



Rapport de gestion 2019

Tome 1

Mieux-vivre à chaque moment de vie





Sommaire

Edito

[Vidéo de Stéphane Dedeyan et de Thierry Beaudet](#)

Environnement et perspectives

À l'heure où des crises protéiformes et des mutations profondes secouent les sociétés, comment un grand acteur mutualiste de protection sociale redessine-t-il son futur ? Quelles modalités adopter pour concilier quête de sens, utilité sociale et performance économique ? Comment adapter le modèle de gouvernance mutualiste pour qu'il reste l'amortisseur des secousses du monde ? Décryptage.

-> [texte en page 5](#)

Chiffres clés 2019

- Plus de 11 millions de personnes protégées, dont plus de 10 millions sur le périmètre combiné
- Plus de 45 000 collaborateurs ¹
- 10 000 élus locaux et militants dont près de 2 600 délégués élus parmi les adhérents
- Plus de 89 000 entreprises clientes en santé et prévoyance dont :
 - plus de 25 000 collectivités territoriales,
 - 19 ministères et établissements publics à caractère administratif.
- Plus de 84 000 entreprises clientes en IARD
- Plus de 1 200 structures de soins et d'accompagnement ²
- 172 560 logements dont 88% de logements locatifs sociaux

Chiffres d'affaires

- Ecosystème du Groupe VYV : près de 10 milliards d'euros (intégrant le chiffre d'affaires de l'activité habitat du Groupe Arcade-VYV et une évaluation du chiffre d'affaire des entités de l'UGM VYV Coopération)
- Périmètre combiné du Groupe VYV : 9,5 milliards d'euros
 - > Dont périmètre assurantiel Groupe VYV : **7,6 milliards d'euros** ventilé comme suit :
 - Santé : 5,6 milliards d'euros, dont 71% réalisé en santé individuelle et 29% en santé collective.
 - Prévoyance : 1,4 milliard d'euros, dont 55% réalisé en prévoyance individuelle et 45% en prévoyance collective.
 - IARD : 0,4 milliard d'euros
 - Autre : 0,2 milliard d'euros



- > Dont offre de soins et d'accompagnement : **1,8** milliard d'euros

¹ Plus de 47 000 début 2020 avec le Pavillon de la Mutualité.

² Plus de 1 300 début 2020 avec le Pavillon de la Mutualité.

Un groupe ambitieux

Après deux ans d'existence, le Groupe VYV se donne les moyens de concrétiser sa promesse mutualiste. « Entrepreneur du mieux-vivre », il s'est doté d'un plan stratégique de transformation, [FORCEVYV>, structuré autour de quatre métiers complémentaires, au service des adhérents. La co-construction de ce plan, auquel s'arriment progressivement les projets de l'ensemble des entités du groupe, révèle un mutualisme ambitieux, entreprenant et à la hauteur des défis sociétaux d'aujourd'hui et de demain. Pour être utile à tous et à chacun à tous les moments de vie.

-> [texte en page 7](#)

Un modèle attractif

Le Groupe VYV s'organise autour de différentes unions, qui structurent ses relations avec les mutuelles qui le composent. L'UMG joue un rôle important dans son fonctionnement pour animer et développer la réflexion collective, impulser les pratiques d'innovation, favoriser les synergies et créer un effet multiplicateur.

-> [texte en page 8](#)

[FORCEVYV>

Pour tenir les engagements de sa promesse mutualiste, véritable ligne directrice de sa création, le Groupe VYV s'est doté d'un plan de transformation stratégique, [FORCEVYV>, défini avec les élus et les managers de ses entités. Un plan rassemblant 21 projets autour de trois axes prioritaires avec un objectif : créer des synergies au sein de l'ensemble des entités et des métiers du groupe pour apporter plus de services à ses adhérents, patients, clients, résidents ...

-> [texte en page 12](#)

Développer nos solutions concrètes au service du mieux-vivre

Le Groupe VYV entend déployer une logique de services généralisée en rassemblant différentes prestations de ses entités et partenaires. Six projets couvrant les quatre champs d'activité du groupe ont été lancés. Découvrez leurs premières réalisations.

-> [texte en page 19](#)

Gagner en performance

Cela passe par la généralisation du recours aux outils groupe, par l'optimisation et le développement des ressources communes, en mutualisant quand c'est utile. Six projets ont été identifiés dont les travaux ont tous été entamés. Deux d'entre eux ont fait l'objet d'avancées significatives.

-> [texte en page 42](#)

Favoriser la transformation



Ce troisième axe du plan de transformation invite à développer des cadres communs en matière d'excellence opérationnelle, d'innovation, d'infrastructures, d'outils de visibilité... Sur les neuf projets identifiés, cinq sont particulièrement bien engagés.

-> [texte en page 47](#)

Et demain

La création du Groupe VYV n'est pas une fin en elle-même mais un moyen au service de son ambition stratégique d'excellence opérationnelle. 2020 sera l'année de la preuve de la démonstration concrète de la capacité du groupe à déployer une logique de service généralisée sur le « mieux-vivre » et l'accompagnement tout au long de la vie. La crise sanitaire l'a d'ailleurs montré et renforce cette dynamique et le projet stratégique du groupe. Ce dernier souhaite ainsi créer un système capable de rassembler les briques et solutions proposées pour apporter des réponses absolument uniques et extrêmement différenciantes par rapport à sa raison d'être : protéger et améliorer la vie, ensemble.



Environnement et perspectives

Crise écologique, révolution du modèle de complémentaire santé, bouleversement du système de soins, crise sanitaire de début 2020... Les mutuelles sont à la croisée des chemins, comme à la fin d'un cycle, dans une nécessité de se réinventer. Le Groupe VYV est paré pour la transition mutualiste...

Concrétisation de la crise écologique (contexte politique et économique)

L'année 2019 marque symboliquement un point de bascule vers la prise de conscience généralisée qu'il n'est plus permis de faire comme avant. Les institutions européennes renouvelées cette année semblent l'avoir compris. La grande priorité de la commission Von Der Leyen, en plus du numérique, est le « Green deal », vaste plan d'action visant à mobiliser moyens financiers et réglementaires pour adapter le continent européen au choc climatique et à limiter son empreinte écologique. Les mutuelles sont directement concernées, via le plan finance durable qui incite à un verdissement des politiques de gestion d'actifs et à la mise en place des premiers « stress test » climatiques. Le Groupe VYV, conscient de cette urgence, a élaboré une politique de développement durable avec, pour principal objectif, de lui permettre d'être acteur de la transition écologique et solidaire, notamment par la contribution à la réalisation des 17 objectifs de développement durable (ODD).

Le modèle de la complémentaire santé se fait bousculer (évolutions réglementaires)

Dans le secteur de l'assurance santé, une barrière symbolique vient d'être franchie. Sous le poids d'une concurrence accrue, les mutuelles sont passées sous la barre des 50% de parts de marché. Dans le même temps, l'Etat continue de rebattre les cartes du secteur. L'arrivée de la complémentaire santé solidaire (CSS) destinée aux ménages aux revenus modestes fait ainsi suite au « 100% santé » en optique, audio et dentaire. Indépendamment du bien-fondé de ces mesures et de leurs effets sur l'accès aux soins des Français, leur juxtaposition interroge fortement sur le sens global donné aux différentes réformes menées depuis plusieurs années. En conséquence, le Groupe VYV a entrepris une réflexion en profondeur sur les mutations à l'œuvre et les réponses à apporter.

Des mutations, opportunités de développement et de rebond (politique d'influence du groupe)

Les mutations du système de santé sont en cours, qu'elles soient numériques ou organisationnelles. L'ouverture du Health Data Hub, le déploiement du dossier médical partagé (DMP), les travaux en cours sur l'espace numérique de santé, la mise en place de la e-prescription, sont autant d'étapes qui jalonnent le virage numérique en santé de la France. Parallèlement, le déploiement des communautés professionnelles territoires de santé (CPTS) redessine les modalités d'exercice de la médecine de ville vers des organisations pluriprofessionnelles et coordonnées. Cela constitue, là aussi, une évolution majeure du système de soins ambulatoires.



« Le Groupe VYV doit être au rendez-vous des mutations de la société en sachant les analyser, en faisant entendre sa voix, en apportant réponse aux besoins des personnes qu'il protège. Concilier l'intérêt d'une communauté et l'intérêt général, n'est-ce pas le fondement même du mutualisme et de l'économie sociale et solidaire ? »

Isabelle Rondot, présidente de la commission influence politique de protection sociale de VYV Coopération

La santé ne recouvre pas que le soin. La promotion de l'activité physique, tout comme la nécessité de faire des territoires le creuset des actions de santé, constituent deux points sur lequel le Groupe VYV investit. Notamment en soutenant la Stratégie Nationale Sport Santé, et en apportant à la métropole d'Angers son savoir-faire en santé au sein du groupement ENGIE pour le projet de territoire intelligent.

Enfin, l'adaptation aux évolutions sociologiques, démographiques et épidémiologiques, telles que les conséquences du vieillissement de la population, du développement des maladies chroniques et du risque dépendance, devient concrète. Entrepreneur du mieux vivre, le Groupe VYV développe un continuum de solutions innovantes pour accompagner ses adhérents dans leurs moments de vie les plus significatifs, en priorisant dès 2020 l'accompagnement du grand âge et de leurs aidants.

Le projet de faire système pour apporter des réponses globales à nos adhérents, nos clients, nos patients, nos locataires, et plus largement à la société, semble conforté par les exigences de la crise sanitaire actuelle dont nous ne mesurons pas encore l'ampleur des conséquences sociales, économiques et sociétales.

La crise s'inscrit désormais dans la durée sous ses différentes formes : sanitaire, économique et sociale. Elle ouvre une nouvelle ère qui va bouleverser nos existences, nos façons d'entreprendre et de penser notre relation à l'environnement. Ainsi, la crise sanitaire a illustré ce paradoxe d'un recours accéléré aux nouvelles technologies, dans le domaine médical la téléconsultation ou à domicile le télétravail, simultanément à une extraordinaire capacité de l'être humain à être solidaire avec des moyens souvent modestes.



Un groupe ambitieux

En 2019, le Groupe VYV s'est donné les moyens de concrétiser sa promesse mutualiste et démontrer son positionnement d'entrepreneur du mieux-vivre, en définissant son projet stratégique, [FORCEVYV>. Ce projet contribue à créer des synergies au sein de l'ensemble des entités du groupe déjà affiliées et avec celles qui continuent à le rejoindre. Il insuffle également une dynamique au sein des quatre métiers du groupe, dont les savoir-faire offrent une complémentarité sans précédent.

Quatre métiers au service d'une raison d'être

Autour de ses quatre métiers, le Groupe VYV entend développer des offres complètes et personnalisées pour apporter des réponses résolument uniques et différenciantes à ses adhérents, patients et clients, tout au long de leur vie.

« Le défi qui est devant nous est ambitieux. Il s'agit de renforcer l'humain au cœur de la protection sociale. Ensemble, nous pouvons protéger et améliorer la vie ! »

Stéphane Dedeyan, directeur général du Groupe VYV.

Mutuelle et assurance

Parce que protéger est son cœur de métier, le Groupe VYV conforte son leadership en matière de santé, et renforce ses positions en prévoyance, épargne-retraite, dépendance, assurance de biens, protection financière... au service de ses adhérents et entreprises clientes.

Services et assistance

Parce que l'offre de services et d'assistance est complémentaire de celles d'assurance et de soins, le Groupe VYV accompagne et conseille chaque client de manière personnalisée dans son parcours de vie à travers des solutions diversifiées (assistance, e-santé, prévention...).

Soins et accompagnement

Parce qu'il ne conçoit l'accès aux soins que par une offre de proximité de qualité et innovante, le Groupe VYV, au travers de VYV³, anime un réseau de plus de 1 200 structures de soins et d'accompagnement sur l'ensemble du territoire.

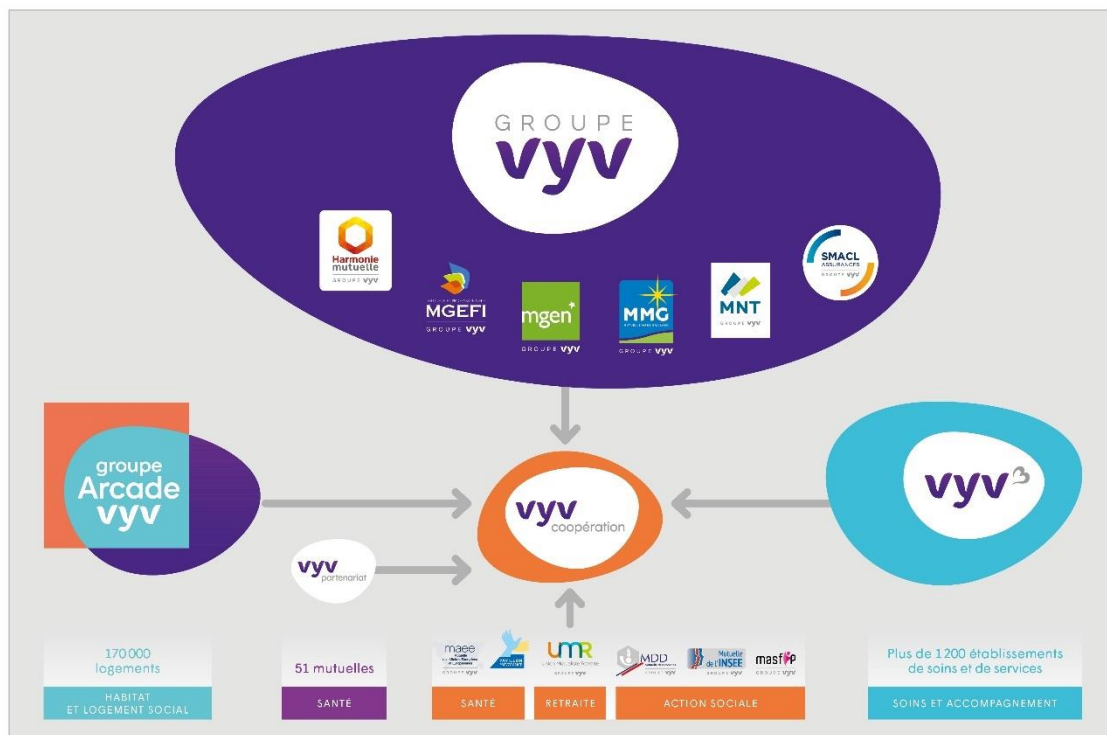
Habitat et logement social

Parce que le logement est un déterminant de santé majeur et une condition essentielle au mieux-vivre, le Groupe Arcade-VYV a pour objectif de créer un modèle inédit de logement social à forte plus-value en santé.



Un groupe attractif

Le Groupe VYV s'organise autour de plusieurs unions, qui structurent ses relations avec les mutuelles qui le composent. Sa force réside dans cette démarche d'intégration et de solidarité croissante. Un fonctionnement qui ne s'est pas démenti au cours de l'année écoulée avec l'arrivée de nouvelles structures à tous les niveaux du groupe.



L'année 2019 a été marquée par l'arrivée de SMACL Assurances, spécialisée en IARD, devenue la référence assurance dommages du groupe et par celle de Chorum, premier opérateur de protection sociale complémentaire de l'économie sociale et solidaire et désormais pilier ESS du groupe. Après plus de dix ans de coopération, Harmonie Fonction Publique et Harmonie Mutuelle ont pour leur part entériné leur fusion, effective depuis le 1^{er} janvier 2020.

Pour marquer la place des soins et de l'accompagnement au sein du Groupe VYV, [VYV Care est devenu VYV³](#). Le chiffre 3 symbolise à la fois ses activités (régies par le livre 3 du Code de la mutualité, son organisation (3 pôles) et sa place dans le groupe (3^e pilier).

L'union faîtière des services de soins et d'accompagnement mutualistes a par ailleurs accueilli de nouvelles structures, qui témoignent de son attractivité : **le Pavillon de la Mutualité**, premier groupe de soins mutualistes en Nouvelle Aquitaine.

L'UGM VYV Partenariat a de son côté intégré quatre nouvelles mutuelles : la mutuelle de la caisse de prévoyance du Port de Bordeaux, la mutuelle Lamie, la mutuelle des patentés et libéraux et la mutuelle interentreprise du personnel des sociétés du Groupe Aviva France.



« VYV Partenariat est aux côtés des mutuelles pour répondre à leurs besoins, notamment sur les formations, l'accompagnement autour d'une législation de plus en plus exigeante, la mutualisation de moyens, tout cela avec une réelle proximité auprès de leurs adhérents. »

Delphine Maitre, présidente de VYV Partenariat

Pour sa part, VYV Coopération, l'espace de partage de toutes les entités au sein du Groupe VYV, a vu en fin d'année son rôle renforcé. Depuis janvier 2020, l'ensemble des commissions qui permettent l'animation politique du groupe lui sont en effet rattachées.

