



RAPPORT DE GESTION

ÉDITION 2013 _ TOME 1



Harmonie
mutuelle

Sommaire

2 LE MESSAGE DU PRÉSIDENT, JOSEPH DENIAUD

3 LE MESSAGE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL, FRANCOIS VENTURINI

4 ENVIRONNEMENT ET PERSPECTIVES

6 2013 : de nouveaux axes stratégiques pour les acteurs de santé

10 LA VIE POLITIQUE

12 La première assemblée générale d'Harmonie Mutuelle

LES FAITS MARQUANTS

16 Favoriser l'accès à la santé pour tous

UNE MUTUELLE FORTE AU SERVICE DE SES ADHÉRENTS

18 La confiance des adhérents

20 L'adhérent au cœur des préoccupations

21 Améliorer les services aux adhérents

DÉVELOPPER UN MODÈLE DE PROTECTION SOCIALE ET UN SYSTÈME DE SANTÉ DE QUALITÉ

24 Partager les valeurs mutualistes

26 Un groupe qui continue à se renforcer

28 Promouvoir le dialogue et l'innovation

À L'ÉCOUTE DE NOS ADHÉRENTS ET DE NOTRE ENVIRONNEMENT

30 Des lieux de proximité, une relation de confiance

32 Mobiliser les adhérents autour d'initiatives innovantes

INNOVER POUR S'ADAPTER AUX NOUVEAUX BESOINS DES ADHÉRENTS

36 Mettre en œuvre une vraie stratégie digitale

pour renforcer le lien avec les adhérents

37 Informer et sensibiliser sur les questions de santé et de société

38 Renforcer la place des femmes et des hommes au cœur du dispositif

DES ADHÉRENTS AU CŒUR DE LA GOUVERNANCE

40 La démocratie sociale

42 Des commissions pour une bonne gouvernance

À L'ÉCOUTE DES PARTIES PRENANTES

43 Une politique des ressources humaines fondée sur le dialogue

45 Des pratiques professionnelles en prise avec les enjeux sociétaux

48 Répondre aux enjeux sociétaux majeurs

50 Harmonie Mutuelle prend la parole

52 S'engager auprès des personnes âgées

54 Solidaires et attentifs aux autres, ensemble

56 Réduire l'empreinte environnementale de l'activité

CHIFFRES CLÉS



44 000
entreprises adhérentes

+ de **4,5** millions
de personnes
protégées



124 000
BÉNÉFICIAIRES

DE LA COUVERTURE
MALADIE UNIVERSELLE
COMPLÉMENTAIRE (CMUC)

2 000 élus

541 000
personnes au RSI*

* Régime social des indépendants.



**MILLIARD D'EUROS
DE FONDS PROPRES**



Plus de
300

AGENCES

2,5
MILLIARDS
D'EUROS
DE COTISATIONS*

* Brutes de réassurance, brutes de taxes.



Répondre aux besoins de solidarité

Le constat est révoltant : face aux montants des restes à charge, plus de 30 % de nos compatriotes renoncent ou reportent des soins ! Le troisième rapport de l'Observatoire sociétal des cancers, publié en avril dernier par la Ligue contre le cancer, révèle que 47 % des personnes interrogées ayant été ou étant soignées pour un cancer déclaraient avoir eu des frais de santé restés à leur charge. Concrètement, *« certains patients renoncent à des traitements annexes ou au suivi psychologique pour eux et pour leurs proches, et doivent consentir à des sacrifices financiers dans leur vie quotidienne pour pouvoir se soigner »* !

Inadmissible : les restes à charge alimentent les inégalités sociales face à la maladie et, peu à peu, la santé devient un véritable luxe !

Nous avons raison de militer avec force pour favoriser une offre de soins de qualité accessible à tous.

Un engagement vis-à-vis des adhérents qui implique de développer des activités plus larges que la complémentaire santé. Pour réussir ce défi, Harmonie

Mutuelle se positionne au cœur d'un groupe qui place l'humain au cœur de ses préoccupations et promeut un modèle mutualiste performant. En développant le réseau Kalivia, aujourd'hui dans l'optique et l'audioprothèse, demain dans le dentaire, Harmonie témoigne de sa capacité à innover pour réduire les restes à charge et répondre aux attentes des adhérents.

Par ailleurs, en participant activement à la structuration du réseau de services de soins et d'accompagnement mutualistes, Harmonie Mutuelle, avec Harmonie Services Mutualistes (HSM), développe une offre de soins et des services de qualité à des tarifs maîtrisés et exercera, à terme, un rôle de régulation tarifaire sur les autres opérateurs. À travers Kalivia ou Harmonie Services Mutualistes, nous démontrons notre capacité à nous engager auprès de nos adhérents et œuvrer au quotidien pour la solidarité. Un engagement que nous devons également porter au cœur du débat public afin de militer pour notre vision de la santé. Nous réaffirmons haut et fort notre attachement à un régime général de haut niveau, dans le même temps, nous revendiquons avec l'ensemble du mouvement mutualiste une plus grande implication dans la régulation du système. À l'heure de la mise en œuvre de la généralisation de la complémentaire santé, de la réforme des contrats responsables qui devraient permettre d'aller plus loin dans la limitation des dépassements d'honoraires, du projet de loi sur la santé publique (reporté à 2015) devant porter des réformes structurelles concernant l'offre de soins, Harmonie Mutuelle doit occuper toute sa place. Notre taille, mais aussi notre représentativité, à la fois nationale et locale, doivent nous permettre de mieux faire valoir les intérêts de nos adhérents. Elles renforcent notre légitimité pour prendre toute notre place dans le débat public et peser, au nom de nos adhérents, sur les décisions concernant l'avenir de notre modèle de protection sociale. Par son ancrage dans les réalités, par ses élus, notre mutuelle peut travailler dans ce sens et développer un système d'entraide et de solidarité favorisant l'accès à des soins de qualité pour tous.

Joseph Deniaud,
Président d'Harmonie Mutuelle.

Nous avons eu raison de mener à bien notre projet



“

Nous avons su tout au long de cette année, construire une mutuelle nationale, acteur de son devenir, et conduire les grands projets induits par la fusion.”

François Venturini,

Directeur général d'Harmonie Mutuelle.

Harmonie Mutuelle est née officiellement le 1^{er} janvier 2013 du regroupement de cinq mutuelles régionales. Et si 2013 a été marquée par cette naissance, nous avons su tout au long de cette année, construire une mutuelle nationale, acteur de son devenir, poursuivre notre développement commercial et conduire les grands projets induits par la fusion.

Mais l'année 2013 nous a aussi permis de démontrer qu'un tel projet de fusion peut être socialement réussi. Car si nous avons su prendre en compte les enjeux de développement et d'équilibre budgétaire, nous avons aussi su associer les collaborateurs à cette fusion autour d'engagements clairs et respectés. De fait, la création d'Harmonie Mutuelle a été le fruit d'un dialogue social riche et constructif, amorcé en 2011, entre les différentes instances des mutuelles, leurs comités d'entreprise, les représentants du personnel et les syndicats.

Cette année 2013 nous a livré une certitude : nous avons eu raison de mener à bien notre projet. Et nous avons raison de croire au modèle mutualiste que nous portons. Car, plus que jamais, il constitue une réponse moderne et adaptée aux attentes de notre société.

Notre projet permet de concilier croissance économique et utilité sociale et démontre ainsi la modernité du modèle mutualiste qui conjugue éthique et performance. Notre projet s'adosse à des valeurs et des engagements qui placent l'intérêt de nos adhérents au cœur de nos préoccupations. Mais ces valeurs n'excluent pas pour autant la performance économique.

Harmonie Mutuelle possède aujourd'hui la dimension pour répondre aux mutations de notre environnement et accompagner la mise en place de l'ANI. Il nous appartient de conduire les chantiers structurants qui nous donneront les moyens de notre ambition. Nous devons développer les synergies entre nos différents métiers, innover et rechercher de nouveaux relais de croissance, poursuivre notre diversification avec nos partenaires actuels et futurs, accroître notre performance, qu'elle soit économique, sociale ou sociétale.

Sur ces bases, nous devons désormais regarder vers l'horizon 2016, pour consolider Harmonie Mutuelle, bâtir ensemble un groupe de protection sociale et construire ensemble notre avenir.





Environnement et perspectives

2013 : DE NOUVEAUX AXES STRATÉGIQUES POUR LES ACTEURS DE SANTÉ

2013, l'avènement d'un second niveau de couverture maladie ?

L'année passée a incontestablement été marquée par la généralisation de la complémentaire santé dans le secteur privé, par la rénovation des contrats solidaires et responsables et par la possibilité pour les mutuelles de conclure des conventions avec des réseaux de professionnels de santé (loi Le Roux). Ces évolutions impliquent des répercussions fondamentales sur les complémentaires santé et, de façon plus globale, sur l'accès aux soins.

Ainsi, l'Accord national interprofessionnel (ANI) traduit dans la Loi de sécurisation de l'emploi, établit l'obligation pour toutes les entreprises du secteur privé de proposer un contrat complémentaire santé à leurs salariés à horizon 2016. Ce processus de généralisation s'inscrit dans un premier temps dans le cadre de recommandation(s) au niveau des branches professionnelles. Les transferts de portefeuille de l'individuel vers le collectif que va générer la mise en œuvre de cet accord seront conséquents.

Les débats de cette année charnière ont mis en lumière la divergence de vision des différentes familles d'opérateurs complémentaires. Les oppositions ont notamment porté sur la suppression de l'exonération fiscale de la part employeur sur la cotisation santé ou encore sur la question des mécanismes de mutualisation permettant le financement de la solidarité (prestations non contributives, portabilité des droits, prévention, action sociale...). Pour autant, la généralisation de la complémentaire santé s'inscrit comme une opportunité pour Harmonie Mutuelle de pouvoir contribuer à la lutte contre les inégalités sociales de santé.

Très fortement liée à l'ANI, la rénovation des contrats solidaires et responsables a fait elle aussi l'objet d'un important processus de concertation entre le gouvernement, les acteurs complémentaires, le HCAAM, etc. Dans un contexte marqué par une hausse régulière du reste à charge et un niveau record

des dépassements d'honoraires médicaux, l'enjeu de cette réforme des contrats responsables est de taille : en faire un véritable levier de l'accès aux soins pour tous, mais aussi de la régulation.

Cette réforme donnera lieu à un encadrement plus strict des contrats solidaires et responsables. Ainsi, certains tendent à penser que l'instauration de planchers, et notamment de plafonds de prise en charge, ne peut pas constituer une réponse à la régulation de pratiques tarifaires inflationnistes et risque, de fait, d'augmenter les restes à charge. En tout état de cause, la conjugaison des travaux sur le contrat socle ANI et les contrats responsables dessine un second niveau de couverture santé plus encadré, susceptible de favoriser une uniformisation des garanties.

Ces évolutions seront assurément porteuses d'une forte restructuration du marché à court terme, du système à plus long terme, et invitent les opérateurs complémentaires à questionner :

- leur capacité à continuer d'apporter des réponses adaptées aux besoins des populations individuelles dans une logique de solidarité ;
- le rôle qu'ils peuvent et entendent jouer demain : conseil et accompagnement des adhérents, gestionnaire du risque en santé, prévention des risques professionnels et des pathologies sociétales (stress au travail), comportementales (nouvelles addictions) et environnementales (pollution) ;
- la nécessité de trouver de nouveaux relais de croissance en assurance et au-delà.

Il est regrettable qu'une fois de plus, la question fondamentale d'une régulation plus « collaborative » entre l'AMO et l'AMC ait été le parent pauvre de ces réflexions.



LA LOI LE ROUX, LES VERTUS DES RÉSEAUX DE SOINS

Début 2014, le Conseil constitutionnel a jugé conforme la loi mettant fin à l'interdiction pour les mutuelles d'améliorer le remboursement de leurs adhérents lorsque ceux-ci consultent un professionnel de santé avec laquelle leur mutuelle a conclu une convention. Cette avancée va permettre de réduire le reste à charge des adhérents d'Harmonie Mutuelle. De nombreux acteurs avaient, d'ailleurs, depuis de nombreuses années constaté les vertus des réseaux de soins. La Cour des comptes, l'IGAS (inspection générale des affaires sociales), l'IGF (inspection générale des finances) ou encore le Haut Conseil pour l'avenir de l'assurance maladie ont, tour à tour, souligné que les réseaux de soins permettaient aux mutuelles « de jouer le rôle d'acheteurs de soins intelligents » ou « de modérer les tarifs en respectant la qualité des soins ». Toutefois, le texte de loi limite le domaine d'application des conventions qui ne pourront concerner les médecins, notamment.

2013, l'année des personnes âgées ?

2013 a également mis en évidence la nécessité de repenser notre système de santé et ses carences, qui pèsent notamment sur les populations les plus fragilisées et leur prise en charge en ambulatoire. La Stratégie nationale de santé (SNS) – qui devrait être entérinée dans une loi de santé publique en 2015 – traduit une volonté de répondre à ce contexte en consacrant la « révolution du premier recours ». Les principales mesures porteront sur le parcours de santé pour les personnes âgées en perte d'autonomie, en expérimentation dans plusieurs régions, le développement de la télé médecine, la négociation à venir pour une évolution des modes de rémunération des professionnels de santé afin de favoriser leur coordination, l'aide aux aidants, etc. Outre la Stratégie nationale de santé, le ministère délégué en charge des Personnes âgées et de l'Autonomie s'est illustré avec le lancement de la *Silver économie*, rappelant ainsi que le vieillissement de la population, d'une part appelait une mobilisation forte pour la réponse à des besoins nouveaux et croissants, et, d'autre part, pouvait constituer une opportunité économique pour la France.

Les impacts pour Harmonie Mutuelle

L'émergence d'un second socle de couverture santé plus ou moins homogène induit *de facto* un déplacement de la valeur du métier des organismes complémentaires. Ce constat a invité Harmonie Mutuelle à renforcer encore son ambition d'être un acteur global de la santé et la protection sociale, en capacité de faciliter l'accès de ses adhérents à un parcours de santé ainsi qu'à une couverture assurantielle globale d'un niveau utile tout au long de la vie. C'est dans cette perspective qu'Harmonie a renoué ses orientations stratégiques, en 2013, en intégrant les enjeux de la responsabilité sociétale.

