

# RAPPORT D'ACTIVITÉ

2022

 **Identités  
Mutuelle**  
AUJOURD'HUI ET HUMAINS



# SOMMAIRE

---

## **Le point de vue des "Quatre yeux"**

Yves BASTIÉ, Président *p. 4*

Stéphane GAUDU, Directeur Général *p.5*

## **Organisation, gouvernance, stratégie**

Rapport de gouvernance *p. 12*

Temps forts 2022 *p. 17*

Chiffres clés 2022 *p. 18*

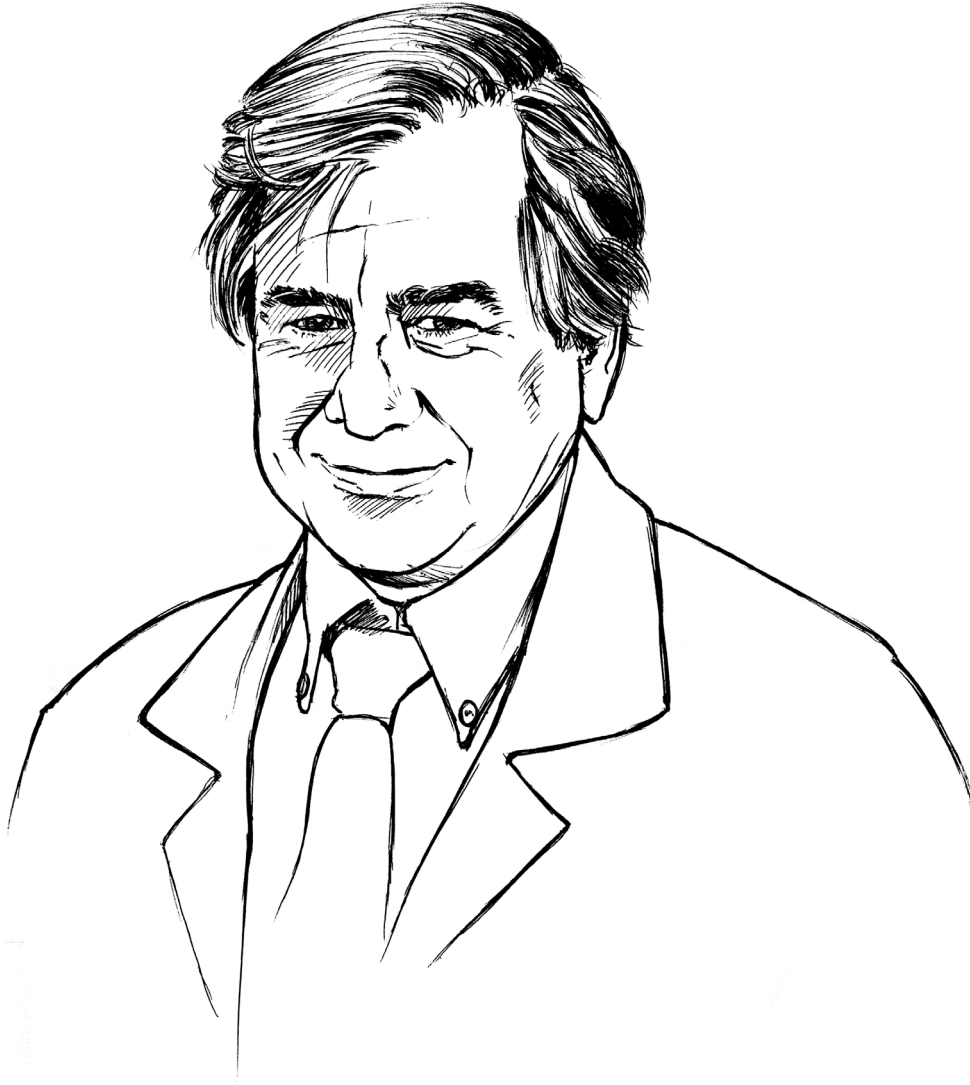
## **Cohérence : solidarité, responsabilité, équilibre**

Entretenir l'esprit d'agilité : RDV C'IM *p. 20*

Développement direct : Cap 20 000 *p. 21*

Identités Mutuelle : engagée, responsable, solidaire *p. 23*

Agir avec et pour les collaborateurs *p. 25*



## YVES BASTIÉ

*Difficile au milieu d'informations multiples, non vérifiées et souvent erronées de faire entendre sa voix mais nous persistons, de vraies réformes nécessitent de vrais débats et de vrais débats se nourrissent d'informations sincères...*

*Combat difficile, mais c'est pour la bonne cause !  
La vôtre...*

*Je devrais dire la Nôtre, car l'on oublie trop souvent que notre gouvernance est constituée d'adhérents à notre mutuelle qui partagent un sort commun.*

*Il est parfois bon de rappeler les évidences...*

*Utiliser le meilleur de la modernité pour vous servir sans perdre le lien qui nous réunit et sans oublier*

*notre passé fait de solidarité et de générosité, c'est un défi que relèvent nos équipes.*

*Parfois trahies par la technologie mais jamais découragées, elles sont mobilisées.*

*Nous préférons à l'intelligence artificielle, l'intelligence du cœur et de la solidarité.*

*Et si nous contribuons au financement de vos soins et si nous vous proposons des services et des prestations utiles, nous ne finançons pas la Santé...*

*La Santé n'a pas de prix et c'est heureux !*

*Bonne assemblée générale !*



## STÉPHANE GAUDU

**« Fake news »** Il ne se passe pas un jour sans que l'on évoque dans les médias les fausses informations, les « fake news », les tentatives de manipulation de tels ou tels groupes de pression...

*Un peu d'histoire...*

La loi sur la presse du 27 juillet 1849 établit que la publication ou reproduction, faite de mauvaise foi, de nouvelles fausses, de pièces fabriquées, falsifiées ou mensongèrement attribuées à des tiers peut entraîner une amende de cinquante à mille francs. Cette loi a été actualisée et renforcée depuis...

Bonne nouvelle ! En tant que mutualiste nous devrions donc être bientôt dédommagés, tant les fausses informations qui circulent à notre sujet et la mauvaise foi qui y préside sont légion !

Riches, alors que les règles de solvabilité nous imposent d'avoir des fonds propres, dépensières alors que les comparaisons sont établies sur des

bases trompeuses et même souvent fallacieuses... la réalité étant que nos stricts frais de gestion (au sens gestion des cotisations et des prestations) sont compétitifs.

Alors, réjouissons-nous, nous devrions être prochainement, si la loi est appliquée largement, indemnisés !

Mais comme je ne vous sens pas convaincus, nous ferons comme d'habitude, en espérant que l'on ne nous invente pas une nouvelle taxe, un impôt rétroactif ou un transfert de charges coûteux...

Ne nous laissons pas, malgré tout, envahir par le pessimisme, continuons à œuvrer pour un avenir meilleur, à agir avec bienveillance et à mettre vos intérêts au premier rang de nos préoccupations.

Bonne assemblée générale !

## Lettre ouverte au Président de la FNMF



Dans un contexte d'incertitude généralisée sur l'avenir des mutuelles, la Fédération nationale de la Mutualité française (FNMF) a un rôle important à jouer dans la relation avec le gouvernement. Identités Mutuelle considère que la FNMF ne remplit pas de façon satisfaisante son rôle et ne répond pas aux attentes des mutuelles qu'elle représente et de leurs adhérents.

En novembre 2022, le Président d'Identités Mutuelle Yves BASTIÉ a adressé une lettre ouverte à M. Éric CHENUT, Président de la FNMF qui alertait sur des points essentiels.

Le Président Yves BASTIÉ souhaitait rappeler quelques évidences, voire quelques principes de bon sens, pas d'esprit « guerrier », ni d'ambition politique, juste quelques constats à partager avec le plus grand nombre.

### **Lettre ouverte au Président de la FNMF**

Monsieur le Président,

Nous vivons une période particulièrement agitée aux conséquences dramatiques pour nos concitoyens.

Nos adhérents, dont la parole est portée par notre conseil d'administration que je représente, attendent de nous du sérieux, de la compétence et du service.

Si à l'origine ils ont créé notre Mutuelle, c'est avant tout pour faire face à leurs problèmes de santé et aux besoins non pris en charge par la sécurité sociale.

