





# SOMMAIRE

## 01

### **LE POINT DE VUE DES « QUATRE YEUX »**

Yves BASTIE, Président *p.5*  
Stéphane GAUDU, Directeur Général *p.6*

## 02

### **ORGANISATION GOUVERNANCE STRATÉGIE**

Rapport de gouvernance *p.7*  
Les chiffres clés 2019 *p.11*  
L'échelle des faits marquants *p.12*  
A l'écoute de nos adhérents *p.13*

## 03

### **IDENTITÉS MUTUELLE EN MOUVEMENT**

Faire vivre nos valeurs *p.15*  
Projet d'agilisation *p.18*  
Pérenniser la structure *p.20*  
Conjuguer les talents *p.22*  
RSE dans et hors les murs *p.27*

## 04

### **IDENTITÉS MUTUELLE ENGAGÉE DANS LES BONNES PRATIQUES ESS**

Préambule *p.32*  
Avancées 2019 - Pistes 2020 *p.34*





2019, Une nouvelle identité pour rappeler nos valeurs.

## AUJOURD'HUI ET HUMAINS

Que nous reste-t-il quand technologie, modernité et progrès n'apportent pas de réponse à nos peurs et à nos besoins ? L'humain rien que l'humain mais tout l'humain.

Être présents à vos côtés, accomplir nos missions à votre service en toutes circonstances, préparer l'avenir et soutenir toutes les initiatives qui peuvent un peu soulager les épreuves.

Nous ne pensions pas illustrer ces valeurs en de telles circonstances ! Le début d'année 2020 nous a apporté sa part d'inconnu et d'inattendu et nous avons tout mis en oeuvre pour rester proches de vous.

2019, une étape dans le choix d'un partenaire pour l'avenir.

Le chemin que nous avons choisi est un chemin qui mêle actions et réflexions. Ce chemin nous le ferons avec MUTUALIA, groupe solide dédié au monde agricole avec lequel nous

partageons valeurs et vision commune.

Les actions prioritaires dès 2020 portent sur le développement, des produits spécifiques, une distribution croisée et des outils partagés.

Les réflexions menées sont structurantes, elles conduisent vers la constitution d'une Union Mutualiste de Groupe, regroupant les trois mutuelles de MUTUALIA et IDENTITÉS MUTUELLE. Cette UMG ne pouvant exister qu'avec votre approbation, nos équipes travaillent pour pouvoir le jour venu, soumettre cette création aux votes de l'assemblée générale si nos travaux sont concluants.

2019 a été une nouvelle fois l'occasion pour nos équipes et le conseil d'administration de démontrer notre engagement aux côtés de nos adhérents mais aussi notre volonté d'être toujours présents demain, aujourd'hui et humains... Prenez soin de vous !

## LE MOT DU DIRECTEUR GENERAL Stéphane GAUDU



2019, une nouvelle année de challenges que nous avons su relever, en améliorant nos équilibres et en accroissant nos fonds propres tout en préparant l'avenir.

Nous continuons à miser sur nos équipes, elles sont chaque jour mieux formées, plus adaptables et capables d'initiatives créatrices de valeur pour nos adhérents.

Notre développement repose sur trois piliers qui se déploient progressivement : un développement interne, de la croissance externe (Acquisitions d'Uniassur et de Solicaisse) et un partenariat pérenne (MUTUALIA).

Notre recherche de croissance et de performance ne nous fait pas oublier notre appartenance à l'économie sociale et solidaire qui est l'essence même de notre engagement mutualiste.

2020, une situation inédite, un événement qui nous a amené à redéfinir nos priorités, à imaginer des solutions nouvelles et à mettre en oeuvre de nouveaux services : Télétravail, Téléconsultation, Appels solidaires...

Un début d'année qui nous a permis aussi de constater que nos actions avaient du sens, que nos objectifs étaient porteurs d'avenir et qu'adhérents, délégués, administrateurs et salariés partageaient concrètement une vision commune qui résiste à l'épreuve du feu !

Notre optimisme ne repose pas sur des chiffres mais sur des hommes et des femmes qui partagent les mêmes valeurs.

# 02

## **ORGANISATION GOUVERNANCE STRATÉGIE**

La décision du Conseil d'administration de définir et d'étudier les conditions nécessaires à un partenariat et l'adhésion à une Union Mutualiste de Groupe a engendré l'envoi d'un cahier des charges à trois acteurs majeurs de la protection sociale de statut juridique différent (mutuelle, assurance, institution de prévoyance). Ceux-ci ont tous répondu positivement à notre proposition. Des échanges et des rencontres ont eu lieu tout au long de l'année afin d'affiner les offres de ces potentiels partenaires. Tenant compte des prérequis de notre cahier des charges, accélérer notre développement, mutualiser les moyens, porter nos valeurs et créer de la valeur ajoutée à nos adhérents, Mutualia a été choisie. Ce partenariat a vocation à créer une alliance progressive, solide et durable.

Ainsi fin 2019, un protocole commun a été signé par les conseils d'administration d'Identités Mutuelle et de Mutualia.

L'objectif principal de ce protocole est de co-construire le positionnement innovant et différenciant du partenariat en capitalisant notamment sur les réalisations respectives et communes de chaque mutuelle.

# RAPPORT DE GOUVERNANCE

## Conseil d'administration

9 réunions

21 membres / 34 % femmes

Au cours de l'année 2019, le Conseil a procédé à des délibérations sur les sujets suivants : plan de développement, en conformité avec les dispositions de la directive solvabilité 2 (politiques, rapport actuariel, bilan des fonctions clés, calcul et analyse du SCR (capital de solvabilité requis), rapports au contrôleur et rapport au marché sur les résultats de la mutuelle et son organisation, résultat ORSA etc.), suivi du projet de transformation numérique, rapport sur le contrôle interne du dispositif de lutte anti-blanchiment, évolution des portefeuilles et détermination du taux de rendement comptable, arrêté des comptes et rapports 2018, suivi des partenariats, évolution des cotisations et des garanties, préparation de l'Assemblée générale, action sociale.

## Comité d'audit

5 réunions

5 membres / 20 % femmes

Au cours de l'année 2019, le Comité d'audit a notamment étudié : les projets en cours, les comptes rendus intérimaires et finaux du Commissaire aux comptes, le résultat des placements, les frais de gestion, les projets de certaines politiques écrites, les comptes annuels, le plan d'audit interne, les comptes rendus des audits de l'auditeur interne, les modalités de calcul du SCR, les projets du rapport régulier au contrôleur et au marché, et a procédé comme chaque année à une autoévaluation de son fonctionnement.

## Commission des placements

5 réunions

7 membres / 14 % femmes

Dans un contexte réglementaire et international riche, la Commission des placements a suivi au plus près l'activité et les résultats du gestionnaire LBPAM (La Banque Postale). Elle a fait des propositions au Conseil d'administration en ce qui concerne le taux de rendement comptable, elle a examiné les résultats de l'étude d'adossement actif passif et en a tiré les conclusions sur l'adéquation du mandat de gestion et de la structure actuelle du portefeuille aux besoins de la mutuelle, les propositions de diversification du portefeuille.



**3** réunions

8 membres / 36 % femmes

## Commission action sociale

Compte tenu du contexte social en fin d'année, la commission d'action sociale du mois de décembre 2019 s'est tenue en février 2020. Toutefois celle-ci a statué sur les dossiers préparés pour la commission de décembre et affecté les aides au titre du budget 2019.

La Commission d'action sociale a reçu délégation de pouvoir du Conseil d'administration pour statuer sur les recours gracieux et l'attribution de prestations sociales aux adhérents justifiant d'une situation particulière. Les critères d'attribution sont souverainement appréciés par les membres de la Commission.

La Commission rend compte au Conseil d'administration des décisions prises et des sommes versées dans le cadre de sa délégation.

**Le Comité d'audit, la Commission des placements et la Commission d'action sociale sont des instances permanentes. Les autres comités ou commissions chargés du suivi de mise en oeuvre de projets sont temporaires et fonction des projets. Les membres prennent part aux décisions et rendent compte au Conseil d'administration de l'avancée de ceux-ci.**

**Dans le cadre des projets 2019,  
2 commissions se sont réunies :**

**3** réunions

6 membres / 34 % femmes

## Commission numérique

Cette commission est issue de la fusion des commissions système d'Informations SI et suivi du projet de transformation numérique..

**3** réunions

4 membres / 25 % femmes

## Commission des partenariats

La Commission Partenariats a été chargée par le Conseil d'administration d'étudier les dossiers des trois candidats qui ont répondu à l'appel d'offre : CNP, Mutualia et Malakoff Médéric Humanis. Lors des échanges avec les partenaires potentiels, une attention particulière a été portée sur le développement, l'autonomie d'Identités Mutuelle et le respect de nos valeurs.

## Commissions de gestion

Compte tenu de la réforme du RAC « 0 » (100 % santé), les commissions de gestion, Régime Minier, Individuelle Identités Mutuelle et Mnc, se sont réunies deux fois afin de projeter au mieux la revalorisation des cotisations 2020.

La commission individuelle s'est réunie trois fois, la première réunion en février 2019 ayant eu pour objet la fusion de la section STRP au sein de la section individuelle.

# L'action sociale en chiffre

Le budget alloué à l'action sociale est de 50 000 € depuis de nombreuses années. Le nombre de dossiers étudiés est en progression depuis 2 ans. En 2019, les aides allouées par les membres de la commission d'action sociale dépassent le budget

de 6,6 K€. Toutefois, ce montant représente un plafond. Certaines aides sont comptabilisées pour un montant maximum accordé qui peut être révisé à la baisse en fonction des aides obtenues des autres organismes sollicités.