SERVIR LES INTÉRÊTS DE NOS ADHÉRENTS



Pendant plus d'un an, nous avons travaillé dans un esprit de confiance, d'ouverture, d'écoute et de partage pour concevoir l'Union

Mutualiste de groupe, Groupe Harmonie. Entre les mutuelles santé comme Harmonie Fonction Publique, la Mutuelle Mare-Gaillard et Harmonie Mutuelle, et La France Mutualiste, mutuelle retraite, si nos métiers sont différents, nos objectifs sont les mêmes : servir les intérêts de nos adhérents et de nos mutuelles. Nous le savons bien, l'union fait la force et nous permet d'apporter plus de services à nos adhérents."

GUY HERRY, président de l'UMG Groupe Harmonie.

AMÉLIORER LE SERVICE RENDU



Harmonie Services Mutualistes s'inscrit dans les orientations stratégiques du groupe Harmonie pour tout ce qui concerne les soins et les services

d'accompagnement. À ce titre, notre ambition est forte : faire d'HSM un opérateur mutualiste de référence en matière de soins et de services avec, pour seul objectif, de mieux accompagner les adhérents mutualistes tout au long de leur vie, quelles que soient leurs ressources. À travers ses actions, HSM fait vivre au quotidien l'approche mutualiste de solidarité et de proximité, tout en assumant de porter un projet économiquement responsable. C'est dans cet esprit que le développement de nos activités n'est pas une fin en soi mais bien le moyen de démontrer l'efficacité mutualiste pour renforcer l'accès aux soins et améliorer le service social rendu à nos adhérents."

STÉPHANE JUNIQUE, président d'Harmonie Services Mutualistes.

UNE DOUBLE AMBITION ARRÊTÉE EN 2010 :

1. Accompagner les adhérents tout au long de leur vie et les aider à faire face aux aléas de l'existence.
2. Être un acteur majeur de la santé et de structuration de la protection sociale.

5 axes stratégiques pour l'horizon 2016

Deux axes stratégiques
qui ont pour objet de renforcer l'accompagnement et la protection des adhérents

Axe 1

Faciliter l'accès des adhérents à un parcours de santé

Axe 2

Faciliter l'accès des adhérents à une couverture assurantielle globale d'un niveau suffisant, tout au long de sa vie.

Trois axes stratégiques
qui ont pour objet de conforter les conditions d'un meilleur service social rendu aux adhérents

Axe 3

Renforcer la notoriété d'Harmonie et sa capacité d'influence.

Axe 4

Consolider la structuration politique du groupe et développer les partenariats internes et externes.

Axe 5

Améliorer la performance économique et sociale au bénéfice des adhérents.

1 ambition



5 axes stratégiques



10 objectifs stratégiques



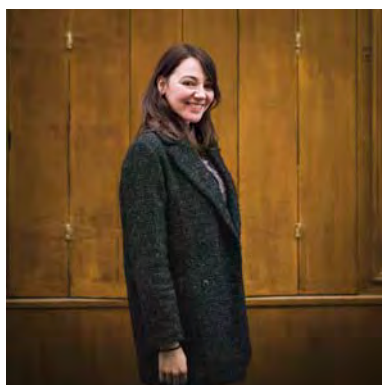
30 chantiers stratégiques





La vie politique

LA PREMIÈRE ASSEMBLÉE GÉNÉRALE D'HARMONIE MUTUELLE



Les adhérents d'Harmonie Mutuelle ont élu en 2013 près de 2000 délégués (nationaux et territoriaux). Témoignage d'une démocratie vivante, cette élection a favorisé l'arrivée d'une nouvelle génération de délégués, rajeunie, féminisée, en adéquation avec la société française.

Il est essentiel, pour Harmonie Mutuelle, de mobiliser toutes les énergies à tous les niveaux de son organisation, dans les fonctions territoriales, régionales et nationales, en mettant en place une véritable gestion prévisionnelle de ses militants. Avec 2 000 délégués, cette dynamique politique est une force et un élément de différenciation par rapport aux autres acteurs de la santé. Pour entretenir cette dynamique, il est nécessaire de faire confiance aux nouvelles générations qui aspirent à prendre des responsabilités, organiser les renouvellements dans le respect de tous, favoriser le rajeunissement et la parité. Il faut favoriser l'implication et rechercher des compétences diversifiées, créer les conditions pour l'implication des jeunes militants qui sont dans la vie active. Lors de cette mandature de six ans, issue des élections de 2013, une attention particulière sera portée à l'émergence de nouveaux responsables mutualistes ainsi qu'aux maillages territorial et régional de notre mutuelle, en portant nos efforts sur la qualité de l'animation politique, la formation et l'attractivité de la prise de responsabilité. Il nous faut nourrir plus encore une politique participative où chaque élu a sa place et est reconnu dans ses missions.

La mise en place d'une organisation politique au plus près du terrain afin de garantir une vraie proximité a été la seconde priorité de cette première année d'existence. De fait, si les 300 délégués élus pour siéger à l'assemblée générale sont la clé de voûte de notre gouvernance comme le prévoit le Code de la mutualité, l'élection des 1 600 délégués territoriaux siégeant aux niveaux local et régional est une volonté politique d'Harmonie Mutuelle permettant l'expression de la proximité.

En effet, pour perpétuer ses valeurs démocratiques et être au plus près de ses adhérents, Harmonie Mutuelle a découpé le territoire national en 50 sections de vote ou « territoires ». Relais de proximité, ils s'affirment comme des lieux de débat entre les délégués territoriaux et les adhérents, de partenariat, d'action sociale et de prévention de la santé. Ils sont regroupés en 12 régions politiques. Celles-ci ont vocation à diffuser la bonne information et à veiller à la cohérence

entre les politiques locales et les orientations nationales. Les régions garantissent le lien entre le territorial et le national, un lien d'autant plus important aujourd'hui qu'Harmonie Mutuelle est au cœur d'un véritable groupe et est acteur de référence dans plus de 60 structures. Son organisation politique, tant territoriale que régionale, s'appuie sur un conseil, un bureau et une présidence, autant de lieux où doit se construire la cohésion. De fait, la dimension atteinte par le groupe nécessite une gouvernance maîtrisée et accompagnée de règles du jeu appropriées et claires sur les mandats de chacun.

À l'échelle d'un tel groupe, il est difficile pour des élus de maîtriser la globalité de l'activité et l'opérationnel a besoin d'être sécurisé par des décisions qui doivent être prises dans des délais optimaux.

Harmonie Mutuelle fonctionne avec des instances politiques (Comex, conseil, commissions, assemblées générales, régions et territoires), et des instances opérationnelles (comité de direction générale, G20, comités métiers).

Le conseil d'administration (et bien sûr le Comex) a une place capitale car il est le passage obligé des orientations politiques et des choix stratégiques. Il doit permettre un débat participatif, tout en veillant à ne pas freiner la prise de décision et donc l'activité. La place des commissions et des comités est également essentielle pour préparer les décisions des conseils. En s'appuyant sur cette organisation mise en place en 2013, favorisant l'implication des élus comme des collaborateurs, Harmonie Mutuelle est aujourd'hui en mesure de répondre aux mutations de l'environnement et de démontrer la pertinence comme la modernité du modèle mutualiste.

Favoriser l'accès à la santé

Favoriser
l'accès
à la santé
pour tous

P. 16

Promouvoir
le dialogue
et l'innovation

P. 28

Renforcer
la place des femmes
et des hommes au
cœur du dispositif

P. 38

Répondre aux enjeux
sociétaux majeurs

P. 48



Les faits marquants

Favoriser l'accès à la santé pour tous



Harmonie Mutuelle permet l'accès à des soins de qualité pour tous et propose une protection complète à travers une gamme de garanties et de services performants, à l'intention des particuliers, des entreprises, des professionnels indépendants et des TPE*.

En se positionnant comme un acteur global de santé, elle dépasse la seule logique assurantielle, une ambition confortée par sa place au sein d'un groupe mutualiste d'envergure, le groupe Harmonie.

* Très petites entreprises.



“
Une mutuelle doit être proche, à l'écoute de ses adhérents et rembourser chacun par rapport à ses besoins réels. Elle doit pouvoir apporter à chaque adhérent une réponse personnalisée, s'adapter à l'évolution de ses besoins.”

Justine Perochain, 25 ans,
adhérente Harmonie Mutuelle,
assistante de collection mode.



UNE MUTUELLE FORTE AU SERVICE DE SES ADHÉRENTS



La confiance des adhérents

Animée par l'ambition de développer un système d'entraide et de solidarité, Harmonie Mutuelle s'inscrit comme un acteur majeur de la santé en accompagnant chacun de ses adhérents tout au long de la vie. Une promesse et un engagement qui correspondent à une vraie attente. Résultat en 2013 : le nombre d'adhérents progresse par rapport à 2012.

Une offre adaptée aux besoins des adhérents

Harmonie Mutuelle propose une offre assurantielle globale à l'intention des particuliers et des professionnels :

- la complémentaire santé ;
- la prévoyance ;
- des solutions d'assistance et d'accompagnement de la personne ;
- des solutions d'épargne retraite.

Plus de
4 500 000
personnes protégées
en janvier 2014

Une progression du nombre d'adhérents individuels

2013 signe le retour à la croissance sur le portefeuille individuel. Entre janvier 2013 et janvier 2014, Harmonie Mutuelle enregistre une progression de plus de 15 000 personnes protégées.

Un bon résultat qui s'explique par plusieurs facteurs :

- un développement important de l'offre labellisée auprès des agents des collectivités locales et des fonctionnaires ;
- une activité soutenue sur le marché des professions indépendantes, renforcée par la création du réseau pro TPE ;
- une capacité à apporter une réponse aux publics en difficulté, notamment à travers l'offre dédiée aux bénéficiaires de l'aide à l'acquisition d'une complémentaire santé (ACS).

Par ailleurs, le développement de produits de « petite prévoyance », tels que la protection hospitalière, conjugué à la production soutenue d'offres autour de la dépendance, a permis de réaliser un chiffre d'affaires nouvelles de 20,7 millions d'euros (résultat brut hors résiliations).

Le marché collectif confirme sa progression

Le marché des entreprises enregistre également une progression. L'absence de convention collective nationale (CCN) significative, contrairement aux années précédentes, a été compensée par la réalisation du contrat collectif Total, avec 70 000 nouvelles personnes protégées. L'année se termine par un solde positif de 60 000 personnes protégées par rapport à l'année précédente. En matière d'appels d'offre publics, les résultats ont été concluants, avec la signature de « dossiers références » : la mairie de Drancy, les aéroports de Lyon

et de Marseille-Provence. Un fort développement des synergies entre les différents réseaux (grands comptes, collectifs, particuliers) a contribué à cette réussite. Le marché collectif enregistre également de belles réussites sur les conventions de participation pour les agents des collectivités locales. Par ailleurs, l'entreprise Fleury Michon a souscrit une garantie dépendance groupe, permettant à Harmonie Mutuelle de se positionner sur le segment stratégique de la dépendance collective. Enfin, plus de 70 conventions collectives nationales (CCN) ont ouvert des négociations, toujours en cours aujourd'hui, sur lesquelles Harmonie Mutuelle se positionne comme un acteur majeur dans le cadre de l'alliance mutualiste Mutex.

MUTUALISER, C'EST PARTAGER, C'EST ÊTRE SOLIDAIRE



Dans le cadre de l'application du décret du 08 novembre 2011 sur la protection sociale complémentaire, le Grand Lyon a fait le choix de la convention pour le risque Prévoyance : Harmonie Mutuelle a été retenue à l'issue de la procédure de mise en concurrence. L'analyse qui a conclu à ce choix a porté sur la qualité des garanties et la pertinence des taux proposés, sur les conditions d'admission dans le contrat, et sur les modalités d'accompagnement de suivi en réelle adéquation avec les besoins de notre collectivité : réunions d'information sur les sites, agences locales nombreuses (9), traitement rapide des dossiers..."

NATHALIE DAVID, Grand Lyon – Responsable du pôle SSTAS (santé sécurité au travail et actions sociales).

L'adhérent au cœur des préoccupations

Afin de toujours mieux répondre aux attentes de ses adhérents, Harmonie Mutuelle se donne les moyens d'améliorer son fonctionnement et de préparer l'avenir.

2013 : le lancement du PAP

Pour améliorer sa compétitivité, développer son activité et préparer l'avenir, Harmonie Mutuelle a élaboré son Plan d'amélioration de la performance, le PAP. Cette démarche vise à rechercher et activer des leviers de performance, et optimiser les ressources d'Harmonie Mutuelle. Parmi les axes de travail, on retrouve la réduction des coûts. En 2013, les frais d'acquisition et les frais de gestion représentent respectivement -4,03% et 12,70% des cotisations versées par les adhérents. Avec le PAP, Harmonie Mutuelle entend réduire ses coûts de fonctionnement dans la durée, aussi le plan s'articule-t-il autour de quatre axes d'amélioration :

- des mesures déjà engagées à court terme comme l'harmonisation des règles de déplacements ;
- des projets à mener dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue comme la dématérialisation de la relation adhérents et des échanges avec les professionnels de santé ;
- des grands projets d'évolution des organisations et des process à travers l'optimisation de la relation adhérent ;
- des ajustements selon les opportunités.

Unifier le système d'information pour simplifier la gestion et en réduire le coût

Début 2015, Harmonie Mutuelle gérera l'ensemble de ses 4,5 millions de personnes protégées sur un système d'information unique. Ce projet implique d'importants travaux pour préparer et réaliser le transfert des portefeuilles des anciens systèmes d'information vers le nouveau. Deux migrations significatives ont été réalisées dans ce sens en 2013 sur les périmètres

ex-Harmonie Mutualité et ex-Sphéria Val de France. Près de 1 300 000 personnes protégées ont ainsi rejoint le système cible, ce qui porte aujourd'hui à environ 3 000 000 le nombre de personnes gérées sur le logiciel Infinite. La montée en charge du dispositif a nécessité un véritable travail collectif sur les performances, tant au niveau infrastructure qu'au niveau applicatif. Le déploiement d'une nouvelle génération de serveurs a notamment permis d'accroître la capacité de traitement, tout en réduisant de manière significative les coûts de maintenance et en divisant par trois la consommation énergétique. L'année 2013 marque également l'aboutissement de plusieurs autres projets comme la mise en ligne de nouveaux services dans le portail Harmonie Mutuelle, la mise en place d'un système d'information des ressources humaines unique ou encore l'utilisation de nouveaux outils d'élaboration et de suivi budgétaire.

