



*2023*  
**RAPPORT  
D'ACTIVITÉ**



<b>01</b>	<b>LE POINT DE VUE DES QUATRE YEUX</b>	<b>2</b>
	<b>Yves Bastié</b> Président	<b>2</b>
	<b>Stéphane Gaudu</b> Directeur Général	<b>3</b>
<b>02</b>	<b>REGARD DE...</b>	<b>4</b>
	<b>Michel Lejeune</b> Vice-Président	<b>4</b>
	<b>Marc BERTRAND</b> Président de la commission de gestion de la mutuelle nationale de l'enseignement catholique (MNEC)	<b>5</b>
	<b>Rémy DEPARDAY</b> Président de la commission de gestion des organismes sociaux	<b>6</b>
<b>03</b>	<b>ORGANISATION, GOUVERNANCE ET STRATÉGIE</b>	<b>8</b>
	Rapport de gouvernance	<b>9</b>
	Zoom sur l'action sociale	<b>11</b>
	Chiffres clés 2023	<b>12</b>
	Temps forts 2023	<b>13</b>
<b>04</b>	<b>ÉCOUTE ET PROTECTION DES ADHÉRENTS, SOLIDARITÉ</b>	<b>14</b>
	Le projet relation adhérent «PRA»	<b>14</b>
	La protection juridique santé Solucia	<b>16</b>
	La lutte contre la fraude	<b>17</b>
	La poursuite du projet «agence de demain»	<b>18</b>
	Le site Internet	<b>19</b>
	Identités Mutuelle engagée, responsable et solidaire	<b>20</b>
	Les Frigos solidaires	<b>23</b>

---



## LE MOT DU PRÉSIDENT

### YVES BASTIÉ

**2023?** Sans faire de catastrophisme, il serait déraisonnable de dire que 2023 a été l'année de tous les bonheurs...

Comment trouver quelques motifs de satisfaction ou des motifs d'espérer dans un contexte général aussi déprimant ?

**Notre réponse chez Identités Mutuelle : l'Action !**

Pas question de rester passif quand tant de défis sont à relever, pas question d'attendre une fin que certains politiques imaginent prochaine, d'autres préférant nous garder en vie pour amortir le choc de décisions d'économies impopulaires ...

Nous faisons le pari d'un avenir plus serein dans lequel la santé sera enfin considérée comme elle le doit : Pas une dépense mais un investissement.

Les sections d'identités Mutuelles veulent vivre, elles ont une vraie raison d'être, elles ont aussi traversé des périodes difficiles et ont dû prendre parfois des décisions courageuses.

Je les en remercie et leur adresse un message d'amitié, de respect et de reconnaissance ainsi qu'à tous nos adhérents fidèles.

Je remercie également nos nouveaux délégués et ceux qui nous accompagnent bien sûr depuis de longues années, la tâche est rude mais passionnante.

Enfin je ne saurais conclure mon intervention sans évoquer le travail constructif et régulier de tous mes collègues du Conseil d'administration soutenu par des équipes opérationnelles compétentes et dévouées.

**A tous un grand merci, bonne Assemblée générale et Vive Identités Mutuelle !**



LE MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

**STÉPHANE GAUDU**

## CAP 20 000, En avant !

Après dix-huit mois la plateforme CAP 20 000 répond à nos attentes : qualité, productivité, écoute et sens du service, tout est au rendez-vous pour apporter à de nouveaux adhérents, des régimes de frais de santé, et bientôt de prévoyance, conformes à leurs attentes.

Ce nouveau mode de commercialisation de nos offres répond à un impératif :

**Nous développer pour nous permettre de financer progrès et services à destination de l'ensemble de nos adhérents mais aussi répondre aux multiples contraintes réglementaires.**

Il ne s'agit pas de nous lancer dans une course folle au développement mais de nous permettre de vous apporter durablement garanties adaptées, services et proximité.

Nos priorités :

**La relation adhérents qui doit être simple et rapide.**

**Les délais de remboursement qui ne doivent jamais vous mettre en difficulté.**

**Le développement du nombre de nos adhérents et donc de nos ressources pour exister et vous servir.**

**Le Conseil d'administration et tous les collaborateurs d'Identités Mutuelle travaillent pour atteindre ces objectifs, qu'ils en soient remerciés.**

**Et pour reprendre des termes chers à notre Président : Vive l'Action et Vive Identités Mutuelle !**



REGARD DE

**MICHEL LEJEUNE**

VICE-PRÉSIDENT

**J**e tiens avant tout à remercier l'ensemble du personnel et de la direction d'Identités Mutuelle pour la mise en œuvre des axes du Plan rebond que le Conseil d'administration d'Identités Mutuelle a décidé de mettre en œuvre suite à la période COVID et à la réforme du reste à charge zéro.

Les adhérents que vous êtes sont également à remercier de l'effort tarifaire exceptionnel que nous avons été contraints de vous demander pour rééquilibrer le ratio «prestations/Cotisations» de chaque garantie.

Ces efforts conjugués portent leurs fruits car les comptes de l'exercice 2023 se redressent très significativement.

La rationalisation de nos garanties santé et de nos protocoles de délégation de gestion sont dès lors de bonne augure.

Le développement de nos ventes à distance, dans le cadre de CAP 20 000, connaît des résultats encourageants, permettant ainsi un rajeunissement de notre population d'adhérents.

Enfin, nous maintenons nos efforts pour la recherche de nouveaux partenaires. Les dossiers sont longs à instruire et à finaliser car les conseils d'administration doivent se mettre d'accord sur les modalités d'une fusion ou d'un rapprochement en préservant les intérêts de tous, à l'image de la MUROS qui nous a rejoint au 1er janvier 2022.

Nous sommes donc sur la bonne voie du redressement.



REGARD DE

## MARC BERTRAND

ADMINISTRATEUR,  
PRÉSIDENT DE LA COMMISSION DE GESTION DE LA MUTUELLE  
NATIONALE DE L'ENSEIGNEMENT CATHOLIQUE (MNEC)

### Un peu d'histoire

La Mutuelle Nationale de l'Enseignement Catholique a été créée en 1968 par des enseignants avec l'appui de deux syndicats et du Secrétariat général de l'Enseignement Catholique. Il n'existait pas d'équivalent de la MGEN pour l'enseignement privé.

#### A qui s'adresse la MNEC ?

La MNEC s'adresse aux enseignants et aux salariés OGEC (rémunérés par les établissements) actifs et retraités et à leurs ayants droit ainsi qu'aux parents d'élèves et anciens élèves de l'enseignement catholique.

#### Quelle est la place de la MNEC dans Identités Mutuelle ?

La MNEC est une section d'Identités Mutuelle dont elle partage les valeurs tout en gardant ses spécificités. Elle peut ainsi faire bénéficier ses adhérents de structures et de services qu'elle n'aurait pas pu mettre en place seule. Une Commission de gestion composée d'adhérents de la section se réunit pour suivre l'évolution des garanties et des cotisations ainsi que les actions de développement et les adhésions. En 2023 la Commission s'est réunie trois fois.