**4**  
commissions  
(3 en 2019 ; 1 en 2020 au titre de 2019)

**56 597€**  
Aides allouées à nos adhérents  
Taux d'accord 90%

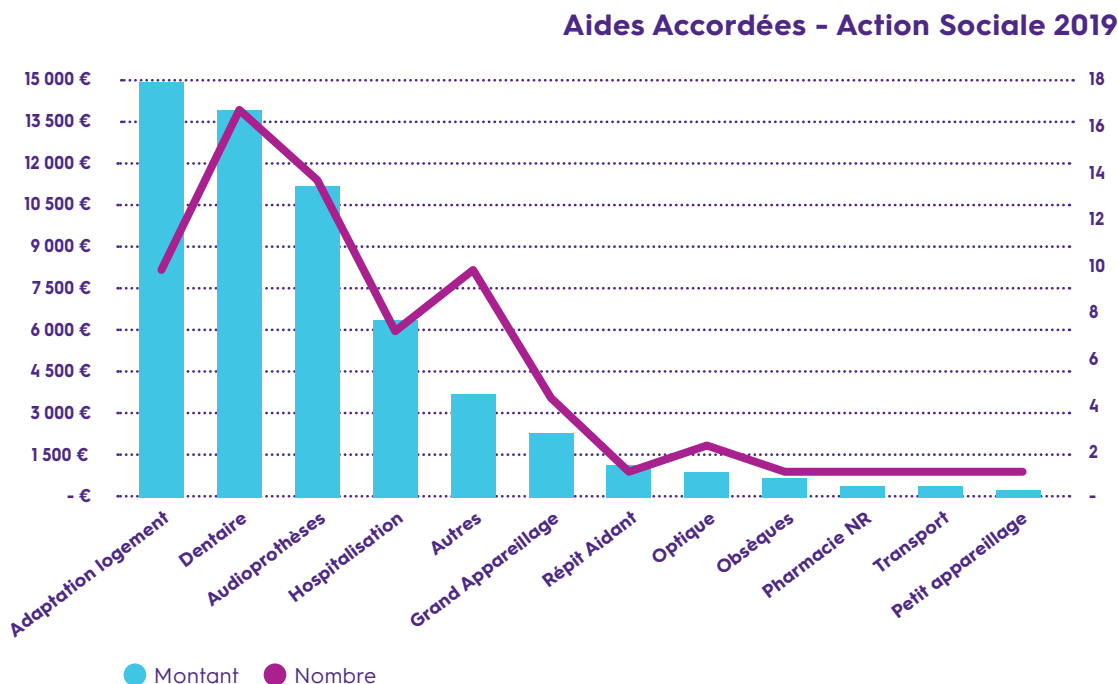
**76**  
dossiers traités

**820€**  
Aide financière moyenne

De 2013 à 2016 les frais dentaires représentaient la prestation qui bénéficiait le plus d'aides de l'action sociale. Depuis 2017, ce sont les demandes d'aménagement du domicile qui représentent le premier poste des aides

accordées en corrélation avec le vieillissement de nos adhérents. Les coûts engendrés par ces travaux sont très élevés justifiant des montants d'aide financière plus importants.

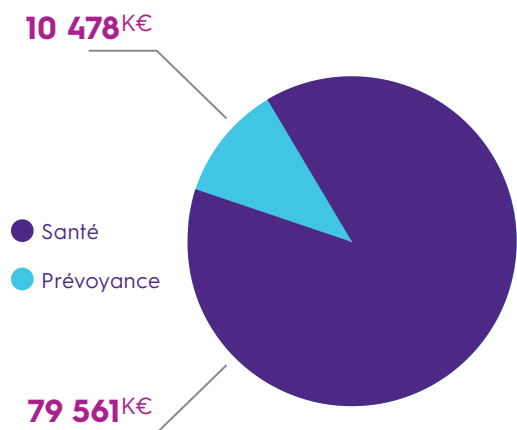
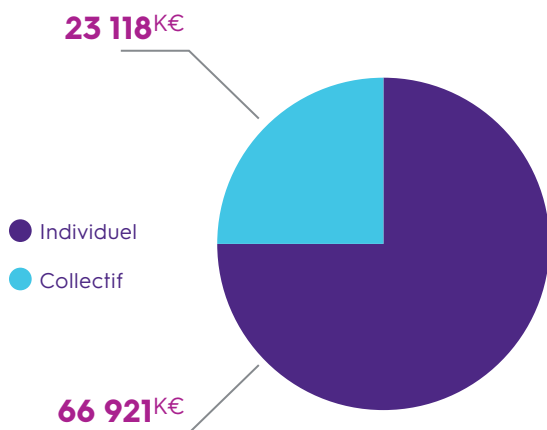
Répartition des aides accordées par types de prestations en 2019



# LES CHIFFRES CLÉS 2019

Chiffre d'affaires  
**90 039** K€  
dont

Direct **57 346** K€  
Courtage individuel **9 575** K€  
Entreprises **23 118** K€



Régime minier  
**293**  
Régime général, local  
**1 768**

**2 061**  
Affaires nouvelles DIRECT 2019  
(en nombre d'adhérents)

Agences  
**870**  
E-Commerce  
**1 191**

Adhérents  
**128 010**

Personnes protégées  
**198 013**

Administrateurs  
**21**

Délégués  
**84**

Salariés  
**90**

Agences  
**10**

Fonds propres  
**54 436** K€

Ratio de solvabilité  
**215**%

# L'ÉCHELLE DES FAITS MARQUANTS

---

■	<b>Ouverture du 20<sup>e</sup> Frigo Solidaire</b>	<i>Janvier</i>
	<b>Ateliers des valeurs</b>	<i>Avril</i>
	<b>Lancement TIM</b>	<i>Avril</i>
	<b>Achat UNIASSUR</b>	<i>Avril</i>
	<b>Achat Levallois</b>	<i>Juin</i>
■	<b>Gamme Jeun'Or</b>	<i>Juillet</i>
	<b>Option solidaire</b>	<i>Juillet</i>
	<b>Séminaire CA</b>	<i>Septembre</i>
	<b>Migration H@lis</b>	<i>Septembre</i>
	<b>Rencontre salariés Bellevilloise</b>	<i>Septembre</i>
■	<b>Visite centre de Tri (62)</b>	<i>Octobre</i>
	<b>Village Récup Paris</b>	<i>Octobre</i>
	<b>Projet agilisation top départ</b>	<i>Octobre</i>
	<b>Journée anti Gaspis ARRAS</b>	<i>Novembre</i>
	<b>Fermeture agence ARRAS</b>	<i>Novembre</i>
■	<b>Découverte vestiges mines à Vélo</b>	<i>Novembre (Freyming)</i>
	<b>Sainte Barbe Visite Louvre Lens</b>	<i>Décembre</i>
	<b>Accord partenariat Mutualia</b>	<i>Décembre</i>
	<b>Convention FTDL</b>	<i>Décembre</i>
	<b>Ouverture 50<sup>e</sup> Frigo Solidaire</b>	<i>Décembre</i>

# 2019

# À L'ÉCOUTE DES ADHÉRENTS

Un nouveau questionnaire a été adressé à nos adhérents en septembre 2019 avec notre magazine. Ce questionnaire portait principalement sur le 100% santé afin d'appréhender la compréhension et le comportement attendu de nos adhérents face à celui-ci. Afin de mieux répondre à leurs attentes, des questions complémentaires étaient posées en lien avec notre programme « Agir pour sa santé ».

# 65%

de nos adhérents s'estiment « pas du tout » ou « insuffisamment » informés sur la réforme.

## Réforme 100 % santé

A noter qu'un article était présent dans le Mag' accompagnant ce questionnaire et qu'un autre article sur la réforme était paru dans le magazine de février 2019.

A la question quel panier de soins pensez-vous choisir une fois le dispositif mis en place ?

**65 % déclarent opter pour le « panier 100% santé » en optique et en dentaire.**

Les raisons pour lesquelles nos adhérents opteraient pour une offre avec « reste à charge » sont pour 50 % un manque de confiance dans les dispositifs proposés dans le « panier 100 % santé », à 43 % pour suivre les conseils du professionnel de santé, à 3 % pour avoir plus de choix et 4 % craignent une augmentation de leur cotisation s'ils choisissent cette offre.

## Programme «Agir pour sa santé»

Les réunions prévention santé et les ateliers proposés dans nos agences sont articulés selon 3 axes : Manger mieux (alimentation), Bouger plus (activité physique) et Respirer sain (environnement)

Le classement par centre d'intérêt de nos adhérents place l'alimentation en 1er et l'activité physique et l'environnement arrivent quasi ex-aequo.

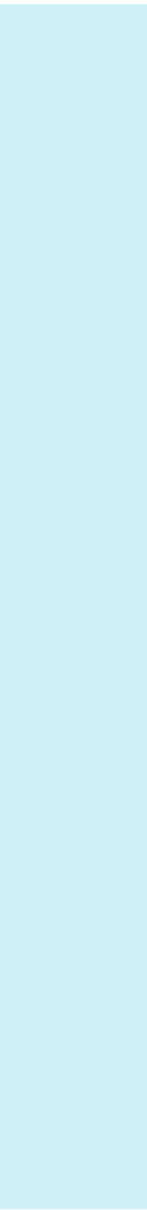
Les jours et horaires préférés de nos adhérents pour assister aux réunions prévention santé restent le mardi et le jeudi après-midi.