Si le "bien-être", le sport et plus généralement le "vivre ensemble", font parties de nos préoccupations, les aider financièrement quand leur santé est défaillante est notre première mission.

Nous sommes régulièrement attaqués, sur nos frais de gestion, sur notre richesse supposée et sur notre mauvaise volonté à rembourser des frais émanant parfois de professionnels de santé peu scrupuleux et bien d'autres attaques plus sournoises.

Notre déception est à la hauteur de nos attentes, la Fédération que vous présidez n'apporte pas de réponses appropriées. Son incapacité à s'opposer aux mesures gouvernementales ou au moins à en atténuer les conséquences pose question.

Le congrès de Marseille n'a pas répondu à nos inquiétudes.

Vous vous félicitez de la mise en oeuvre du reste à charge zéro, nous nous réjouissons aussi de permettre à nos adhérents la meilleure prise en charge de certains soins, mais pourront-ils assumer les augmentations indispensables à la survie de leur mutuelle ? Les plus modestes ont adhéré à des régimes complémentaires accessibles à leur budget pour des prestations aujourd'hui parfois multipliées par trois.

Alors ? "Quoiqu'il en coûte" est-il le nouveau slogan de la Fédération que vous présidez ? Tel qu'il est conçu ce système renforce les inégalités, les plus "aisés" bénéficient déjà de garanties élevées et ne subiront donc pas de majorations significatives alors que les plus démunis verront leurs cotisations augmenter... ou leurs mutuelles disparaître.

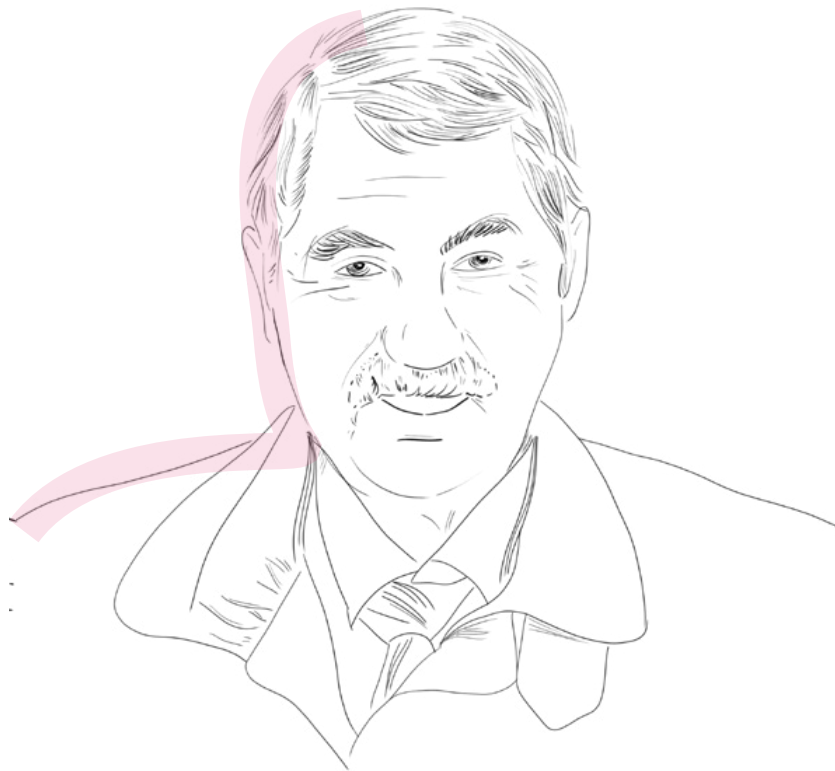
Ça n'est pas dans cet esprit que nous entendons poursuivre notre activité, nos adhérents méritent d'être mieux défendus et nous, élus mutualistes, mieux entendus.

Nous comptons beaucoup sur votre mandat pour prendre en compte nos attentes, défendre nos intérêts ainsi que ceux de nos adhérents et atténuer nos inquiétudes.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes cordiales salutations.

Yves BASTIÉ  
Président





REGARD DE

## Édouard DAPVRIL

Administrateur

*" Dans le contexte actuel dans lequel le changement semble être la seule constante, il est important de prendre un moment et de réfléchir à l'importance des raisons qui nous ont amenés à faire notre métier de mutualiste. De se rappeler d'où l'on vient, pour mieux avancer.*

*Micom (Mutuelle nationale des personnels de l'industrie du commerce et des mines), une des mutuelles fondatrices d'Identités Mutuelle est née en 1990, à la fermeture des mines, d'une volonté politique du Conseil d'administration de Carcom (Caisse de retraite des ouvriers mineurs) afin de couvrir les frais (en optique, dentaire et cure) restant à la charge des personnes relevant du régime minier. Elle répondait à l'absence d'organisation mutualiste professionnelle de ce régime particulier.*

*J'étais un des « instigateurs », cocréateurs de cette mutuelle dont la solidarité était le principe de base, tout comme dans la mine où les humains n'avaient pas le choix que de se serrer les coudes et de s'entraider face à mère Nature. Je me remémore la coopération d'acteurs autour de ce projet dans*

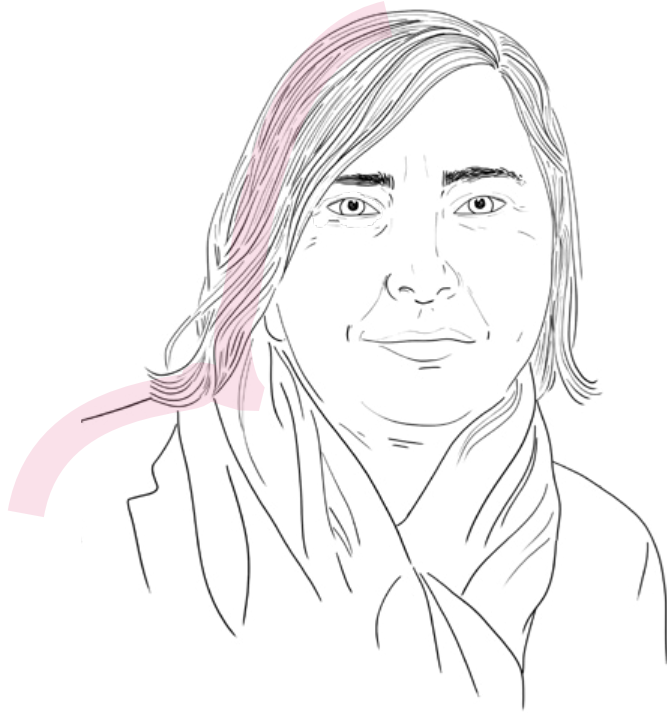
*lequel l'intérêt général des personnes et l'esprit mutualiste prévalaient.*

*Des années sont passées, mais le crédo « Nous nous engageons à garantir des prestations santé jusqu'au dernier mineur, en offrant le meilleur service, au meilleur prix » n'a jamais été renié depuis, même si les garanties ont évolué, en s'adaptant à la réglementation.*

*La mutuelle a accompagné ses adhérents dans ces transformations et s'est assurée du maintien de l'esprit mutualiste et du partage des mêmes valeurs de solidarité par les mutuelles avec lesquelles elle a fusionné par la suite.*

*Notre travail d'assurer des soins de qualité reste pertinent, car il répond à des besoins qui ont évolué, mais sont toujours présents chez nos adhérents, qui, ne l'oublions pas, sont la raison de l'existence même de la mutuelle. Une cohérence qui nous donne de l'espoir et la volonté de continuer sur cette voie. "*





REGARD DE

# Christelle GEAY

Administratrice

*" Notre forme juridique de mutuelle, structure historique de l'Economie Sociale et Solidaire, nous donne un cadre privilégié pour faire vivre nos valeurs de solidarité intergénérationnelle, dans un système de plus en plus concurrentiel. C'est vital de revenir aux origines de ce qui fait notre ADN : une relation humaine, l'écoute, l'agilité, l'adaptabilité.*

*La législation européenne et française, à l'instar de la réforme 100% Santé, prône une uniformisation, une standardisation des produits, ce qui se traduit finalement par une sorte de restriction de liberté de choix et d'accès aux soins adaptés. Conséquence : les salariés, même assurés par la complémentaire santé de leur entreprise, imposée par la loi ANI, cherchent des surcomplémentaires qui leur permettent de retrouver cette liberté de choix des produits qui conviennent à leur état de santé.*