#### Quelles garanties propose-t-elle ?

La MNEC propose deux gammes de garanties.

■ Une gamme spécifique pour les enseignants et les personnels des établissements.

■ Une gamme s'adressant à un public plus large comme les parents d'élèves et les anciens élèves.

De nombreux services complètent le remboursement des frais de santé.

On peut citer : une assistance haut de gamme, une protection juridique, la téléconsultation médicale, une aide à la préparation de la retraite, une participation financière aux activités sportives et intellectuelles, la carte Avantages Enseignants.

Le caractère solidaire de nos contrats s'affirme également avec le fonds d'action sociale qui peut intervenir en cas de dépenses exceptionnelles.

#### Faire connaître la MNEC et assurer son développement

Des partenariats ont été conclus avec plusieurs syndicats et d'autres organismes. Les deux conseillers chargés du développement Quentin LOUIS-JOSEPH et Mathieu LELIEVRE assurent la promotion de la MNEC auprès des partenaires et des établissements.

De nouvelles adhésions individuelles ou collectives sont enregistrées. Mais la concurrence est rude.

Nous suivons avec beaucoup d'attention les négociations en cours concernant la mise en place d'une mutuelle obligatoire pour les enseignants.

Dès que les modalités seront connues il nous faudra définir une stratégie pour que la MNEC puisse trouver une place dans ce dispositif.



REGARD DE

## RÉMY DEPARDAY

ADMINISTRATEUR,  
PRÉSIDENT DE LA COMMISSION DE GESTION DES ORGANISMES SOCIAUX

**La Muros a fait le choix courant 2022 de faire confiance à Identités Mutuelle en décidant de la rejoindre dans le cadre d'une fusion. Dix-huit mois après cette décision, quel bilan faites-vous ?**

Si la décision de fusionner a été difficile à prendre par les membres du Conseil d'Administration de la Muros, plus de vingt ans après l'avoir créée, le choix de la mutuelle absorbante était encore plus difficile.

Après plus de deux années de recherche, c'est Identités Mutuelle qui a été retenue. Elle répondait au cahier des charges qui avait été édicté avec, en priorité, les mêmes valeurs portées par les deux organismes : Solidarité, proximité, écoute et bienveillance envers nos adhérents.

Après dix-huit mois, toutes les attentes de la Muros ont été intégralement prises en compte :

La marque commerciale « Muros » est conservée.

L'agence orléanaise maintenue ainsi que tout son personnel avec une intégration dans la nouvelle structure réussie.

La transparence totale de cette fusion pour l'ensemble de ses adhérents avec conservation de leur contrat et maintien des cotisations adaptées.

Sans oublier la nomination d'un administrateur au sein du Conseil d'Administration d'Identités Mutuelle et la création d'une Commission de Gestion spécifique aux Organismes Sociaux.

On ne peut que se féliciter de ce rapprochement, sans lequel la Muros aurait sans doute disparu, non pas à cause de sa gestion technique et financière, mais par manque de nouveaux volontaires pour renouveler un Conseil d'administration vieillissant.



À la suite de cette fusion, vous avez rejoint à compter de janvier 2023 la gouvernance d'Identités Mutuelle. Selon vous, quelles sont les forces du Conseil d'Administration d'Identités Mutuelle ?

Si « Aujourd'hui et humains » est le slogan actuel d'Identités Mutuelle, « Demain et humains » pourrait être celui du Conseil d'Administration.

En effet, tous les sujets abordés en réunion ont pour objet le présent mais surtout le devenir de la mutuelle, les valeurs humaines devant être préservées.

Toutes les pistes de progrès y sont abordées et en ce sens, on ne peut que remercier les opérationnels de la mutuelle qui apportent toutes les informations utiles et nécessaires aux prises de décision du Conseil d'Administration.

À ce jour, le grand projet de CAP 20 000 est au cœur des discussions puisqu'il est le vecteur principal d'acquisition de nouvelles adhésions.

Chaque contrat santé proposé aux prospects doit correspondre à leurs attentes et à leurs besoins tout en respectant un montant de cotisation adapté.

Dans un environnement social et économique en effervescence, l'adhésion d'un nouvel adhérent mérite la plus grande attention et le plus grand respect.

Les administrateurs provenant d'horizons différents (principalement Mines - Enseignement - Industrie et services et maintenant Organismes Sociaux) ont tous à cœur de voir la mutuelle durer et perdurer.

**Pouvez-vous nous faire part de vos étonnements ?**

L'accueil qui m'a été réservé à mon arrivée au sein du Conseil d'Administration a été des plus convivial et cordial. Je me suis tout de suite senti à l'aise et je peux m'exprimer comme tout un chacun, même si je ne représente qu'une infime partie des adhérents à Identités Mutuelle.

À chaque point présenté en séance, chaque administrateur peut s'exprimer, donner son avis, échanger dans le respect mutuel pour qu'au final la décision soit prise de façon collégiale. Cela facilite grandement la réalisation de projets.

On peut noter le lien fort qui anime le Conseil d'Administration avec un Président ouvert au dialogue avec les dirigeants opérationnels de la mutuelle. L'envie d'avancer en est ainsi renforcée.

Vous êtes Président de la Commission de Gestion des Organismes Sociaux, section mutualiste d'Identités Mutuelle. Selon vous, quelles sont les forces de ce fonctionnement en section ?

A l'occasion de la fusion entre la Muros et Identités Mutuelle, une nouvelle Commission de Gestion dédiée spécifiquement aux Organismes Sociaux a été créée. Elle est composée en majeure partie des anciens membres du bureau exécutif de la Muros. Opérationnels de la Muros jusqu'à sa fusion, ils sont tous au fait des questions d'organisation, de gestion et de financement d'une mutuelle.

Actuellement, seule la section de la Muros compose cette Commission, mais il est à espérer que d'autres mutuelles viennent la rejoindre.

Lors de ses réunions, la Commission se veut force de proposition pour améliorer le niveau de prestations fournies aux adhérents selon les contrats et leur appliquer le montant de cotisations qui s'y rapporte avec toute l'attention nécessaire.

Étant en contact régulier avec la base des adhérents qui peuvent être famille, proches, anciens collègues, chaque membre de la Commission est le meilleur relais qui soit entre la mutuelle et ses adhérents. Il fait part à ses collègues des soucis au quotidien qui lui sont exposés en vue d'améliorer les services proposés par la mutuelle.

En Commission, la relation humaine prend toute son importance.

## UNE GOUVERNANCE TOUJOURS FORTEMENT ENGAGÉE ET MOBILISÉE AUTOUR D'UNE STRATÉGIE: L'AUTONOMIE

En 2023, le Conseil d'administration est resté fortement mobilisé autour de la stratégie définie et réaffirmée chaque année : l'autonomie.