Harmonie Mutuelle : un acteur RSI® de référence

Harmonie Mutuelle est le premier organisme conventionné mutualiste pour la gestion de l'assurance maladie obligatoire des artisans, commerçants et professions libérales. Elle gère à ce titre 541 000 personnes protégées à fin 2013 (soit + 15 500 personnes protégées** par rapport au 31 décembre 2012). L'année a été marquée par l'harmonisation des normes et des procédures des 18 centres de gestion du régime obligatoire, répondant ainsi aux exigences de la caisse nationale RSI, notamment en matière de contrôle interne.

* Régime social des indépendants. ** Cette variation inclut le périmètre ex-union Santé Vie dont les effectifs ont rejoint la mutuelle en 2013 avec 51 000 personnes.



Améliorer les services aux adhérents

Au quotidien, Harmonie Mutuelle s'attache à répondre aux besoins de ses adhérents en facilitant l'accès aux soins pour tous.

Kalivia, des professionnels de santé au service de l'adhérent

Créés par Harmonie Mutuelle, en partenariat avec Malakoff Médéric, les réseaux Kalivia Optique et Kalivia Audio permettent aux assurés d'accéder à des équipements de qualité à des tarifs très inférieurs aux prix moyens du marché et de bénéficier du tiers payant. Trois ans après sa création, Kalivia compte plus de 4400 opticiens et près de 1 640 audioprothésistes partenaires et poursuit ses objectifs : renforcer la maîtrise des dépenses de santé, réduire le reste à charge de l'adhérent et garantir un haut niveau de qualité.

Plus d'un adhérent sur deux renouvelle son équipement optique chez un professionnel de santé Kalivia, réalisant jusqu'à 40 % d'économie sur les verres et 15 % sur les montures. Fin 2013, Kalivia Optique a accueilli son deux millionième client, un succès qui démontre la pertinence du réseau. Aujourd'hui, près de 730 000 personnes mal entendant sont équipées d'une aide auditive qui coûte en moyenne 1 500 euros par oreille. Face à ce constat, Kalivia Audio représente une vraie réponse. En effet, l'économie moyenne réalisée sur un double appareillage est de l'ordre de 500 à 600 euros et une offre de qualité est accessible à moins de 700 euros pour un appareil auditif monaural.

Enfin, Kalivia a lancé des travaux pour mettre en place un réseau de chirurgiens-dentistes qui devrait voir le jour à l'été 2015.



PORTER DES VALEURS COMMUNES



Créée en 1933, la Mutuelle Mare-Gaillard est la première mutuelle des Antilles françaises. Elle fait partie de

l'Union Harmonie Mutuelles depuis 2011. Au départ, il s'agit d'une simple association d'épargnants apportant un soutien financier aux familles touchées par un décès. Aujourd'hui, c'est une mutuelle spécialisée en santé et en prévoyance, qui protège près de 100 000 personnes. En phase avec les valeurs et le projet du groupe Harmonie, nous partageons son ambition de favoriser l'accès à des soins de qualité pour tous quelles que soient leurs ressources."

MAURILLE SERGE CHICOT, président de la Mutuelle Mare-Gaillard.



L'accompagnement personnalisé des adhérents est au cœur des préoccupations d'Harmonie Mutuelle.

L'action sociale, un accès facilité

Harmonie Mutuelle développe un dispositif d'aide aux personnes en difficulté qui dispose désormais d'un numéro de téléphone unique pour orienter les adhérents dans leurs démarches. Depuis mai 2013, plus de 13 000 appels ont été pris en charge. Les 49 commissions d'action sociale ont examiné 9 200 dossiers et accordé plus de 2,5 millions d'euros d'aides financières : 35 % liées au paiement des cotisations et 65 % pour financer des soins ou l'achat de matériel médical. Les conseillers apportent un premier niveau d'information concernant les droits et les dispositifs légaux en matière d'accès aux soins et à la complémentaire santé. Ils peuvent, selon les situations, guider les adhérents vers les organismes sociaux, donner des informations sur l'aide à la complémentaire santé (ACS), à la couverture maladie universelle (CMU) et à la couverture maladie universelle complémentaire (CMU-C). Si une aide du fonds social est nécessaire, un dossier est adressé à l'adhérent. Pour les situations les plus difficiles, liées au décès, à une longue maladie ou au handicap, des assistants sociaux, répartis sur le territoire national, interviennent auprès des adhérents. Ils apportent leur expertise afin de trouver la réponse la plus adaptée au besoin de l'adhérent.

L'ACS, une offre simple et accessible

Afin de lutter contre le renoncement aux soins, Harmonie Mutuelle, en partenariat avec d'autres grandes mutuelles, propose une offre santé dédiée aux bénéficiaires de l'aide à la complémentaire santé (ACS). Le dispositif a été conçu en collaboration avec l'association ATD Quart-Monde, le Fonds CMU et la CNAM. Depuis juillet 2013, l'offre Harmonie Santé ACS propose aux foyers ayant des revenus modestes une garantie simple et adaptée pour une cotisation réduite. Cette complémentaire santé assure des remboursements performants non seulement sur des postes de soins classiques, mais aussi dans les domaines des soins dentaires, de l'optique et de l'audio. L'offre dédiée ACS est une offre solidaire, accessible aux quatre millions de personnes susceptibles de bénéficier du dispositif du fait de leur faible revenu.



UN PARTENARIAT AVEC LES CPAM

En région Sud-Ouest, Harmonie Mutuelle a établi un partenariat avec la caisse primaire d'assurance maladie du Tarn (81). Au centre d'appels du Tarn, les collaborateurs informent les adhérents sur les dispositifs d'aide auxquels ils peuvent prétendre (ACS, CMU, CMU-C...). Selon les cas, les téléconseillers peuvent alors mettre directement en relation l'adhérent avec un téléconseiller de la Sécurité sociale du Tarn qui le prend en charge pour l'aider à constituer son dossier de demande. Une façon concrète de renforcer l'accès aux soins et de lutter contre l'exclusion.

“

La plus grande différence entre Harmonie Mutuelle et les autres est au niveau social. J'ai fait, par exemple, une demande d'orthodontie pour ma fille.

Le service action sociale d'Harmonie Mutuelle m'a aidé à monter le dossier : la prise en charge de mon cas a été très rapide et simple.”

Mohammed Meghelli, 67 ans,
adhérent Harmonie Mutuelle,
employé de banque.



L'offre labellisée fait ses preuves

Les collectivités territoriales peuvent désormais participer au financement de la protection sociale complémentaire de leurs agents. Dans ce contexte, Harmonie Mutuelle a lancé, fin 2012, le contrat labellisé Harmonie Santé Collectivités, contrat permettant aux agents territoriaux de choisir la protection qui correspond le mieux à leurs besoins. Avec un tarif particulièrement attractif, cette offre propose les mêmes services que ceux dont bénéficient les autres adhérents d'Harmonie Mutuelle (le tiers payant, l'assistance complète, ou encore un accès à des tarifs négociés en optique et audioprothèse via le réseau conventionné Kalivia), une gamme complète en prévoyance et épargne retraite, l'accès à des programmes de prévention et de promotion de la santé. L'offre Harmonie Santé Collectivités a obtenu en 2014 son second Label d'Excellence.



NEUF LABELS D'EXCELLENCE POUR HARMONIE MUTUELLE

En 2013, Harmonie Mutuelle a reçu neuf Labels d'Excellence décernés par les *Dossiers de l'Épargne*, quatre en santé et cinq en prévoyance. La mutuelle se voit ainsi récompensée pour la qualité de son offre. Harmonie Santé Plus, Harmonie Santé Entreprise, Harmonie Santé Pro, Harmonie Santé Collectivités, Vivalis, Amalia Plus, Objectif Protection Décès, Solution Énergie et Prévoyance Collective Standard ont ainsi été primées pour leurs solutions personnalisées et adaptées aux besoins de leurs adhérents. Leurs garanties étendues et leurs modes de souscription simplifiés ont été particulièrement remarqués.

Partager les valeurs mutualistes

Selon l'Organisation mondiale de la santé (OMS), « la santé est un état de complet bien-être physique, mental et social, et ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité » : Harmonie Mutuelle travaille en cohérence avec cette définition.

Favoriser l'accès à un parcours de santé

Harmonie Mutuelle se positionne au centre d'un groupe, le groupe Harmonie, qui place l'humain au cœur de ses préoccupations et promeut un modèle mutualiste performant et innovant. Ce groupe d'envergure est composé de différentes structures, essentiellement mutualistes, partageant toutes les mêmes valeurs qui apportent, chacune dans son domaine, des réponses adaptées aux adhérents pour leur faciliter l'accès à la protection sociale dans les domaines de la santé, de la prévoyance et de l'épargne retraite.

FAVORISER L'ACCÈS AUX SOINS



Adossée à la première mutuelle de France, Harmonie Mutuelle, Harmonie Fonction Publique prend aussi une autre dimension.

Une mutuelle plus forte, capable de faire entendre sa voix sur des positions et des convictions fortes, de peser sur les pouvoirs publics, d'apporter une réponse à notre système de protection sociale pour conforter et renforcer les solidarités intergénérationnelles. Faire partie du groupe Harmonie nous permet d'apporter plus de services à nos adhérents, et de favoriser l'accès à un réseau de Services de soins et d'accompagnement mutualistes (SSAM), dont plus de 500 sont gérés par Harmonie Services Mutualistes."

BERTRAND LAOT, président d'Harmonie Fonction Publique.

Développer un réseau de soins et de services

Depuis 2001, un large réseau de 510 Services de soins et d'accompagnement mutualistes (SSAM) s'est structuré autour d'**Harmonie Services Mutualistes**. Rassemblant plus de 6 800 salariés, impliquée dans huit domaines d'activités différents (dentaire, optique, petite enfance, médico-social...), HSM tend à renforcer les synergies entre les activités d'assurance et les activités de soins et services du groupe. Au cours de son assemblée générale annuelle du 3 juillet 2013, HSM a arrêté ses orientations stratégiques : placer le service aux adhérents au cœur du projet, prendre une part active à la dynamique du mouvement mutualiste et construire une organisation managériale adaptée aux spécificités de chaque métier.

Pour compléter son offre de soins et services, Harmonie Mutuelle s'appuie également sur :

- **Harmonie Développement Services** qui porte la stratégie de ses deux filiales, **Harmonie Médical Service** disposant de 44 agences de matériel médical, et **Harmonie Ambulance** qui compte 11 sites d'implantation de transport sanitaire. En 2013, Harmonie Médical Service a pris une participation majoritaire au sein du groupe Présence Médicale, devenant ainsi l'un des premiers acteurs en France de la distribution de matériel médical dans le secteur du handicap et du maintien à domicile.
- le groupement hospitalier **Hospi Grand Ouest** qui a vocation à développer l'offre de santé hospitalière dans le Grand Ouest qui regroupe aujourd'hui 16 établissements hospitaliers.

“

Je suis rarement malade mais je suis bien remboursé par rapport aux mensualités que je paye. Je reçois des documents trimestriels, je les survole rapidement pour savoir si je n'ai pas changé de formule. Je suis remboursé et informé rapidement. Chaque année, je reçois l'échéancier de mes mensualités, il n'y a jamais de mauvaise surprise. Tout est fluide.”

Frédéric Jouandon, 47 ans,
adhérent Harmonie Mutuelle,
agent comptable territorial.



Renforcer l'offre de prévoyance

À travers **Mutex SA** et **Sphéria Vie**, le groupe propose une offre globale de prévoyance couvrant tous les besoins à tous les âges de la vie : protection de la famille, épargne individuelle ou collective, prévoyance, retraite, garantie emprunteur, dépendance, garanties obsèques. Mutex SA et Sphéria Vie doivent permettre à Harmonie Mutuelle d'affirmer sa position sur cette activité et de la faire figurer rapidement parmi les 10 premiers acteurs du marché.

Créer un réel service d'écoute et de soutien

Harmonie Mutuelle assure la gouvernance d'un des leaders de l'assistance santé en France, **Ressources Mutuelles Assistance** (RMA).

Fondée sur des valeurs mutualistes, RMA accompagne les adhérents, en France et dans leurs déplacements à l'étranger, par une assistance adaptée 24h/24 grâce à une ligne directe dédiée ouverte le 1^{er} janvier 2013. Avec près de 8 000 000 de personnes protégées et 80 collaborateurs, RMA affiche, en 2013, un taux de satisfaction de 95 %.

MUTUALISER NOS COMPÉTENCES



Nous nous engageons avec Harmonie Mutuelle dans un partenariat croisé en santé et en épargne retraite

dédié aux artisans et commerçants, dans le respect partagé des valeurs mutualistes. Créer de la valeur pour les clients et prospects d'Harmonie Mutuelle et de la MNRA, en leur permettant d'accéder à des offres de grande qualité conçues pour les artisans et commerçants, et à des services d'assistance et d'accompagnement exclusifs et personnalisés tout au long de leur activité professionnelle, c'est notre volonté commune et notre objectif.”

SERGE CROUIN, président de la MNRA.

Un groupe qui continue à se renforcer

En 2013, le groupe Harmonie s'est enrichi de nouvelles structures permettant d'apporter des réponses spécifiques aux adhérents et de développer des partenariats structurants dans l'environnement mutualiste.

Pour accompagner les autres mutuelles **Agrume Groupe Harmonie**

Lors de son assemblée générale du 30 janvier 2013, l'union de groupe mutualiste Agrume a adhéré au groupe Harmonie, donnant naissance à Agrume Groupe Harmonie, ayant elle-même accueilli en son sein les mutuelles auparavant adhérentes à l'union Harmonie Mutualité. En septembre 2013, sa première assemblée générale a été l'occasion d'élire son nouveau conseil d'administration et de présenter sa

place au sein du groupe Harmonie. Agrume Groupe Harmonie accueille les mutuelles qui souhaitent s'adosser à un grand groupe et partager des valeurs communes tout en conservant l'intégralité de leur souveraineté. Elle leur propose un cadre d'accueil respectueux de leur histoire et de leurs spécificités ainsi que des solutions adaptées à leurs besoins pour renforcer le service rendu aux adhérents. Agrume Groupe Harmonie offre l'expertise du groupe Harmonie et son envergure nationale. Les mutuelles adhérentes accèdent ainsi à des services à la carte, complets et diversifiés et peuvent participer à la vie politique du groupe. En 2013, Agrume Groupe Harmonie représente plus de 50 mutuelles et 5 800 000 personnes protégées.