Randonnée Béthune - octobre 2019

**03**

**IDENTITÉS MUTUELLE  
EN MOUVEMENT**



# FAIRE VIVRE NOS VALEURS

---

En 2018, nous tenions à réaffirmer notre mutualisme et nos valeurs fondamentales (proximité, confiance et solidarité).

L'année 2019 marque la volonté d'Identités Mutuelle de définir, partager et incarner ses valeurs.

Partager les valeurs de la mutualité ne suffit pas à définir ce que nous sommes, ce que nous faisons et comment nous le faisons. Au-delà de celles-ci notre histoire, nos ambitions, les collaborateurs qui composent la mutuelle, constituent le socle des valeurs d'Identités Mutuelle.

Notre héritage nous a transmis les valeurs de proximité, solidarité, engagement et entraide. Nos actions ont toujours été guidées par la qualité de service, l'écoute et l'accompagnement. Nos perspectives sont portées par notre volonté d'autonomie, de développement et notre responsabilité sociale et environnementale. L'importance portée à l'humain au sein de la mutuelle a permis de créer de bonnes conditions de travail et relations professionnelles pour les collaborateurs, et de développer un service personnalisé et du lien social pour les adhérents.

Toutes ces composantes sont structurantes pour la mutuelle et porteuses d'avenir, elles incarnent l'histoire et l'ADN d'Identités Mutuelle tout en se projetant vers l'avenir, elles devaient aussi se refléter dans notre image au sens propre (logo) et notre signature (engagement).

Ainsi l'évolution de notre logo, moderniser sans tout changer, et de notre signature « Aujourd'hui et humains » expriment ce que nous sommes aujourd'hui pour demain sans renier hier.

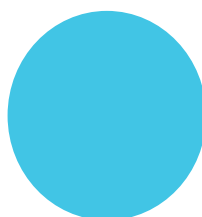
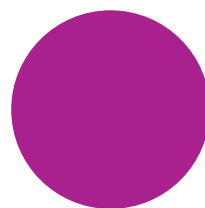
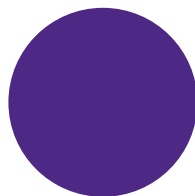


Notre logo et notre signature nous représentent, nos valeurs nous distinguent, elles nous sont propres, elles définissent notre culture et notre état d'esprit. A l'issue d'un travail de co-construction, trois valeurs structurantes ont émergé :

**BIENVEILLANCE - AGILITÉ - SIMPLICITÉ**

# Les valeurs ne se décrètent pas, elles s'incarnent.

Nos valeurs représentent nos orientations profondes, ce que nous croyons, ce qui nous motive, ce qui nous guide et nous font agir. Afin d'ancrer ces valeurs dans notre quotidien, des ateliers collectifs, représentant l'ensemble des services d'Identités Mutuelle mais aussi des administrateurs, ont été organisés. Les ateliers devaient mener un travail collaboratif d'appropriation de nos 3 valeurs afin qu'elles soient vivantes et structurantes. Les ateliers ont permis de réfléchir à des situations concrètes, des moments clés dans lesquels ces valeurs sont mises en jeu au quotidien dans nos activités et situations de travail.





## BIENVEILLANCE

La bienveillance est une valeur évidente pour tous et partagée par tous, elle est inscrite dans l'ADN de notre mutuelle.

Envers nos adhérents, la Bienveillance s'exprime par l'empathie, l'écoute, le temps que nous leur consacrons.

C'est la relation de proximité que nous avons construit avec nos adhérents en confiance et avec franchise.

Elle ne se limite pas au prisme adhérent, elle est également perçue comme une valeur qu'il est important de faire vivre en interne. Savoir faire preuve de patience envers ses collaborateurs, être à l'écoute et disponible. Veiller à l'intégration des nouveaux collaborateurs, créer du lien, privilégier les rencontres physiques, partager les expériences.

## AGILITÉ

L'agilité est une valeur profondément ancrée dans notre présent, nous nous adaptons sans cesse pour continuer d'exister et pour continuer à faire ce pour quoi nous existons. En ce sens la polyvalence et les compétences de nos équipes sont une vraie force.

Elle se traduit aussi par la nécessité d'une très forte coopération des métiers, de travail transverse en cassant les silos afin de s'enrichir des idées et des compétences de chacun. Concrètement l'agilité implique de responsabiliser chacun et de favoriser la communication.

Elle s'interprète aussi comme une capacité à se remettre en cause. Faire preuve d'agilité c'est aller au-devant des défis qui nous attendent évolutions réglementaires, développement, partenariat.

**Les ateliers ont dégagé des grands axes de réflexion et des pistes d'amélioration de l'organisation pouvant contribuer à l'appropriation individuelle de ces valeurs en toutes circonstances.**

**Ces enjeux d'organisation nécessitent une démarche de plus grande ampleur afin d'embarquer l'ensemble des collaborateurs et leur fournir les moyens et méthodes de travail indispensables au mieux travailler ensemble.**

**C'est pourquoi le chantier « Agilisation d'Identités Mutuelle » a été lancé.**

## SIMPLICITÉ

La simplicité est une valeur particulièrement distinctive dans le cadre de notre secteur confronté à un contexte réglementaire et juridique complexe. Elle implique des relations directes, simples entre les personnes, les services et les adhérents. Être simple c'est savoir se rendre accessible et disponible aux autres, adapter son mode de communication et favoriser la circulation de l'information. Elle nécessite un effort de pédagogie autour de nos produits et de nos métiers. Au-delà de la question du langage, être simple c'est aussi nous rendre accessibles, joignables, au téléphone, dans nos agences afin de préserver cette proximité avec nos adhérents.

# P

## ROJET D'AGILISATION

---

2019 a été l'année du lancement d'une réflexion et de mise en oeuvre d'une démarche d'agilisation.

### **Mais qu'est-ce qu'être agile ?**

A l'article « agilité », les dictionnaires font référence à une aisance et/ou à une rapidité de mouvement physique ou mental, souvent dans un contexte difficile : mouvant, périlleux, ou complexe.

Prouvant depuis de nombreuses années la forte capacité d'adaptation des collaborateurs, celle-ci a permis à Identités Mutuelle de traverser quelques épreuves difficiles...

Mais l'organisation est-elle agile ? Les pôles, les directions, les services travaillent-ils en parfaite complémentarité ?

Interpellé par cette question, il a été admis que des progrès étaient à faire, qu'il fallait aller plus loin et être plus efficient, que dans un contexte de plus en plus contraint il fallait améliorer notre service à l'adhérent sans multiplier les coûts, profiter du savoir et des compétences de chacun pour la réussite de tous.

**L'agilité est l'affaire d'une  
personne, l'agilisation est  
une affaire d'équipe.**

# Le projet

Comme tout changement ou transformation, la démarche d'agilisation requiert un travail en amont de sa diffusion. Ainsi un diagnostic de la mutuelle afin d'appréhender le contexte, les enjeux du marché, la stratégie et l'organisation, ses forces et faiblesses a été réalisé. A l'issu de ce rapport, nous avons défini les axes prioritaires suivants : renforcer la confiance, fédérer les équipes, piloter les projets.

Impliquer les équipes est un facteur de succès. Après une annonce de lancement de la démarche à l'ensemble des salariés, le projet d'agilisation a été présenté au Comex et diffusé à l'ensemble

des collaborateurs. Des échanges sous forme de questions-réponses ont permis de donner la parole à tous ceux qui le souhaitaient, de lever les freins et de rassurer.

Convaincre par l'apprentissage est le second facteur de succès. Le projet pilote « Relation adhérent » choisi pour lancer la méthode agile est structurant et engageant pour Identités Mutuelle. Nous visons non seulement la création de valeur pour l'adhérent mais l'adéquation avec nos valeurs, la motivation des collaborateurs et l'adéquation avec nos engagements sociaux.

---

## Parlons stratégie

Être agile c'est construire à partir de la stratégie définie par le conseil d'administration, des objectifs partagés. C'est associer l'ensemble des collaborateurs à la définition de ces objectifs, en garantir la faisabilité et en assurer collectivement le suivi.

L'agilisation est indissociable de l'évolution des pratiques managériales vers plus de confiance, de transparence et d'autonomie.

Aussi communiquer à tous les collaborateurs les objectifs de l'ensemble des pôles, directions et services est indispensable afin d'assurer

la convergence globale et la cohérence de l'ensemble des objectifs ainsi que la coopération et l'alignement inter-services.

La transparence est facteur d'engagement des collaborateurs, comment s'engager sans savoir !

La confiance est facteur de progrès, partage des bonnes pratiques, co-développement.

L'autonomie est facteur de motivation, faire valoir et appliquer ses idées.

---

## Parlons chantier

Les chantiers sont multiples, certains sont stratégiques...

Des chantiers prioritaires ont été définis. Pour les mener à bien des équipes pluridisciplinaires ont été constituées sur proposition des membres du comité exécutif (responsables de service). Ils ont ensuite proposé, à partir d'une note de cadrage réalisée par le comité de direction, les jalons de ces chantiers ainsi que les modes opératoires.

Cette organisation de travail participative présente des avantages pour les salariés et pour la mutuelle. Les salariés, par un apprentissage

continu, la résolution de problème et la prise en compte de leurs idées. La mutuelle, par plus de réactivité, une vision plus large, plus d'efficacité.