Enfin, au terme d'un rapprochement initié en 2018 par les groupes VYV et Arcade, **le Groupe Arcade-VYV** est officiellement né le 1^{er} juillet 2019.

Un groupe incarné par ses marques

Fort de ces 110 mutuelles et de son réseau de plus de 1 200 structures de soins et d'accompagnement, le Groupe VYV gère un portefeuille de plus d'un millier de marques. Une dizaine de création de marques s'y ajoute chaque année, concrétisation des nombreux projets mutualisés qui contribuent au positionnement d'entrepreneur du mieux-vivre du groupe. Grâce à la volonté et à la relation de confiance qui unissent les mutuelles du groupe, il a été possible de construire une architecture cohérente qui incarne nos marques et les rendre lisibles au plus grand nombre.

« Bâtir et porter ensemble une architecture de marque qui rende lisible l'articulation de l'ensemble de nos marques au sein de notre groupe est un enjeu fort. Cette architecture permet de symboliser et de concrétiser le « faire groupe » à l'externe mais aussi à l'interne. »

Jean-Yves Larour, directeur de la communication groupe

Notre engagement : concrétiser la promesse mutualiste

Pour tenir la promesse mutualiste, le Groupe VYV s'est doté d'un plan de transformation stratégique : [FORCEVYV>. Objectifs : créer un cadre commun et définir des priorités collectives pour faire vivre le groupe. Un plan réalisé en co-construction avec les lignes politiques et managériales, au premier rang desquels le bureau du Groupe VYV, renouvelé lors de l'assemblée générale de 2019 et le comité de direction générale.



Les réalisations

SOINS ET ACCOMPAGNEMENT

Adhésion du Pavillon de la Mutualité Gironde

En s'inscrivant dans la stratégie développée par VYV³, le Pavillon de la Mutualité bénéficiera des moyens nécessaires à la conduite d'importants projets visant à répondre aux besoins de la population girondine en matière d'accès aux soins.

Effective depuis le 1^{er} janvier 2020, l'adhésion du Pavillon de la Mutualité (1 200 collaborateurs, 50 structures) va lui permettre de renforcer son action et de conduire une politique ambitieuse autour de quatre grands domaines prioritaires : le développement de l'offre radiologique en Gironde, la création d'un pôle des consultations sur le site de la clinique mutualiste de Pessac, la création de trois nouveaux centres de santé dentaires mutualistes pour renforcer une offre de proximité, dans le Médoc et rive droite, dans des lieux où l'accessibilité financière n'est pas garantie, le développement de nouvelles spécialités médicales et chirurgicales au sein de ses établissements sanitaires.

Chiffre clé : 1er groupe mutualiste aquitain de santé

[Téléchargez le communiqué de presse](#)



HABITAT

Naissance du Groupe Arcade-VYV : un modèle unique et innovant

Le 1^{er} juillet 2019, le Groupe VYV et le Groupe Arcade, 4^e bailleur social français, ont officialisé leur alliance. Une alliance inédite et puissante misant sur l'innovation sociale et technologique et plaçant l'humain au cœur de ses actions.

L'objectif de la nouvelle structure est de mettre en commun les expertises de l'habitat et de la protection sociale, en s'appuyant sur trois convictions fortes : logement et santé sont indissociables ; l'habitat doit être innovant ; la priorité est donnée à l'humain.

Les signataires du pacte d'actionnaires du Groupe Arcade-VYV



Debout, de gauche à droite : Stéphane Dedeyan, directeur général du Groupe VYV, François Venturini, président du Groupe Arcade-VYV, Jacques Wolfrom, directeur général du Groupe Arcade-VYV.

Assis, de gauche à droite : Marc Simon, vice-président du Groupe Arcade-VYV, Thierry Beaudet, président du Groupe VYV, Jean-Yves Carrillet, directeur général du Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine, Jean-Christophe Combe, directeur général de la Croix-Rouge française, Hammou Allali, directeur du département ville, immobilier et tourisme de la direction des investissements et du développement local de la Caisse des Dépôts.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur [le site Internet du Groupe Arcade-VYV](#)



[FORCEVYV>, de la promesse mutualiste aux actes

Pour concrétiser sa promesse mutualiste et démontrer son positionnement d'entrepreneur du mieux-vivre, le Groupe VYV a co-construit, avec les équipes politiques et managériales des entités du groupe, un plan de transformation stratégique : [FORCEVYV>. En 21 projets, répondant à trois axes prioritaires, ce plan doit permettre, dès 2020, de créer des synergies au sein de l'ensemble des entités et métiers du groupe pour apporter plus de services aux adhérents, patients, clients, résidents...

Concrétiser la promesse mutualiste...

Au terme d'un important travail collaboratif associant élus et managers, tout au long du premier semestre 2019, le Groupe VYV s'est doté d'un plan de transformation stratégique [FORCEVYV>. Entériné par toutes ses entités, ce plan vise à tenir les engagements portés par sa promesse mutualiste, son texte fondateur, et incarner les valeurs du groupe. Il comprend trois axes prioritaires :

Satisfaire les attentes des adhérents, clients, patients, résidents et **développer des solutions concrètes au service du mieux-vivre**, notamment en déployant une logique de service généralisée.

Garantir aux parties prenantes le fait de **gagner en performance**, en optimisant et développant les capacités de distribution, en généralisant le recours aux outils groupe, en mutualisant les pratiques et outils. Et ainsi pérenniser le modèle du groupe qui concilie performance économique et impact sociétal autour de l'optimisation du dividende social.

Favoriser la transformation en développant des cadres communs en matière d'excellence opérationnelle, de pilotage financier, d'infrastructures et d'innovation.

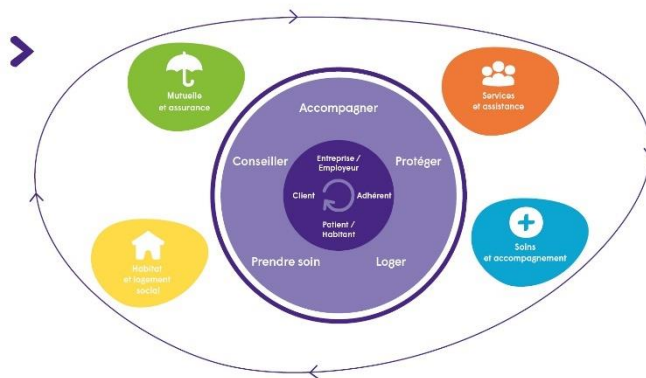
[Présentation de \[FORCEVYV> en vidéo par Stéphane Dedeyan et Thierry Beaudet](#)



Ensemble, entrepreneur du mieux-vivre pour protéger et améliorer la vie

Un modèle reposant sur une logique producteur-distributeur, fondé sur les 4 métiers du Groupe VYV et des infrastructures communes.

Faire système
pour apporter plus de services aux adhérents/clients/entreprises/employeurs/patients/habitants



Faire groupe
pour développer des synergies

Animation et intégration stratégique

Outils et infrastructures mutualisés
Interopérabilité des services dans le respect du consentement et du secret médical, conventionnement de réseaux de soins et partenariats, tiers payant, analyses de devis...

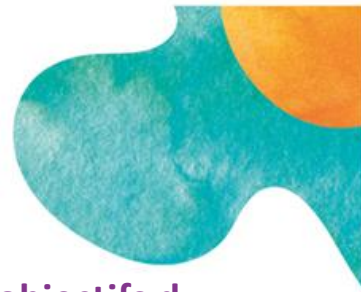
... par des synergies croissantes...

Pour apporter plus de services aux adhérents de ses différentes mutuelles, le groupe entend créer des synergies au sein de l'ensemble de ses entités et de ses métiers. En rassemblant toutes les solutions qu'il propose en santé et assurance, services et assistance, soins et d'accompagnement et habitat et logement social, le Groupe VYV sera en mesure d'apporter des réponses uniques et différenciantes. Pour réussir cette mutation, le plan de transformation stratégique [FORCEVYV> définit des priorités collectives et pose un cadre commun.

« Notre différence, c'est l'accompagnement global de l'adhérent, rendu possible par la taille et la diversité de nos métiers qui permettent une complémentarité sans précédent. »

Thierry Beaudet, président du Groupe VYV.

En faisant groupe, les mutuelles sont devenues interdépendantes et visent un optimum global pour enrichir les services proposés à leurs adhérents, dans une logique de concertation. Cela implique que chaque entité adosse son propre projet au plan de transformation [FORCEVYV> du groupe. Cet arrimage favorise le déploiement progressif des solutions portées collectivement et garantit une cohérence d'ensemble. Charge à l'UMG Groupe VYV de soutenir et coordonner ce mouvement en cohérence, par l'animation d'une réflexion collective permettant d'avancer ensemble et de favoriser l'émergence de synergies croissantes. Car c'est bien le collectif qui doit permettre au Groupe VYV de répondre à son ambition stratégique d'excellence opérationnelle au bénéfice de tous.



... en contribuant à l'atteinte des quatre macro-objectifs du groupe

Le plan de transformation [FORCEVYV> doit également contribuer à atteindre les quatre macro-objectifs du groupe.

- **Le développement des activités**, pour que l'offre du Groupe VYV soit différenciée.
- **Le développement rentable**, en restant attentif aux résultats tant pour répondre aux exigences de Solvabilité 2 que pour optimiser le dividende social du groupe.
- **Le développement de l'engagement**, celui des 10 000 élus et militants mutualistes et des ambassadeurs, de toutes les parties prenantes, en France et en Europe, et celui des collaborateurs.
- **Le développement durable**, pour faire du Groupe VYV un acteur-contributeur d'une croissance respectueuse de tous, facteur d'un réel mieux-vivre plaçant la santé comme une ressource indispensable et un droit fondamental.

Les 3i, composantes de la réussite

Pour faire vivre le projet mutualiste et guider les décisions quotidiennes, trois principes de vie du groupe sont privilégiés, qui s'appuient tous sur la confiance :

Intérêt du groupe

Chacun recherche un optimum global en acceptant qu'il ne soit pas forcément la somme des optimums locaux.

Initiative au plus près du terrain

Chacun applique le principe de subsidiarité, c'est-à-dire que toute décision se prend aussi près que possible du terrain.

Intelligence collective

Recherche collégiale des meilleurs choix, en impliquant autant que possible toutes les personnes concernées.



Les 21 projets [FORCEVYV >

Développer nos solutions concrètes au service du mieux-vivre

- 01 Étendre le champ de nos activités d'assurance
- 02 Préparer le déploiement des premiers « Moments de vie »
- 03 Préparer le déploiement des « Services VYV + »
- 04 Renforcer et structurer l'offre de services
- 05 Renforcer VYV³ dans son rôle central dans le projet du groupe
- 06 Développer les synergies avec Arcade-VYV

[FORCEVYV >

Gagner en performance

- 07 Optimiser et développer nos capacités de distribution
- 08 Ré-internaliser l'assurance prévoyance au sein de Mutex
- 09 Ré-internaliser la gestion d'actifs chez Egamo
- 10 Mutualiser et optimiser notre patrimoine commun de frais généraux
- 11 Optimiser nos ressources d'infrastructure informatique
- 12 Optimiser notre immobilier d'exploitation

Favoriser la transformation

- 13 Définir et donner un cadre de déploiement à notre modèle d'excellence opérationnelle
- 14 Concrétiser les « Engagements réciproques » Groupe/Collaborateurs
- 15* Tous acteurs de la donnée
- 16 Cohérence des systèmes d'information
- 17 Orchestrer l'innovation, tous ensemble
- 18 Approfondir et simplifier la structuration juridique du groupe
- 19 Approfondir la politique de marques du groupe
- 20 Créer des outils de visibilité et d'engagement dans la transformation
- 21 Calibrer notre modèle économique pour maximiser notre impact social

* initialement « Rendre nos systèmes interopérables : PETRA » qui a ensuite fusionné avec le projet 16



Projets d'entités arrimés à [ForceVYV>

HARMONIE MUTUELLE

Lancement de son offre épargne vie

Harmonie Mutuelle et le Groupe VYV ont lancé leur nouvelle offre épargne-vie en octobre 2019. Ce lancement a été le fruit d'une collaboration entre les différentes entités du groupe et a donné lieu à un travail commun inédit.

Le succès de cette nouvelle solution tient à l'implication de tous les acteurs mais aussi au rôle qu'elle joue dans la multi-protection de nos adhérents. Elle présente des atouts solides sur le marché notamment son caractère responsable et utile proposée par une mutuelle attachée à ses valeurs.

Les conseillers d'agence sont les acteurs principaux de cette mise en marché grâce à leur appropriation de cette nouvelle offre et à l'intégration dans leur approche globale des besoins de nos adhérents au quotidien pour toujours mieux les accompagner et les protéger.

« Avec le groupe, nous nous engageons à accompagner nos adhérents tout au long de la vie. Notre offre épargne-vie leur permet de maintenir un niveau de vie décent en cas d'imprévu professionnel ou une fois la retraite venue. »

Stéphane Junique , président d'Harmonie Mutuelle

MGEFI

La téléconsultation médicale : c'est parti

Depuis juillet 2019, les adhérents de la MGEFI bénéficient de la téléconsultation médicale grâce à la plateforme du Groupe VYV : MesDocteurs. Plus 300 000 personnes peuvent dès lors accéder, depuis leur espace adhérent MGEFI, à un médecin sans se déplacer, où qu'ils se trouvent et dès qu'ils en ont besoin. Un service d'autant plus utile pour les adhérents MGEFI qu'ils sont présents sur tout le territoire national où l'offre de soins n'est pas toujours également répartie. Cet accès à des consultations médicales 7j/7, 24h/24, en inclusion de leur contrat et en illimité, vient renforcer l'attractivité de l'offre globale MGEFI pour les fonctionnaires actifs et retraités des ministères Economiques et Financiers.

“Pouvoir proposer un tel service à nos adhérents est une véritable avancée pour eux. Nous leur permettons un meilleur accès aux soins, où qu'ils habitent, en ville comme en zone rurale, en leur offrant, sans surcoût, une mise en contact immédiate avec un médecin qualifié”.

Serge Brichet, président de la MGEFI



MGEN

Refonte du service d'aide à domicile

MGEN a opéré une refonte de ses dispositifs de service d'aide à domicile (SAD) en 2019 afin de proposer une offre remaniée au 1^{er} Janvier 2020. L'objectif est d'apporter une meilleure compréhension des prestations du SAD par l'adhérent, ainsi qu'une plus grande fluidité dans la gestion de ces prestations. Pour ce faire, MGEN a renforcé sa collaboration avec l'assistant RMA en lui déléguant la gestion des SAD. Désormais, les adhérents contactent RMA qui effectue l'analyse de la situation et organise les prestations. Parallèlement, le nombre de dispositifs a été réduit à deux (SAD Assurance et SAD Action Sociale) et certaines prestations ont été revues afin d'améliorer la prise en charge des adhérents en situation de fragilité.

« Simplicité, proximité et efficacité au service du mieux-vivre, tels sont nos engagements pour vivre plus fort la solidarité. »

Roland Berthilier, président du Groupe MGEN

MNT

Co-construction d'une offre dédiée aux agents territoriaux

La MNT a développé en 2019, deux nouvelles offres individuelles en santé et en prévoyance : *MNT Santé* et *MNT Garantie de salaire*. Coconstruite au sein du Groupe VYV avec Harmonie Mutuelle et la MGEN, ces offres assurées par la MNT sont dédiées aux agents des services publics locaux et seront désormais distribuées par les autres mutuelles du Groupe VYV.

Au sein du groupe, il s'agit de la première démarche coordonnée qui concerne la définition et la distribution de produits historiques d'un membre fondateur. *MNT Santé* et *MNT Garantie de salaire* présentent des niveaux de garanties simplifiés et tiennent compte des spécificités liées au statut des agents des services publics locaux.

« Cette démarche permet également d'intégrer les services développés avec le Groupe VYV, comme l'assistance, et d'apporter toujours plus de valeur à nos adhérents. »

Alain Gianazza, président de la MNT

SMACL ASSURANCES

Maîtriser l'absentéisme avec la Box QVT des DRH et dirigeants

Les collectivités sociétaires de SMACL Assurances ont accès à un bouquet de services en ligne centré sur la qualité de vie au travail. La Box QVT propose :

- de réaliser son document unique en ligne,
- de solliciter un plan d'action auprès des services de SMACL Assurances,
- de commander un audit RH proposé par la société HAVASU,
- de générer des benchmarks sur des critères précis (région, taille de la collectivité, ...)
- de consulter de la documentation et des bonnes pratiques.

Le souci de la maîtrise de l'absentéisme dans les collectivités est semblable à celui observé pour les employeurs privés. Aussi, le Groupe VYV choisit d'investir dans la plateforme que SMACL Assurances a initiée en vue de mutualiser l'outil pour les autres mutuelles.