Pour renforcer le service aux adhérents **Harmonie Fonction Publique**

Née le 19 juin 2013 de la fusion de la Mutuelle nationale Aviation Marine (MNAM) et de la mutuelle du ministère de l'Agriculture (SMAR), Harmonie Fonction Publique s'adresse aux fonctionnaires et contractuels de la fonction publique et des établissements para-publics, et protège plus de 200 000 personnes. En 2013, l'Institut national de la propriété industrielle (INPI) a choisi Harmonie Fonction Publique pour assurer la couverture santé et prévoyance de ses personnels. Tous les collaborateurs de l'institut ainsi que leur famille bénéficieront, à compter du 1^{er} janvier 2014, de l'offre référencée Harmonie Fonction Publique.

L'ACS-P

Harmonie Mutuelle, en collaboration avec quatre autres grandes mutuelles et ATD Quart Monde, a créé, le 12 juin 2013, l'Association pour l'accès à la complémentaire santé des populations en précarité (ACS-P). Destinée aux bénéficiaires de l'aide à l'acquisition d'une complémentaire santé, l'ACS-P propose une offre simple et accessible qui assure une complémentaire santé de qualité pour une cotisation réduite.

RENFORCER LA SOLIDARITÉ ENTRE CITOYENS



Harmonie Mutuelle a répondu à la proposition du mouvement ATD Quart Monde de participer à un laboratoire d'usage sur l'accès à la complémentaire

santé des personnes en précarité. Ce travail a produit un recueil de recommandations de bonnes pratiques pour permettre à tous d'accéder à la protection complémentaire, de bénéficier d'une complémentaire santé adaptée à leurs besoins et à leurs moyens. Ce partenariat a permis de créer ensemble l'association ACS-P qui propose un contrat accessible aux bénéficiaires de l'aide à la complémentaire santé (ACS), dont le panier de soins a été réalisé par des militants du mouvement ATD Quart Monde vivant ou ayant vécu la précarité. L'association ACS-P est un lieu de réflexion et d'action commune pour renforcer l'accès de tous à ce droit essentiel qu'est la protection de la santé."

PIERRE SAGLIO, membre actif du Mouvement ATD Quart Monde.

L'UMAC

En juillet 2013, Harmonie Mutuelle et la MNRA, Mutuelle retraite des artisans et des commerçants, ont créé l'Union pour les artisans et les commerçants, l'UMAC. À travers cette union, la 1^{re} mutuelle santé de France et la 1^{re} mutuelle de France en retraite Madelin – la MNRA compte près de 300 000 adhérents et 400 000 contrats en portefeuille – instaurent un partenariat de développement croisé et exclusif à l'intention des artisans et commerçants.

Pour préparer l'avenir

L'UMG Groupe Harmonie

Créée le 4 juillet 2013, l'Union Mutualiste de groupe (UMG) Groupe Harmonie a été fondée par des mutuelles de santé, d'épargne et de retraite. Conscientes des évolutions techniques, réglementaires et concurrentielles de leurs métiers, ainsi que des enjeux de la protection sociale, La France Mutualiste (avec près de 240 000 contrats gérés), Harmonie Fonction Publique, la Mutuelle Mare-Gaillard (avec près de 125 000 personnes protégées) et Harmonie Mutuelle ont fait le choix d'unir leurs forces et de coordonner leurs actions en créant l'Union Mutualiste de groupe (UMG) Groupe Harmonie. Dans ce cadre, les membres de l'UMG organisent leur solidarité financière et renforcent leurs liens. Positionnée parmi les tout premiers opérateurs de protection sociale en France dès sa création, l'UMG se donne plusieurs objectifs :

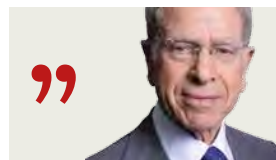
- conforter le groupe au premier rang des opérateurs santé en France ;
- constituer le premier acteur mutualiste d'épargne et de retraite ;
- se positionner comme l'un des dix premiers intervenants dans le domaine de la prévoyance ;
- poursuivre la diversification de ses activités par le biais de rapprochements avec d'autres mutuelles et institutions de l'économie sociale partageant les mêmes valeurs et objectifs.



PROMOUVOIR LE SYSTÈME MUTUALISTE À L'INTERNATIONAL

Harmonie Mutuelle poursuit aussi ses principaux objectifs à l'international et s'attache à promouvoir le système mutualiste en nouant des partenariats de développement économique. Fondée en mars 2013, succursale de la maison mère Harmonie Mutuelle France, Harmonie Mutuelle Italia en est le parfait exemple. Travaillant en étroite collaboration avec la mutuelle Cesare Pozzo, cette association permet de répondre à des appels d'offre dans le secteur de la santé et de la prévoyance pour les entreprises publiques italiennes. Un an après sa création, Harmonie Mutuelle Italia se développe sur le marché transalpin. Elle a déjà gagné neuf contrats, représentant un total de plus de 5 500 chefs de famille protégés, ses plus gros contrats concernant la Caisse des dépôts italienne ou encore la Banque Populaire d'Étrurie.

PRÉPARER DEMAIN DÈS AUJOURD'HUI



Ce sont des valeurs communes de solidarité, de proximité et de démocratie sociale qui ont réuni La France Mutualiste, Harmonie

Mutuelle, Harmonie Fonction Publique et la Mutuelle Mare-Gaillard au sein de l'Union Mutualiste de groupe, Groupe Harmonie. Notre initiative présente un caractère pionnier puisque pour la première fois, une UMG sera en mesure de proposer une offre globale comportant en même temps la protection santé, la prévoyance et l'épargne retraite. Comment ne pas se réjouir quand les hommes se rassemblent pour construire ? Nous ouvrons aujourd'hui un chantier, nous avons en charge son lancement sur une orbite de long terme. Notre ambition profonde, c'est d'être utile socialement pour répondre aux préoccupations majeures des Français : la santé et la retraite."

YVAN GLASEL, président de La France Mutualiste.

Promouvoir le dialogue et l'innovation



Le développement d'Harmonie Mutuelle s'inscrit dans une démarche de confiance et de dialogue avec l'ensemble de ses parties prenantes. Pour cela, elle propose des services innovants, favorisant l'information et fondés notamment sur l'émergence des nouveaux besoins.

“

C'est le rôle d'une mutuelle de s'engager dans l'information de ses adhérents, surtout quand on sait que le système de santé se dégrade et que les Français sont inquiets. C'est le travail d'une mutuelle d'informer tous les publics, des plus jeunes aux personnes âgées.”

Sabrina Guillerm, 36 ans,
adhérente Harmonie Mutuelle,
régisseuse cinéma,
intermittente du spectacle.



À L'ÉCOUTE DE NOS ADHÉRENTS ET DE NOTRE ENVIRONNEMENT

Des lieux de proximité, une relation de confiance

Harmonie Mutuelle préserve son ancrage territorial, héritage des mutuelles qui lui ont donné naissance. Forte de son réseau de 300 agences implantées sur tout le territoire, Harmonie Mutuelle matérialise le lien indispensable avec ses adhérents, tout en assurant la visibilité de sa marque par une vraie proximité de services.



Les agences Harmonie Mutuelle affichent un nouveau concept renforçant la proximité avec les adhérents.



Instaurer une relation de confiance

Harmonie Mutuelle développe depuis 2012 un nouveau concept d'agence privilégiant l'accueil, les contacts en face à face, la confidentialité des entretiens, et intègre également la mise en conformité avec les normes PMR 2015 pour l'accès aux personnes à mobilité réduite. Cette démarche s'est poursuivie en 2013 avec d'ores et déjà près de 20 agences déclinées sur le nouveau concept.

Pensées comme un véritable lieu de rencontre, d'écoute et d'échange, ces agences incarnent l'accessibilité et la visibilité d'Harmonie Mutuelle.

Impliquer les adhérents

- Le 19 mars 2013, les Montpelliérains ont découvert les locaux de leur nouvelle agence à l'occasion de son inauguration. Un moment convivial durant lequel les adhérents d'Harmonie Mutuelle se sont familiarisés avec le nouveau concept destiné à les aider dans leurs démarches de santé au quotidien.
- En Lorraine, l'agence de Nancy a déménagé dans de nouveaux locaux le 17 juin 2013. Implantée en plein centre-ville, elle se décline sur le nouveau concept d'agence, avec forum multimédia et espaces ouverts. Les Nancéens ont été invités à découvrir le lieu à l'occasion d'une semaine d'animation sur la nutrition.

LES AGENCES ADAPTÉES AU NOUVEAU CONCEPT EN 2013

Auch (32)
Aurillac (15)
Blain (44)
Castres (81)
Challans (85)
Chalonnès (49)

Chantonnay (85)
Château-Gontier (53)
La Flèche (72)
La Rochelle (17)
La Roche-sur-Yon (85)
Lavaur (81)

Le Mans Jean-Jaurès (72)
Lucé (28)
Montpellier (34)
Nancy (54)
Orléans-Jaurès (45)

Plus de
300
agences sur tout
le territoire national

“

*Je suis allée dans mon agence,
mais aussi dans d'autres alors que j'étais
en déplacement, pour me renseigner :
ils ont été très accueillants, très gentils,
sympathiques et disponibles.”*

Florence Ricaud, 30 ans,
adhérente Harmonie Mutuelle,
chargée de production spectacle.



UN DISPOSITIF DE PRÉVENTION EN PHASE AVEC LES ADHÉRENTS

La santé de votre enfant

En 2013, l'atelier « Il mord, elle crie, ils tapent : comprendre les comportements agressifs de l'enfant pour mieux les gérer » a été proposé aux adhérents dans le cadre du programme « La santé de votre enfant ». 29 rencontres ont ainsi été déployées sur 27 départements accueillant plus de 300 participants.

Des ateliers de relaxation seniors

Entre mai et juin 2013, Harmonie Mutuelle a mis en place des ateliers de relaxation à destination des seniors dans 26 de ses agences. Ces rendez-vous démontrent l'attachement d'Harmonie Mutuelle à accompagner ses adhérents à tout âge et à favoriser une meilleure qualité de vie.

Mobiliser les adhérents autour d'initiatives innovantes

Harmonie Mutuelle développe des actions de prévention à destination de ses différents publics.

HARMONIE MUTUELLE RÉPOND PRÉSENT



À chaque opération de formation que mène la Croix-Rouge, ou lors de la Journée mondiale des premiers

secours, nous sollicitons des partenaires. à chaque fois, Harmonie Mutuelle a répondu présent. Parallèlement, ils nous ont sollicités pour réaliser des formations au profit de leurs adhérents. Nous avons mené un partenariat riche qui a permis de conduire des opérations de prévention sur la petite enfance et des actions de prévention cardiaque. De fil en aiguille, nous sommes passés de formations aux massages cardiaques et aux défibrillateurs à une campagne de prévention liée aux accidents domestiques."

FRANCK DE NADAÏ, formateur premiers secours à la délégation territoriale de la Croix-Rouge du Loiret.

Prévention : les priorités nationales 2013

Fin 2012, Harmonie Mutuelle s'est dotée d'une politique de prévention et de promotion de la santé constituée d'un socle commun de quatre programmes : « La santé de votre enfant », « La santé gagne l'entreprise », le programme « Seniors » et « La santé en agences », décliné sur l'ensemble du territoire. Les sites prevention-sante.com, lasantedevotreenfant.fr et lasantegagnelentreprise.fr ainsi que de nombreux supports d'information santé viennent compléter les informations échangées avec les professionnels de santé qui animent les ateliers prévention. « La santé de votre enfant » a comptabilisé 159 ateliers et accueilli près de 1 500 parents. « La santé gagne l'entreprise » a donné lieu à 60 rendez-vous prévention, formant 1 200 personnes. Le programme « Seniors » a attiré 1 750 participants, à l'occasion de 54 actions de proximité.

Des actions d'initiatives locales complètent ce socle.

Les actions d'initiatives locales 2013

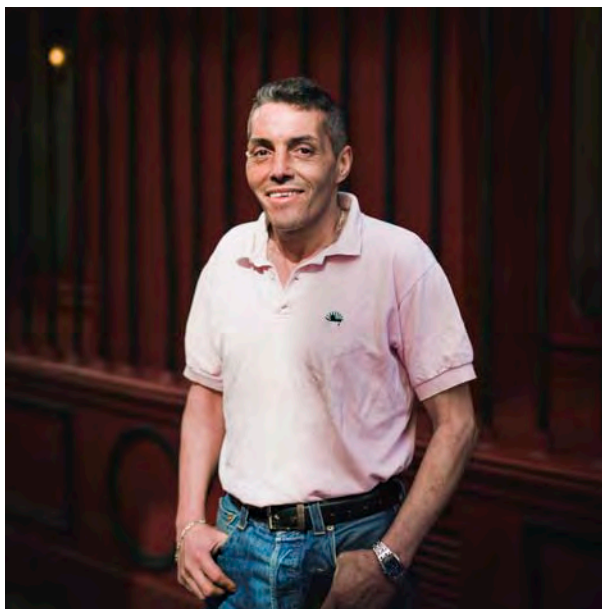
En complément des actions s'inscrivant dans le socle commun national, Harmonie Mutuelle a réalisé des actions de prévention sur de nombreuses thématiques de santé tout au long de l'année 2013. Adressées à un public plus large que les seuls adhérents, ces initiatives locales ont remporté un vif succès et ont constitué de véritables moments d'échanges. Par exemple :

- en janvier, la région Centre-Île-de-France et la Croix-Rouge ont organisé deux sessions de réanimation cardio-pulmonaire dans un collège d'Orléans (45), formant ainsi plus de 100 élèves aux gestes qui sauvent. Une action relayée ensuite à la mairie de Cercottes (45) et Sury-aux-Bois (45). ;

“

Les actions de prévention et de promotion de la santé sont une bonne chose, elles permettent de sensibiliser les gens. Il faut qu'Harmonie Mutuelle transmette ce type d'informations ; c'est important la prévention, notamment pour les jeunes. J'ai fait des erreurs pendant ma jeunesse, j'aurais eu besoin d'être mieux informé.”