Dans les organisations de travail agile, chaque participant a un double rôle à jouer dans le concevoir comme dans le faire.

Le projet phare de 2020 sera la relation adhérent (du premier contact au suivi de l'adhérent tout au long de son parcours chez Identités Mutuelle). L'objectif est ambitieux mais fondamental :

**atteindre un haut degré de qualité dans le cadre de nos valeurs et de nos engagements.**

Ce projet pilote et stratégique sera mené en mode agile.

L'incarnation de nos valeurs bienveillance, agilité, simplicité doit être le fil conducteur de ce projet, dans la droite ligne du travail réalisé au cours de l'année 2019 et permettant l'appropriation et la mise en oeuvre au quotidien de celles-ci.

Les objectifs qualitatifs et quantitatifs seront mesurés et partagés avec les collaborateurs, les premiers résultats tangibles sont attendus pour fin 2020.

Les futurs chantiers seront menés en collaboration, coopération ou co-construction inter service de manière efficiente et certains projets pilotes en mode agile.

En somme, être agile c'est être vivant collectivement en toutes circonstances, prévues, imprévues ou inconnues ! et toujours là pour nos adhérents.

L'autonomisation et la confiance plus forte des collaborateurs ont une autre vertu : l'innovation.

## PÉRINNISER LA MUTUELLE

**Identités Mutuelle met tout en oeuvre pour respecter ses engagements envers ses adhérents. Assurer la pérennité de la mutuelle est indispensable pour être demain à leurs côtés. Cette volonté d'assurer notre avenir ne fera l'objet d'aucun renoncement de nos valeurs et de notre autonomie. Les piliers sur lesquels reposent les décisions d'Identités Mutuelle sont : Être utiles pour nos adhérents, pouvoir compter sur des collaborateurs efficaces, se doter d'outils performants au service de l'humain, faire des contraintes réglementaires des leviers de progrès, conserver une autonomie financière.**

### Un rapprochement basé sur la création de valeur

Identités Mutuelle a acquis le cabinet de courtage Uniassur au premier semestre 2019. Ce rapprochement « naturel » a été incité par une présence géographique et de population communes, les mineurs de Moselle. Cette acquisition a valeur historique permet en outre la sécurisation de notre portefeuille et la recherche d'économies d'échelle. Elle apporte à Identités Mutuelle des opportunités de développement tant dans la gestion pour compte de tiers que pour proposer des contrats d'assurances hors santé adaptés. Le choix d'Identités Mutuelle de renforcer sa présence dans une région désertée par certains et d'apporter le meilleur

service aux adhérents montre son attachement au territoire et à ses valeurs. Afin de continuer à apporter un haut service de qualité, le projet de migration de la gestion des contrats Uniassur sur l'outil de gestion H@lis d'Identités Mutuelle a été réalisé en 2019. La priorité en 2020 sera de développer les compétences des équipes Uniassur, à cet effet un plan de formation ambitieux sera déployé.

En fin d'année 2019, Identités Mutuelle s'est portée acquéreur d'un autre cabinet de courtage situé à Freyming Merlebach, Solicaïsse. Ce cabinet travaillait principalement avec la CNP et a transféré ses contrats à Identités Mutuelle au 1er janvier 2020.

## Un partenariat innovant et différenciant

Ce partenariat doit apporter des solutions concrètes, efficaces et pérennes.

Ainsi le protocole signé entre Identités Mutuelle et Mutualia définit clairement les axes des travaux. Ceux-ci s'organisent autour de 5 thématiques : la valeur ajoutée pour l'adhérent, la constitution d'une Union Mutualiste de Groupe, l'organisation d'un développement commercial commun, des investissements stratégiques, les synergies possibles.

Ces travaux seront menés dans le respect des engagements pris, efficacité, transparence, respect des spécificités et de l'identité de chacune des mutuelles et recherche permanente de solutions concrètes et adaptées.

---

**Mutualia porte depuis son origine des valeurs fortes de proximité, de solidarité et a toujours fait de l'humain la pierre angulaire de son action.**

### Chiffres clés Mutualia

Plus de  
**500 000**  
personnes protégées  
en santé et en prévoyance

**326 000** K€  
de cotisations

**150**  
points d'accueil

**382**  
collaborateurs

**3**  
mutuelles régionales

## Un développement protéiforme

Identités Mutuelle souhaite se développer en combinant ses ressources propres et celles de partenaires privilégiés. En 2019, le développement «direct» a été réalisé par les agences dans un axe de fidélisation et de proximité et par la cellule e-commerce dans un axe de modification des modes de consommation, population plus jeune ou éloignée de nos agences. Le développement par le courtage a été consolidé par la mise en place d'un partenariat avec un courtier important et l'animation soutenue de notre réseau historique de courtiers distributeurs. Un développement «mixte» résulte de UMANENS qui devient notre marque «assurances collectives» et apporte une expertise complémentaire à Identités Mutuelle. Dès 2020, le partenariat avec Mutualia permettra un développement croisé produit/réseau.

## C ONJUGUER LES TALENTS

---

La motivation et les compétences, expertises, polyvalence et savoir-faire, des collaborateurs sont une vraie force pour Identités Mutuelle. Fédérer les équipes afin de mobiliser les énergies pour la compétition externe est un des objectifs de l'agilisation. Le comité de lancement (COLAN) issu de la comitologie mise en place en 2018 est

un bon exemple du «travailler ensemble inter-service». La communication bienveillante, les échanges constructifs et la confiance au sein du COLAN ont permis de mener à bien les chantiers de 2019 liés à l'évolution de la réglementation et au développement.

### Des évolutions réglementaires et conformité expliquées

**Comme les années précédentes, 2019 a été fortement marquée par des évolutions réglementaires dans le domaine de la protection sociale.**

## Accompagner les collaborateurs

Le législateur souhaite renforcer la place du consommateur, qui doit être au cœur des préoccupations des organismes, notamment de ceux qui ne portent pas les valeurs mutualistes. Ainsi, malgré la complexité de ces textes réglementaires, l'objectif du service juridique est de faciliter leur mise en œuvre, de manière réaliste, avec bon sens, et **de saisir toutes les opportunités qu'ils offrent d'améliorer le service aux adhérents et leur protection.**

Les contrôles ciblés de vérification de la conformité donnent lieu à des recommandations opérationnelles aux services concernés (cellule e-commerce, marketing, service informatique, service Ressources Humaines...). Le déploiement

de ces contrôles doit permettre **d'accompagner les services dans une dynamique d'appropriation de la réglementation.**

À l'occasion des « rendez-vous de la conformité » trimestriels, le service juridique sensibilise et forme les équipes avec pragmatisme et simplicité, facilitant ainsi l'assimilation de ces règles dont le niveau de complexité ne cesse d'augmenter.

## Mise en oeuvre des réformes

Le **prélèvement à la source** est entré en vigueur depuis le 1er janvier 2019. La Mutuelle a mis en place les procédures et contrôles permettant le reversement à l'administration fiscale de l'impôt sur tous les revenus de remplacement imposables à ce titre, à savoir les indemnités journalières de sécurité sociale et les rentes versées aux adhérents concernés.

**La réforme « RAC 0 »** (100% SANTE) démarrée dès avril 2019, s'étalera progressivement sur trois ans avec l'instauration de paniers dits « 100% Santé » en optique, en audiologie et en dentaire.

Parallèlement, une autre réforme, celle de la protection des données personnelles a fortement mobilisée les services d'Identités Mutuelle. Le Règlement Général sur la Protection des Données (dit « RGPD »), entré en vigueur le 25 mai 2018, a

conduit les organismes à accroître leur vigilance quant à la collecte et la conservation des données personnelles des adhérents.

**La Directive sur la Distribution d'Assurances** (DDA) entrée en vigueur au 1er octobre 2018 est venue renforcer les obligations d'information et de conseil de nos commerciaux.

Toute souscription étant désormais conditionnée à un recueil formalisé des exigences et des besoins du prospect et à la remise d'une fiche d'information précontractuelle contenant les caractéristiques essentielles du produit (garanties, exclusions, étendue géographique, obligations de l'assuré, dates de début et de fin du contrat, conditions de résiliation, etc.), une documentation complète a été réalisée en 2019.

## Des produits et services favorables et utiles à l'adhérent

### Des offres sans reste à charge

La réforme 100% santé dont l'objectif est de garantir l'accès à une offre sans reste à charge en optique, audiologie et dentaire après l'intervention combinée de l'Assurance Maladie obligatoire et de l'Assurance Maladie complémentaire avec l'intégration de paniers « 100% Santé » a nécessité une adaptation de toutes les offres santé responsables de la mutuelle.

Parallèlement à cette réforme, Identités Mutuelle a souhaité suivre les recommandations de l'UNOCAM (Union Nationale des Organismes d'Assurance Maladie) qui consistent à harmoniser la présentation des garanties, afin d'en faciliter la compréhension et la comparaison, et à communiquer systématiquement des exemples types de remboursements. Ainsi tous les tableaux de garanties ont été complétés par des exemples de remboursements propres à chaque gamme.