Malgré la concurrence, la concentration des acteurs mutualistes, la réglementation croissante qui contraint à des investissements humains et matériels coûteux, les exigences de l'ère du digital, le poids des charges de prestations à la suite des réformes imposées par le gouvernement, les membres du Conseil d'administration sont résolus à conserver la raison d'être et les valeurs d'Identités mutuelle.

Le Conseil d'administration reste ouvert à un rapprochement avec une structure partageant les mêmes valeurs et dont les activités similaires ou complémentaires permettraient une mutualisation des investissements et des moyens tout en valorisant les spécificités de chaque structure.

Pour maintenir son cap et rester libre de ses choix, Identités Mutuelle doit maîtriser la majorité de ses ressources et trouver la voie d'un développement rentable. C'est le choix qui a été fait par le Conseil d'administration avec le lancement en 2022 du projet Cap 20 000.

Rappelons que l'objectif à l'horizon de 2025 est de réaliser 20 000 nouveaux contrats par an. Ce développement du portefeuille par la vente via une plateforme prestataire de vente à distance permettra de développer la production nouvelle directe, stratégie de développement privilégiée par le Conseil d'administration.

L'exercice 2023 a donc vu le déploiement de ce partenariat. Ce nouveau mode de commercialisation des offres Identités mutuelle a ainsi permis un accroissement du chiffre d'affaires direct et le rajeunissement du portefeuille d'adhérents.

L'exercice 2023 a également vu la mise en œuvre du plan Rebond lancé par le Conseil d'administration fin 2022. Ce plan s'articule autour de quatre axes :

- Maîtriser, voire, réduire les frais de gestion ;
- Optimiser le portefeuille en réduisant le nombre de garanties gérées et le nombre de délégations de gestion accordées à des partenaires ;
- Faire de cap 20 000, un succès ;
- Et poursuivre la recherche d'un partenariat stratégique.



## RAPPORT DE GOUVERNANCE

L'assemblée générale 2023 s'est tenue en présentiel à Paris le 27 juin 2023 avec un total de **54 votants** ( 43 élus délégués et 11 Pouvoirs).

**74%** TAUX DE PARTICIPATION

**68** DÉLÉGUÉS

**34%** DE FEMMES

### CONSEIL D'ADMINISTRATION

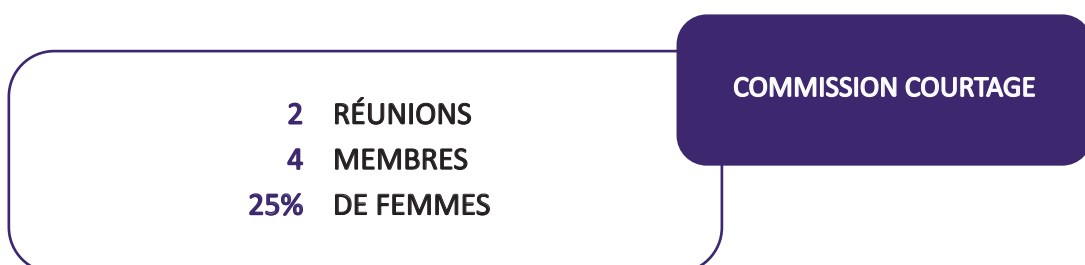
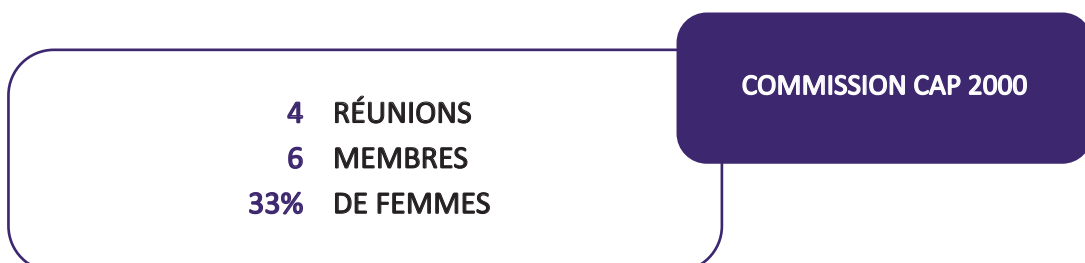
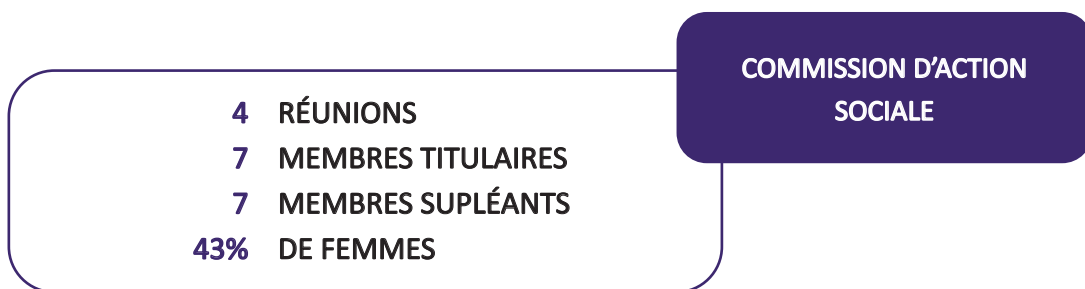
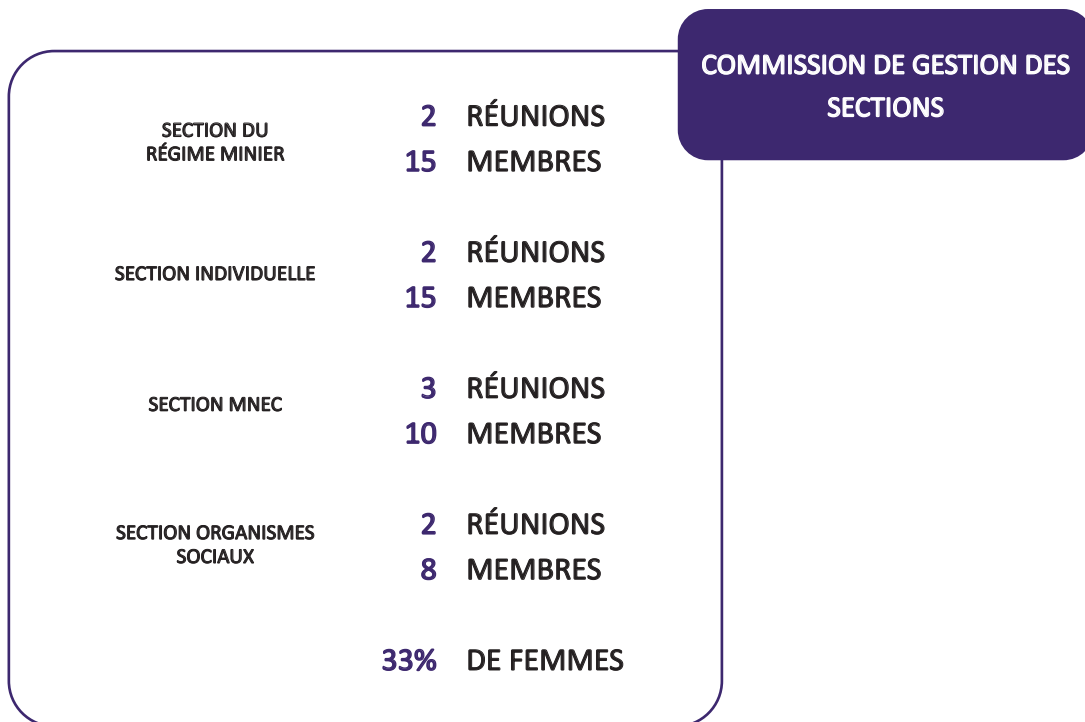
**8** RÉUNIONS  
**18** MEMBRES  
**28%** DE FEMMES

