

“ NOTRE MUTUELLE POURSUIT SA **grande aventure** ”

Quel constat faites-vous sur l'environnement dans lequel évolue Harmonie Mutuelle ?

Stéphane Junique : Notre société évolue perpétuellement, les attentes et les besoins des Français changent. Harmonie Mutuelle y est attentive pour continuer à être utile au plus grand nombre sur un temps long. Le premier constat est indéniablement celui très positif de l'allongement de la durée de la vie. Si nous sommes tous appelés à vivre de plus en plus âgés, il est indispensable que ce soit synonyme de mieux vieillir. Pour cela, notre mutuelle agit pour la santé des séniors bien entendu mais aussi pour leur autonomie. Vivre le plus longtemps possible dans son logement, le plus confortablement, avec ses repères de vie et ses habitudes, en toute sécurité, voilà un beau défi ! Cela veut dire qu'avec VYV nous allons demain nous préoccuper en particulier du logement pour travailler à cet objectif. Le second constat, qui va pour partie de pair avec le premier, c'est celui du développement massif des maladies chroniques et des affections de longue durée. Nous devons nous saisir de ces questions et devenir des acteurs du changement de notre système de santé. Il est aujourd'hui trop tourné vers le curatif. Il est dans l'intérêt des Français, et je ne parle même pas des comptes sociaux, que lorsque nous pensons santé, nous pensions d'abord et avant tout prévention. Pour Harmonie Mutuelle, c'est un point très important. Nous nous intéressons aussi bien à la santé au travail, à la santé environnementale, à l'alimentation. Nous devons avoir une vue à 360° de tous ces déterminants de santé. Il y a un gâchis humain à ne pas le faire quand on sait combien de maladies chroniques pourraient être évitées, et il y a encore tellement d'efforts à faire pour que les personnes touchées puissent mieux vivre avec leur maladie. Il y a trop d'inégalités face à la maladie. Enfin le dernier constat auquel nous sommes tous confrontés est celui de l'accélération des évolutions technologiques. Elles ont des conséquences sur nos vies personnelles, sur les innovations de santé, sur les organisations du travail. Harmonie Mutuelle est au cœur de ces évolutions pour faire profiter ses adhérents des progrès technologiques tout en protégeant leur droit à une vie privée, pour accompagner les mutations sociales qu'elles engendrent. Nous accélérons aussi avec Catherine Touvrey sur la transformation digitale de la mutuelle pour une qualité relationnelle augmentée avec nos adhérents.

L'identité mutualiste est-elle une fragilité ou un atout ?

S.J. : Toutes ces évolutions de notre environnement démontrent que notre société, pour relever ces défis, a besoin d'acteurs du temps long qui portent des investissements d'utilité sociale. Prenons l'exemple de

la prévention. Investir dans la prévention des troubles musculo-squelettiques au travail ne rapporte rien financièrement si on raisonne à courte vue, à l'échelle d'un à cinq ans par exemple. Mais si on regarde sur un temps long, à l'échelle d'une vie de travail pour un salarié, on voit bien les bénéfices qu'on en retire : plus de bien-être pour le salarié, un meilleur investissement dans les tâches qu'il a à effectuer, des dépenses de santé en moins à terme, des arrêts de travail évités etc.

Le modèle mutualiste est le plus performant pour porter ces investissements dans la durée. L'État n'est plus en capacité financière de tout assumer, le modèle lucratif trop souvent tourné vers une rentabilité immédiate pour pouvoir le faire dans un esprit d'intérêt général. Il y a une place centrale pour les acteurs des solidarités actives, les mutuelles bien entendu mais pour d'autres aussi comme les coopératives, les associations, les fondations, toute l'ESS. La société s'organise, nous sommes acteurs. En prenant l'initiative avec MGEN, ISTYA (MGEFI, MNT), HFP et Mare-Gaillard de créer VYV en 2017, Harmonie Mutuelle fait la démonstration que l'on peut refaire mutualité en France si l'on sait regrouper nos forces pour construire des solutions nouvelles pour accompagner les Français tout au long de leur vie. Les mutualistes sont au rendez-vous du XXI^e siècle !

Vous parlez souvent d'entreprise citoyenne. Qu'est-ce que cela signifie pour Harmonie Mutuelle ?

S.J. : D'abord, je dois me réjouir que ce débat gagne tout l'espace public. En lançant des travaux autour de l'objet social de l'entreprise, les pouvoirs publics posent la question des impacts sociaux, environnementaux de toutes les entreprises. Mais je crois qu'il faut bien faire la distinction entre les entreprises qui souhaitent être exemplaires dans le cadre de leur action en limitant leurs impacts négatifs, ce qu'il faut encourager, de celles qui comme nous ont un but non lucratif et qui agissent au service de la société. Pour Harmonie Mutuelle, c'est une vocation qui touche aussi bien à la finalité de nos actions qu'à notre gouvernance. C'est pour cela que je souhaite que nous mesurions ce que j'appelle notre "empreinte mutualiste" pour témoigner de notre apport spécifique et bénéfique à nos adhérents et à nos parties prenantes, en matière sociale, environnementale et économique. Nous sommes une société de personnes, avec une exigence démocratique très forte dans notre gouvernance. La préparation de l'échéance du renouvellement de 2019 est très importante pour faire valoir et faire vivre le modèle mutualiste ainsi que pour le rénover.