La charge de travail des équipes sur ces deux projets a été considérable. Les actions engagées au titre de cette réforme ont impacté tous les services. Le marketing opérationnel pour l'adaptation des offres, des tableaux de garanties, de la documentation commerciale, des documents contractuels ; le service juridique et conformité qui a guidé la mise en place ; le service informatique pour l'adaptation de l'outil de gestion et le paramétrage ; le service conception de l'offre qui a informé et suivi nos partenaires courtiers et délégataires. Des formations ont été réalisées tout au long de l'année auprès des gestionnaires, des informations pédagogiques ont été publiées dans tous les numéros du Mag Identités Mutuelle et un document de présentation du 100% santé a été adressé fin 2019 afin d'accompagner nos adhérents.



**33**

gammes santé  
Mises en conformité  
100% SANTE

Plus de

**100**

tableaux de garanties  
harmonisés



## Des offres mutualistes adaptées

Identités Mutuelle a conçu une nouvelle offre santé spécialement conçue pour les 50 ans et plus : Jeun'OR, distribuée par nos réseaux directs : agence et e-commerce.

De l'offre essentielle à l'offre globale qui assure notamment de meilleurs remboursements des honoraires des médecins non DPTAM (dispositif de pratique tarifaire maîtrisée), la gamme Jeun'OR est adaptée à la réforme 100% santé et bénéficie des services complémentaires de l'assistance, du bilan retraite et de la téléconsultation.

Afin de répondre aux attentes de notre réseau de distribution courtage, la gamme Envol a été créée. Celle-ci s'adresse aux pré-retraités, sorties de groupe, jeunes retraités ainsi qu'aux personnes en situation de licenciement ou suspension de contrat de travail. Bâtie sur les mêmes caractéristiques que la gamme Jeun'OR, elle bénéficie des services assistance et téléconsultation.

## L'offre solidaire

Identités Mutuelle propose depuis Juillet 2019, l'option « Solidaire ». En choisissant cette option, l'adhérent verse un supplément de cotisation de 0,50 € par mois et Identités Mutuelle abonde le même montant (soit 1€ au total). Cette somme est reversée à l'association Les Frigos Solidaires qui lutte contre le gaspillage alimentaire et la précarité. Ainsi tous nos adhérents peuvent devenir #CréateurdeSolidarité.

## L'offre téléconsultation

Depuis fin 2019, Identités Mutuelle, en partenariat avec Medaviz, propose à ses adhérents des gammes Santé Jeunes, Jeun'Or et Envol, un service de téléconsultation.

Ce service de téléconsultation médicale à distance agréé par l'Agence Régionale de Santé (ARS) accessible par téléphone et par internet, est totalement pris en charge par Identités Mutuelle.

Sans rendez-vous, 24h sur 24, 7j sur 7, ce service permet d'appeler un médecin au choix pour une consultation ou une information médicale. La téléconsultation peut se révéler très utile dans le cadre notamment d'un 2ème avis, d'un conseil médical ou d'une demande d'interprétation de résultats d'analyses ou d'examen médicaux.

**Dans le contexte anxigène de la crise sanitaire, ce service a été étendu à l'ensemble des adhérents Identités Mutuelle en avril 2020 afin de consulter un médecin sans sortir de chez soi.**

La mise à disposition de ce service et la communication aux adhérents ont été mises en place en moins de 15 jours.

## Cultiver la mutualisation des différentes individualités

**Partager l'information, favoriser les échanges pour la compréhension et l'adaptation collective sont des pré-requis pour l'agilité d'Identités Mutuelle. Chaque collaborateur doit comprendre la finalité de sa mission et son rôle au sein d'Identités Mutuelle mais aussi (re)connaître celle des autres collaborateurs.**

### T'IM

Instaurer une communication interne stable, transparente et régulière pour partager, informer, valoriser les expériences positives et les succès a été le challenge des équipes Ressources Humaines début 2019.

En avril 2019, T'IM a vu le jour avec pour objectif de faciliter le quotidien des collaborateurs.

Cet espace de communication permet d'harmoniser la communication de la mutuelle sur l'ensemble des sites Identités Mutuelle, trois fois par semaine des actualités de l'ensemble des services sont publiées sur T'IM. Cet outil permet aussi de centraliser et faciliter l'accès à l'ensemble des documents de la mutuelle (Procédures métiers, RH, Garanties, etc.).

T'IM donne également la possibilité à Identités Mutuelle de mettre en avant ses collaboratrices et ses collaborateurs au travers de deux rubriques « 3 questions à... » et « Zoom sur les collaborateurs ». C'est l'occasion d'impliquer les salariés et leur donner la parole, afin notamment de mieux faire comprendre leur métier.



Des rubriques plus informelles Jeud'IM, la Minute gourmande ou Mercredi culture sont aussi très appréciées.

Un comité éditorial constitué de salariés de multiples services se réunit chaque mois afin de définir le rythme, les thèmes et les événements publiés sur T'IM. Encore un bel exemple de travail collaboratif.

### Les nouveaux locaux à Levallois

Afin d'améliorer les conditions de travail des salariés qui étaient basés sur le site de Cardinet, Identités Mutuelle a fait l'acquisition de locaux à Levallois-Perret sur le second semestre 2019.

Ces locaux modernes, agencés en bureaux partagés et avec un espace commun convivial améliorent grandement les conditions de travail des équipes.

C'est l'opportunité également d'accroître une bonne dynamique et de favoriser la cohésion de groupe.

L'acquisition de cet étage de bureaux de 400 m<sup>2</sup> avec 10 parkings représente en outre un bon investissement financier pour la mutuelle.

# RSE DANS ET HORS LES MURS

---

Identités Mutuelle a des valeurs fortes et un sens réel de son appartenance à l'économie sociale et solidaire. À ce titre, elle oeuvre au quotidien au bénéfice de tous à travers des actions de prévention et de solidarité. Structurer la contribution qu'elle apporte aux enjeux sociétaux et environnementaux et impliquer l'ensemble de ses parties prenantes est la mission principale du Pôle Innovation Sociale et Solidarité.

## Informer, sensibiliser, promouvoir

Les actions de proximité réalisées dans nos agences dans le cadre du programme « Agir pour sa santé » offrent à nos adhérents l'opportunité de découvrir comment être acteur de sa santé mais aussi comment protéger l'environnement. Les ateliers « faire soi-même » se sont poursuivis en 2019 et de nouveaux thèmes liés au bien-être physique et psychologique ont été développés. L'art-thérapie, aujourd'hui reconnu officiellement, est un domaine exploré pour de nouvelles activités. Des ateliers « Voix parlée-voix chantée » ont été organisés à Gardanne et des visites au musée du Louvre Lens ont été proposées dans le cadre de la Sainte Barbe. La découverte d'activités conviviales comme les randonnées à vélo ou à pied, à la montagne, en forêt ou sur les terroirs, peut encourager nos adhérents à une pratique régulière d'activité physique.

## Engagée au service de l'intérêt général

Identités Mutuelle est engagée au service de l'intérêt général au même titre que l'association Les Frigos Solidaires qu'elle soutient depuis 2017. L'association a pris une nouvelle dimension en 2019, notamment grâce aux villes de Paris et Lille qui ont décidé de financer respectivement 15 et 12 Frigos Solidaires par le budget participatif. Aujourd'hui, toutes les grandes villes de France ont un Frigo solidaire, exceptée Toulouse. Des Frigos s'installent également dans des plus petites villes comme Annemasse, Dunkerque, Tarbes, Saint Avold, l'Île Rousse....

Identités Mutuelle et Les Frigos Solidaires ont participé à de nombreux événements sur l'anti-gaspillage à Arras, Paris et Saint Laurent Blangy. Lors de ces événements afin de sensibiliser adultes et enfants, Identités Mutuelle propose des animations ludiques : quiz pour enfants et adultes, jeux « range ton frigo », « reconnais et consomme les aliments de saison », « apprend à déchiffrer les logos » et la fabrication d'un bilboquet en récup'. Un livret de recettes et d'astuces anti-gaspillage alimentaire à destination du grand public a aussi été édité par Identités Mutuelle.

Par ces actions et son soutien, Identités Mutuelle s'implique en tant qu'acteur de société dans une action à fort impact éco responsable.



La Journée Anti-Gaspi - Aras - 13 octobre 2019

## IMPACT

**100** kg  
de gaspillage  
en moins par jour

**500**  
personnes aidées  
par jour

**50**  
frigos ouverts



## Les valeurs d'Identités Mutuelle sur les réseaux sociaux

Fière de ses valeurs, Identités Mutuelle prend la parole en tant qu'acteur de l'ESS mais aussi en tant que spécialiste de la santé. Les événements et les informations de la mutuelle sont relayés sur les réseaux sociaux afin de faire (re)connaitre ce que nous sommes et ce que nous faisons.

Identités Mutuelle est présente sur l'essentiel des réseaux sociaux, Facebook, twitter, LinkedIn. Chaque réseau est spécifique par son public et sa façon de communiquer, Facebook est grand public, twitter est plus professionnel et LinkedIn est purement métier et réseaux professionnels.

## Impliquer les salariés aux enjeux de développement durable

Identités Mutuelle a anticipé l'interdiction des verres en plastique jetables et a supprimé ces derniers en juin 2019.

Tous les salariés ont reçu une bouteille éco-responsable réutilisable « Gobi » fabriquée en France pour remplacer les verres en plastique polluants (pour exemple en France, on jette 25 fois la hauteur de la Tour Eiffel en gobelets jetables par an).

Un événement interne festif a été organisé afin de remettre cette bouteille vertueuse à tous les salariés et de les sensibiliser aux gestes simples qu'il est possible d'adopter pour réduire ses impacts environnementaux. Un concours photo « I love my Gobi » a été organisé à l'issue de cet événement.