Belkacem Melab, 50 ans,
adhérent Harmonie Mutuelle,
électricien.



- entre octobre et novembre, se sont tenues dans des agences d'Harmonie Mutuelle du Sud-Est plus d'une dizaine d'ateliers de prévention autour du diabète, donnant lieu à des tests de dépistage ;
- au mois de novembre, la région Nord-Est organisait, au sein d'une dizaine de ses agences, des animations autour de l'équilibre alimentaire.

Harmonie Mutuelle, partenaire de santé

Impliquée au plus près de la vie locale, Harmonie Mutuelle partage également ses valeurs au travers d'événements sportifs. Des rendez-vous qui lui permettent de promouvoir la santé par le sport et de sensibiliser le public aux bénéfices d'une activité physique. En tant que partenaire ou sponsor, Harmonie Mutuelle a soutenu de nombreuses manifestations sportives tout au long de l'année 2013. Elle s'est ainsi associée à l'équipe cycliste Team Europcar pour les deux années à venir, devenant ainsi partenaire officiel pour les saisons 2014 et 2015.

POUR SUIVRE UN OBJECTIF HUMANISTE

”



Depuis sept ans, nous accompagnons Harmonie Mutuelle dans sa réflexion à l'égard de ses adhérents sur

les questions de parentalité. En abordant des préoccupations quotidiennes, « Les rendez-vous des parents » permettent sensibilisation, réassurance et soutien de nombreux adhérents mutualistes. À ce titre, notre partenariat répond à l'objectif humaniste partagé par Harmonie Mutuelle et le réseau des écoles des parents et des éducateurs : agir directement auprès des familles en accompagnant de manière préventive les relations parents-enfants.”

NOÉMIE OFFRET, chargée de coordination Fnepe,
Fédération nationale école parents et des éducateurs.



Le 47^e Tour de Bretagne cycliste.

RENDRE LE SPORT ACCESSIBLE À TOUS



Le vol à voile est un sport aérien qui permet aux personnes handicapées des membres inférieurs de pratiquer un sport au même titre qu'une personne valide.

Aidés par la Fédération française de vol à voile, une dizaine de clubs ont fait modifier un planeur pour qu'il puisse être piloté sans l'aide des jambes. Notre association a souhaité se joindre à ce mouvement et c'est naturellement qu'elle s'est adressée à Harmonie Mutuelle qui est reconnue sur Angers pour ses actions en faveur des personnes handicapées. En septembre dernier, nous avons organisé avec Harmonie Mutuelle la deuxième journée Handiplaneur."

INÈS POPPE, pilote au sein de l'Association sportive de vol à voile d'Angers.

LA PERFORMANCE AU SERVICE DU COLLECTIF



Nous sommes une équipe de proximité, nous aimons la performance, nos résultats le prouvent, mais nous sommes

toujours dans l'obsession du collectif. Mon premier boulot, quand on gagne, c'est d'aller remercier ceux qui travaillent dans l'ombre. Nous sommes un peu les ambassadeurs de ce sport de haut niveau et nous sommes heureux qu'un partenaire santé soit avec nous car nous militons depuis longtemps sur le sport et la santé : le sport ne peut-être que synonyme de santé."

JEAN-RENÉ BERNAUDEAU, manager du Team Europcar.



Journée «Handiplaneur».



PROMOUVOIR LA SANTÉ PAR LE SPORT

Entre le 30 mars et le 13 avril 2013, Harmonie Mutuelle a prêté son nom ainsi que son identité visuelle à l'Open Harmonie Mutuelle de Saint-Brieuc (22), tournoi «challenger» du circuit ATP organisé depuis vingt-quatre ans. Organisé du 25 avril au 7 mai, le Tour cycliste de Bretagne a suivi la même logique en devenant le « Tour de Bretagne Trophée Harmonie Mutuelle ».

Harmonie Mutuelle et l'Association sportive de vol à voile d'Angers (ASVV) ont organisé, le 21 septembre 2013, en partenariat avec Harmonie Médical Services, une journée «Handiplaneur». L'initiative a permis à une dizaine de personnes présentant un handicap moteur d'accéder au sport et au loisir par la pratique du planeur.

PROCHE DU QUOTIDIEN DES GENS



Le cyclisme est un sport accessible à tous, que tout le monde peut pratiquer quel que soit son âge,

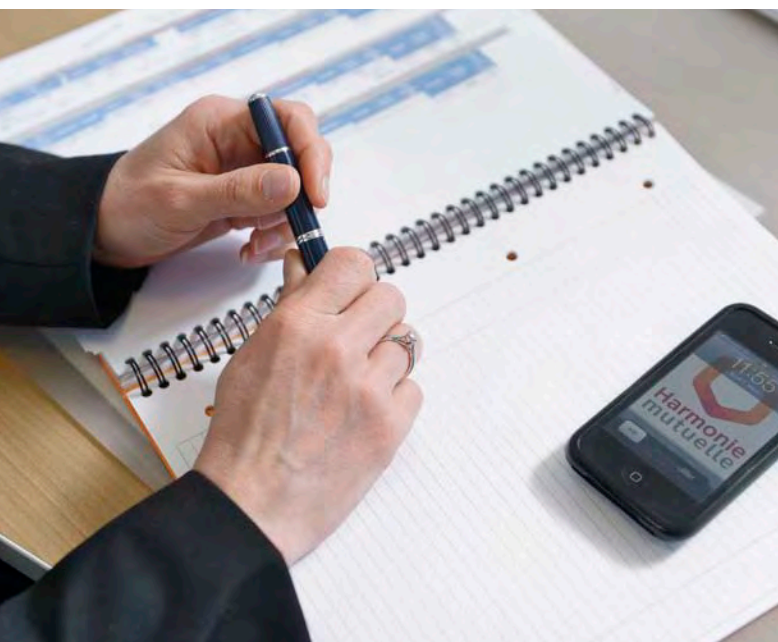
le doyen en France a 102 ans. C'est un sport gratuit, proche des gens, qui correspond aux valeurs d'Harmonie Mutuelle. Communiquer à travers des événements comme le Tour de Bretagne ou La Bernard Hinault lui permet d'incarner la proximité et son engagement dans la promotion de la santé par la pratique d'une activité sportive."

BERNARD HINAULT, coureur cycliste professionnel, cinq fois vainqueur du Tour de France.

INNOVER POUR S'ADAPTER AUX NOUVEAUX BESOINS DES ADHÉRENTS

Mettre en œuvre une vraie stratégie digitale pour renforcer le lien avec les adhérents

Harmonie Mutuelle cherche continuellement à s'adapter aux besoins et usages de ses adhérents via une évolution régulière de ses outils et canaux de relation.



S'adapter aux adhérents : un double objectif

En 2013, Harmonie Mutuelle s'est fixé un double objectif :

- développer sa présence en ligne,
- maîtriser son e-réputation.

Harmonie Mutuelle a poursuivi l'harmonisation des services en ligne. Ainsi, ses adhérents ont désormais

la possibilité de consulter leurs remboursements 7j/7, 24h/24, de disposer du service dématérialisé des relevés de santé. Par ailleurs, adhérents et prospects bénéficient d'informations géolocalisées sur l'actualité de la mutuelle : assemblées de territoire, rendez-vous prévention, consultation des opticiens et centres d'audioprothèses du réseau de professionnels de santé, accès aux coordonnées des agences et services mutualistes... et d'une fonction de contact en cas de questions sur les prestations de la mutuelle. Résultat : la fréquentation du portail Harmonie Mutuelle a augmenté de 500 % de 2012 à 2013. Dans une démarche de veille et de réponse aux questions des adhérents sur les réseaux sociaux, Harmonie Mutuelle a adopté une démarche proactive avec prises de parole sur les réseaux sociaux. Les contenus publiés sur ces nouveaux supports sont l'occasion d'entamer et de poursuivre un véritable dialogue avec les adhérents, les prospects, les blogueurs et plus largement avec l'ensemble des parties prenantes.

Une information facile d'accès

Pour faciliter les recherches des adhérents, Harmonie Mutuelle propose dorénavant une fonction « agenda » sur son portail qui leur permet de retrouver toutes les dates des rendez-vous organisés sur toute la France. Les internautes peuvent bénéficier également de tous les conseils de prévention sur le site **www.prevention-sante.com** qui a fait l'objet d'optimisations en 2013.

Informier et sensibiliser sur les questions de santé et de société

Près de **13**
millions d'exemplaires
papier diffusés

En 2013, *Essentiel Santé Magazine* a poursuivi sa mission d'information et de sensibilisation auprès des adhérents sur les questions de santé et de société. Conçu dans l'esprit d'une action mutualiste innovante, *Essentiel Santé Magazine* complète les services apportés par Harmonie Mutuelle.

Une action mutualiste innovante

Au-delà de son action quotidienne, Harmonie Mutuelle renforce sa relation de proximité avec ses adhérents au travers d'*Essentiel Santé Magazine*, trimestriel décliné sous forme de blog et d'application mobile.

Le traitement sans tabou des questions de santé et de société définit sa ligne éditoriale.

Par les enquêtes publiées, les articles d'actualité ou les témoignages recueillis, les journalistes d'*Essentiel Santé Magazine* travaillent au plus près des besoins des lecteurs. Le magazine et ses supports incitent les adhérents d'Harmonie Mutuelle à adopter de meilleurs comportements au quotidien. Le choix des sujets illustre cette philosophie : lutter contre les idées reçues ou les inégalités en matière de santé, combattre les discriminations, aider les patients à mieux connaître leurs droits, changer le regard sur le handicap, accompagner les personnes dépendantes...

Le magazine se compose ainsi d'informations en relation avec l'actualité, notamment sur les problématiques de santé et de société, avec un fort ancrage territorial.

Un succès en chiffres

Diffusé à près de 13 millions d'exemplaires au travers de 14 éditions en 2013, *Essentiel Santé Magazine* confirme son succès. Son blog, consulté par plus de 210 000 visiteurs, contre 110 000 en 2012, témoigne également de l'intérêt des adhérents et des professionnels de santé pour l'information proposée.



Renforcer la place des femmes et des hommes au cœur du dispositif



Harmonie Mutuelle place l'humain au cœur de ses préoccupations, en confortant l'adhérent au centre de son organisation et en appliquant les principes qu'elle revendique à ses propres collaborateurs. Les pratiques professionnelles de la mutuelle intègrent la prise en compte des enjeux sociétaux.

“
Tous les modes de fonctionnement issus de la démocratie participative qui permettent aux personnes de jouer un rôle citoyen me paraissent importants. Cette possibilité de voter est rare et précieuse. Pouvoir prendre part au processus de décision est extrêmement incitatif et intéressant. C'est une vraie mutuelle, car, historiquement, c'est sur ces bases que les mutuelles ont été fondées.”

Emmanuelle Francilette, 23 ans,
adhérente Harmonie Mutuelle,
étudiante BTS ISCG.



DES ADHÉRENTS AU CŒUR DE LA GOUVERNANCE

La démocratie sociale

Harmonie Mutuelle appartient à ses adhérents qui veillent, au sein des instances de la mutuelle, à son bon fonctionnement. Ils sont garants des valeurs mutualistes, mais également de la bonne gestion des cotisations.

Les adhérents d'Harmonie Mutuelle ont été appelés, du 15 février au 8 mars 2013, à choisir plus de 1 600 délégués territoriaux. Ils ont également désigné près de 300 délégués à l'assemblée nationale chargés de les représenter dans les instances nationales de la mutuelle.

Des élus, reflets de la démocratie sociale

Cette élection a favorisé le renouvellement avec un tiers de nouveaux élus et l'arrivée d'une toute nouvelle génération de délégués, rajeunie, féminisée et d'une plus grande diversité socioprofessionnelle. Élus pour six ans, ces délégués s'engagent à promouvoir la santé au quotidien. Ils décident des grands axes stratégiques de la mutuelle et veillent à son bon fonctionnement en étant présents au sein des instances : commissions, assemblées, etc. De plus, ils participent, sur le terrain, à des actions de proximité. Ils sont associés aux actions de prévention et de promotion de la santé, prennent part aux commissions d'action sociale et créent des partenariats, notamment avec les acteurs de l'économie sociale et solidaire. Enfin, ils représentent la mutuelle auprès des acteurs locaux de la santé : conseil général, collectivité locale, agence régionale de santé.

Un mode de fonctionnement au service des adhérents

En élisant leurs délégués nationaux et territoriaux sur le principe d'« un adhérent = une voix », les adhérents sont au cœur du dispositif de décision de la mutuelle. Les délégués nationaux nouvellement élus ont donc participé, le 28 juin 2013, à la première assemblée générale d'Harmonie Mutuelle, organisée à Toulouse.

Lors de cet événement, ils ont approuvé les comptes de l'année 2012 et arrêté les orientations stratégiques. Cette assemblée générale a été marquée par deux décisions majeures :

- la fusion de cinq nouvelles mutuelles au sein d'Harmonie Mutuelle : la Mutuelle des Territoriaux de la Ville du Havre, Thiers Mutualité, la Société Mutualiste par le Travail, la Mutuelle de l'Étang et la Mutuelle Viazimut ;
- l'élection d'un nouveau conseil d'administration, qui a lui-même élu Joseph Deniaud président d'Harmonie Mutuelle, pour succéder à Guy Herry, par ailleurs président de l'union Groupe Harmonie.

Une organisation politique au plus près du terrain

Pour perpétuer ses valeurs démocratiques et s'inscrire dans la proximité, Harmonie Mutuelle a découpé le territoire national en 50 sections de vote ou « territoires ». Relais de proximité, ce sont des lieux de débat entre les délégués territoriaux et les adhérents. Ils sont regroupés en douze régions politiques qui ont vocation à diffuser la bonne information et à veiller à la cohérence entre les politiques locales et les orientations nationales. Les régions garantissent le lien entre le territorial et le national.

Élection des présidents de territoire et de région

Chaque conseil de territoire nouvellement élu a désigné son président et désigné les présidents des commissions territoriales. De la même façon, des scrutins se sont tenus pour désigner les présidents de région.