*Pour accompagner ce type de choix, un élément primordial pour notre mutuelle reste la proximité assurée par nos agences, un suivi et un lien personnalisé, car oui, les adhérents n'aiment pas être considérés comme des « numéros », ils cherchent une approche personnalisée et des réponses à leurs*

*besoins précis. Le même principe est valable pour la relation adhérents via les moyens plus modernes de communication qui peuvent être anxiogènes pour une partie de nos adhérents.*

*Il faut rester vigilants, faire des sondages réguliers auprès de nos adhérents pour voir quel est le niveau de satisfaction et ainsi améliorer nos pratiques.*

*Notre mission d'accompagner nos adhérents inclut, bien sûr, la prévention : pour une meilleure santé, avant tout, et, par conséquent, pour diminuer les dépenses de santé physique et mentale. Les chiffres sont alarmants : les taux de sédentarité et de dépression des Français, tous âges confondus, ont atteint des niveaux record. D'où la nécessité de mettre l'accent, dès l'école, sur l'alimentation et l'activité physique, sans oublier le lien social.*

*Avec plus d'implication de la part des délégués de la mutuelle, l'intensification des actions de prévention dans nos agences devrait être un objectif primordial pour Identités Mutuelle. "*

# 02

## Organisation, gouvernance, stratégie



En 2022, nous réaffirmons notre positionnement sur notre cœur de métier : la santé et la volonté d'accompagner nos adhérents, en leur garantissant un niveau élevé de qualité de service, dans une structure de l'Economie Sociale et Solidaire (ESS) dont le modèle de fonctionnement a vocation à la rendre pérenne.

Un élément capital pour y arriver est le développement de la mutuelle : direct, notamment, avec la montée en puissance du projet CAP 20000 et externe, avec la fusion Identités Mutuelle - Muros.

Après des mois de travaux préalables, l'ACPR (Autorité de contrôle prudentiel et de résolution) a validé la fusion de la Muros (Mutuelle Régionale des Organismes Sociaux) avec Identités Mutuelle à la fin de l'année 2022.

Ce choix reflète parfaitement notre histoire. Identités Mutuelle et la Muros se sont retrouvées sur des valeurs communes, notamment la proximité et le contact humain.

La Muros a été sensible au fonctionnement en sections mutualistes de notre mutuelle. Elle sera intégrée dans la gouvernance notamment par la création d'une section « organismes sociaux » et l'attribution d'un poste d'administrateur. Son agence d'Orléans, les garanties et les contrats seront conservés à l'identique.

Un autre élément marquant de la fin d'année a été la revalorisation inédite des cotisations afin d'assurer l'équilibre financier de la mutuelle, à la suite d'une forte progression des prestations, notamment à cause de la réforme 100% Santé.

La fin de l'année 2022 a marqué également le lancement du plan « REBOND ». Le conseil d'administration et les équipes opérationnelles ont travaillé sur l'ensemble des services et métiers de la mutuelle pour présenter des propositions concrètes d'économies, de simplification, de développement et de services.

C'est notre façon à nous de réagir, de tenir compte d'un environnement complexe et de prévenir de nouvelles situations difficiles, tout en maintenant la continuité du service à l'adhérent.

Les mesures annoncées ou étudiées viennent compléter les mesures techniques et financières déjà mises en œuvre et s'étaleront dans le temps.

En 2022, les équipes opérationnelles ont travaillé sur des projets structurants, comme le nouveau site internet de la mutuelle. Ces projets se déploieront en 2023.

## Fusion Identités Mutuelle - Muros

L'année 2022 a été l'année de la fusion d'Identités Mutuelle et de la Muros, le fruit d'une longue réflexion de la part des deux structures, qui retrouvent chacune en l'autre des valeurs communes, notamment la proximité et le contact humain.

La Muros (Mutuelle Régionale des Organismes Sociaux) est une personne morale à but non lucratif créée en 2001 et issue de la fusion de six mutuelles de Professionnels de la Protection Sociale de la Région Centre. Si à sa création elle était réservée aux salariés actifs et retraités de la Sécurité Sociale, elle s'est ensuite ouverte à l'ensemble de la population. Elle propose des prestations santé à environ 3 000 adhérents. Son agence basée à Orléans bénéficie encore aujourd'hui d'un rayonnement régional.



*« Le devenir de la Muros a été une question prégnante qui s'inscrit dans le mouvement inéluctable de concentration des organismes complémentaires, à cause de la concurrence et de la pression des pouvoirs publics. De plus, la gouvernance politique et la gestion au quotidien de la Muros reposait sur des bénévoles bientôt atteints par la limite d'âge.*

*Ainsi, le 25 septembre 2021 les délégués à l'assemblée générale de la Muros ont rencontré les représentants d'Identités Mutuelle dans la perspective d'une future fusion. Après des mois de travaux, l'ACPR a validé la fusion des deux mutuelles à la fin de l'année 2022.*

*La fusion des deux mutuelles s'est réalisée en douceur : conservation du nom Muros et de l'agence d'Orléans, formation au changement pour les quatre salariés de la structure, maintien des mêmes contrats, paniers de soins et cotisations, mais aussi de la carte de mutuelle et de l'espace personnel.*

*Consciente qu'il était nécessaire d'évoluer, de renforcer les coopérations, de mettre en commun des moyens et trouver un adossement à un partenaire, la Muros a décidé de fusionner avec une mutuelle plus importante sans être gigantesque qui s'engage à maintenir les avantages dont les adhérents Muros bénéficient dans le respect de nos valeurs mutualistes.*

*C'était une décision courageuse, difficile mais sage et assumée. »*

**Gisèle DERIEUX – ancienne Présidente de Muros**

# RAPPORT DE GOUVERNANCE

L'assemblée générale 2022  
s'est tenue en présentiel à Paris le 29 juin 2022,  
avec un total de **50** votants  
(37 élus délégués et 13 pouvoirs)

Taux de participation : **74 %**

**68** délégués / **34 %** de femmes

## Conseil d'administration

**8** réunions  
**21** membres  
**32 %** de femmes

## Commission des placements

**5** réunions  
**6** membres  
**17 %** de femmes

## Groupe de travail « Bonnes pratiques ESS »

**2** réunions  
**4** membres élus  
**4** membres salariés  
**63 %** de femmes

**Comité d'audit**

4 réunions  
6 membres  
33 % de femmes

**Commission de  
gestion des sections**

37 % de femmes

*Section Régime minier*  
1 réunion / 15 membres

*Section Individuelle*  
3 réunions / 18 membres

*Section MNEC*  
1 réunion / 10 membres

**Commission numérique**

4 réunions  
6 membres  
33 % de femmes

**Commission d'action sociale**

4 réunions  
7 membres titulaires  
7 membres suppléants  
43 % de femmes

**Commission de  
développement courtage**

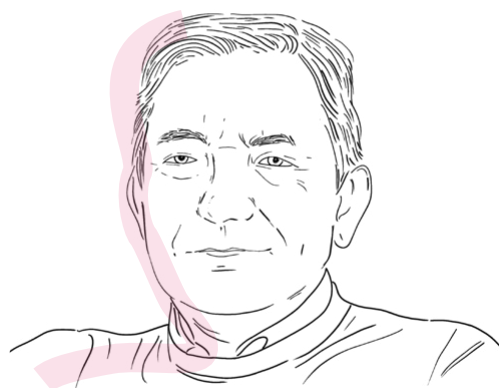
2 réunions  
4 membres  
25 % de femmes

## Commission des placements

Emanation du Conseil d'administration de la mutuelle, la Commission des placements, conformément aux missions confiées par le Conseil d'administration :

- ▶ procède à un examen régulier de l'ensemble des placements de la mutuelle et de leurs performances, dans le respect de la réglementation, la comptabilité et la fiscalité des placements d'une mutuelle du livre II du Code de la mutualité ;
- ▶ assure le suivi des risques et contrôle la bonne application du mandat confié à Groupama Asset Management, le gestionnaire du portefeuille de placements d'Identités Mutuelle depuis février 2021.

Cette commission est composée des membres suivants, administrateurs ou invités : Michel DEMESLAY, Président de la commission, Jean-Pierre CABOT, Edouard DAPVRIL, Paul DELLINGER, Victor DOS SANTOS et Marie-Claire LEMICHEZ.