### COMMISSION DES PLACEMENTS

**5** RÉUNIONS  
**6** MEMBRES  
**17%** DE FEMMES

### COMITÉ D'AUDIT

**5** RÉUNIONS  
**6** MEMBRES  
**33%** DE FEMMES



## ZOOM SUR L'ACTION SOCIALE

En 2023, deux réunions de la commission d'action sociale se sont tenues en visioconférence et deux réunions se sont tenues en présentiel.

Le nombre de dossiers reçus a augmenté en 2023. Le montant global des aides allouées a été inférieur au budget de 50 000 €. Il a été proposé à l'issue de la dernière commission de faire bénéficier le solde à des structures de l'Economie Sociale et Solidaire, partenaires durables de la mutuelle : la Fondation territoriale des lumières qui lutte contre toutes les formes de précarité dans l'ancien bassin minier du Nord-Pas-de-Calais et Unis Cité qui accompagne des jeunes en service civique.

La part des aides liées à l'adaptation du logement représente 35% du total des aides accordées en 2023, avec un montant inférieur de 25% à celui octroyé en 2022. Le montant des aides pour le dentaire et les aides auditives continue de diminuer, sous l'effet de la réforme « 100% Santé », moins 52% et respectivement moins 33%, par rapport à 2022.



4

COMMISSIONS EN 2023

57

DEMANDES TRAITÉES

88%

TAUX D'ACCORD

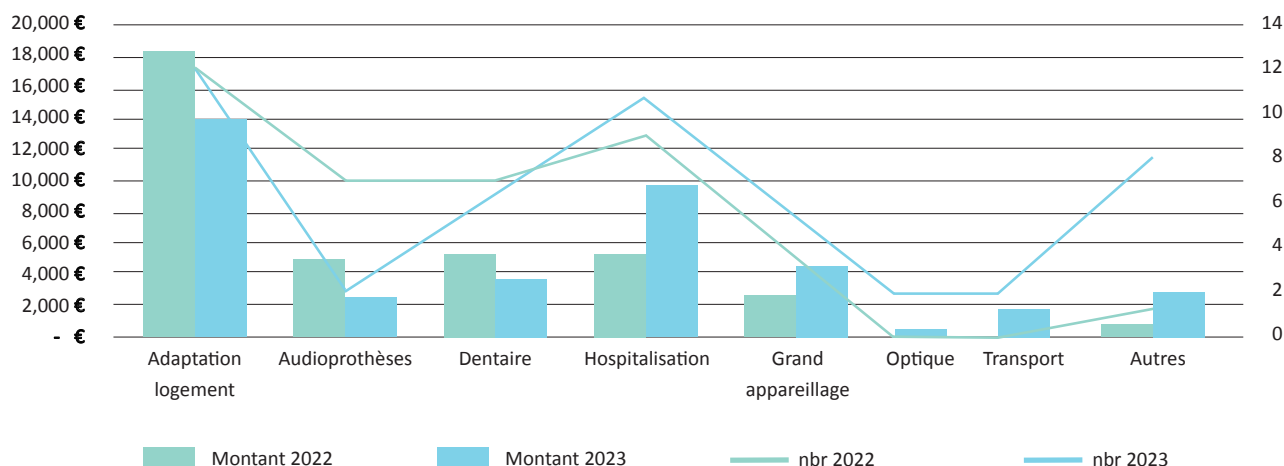
39 342 €

AIDES ACCORDÉES

787 €

MOYENNE DES AIDES ACCORDÉES

### COMPARAISON AIDES - MONTANT ET NOMBRES 2022/2023



## CHIFFRES CLÉS 2023

<b>CHIFFRE D’AFFAIRES</b>	<b>116 710 K€</b>
DIRECT	59 552 K€
COLLECTIF	36 351 K€
COURTAGE INDIVIDUEL	20 838 K€

SANTÉ 100 229 K€

PREVOYANCE 16 481 K€

<b>ADHÉRENTS</b>	COLLECTIF	<b>35 407</b>
	INDIVIDUEL	<b>97 837</b>

PERSONNES PROTÉGÉES 199 284

18  
ADMINISTRATEURS

65  
DÉLÉGUÉS

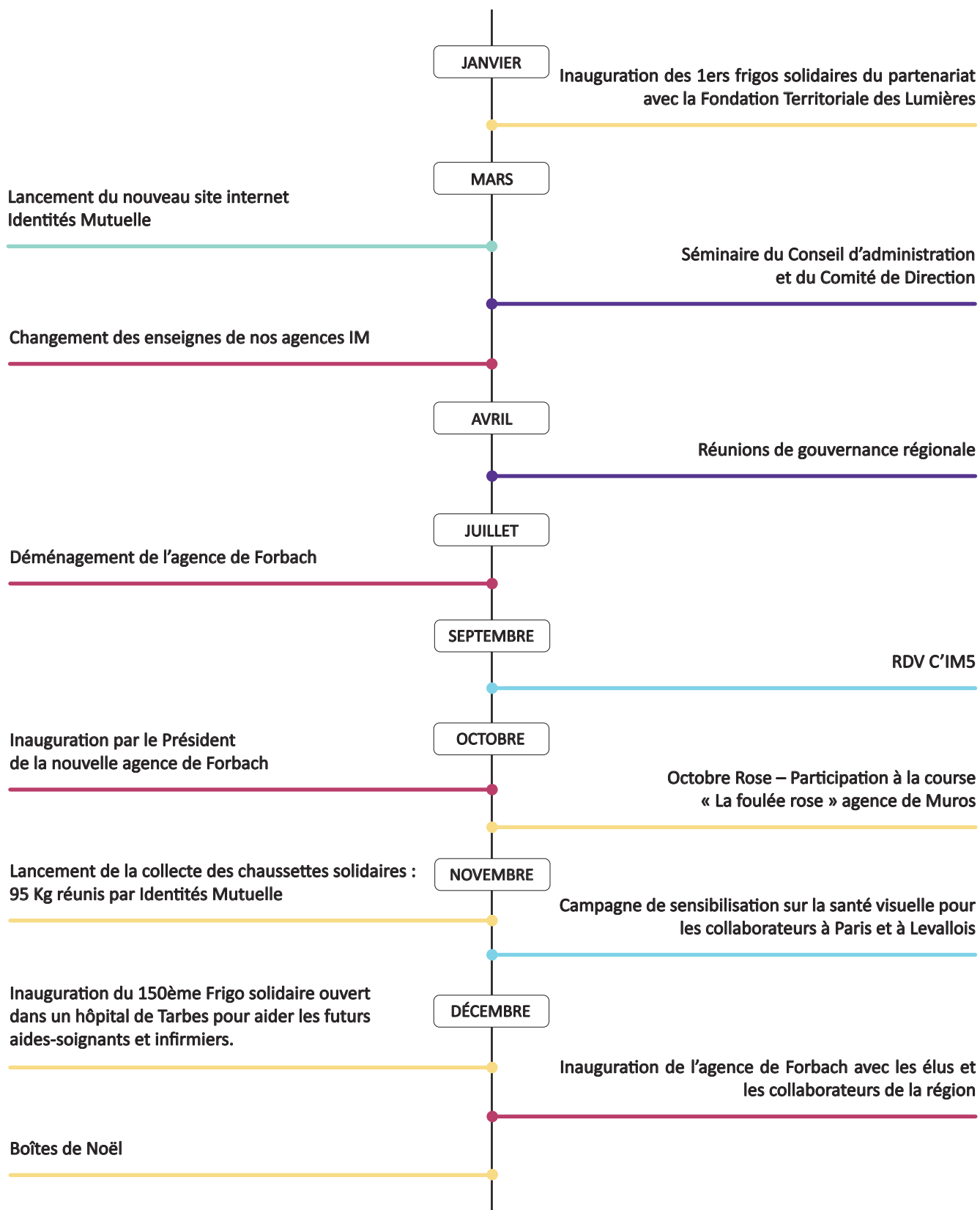
109  
COLLABORATEURS

9  
AGENCES

FONDS PROPRES 39 654 K€

RATIO DE SOLVABILITÉ 155%

## TEMPS FORTS 2023



## LA POURSUITE DU PROJET RELATION ADHÉRENTS «PRA»

Le « PRA », qui a vu le jour en 2020 en plein confinement, s'est poursuivi en 2023 avec toujours pour mission d'améliorer la relation avec nos adhérents.

### PREMIÈRE MISSION

**Rebondir à la suite des difficultés provoquées par la mise en place de la carte dématérialisée.**

Plusieurs éléments, la plupart extérieurs à Identités Mutuelle, ont engendré des difficultés provoquant le mécontentement de nos adhérents. A cette occasion nous avons pu une fois encore apprécier le professionnalisme et la patience de nos équipes qui ont su gérer cette situation inédite à la satisfaction générale. Des solutions temporaires de substitution ont rapidement été mises en œuvre au bénéfice d'adhérents parfois désespérés. Soucieux et à l'écoute de ces derniers, Identités Mutuelle a pris la décision de ne pas renouveler la carte dématérialisée pour l'année 2024.

### DEUXIÈME MISSION

**La notoriété sur les réseaux sociaux.