En complément, des verres réutilisables éco-cup Identités Mutuelle ont été réalisés et mis à disposition des services en septembre 2019.

Le recyclage des déchets a fait l'objet d'une réunion d'information auprès des salariés afin d'optimiser le tri. Le recyclage, notamment du papier qui représente 80 % des déchets de bureau, préserve les ressources naturelles et réduit la pollution. Identités Mutuelle met à la disposition des salariés 4 types de bornes de tri : papiers, cannettes métal, bouteilles plastiques et autres déchets non recyclables. Aujourd'hui à Identités Mutuelle, adopter le tri est un geste quotidien simple et éco-citoyen.



Événement interne « Gobi » - 14 juin 2019

## Mission sociétale connectée au territoire

Depuis 2 ans, Identités Mutuelle soutient les actions d'E2C Artois (l'école de la 2ème chance) par le versement d'une partie de la taxe professionnelle et l'accompagnement de jeunes par un collaborateur. Dans ce cadre, 20 jeunes âgés de 16 à 26 ans sans diplôme accompagnés par E2C ont été suivis par Identités Mutuelle. Ils ont ainsi appris à se préparer pour un entretien d'embauche, se différencier des autres, positiver, se relooker, se motiver, faire ressortir leurs compétences et les valoriser. Le parrainage des jeunes n'est qu'un aspect, très concret, du partenariat IDENTITÉS MUTUELLE - E2C, d'autres actions sont prévues notamment à l'occasion du Forum Santé organisé par E2C, ainsi que des événements sur le thème de la lutte contre le gaspillage alimentaire, en relation étroite avec Les Frigos Solidaires.

Un nouveau partenariat a vu le jour fin 2019, Identités Mutuelle a signé une convention avec **la Fondation territoriale des lumières**. Créée en 2018 sous l'égide de la Fondation de France, la Fondation territoriale des lumières a pour vocation de lutter contre la précarité sous toutes ses formes dans la région des anciens bassins miniers du Nord-Pas-de-Calais, qui couvre un territoire allant de Bruay-la-Buissière à Valenciennes.

Elle veut, à travers le soutien apporté aux habitants, dynamiser les initiatives et en faire des exemples inspirants. Depuis sa création en avril 2018, la Fondation territoriale des lumières a apporté son aide à 22 projets dédiés à des enjeux variés : écologie, santé, éducation, éco-citoyenneté, emploi, culture.

Du fait de leur mission commune sociétale et environnementale et leur attachement aux bassins miniers du Nord Pas-de-Calais le rapprochement d'Identités Mutuelle et de la Fondation territoriale des lumières s'est fait tout naturellement. Outre la contribution au financement des projets, Identités Mutuelle va s'impliquer au travers de mécénat de compétences et d'accompagnement de projet sur le terrain.



# 04

## **IDENTITÉS MUTUELLE ENGAGÉE DANS LES BONNES PRATIQUES ESS**

## Préambule

Ce rapport d'information est présenté en Assemblée Générale annuelle d'Identités Mutuelle suivant les recommandations du « Guide définissant les conditions d'amélioration continue des bonnes pratiques des entreprises de l'économie sociale et solidaire », édité par le Conseil Supérieur de l'Économie Sociale et Solidaire (CSESS), en conformité avec l'article 3 de la Loi n° 2014-856 du 31 juillet 2014 relative à l'économie sociale et solidaire (ESS).

Sont abordés dans ce guide les 8 thèmes suivants :

- 1.** Les modalités effectives de gouvernance démocratique
- 2.** La concertation dans l'élaboration de la stratégie de l'entreprise
- 3.** La territorialisation de l'activité économique et des emplois
- 4.** La politique salariale et l'exemplarité sociale, la formation professionnelle, les négociations annuelles obligatoires, la santé et la sécurité au travail et la qualité des emplois
- 5.** Le lien avec les bénéficiaires et la réponse aux besoins non couverts des populations
- 6.** La situation de l'entreprise en matière de diversité, de lutte contre les discriminations et d'égalité réelle entre les femmes et les hommes en matière d'égalité professionnelle et de présence dans les instances dirigeantes élues
- 7.** La dimension environnementale du développement durable
- 8.** L'éthique et la déontologie.



Un groupe de travail, réunissant administrateurs et collaborateurs Identités Mutuelle, a été mis en place afin de favoriser l'examen du quotidien de la mutuelle, promouvoir l'approche des « regards croisés » (entre parties prenantes) et la confrontation des valeurs aux pratiques, en suivant les différents thèmes de ce guide.

Ce groupe de travail devra dresser un état des lieux des pratiques ESS actuelles d'Identités Mutuelle, impulser une dynamique partagée et formaliser un plan de progrès ambitieux.

L'objectif est de faire progresser l'incarnation de nos valeurs dans nos pratiques et de développer notre utilité sociale.

Lors de l'assemblée générale 2019, les premières pistes d'amélioration ont été présentées selon 3 axes :

- **porteur de valeurs pour nos adhérents**
- **vecteur de progrès pour nos salariés**
- **garant de l'avenir de notre mutuelle**

Ceux-ci restent d'actualité, mais la présentation du document d'information proposé cette année à l'assemblée générale change. Celle-ci suit les thèmes définis par le guide.

Dans le cadre « Transparence et compte-rendu » du guide, Identités Mutuelle s'engage à présenter ce rapport à l'ensemble des salariés via la plate-forme de communication interne TIM après consultation du Comité Social et Économique (CSE).

En 2019, Identités Mutuelle a mis en place un vaste projet d'agilisation qui s'étendra sur plusieurs années et dont les objectifs incluent un travail plus collaboratif entre les différents services de la mutuelle, mais également avec les autres parties prenantes : adhérents, élus administrateurs et délégués, partenaires locaux et nationaux. Différents aspects de ce projet se retrouvent dans plusieurs thèmes de ce rapport construit en suivant les préconisations du guide de bonnes pratiques ESS.

# 1. Les modalités effectives de gouvernance démocratique

Identités Mutuelle, par son statut, est gouvernée démocratiquement par des représentants de ses adhérents, administrateurs et délégués qui sont sollicités régulièrement pour les décisions stratégiques, dans le cadre des instances de la mutuelle, mais également sur des sujets plus opérationnels, pour un travail plus collaboratif avec les salariés.

Les échanges entre les élus et les adhérents sont réguliers lors des permanences tenues par les délégués et lors des rencontres prévention santé régionales.

## ZOOM sur une pratique clé

La formation des élus sur différents sujets stratégiques qui peuvent impacter l'avenir de la mutuelle est très importante pour Identités Mutuelle. Dans ce cadre, tous les administrateurs ont reçu une formation sur la « Réforme 100% Santé », de même que les membres des commissions de gestion et de la commission d'action sociale.

### Quelques indicateurs 2019 :

- 84 % (moyenne) d'administrateurs présents aux Conseils d'administration (9 réunions)
- 74 % de délégués présents ou représentés lors de l'assemblée générale du 27 juin 2019
- 28 réunions des différents comités ou commissions

## PISTE 2020

Début 2020, Identités Mutuelle a mis en place une lettre d'information destinée aux élus (administrateurs et délégués). De périodicité mensuelle, ou plus en fonction de l'actualité, celle-ci a vocation d'être un nouveau lien avec les élus et de les informer sur le marché, les produits, les événements agences, la réglementation, les décisions et les actions de la mutuelle.

Si la situation sanitaire le permet, des réunions des comités régionaux seront organisées afin d'établir un échange direct entre les élus, les adhérents, les salariés et les partenaires externes.

## 2. La concertation dans l'élaboration de la stratégie de l'entreprise

La volonté d'Identités Mutuelle est d'optimiser le potentiel de contribution de toutes les parties prenantes aux réflexions stratégiques. Parmi les différentes opportunités d'échange et de concertation envisagées, le projet d'agilisation a une place primordiale, à côté du projet des comités régionaux. Ces projets offriront un cadre de travail plus collaboratif, avec des méthodes d'intelligence collective pour favoriser le débat, le partage, l'expression et valoriser la coopération.

Ainsi, en 2019, des focus groupes et des ateliers ont associé des collaborateurs permettant de définir notre nouveau logo, la nouvelle signature et les valeurs d'Identités Mutuelle.

Concernant les comités régionaux, une première liste d'adhérents intéressés a été établie grâce aux sollicitations répétées du Pôle Innovation Sociale et Solidarité (ISS) dans le Mag et lors des réunions prévention santé.

Dans un souci permanent de transparence et communication auprès de différentes parties prenantes, la mutuelle a établi un rapport d'activité de tous ses pôles, un rapport d'amélioration de ses bonnes pratiques ESS présenté à l'Assemblée Générale, ainsi que des informations régulières sur l'outil de communication interne collaboratif TIM, inauguré en avril 2019.

### ZOOM sur les comités régionaux

Identités Mutuelle souhaite mettre en place des « comités régionaux » qui se concrétiseront par des rencontres en face à face où adhérents, délégués élus et salariés vont pouvoir échanger et essayer d'élaborer ensemble, en co-construction, des réponses aux besoins non ou mal satisfaits, de nouvelles pratiques, de nouveaux documents d'information, de nouvelles actions de prévention santé – un échange dans la convivialité, le respect et la bienveillance.

### PISTE 2020

Etant donné le contexte sanitaire, la tenue des comités régionaux en présentiel reste incertaine. Ainsi d'autres actions sont envisagées : questionnaire en ligne, entretien téléphonique ou visioconférence.