# MICHEL DEMESLAY

Président de la Commission des placements

*« Les placements financiers d'une mutuelle représentent un aspect assez peu connu de notre métier d'assureur qui prend de plus en plus d'importance, surtout dans un contexte réglementaire mouvant aux conséquences potentielles capitales pour une structure comme la nôtre.*

*Pour les placements, le Conseil d'administration d'Identités Mutuelle a décidé de fixer des règles de prudence s'inspirant très largement des règles de Solvabilité 1, sur la répartition (division des placements entre actions, obligations, immobilier et détentions d'autres valeurs), la dispersion (pour limiter la concentration des risques), la localisation (plutôt France ou Espace Economique Européen) et la notation (rating) des placements de la mutuelle.*

*En respectant les règles établies par le Conseil d'administration, les choix des placements peuvent avoir un impact important sur les résultats annuels de la mutuelle et sur sa solvabilité.*

*La commission travaille en étroite collaboration avec le directeur référent de la mutuelle, établit un compte rendu de ses travaux adressé au Conseil d'administration et à la direction dans lequel elle exprime des avis et des recommandations.*

*Ainsi, les administrateurs peuvent prendre des décisions informées, notamment sur les critères Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance (ESG) des placements, une approche responsable de la finance, en cohérence avec l'appartenance d'Identités Mutuelle à l'Economie Sociale et Solidaire (ESS). »*

## Commission d'action sociale

En 2022, 2 réunions de la commission d'action sociale se sont tenues en visioconférence et 2 réunions se sont tenues en présentiel.

Le nombre de dossiers reçus a diminué en 2022. Le montant global des aides allouées a été inférieur au budget de 50 000 €. Il a été proposé à l'issue de la dernière commission de faire bénéficier le solde à des structures de l'Economie Sociale et Solidaire, partenaires durables de la mutuelle : la Fondation territoriale des lumières qui lutte contre toutes les formes de précarité dans l'ancien bassin minier du Nord-Pas-de-Calais, l'École de la deuxième chance (E2C) Artois qui accompagne des jeunes sans qualification et Les Frigos Solidaires.

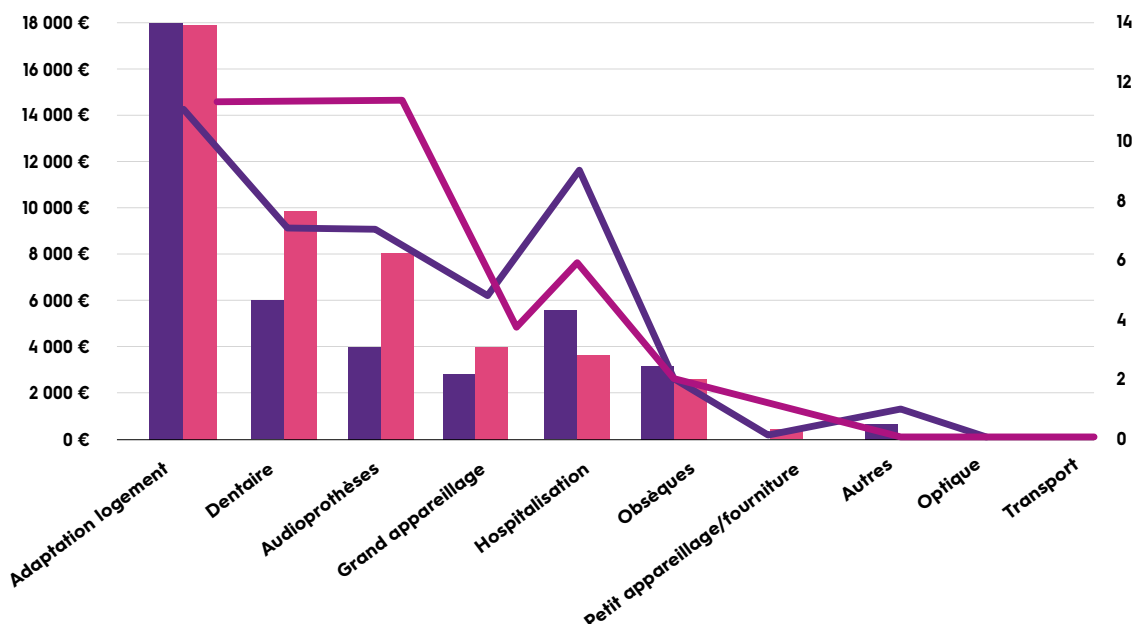
La part des aides allouées liées à l'adaptation du logement représente 46% du total des aides accordées en 2022, avec un montant équivalent à celui octroyé en 2021. Le montant des aides pour le dentaire et les aides auditives continue de diminuer, sous l'effet de la réforme « 100% Santé », moins 40% et respectivement moins 51%, par rapport à 2021.



## Aides accordées par type de prestations 2022/2021

COMPARAISON AIDES  
MONTANT ET NOMBRE 2022 / 2021

■ Montant 2022 ■ Nombre 2022  
■ Montant 2021 ■ Nombre 2021



## A l'écoute de nos adhérents

Afin de mesurer la satisfaction de nos adhérents et l'amélioration de notre qualité de service, comme chaque année, un questionnaire a été adressé au mois d'octobre avec iMag, notre magazine semestriel. Plus de **8 500 adhérents** ont répondu à notre enquête, les répondants sont **représentatifs** de notre portefeuille (âge, régime de sécurité sociale, région).

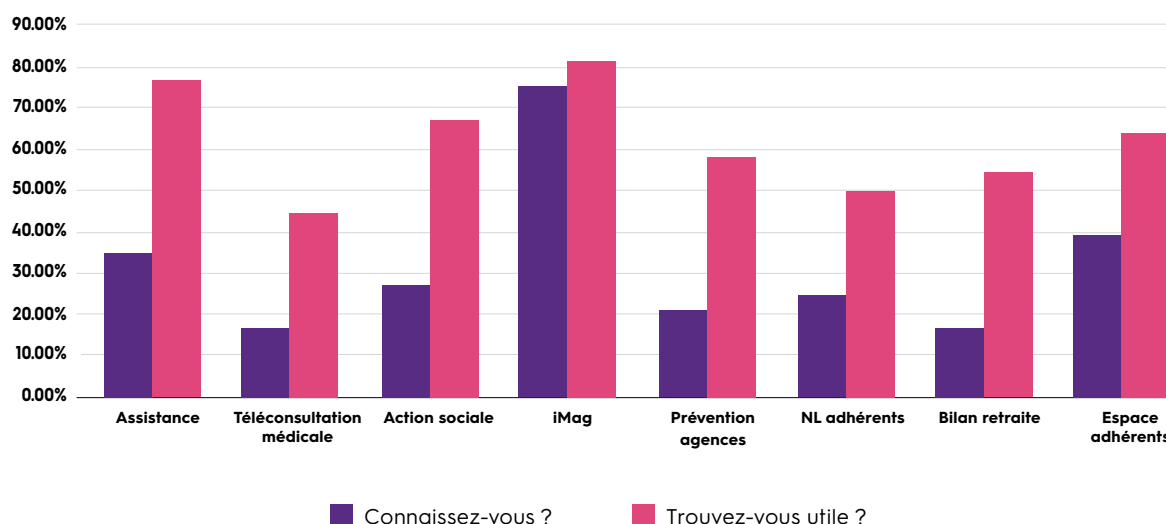
### Modalités de contact : amélioration des notes attribuées

Nous constatons une amélioration des notes attribuées aux contacts, grâce au travail de l'équipe projet Relation adhérents. Sont jugés « satisfaisant » ou « très satisfaisant » : **l'accessibilité et la joignabilité** à plus de 73 % (71 % en 2021), le **temps d'attente, temps de réponse** à 70% (68 % en 2021), la **clarté des informations communiquées** à 80 % (79 % en 2021), le **décali de traitement des demandes** à 76% (74 % en 2021) et **l'amabilité de l'interlocuteur** à 87% (85% en 2021).