40%
de nouveaux élus.
37% de femmes parmi les élus

Régions/territoires **Présidents de régions et territoires**

Île-de-France/ Nord-Pas-de-Calais

Marie-Pierre Le Breton

Île-de-France	Jean-Jacques Galibourg
Nord-Pas de Calais	Pierre Bruneau

Centre

Huguette Cruz-Jimenez

Val de France	Éric Tabarino
Touraine	Bernard Richer
Indre	Jean-Louis Gueneau
Berry	Marie-Danielle Berriot

Normandie

Élisabeth Rudelli-Tellier

Manche	Nicole Pitron
Orne	Christian Poirier
Eure	Jean-Marc Leveque
Seine-Maritime	Didier Flambard
Calvados	Bernard Plombin

Bretagne

Yvon Tanguy

Finistère	Yvon Tanguy
Morbihan	Jean-Jacques Merour
Ille-et-Vilaine	Jean-Pierre Prioul
Côtes-d'Armor	Patrice Hervé

Pays de la Loire

Jean Coulay

Loire-Atlantique	Odile Hameline
Vendée	Jean-Paul Jadault
Maine-et-Loire	Alain Thimoléon
Sarthe	Christian Breton
Mayenne	Nicole Jauaudin

Centre Atlantique

Bernard Dif

Poitou-Charentes	Anne Caillaud
Limousin	Jean-Claude Bonnet
Auvergne	Marie-Hélène Claugon

Régions/territoires

Présidents de régions et territoires

Sud-Ouest

Guy Messonnier

Aquitaine	Louis Brunet
Armagnac-Bigorre	Marc Bitan
Ariège-Pyrénées	Jacques Lansalot
Haute-Garonne	Christine Bouchard
Tarn-Aveyron	Christian Galinier
Tarn-et-Garonne-Lot	Jean-Paul Sevog

Méditerranée

Antoine Valentino

Languedoc-Roussillon	François Mourgues
Provence	Georges Lacroix
Alpes-Côte d'Azur Corse	Joël Derrives
Cévennes	Alain Raynaud

Rhône-Alpes

Gilles Bonhommes

Loire	Guy Thomas
Val-de-Rhône	Loup Pellegrin
Pays de Savoie	Évelyne Gartaschelli

Bourgogne Franche-Comté

Chantal Viel

Nièvre	Pierre Rodriguez
Saône-et-Loire	Cataldo Sgarra
Franche-Comté	Michel Decercle
Côte-d'Or-Yonne	Sandrine Bonnet

Alsace Lorraine

François Rosso

Meuse	Nicole André
Vosges	Bernard Fallaix
Alsace	Jean-Paul Stenou
Moselle	Pierre Zanuttigh
Meurthe-et-Moselle	Yvon Mougon

Champagne Ardenne

Daniel Hannotin

Aube	Bernard Fourrier
Haute-Marne	Colette Préuot
Ardennes	Pascal Mauroy
Marne	Driss Medjebeur

Des commissions pour une bonne gouvernance

Les grandes orientations d'Harmonie Mutuelle résultent du travail de commissions réunissant les délégués des douze régions politiques de la mutuelle. De fait, cinq commissions spécifiques se réunissent régulièrement.

Commission des finances

Présidée par le trésorier général de la mutuelle, elle détermine les orientations proposées au conseil d'administration et analyse les propositions de la direction concernant les placements. Elle participe à l'élaboration du budget et en assure le suivi. En 2013, la commission a fait le point sur l'impact de l'ANI sur le programme d'activité à cinq ans.

Commission développement

Elle définit les orientations à soumettre au conseil d'administration en matière de politique commerciale, de relation et de satisfaction des adhérents. En 2013, la commission a notamment travaillé sur l'organisation commerciale et les évolutions tarifaires. Elle a également suivi les travaux de la commission innovation offre et services concernant les garanties et les services, l'aide à la complémentaire santé, ainsi que le conventionnement Kalivia.

Commission territoire et proximité

Cette commission est le trait d'union entre le conseil d'administration, les territoires et les régions. Elle veille à la cohérence entre les actions de proximité et les orientations stratégiques déterminées par la mutuelle. En 2013, elle a défini les orientations de la politique d'action sociale.

Commission prévention et promotion de la santé

Elle élabore et propose le programme national de prévention et, pour cela, tient compte des programmes régionaux. En 2013, elle a plus particulièrement travaillé sur les plans d'actions des territoires, leurs répercussions en matière de prévention et promotion de la santé, et sur le programme seniors.

Commission professions indépendantes

Composée d'élus tous travailleurs indépendants, elle a vocation à faire découvrir l'offre de garanties spécifiques à ces professionnels. En 2013, cette commission a fait un point sur le régime social des indépendants et contribué à la mise en place de l'Union mutualiste des artisans commerçants (UMAC) en partenariat avec la MNRA (la Mutuelle retraite des artisans et des commerçants).



Une politique des ressources humaines fondée sur le dialogue

Harmonie Mutuelle a posé en 2013 les bases de sa politique Ressources humaines fondée sur un dialogue social constructif. Outre la mise en place des instances représentatives du personnel, le déploiement de l'accord de convergence, elle a concrétisé de nouveaux engagements dont l'accord en faveur de l'emploi des travailleurs en situation de handicap.

Un dialogue social de qualité

2013 a été marquée par la mise en place des institutions représentatives du personnel de l'unité économique et sociale Harmonie Mutuelle. Dans le cadre des élections qui ont eu lieu en mars 2013, l'UES* Harmonie Mutuelle a mis en œuvre un système de vote électronique accessible sur le réseau Internet. Cet acte structurant s'est concrétisé par l'élection des membres du comité d'entreprise, 18 titulaires et 18 suppléants, et de l'ensemble des délégués du personnel des six régions (67 titulaires et 67 suppléants). Avec un taux global de participation de 61 %, tous les sièges ont été pourvus dès le premier tour. L'ensemble de ces élus CE et DP, réunis en collège désignatif, a ensuite procédé en juin 2013 à la désignation des 56 membres des six comités d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT), permettant d'articuler ainsi un dialogue national et de proximité.

Ces élections ont été suivies par la signature de l'accord en faveur du dialogue social, l'un des engagements phares de la fusion qui concrétise au travers des moyens accordés (en termes de formation, par exemple) la volonté d'Harmonie Mutuelle de privilégier l'anticipation et la concertation. D'autres accords ont également été conclus au cours de l'année, dont l'accord sur la politique salariale et l'accord en faveur des travailleurs en situation de handicap. Ce dernier accord, d'une durée de trois ans, favorise le recrutement et le maintien dans l'emploi des salariés

en situation de handicap. Il fixe, en effet, un objectif de recrutement de 30 personnes handicapées sur trois ans et favorise le maintien dans l'emploi des personnes atteintes de handicap au travers d'aménagements de postes de travail. Il vise également à développer l'emploi indirect. Enfin, cet accord met l'accent sur l'accessibilité des locaux, du poste de travail, de l'information, ainsi que la sécurité des collaborateurs handicapés.

* Unité économique et sociale (Harmonie Mutuelle, GIE SIHM, Kalivia, Union Harmonie Mutuelles).

SENSIBILISER PAR L'HUMOUR



Pour sensibiliser les encadrants Harmonie Mutuelle à l'embauche et au maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés, notre troupe

est intervenue à Toulouse et Laxou. Il est prévu de poursuivre sur les autres sites. Le théâtre d'entreprise est très joyeux, donc tout l'inverse de ce que peut être a priori le handicap. On fait passer beaucoup de messages par l'humour, de façon très légère, et comme cela passe par le rire, les gens sont réellement sensibilisés. Lors de nos différentes représentations auprès d'Harmonie Mutuelle, nous avons toujours de très bons retours et un public très réceptif."

MAGALI MALATECEI, comédienne de la compagnie Guichets Fermés.

L'emploi et le développement des compétences des collaborateurs

En accord avec ses ambitions, Harmonie Mutuelle veille au développement de l'employabilité de ses salariés dans le respect de la diversité, de l'équité et de l'égalité des chances.

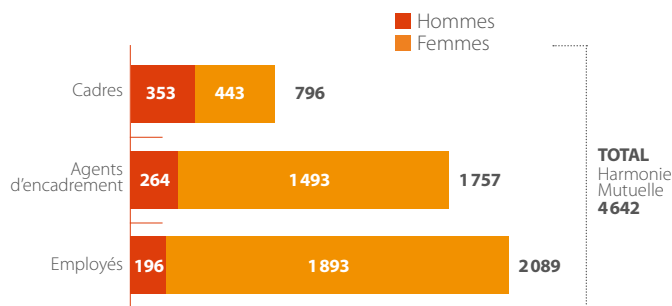
L'année 2013, année de stabilisation d'une nouvelle organisation et de mutations importantes, tant sur le champ de l'emploi que sur le plan managérial, a nécessité une attention très particulière.

La politique de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (traduite dans l'accord GPEC) vise à anticiper les évolutions des métiers de l'entreprise pour adapter en permanence ses ressources internes et ses besoins. Elle accompagne les collaborateurs pour permettre leur développement et l'adaptation de leurs compétences tout au long de leur parcours professionnel.

En 2013, un collaborateur sur deux d'Harmonie Mutuelle a suivi une formation d'une durée moyenne de deux jours. La mobilité interne d'Harmonie Mutuelle s'est traduite par 250 recrutements internes sur 560 offres d'emploi diffusées.



EFFECTIF TOTAL SALARIÉS AU 31/12/2013 AU SEIN DE L'UES > 4 894 DONT :



167

travailleurs handicapés en poste



LA MISSION HANDICAP

La Mission Handicap est présente dans chaque région à travers un réseau de relais. Celui-ci a pour mission d'animer la politique Handicap. Les six régions Harmonie Mutuelle se sont notamment mobilisées à l'occasion de la Semaine pour l'emploi des personnes handicapées, en novembre 2013. À Nancy, Rennes et Nantes, Harmonie Mutuelle a participé à des forums de recrutement ; à Poitiers, Chatonnay, Rennes, elle a organisé des conférences et tables rondes ; des stagiaires handicapés ont été accueillis dans les différentes régions, dans le cadre de l'opération « Un jour, un métier en action » ; une exposition de portraits signés a été présentée au siège social parisien... Par ailleurs, Harmonie Mutuelle a entrepris, en 2013, un partenariat avec la troupe Guichets Fermés pour sensibiliser ses encadrants à l'embauche et au maintien de l'emploi des travailleurs handicapés, une initiative reconduite en 2014. En 2013, le taux d'emploi global des personnes en situation de handicap s'élève ainsi à 4,65 % et affiche une progression de 6,47 % par rapport à 2012.

Des pratiques professionnelles en prise avec les enjeux sociétaux

Acteur mutualiste, Harmonie Mutuelle a une responsabilité vis-à-vis de ses différentes parties prenantes. Un tel devoir implique la définition d'une politique de responsabilité sociétale (RSE) et son intégration au cœur des pratiques professionnelles, en totale interdépendance avec les impacts de son activité.

Harmonie Mutuelle déploie sa politique RSE* en intégrant les enjeux sociétaux dans son quotidien, au cœur même de ses pratiques professionnelles. Dans un contexte d'après-fusion il s'agit d'un élément fort de la création d'une culture managériale commune. La politique RSE suppose en effet qu'Harmonie Mutuelle prenne en compte ses impacts sur les grands enjeux de société et pour l'ensemble de ses activités : relation avec ses adhérents, conception des produits et services, choix de ses fournisseurs, placements financiers, échanges avec les professionnels de santé, politique de ressources humaines, etc.

Impliquer les collaborateurs

La démarche de responsabilité sociétale d'Harmonie Mutuelle s'appuie sur une organisation transversale, à travers un réseau d'acteurs relais RSE composé de 33 collaborateurs. Ce réseau est chargé de sensibiliser l'ensemble des salariés et d'accompagner les équipes dans la définition de plans d'actions et dans la conduite de projets intégrant la politique RSE. Un comité de pilotage oriente et supervise cette démarche, portée et co-construite par l'ensemble des collaborateurs. Ce comité assure le suivi et la continuité de la démarche au regard du référentiel d'engagements RSE d'Harmonie Mutuelle. En 2013, 15 séminaires de formation et d'intégration du référentiel RSE ont été conduits auprès de

l'ensemble des directions métiers. Une démarche d'appropriation, adaptée à la réalité de chaque métier, a également été menée auprès des 130 collaborateurs des comités de direction métiers. Les pratiques clés RSE du référentiel visent à intégrer la RSE dans toutes les pratiques professionnelles quotidiennes. Un tel déploiement, au plus proche des métiers et des régions, permet de détecter et partager les bonnes pratiques pour les généraliser.

Renforcer la capacité de dialogue avec les parties prenantes

En devenant la première mutuelle santé de France, Harmonie Mutuelle a renforcé sa capacité à agir et influencer sur les questions de santé et de protection sociale. Simultanément, sa responsabilité vis-à-vis de ses parties prenantes (adhérents, collaborateurs, partenaires sociaux, professionnels de santé, pouvoirs publics, tissu associatif, fournisseurs, etc.) s'est donc accrue. Au travers de ses assemblées de territoire, et de ses commissions, Harmonie Mutuelle a déjà une large pratique de concertation et de dialogue par l'intermédiaire de ses élus. Elle entretient ainsi un dialogue permanent avec les professionnels de santé et ses partenaires.

** Responsabilité sociétale des entreprises.*



En septembre 2013, Harmonie Mutuelle a participé aux 10 et 20 km de Tours.

Décliner les actions en région

Récompenser les pratiques responsables

Pour valoriser les bonnes pratiques «santé» en entreprise, Harmonie Mutuelle a lancé en juin 2013 un concours, le Prix Santé Pro. Mené en partenariat avec la chambre des métiers et de l'artisanat du Finistère, il récompense les travailleurs indépendants menant des actions de prévention ayant un impact sur leur santé, celle de leurs salariés, de leurs clients ou vis-à-vis de l'environnement.

À l'épreuve de la solidarité

Le 23 septembre 2013, 35 collaborateurs d'Harmonie Mutuelle ont participé aux 10 et 20 km de Tours. Au-delà du plaisir de réaliser l'une des plus grandes courses sur route de France, tous ont également couru pour la bonne cause, puisque dix euros par inscription ont été versés à l'association Vaincre la mucoviscidose.



LES 4 PILIERS DE LA POLITIQUE DE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE D'HARMONIE MUTUELLE

- L'accès à la santé et au bien-être.
- Le lien entre santé et environnement.
- Les femmes et les hommes.
- Dialogue et innovation.