« Dédiée aux DRH et aux dirigeants publics et privés, la Box QVT contribue à une nouvelle approche de la maîtrise durable de l'absentéisme. »

Jean-Luc de Boissieu, président de SMACL Assurances



SOINS ET ACCOMPAGNEMENT

Hospi services : bien préparer l'hospitalisation et le retour à domicile

C'est en partenariat avec RMA, l'assistant du Groupe VYV, que le dispositif Hospi Services a été développé par Hospi Grand Ouest, groupe hospitalier implanté en Bretagne et en Pays-de-la-Loire, dont l'activité s'inscrit dans le pôle soins de VYV3. Son but ? permettre aux patients, en amont, pendant et après l'hospitalisation de garder l'esprit serein, grâce à une écoute, un soutien et une orientation personnalisée, leur permettant de prendre soin de leurs proches, de leurs animaux et de leur domicile. En 2019, dans le cadre du plan de transformation [FORCEVYV>, ce dispositif a été identifié comme l'un des « services + » dont le déploiement sera prioritaire en 2020.

« Ce service est le fruit d'une coopération exemplaire entre les piliers « soins et accompagnement » et « services et assistances » du Groupe VYV. »

Joseph Deniaud, président d'Hospi Grand Ouest

Reportage BFM Life « Comment améliorer l'expérience de l'hôpital »



Développer nos solutions concrètes au service du mieux-vivre

Pour mieux répondre aux attentes et aux besoins des adhérents, clients, patients et habitants et leur apporter des solutions concrètes, le Groupe VYV les accompagne tout au long de leur parcours de vie et de santé. Son ambition : leur offrir une expérience unique et personnalisée grâce au développement de produits et services favorisant le mieux-vivre.

Des activités d'assurance étendues

Les activités d'assurance - santé, prévoyance, épargne-retraite, dépendance, assurance de biens, protection financière - sont le cœur de métier du Groupe VYV. En faisant groupe, ses mutuelles, fortes d'un positionnement sur leurs marchés spécifiques*, peuvent augmenter et diversifier leur offre assurantielle au-delà de la seule complémentaire santé et proposer une réponse globale aux besoins de leurs adhérents.

**entreprises/travailleurs non-salariés/salariés (Harmonie Mutuelle), économie sociale et solidaire (Chorum), fonction publique/ministères de Bercy (MGEFI), autres fonction publique d'État et fonction publique hospitalière (MGEN), fonction publique territoriale (MNT), Antilles-Guyane (Mutuelle Mare-Gaillard), assurance de biens et de responsabilités (SMACL Assurances).*

« Avec les mutuelles et les filiales du groupe, nous avons renforcé notre capacité de création de solutions collectives, innovantes en matière de protection des personnes, des biens et de responsabilité. »

Catherine Touvre, directrice assurance et protection financière du Groupe VYV et directrice générale d'Harmonie Mutuelle

Conserver le leadership en assurance santé

Le Groupe VYV reste le **premier acteur de l'assurance santé** en France avec plus de 10 millions de personnes protégées sur son périmètre de combinaison. En légère hausse, son chiffre d'affaires santé, de 5,6 milliards d'euros, représente près de 74% du chiffre d'affaires global.

L'année a notamment été importante en matière de renouvellement des conventions de participation dans les collectivités territoriale. Sur ce secteur, la MNT figure en tête des opérateurs choisis. Au total, le Groupe VYV compte plus de 25 000 collectivités territoriales.

Après avoir été retenu sur la quasi-totalité des référencements ministériels en 2018, le groupe a poursuivi son développement avec le lancement de nouvelles offres santé et prévoyance en lien notamment avec les trois nouveaux référencements dans ses champs affinitaires des fonctions publiques d'Etat. Il a également fait de la MGEN, sa mutuelle de référence pour la fonction publique hospitalière.



Sur le marché Pro-TPE et entreprises, la production est restée soutenue en 2019, avec une croissance nette du portefeuille d'Harmonie Mutuelle de 52 000 personnes protégées. Sans compter les grands comptes qui ont permis d'enregistrer 70 000 personnes protégées supplémentaires.

« Seule mutuelle 100% dédiée aux structures et entreprises de l'économie sociale et solidaire, Chorum apporte son expertise sur ce secteur dont elle est l'un des acteurs majeurs. »

Thomas Blanchette, président de Chorum

Pour le compte des mutuelles affiliées à l'UMG, le Groupe VYV a en effet en charge d'accélérer le développement commercial des contrats collectifs auprès des grandes entreprises et des collectivités de plus de 2 000 salariés, dans tous ses champs et domaines d'expertises. En 2019, les équipes ont développé une croissance nette de portefeuille de 43 M€ en santé et de 15 M€ en prévoyance.

Au-delà de ces très bons chiffres, et pour la première fois de son histoire, le groupe a servi les intérêts de chacune des mutuelles avec l'acquisition de grands clients tels que ZODIAC (au profit d'Harmonie Mutuelle), l'UCPA (au profit de la MGEN), la Monnaie de Paris (au profit de la MGEFI) et le centre de gestion Pas de Calais (au profit de la MNT).

Chiffres clés 2019

5,6 Mds d'euros de chiffre d'affaires représentant 74% du CA global

+3% de croissance

Parachever une gamme prévoyance différenciante

Deuxième métier assurance du Groupe VYV et de ses entités, **la prévoyance** en est le premier relais de croissance. En faisant de Mutex son outil stratégique de référence en la matière, le groupe permet à ses mutuelles membres d'élaborer et de mettre en œuvre des pistes de convergence. À terme, l'internalisation accrue de l'assurance prévoyance et la construction et le développement de gammes de prévoyance, communes et différenciantes, utilisables par les différents distributeurs du groupe permettront d'augmenter le niveau d'équipement des adhérents, entreprises, travailleurs non-salariés et particuliers.

En 2019, le groupe a notamment lancé une offre garantie des accidents de la vie (GAV) distribuée par Harmonie Mutuelle, fait évoluer des produits de prévoyance individuelle et destinés aux travailleurs non-salariés avec une ambition de digitalisation croissante et de simplification des formalités médicales, et déployé l'offre collective standard pour les associations de l'économie sociale et solidaire et les petites entreprises du secteur social dans le réseau MGEN Solutions.



Chiffres clés 2019

1,7 Md€ de CA assurés et/ou distribués par le groupe dont 1,4 Md€ assuré par le groupe
Top 5 du classement prévoyance 2019 de l'Argus de l'assurance

Accompagner les besoins spécifiques des jeunes

Avec 1,2 million de jeunes adhérents ou ayant droits couverts par ses mutuelles, et fort de la présence de mutuelles étudiantes parmi ses membres, le Groupe VYV a souhaité aller plus loin dans l'accompagnement et la fidélisation de cette population. Convaincu que les jeunes et les étudiants doivent pouvoir bénéficier d'un accompagnement spécifique et d'une prise en compte de leurs besoins propres, le groupe a créé pour eux un univers dédié sous une nouvelle marque : **Yvon**, la première plateforme étudiante mutualiste 100 % digitale.

« L'un des atouts d'Yvon est de proposer des offres qui apportent une réponse globale aux problématiques des étudiants. »

Cédric Chevalier, directeur solutions jeunes du Groupe VYV et directeur général de la MGEL.

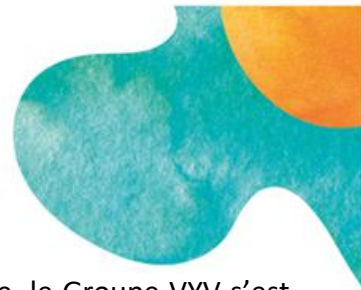
Groupe VYV, promoteur d'une assurance dépendance généralisée

Pour permettre à tous les Français de disposer d'un minimum de revenu face au coût souvent très élevé de la dépendance, le Groupe VYV milite pour une assurance dépendance généralisée. Les principes : un « adossement » contractuel aux couvertures complémentaires santé responsables ; l'absence de sélection médicale afin de couvrir l'ensemble de la population ; une prise en charge de la dépendance totale, alignée sur l'allocation personnalisée d'autonomie (GIR1 et GIR2) ; la prise en charge intégrale des nouveaux dépendants dès la mise en place du dispositif ; une rente significative avec une cotisation accessible.

Le Groupe VYV a réalisé un important travail de modélisation du risque et participé aux groupes de travail FNMF et FFA-FNMF. Ceux-ci ont permis de bâtir ce système par répartition provisionné, géré et piloté par un pool d'assurances associant les pouvoirs publics.

Conception d'une gamme d'offres groupe en épargne retraite

Le Groupe VYV ambitionne de devenir l'un des acteurs de référence de l'épargne retraite, à l'image de la santé et bientôt de la prévoyance. D'où son choix de lancer **une gamme d'offres d'épargne retraite** individuelle et collective groupe, qui permettra à ses mutuelles membres - selon leur choix stratégique - de se diversifier afin de mieux répondre aux besoins de leurs adhérents et clients. En l'espace de dix-huit mois, une cinquantaine de collaborateurs issus de nombreuses composantes du groupe (Mutex, Egamo, UMR, mutuelles de l'UMG...) ou travaillant chez ses partenaires (MAIF Vie, Amundi) s'est mobilisée pour réussir cette nouvelle gamme indispensable à la diversification du groupe et à sa capacité d'action. Elle est progressivement mise à la disposition des mutuelles.



Par ailleurs, pour maîtriser pleinement son pôle épargne retraite, le Groupe VYV s'est doté d'une filiale de courtage, *via* VYV Invest : VYV Protection Avenir. Elle associe notamment MAIF Vie et l'UMR et assure l'interface entre fournisseurs et distributeurs de l'ensemble des offres d'assurance et d'épargne retraite.

« Après le lancement réussi de l'offre épargne vie, l'enjeu de 2020 sera de réussir la mise sur le marché des solutions innovantes, dédiées à la retraite, élaborées dans le cadre de la Loi Pacte. »

Frédéric Bourdon, directeur épargne retraite du Groupe VYV

Accélérer la diversification en assurance IARD

Pour répondre aux besoins de multi-protection de ses adhérents particuliers et ses clients entreprises, en s'appuyant sur l'expertise de la SMACL, les mutuelles du Groupe VYV ont défini une stratégie à court et moyen terme sur les assurances IARD « Incendie, Accidents et Risques Divers ».

À court terme, la priorité est donnée :

- au besoin spécifique des jeunes *via* la mise à disposition sur la plateforme digitale Yvon d'offres IARD (ex : MRH étudiante) ;
- à la protection des biens et responsabilités des professionnels de moins de 20 salariés avec la mise en marché d'une offre Multi Risques Pro par Harmonie Mutuelle en 2021.

La multi-protection des adhérents particuliers *via* des offres IARD est aujourd'hui effectuée par l'inclusion de garanties de protection juridique dans certains contrats santé des mutuelles, et la MNT distribue des offres habitation et automobile.

À moyen terme, le Groupe VYV souhaite pouvoir proposer la possibilité à l'ensemble de ses adhérents de se multi-protéger pour couvrir les biens et les responsabilités de leur famille et leurs proches.

<p><i>Chiffre clé</i></p>

<p>En 2019, la SMACL a réalisé 412,5 M€ de chiffre d'affaires</p>

Expérimenter dans le domaine bancaire

Pragmatique dans sa stratégie de différenciation en matière de solutions bancaires, le Groupe VYV exploite sa connaissance des partenariats existants et réalise des expérimentations. Au-delà des offres permettant de multi-protéger les entrepreneurs, Harmonie Mutuelle a ainsi lancé sa propre **plateforme de financement participatif**.

Investir de nouveaux territoires de développement

Le Groupe VYV envisage de compléter son activité de développement vers de nouveaux territoires *via* trois voies : une activité d'ingénierie à destination des collectivités (ville, agglomération, département, région) visant à assembler les solutions du Groupe VYV et



celles de grandes entreprises, comme cela a été le cas avec **l'appel d'offres d'Angers Loire Métropole** remporté ; des partenariats avec des entreprises clientes ou prospects à partir des savoir-faire du groupe ; un engagement accru à l'international pour notamment rendre ses filières plus actives, se développer en assurance santé en Afrique ou figurer parmi les trois premiers assureurs dans le domaine de la mobilité internationale.

« Le succès de l'appel d'offres d'Angers Loire Métropole témoigne de notre capacité à nous projeter concrètement dans les nouveaux environnements de vie et à créer des solutions innovantes avec les territoires et les plus grandes entreprises de France ».

Jean-Philippe Allory, directeur du développement collectif groupe

Les réalisations

SANTÉ

Quelques résultats par marché

Fonction publique territoriale

MNT. Réponse à près de 80 % des appels d'offres parus. 2 appels d'offres sur 5 remportés

Fonction publique ministères de Bercy

MGEFI. Plus de 11 000 nouvelles adhésions et souscriptions en santé et prévoyance

Autres fonctions publiques d'État et fonction publique hospitalière

MGEN. Plus de 92 000 nouveaux adhérents individuels et collectifs

Marché pro-TPE et entreprises

En un an, une croissance nette du portefeuille d'Harmonie Mutuelle de 52 000 personnes protégées.

Secteur de l'ESS

Avec Chorum, le Groupe VYV couvre 35% de parts de marché du secteur avec près de 24 000 structures adhérentes.



PRÉVOYANCE

Faire la pédagogie de la prévoyance

Parce que la prévoyance est un enjeu fort de la protection sociale mais souffre souvent d'idées reçues et de tabous, y compris chez les professionnels, le Groupe VYV a eu l'idée d'en faire un thème de débat. Le 28 mars 2019, en partenariat avec Libération, une grande soirée sur la prévoyance a réuni quelque 400 participants à Paris. Elle a été l'occasion de faire tomber certains a priori et d'illustrer la réalité et l'importance de la prévoyance dans le quotidien des individus. La soirée s'est poursuivie avec un Forum Rebondir, animé par le journal Libération sur le thème « Le rebond », cette capacité qui permet à l'humain de se relever après un drame. Dans son intervention de clôture, et dans une tribune dédiée "Ouvrons de nouvelles solidarités", Stéphane Junique, vice-président délégué du Groupe VYV et président d'Harmonie Mutuelle, a fait part de sa vision du rôle des mutuelles dans la construction d'une société plus prévoyante et plus solidaire.

Pour prolonger ce travail, un hors-série a été diffusé sur BFM Business les 30 et 31 mars 2019 sur le rôle de l'entreprise dans la prévoyance. Le Groupe VYV entend poursuivre cette dynamique en 2020.

ASSURANCE

Yvon, la plateforme mutualiste étudiante 100 % digitale

Pour apporter une protection sociale complète et accompagner les besoins spécifiques des jeunes, le Groupe VYV a lancé en juillet 2019 Yvon. Cette plateforme mutualiste 100% numérique propose aux étudiants de 16 à 29 ans une gamme d'offres d'assurance (assurance étudiante, complémentaire santé, et offre santé internationale) et de services (coach budget, assistance, téléconsultation...). Conçu et développé en mobile first, Yvon privilégie des codes graphiques dans la tendance du moment. Et parce que les démarches doivent être simples et rapides, toutes les offres peuvent être souscrites en quelques clics, avec l'ensemble des documents dématérialisés. Une offre innovante récompensée par un trophée d'or de l'innovation marketing lors des trophées de l'assurance 2019.

« Yvon, c'est bien plus que des offres, c'est la création d'un univers complet pour le bien être des jeunes. »

Maxime Thorigny, président de la commission jeunes

Pour en savoir plus, rendez-vous sur le portail Yvon



ÉPARGNE RETRAITE

Une offre complète

Lancée fin 2019, la gamme d'offres d'épargne retraite individuelle et collective du Groupe VYV est progressivement mise à la disposition des mutuelles. La « retraite en points » est distribuée par la MGEN, l'assurance vie », les offres d'épargne salariale inter-entreprises (PEI PERCO-I Pacte compatible) par Harmonie Mutuelle, tandis que Chorum distribue les indemnités de fin de carrière. A terme, la gamme épargne retraite du Groupe VYV intégrera des offres individuelles et collectives à destination des salariés du privé, des fonctionnaires, des travailleurs indépendants, des retraités ainsi que des populations défavorisées.

Chiffres épargne retraite :

- 300 contrats épargne vie vendus en 10 semaines
- 400 contrats retraite en points vendus en 5 mois

ENTREPRISES

Expérimenter le financement participatif

Harmonie Mutuelle, acteur du champ de l'interprofessionnel au sein du Groupe VYV, a retenu Les Entrepreneurs pour travailler sur une expérimentation en matière de financement participatif. L'idée : mettre à disposition d'entreprises TPE-PME un accès rapide à des fonds, les aider à développer leur notoriété et à se faire connaître auprès des banques grâce à un financement complémentaire, ou encore financer des projets immatériels. Une plateforme digitale co-brandée Harmonie Mutuelle—Les Entrepreneurs communique auprès des entreprises cibles afin de tester leur appétence.