**

Les pages Google de nos différents sites ne recueillent que peu d'avis, seuls quelques mécontents prennent le temps de s'exprimer. Ce constat nous a conduit en 2020 à lancer un projet d'incitation à l'amélioration de notre e-réputation. Un email est envoyé aux adhérents après une visite ou un appel, les invitant à poster un commentaire et noter la qualité de l'accueil et des échanges. En 2023, nous avons intensifié cette action qui porte déjà ses fruits. Tous les adhérents qui prennent contact avec la mutuelle sur les réseaux sociaux, reçoivent une invitation à laisser un avis. Nous avons également fait appel aux élus, adhérents de la mutuelle, via la Newsletter afin de représenter Identités Mutuelle sur nos réseaux. A une époque où les réseaux sociaux prennent de plus en plus de place dans les habitudes des « consommateurs », notre portefeuille s'étoffe de jeunes générations sensibles aux avis internet, IM doit veiller à maintenir une image positive



# 4,7/5

L'agence de Béthune n'avait aucun avis et une note de 0/5. Trois ans après, la note est passée à 4,7/5 avec une trentaine de commentaires positifs.



---

## MISSION RÉCURRENTE

L'amélioration de la relation avec nos adhérents se traduit également par l'amélioration de la relation et des conditions de travail de l'ensemble des collaborateurs en lien direct et indirect avec nos adhérents.

Le PRA a donc sondé les besoins de nos collaborateurs afin d'étudier les pistes d'amélioration. De manière générale, ils sont satisfaits et leur ressenti est positif :

l'intranet IM, le Bref Info, la Gestion Electronique des données, H@lis l'outil de gestion sont des outils facilitant la circulation de l'information et le travail au quotidien ;

la refonte des courriers a été un important chantier afin d'améliorer la lisibilité et la compréhension de nos adhérents ;

l'assouplissement des règles de remboursement a permis une gestion plus souple pour nos équipes et l'augmentation de la satisfaction de nos adhérents ;

l'amélioration du réseau et le changement des postes informatiques sont autant d'éléments satisfaisants qui permettent à nos collaborateurs de travailler dans de meilleures conditions.

Le PRA c'est plus qu'un projet c'est une manière de travailler : satisfaire nos adhérents et les fidéliser. Les missions, qu'elles soient récurrentes ou émergentes sont multiples :

fluidifier les échanges

réduire les délais de remboursement

réduire les temps de réponses aux appels, mails et courriers ;

rendre nos courriers de gestion plus simple et plus clairs

maintenir une bonne e-réputation ;

actualiser l'espace adhérent de notre site.

## LA PROTECTION JURIDIQUE SANTÉ SOLUCIA

Depuis le 1er janvier 2024, les contrats santé historiques Identités Mutuelle et MneC ont évolué. Ils se sont enrichis d'un nouveau service. En inclusion et sans frais supplémentaires, Identités Mutuelle aide ses adhérents à défendre leurs intérêts avec la Protection Juridique Santé.

Parce que le droit est une matière compliquée et vivante, et que l'accès à la justice coûte cher, une garantie de protection juridique revêt tout son sens.

En effet, la protection juridique est l'assurance qui permet d'obtenir des informations juridiques sur un sujet ou de trouver une solution amiable dans un litige qui oppose les adhérents à un tiers.

Ce nouveau service permet de bénéficier :

De renseignements juridiques illimités sur tous les domaines du droit.

D'un accompagnement dans les démarches administratives : des juristes aidant à la constitution des dossiers administratifs et communiquant des modèles de courrier.

D'une protection juridique en cas de litige sur les domaines suivants :

- Santé,
- Emplois familiaux
- Dépendance.