Concernant la communication, 89 % estiment « satisfaisante » ou « très satisfaisante » **la simplicité de compréhension des courriers et e-mails reçus** (87% en 2021) et 82 % les informations sur les **ouvertures / fermetures**

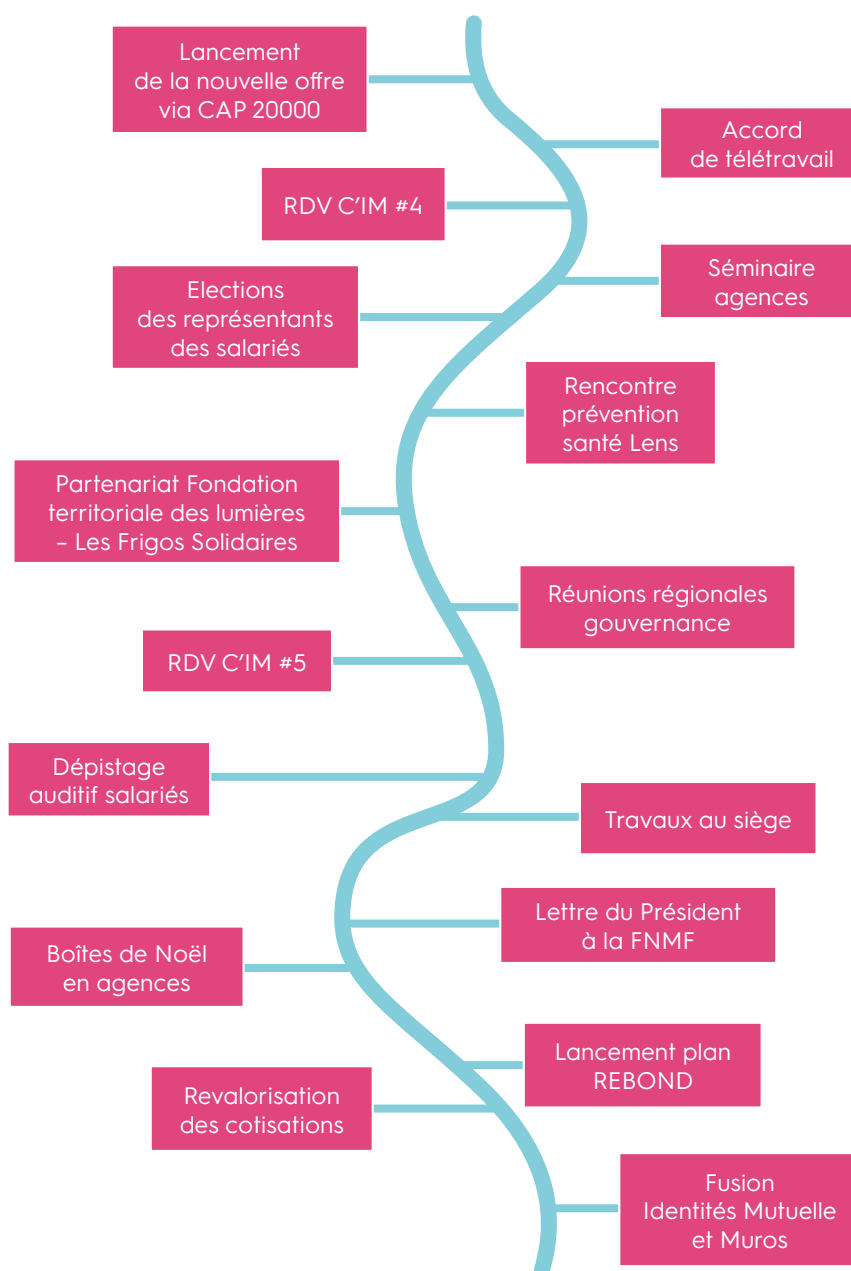
**des agences** (78 % en 2021). 92% des adhérents sont aussi « satisfaits » ou « très satisfaits » des **délais de remboursement** (91 % en 2021).

Des services jugés utiles mais encore peu connus : le magazine **iMag** est connu et jugé utile par 85 % des répondants. Les autres services : assistance, action sociale, téléconsultation, actions de prévention, espace adhérent sont majoritairement jugés utiles par 60 % des répondants, en moyenne (66 % en 2021), mais encore peu connus : 27 %, en moyenne (29 % en 2021).





# TEMPS FORTS 2022



## 2022 : Départ de Brigitte BUCQUET !

*2000 : L'arrivée chez MICOM marque le début d'une carrière sans limite, aux contours mouvants et toujours en mouvement.*

Communication, Marketing, Affaires générales, Agences...

Un grand merci à elle pour ses qualités de fond :  
Engagement et Fidélité, loin des artifices de l'époque !

# CHIFFRES CLÉS 2022

**Chiffre d'affaires 111 904 K€**

*Direct* **55 667 K€**

*Collectif* **35 936 K€**

*Courtage individuel* **20 840 K€**

**Santé 97 087 K€**

**Prévoyance 14 817 K€**

**Adhérents**

*Collectif* **34 385**

*Individuel* **105 498**

**Personnes protégées 210 068**

**21**  
**Administrateurs**

**68**  
**Délégués**

**105**  
**Collaborateurs**

**9**  
**Agences**

**Fonds propres 44 243 K€**

**Ratio de solvabilité 151 %**

## 03

Cohérence : solidarité,  
responsabilité, équilibre

Représentants élus des adhérents et collaborateurs de la mutuelle, nous nous sommes toujours efforcés de maintenir la cohérence entre ce que nous sommes, nos valeurs, ce que nous pensons et ce que nous faisons, nos actions.

Ceci pour nous assurer qu'il n'y a pas de dissonance entre ces éléments essentiels dans un contexte mouvant, dans lequel notre défi principal est de conjuguer solidarité et rentabilité, règlements et performance, taxes, impôts et solvabilité.

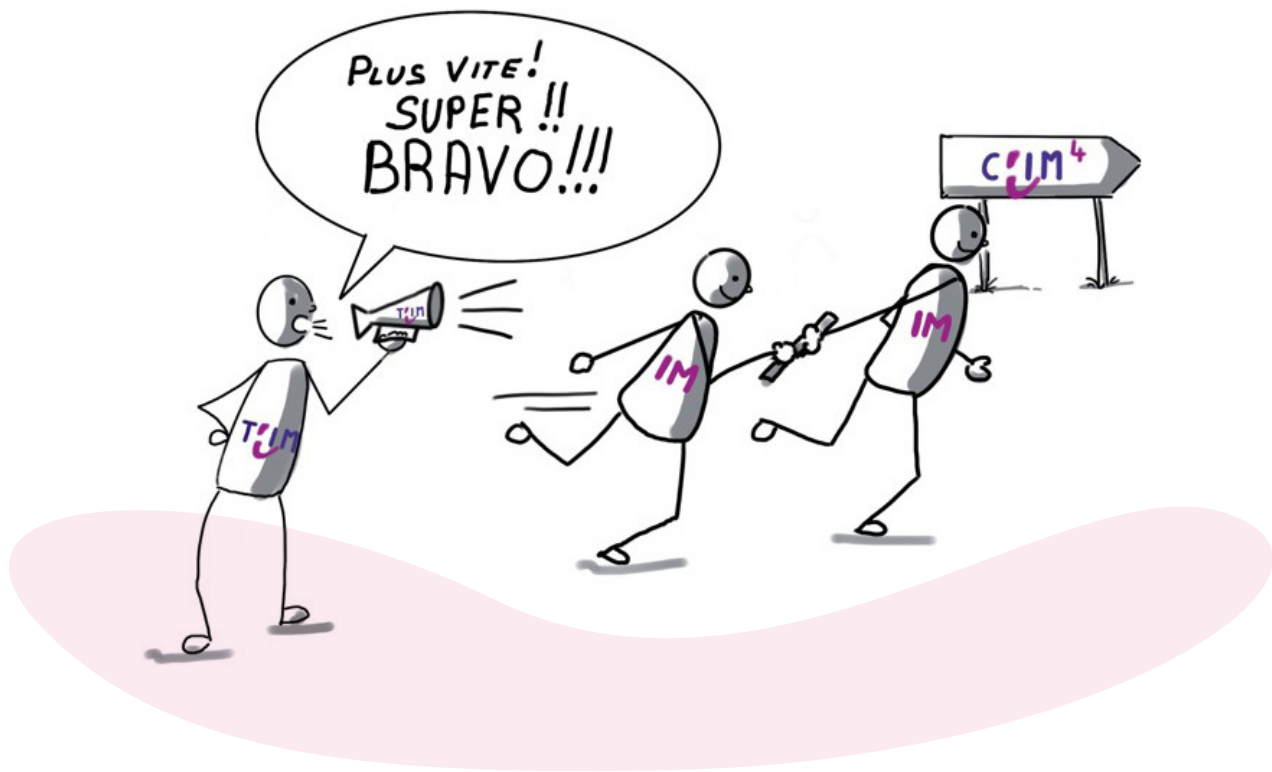
Identités Mutuelle s'est toujours adaptée à la situation, agissant en faveur de ses adhérents, par exemple, en affichant une augmentation des cotisations de 0% en 2021, un geste fort de solidarité, lorsque cela a été possible. En effet, nous avons toujours fait en sorte de limiter les impacts de l'augmentation de la consommation médicale sur le budget de nos adhérents.