Le projet d'agilisation va poursuivre son déploiement, en incluant notamment des groupes de travail sur différentes thématiques. Les collaborateurs vont être également sollicités pour des appels à idées et brainstormings.

Le projet « Perspectives 2020-2022 » a été partagé avec les membres du Comex (comité exécutif) et les objectifs ont été échangés et validés par chaque responsable de service.



### 3. La territorialisation de l'activité économique et des emplois

L'histoire d'Identités Mutuelle a ancré sa présence physique via ses agences dans les anciens bassins miniers. Ainsi, pour rester proche de ses adhérents, favoriser sa participation territoriale reste essentiel pour la mutuelle.

En sa qualité d'acteur de l'Economie Sociale et Solidaire (ESS) local, qui gagne en visibilité chaque année, notamment dans le Nord et Pas de Calais, Identités Mutuelle a initié des partenariats durables avec des organisations locales telles que la Fondation territoriale des lumières qui lutte contre toutes les formes de précarité dans l'ancien bassin minier du Nord Pas de Calais. D'autres partenariats ont été établis dans les régions, notamment le club de la

Chanson Française et GV Rando à Gardanne, ainsi que le Cyclo Club Sainte Barbe à Freyming.

Le parrainage de la mutuelle du projet national Les Frigos Solidaires a constitué une autre opportunité de nouer des relations avec des acteurs locaux.

Respecter une politique d'achats locaux (biens et services) et favoriser la coopération entre acteurs locaux sont deux objectifs de la mutuelle. Ainsi, les agences choisissent des intervenants et des fournisseurs/producteurs locaux (si possible bio) pour leurs événements prévention santé. Notre partenaire assistance RMA fait également appel à des prestataires locaux appartenant à l'ESS pour les services proposés aux adhérents.

#### **ZOOM** sur le partenariat avec l'École de la deuxième chance (E2C) Artois

Dans le cadre de ses actions de responsabilité éducative, Identités Mutuelle a choisi de soutenir l'initiative de l'École de la 2ème Chance (E2C) Artois en attribuant une partie de la taxe professionnelle à cet établissement et en encadrant chaque année 6 jeunes par un salarié de la mutuelle.

Les Écoles de la 2e Chance offrent une solution aux jeunes qui sortent du système scolaire sans diplôme, ni qualification et se retrouvent confrontés à la difficulté de rentrer dans le monde du travail. Les stagiaires des E2C sont des jeunes motivés qui ont choisi de saisir une deuxième chance, celle de se construire un avenir grâce à un accompagnement sur-mesure.

D'autres actions incluent des événements communs sur les thèmes de la santé des jeunes et de la lutte contre le gaspillage alimentaire qui pourraient aboutir à un projet croisé avec Les Frigos Solidaires pour l'identification de commerçants intéressés par le projet.

PISTE  
2020

Identités Mutuelle a la volonté d'élargir la gamme de produits (biens et services) achetés localement (papeterie, consommables, ménage) et privilégier les acteurs de l'Economie Sociale et Solidaire (entreprises d'insertion, associations, coopératives) dans le cadre de sa future politique Achats responsables. Un autre objectif est le renforcement des partenariats durables dans les régions, via des projets croisés, en co-construction.

Une journée Portes Ouvertes permettant la découverte des métiers de la mutuelle pour des jeunes UnisCité (en service civique) pourrait être envisagée.

3

## 4. La politique salariale et l'exemplarité sociale, la formation professionnelle, les négociations annuelles obligatoires, la santé et la sécurité au travail et la qualité des emplois

Le capital humain est la première valeur de l'entreprise. Dans ce cadre, l'amélioration de nos pratiques est axée sur la mutualisation des différentes individualités et l'incarnation de nos valeurs.

Identités Mutuelle a 94 collaborateurs aujourd'hui : 95 % sont en CDI et l'ancienneté moyenne dans la mutuelle est de 7 ans. Plus de 20 % des collaborateurs ont une ancienneté de 10 ans ou plus et 3 collaborateurs travaillent à la mutuelle depuis plus de 25 ans. Ils ont tous contribué au développement d'Identités Mutuelle dans un environnement économique, social et réglementaire très changeant, exigeant une adaptation permanente. Le Conseil Economique et Social (CES) est l'organe qui représente le personnel dans le dialogue ouvert et constructif avec la direction.

Identités Mutuelle tient compte de l'ensemble des facteurs contribuant à la qualité de l'emploi : respect des valeurs humaines, qualité des relations professionnelles, autonomie, confiance et créativité. La mutuelle oeuvre à l'accomplissement professionnel

et personnel de ses collaborateurs, tout en veillant à la prévention et réduction des risques.

En 2019, Identités Mutuelle a continué de développer les compétences des collaborateurs via un plan de formation personnalisé et la validation des acquis, tout en promouvant la mobilité interne et l'évolution professionnelle.

Pour le développement personnel, des programmes tels que Moodwork (développement personnel et soutien psychologique) et monMartin (prévention santé), ainsi que du coaching individuel ont été mis en place.

Des formations premiers secours et incendie, mais également posture au bureau et des séances de sophrologie ont été proposées aux collaborateurs dans une volonté de prévention des risques et de bien-être au travail.

### ZOOM sur les séances de sophrologie

Les actions pour assurer le bien-être de ses collaborateurs sont multiples à Identités Mutuelle. Les séances individuelles et collectives de sophrologie mises à disposition à tous les collaborateurs par la mutuelle en font partie. Elles répondent à des besoins de soutien pour conserver et améliorer l'équilibre physique et psychique, garant du bien-être et de la santé de tous. Ainsi, les collaborateurs qui se sont préalablement inscrits ont pu bénéficier de l'intervention d'une sophrologue professionnelle lors des séances organisées dans les locaux de la mutuelle. Tous les collaborateurs qui ont participé à ces séances ont eu un retour positif sur l'impact de cette pratique dans le cadre de leur travail.

### PISTE 2020

Identités Mutuelle a mis en place plusieurs actions pour répondre à la crise sanitaire dont l'accompagnement de ses salariés en télétravail. Des mesures anti Covid 19 vont continuer à être déployées après le déconfinement et le retour au bureau des collaborateurs. La mutuelle envisage la continuité de la pratique du télétravail formalisée par un accord avec les représentants du personnel avant la fin de l'année, tout en s'assurant du bien-être de ses collaborateurs.

Beaucoup de projets ont dû être reportés à cause du contexte sanitaire dont des bilans auditif et optique pour les collaborateurs qui seront réalisés en 2021.

L'appropriation et la mise en oeuvre des valeurs d'Identités Mutuelle dans nos activités et relations de travail reste un objectif essentiel.

## 5. Le lien avec les bénéficiaires et la réponse aux besoins non couverts des populations

Pour Identités Mutuelle, le lien avec les adhérents est primordial. Ainsi, la mutuelle se donne comme objectif de proposer des services utiles apportés avec équité, qualité et sans discrimination, d'assurer l'excellence de sa relation adhérent et la simplicité de sa communication.

Un autre objectif est de motiver les adhérents avec les actions « Agir pour sa santé » en informant, expliquant et rendant accessible les comportements favorables à la santé.

Identités Mutuelle met tout en oeuvre pour rester proche des adhérents. Ils sont consultés régulièrement via des questionnaires dans le magazine d'information des adhérents (septembre 2019) pour connaître leurs ressentis et leurs attentes. La mutuelle s'implique toujours davantage dans une relation personnalisée de confiance et de proximité, via les agences dans les régions.

En 2019, Identités Mutuelle a déployé des actions pour une communication plus claire envers ses adhérents : une nouvelle formule du Mag et la création d'une lettre d'information adhérents. L'étude des courriers de gestion a aussi été engagée en vue de leur refonte dans le cadre du projet Relation adhérents.

Une « option solidaire » au bénéfice de l'association Les Frigos Solidaires a été proposée aux adhérents pour les encourager à soutenir des initiatives utiles et leur offrir une opportunité de s'impliquer directement dans le développement d'un projet national qui partage les mêmes valeurs de solidarité que la mutuelle. Grâce à l'engagement de toutes les parties prenantes dans ce projet, 23 Frigos Solidaires ont été installés en 2019 partout en France.

### ZOOM sur les actions en agence

Identités Mutuelle cultive une relation personnalisée de confiance et de proximité avec les adhérents, notamment via les agences dans les régions. Dans sa volonté de contribuer au développement culturel, intellectuel et physique de ses adhérents, la mutuelle leur a proposé plusieurs activités en agence. En 2019, les adhérents ont pu participer à des ateliers Faire soi-même (produits ménagers et de beauté) à Douai, Lens, Béthune et Alès, ainsi que des rencontres prévention santé (mieux manger, respirer sain, bouger plus) à Béthune, Freyming-Merlebach et Hénin-Beaumont. D'autres thématiques ont été également abordées lors de ces actions de proximité : la lutte anti-gaspillage, la lecture des étiquettes, le tri des déchets. L'activité physique adaptée aux besoins de nos adhérents a fait également partie du programme : randonnées à Gardanne et Béthune, sortie à vélo à Freyming. Parmi les nouveautés 2019 : les ateliers voix parlée - voix chantée à Gardanne et la visite du Louvre Lens par des agences du Nord et Pas de Calais.

Toutes ces actions sont développées avec des partenaires locaux afin de favoriser l'ancrage territorial de la mutuelle et sont suivies des questionnaires de satisfaction.

