent de façon personnalisée.

Au terme de deux années d'accompagnement nous ayant permis de connaître les bases et principes de l'agilité, le projet d'agilisation d'IM a été repris en autonomie, au 1er janvier 2022, la coordination du projet C'IM étant assurée par le Pôle ISS.

Suivi des projets et amélioration continue : fournir des outils communs à toutes les équipes

Trello : cet outil permet de s'organiser et de partager l'information dans un espace centralisé. Simple, intuitif et disponible sur toutes les plateformes, c'est un incontournable. Il peut être utilisé dans des contextes variés et multiples : organisation et suivi de réunion, partage et suivi d'objectifs, organisation d'un événement... Cet outil a déjà convaincu de nombreux services d'IM.

Daki • Drop (Arrêter) Add (Ajouter) Keep (Conserver) Improve (Améliorer) : réalisé en atelier collectif « rétrospective », il permet d'analyser ce qui fonctionne, ce qui ne fonctionne pas et comment s'améliorer. Il peut se décliner sur n'importe quelle thématique, interne à un service ou transverse. La réflexion collective permet de célébrer les réussites, d'améliorer les pratiques et de mieux travailler ensemble.



L'expérience collaborateur au centre de nos attentions

[Parcours IM'tégration]

Le parcours IM'tégration est une étape primordiale pour la réussite de l'intégration d'un nouveau collaborateur. Ce parcours dure en moyenne six mois et se divise en huit étapes dont des break IM autour d'un café ou d'un déjeuner, la réalisation d'un podcast, un bilan au terme du premier mois, un V'IM à vie et un rapport d'étonnement.

L'objectif de ce parcours est d'intégrer le nouveau collaborateur avec une méthodologie claire, un processus structuré, des outils adaptés permettant une bonne prise de connaissance de l'entreprise et une adaptation rapide à l'équipe et au poste de travail.

Les points clés du parcours d'intégration :

→ **Optimisation de l'expérience collaborateur**

→ **Témoignage des valeurs de bienveillance et d'agilité**

→ **Engagement et attachement à la mutuelle**

→ **Mise en situation de réussite**

Six collaborateurs ayant rejoint Identités mutuelle en 2021 dans le cadre d'un contrat à durée indéterminée ont ainsi bénéficié de ce parcours d'intégration.

[V'IM à vie]

En parallèle du parcours d'intégration, IM a déployé en 2021 des V'IM à vie qui permettent aussi bien au collaborateur nouvellement arrivé qu'à celui déjà présent, d'intégrer un ou des service(s) en lien avec son activité afin d'être immergé dans le service et se rendre compte de la réalité de celui-ci. Ces rendez-vous peuvent durer, quelques heures, une matinée, un après-midi ou une journée entière.

Sept collaborateurs ont bénéficié d'un V'IM à vie en 2021

[Formation]

La formation professionnelle continue permet à l'entreprise de former ses collaborateurs afin d'acquérir ou de conforter des compétences et conserver leur employabilité.

Le salarié bénéficie de formations soit sur son métier, soit dans la perspective d'évoluer vers un autre métier, soit sur du développement

personnel. Chaque année lors des entretiens professionnels un point est réalisé concernant les besoins de formation.

[Télétravail]

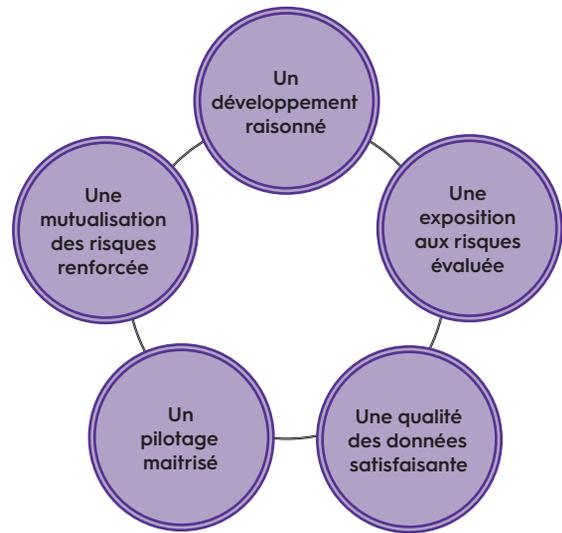
Suite à la crise sanitaire de 2020, qui a bousculé son mode d'organisation du travail, Identités Mutuelle a déployé le télétravail sur la quasi-totalité des postes de la mutuelle. Cette expérience inédite a permis de tester ce type d'organisation et de conforter la mutuelle dans son souhait de le mettre en place de manière cadrée et pérenne à travers la signature d'un accord de télétravail.

L'objectif de ce maintien du télétravail est de permettre un meilleur équilibre entre vies professionnelle et personnelle des collaborateurs et collaboratrices, tout en maintenant une cohésion sociale, un travail d'équipe et une qualité de service envers nos adhérents. Les conseillers en agence n'ont ainsi pas été éligibles au télétravail afin d'assurer l'accueil des adhérents et de maintenir une proximité envers eux.