En 2022, la mutuelle a ressenti pleinement les conséquences du déploiement de la réforme 100 % Santé qui a permis aux Français de bénéficier

de soins pour les postes les plus coûteux (optique, dentaire et audiologie), sans reste à charge. Cette réforme a profité à plus de 10 millions de Français en 2022 - dont beaucoup de nos adhérents, qui ont pu mieux se soigner et nous nous en félicitons. Le succès de la réforme a toutefois entraîné une hausse des prestations versées par les complémentaires santé, donc par Identités Mutuelle.

La hausse des remboursements liée à la réforme 100% Santé, ainsi que de nombreuses contraintes réglementaires et fiscales ont imposé à Identités Mutuelle une augmentation inédite des cotisations, conforme au principe de mutualisation, encore et toujours pour assurer l'équilibre et la pérennité de la mutuelle.

C'est le principe de base du fonctionnement d'une mutuelle dont les adhérents sont co-responsables et solidaires avec les autres adhérents et il encourage l'adoption d'une sorte de bon sens et de sobriété dans la consommation médicale, dans l'intérêt de tous.



## Entretenir l'esprit d'agilité : RDV C'IM

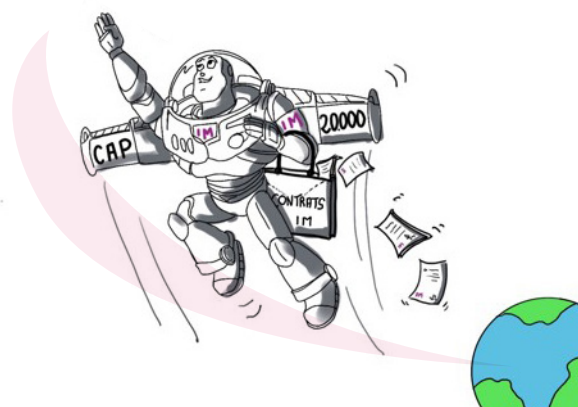
Au terme de deux années d'accompagnement nous ayant permis de connaître les bases et principes de l'agilité, le projet d'agilisation d'Identités Mutuelle a été repris en autonomie, au 1er janvier 2022.

Il a continué à porter ses fruits en 2022, notamment avec les RDV C'IM, des rencontres rassemblant tous les collaborateurs et dont les objectifs principaux sont de fédérer, d'informer, de partager et de répondre à toutes les questions.

Comme dans les années précédentes, tous les participants ont été invités à répondre à un questionnaire en amont qui leur a permis de poser toutes les questions concernant la mutuelle, mais aussi de proposer des sujets. C'est une condition indispensable pour la réussite de ces RDV C'IM. Les interventions sont réalisées par des salariés et portent sur : le suivi d'un projet, la présentation d'un nouvel outil, la présentation croisée de deux services, des retours d'expérience etc. Un suivi des sujets traités est assuré à la suite de ces RDV C'IM, via des articles publiés sur TIM, notre outil de communication interne. Ces moments de rassemblement sont aussi des

occasions de « mieux se connaître », des animations assurées par un groupe de travail collaboratif qui propose à chaque RDV C'IM un instant de présentation des nouveaux collaborateurs et collaboratrices, ainsi que des jeux pour échanger et mieux se connaître de façon conviviale et ludique, pour mieux travailler ensemble.

L'objectif de ces RDV C'IM est de continuer à entretenir l'esprit de l'agilité, d'ancrer ses principes de base, 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.



## Développement direct : Cap 20 000

La stratégie de développement direct d'Identités Mutuelle est concentrée à ce jour sur la plateforme Cap 20 000. Les agences, bien que captant également de nouveaux adhérents, ont un rôle essentiellement de fidélisation.

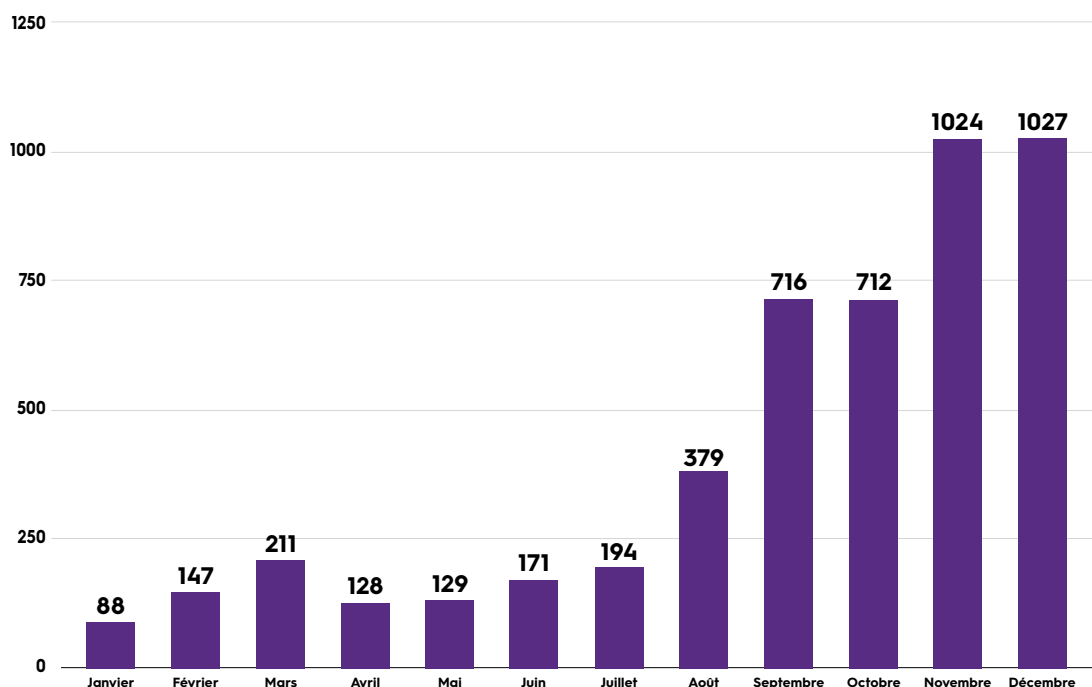
En effet, fin 2021, le Conseil d'administration a validé le lancement de la phase test du projet Cap 20 000 dont l'objectif est de réaliser, à terme, 20 000 nouvelles adhésions par an, afin d'équilibrer la production nouvelle directe et celle du courtage et augmenter le taux moyen d'équipement de nos adhérents - grâce à la mise en place d'une plateforme de vente à distance située à Marseille.

Ce projet a été co-construit avec un spécialiste de la relation client dont l'expertise digitale, du recrutement et de la formation des équipes répond aux attentes d'Identités Mutuelle. 100 % du personnel de la plateforme est dédié à Identités Mutuelle et les appels sont adressés exclusivement à des prospects qui ont émis le souhait d'être contactés.

En 2022, la plateforme a intensifié son activité, en intégrant de nouveaux produits.

Les résultats Cap 20 000 sont communiqués à chaque conseil d'administration. Le projet est suivi par la commission numérique.

## Évolution du nombre de contrats signés en 2022



## Croissance externe : capitaliser sur notre expérience

Pour assurer sa pérennité, dans l'intérêt de ses adhérents, Identités Mutuelle a toujours prôné un développement raisonné multi canal.

Ainsi, dans un contexte de régulation du marché par les pouvoirs publics qui souhaitent diminuer le nombre d'acteurs, l'absorption d'autres mutuelles reste un axe de développement pour Identités Mutuelle, sous réserve d'une compatibilité de valeurs, d'une amélioration de notre marge de solvabilité et de l'ouverture sur de nouveaux marchés (territoire, produits).