DÉVELOPPEMENT

Le Groupe VYV, co-créateur du premier territoire intelligent

Après s'être adressé directement à ses clients individuels (BtoC) et collectifs (BtoB), le Groupe VYV identifie désormais un nouveau client : « le territoire » (BtoT). Emblématique de ce nouveau positionnement, son implication dans la co-création du premier territoire intelligent de France, suite à l'appel d'offres d'Angers Loire Métropole. Au sein d'un groupement piloté par Engie, où Suez et La Poste sont parties prenantes, le Groupe VYV intervient à deux niveaux. Tout d'abord, la fourniture d'une plateforme d'interopérabilité et de confiance — interconnectée à la plateforme globale d'Engie —, qui permet de croiser en toute sécurité les données métiers et celles à caractère personnel pour produire des services de santé/bien-être personnalisés. En créant ensuite, à la demande de l'agglomération angevine, de nouveaux services santé/bien-être, en faveur par exemple du lien social (*via* Ressources Mutuelles Assistance), de l'accès aux soins (téléconsultation *via* Mes Docteurs) ou du maintien à domicile (avec Novaxès qui a depuis fusionné avec Senior Adom).



Une dynamique servicielle qui se poursuit

Être à l'écoute des clients et répondre à leurs besoins, leurs événements ou situations de vie, de manière concrète et adaptée, en proposant des offres de services utiles et personnalisées : c'est l'ADN du Groupe VYV. Face aux enjeux sociodémographiques et sociétaux, il développe des offres de services novatrices, adaptées aux nouveaux usages et progressivement enrichies : assistance et téléassistance, accompagnements individualisés, santé et qualité de vie au travail, conventionnement avec les professionnels de santé...

« Notre mission est de faciliter la vie et de contribuer au mieux-vivre de tous et de chacun. »

Catherine Adam, directrice déléguée à la direction des services et directrice de l'assistance du Groupe VYV.

Des services au bénéfice du mieux-vivre

Le Groupe VYV a mis en place en 2019 un observatoire sur le mieux-vivre des Français en partenariat avec la société d'études sociologiques SocioVision. Si 56 % des personnes interrogées sont satisfaites de leur qualité de vie, elles aspirent à l'améliorer, à la maison comme au travail. Et plébiscitent certains services « mieux-vivre » pour elles ou leurs proches : garde d'enfants, aides pour les proches dépendants, coaching pour l'arrêt du tabac... Le Groupe VYV y répond en continuant d'enrichir **son offre de services** pour être utile à tous et à chacun de manière concrète, personnalisée et adaptée à chaque situation.

Convergence toute pour les réseaux de soins

Après le lancement, en 2018, du premier réseau commun en ostéopathie, Kalixia Ostéo, le Groupe VYV a travaillé en 2019 à la convergence des réseaux optique pour créer **Kalixia Optique**. Opérationnel depuis janvier 2020, il compte plus de 6 600 centres optiques partenaires. Intégrant la réforme 100% santé, Kalixia dentaire a remplacé Kalivia dentaire. Tandis que les réseaux d'audioprothèse Kalivia audio et Audistya convergeront pour donner naissance à un nouveau réseau, Kalixia Audio en 2021.

Au-delà de la convergence des conventionnements, le Groupe VYV travaille à une convergence des solutions techniques de tiers payant adossés aux réseaux. C'est ainsi qu'une nouvelle solution de tiers payant dédiée aux professionnels de santé, Oxantis, a été mise en place pour Kalixia Optique. Les travaux se poursuivent en 2020 au niveau des autres réseaux.

Avec 18 millions de bénéficiaires, Kalixia est la première plateforme française de réseaux de soins



Tous les centres dentaires, optique et audition de VYV³ adhèrent à Kalixia.

Déploiement de MesDocteurs

Après Harmonie Mutuelle, le Groupe VYV a poursuivi en 2019 le déploiement de sa **solution de télémédecine MesDocteurs** auprès de la majorité de ses entités : MGEFI, MGEN (Affaires sociales), MNT (nouvelle offre Santé), auprès d'Yvon et des mutuelles de VYV Partenariat (Mutuelle des Scop, Michelin, France Maritime, MPOSS, Fraternelle). Le Groupe VYV a ainsi mené 25 chantiers pour permettre l'accès au service de téléconsultation à 869 000 adhérents supplémentaires. Dans le même temps, la solution MesDocteurs était déployée dans des établissements de VYV³, afin de permettre un suivi à distance des patients.

Chiffres clés 2019

4,4 millions d'utilisateurs
+12 000 téléconsultations réalisées
80 % de taux de satisfaction moyen



Vers une assistance augmentée

Au-delà des remboursements de soins, l'assistance joue un rôle essentiel pour accompagner les adhérents des mutuelles du groupe devant faire face à un aléa de la vie. Unique assistant mutualiste en France, Ressources Mutuelles Assistance (RMA) est devenu en janvier 2019, l'outil commun et principal de l'ensemble des structures du Groupe VYV. Il déploie des solutions d'assistance inédites et ambitieuses auprès des entités du groupe pour répondre à l'évolution du système de prise en charge des soins et aux nouveaux besoins des Français. En 2019, RMA a traité près de 350 000 appels et ouvert plus de 255 000 dossiers. En parallèle, RMA continue d'offrir ses prestations aux autres acteurs du marché.

[Vidéo interrégionales sur RMA](#)

Des solutions e-santé pour un accompagnement durable

Grâce à une méthode unique de prise en charge préventive, **la plateforme e-santé Vivoptim** du Groupe VYV s'est enrichie de nouveaux dispositifs et de services d'accompagnement personnalisés. L'alliance délicate du digital et de l'intervention de professionnels de santé (infirmiers, diététiciens, éducateurs sportifs, tabacologue...) par téléphone, tchat ou visioconférence permet de proposer aux adhérents ou patients un accompagnement efficace sur différentes thématiques. Et contribue à modifier leurs habitudes de vie néfastes pour la santé, tout en optimisant leur bien-être et leur qualité de vie.

Chiffres clés 2019

130 800 personnes ont évalué leur risque de santé cardiovasculaire
+17 000 d'entre elles sont accompagnées

La téléassistance, une sécurité pour les plus fragiles et leurs aidants

Le Groupe VYV propose une offre de téléassistance élargie. Elle permet une prise en charge immédiate en cas de chute ou de malaise via un plateau d'assistance disponible 24h/24 et 7j/7, mais aussi une écoute à tout moment, quel que soit le motif de l'appel. L'offre s'enrichit d'un service de bilan et d'accompagnement psychosocial. Plusieurs options existent : la téléassistance à domicile — déclenchable par un bouton d'urgence — avec Novaxès, **la téléassistance connectée avec Senior Adom** — un algorithme et des capteurs de mouvements identifient des situations anormales au domicile et déclenchent automatiquement l'alerte — ou encore la téléassistance mobile. À noter qu'un projet de rapprochement entre les deux structures a été initié en 2019.

Un accompagnement personnalisé pour les employeurs

Afin de conjuguer performance économique et bien-être des salariés, le Groupe VYV a conçu en 2019 **une offre de services élargie en santé et qualité de vie au travail**. Les champs d'action : l'accompagnement stratégique de l'employeur sur la QVT, la santé au travail et la prévention des risques professionnels et le développement de la santé individuelle. Les outils peuvent être digitaux (portail communautaire d'échanges, guides, diagnostics, coaching, formations...) et les interventions en milieu de travail s'appuient sur un réseau d'intervenants experts et qualifiés par le Groupe VYV. Les



employeurs bénéficient ainsi d'un accompagnement sur-mesure pour leur permettre de comprendre et d'agir durablement sur leur performance globale.

[Vidéo émission BFM Life « Bien-être des salariés, moteur de performance de l'entreprise ? »](#)

Les réalisations

SERVICES

Vive les services !

Entrepreneur du mieux-vivre, le Groupe VYV développe l'approche par services pour accompagner les parcours de vie, jusqu'à en faire l'un de ses quatre métiers. En complémentarité et en coordination avec les offres d'assurance, de soins et d'habitat, il apporte des réponses concrètes et adaptées aux nouveaux usages. Le groupe investit ainsi dans l'enrichissement du patrimoine des services d'assistance et d'accompagnement comme dans la conception de nouveaux services toujours plus innovants et solidaires. Son ambition est de réinventer ses métiers pour anticiper les enjeux sociétaux et technologiques de demain.

« La culture services doit imprégner tout le groupe ; les réalisations concrètes en sont un levier, les élus de la commission services, et plus largement tous les militants des entités, en sont l'autre. »

Marie-Pierre Le Breton, présidente de la commission services aux adhérents

Pour en savoir plus, téléchargez [le guide des services du Groupe VYV](#)

CONVENTIONNEMENT

Succès du référencement de Kalixia Optique

Opérationnel depuis le 2 janvier 2020, le réseau Kalixia Optique est issu de rapprochement des réseaux Kalivia Optique et Optistya. Grâce à l'expertise de ses 6 600 opticiens partenaires, et au référencement d'un panel de douze verriers, Kalixia Optique garantit à ses bénéficiaires des prestations de qualité, l'accès au tiers payant et la modération des éventuels reste à charge.

Parmi les nouveautés du réseau, Kalixia optique permet l'accès à une analyse de devis avec une réponse à l'assuré en temps réel, et demande systématiquement la prise de mesure digitale pour une plus grande précision et un confort optimisé des porteurs pour les verres progressifs individualisés.

Chiffre clé : 6 600 opticiens partenaires

Vidéo de l'émission BFM Life « Des réseaux pour payer moins cher »



TÉLÉMÉDECINE

Faciliter l'accès aux soins

Enjeu structurant du système de santé, la télémédecine doit permettre à la fois de lutter contre la désertification médicale et favoriser l'accès à la santé pour tous. Le Groupe VYV a fait le choix d'investir dans de nouvelles solutions pour apporter toujours plus de services aux adhérents et se positionner comme acteur de la santé de demain.

Grâce à son réseau de médecins généralistes et spécialistes, la solution de télémédecine du Groupe VYV, MesDocteurs, apporte 7j/7 et 24h/24 une réponse immédiate à toutes les questions de santé sans prise de rendez-vous ni délai d'attente de diagnostic.

Chiffre clé : plus de 150 000 mises en relations réalisées depuis sa création en 2015

[Vidéo téléconsultation médicale](#)

PRÉVENTION

Vivoptim, la plateforme e-santé

Le programme de santé connectée dédié à la prévention et à la gestion du risque cardiovasculaire, Vivoptim, vise à prévenir la survenue d'événements tels les infarctus, accidents vasculaires cérébraux... mais aussi à mieux gérer la maladie et éviter les complications qui lui sont liées. Connaissance des facteurs de risque, observance, nutrition, activité physique adaptée, gestion du stress, troubles du sommeil... Véritable coach santé au quotidien, Vivoptim propose des parcours et solutions de prévention simples, évolutifs et adaptés au profil de chacun. Le dispositif s'appuie sur quatre outils : une plateforme numérique sécurisée accessible au participant, une équipe de coachs santé ; des contenus variés et adaptés aux objectifs santé de chacun, une application mobile permettant de montrer à son médecin ou équipe de soins les progrès réalisés au fur et à mesure.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur [le site Vivoptim](#)

[Vidéo Vivoptim](#)

TRAVAIL

Prévenir l'absentéisme et favoriser la QVT

Dans le cadre de son offre de services en qualité de vie au travail, le Groupe VYV a imaginé un dispositif complet d'accompagnement en gestion et maîtrise de l'absentéisme. Cet accompagnement permet aux employeurs, gestionnaire RH de comprendre, d'identifier les causes pour agir et répondre aux enjeux du maintien et du retour à l'emploi. Cela va du diagnostic personnalisé via un outil de statistique innovant à la construction d'un plan d'action éclairé associant des services et des actions d'accompagnement des managers, collectifs de travail et collaborateurs.

Expérimenté auprès de plus de 1 500 collaborateurs d'Harmonie Mutuelle, l'accompagnement à la reprise du travail, opéré par RMA pour les salariés en arrêt de plus de 90 jours, a bénéficié ainsi à 35 salariés dont les ¾ l'ont recommandé. Ce service « accompagnement » a notamment été adopté par une entreprise cliente de plus de 2 600 salariés.



ASSISTANCE

RMA, le spécialiste de l'assistance aux personnes

Tisser avec chaque bénéficiaire une relation personnalisée, bienveillante et centrée sur l'écoute afin de répondre au plus juste aux attentes et besoins survenant dans toutes les situations de vie : c'est la mission de RMA (Ressources Mutuelles Assistance). L'assistant mutualiste construit ses services en privilégiant la relation humaine et les valeurs d'éthique, de solidarité et de proximité. Il écoute, conseille, oriente et coordonne les services pour accompagner les personnes dans toutes les situations de vie. RMA compte aujourd'hui 77 organismes clients et couvre plus de 7 millions de familles, soit quelque 13 millions de personnes protégées.

Vidéo RMA

Chiffre clé : 96,5 % de taux de satisfaction adhérents

TÉLÉASSISTANCE

La téléassistance dernière génération avec Senior Adom

Avec Senior Adom, le Groupe VYV se positionne en matière de téléassistance sur la technologie de l'actimétrie. A la croisée de l'internet des objets et de l'intelligence artificielle, cette formidable solution permet sans rien à porter, sans caméra ni appareil photo, de détecter automatiquement - via des capteurs et des algorithmes auto-apprenants - des situations à risque (chutes, malaises...), des anomalies de comportement (sortie de nuit, non retour au domicile avant une heure donnée, température anormale dans l'habitat, activité nocturne anormale...). Des événements qui permettent aux aidants ou au personnel médical et paramédical d'anticiper des situations délicates ou la dégradation des capacités de la personne aidée.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur [le site Internet de Senior Adom](#)



Favoriser l'accès à une offre de soins et d'accompagnement qualitative et innovante

VYV³ porte la stratégie de développement de l'offre de soins et d'accompagnement du Groupe VYV et occupe une place centrale dans son modèle à haute valeur relationnelle. VYV³ agit au quotidien, avec l'ensemble des acteurs du groupe, pour renforcer l'accès aux soins de la population. Son ambition est de développer dans les territoires une offre de qualité, innovante, accessible à tous et adaptée aux besoins de chacun. Pour y répondre, les élus et les collaborateurs de VYV³ ont consacré l'année 2019 aux travaux d'élaboration du nouveau projet stratégique.

« VYV³ est l'offre de soins et d'accompagnement du Groupe VYV. Au quotidien, nos entités membres agissent concrètement et efficacement au service de l'égalité d'accès aux soins dans les territoires, renforçant et légitimant le positionnement d'acteur de santé globale du groupe. »

Stéphane Junique, président de VYV³ et vice-président délégué du Groupe VYV

Chiffres clés 2019

1^{er} opérateur privé non lucratif de soins et d'accompagnement

Plus de 1 200 structures de soins et d'accompagnement dans 76 départements

1,8 Md€ de chiffre d'affaires

3 pôles : soins – accompagnement - produits et services

Construire le nouveau projet stratégique de VYV³

En 2019, VYV³ s'est engagée dans une démarche de construction de son nouveau projet stratégique pleinement arrimé au plan de transformation du Groupe VYV. Trois parlements de l'offre de soins et de services se sont réunis pour identifier, partager, débattre et prioriser les grands enjeux sanitaires, médico-sociaux, technologiques, économiques et sociétaux et définir les premières pistes d'orientations stratégiques. Placée sous le signe de la co-construction, cette première phase de travail s'est achevée en novembre 2019 par la présentation des travaux lors de la première édition des **assises de l'offre de soins et de services du Groupe VYV**. Poursuivie en 2020, la construction stratégique s'achèvera avec la conception des plans de financement puis l'appropriation du projet par les entités membres pour sa déclinaison au niveau territorial.

[Vidéo de présentation de VYV³](#)



Renforcer la présence auprès des territoires

Parallèlement à l'accueil de nouvelles entités, comme **le Pavillon de la Mutualité en Gironde**, les processus de régionalisation se sont poursuivis en Centre Val de Loire et Bretagne, ouvrant la voie à une nouvelle organisation des soins et d'accompagnement dans ces régions. Des discussions se sont engagées avec d'autres unions territoriales telles que le Limousin et la Normandie.

Innover et développer les activités, offres et services

Déploiement des techniques d'empreinte optique dans les centres dentaires ; ouverture, début 2020, du nouveau centre ambulatoire de soins ostéo-articulaires de la MGEN dans le cadre du dispositif innovation santé dit « article 51 » ; mais aussi lancement réussi de **la nouvelle marque de montures de lunettes Juste**, et changement d'enseigne du réseau d'optique et d'audition mutualistes, devenu « Ecouter Voir »... : 2019 aura été une année riche d'innovations, mais aussi de croissance

Pour consolider sa couverture territoriale, Harmonie Ambulance a lancé son réseau de franchises et la Maison des Obsèques a continué sa politique de croissance externe. Enfin, Harmonie Médical Service Grand Ouest et Grand Est ont fusionné en une seule entité.