Le choix du partenaire a été un critère important pour Identités Mutuelle. C'est pourquoi, nous avons retenu Solucia SPJ, à la fois pour son expertise d'assureur en protection juridique et pour les offres et solutions sur mesure qu'il propose. Tout comme Identités Mutuelle, Solucia SPJ est une structure à taille humaine réactive et agile.



7/10

7 FRANÇAIS SUR 10 ESTIMENT QUE L'ACCÈS AU DROIT EST DE PLUS EN PLUS COMPLIQUÉ.

68%

DES FRANÇAIS ONT DÉJÀ ÉTÉ CONFRONTÉS À UN LITIGE.

1/5

1 FRANÇAIS SUR 5 ÉPROUVE DES DIFFICULTÉS À ACCOMPLIR DES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES COURANTES

---

## LA LUTTE CONTRE LA FRAUDE

Convaincue que la santé physique et financière de ses adhérents est une priorité, la Mutuelle a poursuivi, en 2023, ses efforts de lutte contre la fraude.

Au-delà des mesures d'ores et déjà existantes, l'année 2023 a été marquée par une intensification de la communication envers nos adhérents afin d'exprimer clairement nos deux fortes volontés :

**Aider nos adhérents à se protéger des comportements déviants observés sur le marché**

**Effrayer les fraudeurs pour les dissuader d'agir à l'encontre des intérêts de nos adhérents et préserver ainsi l'équilibre de leurs contrats et leur pouvoir d'achat.**

Chaque fraude porte préjudice à l'ensemble des adhérents, car elle impacte les cotisations de chacun. En effet, le remboursement de frais de sante par la mutuelle est directement financé par les cotisations payées par ses adhérents. C'est la raison pour laquelle, nous avons tous un rôle à jouer.

Des actions de sensibilisation ont ainsi été menées grâce à de nombreux articles du mag : Les bons réflexes à avoir chez le dentiste, Optiques : restez vigilants face aux coûts excessifs ! Arnaques aux soins auditifs : nos conseils pour les déjouer, Comment éviter les factures salées à l'hôpital ou en clinique ?...

Régulièrement, via notre nouveau site internet, nos adhérents sont sensibilisés aux bons réflexes à développer et les fraudeurs sont informés de notre hostilité à leur égard et de l'application de notre politique de tolérance zéro.

Enfin, pour intensifier et gagner ce combat ; la mutuelle continue de s'entourer de spécialistes, un dentiste conseil en 2022, un opticien conseil en 2023, un avocat spécialisé en fraudes assurancielles en 2024... et à collaborer et interagir tant avec ses pairs et partenaires qu'avec des organismes spécialisés.

La mutuelle est heureuse de constater que ses efforts commencent à porter leurs fruits et que l'information du public quant aux déviations de certains adhérents ou professionnels de santé a conduit la CPAM à agir. Même si la route est encore longue pour qu'une forte coopération s'instaure entre l'assurance santé et les organismes complémentaires, la récente décision des pouvoirs publics d'investir massivement dans la lutte contre la fraude sociale commence à avoir des répercussions positives pour la Mutuelle. Nous voyons en effet de plus en plus de procédures civiles et pénales aboutir à la suite des plaintes que nous déposons.



---

## LA POURSUITE DU PROJET «AGENCE DE DEMAIN»

Le projet « Agence de demain » a fait du chemin en 2023. Ce projet a vu le jour en 2021, et vise à moderniser nos agences, les rendre plus visibles et attractives.

### PREMIÈRE MISSION

Déménager l'agence de Forbach. Le 3 juillet 2023 notre agence déménage vers un quartier plus animé et dans un espace plus lumineux à la décoration moderne. Les visiteurs peuvent ainsi découvrir un plafond végétalisé en damier, offrant un nouveau design durable et naturel. La grande pièce d'accueil permet d'organiser des événements de proximité comme des ateliers de dépistage auditif.

Des bureaux individuels, permettent de garantir la confidentialité des échanges et un accompagnement optimisé.

Afin de célébrer cette nouvelle agence, deux inaugurations ont été l'occasion de partager un moment convivial. Ces deux événements ont accueilli salariés, administrateurs et délégués de la mutuelle, commerçants, partenaires et prestataires.

Une tombola avait été organisée quelques semaines auparavant avec des commerçants de la ville. Des lots composés de bons d'achat et de produits locaux étaient offerts par la mutuelle.

### DEUXIÈME MISSION

Moderniser nos devantures à commencer par l'enseigne Identités Mutuelle. Micom restera toujours dans le cœur de nos adhérents mineurs cependant nous souhaitons harmoniser les enseignes des neuf agences Identités Mutuelle. Conforme à notre nouvelle identité et nos couleurs, les devantures ont été repeintes. L'agence de Forbach a bénéficié d'une nouvelle vitrine donnant un élan dynamique avec le sourire IM repris en vitrophanie sur la porte d'entrée.

### TROISIÈME MISSION

Améliorer nos outils informatiques.

Après avoir bénéficié d'un passage à la fibre en 2022, nos agences ont pu bénéficier de nouveaux postes informatiques. Avec un réseau plus performant et des outils de travail plus rapides, nos collaborateurs sont dans de meilleures conditions pour accueillir et répondre aux besoins de nos adhérents.

### PROCHAINES MISSIONS

Le projet « Agence de demain » se poursuit. La vitrine réalisée pour l'agence de Forbach sera déclinée à l'ensemble de nos agences, afin de créer une harmonie sur l'ensemble du réseau. Il est également prévu de réaménager l'intérieur des agences avec du mobilier, des installations nouvelles comme un écran dynamique visible de l'extérieur afin de communiquer différemment de nos traditionnelles campagnes d'affichage.

La principale mission des conseillers est et sera toujours d'assurer l'accueil, l'écoute et l'accompagnement de nos adhérents au quotidien.



## LE NOUVEAU SITE D'IDENTITÉS MUTUELLE

En mars 2023, Identités Mutuelle a lancé son nouveau site internet.

Notre objectif, concevoir un site internet simple, clair, intuitif en mettant au cœur de notre réflexion nos adhérents historiques afin qu'ils se retrouvent naturellement tout en répondant aux attentes de nouveaux adhérents.

Ce nouveau site regroupe les offres de deux sites Identités Mutuelle et M nec. Il offre un canal de vente autonome

Ce site moderne traduit notre raison d'être et nos valeurs. Afin d'assurer une visibilité complète des activités de la mutuelle, de nouveaux contenus sont venus l'enrichir.

L'affichage des offres santé et prévoyance a été simplifié. Parce que nous sommes plus qu'une complémentaire santé, il était primordial de mettre en avant « Nos engagements solidaires » traduisant l'ensemble des actions menées auprès de nos adhérents, collaborateurs, et partenaires associatifs.

## PARCOURS DE SOUSCRIPTION

Notre parcours de souscription est complet et a été entièrement revu. Il permet de réaliser une demande de devis, de comparer les différentes offres, options et tarifs et de réaliser une demande d'adhésion avec une signature en ligne. Le parcours est personnalisé, qu'il s'agisse d'un prospect « particulier » ou d'un prospect « M nec ».