Cette ambition est rendue possible par l'attractivité d'Identités Mutuelle pour d'autres mutuelles, à l'instar de l'expérience réussie de fusion avec la Muros :

- ▶ Notre organisation (unique sur le marché) en sections et la coexistence de plusieurs marques (Mnec, Muros etc.) permet de garantir une relative autonomie dans le temps à toutes les mutuelles désireuses de fusionner ;
- ▶ La diversité de nos origines (mineurs, enseignants du privé, assistants parlementaires, anciens salariés de la Sécurité Sociale etc.) garantit à toutes mutuelles notre capacité à réunir et à faire coexister tous horizons ;
- ▶ L'appartenance à un modèle mutualiste cher aux mutuelles désireuses de fusionner.



Pour ce faire, Identités Mutuelle a mis en place une équipe à même de répondre à cet objectif de développement :

- ▶ Pour la partie « recherche » (avant la fusion) : Directeur Général, Directeur Général Adjoint et Responsable de la souscription et du développement.
- ▶ Pour la partie « fusion administrative » (pendant la fusion) : services Juridique, Comptabilité et Technique
- ▶ Pour la partie « fusion opérationnelle » (après la fusion) : services Ressources Humaines et Agences.

La communication externe - à l'instar de l'article dans l'Argus de l'Assurance - de nos succès et de notre volonté de fusionner avec d'autres mutuelles reste une condition indispensable pour atteindre notre objectif d'une nouvelle absorption en 2024, puis en 2026.



## Identités Mutuelle : Engagée, Responsable, Solidaire

En 2022, la mutuelle a continué d'affirmer et surtout de confirmer, par ses différents projets, son appartenance à l'Économie Sociale et Solidaire (ESS). Car nous sommes bien plus qu'une complémentaire santé. Nous sommes une mutuelle engagée, responsable et solidaire qui incarne ses valeurs par des actions concrètes auprès de nos adhérents, nos collaborateurs et nos partenaires associatifs.

### ENGAGÉE

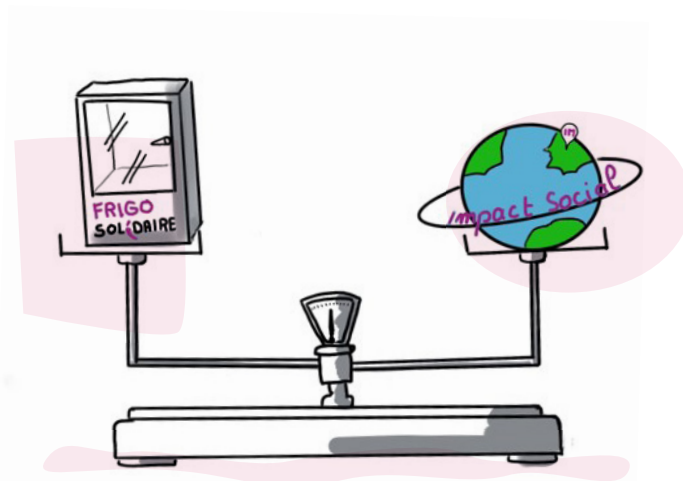
Nos engagements envers nos adhérents sont au centre de nos préoccupations. Le programme « Agir pour sa santé » propose à nos adhérents des actions de proximité autour de trois thèmes : alimentation (manger mieux), environnement intérieur (respirer sain) et activité physique (bouger plus). Ainsi, nos agences en régions organisent des rencontres prévention santé, des ateliers "Faire soi-même" des produits ménagers et cosmétiques naturels, des activités de plein air (randonnées, sorties à vélo), des visites pédagogiques et culturelles (expositions des musées dans les régions, à l'instar de la visite du Louvre-Lens en juin 2022).

### RESPONSABLE

La volonté de la mutuelle de promouvoir une action citoyenne et de répondre, à son niveau, aux enjeux sociaux, sociétaux et environnementaux, se traduit par des programmes de sensibilisation auprès de ses adhérents (ateliers fabrication emballages réutilisables), collaborateurs (collecte de lunettes usagées) et partenaires (événements anti-gaspillage alimentaire), dans le cadre de sa politique RSO (Responsabilité Sociétale des Organisations).

### SOLIDAIRE

La solidarité avec les plus démunis et la lutte contre toutes les formes de précarité sont des éléments essentiels de nos actions engagées. Le parrainage de l'association Les Frigos Solidaires et le partenariat avec la Fondation territoriale des lumières en font partie. Nos adhérents, ainsi que nos collaborateurs ont été sensibilisés et participent à des actions solidaires comme les Boîtes de Noël - remplies, décorées par leurs soins et offertes aux bénéficiaires des associations comme le Secours Populaire et Emmaüs.



## Partenariat associatif national : Les Frigos Solidaires

### **2022 : année des partenariats**

En 2022, Les Frigos Solidaires ont intéressé de nouveaux partenaires, à côté d'Identités Mutuelle qui est restée fidèle à l'association et a fait son possible pour faciliter ces nouvelles perspectives de développement.

Ces partenariats ont été finalisés en fin d'année et auront surtout des effets sur 2023 : la Métropole du Grand Nancy a décidé de financer 15 Frigos jusqu'en 2026, La Fondation territoriale des lumières aide au déploiement sur le bassin

minier et la fondation Up (chèque déjeuner) devient partenaire pour trois ans (aide financière et de mise en relation avec son réseau).

### **Réduire le gaspillage des collectivités, aider ses citoyens ...**

La restauration collective s'est (enfin) emparée de cette idée pour réduire son gaspillage, avec le 1er Frigo Solidaire ouvert devant un restaurant scolaire à Wingles, dans le bassin minier, suivi par Saint-Affrique, en Aveyron.

### **Une action portée par les jeunes pour les jeunes**

Les Frigos solidaires ont été, en 2022 encore, lauréats aux budgets participatifs de nombreuses villes comme Brest, Quimper, Clermont-Ferrand, Villeurbanne, Pantin, le Pré Saint-Gervais... souvent proposés par des jeunes citoyens. Un deuxième Frigo a ouvert dans une université (toujours à Tours), un autre dans une école supérieure à Paris, et encore un autre dans un lycée agricole en Auvergne.

## Partenariat Identités Mutuelle, Les Frigos Solidaires et la Fondation territoriale des lumières

Très engagée auprès de ses partenaires, Identités Mutuelle a fait se rencontrer 2 d'entre eux pour un projet commun : la Fondation territoriale des lumières et Les Frigos Solidaires, pour l'installation des frigos sur le territoire du bassin minier du Nord-Pas-de-Calais, dans le cadre de l'appel à projets thématique Alimentation de la Fondation. Une campagne de communication a été lancée pour faire connaître Les Frigos Solidaires auprès des villes, associations, commerçants, dans cette région historique d'Identités Mutuelle. La médiatisation des premières inaugurations, à Loos-en-Gohelle et Liévin, a eu un effet « boule de neige » auprès des municipalités (Harnes, Vendin le vieil,

Béthune, Sallaumines, Noyelles-sous-Lens, Bully-les-Mines, Bruay-la-Buissière, Avion, Loison-sous-Lens) qui ont rapidement souhaité s'engager dans cette action, à travers leur centre d'action sociale, association, restaurant scolaire, résidence pour personnes âgées... Un engagement qui prend tout son sens dans une période d'inflation, aux enjeux importants de l'alimentation sur la santé et l'environnement. Après des installations dans le Pas-de-Calais, l'opération se poursuivra avec le développement des Frigos Solidaires dans le département du Nord.





## Agir avec et pour les collaborateurs

### Accord de Télétravail

Mis en place pendant la crise sanitaire, le télétravail a fait l'objet d'un accord qui a été signé afin de permettre à la Direction d'encadrer et d'adapter cette organisation de travail au sein de la mutuelle pour :

➤ *Fixer un cadre collectif et éviter les inégalités de traitement,*

➤ *Favoriser la transparence et la communication interne dans la mutuelle ;*

➤ *Éviter tout débordement ou toute difficulté de compréhension ;*

➤ *Avoir la capacité de faire face à des contraintes externes qui peuvent ralentir voire, arrêter l'activité de la mutuelle (intempéries majeures, épidémie/ crise sanitaire, manifestations qui*

*bloquent les axes de circulation, les grèves nationales dans les transports publics, etc.) ou internes (travaux dans les locaux de la mutuelle, etc.),*

➤ *Mener une réflexion sur le télétravail et s'interroger sur les espaces de travail, l'utilisation des outils numériques et le droit à la déconnexion.*

### Les élections des représentants des collaborateurs

Au cours de l'année 2022, il y a eu deux élections : l'élection des membres délégués du Conseil Social et Economique (mandat de 4 ans), ainsi que l'élection de deux représentants des salariés au conseil d'administration (mandat

de 6 ans) qui seront informés et consultés sur la stratégie et des décisions de la mutuelle, associant ainsi les salariés à la vie de l'entreprise.