Chiffre clé

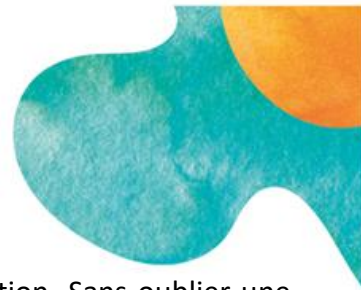
149 implantations pour La Maison des Obsèques (agences et funérariums)

Contribuer à la transformation du système de santé

Soucieuses d'anticiper l'évolution des besoins en santé et de relever les défis technologiques qui bouleversent notre société, les entités membres de VYV³ ont redoublé d'initiatives. Ainsi, la Mutualité française Finistère Morbihan porte **un projet d'innovation lié au handicap**, tandis qu'en s'appuyant sur l'expertise petite enfance de VYV³, Harmonie Mutuelle expérimente la commercialisation de l'offre « **La Crèche Gagne l'Entreprise** » à destination des entreprises qui souhaitent valoriser leur capital humain. D'autres entités ont organisé ou parrainé des événements majeurs. À l'image de la deuxième rentrée innovation mutualiste d'HGO, sur « Le patient au cœur de l'innovation » ou encore du colloque « En mode senior » où VYV³ Pays de La Loire a présenté notamment le dispositif innovant Philémon pour les personnes âgées en perte d'autonomie à domicile, conjuguant domotique, actimétrie, téléassistance et téléconsultation.

Accompagner la performance des entités membres de VYV³

Au service de ses entités membres, VYV³ les accompagne dans leurs missions au plus près des territoires et contribue à l'amélioration de leur performance économique et sociale. Début 2019, VYV³ a fait évoluer son organisation autour de quatre grands domaines : développement et territorialité, ressources et supports, offres et métiers, transformation et pilotage. Dans un contexte d'exigences de performance renforcées, de nouvelles étapes ont été franchies en vue de la convergence vers le socle commun de référentiels/pratiques/outils, de la conception d'une politique managériale



commune et de développement d'une culture projet et innovation. Sans oublier une fonction développement durable, créée au niveau national.

« Avec notre développement territorial continu, la densification de notre offre dans des régions fortes et l'affirmation de nos priorités stratégiques sur l'enfance, l'autonomie et le premier recours, les dirigeants élus et salariés de VYV3 souhaitent positionner l'offre de soins et d'accompagnement au cœur de [FORCEVYV], pour compléter les solutions de mieux vivre du Groupe. »

Philippe Cotta, directeur général de VYV³ et directeur général délégué du groupe VYV

Les réalisations

SOINS ET ACCOMPAGNEMENT

Premières assises de l'offre de soins et services

Organisées le 19 novembre 2019, les premières assises de l'offre de soins et de services du Groupe VYV ont permis aux 400 élus de l'ensemble des entités du groupe de mieux connaître les multiples facettes de VYV³, les enjeux stratégiques de ses pôles, sa place dans le groupe et ses réponses face aux mutations actuelles du système de santé. À cette occasion, trois axes de développement ont été entérinés :

- développer les soins de premiers recours et intégrer les communautés professionnelles territoriales de santé pour faciliter le lien ville/hôpital ;
- innover et croître dans le domaine des services à domicile pour favoriser l'autonomie de personnes âgées et handicapées ;
- développer et nouer des partenariats dans le domaine de la petite enfance et mieux accompagner la parentalité.

Le « Manifeste de l'offre de soins et de services », y a par ailleurs été dévoilé. Fruit du travail collégial des élus et collaborateurs, il formule l'identité, les convictions et les engagements de VYV³ quant à l'évolution de l'actuel système de santé et aux enjeux liés à l'accès aux soins. C'est également au cours de ces assises que le changement de nom – de VYV Care à VYV³ - a été officialisé.

Téléchargez [le manifeste](#)

[Vidéo des assises de l'offre de soins et services](#)



OPTIQUE

JUSTE : la première marque écoresponsable de montures mutualistes

En phase avec son temps, la marque JUSTE conjugue innovation, qualité, écoresponsabilité et accessibilité, sans jamais oublier le style ! Ses montures labellisées d'Origine France Garantie résultent d'un équilibre entre technicité et artisanat.

La marque JUSTE est distribuée exclusivement dans le réseau Écouter Voir. Son lancement est intervenu en juin 2019, un mois après l'ouverture d'une centrale d'approvisionnement et de logistique dédiée à l'ensemble des 221 magasins d'optique de VYV³. Ces deux dispositifs constituent une nouvelle étape de la transformation de la filière optique.

[Vidéo Juste](#)

HANDICAP

HIT : faire du handicap un levier d'innovation

Porté par Lorient Agglomération, le centre mutualiste de rééducation et de réadaptation fonctionnelles de Kerpape (Mutualité française Finistère Morbihan, membre de VYV³) et ID2Santé, le projet HIT doit entrer en phase opérationnelle dès 2020. L'objectif : faire du handicap un levier d'innovation sociale et technologique au service des citoyens, tout en favorisant l'attractivité économique du territoire. Sa mise en place sur une période de huit ans permettra de concrétiser de nombreuses actions, comme la création du « CoWork'HIT », un centre d'expertise et de ressources sur le handicap au sein du centre de rééducation de Kerpape, ou encore le soutien au développement d'une vingtaine d'entreprises et startups dédiées aux innovations dans ce domaine. HIT fait partie des 24 projets retenus par le gouvernement dans le cadre de territoires d'innovation, au sein du Programme d'investissements d'avenir, et fédère déjà une quarantaine de partenaires (collectivités, institutionnels, académiques, entreprises, startups, associations...).

PETITE ENFANCE

La crèche gagne l'entreprise, un dispositif partenarial inédit

Comment une entreprise peut-elle financer puis mettre simplement et rapidement des places de crèche à disposition de ses salariés ? *Via* une plateforme digitale dédiée : la crèche gagne l'entreprise. Les salariés ont ainsi la possibilité de rechercher les crèches proches de leur domicile ou de leur lieu de travail, d'identifier les places disponibles avant de déposer une demande de place en ligne. La crèche gagne l'entreprise sera expérimentée jusqu'à la fin d'année 2020, pour un déploiement généralisé en 2021. Ce dispositif illustre l'ambition mutualiste d'accompagner à la fois les directions des ressources humaines dans leur politique de bien-être au travail et de responsabilité sociétale d'entreprise et les adhérents dans les moments-clés de leur vie. Par son fonctionnement et son modèle, il constitue une solution clé en main inédite sur le marché. Ainsi, de l'évaluation fine du besoin à la mise en place auprès des salariés bénéficiaires, « La crèche gagne l'entreprise » offre un accès simplifié et une expérience digitale globale aux jeunes parents salariés, aux employeurs et aux structures d'accueil de l'enfant.

[Vidéo interrégionales Main dans la main](#)

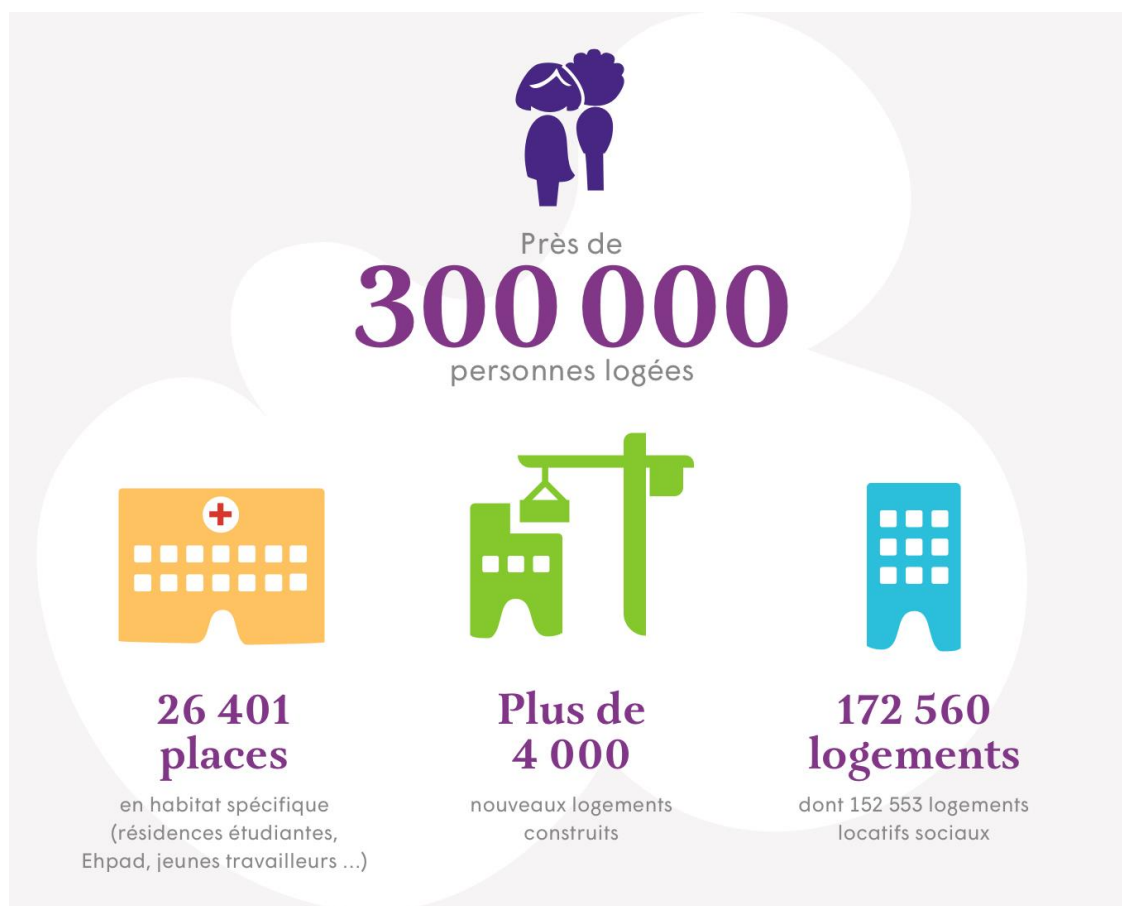


L'ambition du logement santé avec le Groupe Arcade-VYV

Plus encore qu'un déterminant de santé, l'habitat est une condition essentielle du mieux-vivre. Il doit prendre en compte les spécificités des territoires et les parcours de vie de chacun. Le Groupe Arcade et le Groupe VYV ont associé leurs expertises de l'habitat et de la protection sociale afin de construire un modèle unique et innovant d'habitat social.

« Le Groupe Arcade-VYV a vocation, au sein du Groupe VYV, en conservant son rôle de spécialiste de l'habitat, à promouvoir une offre de logement, qui concilie avec agilité la santé et le logement au profit du plus grand nombre, en y associant une offre de produits et services à forte valeur ajoutée. »

François Venturini, président du Groupe Arcade-VYV





L'habitat et le logement social : un nouveau métier du Groupe VYV

Le Groupe Arcade-VYV est issu du rapprochement entre les groupes VYV et Arcade (lien vers tuile dans la partie un groupe attractif), avec un objectif : faire émerger des solutions innovantes à travers un nouveau dispositif associant l'ensemble des savoir-faire de l'habitat à une palette de services liés à la santé.

[Montage vidéo émission BFM Life « Le logement déterminant de santé »](#)

Aujourd'hui, le Groupe Arcade-VYV s'affirme comme le quatrième métier du Groupe VYV aux côtés de la mutuelle et l'assurance, des services et de l'assistance, et des soins et de l'accompagnement avec trois convictions fortes :

- le logement et la santé sont indissociables et les réponses apportées doivent prendre en compte les parcours de vie pour accompagner chacun, sans exclusion ;
- l'habitat doit être innovant et proposer des logements connectés, tout en prenant en compte les enjeux de développement durable et de climat ;
- la priorité doit être donnée à l'humain, en assurant une présence au plus près des territoires.

Acteur au plus près des réalités locales

Implanté solidement sur l'ensemble du territoire métropolitain, avec 32 filiales sur 86 départements, le Groupe Arcade-VYV bénéficie d'une proximité forte et d'une maîtrise des enjeux d'habitat et de santé. Dans les cinq ans à venir, le groupe s'est fixé de produire 10 000 logements par an, d'assurer 30 000 attributions et de réaliser 1,6 milliard d'euros d'investissement dans les territoires.

Un modèle unique d'habitat social

Le Groupe Arcade-VYV construit un modèle unique et innovant d'habitat social au service du mieux-vivre autour de trois axes d'intervention : la recherche, sur des thèmes comme celui de la prévention des chutes à domicile, la construction neuve et le maintien à domicile. Un exemple emblématique de la politique de construction neuve est le lancement fin 2020, à Carrières-sous-Poissy (Yvelines), d'un **ensemble intergénérationnel** comprenant des logements en résidence services seniors et une crèche. Quant à la démarche sur le maintien à domicile, elle est illustrée par deux opérations en cours : la **réhabilitation d'un béguinage à Communay** (Rhône) et l'édification d'une résidence de 35 logements à vocation sociale à Baden (Morbihan). Ce dernier projet proposera, fin 2020, un habitat permettant à une population senior de cohabiter au sein d'une résidence tout en favorisant le lien social et la sécurité. Cette résidence sera gérée et animée par la Mutualité française Finistère Morbihan (membre de VYV³), Il s'agit là de premières concrétisations du rapprochement entre le Groupe Arcade et le Groupe VYV.



Pour la première fois en septembre 2019, le Groupe VYV était présent au salon H'Expo du congrès HLM dédié aux professionnels de l'habitat. Sur un stand commun avec la MNT et SMACL Assurances, le groupe a ainsi eu l'opportunité de mettre en avant le logement, son quatrième métier porté par le Groupe Arcade-VYV. L'occasion également pour François Venturini et Jacques Wolfrom, respectivement président et directeur général du Groupe Arcade-VYV, d'intervenir sur le thème « HLM demain, quelles organisations, quels partenaires ? ».

Les réalisations

HABITAT

Mission interministérielle pour un habitat inclusif harmonisé en France

Le Premier ministre a confié en novembre 2019 à Jacques Wolfrom, directeur général du Groupe Arcade-VYV, une mission visant au déploiement à grande échelle de l'habitat inclusif. Un signe de reconnaissance des savoir-faire réels des équipes du groupe en matière de logement inclusif et, plus largement, de logement social, mais aussi de la grande confiance accordée dans l'alliance scellée avec le Groupe VYV autour du logement-santé au service de ceux qui en ont besoin. Dans un calendrier compatible avec la réforme prévue du grand âge et de l'autonomie, la mission consiste à « faire décoller » de façon plus dynamique et plus structurée les propositions d'habitats inclusifs pour les personnes âgées ou en situation de handicap, en assurant la soutenabilité financière de cet essor. Cette politique s'inscrit dans une réflexion plus large portant notamment sur l'aménagement du territoire, la rénovation de bâtiments existants, les nouvelles formes d'habitat, les mobilités et les initiatives intergénérationnelles...

« Je suis fier de m'être vu confier cette mission aux côtés de Denis Piveteau. Cela vient reconnaître les savoir-faire du Groupe Arcade, mais aussi de la grande confiance accordée dans l'accord scellé récemment avec le Groupe VYV autour du logement-santé au service du plus grand nombre. »

Jacques Wolfrom, directeur général du Groupe Arcade-VYV

HABITAT

Construction intergénérationnelle à Carrières-sous-Poissy

En avril 2019, le Groupe Arcade-VYV a remporté à Carrières-sous-Poissy (Yvelines) un appel d'offres pour un projet intergénérationnel de construction de 86 logements en résidence services seniors et d'une crèche de 60 berceaux. Un établissement qui favorisera les échanges et le lien social grâce à des espaces de vie communs entre les personnes âgées et les enfants.

Deux entités du Groupe VYV sont porteuses de ce projet dont les travaux débuteront fin 2020 : VYV³ Île-de-France et le Groupe Arcade-VYV, via sa filiale Arche Promotion. Une belle illustration de la complémentarité des différents métiers du groupe.

Chiffre clé : 700 m² d'espace commun



HABITAT

Le béguinage à Communay, pour le maintien à domicile

Le projet de béguinage — en référence à ces lieux communautaires nés au Moyen-Âge dans le Nord de l'Europe — lancé à Communay (Rhône) est un ensemble de huit logements pavillonnaires réservés aux séniors pour vivre une retraite chez soi en toute autonomie. Ce groupe de maisons individuelles est organisé autour d'une maison commune, lieu d'échanges et de convivialité réservée aux activités des locataires, dans l'esprit de hameau. Le projet a fait l'objet d'une concertation avec la population riveraine.