Les différentes étapes et actions ont été simplifiées et allégées au maximum ; seules les informations nécessaires à l'établissement d'un devis ou d'une adhésion sont demandées. En une minute, il est possible d'obtenir un devis ! Identités Mutuelle s'engage à accompagner prospects et adhérents dans le choix d'une protection adaptée en fonction des besoins exprimés.

Conscients de la difficulté pour un prospect ou un adhérent de déchiffrer un tableau de garantie de complémentaire santé, nous avons conçu du contenu plus lisible, plus compréhensible et avons ainsi facilité la comparaison des différentes offres. Des bulles d'informations sont présentes sur l'ensemble du parcours pour que les adhésions se fassent en toute autonomie.

Nous nous sommes également attachés à mettre les collaborateurs, autant que les adhérents, au cœur de nos préoccupations. Une nouvelle rubrique « Nous rejoindre » a ainsi été créée afin que de nouveaux talents puissent rejoindre l'aventure Identités Mutuelle. Les futurs candidats peuvent répondre directement aux offres d'emploi ou bien déposer spontanément leur candidature depuis notre site. Nous pouvons y découvrir également notre « Parcours d'IMtégration », unique et apprécié par les nouveaux collaborateurs, une étape primordiale pour la réussite de leur intégration.

Des contenus ont connu une refonte totale de manière à favoriser une navigation sereine et optimale. Ainsi les rubriques « Nous connaître », « Agences », « Contact », « Glossaire », « FAQ », et « Conseils vie pratique » ont été revues en intégrant toutes les informations nécessaires et utiles aux adhérents et prospects.



Besoin d'un temps de réflexion avant d'adhérer ? Une grande nouveauté a été mise en place avec la reprise de devis : le prospect peut à partir de son précédent devis souscrire, toutes les informations fournies lors du devis sont pré-saisies.

Un récapitulatif complet permet au prospect de vérifier toutes les informations saisies avant signature. En un clic, le contrat est signé !

Les équipes ont entièrement réalisé la rédaction des contenus, participé à la structuration du site et à son identité. Grâce à l'investissement et à l'implication de toutes et tous, Identités Mutuelle a su développer un site moderne, authentique et transparent. Son aboutissement a été le fruit d'un travail collaboratif.

---

## IDENTITÉS MUTUELLE: ENGAGÉE, RESPONSABLE, SOLIDAIRE

En 2023, la mutuelle a continué de développer auprès de ses adhérents, ses partenaires associatifs et ses collaborateurs, des actions qui traduisent sa volonté de confirmer son appartenance à l'Economie Sociale et Solidaire et d'incarner ses valeurs.

Dans le cadre du programme de prévention « agir pour sa santé » dont les thématiques privilégiées sont : la prévention santé, l'alimentation durable, l'environnement, l'activité physique et la culture, des actions ont été déployées tout au long de l'année avec nos agences et la participation de nos différents partenaires et acteurs de l'économie sociale et solidaire.

### PRÉVENTION SANTÉ

■ Tous les ans, des dépistages auditifs sont organisés dans nos agences pour la journée nationale de l'audition auxquels chaque adhérent peut venir accompagné.

Des témoignages qui mettent en avant l'importance de ces actions :

« Je remercie Identité Mutuelle pour cette proposition, car je n'y serai pas allé de moi même »

« La prévention est importante, très intéressant de la faire même si on entend bien pour le moment »

■ Pour la première fois, un atelier sur les techniques de médecine chinoise a été organisé, mettant l'accent sur la prévention des maladies et le maintien de la santé à long terme en encourageant un mode de vie sain.

■ A Béthune s'est déroulé un atelier « zéro stress » avec des astuces visant à le réduire et à favoriser le bien-être mental.



### ACTIVITÉ PHYSIQUE

■ Pour maintenir une bonne santé physique, faire de l'exercice est essentiel, l'association GV Rando, notre partenaire du côté de Gardanne, a accompagné nos adhérents lors de deux randonnées, parcourant ainsi des kilomètres et admirant La Couronne à la Pointe de Bonnieu ainsi que le Massif de la Sainte-Baume.

■ Nos collaboratrices de l'agence Muros se sont mobilisées dans cadre d'une opération de sensibilisation au dépistage du cancer du sein, Octobre Rose. Elles ont participé, ainsi que nos adhérents, à une course de 5 km à Saint-Gervais la Forêt.

### ALIMENTATION DURABLE

■ Deux ateliers autour de l'alimentation se sont déroulés dans nos agences de Forbach et Alès animés par nos partenaires Vrac'Attitude et le Club Barrabino. L'occasion d'échanger sur l'alimentation saine, à moindre coût ainsi que la composition des aliments pour des besoins nutritionnels équilibrés.



---

## CULTURE

Une des missions de la mutuelle est de contribuer au développement intellectuel, culturel, moral de ses adhérents.

■ Chaque année, nos agences célèbrent la fête de la Sainte Barbe, patronne des mineurs et symbole fédérateur dans les bassins miniers. Pour l'occasion, différentes activités sont proposées aux adhérents ainsi qu'un moment convivial. Une belle façon de rappeler nos origines et de valoriser notre héritage minier.

■ Une visite au musée du Louvre Lens a été organisée pour découvrir l'exposition « Power Coron ».

■ À Alès, nos adhérents ont pu découvrir l'exposition « Georges BRAQUE - l'œuvre graphique » au Musée Pierre André Benoît.

■ A Douai, un atelier numérique a été animé par les jeunes du service civique d'Unis-Cité pour apprendre à nos adhérents les bases du numérique.

## ENVIRONNEMENT

Agir pour l'environnement est crucial pour préserver notre planète et assurer un avenir durable pour les générations futures. Il est primordial de privilégier les produits locaux, biologiques et équitables autant que possible.

■ Une collecte des chaussettes usagées a été organisée dans toutes nos agences et sur nos sites parisiens. Grâce à la mobilisation des collaborateurs, élus, adhérents et partenaires (Fondation territoriale des lumières, E2C, Unis Cité...) un excellent bilan en est ressorti : 95 kg de chaussettes, permettant d'éviter 2 365 kg de CO2 et d'économiser 1 515 200 litres d'eau.

■ Un atelier « Faire soi-même ses produits ménagers » a été organisé dans notre agence d'Alès. Les adhérents ont fabriqué des produits « multi-usages », en utilisant exclusivement des ingrédients naturels.

■ La visite inédite du site Aquaterra - Maison de l'environnement et du Parc des Îles ont été proposées par nos agences d'Hénin-Beaumont et Lens. Nos adhérents ont ainsi profité des expositions pour mieux connaître l'environnement, la nature et ainsi participer à leur préservation.