À la rencontre de...

Stéphane Junique,
Président d'Harmonie Mutuelle

Pourquoi ai-je choisi d'être photographié ici ?

Être au cœur du quartier de la création à Nantes m'est apparu comme une évidence. Ici, nous accompagnons une dynamique de développement territorial, en accueillant par exemple dans nos locaux sur l'île de Nantes la Creative Care Factory qui héberge dix entreprises qui travaillent dans le champ de la santé, du bien-être et du mieux vivre.

“ LES ANNÉES À VENIR MARQUERONT UNE **nouvelle étape** ”

Quel bilan dressez-vous pour l'année 2017 ?

Catherine Touvrey : Entre nouvelles législations, évolution du secteur, période "post-ANI", les résultats 2017 d'Harmonie Mutuelle témoignent d'une belle année. Supérieurs aux prévisions, ils nous confortent dans la direction prise à travers notre projet stratégique Horizon 2020. Avec respectivement 10% et 30% de progression en santé et prévoyance, plus de 4,3 millions de personnes sont aujourd'hui protégées par la mutuelle.

Faisant de l'excellence opérationnelle l'un des leviers clefs de notre performance, nous voyons le résultat technique s'améliorer, le ratio combiné progresser, l'évolution des cotisations contenue et avons également continué d'investir au profit de nos adhérents. C'est à travers des investissements menés dans les nouvelles technologies, les services complémentaires et la diversification de nos offres - de la téléconsultation à l'assurance emprunteur mutualiste -, mais aussi à travers l'accompagnement de 7 000 familles en difficulté, 133 000 bénéficiaires de la CMU-C et 215 000 bénéficiaires de l'ACS, que nous faisons progresser la protection de tous.

Près de 60 000 entreprises nous font aujourd'hui confiance pour les accompagner dans leurs responsabilités grandissantes vis-à-vis de leurs salariés. Au carrefour des enjeux de mieux-être au travail et de performance économique, la prévention et la qualité de vie au travail en entreprise sont des sujets de préoccupation croissante. Elles sont de plus en plus nombreuses à solliciter le programme expert de prévention développé par Harmonie Mutuelle "La santé gagne l'entreprise".

Notre exigence mutualiste permet que 91% de nos adhérents/clients se déclarent satisfaits et qu'après seulement 5 ans d'existence, près de 2/3 des Français nous connaissent.

Quelles sont les transformations les plus significatives pour vous ?

C.T. : Entrepreneur de mieux-vivre, la naissance du Groupe VYV en septembre dernier est à l'évidence un grand moment. Ce qui constitue aujourd'hui le

premier groupe mutualiste solidaire de protection sociale en France est un beau projet collectif au service des adhérents et des citoyens, dont nous sommes heureux d'être les artisans. Notre projet stratégique, opérationnel et politique, en est un rouage essentiel.

2017 a permis de se projeter avec confiance dans la poursuite de la mise en œuvre d'Horizon 2020 autour de ses deux ambitions structurantes : accompagner nos adhérents dans leur parcours de santé et de vie et accompagner nos entreprises clientes dans leurs responsabilités vis-à-vis de leurs salariés.

Cela signifie de poursuivre les transformations de la mutuelle en faisant de la digitalisation et de la qualité de l'expérience client des facteurs de développement de nouvelles offres et services, l'opportunité de faire évoluer l'organisation pour une plus grande efficacité opérationnelle et le levier d'une satisfaction toujours plus grande de nos adhérents et clients.

Enfin, Harmonie Mutuelle a obtenu en octobre le label "Engagé RSE", qui valide notre engagement sociétal, en interne mais aussi en externe auprès de nos partenaires, en tant qu'acteur de la société.

Pouvez-vous nous parler de l'engagement des collaborateurs d'Harmonie Mutuelle pour accomplir toutes ces transformations ?

C.T. : Ce qu'est Harmonie Mutuelle 6 ans après sa création et ce que notre mutuelle sera demain se construit grâce à ses collaborateurs. *rice.s engagé.e.s* au quotidien dans la concrétisation de notre promesse aux adhérents et clients.

Harmonie Mutuelle a changé de dimension et l'histoire s'écrit par ailleurs aussi dans la mise en œuvre du Groupe VYV. Le chemin parcouru est le témoin de l'implication de tous dans les transformations de l'entreprise, et de l'engagement de l'entreprise à accompagner les collaborateurs : former et favoriser l'évolution des métiers, développer de nouveaux modes de travail - du travail nomade au design thinking -, encourager les carrières féminines, favoriser une qualité de vie au travail gage de confiance réciproque et de performance collective.

C'est une entreprise résolument responsable que nous mettons au service de nos adhérents et de nos clients.



À la rencontre de...

Catherine Touvrey,
Directrice générale d'Harmonie Mutuelle

Pourquoi ai-je choisi d'être photographiée ici ?

Le musée Guimet et la culture japonaise invitent à ne pas se contenter du superficiel, mais à aller au cœur des choses, en recherchant l'équilibre et l'harmonie. Or notre raison d'être est d'accompagner nos adhérents dans leurs parcours de santé et de vie, et cette responsabilité exige de la profondeur et du temps.