Vidéo interrégionales

Pour en savoir plus sur le maintien à domicile : retrouvez [l'émission BFM Life « Comment maintenir l'autonomie des seniors ? »](#)



Fédérer les forces du groupe autour de moments de vie

En tant qu'entrepreneur du mieux-vivre, le Groupe VYV s'attache à rester au plus près des besoins des individus pour mieux s'inscrire dans leurs parcours de vie tout en apportant des réponses aux enjeux sociétaux. Pour cela, le groupe cherche à assembler l'ensemble de ses activités et solutions dans une logique de service généralisée afin d'apporter des réponses uniques, différenciantes et globales à ses adhérents et clients.

« La démarche autour des moments de vie concrétise notre volonté de faire groupe pour apporter des réponses globales et personnalisées au service du mieux-vivre. »

Valérie Bompard, directrice de la transformation stratégique

Des « moments de vie » au cœur du modèle à construire

L'ambition vise à construire un modèle où le client (adhérent, employeur public et privé, patient, résident...) est au centre et où il tire parti de toutes les composantes du groupe pour être accompagné sur l'ensemble de ses besoins. L'objectif est de fédérer les forces du groupe afin de faire vivre une expérience unique et personnalisée reposant sur les quatre métiers du groupe : mutuelle et assurance, services et assistance, soins et d'accompagnement, habitat et logement social.

Sur plusieurs moments de vie identifiés comme prioritaires, le Groupe VYV s'est attaché en 2019 à recenser les savoir-faire de l'ensemble de ses entités avant de travailler à leur combinaison pour pouvoir développer des réponses complètes et innovantes.

Un premier parcours déployé dès 2020

Pour construire une approche commune, le groupe a choisi de bâtir en priorité le parcours d'accompagnement de **l'aidant et de sa relation à la personne aidée**, avec un premier déploiement envisagé fin 2020. En lien avec ce premier parcours, trois **« Services VYV+ »** ont par ailleurs été sélectionnés pour être mis en place en 2020.

Chiffres clés

9,5 millions d'aidants en France

60 % des aidants sont actifs

73 % des aidés vivent à leur domicile

[Vidéo aidant/aidé](#)



Une vitrine digitale dédiée

Pour mettre en lisibilité son approche sur les moments de vie et illustrer la complémentarité des compétences de ses entités, le Groupe VYV a réalisé une page dédiée (<https://www.groupe-vyv.fr/moments-de-vie/>) sur son site Internet. Celle-ci permet d'illustrer les premiers savoir-faire du groupe autour des trois premiers moments de vie priorités. Cette vitrine digitale sera enrichie au fil du temps avec des solutions et des illustrations concrètes de l'apport du groupe sur les différents moments de vie.

Les réalisations

MOMENT DE VIE

Soutenir l'aidant dans sa relation à une personne âgée aidée

Choisi pour être déployé dès 2020, le moment de vie aidant/aidé constitue un enjeu sociétal majeur. Aujourd'hui, le Groupe VYV et ses entités disposent d'une large palette de compétences et de solutions pour soutenir l'aidant dans son rôle, l'accompagner pour simplifier son quotidien, prendre soin de lui et de sa santé, mais aussi pour soutenir son proche aidé, faire face aux impacts financiers, trouver les solutions de maintien à domicile ou d'hébergement, et accompagner la perte d'autonomie jusqu'à la fin de vie.

Un enjeu qui sera de plus en plus fort également pour les employeurs, dans la qualité de vie au travail de leur salariés aidants, comme dans l'impact sur leur performance globale. C'est pourquoi le Groupe VYV met aussi en place des dispositifs adaptés à leur intention. Le Groupe Total a notamment opté pour la solution « aides aux aidants » proposée par Ressources Mutuelles Assistance.

À terme, toutes les structures du groupe pourront mutualiser leurs savoir-faire pour proposer aux aidants un parcours personnalisé dans la durée, de la perte d'autonomie du proche à son placement en établissement ou à son décès.

Pour en savoir plus sur les réponses du groupe, rendez-vous sur [la vitrine moments de vie Vidéo interrégionales](#)

SERVICES

Des « Services VYV+ » pour épauler les aidants

Pour toujours mieux répondre aux besoins de ses bénéficiaires (adhérents, clients, employeurs, patients...), le Groupe VYV a initié une démarche de couplage de certaines de ses solutions pour proposer des « Services VYV + ».

En lien avec le moment de vie aidants/aidés, le groupe a priorisé début 2020 trois « Services VYV + » :

- orienter des personnes ayant contacté Ressources Mutuelles Assistance vers les services de téléassistance du groupe,
- proposer les services de téléassistance aux personnes prises en charge dans le cadre de services d'aides et d'accompagnement à domicile (SAAD) ayant ce besoin,
- permettre à des personnes en sortie de soins hospitaliers de court séjour, ou de soins de suite et de réadaptation, de bénéficier d'un bilan autonomie et d'accéder à un bouquet de services pour permettre leur retour à domicile en toute sérénité.



Gagner en performance

Mutualiste et fier de l'être, le Groupe VYV revendique la pertinence de son modèle qui recherche l'efficacité économique au profit de la protection sociale durable de ses adhérents. La performance mutualiste consiste ainsi pour le groupe à trouver l'optimum économique lui permettant d'autofinancer sa solvabilité et son développement tout en maximisant son impact social et sociétal.

Mutualiser et optimiser nos ressources

Pour répondre à l'ambition du Groupe VYV d'incarner la performance mutualiste dans le monde de demain, l'ensemble de ses entités partage la volonté, autant que la nécessité, de trouver des marges de manœuvre pour agir et entreprendre au service de leurs adhérents et clients, dans l'intérêt général.

« Faire groupe, c'est aussi développer des synergies et dégager des ressources en mutualisant quand c'est utile. »

Stéphane Dedeyan, directeur général du Groupe VYV

Entreprendre différemment et collectivement

En impliquant l'ensemble de ses entités, le groupe a poursuivi, en 2019, sa démarche pour identifier les possibilités d'optimisation en tirant parti de toutes les sources de mutualisation. Des groupes de travail et des communautés de référents métiers inter-entités se sont ainsi mis en place dans toutes les directions pour partager les bonnes pratiques et rechercher collectivement les meilleures options en termes d'efficacité et de coût.

Des projets prioritaires mis en œuvre

Le plan de transformation stratégique [FORCEVYV] a privilégié quatre chantiers à mener en priorité dès 2019. En matière de frais généraux, les premiers travaux se sont concentrés sur la définition d'un vocabulaire budgétaire commun au groupe afin de faciliter l'analyse et la construction d'une vision chiffrée, consolidée et homogène des frais généraux du groupe par nature et par filière. Le projet s'est ensuite articulé autour du recensement des actions d'optimisation et de massification des achats déjà existantes et de l'identification des autres pistes d'optimisation à court ou moyen terme.

"Rendre nos systèmes d'information interopérables est incontournable dans le monde digitalisé actuel. Cela nous permettra de donner accès à toute la richesse de nos offres en garantissant une expérience utilisateur optimale et une ouverture sur les éco-systèmes partenaires."

Christian Pasquetti, directeur coordination de la stratégie des SI groupe et directeur général de la MGEFI



Les autres projets lancés en 2019, sur l'immobilier d'exploitation, le développement et l'optimisation des capacités de distribution, l'interopérabilité des systèmes d'information ou encore l'optimisation de nos infrastructures et production informatiques, ont démarré par la réalisation d'états des lieux et de cartographies de l'existant. Des travaux indispensables qui ont permis de faire émerger des premiers constats et de déterminer les chantiers à conduire en 2020.

« Le partage et la collaboration entre les différents réseaux de distribution représente une formidable opportunité de faire groupe et nous développer tout en respectant les identités de chacun. »

***Laurent Adouard**, directeur développement et optimisation des capacités de distribution groupe et directeur général de la MNT*

Des travaux qui démontrent aussi toute la pertinence du « faire groupe » via la méthode utilisée qui permet :

- de partager collectivement des besoins d'évolution exprimés par les entités,
- de trouver des solutions communes,
- d'identifier les entités susceptibles d'être pilotes pour le compte du groupe et capitaliser sur leurs retours d'expérience,
- de générer des économies d'échelle.

Un outil commun d'investissement

Pour se donner les moyens de son ambition, le Groupe VYV a créé en 2018 **VYV Invest**, un outil commun d'investissement, doté d'un capital de plus de 200 millions d'euros. Cette Société par Actions simplifiée (SAS), dont les actionnaires sont les mutuelles affiliées et l'UMG Groupe VYV, dispose d'une allocation financière de 133 M€ pour investir dans les domaines stratégiques du groupe que sont : l'innovation, les services, l'international, l'offre de soins et d'accompagnement, l'assurance et le logement.

En 2019, VYV Invest a poursuivi les investissements contribuant au développement du Groupe VYV. Ses objectifs : renforcer la gamme des services et des produits proposés aux adhérents et aux clients des mutuelles du groupe, fédérer les domaines stratégiques du groupe existant sous forme de structure capitalistique.

« L'optimisation des dépenses de fonctionnement courant et la création du véhicule commun d'investissement VYV Invest doivent permettre au Groupe VYV de passer à la vitesse supérieure en termes d'investissements stratégiques sur ses différents métiers, au service de ses adhérents et clients. »

***Olivier Arlès**, directeur finances et risques du Groupe VYV*



Une émission obligataire lancée avec succès

En janvier 2019, à l'issue de sa notation inaugurale, l'agence de notation Fitch a attribué au Groupe VYV la note A+ au titre de sa solidité financière. Fin 2019, l'agence Fitch a maintenu la note A + précédemment attribuée, avec une perspective d'évolution stable.

En juillet 2019, le Groupe VYV a lancé avec succès une émission obligataire inaugurale de 500 millions d'euros à échéance de 10 ans pour financer son projet de transformation. La transaction a été sursouscrite près de 2,7 fois, pour moitié en France et pour moitié depuis d'autres places européennes. Un témoignage de la confiance des investisseurs dans la stratégie portée par le groupe et dans son profil de crédit.

Capitaliser sur les expertises du groupe

L'un des principaux enjeux pour le Groupe VYV consiste à ré-internaliser de la valeur dans le groupe et à bénéficier de son effet de taille pour se développer efficacement sur les différents axes de son plan de transformation stratégique [FORCEVYV>.

Ré-internaliser la prévoyance au sein de Mutex

En 2019, la généralisation du recours aux outils groupe a permis d'avancer sur plusieurs sujets. 2019 marque ainsi le début de la ré-internalisation des activités de prévoyance au sein de **Mutex**. Grâce au travail conjoint des équipes des mutuelles du groupe et des directions de l'UMG Groupe VYV, une première étape a été réalisée, celle de la cartographie de l'existant. La prochaine étape sera de ré-internaliser la prévoyance assurée ou réassurée actuellement à l'extérieur du groupe, représentant 243 millions d'euros. Un processus d'ores et déjà engagé dans plusieurs mutuelles (MNT, MGEN et SMACL Assurances).

« La réussite de la ré-internalisation de la prévoyance est l'un des leviers pour nous hisser à la deuxième ou troisième place du marché de la prévoyance. »

Catherine Rouchon, directrice générale de Mutex

[Vidéo Mutex interrégionales](#)

Gérer les actifs via EGAMO

Décidée en 2018, la montée en puissance d'EGAMO, société de gestion d'actifs du Groupe VYV s'est poursuivie en 2019. **EGAMO** devient ainsi progressivement l'outil de référence du groupe avec la gestion d'une part de plus en plus importante des actifs cotés des entités affiliées. Le groupe a par ailleurs constitué par l'intermédiaire d'EGAMO une nouvelle gamme d'unités de compte, incluant le lancement d'une unité de compte thématique permettant aux épargnants de prendre part à l'ambition du groupe de devenir l'entrepreneur du mieux-vivre.

[Vidéo UC Eqamo](#)



Le groupe progresse également dans la constitution d'une politique d'Investissement Socialement Responsable (ISR) qui sera commune à l'ensemble des membres affiliés. En décembre 2019, EGAMO a ainsi reçu son premier label ISR pour son fonds EGAMO Action France. Une reconnaissance du travail effectué dans le domaine de la prise en compte des critères ESG (environnement, social et gouvernance).

Les réalisations

DÉVELOPPEMENT

VYV Invest : outil commun d'investissement

En 2019, VYV Invest a investi dans huit nouvelles sociétés : Harmonie Ambulances et Harmonie Médical Service (au travers la Holding Harmonie Développement Services), Streetlab (spécialisée dans l'amélioration de l'autonomie des personnes malvoyantes), Goove (sport santé adapté), Groupe Arcade-VYV (logement social et logement privé), VYV Protection Avenir (courtier épargne retraite), PASS (conseil santé en Afrique) et Chorum Conseil (courtier spécialisé de l'ESS).

La stratégie d'investissement dans l'innovation a été redéfinie. L'objectif est d'optimiser les capacités d'innovation en investissant dans des fonds dédiés aux startups, plutôt que d'investir directement dans des startups, pour détecter des opportunités d'approches ou des réponses métiers innovantes dans les quatre métiers du groupe.

En 2019, VYV Invest a investi dans cinq fonds santé au travers d'une SAS HM VYV Innovation (détenue à 50/50 par VYV Invest et Harmonie Mutuelle) et en direct dans le fonds PSL Innovation d'ELAIA dédié à l'investissement en amorçage Deep tech (innovation technologique de rupture).

Les 45 M€ disponibles à fin 2019 sur l'allocation initiale et une partie des fonds issus de la dette émise en 2019 par l'UMG Groupe VYV seront dédiés à la poursuite des investissements.

Chiffres clés

20 participations

6 fonds investis dans les domaines stratégiques du groupe

PRÉVOYANCE

Mutex, l'outil prévoyance du groupe

Filiale du Groupe VYV, via son actionnaire majoritaire Harmonie Mutuelle, Mutex est l'outil de référence du groupe en matière de prévoyance. Il propose aux mutuelles du groupe une gamme complète de solutions pour répondre aux besoins de chaque type de population : particuliers, professionnels, entreprises, structures publiques ou de l'économie sociale et solidaire. En 2020, l'objectif du Groupe VYV est que 100% de ses mutuelles distribuent au moins un produit Mutex.

Pour en savoir plus sur Mutex, rendez-vous sur [son site Internet](#)

Chiffres clés

1,027 Md d'euros de chiffres d'affaires

2,4 millions d'assurés

609 collaborateurs



DÉVELOPPEMENT

EGAMO, distinguée dans sa catégorie

Filiale de VYV Invest, EGAMO centralise la gestion des actifs du Groupe VYV. En mars 2019, EGAMO a reçu le prix de la meilleure société de gestion française de l'European Funds Trophy dans la catégorie des sociétés gérant moins de 7 fonds. Parmi 190 sociétés de gestion gérant entre 4 et 7 fonds en Europe, EGAMO a été identifiée comme la plus performante en France et la 5^e au niveau européen. L'European Funds Trophy récompense en effet depuis 2007 les meilleurs fonds et sociétés de gestion en mettant l'accent sur la constance de leurs performances.

« Ce prix met en valeur la régularité et la robustesse des performances dans la durée ? ce qui correspond tout à fait à la philosophie d'EGAMO. »

Nicolas Demont, directeur général d'EGAMO

Pour en savoir plus sur EGAMO, rendez-vous sur [son site Internet](#)



Favoriser la transformation

Le troisième axe du plan [FORCEVYV>, « favoriser la transformation » invite à développer des cadres communs notamment en matière d'excellence opérationnelle, d'innovation et d'engagement social. Pour y parvenir, le Groupe VYV s'appuie sur l'engagement collectif de ses 45 000 collaborateurs en faveur d'un modèle de groupe à haute valeur relationnelle. Tout comme sur son réseau de 10 000 élus et militants mutualistes, au cœur duquel les ambassadeurs sont un atout fondamental du dispositif de gouvernance.

Impliquer l'ensemble des salariés du groupe

L'engagement de ses salariés est au cœur du modèle à haute valeur relationnelle que le Groupe VYV souhaite développer. A ce titre, un projet « Excellence Opérationnelle », impliquant l'ensemble des entités du groupe a été lancé dans le cadre de [FORCEVYV>. Celui-ci a pour ambition de définir et créer les conditions pour que les modes de fonctionnement collectifs et individuels soient le reflet de plusieurs principes majeurs :

- l'amélioration continue comme principe général de fonctionnement ;
- un pilotage en temps réel de la satisfaction client ;
- une autonomie au plus près du terrain, à savoir des salariés et des équipes autonomes et responsables ;
- une évolution des pratiques managériales pour aller vers un « management soutien » ;
- une attention portée aux organisations du travail et aux outils mis à disposition des salariés.

