



# Perspectives

## — Notre chemin de 2017 à 2020 —

Entre 2014 et 2017, Harmonie Mutuelle a piloté ses orientations stratégiques de manière à renforcer économiquement et socialement sa performance globale au bénéfice des adhérents. L'évolution rapide de leurs comportements et usages nous a conduits à faire preuve d'agilité, d'inventivité collective, pérenne et responsable pour favoriser l'accès aux soins pour tous.

### Un marché en pleine transformation

Dès 2014, Harmonie Mutuelle et MGEN ont fait le choix d'un rapprochement stratégique qui s'est concrétisé par la **création du Groupe VYV en septembre 2017**. Durant cette période, la profonde mutation du marché de l'assurance santé a conduit Harmonie Mutuelle à s'adapter pour répondre aux enjeux de l'environnement. **La bascule du marché vers le collectif** a entraîné des contraintes économiques et la limitation des hausses tarifaires. Par ailleurs, **l'intensité concurrentielle des bancassureurs** s'est accrue. Les opportunités de différenciation s'appuient sur la gestion des risques et le renforcement de la transparence et de l'information donnée aux adhérents/clients.

### Horizon 2020 pour construire la mutuelle du XXI<sup>e</sup> siècle

Une double ambition anime notre projet d'entreprise : accompagner les adhérents dans leurs parcours de santé et de vie et les entreprises dans leurs responsabilités vis-à-vis de ses collaborateurs et anticiper les évolutions de la société.

Nous avons adopté une stratégie d'entreprise qui s'appuie sur deux piliers : **être au cœur de la stratégie du Groupe VYV et mettre au centre de notre projet nos adhérents** (individuels et collectifs).

Deux dynamiques se complètent :

- une **dynamique opérationnelle** dont l'objectif consiste à renforcer notre capacité à mieux répondre en termes d'offres, de services et de conseils,
- une **dynamique politique** visant à refonder la vie militante et l'engagement pour mieux représenter les adhérents et les entreprises.

En 2017, Harmonie Mutuelle est connue par **2 FRANÇAIS SUR 3**



**55%**  
des personnes protégées  
Le sont par un contrat collectif



Le résultat technique s'améliore du fait de la mise en place du contrat responsable et de consommations médicamenteuses plus faibles que prévu

## Horizon 2020, s'engager pour accompagner



### Feuille de route politique



### Plan stratégique opérationnel

#### UNE MUTUELLE

- Promouvoir les valeurs mutualistes
- Conforter le rôle des territoires au sein de régions politiques fortes pour favoriser l'engagement local des délégués

- Rechercher l'efficacité, l'équité et la transparence (performance, maîtrise des frais de gestion)

#### MULTIMÉTIERS

- Militer pour le bien vivre
- Investir le champ de la santé au travail et de la santé environnementale
- Réaffirmer le positionnement d'Harmonie Mutuelle comme principal acteur mutualiste de prévention, santé et prévoyance

- Faire de la prévention, de la santé et de la prévoyance nos trois métiers cœurs
- Développer les offres associées
- Développer les synergies avec les professionnels de santé et les articulations avec le livre III
- S'adosser aux solutions du Groupe VYV

#### TECHNOLOGIQUE

- Mettre en place le territoire numérique
- Réinventer de nouveaux modèles d'engagements mutualistes et de démocratie participative en s'appuyant sur les nouveaux outils numériques
- Permettre à chaque élu de disposer de son **passport numérique** pour être partie prenante de la transformation digitale

- Personnaliser la relation adhérents-clients en logique omnicanal
- Gagner en agilité pour de nouveaux modes de relations et de nouvelles solutions
- Gagner en compétitivité et centrer les équipes sur la création de valeur
- Faire de l'approche RSE un atout différenciant
- Bénéficier de l'innovation du Groupe VYV (notamment en e-santé)

#### HUMAINE

- Accompagner les élus dans l'exercice de leurs mandats
- Soutenir les actions de proximité
- Réussir l'élection de 2019 délégués en 2019 en développant la diversité et en ouvrant la mutuelle à d'autres formes d'engagements mutualistes

- Placer la satisfaction des adhérents au cœur et gagner leur confiance
- Accompagner nos collaborateurs pour développer une culture de travail ouverte, collaborative et de responsabilité
- Porter une culture "client interne"



### 2 axes de développement

- Atteindre les objectifs ambitieux de développement
- Atteindre l'excellence opérationnelle



### 4 leviers de transformation

- Se développer par le multimétiers (3 métiers cœur : prévention, santé, prévoyance)
- Réussir la digitalisation de la mutuelle et améliorer l'expérience client
- Piloter par la datavision
- Manager par la confiance et investir dans les équipes.