PISTE  
2020

5

Pour une communication toujours plus simple et adaptée, la refonte des courriers de gestion sera menée dans le cadre du groupe de travail Relation Adhérents. Un nouveau projet collaboratif de refonte des sites internet Identités Mutuelle est prévu en 2020.

Si la situation sanitaire le permet, le contact direct avec les adhérents va être assuré via des ateliers et rencontres prévention santé à Forbach, Douai et Lens. Un élargissement des thèmes à aborder lors des réunions ou ateliers est envisagé, en fonction des retours des adhérents, avec un focus sur l'« art-thérapie ». Une formule de type webinars pour les adhérents éloignés des agences est à l'étude.



## PISTE 2020

Des actions du type «Nos adhérents ont du talent» pourraient être mises en place, en fonction de leur souhait d'implication. D'autres types de dépistages en agence (diabète, par exemple) sont envisagés, mais aussi des séances de mise à jour des connaissances du code de la route pour les personnes âgées.

Dans une volonté d'amélioration continue, des questionnaires de satisfaction seront envoyés via le iMag de septembre 2020, ainsi qu'à la fin des ateliers agence, mais également 2 à 3 mois plus tard pour mesurer l'impact et les changements de comportement suite à ceux-ci.

L'expression de l'engagement sociétal de proximité se traduira par l'introduction explicite des éléments d'innovation sociale et solidarité dans la communication des offres santé de la mutuelle, celui-ci faisant partie intégrante de l'offre.



Atelier « Faire soi-même » Béthune - 15 octobre 2019

## 6. La situation de l'entreprise en matière de diversité, de lutte contre les discriminations et d'égalité réelle entre les femmes et les hommes en matière d'égalité professionnelle et de présence dans les instances dirigeantes élues

L'égalité professionnelle et les valeurs qui y sont associées représentent pour Identités Mutuelle un principe de fonctionnement et un vecteur de progrès. La Direction et les représentants du personnel de la mutuelle affirment cette volonté par la mise en oeuvre d'actions en matière de diversité mais aussi d'égalité professionnelle. L'objectif est d'assurer aux femmes comme aux hommes, dès l'embauche, une égalité tout au long de leur parcours professionnel au sein de la mutuelle, et d'agir sur l'ensemble des causes relatives aux inégalités de traitement qui pourraient être constatées.

Ainsi Identités Mutuelle ouvre ses métiers à tous les talents, sans exception, avec des opportunités d'évolution professionnelle pour tous ses collaborateurs. Autonomie, confiance et créativité. La mutuelle oeuvre à l'accomplissement professionnel et personnel de ses collaborateurs, tout en veillant à la prévention et réduction des risques.

En 2019, Identités Mutuelle a continué de développer les compétences des collaborateurs via un plan de formation personnalisé et la validation des acquis, tout en promouvant la mobilité interne et l'évolution professionnelle.

### ZOOM sur les instances dirigeantes

La représentation homme / femme dans les instances dirigeantes est un bon indicateur d'égalité. Le comité de direction a une représentation de 50 % de femmes et 50 % d'hommes. Le comité exécutif (responsables de service) a une représentation de 60 % de femmes et 40 % d'hommes. Le conseil d'administration qui compte 21 membres a actuellement 34 % de femmes.

### PISTE 2020

Identités Mutuelle va mettre en place un nouveau système d'évaluation et de suivi trimestriel des collaborateurs pour une amélioration continue, via un outil collaboratif en ligne pour plus d'ergonomie et d'échange.

Pour les nouveaux collaborateurs un système de parrainage inter et intra-service ainsi qu'un véritable parcours d'intégration vont être mis en place.

Une réflexion sur l'introduction des critères de sensibilité à l'ESS dans le recrutement et les entretiens annuels d'évaluation est menée.

Le premier projet en mode agile, Relation Adhérents, a été lancé en mai 2020.





## 7 • La dimension environnementale du développement durable

Identités Mutuelle est consciente des défis environnementaux actuels et a mis en place des actions concrètes pour lutter et sensibiliser les collaborateurs à la consommation irraisonnée des ressources.

Ainsi, en 2019 plusieurs actions ont été développées pour remplacer les objets en plastique jetable, mais

aussi pour assurer le tri des déchets, collectés et valorisés par une entreprise d'insertion locale. Les événements en agence ont été organisés dans un souci d'inclure le commerce équitable et la production locale et de saison. Les collaborateurs ont privilégié les déplacements professionnels en train ou taxi électrique.

### ZOOM sur les actions anti plastique jetable

Sensibiliser et faire réfléchir les collaborateurs aux enjeux du développement durable est très important pour Identités Mutuelle. En 2019, en prévision des changements réglementaires en matière de consommation de plastique jetable au travail, une campagne de sensibilisation a été menée, visant l'introduction et surtout l'adoption par les collaborateurs de la bouteille réutilisable et personnalisable Gobi, fabriquée en France et conditionnée par un ESAT local. Un événement convivial de « révélation » de l'objet après quelques semaines de communication énigmatique et un concours photo « I love my Gobi » ont clôturé une opération de sensibilisation très appréciée. Quelques mois plus tard, un verre en plastique réutilisable personnalisé Identités Mutuelle, de type éco-cup, a été mis à disposition des services en complément de la bouteille réutilisable.

### PISTE 2020

D'autres actions sont envisagées pour 2020 : la sensibilisation à la lutte contre le gaspillage textile, l'achat d'objets cadeaux éthiques et durables, l'évaluation de l'impact du tri des déchets et de la consommation d'énergie pour les bâtiments, les premières recommandations à « l'informatique responsable ».



## 8. L'éthique et la déontologie

La charte de la mutualité du 1er avril 1898 prévoit de combattre les inégalités et la discrimination, placer les individus et leurs intérêts avant les capitaux, défendre la solidarité, disposer d'une organisation démocratique, défendre les valeurs de progrès, préserver la liberté et responsabiliser les acteurs.

Identités Mutuelle s'engage à respecter cette charte conformément à sa détermination d'associer ses valeurs, ses statuts (qui les encadrent) et ses pratiques (qui les incarnent).

En promouvant un modèle économique social et humaniste, la mutuelle exprime sa volonté de concilier performance économique et mission sociale et sociétale.

En 2019, le Règlement général sur la protection des données (RGPD) a constitué un projet essentiel et a mobilisé l'ensemble des services. La protection des données personnelles doit être intégrée le plus en amont possible, dans chaque processus opérationnel. Cette réglementation a mené la mutuelle à accroître sa vigilance concernant la collecte et la conservation des données personnelles des adhérents.

Dans un souci d'équité et de transparence, la mutuelle a œuvré pour une harmonisation des garanties de ses produits et la mise en place des exemples de remboursements, adaptés aux garanties respectives.

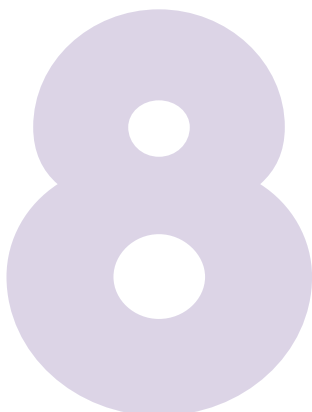
### **ZOOM** sur la lutte contre la fraude et la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme

C'est une obligation légale, mais néanmoins essentielle pour le bon déroulement des activités de la mutuelle et la protection des adhérents. Tous les collaborateurs ont été invités à suivre une formation à distance sur le sujet. La formation a été conclue par un test en ligne, avec une note requise de minimum 14/20. Si cet objectif n'est pas atteint, le collaborateur suit la formation en présentiel pour s'assurer d'avoir le niveau de connaissances requis. Des affiches de sensibilisation pour encourager les collaborateurs à identifier et rapporter des cas suspects de blanchiment d'argent et de financement du terrorisme ont été installées dans des lieux de passage dans les bureaux.

### PISTE 2020

Identités Mutuelle envisage une extension de service avec notre assistant RMA afin d'optimiser l'action sociale de la mutuelle (conseil sur les offres des prestataires pour les travaux d'aménagement notamment), ainsi qu'une nouvelle sensibilisation des conseillers agences sur l'action sociale.

Une politique achats responsables de la mutuelle sera mise en place avant la fin de l'année.





**PARIS (75017)**

24, boulevard de Courcelles  
01 43 18 34 00

**BÉTHUNE (62400)**

Place Georges-Clemenceau  
03 21 53 42 46

**DOUAI (59500)**

378, rue de Paris  
03 27 95 45 50

**HÉNIN-BEAUMONT (62110)**

237, rue Élie-Gruyelle  
03 21 76 68 80

**LENS (62300)**

73, boulevard Basly  
03 21 14 01 50

**FORBACH (57600)**

117, rue Nationale (zone piétonne)  
03 87 88 35 21

**FREYMING-MERLEBACH (57800)**

44, rue Nicolas-Colson  
03 87 04 08 14

**SARREGUEMINES (57200)**

12, rue Utzschneider  
03 87 09 21 03

**ALÈS (30100)**

1, rue Saint-Vincent  
04 66 52 22 96

**GARDANNE (13120)**

24, boulevard Carnot  
04 42 65 87 48

 **Identités  
Mutuelle**  
AUJOURD'HUI ET HUMAINS

Siège social  
24 Boulevard de Courcelles  
75017 Paris  
[www.identités-mutuelle.com](http://www.identités-mutuelle.com)

Mutuelle soumise aux dispositions  
du livre II du code de la mutualité  
SIREN 379 655 541

Conception : Jean-Marc Ellette