« Nos missions visent à renforcer l'architecture humaine du groupe, en favorisant les coopérations, développant les compétences pour toujours améliorer nos services aux adhérents, aux patients et aux entreprises. »

Franck Hertzberg, directeur des ressources humaine groupe jusqu'en mai 2020

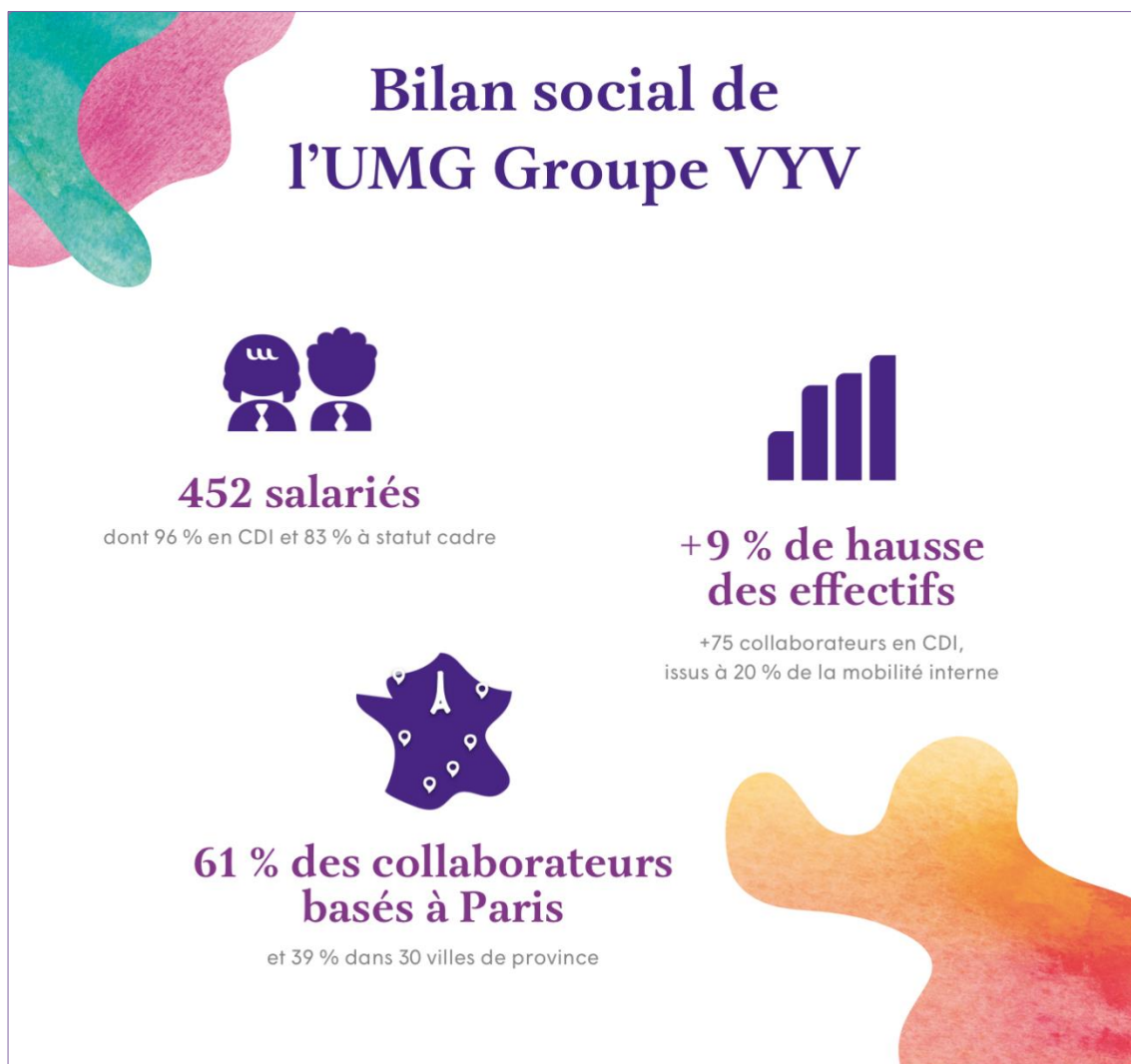
Une adaptation de l'organisation nécessaire

Pour permettre à l'UMG de jouer pleinement son rôle d'impulsion et de coordination du plan de transformation du groupe, celle-ci a ajusté son organisation autour des axes retenus dans le cadre du projet stratégique :

- le renforcement de la dimension services ;
- la création d'une direction de la transformation stratégique ;
- l'optimisation de ses capacités de distribution ;
- la coordination de la stratégie des systèmes d'information ;
- le repositionnement de l'international comme levier du développement.



Dans la continuité de ces enjeux, la direction du développement des contrats collectifs groupe a également initié une démarche d'évolution pour se concentrer sur le portefeuille des entreprises de plus de 2 000 salariés. Cette nouvelle organisation, qui nécessite le transfert du portefeuille des entreprises de 500 à 2 000 collaborateurs vers Harmonie Mutuelle, se concrétisera sur l'année 2020.

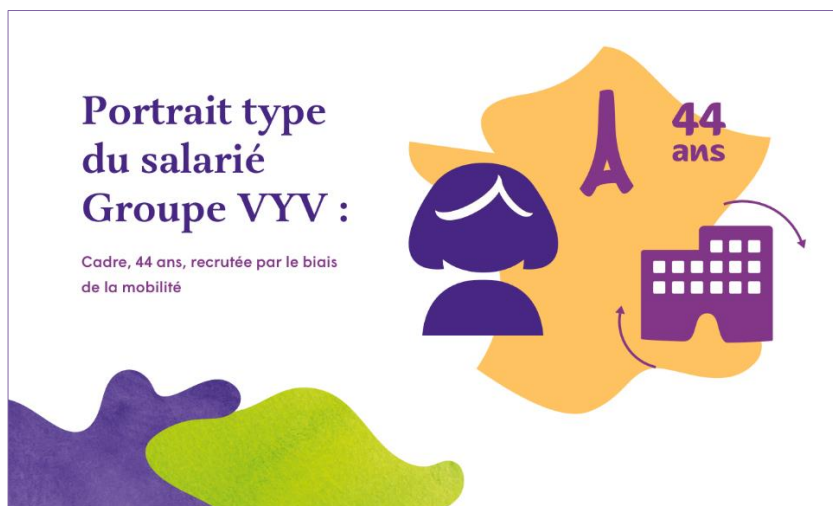


Favoriser le développement des compétences des collaborateurs de l'UMG Groupe VYV

Soucieuse de tirer parti de l'évolution sociétale au profit de ses collaborateurs et de promouvoir une nouvelle forme d'organisation du travail facilitée par l'utilisation des outils numériques, l'UMG Groupe VYV a mis en place un dispositif de télétravail encadré par un accord d'entreprise. Dans cet élan, elle a engagé fin 2019 la négociation d'un accord promoteur de la qualité de vie au travail.



Consciente par ailleurs que la formation de chaque salarié doit répondre à la fois au besoin d'adaptation au poste mais également au développement des compétences nécessaires aux projets du groupe, l'UMG a fait le choix d'inscrire la formation dans des parcours individuels et collectifs cohérents.



Chiffres clés 2019

56 % des salariés de l'UMG groupe VYV ont bénéficié d'au moins une formation

18 heures = durée moyenne d'une formation

Enfin, l'accompagnement de la ligne managériale, initié en 2019 pour répondre aux enjeux de coopération autour de projets transverses, d'innovation et d'expertise, se poursuivra en 2020. Autant de parcours et d'actions de formation déployés sous des modalités variées et combinées — en présentiel ou digitalisées *via l'Académie digitale* — qui favorisent l'intelligence collective par la promotion notamment du codéveloppement.

Pour un dialogue social exemplaire au sein du groupe

Afin de promouvoir au sein du groupe un dialogue social exemplaire, trois comités de groupe ont été mis en place depuis 2018 — comité de Groupe VYV, comité de sous-groupe assurance et comité de sous-groupe VYV Care devenu VYV³ —, composés de représentants des différentes entités. Ces instances d'information, de réflexion et d'échanges se sont réunies cinq fois en 2019. En parallèle six réunions de négociation groupe se sont tenues, auxquelles participent l'ensemble des directions des ressources humaines et les partenaires sociaux représentatifs au niveau du groupe. L'objectif : rédiger un **accord sur la gestion des emplois, des compétences et des parcours professionnels (GECPP)**. Cet accord a été signé en octobre 2019.

Des parcours d'intégration groupe dédiés aux cadres stratégiques

L'année 2019 a été également l'occasion de lancer deux parcours d'intégration pour trente-quatre nouveaux cadres stratégiques issus des différentes entités du Groupe VYV, nouvellement embauchés ou ayant bénéficié d'une mobilité interne.



Coconstruit avec les équipes RH de chacune des entités du groupe, ces parcours répondent à trois objectifs majeurs : s'approprier la stratégie et en devenir sponsor, comprendre l'écosystème et développer son réseau interne.

Articulé autour de moments collectifs, lors notamment d'une journée de lancement nommée le D-DAY animée par les membres du CDG groupe, puis de visites des différentes entités du groupe, les nouveaux cadres stratégiques ont également bénéficié d'un accompagnement privilégié tout au long de leur parcours d'intégration par un référent cadre stratégique issu d'une autre entité que la leur.

Le codéveloppement, un outil de développement de la relation et de l'efficacité individuelle

Enfin, des groupes de codéveloppement professionnel ont été proposés, et plus d'une centaine de personnes sont associées à la démarche. De quoi renforcer l'efficacité individuelle et l'identité professionnelle mais aussi développer une nouvelle forme de relation à l'autre.

Groupe VYV info : l'essentiel de l'actualité du groupe

Créé en 2018, l'intranet Groupe VYV info a contribué tout au long de l'année 2019 à faire connaître le groupe auprès de l'ensemble de ses salariés et élus. Son fil d'actualités permet de partager les principales informations et réalisations des entités du groupe, tandis que les sujets phares du groupe sont repris sur les dispositifs internes de chacune. Pour encore plus de partage de la connaissance du groupe, un travail est en cours avec les entités pour gagner en visibilité et automatiser la publication des informations sur leurs dispositifs de communication internes.

Chiffres clés 2019

15 269 visiteurs uniques

234 actualités publiées



Les réalisations

FORMATION

L'Académie digitale : un outil de formation en ligne

Lancé en février 2019, l'Académie digitale est un nouvel outil de formation en ligne. Il permet aux collaborateurs de l'UMG Groupe VYV de développer leurs connaissances et compétences de façon flexible et agile. Au programme, des ressources en libre accès (notamment un parcours de présentation du groupe) et des formations prescrites dans le cadre du plan de développement des compétences. Parmi les premières formations déployées : la conformité réglementaire sur le RGPD, la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme et la cybersécurité, mais aussi des campagnes d'apprentissage sur des sujets variés (le feed-back, les réunions efficaces, la gestion du temps, la culture agile, ...). L'Académie digitale est ainsi le troisième outil digital, après le lancement en 2018 des espaces de formation office 365 et SkillUp. Un dispositif complet qui permet d'identifier ses besoins de formation et de se former à son rythme.

Chiffre clé : + de 1 000 formations réalisées sur les dix parcours proposés par l'Académie digitale en 2019.

EMPLOI

Un accord groupe sur la GECPP

Signé en octobre 2019 par trois organisations syndicales (CFDT, CFE-CGC et CGT), l'accord portant sur la gestion des emplois, des compétences et des parcours professionnels (GECPP) est une première étape dans la mise en œuvre d'une politique RH Groupe VYV. Il engage toutes les entités sur un socle commun en faveur de la mobilité, de l'insertion des jeunes et du lien intergénérationnel, en complémentarité des dispositifs existants.

L'accord apporte aussi une valeur ajoutée en créant les conditions pour que chaque salarié puisse s'impliquer encore davantage dans la réflexion et la construction de sa trajectoire professionnelle et devienne acteur de son parcours. Ainsi, l'espace Mobilités Groupe VYV va évoluer courant 2020 afin de passer d'une bourse de l'emploi groupe à une véritable plateforme favorisant la réflexion autour du projet professionnel et la mise en action.

Des dispositifs d'animation de la mobilité sur les territoires vont également être expérimentés, avec un premier pilote démarré en 2019 sur le territoire nantais. Enfin, le groupe s'engage dans une démarche prospective sur les métiers et les compétences, et a démarré dès 2019 des travaux sur la filière système d'information.

Chiffre clé

Espace Mobilités groupe : 56 000 utilisateurs sur un an et 83 000 recherches effectuées

Vidéo interrégionales



Avec les élus, cultiver une démocratie vivante

En qualité de premier acteur mutualiste de santé et de protection sociale en France, le Groupe VYV s'appuie sur une gouvernance mutualiste riche de 10 000 élus, dont près de 2 600 délégués représentent les adhérents lors des assemblées générales. Cette gouvernance assure une forte cohésion pour un projet au service de l'adhérent : faire groupe et faire système pour apporter plus de services à tous et se développer de manière responsable et durable.

Un modèle 100% mutualiste

L'impulsion et la dynamique des élus sont essentielles pour le Groupe VYV, alors même que sa gouvernance s'appuie sur cette démocratie vivante. Les élus des mutuelles qui le composent, participent à différentes instances : assemblées générales, conseils d'administration, bureaux, comités et commissions.

Renforcer les compétences des administrateurs

La commission animation territoriale et formation travaille à renforcer les compétences des élus du groupe. Des exigences réglementaires fortes de « compétence et d'honorabilité » pèsent sur les administrateurs du groupe. Un groupe de travail spécialisé a permis de constituer un référentiel de compétences nécessaires aux administrateurs de l'UMG, dans une logique de complémentarité avec les formations déjà dispensées au sein de leur mutuelle. A titre d'exemple, en 2019, les administrateurs des trois faïtières ont participé à Dijon à une journée de formation consacrée aux performances financières et extra-financières, construite avec les équipes de VYV Invest et de la direction développement durable. D'autres thématiques sont programmées, comme la société de la longévité ou solvabilité 2.

Pour affiner les besoins individuels et collectifs en formation, les administrateurs du groupe bénéficieront d'un accompagnement qui permettra de construire un véritable plan de formation du conseil d'administration. Cette démarche sera ensuite dupliquée aux conseils d'administration de VYV Coopération et de VYV³.

Diffuser une culture commune

Après de l'ensemble des militants des mutuelles affiliées, la formation permet de construire et de diffuser une culture commune et de participer à une meilleure connaissance sur les sujets portés par le groupe. Initié en 2018, le réseau d'élus ambassadeurs du Groupe VYV participe à diffuser des informations sur le groupe, en l'expliquant aux militants, proches du terrain. Les ambassadeurs jouent également un rôle d'information du terrain vers le niveau national, afin de porter les préoccupations des territoires. Enfin, à destination du grand public, combinant proximité et échanges, les ambassadeurs du Groupe VYV ont organisé en 2019 [les rencontres #ThePlaceToVYV](#).



« Seule mutuelle Antillo-Guyanaise du Groupe VYV, la MMG joue un rôle essentiel de proximité pour que vive VYV sur les territoires ultramarins. »

Guy Cazimir, président de la MMG et vice-président du Groupe VYV

Pour des sujets relatifs aux grands enjeux de société ou aux activités sous contrôle stratégique du groupe, un nouveau dispositif de formation, sur un format plus long et dans les territoires, a également été lancé en 2019 à l'attention des militants : « **Les Cercles du Groupe VYV** ».

Au-delà de la formation, les élus du groupe, au premier rang desquels les ambassadeurs, se sont fortement mobilisés dans l'organisation de la première édition du **Festival VYV Les Solidarités**, pour promouvoir les valeurs mutualistes du Groupe VYV auprès du grand public.

Chiffres clés

176 ambassadeurs du Groupe VYV

800 élus locaux formés à la connaissance du groupe et de ses projets

Les réalisations

AMBASSADEURS

Des événements de proximité au cœur des territoires

Entre avril et mai 2019, les ambassadeurs du Groupe VYV, élus des mutuelles de l'UMG, de l'UGM et de VYV³, ont organisé des événements grand public #ThePlaceToVYV au sein des treize régions administratives et des deux zones d'Outre-mer. Des moments privilégiés d'interaction avec les adhérents sur des thèmes variés, comme la prévention des maladies cardiovasculaires, les addictions, la téléconsultation, l'Europe sociale, l'épuisement professionnel, l'intelligence artificielle et la santé... Ces rencontres ont permis de rassembler au total plus de 1 000 personnes autour d'une quarantaine d'intervenants. Au cœur de ces débats, les échanges ont permis de mieux faire connaître les ambassadeurs et le Groupe VYV au grand public. Les ateliers proposés ont, quant à eux, apporté des réponses et des solutions concrètes aux participants.

Un important travail salué lors de la deuxième conférence des ambassadeurs qui s'est déroulé le 24 septembre 2019. Fort de cette première année riche de rencontres et de partage, le collectif des ambassadeurs poursuit son action en 2020.