Favoriser le bien-être au travail

Harmonie Mutuelle a lancé, en septembre 2013, le Trophée des 1 001 vies dédié aux entreprises des Pays de la Loire. Ces dernières présentent leurs initiatives favorisant le bien-être et la santé (équilibre alimentaire, sport, détente, activité physique, etc.), l'accompagnement de la parentalité (horaires flexibles, temps partiel volontaire, crèche d'entreprise, etc.), l'égalité des chances ou encore l'accompagnement des carrières, notamment avant et après un congé maternité.

Des projets qui profitent à tous

Les collaborateurs d'Harmonie Mutuelle travaillent à l'amélioration de la saisie des informations des adhérents dans les bases de données. Depuis 2013, ce projet prend une nouvelle dimension, en proposant à chaque collaborateur de participer à un challenge collectif. L'atteinte des objectifs permettra à la mutuelle, partenaire de l'association Un maillot pour la vie, de financer la réalisation de rêves d'enfants hospitalisés.

Les communautés de l'intranet

Harmonie Mutuelle a développé sur son intranet «Horizon» des communautés d'échanges. Celui-ci facilite l'accès à une information régulière sur les activités de l'entreprise et son environnement. Les communautés permettent, quant à elles, le partage de fichiers, l'innovation collaborative, le retour d'expérience entre salariés et la qualité de dialogue.

“
C’est important pour moi que la
masse monétaire colossale brassée
par une mutuelle soit utilisée
de manière pertinente. J’espère que
tous les adhérents sont, comme moi,
en phase avec cette éthique humaine,
et je souhaite qu’elle perdure.”

Patrice Rault, 35 ans, directeur d’entreprise,
adhérent Harmonie Mutuelle,
consultant en recrutement pour les associations.



LES 7 ENGAGEMENTS RSE

Agir pour une relation
bénéfique entre santé
et environnement.

ENVIRONNEMENT

Aider à gérer au mieux
son capital santé,
y compris lors
des aléas de la vie.

**QUESTIONS
RELATIVES
AUX ADHÉRENTS**

**COMMUNAUTÉS
ET
DÉVELOPPEMENT
LOCAL**

Mettre en place
des solutions d’entraide
de proximité.

**GOVERNANCE
DE
L’ORGANISATION**

Intégrer la responsabilité
sociétale dans notre culture
et notre activité.

**DROITS
DE L’HOMME**

Promouvoir la diversité
et refuser toute forme
de discrimination.

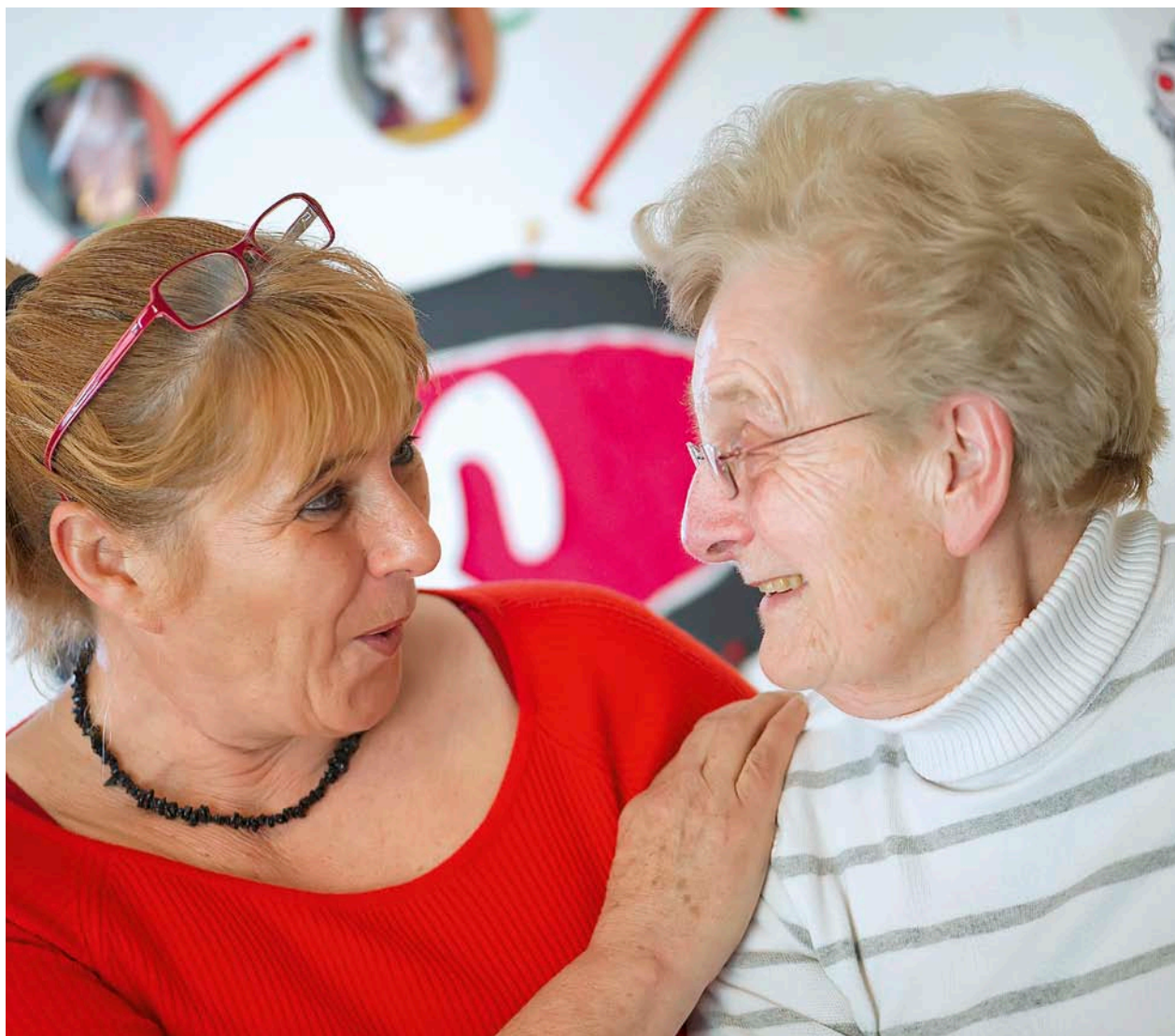
**RELATIONS
ET CONDITIONS
DE TRAVAIL**

Développer les compétences
et soutenir l’épanouissement
des collaborateurs.

**LOYAUTÉ
DES PRATIQUES**

Recourir à des produits et services
responsables et respectueux
dans nos achats et nos partenariats.

Répondre aux enjeux sociétaux majeurs



En se donnant pour ambition d'accompagner les adhérents tout au long de leur vie et de les aider à faire face aux aléas de l'existence, Harmonie Mutuelle intègre des enjeux de société majeurs. L'accès à la santé, la dépendance, la lutte contre l'exclusion, révèlent de façon de plus en plus sensible aujourd'hui le lien étroit entre notre santé et notre environnement.

“

Ma mère s'est cassé le col du fémur et j'ai vu les problèmes que la dépendance pouvait poser. Il est important d'y réfléchir avant d'y être confronté. C'est bien d'être sensibilisé à ces sujets, d'anticiper, de pouvoir se poser dès maintenant les bonnes questions.”

Patrick Drizard, 58 ans,
adhérent Harmonie Mutuelle,
responsable commercial logement.





Harmonie Mutuelle prend la parole

En 2013, Harmonie Mutuelle renforce ses prises de parole publiques pour défendre un système de santé et une offre de soins accessibles à tous. Elle s'engage ainsi auprès de partenaires. Elle se positionne sur des sujets cruciaux tels que l'Accord national interprofessionnel (ANI).

Harmonie Mutuelle se mobilise en faveur de l'ANI

Le 11 janvier 2013, les partenaires sociaux ont signé un Accord national interprofessionnel (ANI) sur la compétitivité et la sécurisation de l'emploi. Parmi les mesures proposées, Harmonie Mutuelle s'est montrée particulièrement satisfaite que s'engage un projet relatif à la généralisation de la complémentaire santé, véritable avancée de solidarité.

Dès le 21 janvier, elle prend donc la parole avec deux autres mutuelles, pour témoigner de son approbation, mais également pour rappeler les points de vigilance :

- les opérateurs et les branches devront être attentifs à la qualité des garanties proposées ;
- le dispositif de branche devra être complété : à l'avenir,

8

tables-rondes sur
l'ensemble du territoire

il faudra garantir la continuité et la portabilité du droit à la complémentaire santé et à la prévoyance à tous les individus (y compris chômeurs et retraités) quelles que soient leur situation professionnelle et la nature de leur contrat ;

- quant à la rédaction du projet de loi qui fera suite à l'ANI, Harmonie Mutuelle souhaite que la Mutualité Française soit consultée lors du processus d'élaboration du texte.

Associée à ses partenaires de l'alliance mutualiste Mutex, Harmonie Mutuelle se prépare depuis lors à la mise en œuvre de cet accord. Tout au long de l'année 2013, ils ont ainsi pris les devants en organisant des conférences-débats partout en France, pour donner la parole aux acteurs concernés (économiques, politiques, sociaux...).

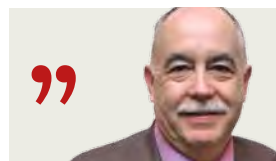
L'enjeu, pour Harmonie Mutuelle sera de conserver bien sûr ses adhérents mais également d'en acquérir de nouveaux, notamment en se faisant connaître et reconnaître par les partenaires sociaux. Apportant déjà une réponse globale qui intègre une offre santé et prévoyance, mais aussi l'accès à des réseaux de soins, de la prévention, de l'assistance à la personne et de l'action sociale, elle garantit une proximité avec ses adhérents et une présence sur le terrain, dont ne disposent pas forcément ses principaux concurrents. De plus, elle peut s'appuyer sur la synergie entre ses réseaux, particuliers, pro-TPE, entreprises et grands comptes, pour relever le défi de l'ANI.



DES RENDEZ-VOUS CITOYENS

Le 10 octobre 2013, se déroulait, à Lyon, la dernière table ronde sur la sécurisation de l'emploi. À l'initiative de l'alliance mutualiste Mutex et d'Harmonie Mutuelle, près de 120 professionnels se sont réunis pour débattre autour de la question « Généralisation de la complémentaire santé obligatoire des salariés : quelles sont les conditions de la réussite ? ». Les internautes ont également pu suivre l'événement en direct et donner leur opinion. Plus de 600 personnes se sont ainsi connectées, enrichissant le débat et faisant de cette web conférence un succès.

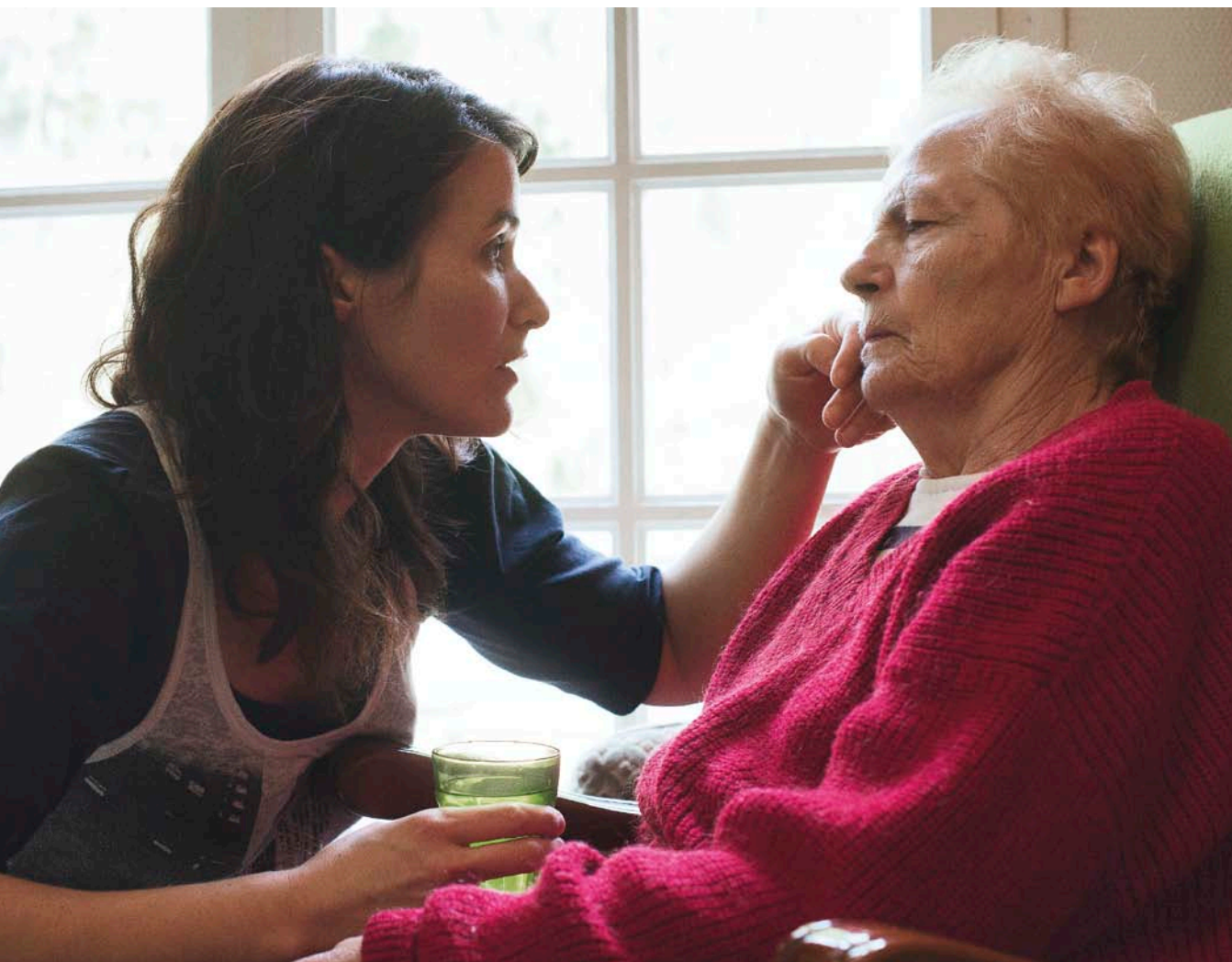
S'INSCRIRE DURABLEMENT DANS L'AVENIR



La conjugaison intelligente de nos différences et de nos atouts respectifs doit générer une complémentarité porteuse d'avenir, en particulier

pour aborder les accords collectifs obligatoires d'entreprise ou de branche. Agrume Groupe Harmonie doit s'affirmer comme un cadre d'accueil et de développement naturel pour les mutuelles souhaitant s'adresser à un véritable groupe. Il nous appartient de définir ensemble et de faire vivre la meilleure organisation pour concrétiser cette volonté et contribuer à la faire évoluer avec un esprit constructif et de rassemblement pour promouvoir le modèle mutualiste."