Pour l'organisation de ces élections, Identités Mutuelle a décidé de recourir au vote électronique via un prestataire spécialisé.

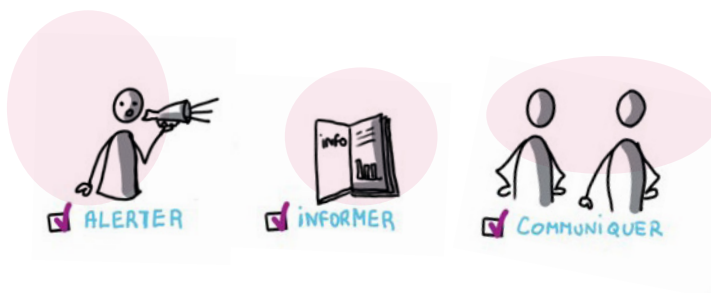
Cette option a été retenue car cela permet, de manière sécurisée et confidentielle, aux salariés de voter à tout moment et à n'importe quel endroit. Ce système a permis également de simplifier le dépouillement des voix et de publier rapidement les résultats du vote (bulletins dématérialisés).

### Prévention santé : Campagne de dépistage auditif

Pour la première fois, Identités Mutuelle a lancé une campagne de dépistage auditif pour ses collaboratrices et ses collaborateurs basés sur les deux sites parisiens. Cette campagne fait partie des actions de

prévention santé auprès des salariés d'Identités Mutuelle avec pour objectif de les informer, les sensibiliser et prévenir les risques liés à l'audition et sur les moyens de conserver une bonne santé auditive.

# La lutte contre la fraude : une protection de nos adhérents



Dans un contexte favorisé par une facilité d'action et une certaine impunité qui attire, se propage, se banalise, et s'amplifie - et conduit enfin à un réveil des pouvoirs publics et à une prise de conscience du public - la lutte contre la fraude, une démarche aux enjeux nationaux colossaux, est devenue essentielle pour protéger nos adhérents.

Ainsi, la mutuelle se concerta avec toutes les parties prenantes du marché : Sécurité sociale, Ordre et conseils des professionnels de santé, tribunaux, pairs, pour mettre en place des contrôles réguliers à toutes les étapes de la vie des contrats qui ont permis d'identifier plusieurs types de fraudes orchestrées par des professionnels de santé ou par des adhérents :

- faux documents : fausses factures, faux décomptes Sécurité sociale, fausses prescriptions à la suite du vol d'un ordonnancier

► soins et / ou prestations fictives

► professionnels de santé complaisants et/ou poussant à la consommation.

Chaque fraude porte préjudice à l'ensemble des adhérents, car elle impacte les cotisations de chacun. En effet, conforme au principe de mutualisation, le remboursement de frais de santé par la mutuelle est directement financé par les cotisations payées par ses adhérents.

Ainsi, le Conseil d'administration d'Identités Mutuelle a décidé de mettre en place une politique de tolérance zéro : radiation des fraudeurs, accès interdit à de nouveaux contrats et dépôt de plainte (professionnels de santé et adhérents).

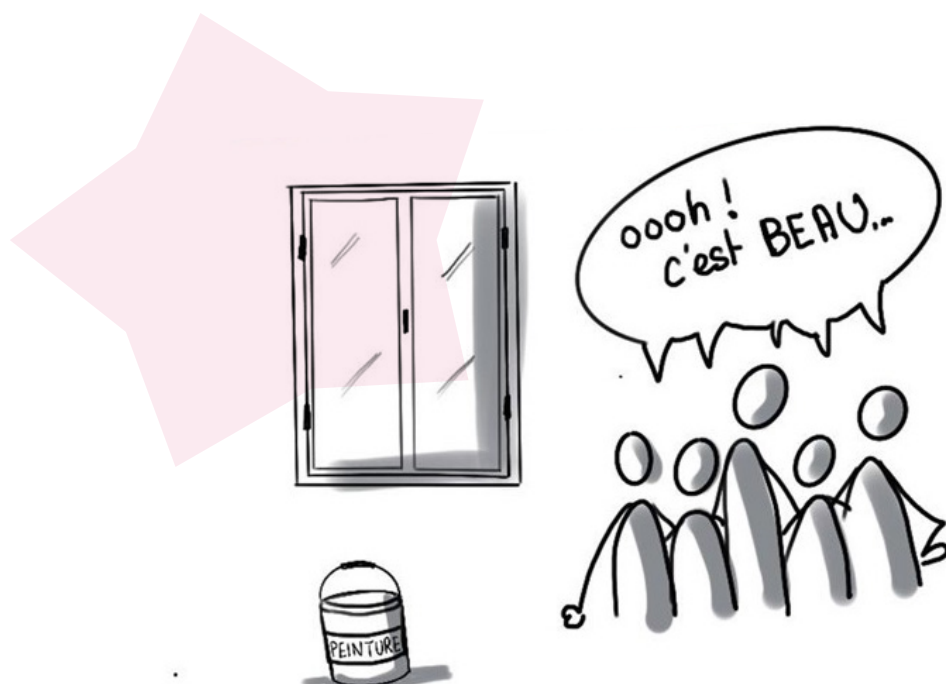
En défendant la mutuelle contre les fraudeurs, c'est l'ensemble de ses adhérents que la mutuelle défend.

## Actions qui donnent des résultats

Statistiques 2022 - au 31/12/2022



\* Chaque alerte peut concerner un ou plusieurs adhérents, un ou plusieurs PFS, un ou plusieurs factures / devis / pièces... (à titre d'exemple ; la plus grosse alerte comprenait à elle-seule plus de 25 factures). A partir d'avril 2022, nous n'avons plus suivi individuellement les alertes sur les médecines douces. \*\* plus celles réalisées par les délégataires de Gestion pour nos 2 entités \*\*\* Selon la délégation confiée du CA au DG pour les adhérents actifs dont la fraude est caractérisée. Inclut les exclusions pour les fraudes identifiées par nos partenaires.



## Améliorer le cadre de travail : favoriser le bien-être des collaborateurs

L'année 2022 a été l'année des travaux importants au siège d'Identités Mutuelle.

Les travaux ont visé la construction d'une véranda, ainsi que la rénovation de plusieurs espaces : toilettes, avec accès pour personnes à mobilité réduite, douches, rénovation de la salle du conseil et l'installation de nouvelles fenêtres à double vitrage et d'un système de chauffage/climatisation.

Ces travaux augmenteront l'attractivité du bien immobilier et permettront des économies d'énergie significatives, élément essentiel dans le contexte actuel.

Au-delà de donner de la valeur au patrimoine immobilier de la mutuelle, ces travaux ont permis l'amélioration du cadre de travail pour les collaborateurs, car c'est bien connu, dans une véritable symétrie des attentions, le bien-être de nos adhérents reste indissociable du bien-être de nos salariés.

Particulièrement appréciée, la véranda, couvrant une partie de la cour intérieure représente un espace convivial essentiel pour fédérer les collaborateurs, leur permettre d'échanger, participer à des événements, notamment lors des temps forts du calendrier RSO (Responsabilité Sociétale des Organisations) de la mutuelle : quinzaine du commerce équitable, mois de l'Économie Sociale et Solidaire (ESS), lancements de collectes solidaires, ateliers Boîtes de Noël pour les plus démunis etc.

Fédérer ses équipes grâce à ce type d'actions, c'est favoriser le bien-être des collaborateurs et atteindre plus efficacement ses objectifs. La création d'une cohésion d'équipe permet de former un tout solide et solidaire pour appréhender efficacement le travail d'équipe et faire face aux aléas et difficultés qu'ils peuvent rencontrer.

**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

**ORLEANS (45000) - Agence Muros**

26 Bd Marie Stuart  
02 38 53 77 11