Chiffres clé : 15 rencontres ont accueilli près de 1 000 participants

[Vidéo conférence ambassadeurs](#)

[Téléchargez la plaquette ambassadeurs](#)



FORMATION

Les Cercles du Groupe VYV, des formations approfondies

Lancés en décembre 2019, les Cercles du Groupe VYV sont de nouveaux cycles de formation créés pour les administrateurs et les militants de l'ensemble des entités du groupe. Deux premières sessions se sont déroulées à Bordeaux et Rennes sur la thématique de logement social. Un choix qui fait écho à la création du Groupe Arcade-VYV et à l'arrivée d'un nouveau secteur d'activité peu connu des élus mutualistes.

Sur un mode participatif, elles ont abordé le sujet du logement sous différents formats : une journée de formation, la visite d'une réalisation emblématique du Groupe Arcade-VYV du territoire... Sans oublier des temps de réflexion sur la feuille de route du Groupe Arcade-VYV dans le cadre d'ateliers de co-construction, par exemple sur le logement et la santé et sur les services aux locataires. Au total, 70 militants ont ainsi pu découvrir le Groupe Arcade-VYV, l'une de ses entités régionales, et le fonctionnement du logement social.

« Ce dispositif favorise l'expression de notre culture commune et démontre notre capacité à agir au plus près de nos élus, nos militants de terrain. »

Serge Brichet, président de la commission animation territoriale et formation

SOLIDARITÉ

VYV Les Solidarités : une aventure musicale, festive et familiale

Pour promouvoir les valeurs mutualistes d'engagement social et de solidarité, le Groupe VYV a lancé, en juin 2019 à Dijon, un événement musical et festif : le festival VYV Les Solidarités. Une première édition réussie qui a réuni quelque 20 000 festivaliers autour d'une programmation musicale éclectique et populaire. L'occasion également pour le public présent de découvrir, deux jours durant, des espaces de débats, des initiatives solidaires portées par des associations et bien sûr des animations qui valorisent les actions du groupe et de ses mutuelles.

Vidéo édition 2019

« Je suis particulièrement fier et heureux de voir le Groupe VYV organiser en France ce qui est bien plus qu'un festival de musique, une fête sociale et solidaire ! »

Thierry Beudet, président du Groupe VYV



Activer une dynamique d'innovation

La raison d'être de la création du Groupe VYV, affirmée dans sa promesse mutualiste, est d'inventer un nouveau modèle mutualiste engagé dans l'innovation sociale, technologique et managériale. Dans sa démarche de transformation, le Groupe VYV se donne donc les moyens d'anticiper les grandes évolutions à venir en matière de technologies numériques et de solutions intelligentes. Avec l'ambition de co-crée, déployer et accélérer une dynamique d'innovation partout dans le groupe. Une large communauté de représentants de toutes les entités contribue ainsi à une approche d'innovation ouverte : en intégrant des acteurs externes aux projets groupe ou à l'inverse en faisant porter les projets groupe à l'extérieur. Ce dispositif peut favoriser l'accès à des nouvelles connaissances et à ce titre, l'émergence de concepts innovants.

Orchestrer l'innovation

Afin de mieux coordonner ses efforts en matière d'innovation, le Groupe VYV s'est doté en février 2019 d'une plateforme collaborative de l'innovation nommée **StartupFlow**. Il construit et déploie par ailleurs une boîte à outils pour diffuser des méthodes d'intelligence collective centrées utilisateurs (design thinking et créativité...). Le groupe anime également un groupe d'intérêt spécifique (SIG) regroupant ses quatre métiers afin de faire émerger des projets d'innovation autour de nouvelles technologies, comme par exemple la réalité virtuelle.

S'emparer des questions liées au numérique

Les données et le numérique sont au cœur des ambitions du groupe pour créer des services personnalisés à valeur ajoutée. Au-delà du respect du RGPD (règlement général sur la protection des données), les valeurs mutualistes du Groupe VYV l'amènent à agir pour collecter, analyser, utiliser et restituer toutes ces données dans une relation de confiance durable avec ses adhérents, patients, clients... Pour instaurer cette confiance et se positionner en tant qu'acteur éthique du numérique, le groupe a initié de nombreuses actions pour informer, expliquer et faire preuve de pédagogie. En 2019, deux événements témoignent de cette volonté : « **La Mort et si on en parlait ?** » qui a permis de sensibiliser sur les traces numériques que nous laissons et l'empreinte numérique qui pourrait nous survivre ; et **l'escape Game « Gardiens du numérique »** pour encourager le dialogue entre les générations sur les enjeux du numérique.

Le Groupe VYV participe par ailleurs activement à des travaux et des réflexions autour du numérique. Par exemple, sur les questions d'impact de l'intelligence artificielle sur le métier de l'assurance avec [le think tank Optic](#) ou en contribuant au [livre blanc sur la définition de l'intelligence responsable](#) avec l'association Impact IA.

En outre, le groupe a initié des expérimentations sur le self data, afin d'essayer de croiser des données de différents types. Enfin, un processus d'acculturation et de partage des analyses des enjeux autour du numérique a été instauré.



Innover en santé aussi

Le Groupe VYV ambitionne de devenir un acteur engagé du « sport santé » en France en déployant des services d'accompagnement pour favoriser aussi bien le bien-être que l'activité physique adaptée (APA) à visée thérapeutique. A ce titre, il s'est associé à la start-up Goove pour proposer, à Angers, la **première maison sport santé**. Un nouveau concept qui propose à chacun de pratiquer une activité physique adaptée quel que soit son âge et son état de santé. En 2019, il a signé un partenariat de trois ans avec le réseau des Villes Actives et Sportives (388 villes labellisées) ainsi qu'une convention avec le ministère des Sports portant sur la mise en œuvre de la stratégie nationale sport santé 2019-2024. Dans ce cadre, le groupe a co-rédigé le cahier des charges ayant d'ores et déjà référencé 138 maisons sport-santé.

« En s'engageant dans la stratégie nationale sport santé, le Groupe VYV concrétise sa volonté de promouvoir la santé et le bien-être par la pratique d'activités physiques et sportives pour tous, de favoriser l'activité physique adaptée comme thérapie non médicamenteuse et de participer du développement des maisons sport santé. »

***Roland Berthilier**, vice-président du Groupe VYV et président de la MGEN*

Une offre de services sport-santé est par ailleurs en préparation et devra répondre aux enjeux de santé publique comme de santé au travail. A noter que la MGEN a lancé en 2019 une garantie sport sur ordonnance pour ses adhérents qui bénéficient de l'offre MGEN Santé Prévoyance atteints d'une affection de longue durée de moins de trois ans.

Les réalisations

INNOVATION

StartupFlow, l'outil de pilotage de l'innovation

Collaborative et sécurisée, la plateforme StartupFlow propose trois fonctionnalités clés :

- un CRM « Écosystème d'innovation » qui recense les innovateurs externes et internes susceptibles d'être mobilisés pour tout projet ;
- un annuaire des collaborateurs innovants du groupe ;
- un répertoire des projets d'innovation du groupe renseignés par les directions métiers et les entités.

StartupFlow favorise le partage de la connaissance de l'ensemble des projets d'innovation du groupe, ainsi que la coordination et les échanges entre directions et entités. L'objectif en 2020 est de poursuivre son déploiement au sein du groupe et en particulier d'accélérer le récent lancement de la base de données sur les projets d'innovation pour initier une stratégie de macro-pilotage de l'innovation.

Chiffres clés : environ 400 utilisateurs internes et + 400 innovateurs externes un an après son lancement



NUMÉRIQUE

Escape game « Les gardiens du numérique »

Très impliqué dans l'éducation à la citoyenneté numérique des jeunes et de leur famille, le Groupe VYV a co-organisé en septembre 2019 les premières journées EDUCNUM, à Poitiers. À cette occasion, il a inauguré un escape game « Les gardiens du numériques » conçu avec la CNIL (Commission nationale de l'informatique et des libertés). Comment protéger ses données personnelles sur internet ? Comment contrer les fake news ou encore comment protéger sa e-réputation et éviter le cyber-harcèlement ? Plongés dans un décor modulable et immersif, jouant en équipes par le biais d'une appli et de réalité augmentée, parents et enfants se retrouvent autour d'une pause ludique qui les sensibilise aux bonnes pratiques et les accompagne dans un mieux-vivre à l'ère digitale. Depuis son lancement, 4 000 jeunes ont déjà testé l'escape game.

« Par le jeu, nous souhaitons favoriser le dialogue dans les familles, les inciter à expérimenter, décrypter et réfléchir ensemble sur les enjeux numériques qui les concernent. »

Valérie Schlosser, directrice gouvernance des données & stratégie numérique du Groupe VYV

NUMÉRIQUE

« La mort, si on en parlait ? »

Le Groupe VYV, son réseau de la Maison des Obsèques et la MAIF ont imaginé et organisé les 31 octobre et 1^{er} novembre 2019 à Marseille un événement inédit et gratuit : « La mort, si on en parlait ? ». L'objectif : libérer la parole sur ce sujet tabou autour de quatre thématiques : deuil, empreinte numérique, rites et croyances, impact sociétal de ce moment de vie. Cet événement, qui a accueilli le neuropsychiatre Boris Cyrulnik et le psychiatre Christophe Fauré, s'inscrit pleinement dans les actions du groupe pour un numérique responsable. À l'ère où le digital modifie les usages et les attentes, le groupe souhaite donner à ses publics les moyens de mieux gérer leurs données personnelles et d'appréhender leur existence digitale après la mort.

[Vidéo teaser](#)

Retrouvez les conférences en vidéo sur [le site Internet de l'événement](#)



SANTÉ

Goove : première maison sport santé

15 % des Français n'ont pas accès à la pratique sportive en raison de maladies chroniques ou de leur âge avancé. C'est pour y remédier que le Groupe VYV s'est engagé, à Angers, dans l'expérimentation d'une maison sport santé en devenant actionnaire de la start-up Goove.

Ouvert depuis novembre 2019, l'espace s'adresse aux bénéficiaires d'une prescription médicale d'activité physique adaptée (APA), ainsi qu'à tous ceux souhaitant reprendre, de manière encadrée, une activité physique régulière.

À la différence des salles de sport et autres lieux médicalisés, Goove propose un accueil chaleureux « comme à la maison » permettant de pratiquer, seul ou en petits groupes, un programme d'entraînement sur mesure via un logiciel spécifique conçu par les professionnels du sport de haut niveau. L'encadrement y est assuré par des éducateurs certifiés en activités physiques adaptées.

Vidéo de présentation de Goove

Pour en savoir plus, rendez-vous sur [le site Internet de Goove](#)



Une transformation au service de l'engagement social

Chaque jour, le Groupe VYV contribue au progrès sociétal *via* ses métiers, la manière de les exercer et ses différents engagements. Sa politique de développement durable s'inscrit dans la mise en œuvre de sa promesse mutualiste et du [manifeste de l'offre de soins et de services](#). Elle répond également aux enjeux du « [pacte du pouvoir de vivre](#) » dont la Mutualité Française est signataire, et qui réaffirme l'engagement des mutuelles dans la transition écologique et sociale.

Le choix des 17 ODD

Le Groupe VYV a choisi d'intégrer au cœur de sa politique de développement durable les objectifs de développement durable (ODD) de l'Organisation des Nations-Unies. Il s'agit des 17 objectifs mondiaux pour lesquels les Etats se sont engagés à apporter leur contribution d'ici 2030 (Agenda 2030). Ils portent sur de nombreux domaines, notamment l'accès à la santé, la préservation de la biodiversité, l'égalité des sexes, l'accès à des emplois décents, la réduction des inégalités ou la consommation responsable.



« Avec la politique développement durable, les parties prenantes peuvent participer au quotidien à la transition écologique et solidaire ; formidable motivation pour développer notre empreinte mutualiste au service de nos écosystèmes locaux et planétaires. »

Anne-Marie Harster, présidente de la commission développement durable

Quatre enjeux au cœur de la conception de la politique de développement durable

La politique de développement durable du groupe a été élaborée en 2019 au regard de quatre enjeux :

- affirmer une volonté de contribution au développement durable et la promouvoir auprès des parties prenantes du groupe en adoptant un référentiel reconnu et universel ;
- rendre visible et lisible la spécificité du modèle mutualiste, notamment en mesurant l'empreinte sociétale du groupe ;
- coordonner les actions des entités et des acteurs du groupe en matière de responsabilité sociétale d'entreprise et de développement durable pour mutualiser les pratiques actuelles et promouvoir des engagements communs ;
- être congruent, c'est-à-dire aligner vision, action et gestion.



Quatre niveaux d'engagement retenus

En réponse à ces quatre enjeux de développement durable, le Groupe VYV a mis en place une politique qui va de la maîtrise des risques extra-financiers de son activité à une implication dans la transition écologique et solidaire. Le groupe s'engage ainsi selon quatre niveaux.

- **Conformité réglementaire et maîtrise des risques.** Via sa déclaration de performance extra financière, le groupe assure le suivi des indicateurs quantitatifs de performance. Il y intègre en plus des éléments qualitatifs mis en place par chaque entité pour maîtriser et piloter les risques sociaux, sociétaux et environnementaux.
- **Résultats de nos activités et dividende social.** Le groupe valorise les solutions utiles à tous et à chacun, sources de résultats et qui permettent de dégager un **dividende social**.
- **Impacts et empreinte mutualiste.** Pour mesurer son empreinte mutualiste, le groupe propose des indicateurs à partir de la cartographie de ses pratiques et actions actuelles et de la valorisation de l'existant.
- **Transformation et optimisation des impacts.** Pour accompagner sa transformation, en maîtrisant les risques, maximisant ses résultats et optimisant ses impacts, le groupe s'est engagé à contribuer à la réalisation des 17 ODD de l'ONU. Et pour piloter sa contribution actuelle, le groupe a créé un modèle d'évaluation autour de quatre axes de mobilisation et de 18 thématiques.



Une démarche autour de l'entreprise et du handicap

Dans le cadre de sa contribution aux objectifs de développement durable de l'ONU, et en lien avec l'axe « Travail facteur de développements individuel et collectif », le Groupe VYV a notamment initié, courant 2019, un dialogue avec ses parties prenantes sur le sujet sociétal « **Entreprises et handicaps** ».

Des entretiens réalisés auprès de représentants de parties prenantes d'horizons très divers, aussi bien internes qu'externes, ont permis d'aboutir à la sélection de trois enjeux : management et culture d'inclusion, transformation du secteur adapté et accessibilités. Des parties prenantes externes ont ensuite été conviées à un atelier visant à dégager, pour chacun des trois enjeux, les besoins prioritaires, les problématiques et les pistes d'actions. En 2020 – 2021 le groupe va élaborer une feuille de route et piloter les mises en œuvre d'actions et d'engagements liées à ces travaux.



Les réalisations

DÉVELOPPEMENT DURABLE

Le dividende social, incarnation de la performance mutualiste

Pour le Groupe VYV, la recherche d'une performance mutualiste consiste à trouver l'optimum économique qui lui permet d'autofinancer sa solvabilité et son développement tout en maximisant son impact social. Un impact que le groupe entend démontrer et mesurer au travers du calcul de son dividende social.

Le dividende social regroupe les dépenses d'action sociale ou à visée sociale. Mais le dividende social n'est pas fait que de chiffres, il est aussi porteur d'histoires, d'humains que l'on protège, que l'on soigne, que l'on accompagne, que l'on aide à vivre.

DÉVELOPPEMENT DURABLE

« Entreprises et handicaps », pour plus d'inclusion

Le Groupe VYV a mené en 2019 un dialogue avec de nombreuses parties prenantes internes et externes — collaborateurs et élus du groupe et de ses entités, adhérents, entreprises, institutions, associations, prestataires, personnes en situation de handicap, corps médical — sur le thème « Entreprises et handicaps ». Ce dialogue avait pour principaux objectifs d'établir un dialogue interactif pérenne avec les parties prenantes concernées, de croiser leurs enjeux, de diagnostiquer les impacts des solutions existantes sur ces enjeux et d'anticiper les impacts possibles des solutions émergentes ou nouvelles. Sur la question des aidants, essentielle pour le Groupe VYV, trois priorités ont été dégagées : faire un état des lieux des différents enjeux ; dresser une analyse des besoins actuels et des solutions existantes ; envisager de nouveaux produits et services pour les aidants et notamment, les aidants actifs.

Et demain ?

[Vidéo de Stéphane Dedeyan et Thierry Beaudet](#)



Groupe VYV, Union Mutualiste de Groupe soumise aux dispositions du Code de la mutualité, immatriculée au répertoire Sirene sous le numéro Siren 532 661 832, numéro LEI 969500E016R1LL14UF62, Siège social : Tour Montparnasse - 33, avenue du Maine - BP 25 - 75755 Paris Cedex 15. DirCom Groupe VYV / Agence interne de communication - © GettyImages - 06/20.

www.groupe-vyv.fr