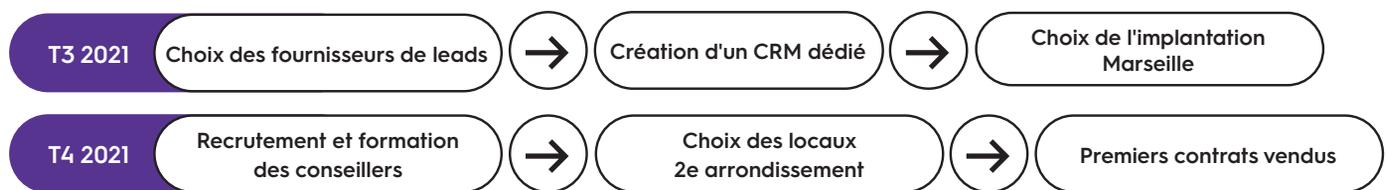
Un développement raisonné : un bienfait pour nos adhérents

Le développement d'IM s'inscrit dans un cercle vertueux indispensable à l'intérêt de ses adhérents et au maintien de sa marge de solvabilité assurant sa pérennité.

Ce développement assure une mutualisation des risques satisfaisante qui profite à l'ensemble des adhérents. Le développement se doit aussi d'être multi canal afin de prospecter notamment sans limite géographique.



Notre expérience réussie de 4 années de ventes à distance via notre service e-développement, nous a permis de lancer une nouvelle activité à grande échelle : CAP 20 000 dont l'objectif est de contractualiser au terme de 4 années, 20 000 nouvelles adhésions par an. Afin de nous permettre de réussir cet ambitieux projet, nous sommes accompagnés par un acteur reconnu de la relation client à distance avec une éthique conforme à celle d'Identités Mutuelle.



Evolution du chiffres d'affaires IM en K€

■ Individuel
■ Collectif



Défendre nos adhérents

La lutte contre la fraude : une protection de nos adhérents

La lutte contre la fraude est devenue essentielle pour protéger les adhérents des mutuelles.

Depuis quelques années, un véritable essor de la fraude s'observe sur le marché de l'assurance de personnes. Des études tendent à montrer qu'elle représente environ 7 % des prestations versées en santé et en prévoyance.

Le versement de toutes ces prestations indues

dégrade fortement les résultats des contrats et entraîne mécaniquement, l'année suivante, des hausses de cotisations dont tous les assurés pâtissent. Ainsi, pour éviter ces indus et préserver sa capacité à verser au plus juste les prestations réellement dues, la mutuelle développe des contrôles a priori et a posteriori.

Ainsi en 2021, les équipes Identités Mutuelle ont

décelé des fraudes concernant notamment : l'exercice illégal de la médecine, l'usurpation de titre par des professionnels non diplômés, la pose de produits dont l'origine ou la qualité n'est pas celle qui est facturée, des demandes de remboursement de soins non réalisés, la réalisation de soins non nécessaires à l'état de santé... De plus, afin de prévenir le risque de récurrence, IM a acté de

porter plainte et d'exclure les adhérents fraudeurs quand les faits sont suffisamment caractérisés. En s'engageant activement dans la lutte contre ces pratiques et ces dérives, Identités Mutuelle agit pour sauvegarder les intérêts et la santé de ses adhérents.

RGPD : gage de confiance pour nos adhérents

Une multitude de données sont collectées, publiées, échangées, classées, archivées, jetées. Il est aujourd'hui très facile de stocker un nombre incalculable de données, de les combiner et de les analyser.

Il est donc fondamental d'assurer la protection de toutes ces données personnelles.

La France et l'Europe se sont dotées d'une réglementation importante notamment avec la mise en application du RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données

personnelles).

Les entreprises sont soumises à des obligations concernant la collecte, la conservation, la suppression des données et l'information des personnes concernées.

Une opportunité : une réglementation qui rappelle que l'adhérent doit être au cœur de nos préoccupations, et qui fait écho aux principes et à la gouvernance mutualistes.

Le délégué à la protection des données, fonction portée par la Responsable juridique et conformité à Identités Mutuelle, est garant du respect du traite-

ment des données à caractère personnel.

Ainsi, la politique de gestion des données personnelles a été enrichie afin que les services s'approprient cette réglementation et la mettent en oeuvre au quotidien. Le développement du référentiel des durées de conservation, les procédures internes et le fonctionnement en mode projet permettent de contrôler la sécurité des données de nos adhérents et le respect de leurs droits.

Une attention particulière est portée à nos mentions d'informations à destina-

tion des adhérents afin qu'elles soient complètes et compréhensibles.

Le pilotage de la conformité au RGPD permet de sécuriser la chaîne de collecte, d'utilisation et de suppression des données. Ainsi **notre développement et nos activités sont respectueux de la vie privée de nos adhérents et nos adhérents ont raison de nous accorder leur confiance.**

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