JEAN-CLAUDE ALBINET, président d'Agrume Groupe Harmonie.



S'engager auprès des personnes âgées

Parce que nous vivons de plus en plus âgés, il est indispensable de vieillir en bonne santé. C'est pourquoi, en 2013, Harmonie Mutuelle a décidé de prendre part au débat sur le grand âge et les pathologies qui lui sont liées.

La perte d'autonomie préoccupe les personnes âgées

Alors que 25 % des Français ont plus de 60 ans aujourd'hui (parmi lesquels 1,2 million de personnes sont reconnues comme dépendantes), proportion qui atteindra 30 % en 2060, le gouvernement présente un projet de loi d'orientation et de programmation pour l'adaptation de la société au vieillissement. Pour contribuer à cette grande réflexion sur la vieillesse et la dépendance en France, Harmonie Mutuelle a commandité, en juillet 2013, l'observatoire « La révolution de l'âge », aux côtés de France 2 et du journal *Le Monde*.

Les résultats révèlent deux tendances :

- la perte d'autonomie préoccupe 51 % des plus de 70 ans ;
- les soins représentent le deuxième poste de dépenses des seniors.

Cette étude a également permis de mettre en exergue le rôle des mutuelles dans la préparation à la vieillesse. Ainsi, 76 % des seniors se considèrent comme bien préparés, entre autres grâce à leur famille, aux médecins, mais également grâce aux mutuelles. Ce dernier résultat témoigne de l'implication des mutuelles auprès de leurs adhérents en termes de proximité, d'écoute, de conseils et de prévention au quotidien. L'observatoire du grand âge conforte l'action d'Harmonie Mutuelle, qui agit au quotidien en faveur d'une offre de soins et de services de qualité à destination des seniors. Sans limiter la problématique de la dépendance à la notion de financement, mais prenant également en compte la prévention en amont du risque de dépendance, l'accompagnement des aidants, l'importance de la question de l'offre de structures d'hébergement et de services, Harmonie Mutuelle place les seniors au cœur de sa réflexion.

La lutte contre la maladie d'Alzheimer, un combat collectif

860 000 personnes sont atteintes de la maladie d'Alzheimer aujourd'hui en France, deux millions le seront d'ici 20 à 30 ans. La moitié des patients est aidée uniquement par son entourage familial. La maladie d'Alzheimer, véritable enjeu de santé publique parce qu'elle touche les malades et leurs proches, devient

un enjeu de société. Partageant les mêmes valeurs mutualistes, la Fondation de l'Avenir et Harmonie Mutuelle mènent un combat commun contre la maladie d'Alzheimer. Depuis quatre ans, elles remettent la bourse « Harmonie Mutuelle Alzheimer » destinée à soutenir le projet d'un chercheur. Cette collaboration a déjà permis de soutenir trois projets pour ouvrir de nouvelles voies dans la prise en charge et le traitement de cette pathologie dégénérative. En 2013, la Fondation de l'Avenir et Harmonie Mutuelle ont récompensé le professeur Caroline Hommet pour son projet intitulé « La neuro-inflammation : un possible acteur de déclin cognitif dans la maladie d'Alzheimer ».

Pour mobiliser le grand public à l'occasion de la Journée mondiale contre la maladie d'Alzheimer, la Fondation de l'Avenir et Harmonie Mutuelle ont lancé, pour la première fois en 2013, une grande campagne de sensibilisation et d'appel aux dons. Diffusée sur le web, au cinéma et à la télévision, et déclinée en trois spots réalisés par Éric Guirado, la campagne a réuni Rémy Julienne, Bernard Pivot et Liliane Rovère autour du message : « Sans mémoire, le silence ». Une manière de souligner l'importance de la recherche médicale pour faire reculer la maladie.



« SANS MÉMOIRE, LE SILENCE », UNE CAMPAGNE D'INTÉRÊT GÉNÉRAL

Sur le web, la campagne de sensibilisation a généré plus de quatre millions de vues. Elle a été récompensée par trois prix, décernés par les professionnels de la communication au titre de « campagne d'intérêt général ».

Solidaires et attentifs aux autres, ensemble

Le mouvement mutualiste a démontré au fil du temps qu'il est possible de concilier croissance économique, intérêt commun et équité sociale. La solidarité vient ainsi s'inscrire dans la démarche d'Harmonie Mutuelle, de ses collaborateurs et de ses élus.

ALLIER LE SOCIAL ET L'ÉCONOMIQUE



Harmonie Mutuelle est un partenaire privilégié pour l'Entreprise Adaptée – E.S.A.T. Arceau Anjou. Cette collaboration se vit au travers des activités

qu'Harmonie Mutuelle nous confie et qui permettent l'emploi de 15 personnes en situation de handicap. L'engagement d'Harmonie Mutuelle s'est aussi traduit par une forte contribution à la construction de notre nouveau bâtiment. Bâtiment qui permet aujourd'hui à 180 personnes en situation de handicap de travailler dans un environnement de qualité. Nous sommes tous deux acteurs du monde mutualiste, appartenant au champ de l'économie sociale et solidaire. C'est un lien tissé historiquement, localement, qui nous unit."

HUGUES TITARD, directeur de l'E.S.A.T. Arceau Anjou.

Soutenir l'innovation et la solidarité au service des déficiences sensorielles

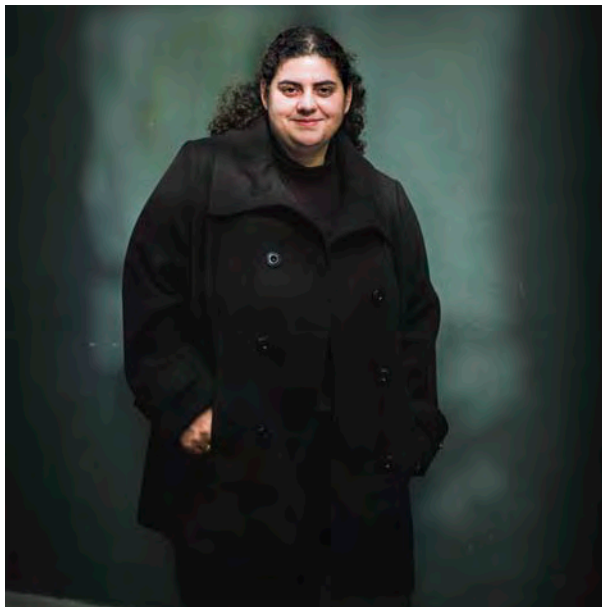
La Fondation Harmonie Solidarités s'inscrit dans le prolongement de la Fondation Prévadiès, qui a accompagné quelque 300 projets dans des domaines aussi divers que la prévention santé, le soutien aux aidants familiaux ou l'accès aux loisirs et à la culture pour tous. Avec la naissance d'Harmonie Mutuelle, l'assemblée générale de juin 2013 a décidé de prolonger cet engagement à l'intérieur du périmètre d'Harmonie Mutuelle.

Ainsi pérennisée, l'action de la fondation prend un nouvel essor. La Fondation Harmonie Solidarités se consacre à améliorer le bien-être et l'autonomie des personnes atteintes d'une déficience sensorielle. Organisée autour d'experts et d'intervenants impliqués sur le terrain, elle cible en priorité des actions à fort caractère social. Son objectif vise à rompre l'isolement au travers d'un soutien aux ateliers mémoire, aux programmes d'apprentissage de la langue des signes, etc. Elle soutient des actions sur l'ensemble du territoire national ainsi qu'à l'étranger, via l'ONG Essentiel qui mène depuis 2002 des missions d'accès des populations à la santé en Guinée.

“

*Adhérer, ce n'est pas seulement
une démarche individualiste.
Si on cotise sans être malade, cela
peut servir à quelqu'un d'autre ;
il y a une idée d'entraide, de soutien.”*

Laurence Guez, 37 ans,
adhérente Harmonie Mutuelle,
responsable de patrimoine.



Le Prix Solidarité 2013

Dans le cadre de la Journée internationale de la solidarité humaine, le prix Solidarité récompense chaque année un roman français incarnant les valeurs fondatrices d'Harmonie Mutuelle. En 2013, le jury de lecteurs – composé d'élus de l'Union Harmonie Mutuelles – a attribué le prix Solidarité à David Ramolet pour *De la sciure dans les veines*, une histoire tendre et poignante, portant les valeurs de tolérance et de fraternité. Pour célébrer les dix ans du prix, l'édition 2013 a offert au lauréat la possibilité de choisir une association afin que celle-ci puisse également être primée.

Le choix de David Ramolet s'est porté sur « Accueil et Dialogue », en Eure-et-Loir, pour son action d'aide aux personnes migrantes ou en situation d'illettrisme. L'association les aide à maintenir un lien social et à optimiser leur recherche d'emploi ou leur progression professionnelle par des formations gratuites.

Le prix Solidarité 2013 a permis à l'association de financer l'achat d'ordinateurs et de livres. Ce deuxième prix sera désormais attribué chaque année à une association portant les mêmes valeurs que le prix Solidarité.

Changer le regard sur le handicap

Harmonie Mutuelle soutient l'association Mode H depuis sa création en 2003. Leur démarche commune, en faveur de l'intégration des personnes en situation de handicap, permet la mise en œuvre de manifestations renforçant l'égalité des droits entre personnes en situation de handicap et personnes valides. Mode H 2013 s'est tenue en novembre, à Tours, au centre de congrès Vinci, sous la forme d'un nouveau spectacle chorégraphique rassemblant danseurs valides et handicapés venus de plusieurs régions de France, sur le thème : « Les coups de cœur de la chanson française ». Ce rendez-vous artistique, visant à influencer positivement le regard de la société sur le handicap, a rassemblé plus de 5 500 spectateurs. En novembre 2013, Harmonie Mutuelle et l'association Mode H publient par ailleurs, la seconde édition de l'observatoire « Regards sur le handicap ». Celui-ci apporte trois grands enseignements sur la perception qu'ont les Français du handicap. L'étude a notamment révélé que les entreprises ne jouent pas pleinement le rôle d'intégrateur social qu'elles sont supposées incarner.

Réduire l'empreinte environnementale de l'activité

Harmonie Mutuelle entend contribuer à un meilleur respect de l'environnement. Dans cette optique, elle mène des actions destinées à réduire son empreinte environnementale et conduit des travaux avec ses parties prenantes pour agir par ce biais-là aussi sur la santé (déchets, émissions de gaz à effet de serre...).

Dans le cadre du déploiement de sa politique de responsabilité sociétale des entreprises (RSE), Harmonie Mutuelle a réalisé, pour la première fois en 2013, un bilan de l'empreinte environnementale de ses activités.

Mesurer les impacts les plus significatifs sur l'environnement

Une étude a été menée afin d'identifier l'impact des activités d'Harmonie Mutuelle sur l'environnement. Le diagnostic, conduit en 2013, est basé sur la méthode Bilan Carbone®. Celle-ci permet de mesurer les impacts les plus significatifs d'Harmonie Mutuelle, parmi un large éventail de considérations telles que :

- énergies (électricité, gaz, fioul) ;
- fluides frigorigènes de nos systèmes de climatisation ;
- déplacements (collaborateurs, élus, adhérents, navettes, fournisseurs, etc.) ;
- dématérialisation ;
- utilisation des ressources nécessaires à l'activité ;
- immobilisations ;
- gestion des déchets.

La question de l'eau fait partie des préoccupations d'Harmonie Mutuelle et, dès 2014, elle mettra en place des actions répondant aux enjeux liés à sa consommation et à sa qualité.

Toutes les considérations environnementales préconisées par les textes réglementaires ont ainsi été hiérarchisées afin d'être le plus en cohérence possible avec la réalité de l'impact des activités d'Harmonie Mutuelle. Le lien réciproque entre santé et environnement est de plus en plus prégnant dans de nombreuses questions sociétales.

Harmonie Mutuelle cherche à promouvoir des actions en liaison avec la santé et les soins plus respectueuses de l'environnement, notamment sur la question des déchets liés aux dispositifs médicaux (médicaments, prothèses, appareillages, etc.).

Développer les investissements socialement responsables

Pour Harmonie Mutuelle, se montrer socialement responsable, c'est aussi se montrer exigeant dans ses placements financiers. D'où sa volonté de développer une démarche d'investissements socialement responsables (ISR). Cette approche de la gestion d'actifs consiste à intégrer des critères extra-financiers – de nature environnementale, sociale et de gouvernance – dans les décisions d'investissement. Harmonie Mutuelle s'appuie sur les critères d'analyse de différents organismes privés, notamment le label ISR Novethic. Grâce à cette connaissance, la direction financière pourra intégrer de plus en plus de supports ISR dans ses mandats de gestion. Au 31 décembre 2013, les placements ISR dans le portefeuille d'Harmonie Mutuelle s'élevaient à 142 millions d'euros et représentaient 27 % des fonds placés sur des OPCVM. Une proportion qui devrait se renforcer encore en 2014. Au niveau des mandats de gestion, une étude est en cours pour élaborer une grille de notation interne ISR propre au groupe. Elle permettra d'orienter les nouveaux investissements des gérants de portefeuille.

Direction de la communication

Crédits photographiques : © photothèque Harmonie Mutuelle – Jacques Grison – Plainpicture/Cultura – Frédéric Stucin.

Conception et réalisation BABEL



Harmonie Mutuelle, mutuelle soumise aux dispositions du Livre II du Code de la Mutualité, immatriculée au répertoire Sirène sous le numéro Siren 538 518 473.





Harmonie
mutuelle

SIÈGE SOCIAL : 143, RUE BLOMET
75015 PARIS

www.harmonie-mutuelle.fr