Au quotidien, nos conseillers en agences contribuent à maintenir le lien entre les adhérents et la mutuelle. Ainsi, la régularité des actions préventives qui sont organisées renforce la relation de proximité. En étant proche de nos adhérents, nous avons une meilleure compréhension de leurs besoins et de leurs attentes. Nous restons à leur écoute au travers de questionnaires de satisfaction, cela nous permet d'adapter nos produits, services et activités et d'encourager leur engagement et leur fidélité.



## TEMOIGNAGE

Madame Bendif A, adhérente, suite à sa participation à l'atelier décoration à Forbach.

**Avez-vous trouvé cette expérience enrichissante ?**

Oui, c'était une activité permettant de développer la créativité, j'ai passé un bon moment de partage et fait de nouvelles rencontres.

**En quoi trouvez-vous que c'est important pour une mutuelle de réaliser ce type d'action ?**

La mutuelle est plus près de ses adhérents par ce type d'action et nous lui en sommes reconnaissante.

## ENTRETIEN : YOURI KIEPURA, COLLABORATEUR À L'AGENCE DE LENS

**Comment fais-tu pour créer et maintenir le lien que tu as avec les adhérents ?**

Quand je reçois les adhérents en agence, j'évalue leurs attentes et je fais en sorte d'avoir une réponse adaptée à leurs besoins. Je m'attelle à toujours leur proposer le contrat qui est le mieux pour eux et apporter des réponses précises. Concernant leurs remboursements, la GED permet de garder un historique et assurer un meilleur suivi des dossiers. Les adhérents voient qu'ils sont considérés, qu'ils ne sont pas juste là pour régler leurs cotisations. N'oublions jamais qu'un adhérent satisfait, c'est un adhérent qui reste !

**Ayant participé à la mise en œuvre des différentes actions de prévention dans le cadre d'agir pour sa santé, en quoi l'ESS est une marque différenciante d'Identités Mutuelle ?**

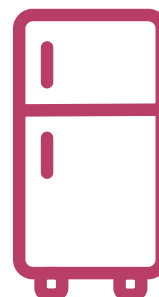
J'ai remarqué que nos adhérents étaient sensibles au fait qu'on leur propose des activités de prévention. Certains sont force de proposition quand il s'agit de suggérer d'autres ateliers. Je pense pouvoir dire que l'ESS se distingue du cadre purement mutualiste dans la mesure où l'on apprend un peu plus à connaître nos adhérents sur un plan plus personnel et plus humain.





## LES FRIGOS SOLIDAIRES : DES OUVERTURES DE PLUS EN PLUS NOMBREUSES EN RÉPONSE À LA PRÉCARITÉ

Avec l'inflation alimentaire subie par les Français en 2023, les Frigos solidaires ont eu encore plus de sens pour aider ceux qui sont dans la précarité. C'est une action simple à mettre en place et qui a un véritable impact social et environnemental. Près de cinquante nouveaux Frigos ont ouvert cette année et l'association a bénéficié d'une forte médiatisation.



# 18

### FRIGOS SOLIDAIRES DANS LE BASSIN MINIER DES HAUTS DE FRANCE

Le partenariat avec la Fondation des Lumières a permis d'ouvrir quatorze Frigos dans le bassin minier des Hauts de France en 2023. Les inaugurations auxquelles nous convions les personnalités et médias locaux ont donné un bel écho à notre action.

La ville de Béthune a financé un 2ème Frigo, celle de Wingles avait initié le mouvement devant son restaurant scolaire. Aujourd'hui, dix-huit Frigos sont installés et de nombreux autres projets sont en cours.

Ce succès a incité la Fondation à élargir son financement à un total de vingt-cinq frigos.



Inauguration du Frigo Solidaire de Sallaumines

# 25

### FRIGOS SOLIDAIRES FINANCÉS PAR LA FONDATION

Cette rencontre entre deux de nos partenaires donne une belle visibilité à notre mutuelle, avec notre logo fièrement affiché sur les vitres des Frigos, apposé sur les éléments de communication (invitation, affiches...), la citation dans de nombreux articles, reportages et réseaux sociaux. Et également l'implication des administrateurs, délégués, salariés et adhérents de la région.



Inauguration du Frigo Solidaire du centre sociale de Frais Marais de Douai

# MERCI !

Un grand merci à Carine Lobry, Michel Pylip, Josiane Delval, Fabienne Saivet, Sabrina Joseph, Philippe Bouazzaoui, Sabrina Joseph et Youri Kiepura d'avoir représenté la mutuelle lors des nombreuses inaugurations.

## UNE FORTE MÉDIATISATION DES FRIGOS SOLIDAIRES

Le développement des Frigos solidaires se fait de plus en plus grâce aux budgets participatifs des villes, des outils de démocratie citoyenne. Les Frigos sont souvent lauréats comme en Bretagne (huit frigos), en région parisienne, à Villeurbanne (dix), dans le sud de la France... Ils sont financés par les municipalités, les centres d'action sociaux, des partenariats avec des métropoles, des fondations, des associations et de moins en moins par des cagnottes en ligne.

### Comment les citoyens connaissent-ils l'action ?

L'association est présente sur facebook pour toucher les villes, les associations, les plus de quarante-cinq ans. Sur instagram, pour s'adresser aux plus jeunes, aux mouvements solidaires et écologiques, sur linkedin pour les institutions, et entreprises. En 2023, l'association a également bénéficié d'une couverture nationale avec une interview dans zone interdite de M6 et une autre dans une émission présentée par Faustine Bollaert sur France 2.

## LE LIEN ENTRE LES FRIGOS SOLIDAIRES ET IDENTITÉS MUTUELLE

Identités Mutuelle communique beaucoup sur les Frigos solidaires, sur le site, les réseaux sociaux, les newsletters, TIM...

Nous avons été interviewés par La Voix du Nord, nous avons fait la première page du Télégramme, la une de Corse matin, et la mutuelle est très souvent citée sur les réseaux par les Frigos solidaires, ses partenaires et les municipalités.

Ce partenariat insère la mutuelle très concrètement dans le mouvement de l'économie sociale qui répond à un besoin de transformation de la société.

C'est une action nationale mais qui vit au niveau local et repose sur l'humanisme, l'entraide, la confiance entre voisins.

La mutuelle a créé une option solidaire pour impliquer ses adhérents dans son engagement, en ajoutant 0,50 centimes d'euros à leur cotisation, la mutuelle abonde de la même somme ce qui a permis de verser 5 500 euros à l'association depuis que cette option existe (5 ans). Cette option est essentiellement cochée par la garantie Santé Jeunes ou les IM 100 ou 150.



### Deux frigos solidaires bientôt inaugurés à Noyelles-sous-Lens et Bully-les-Mines

L'association Les Frigos solidaires, en partenariat avec la Fondation des Lumières et Identités Mutuelle, continue de doter le bassin minier de ces frigos à disposition des plus démunis. Bully et Noyelles entrent dans la danse de la solidarité et de la lutte contre le gaspillage alimentaire.

## LA SANTÉ PAR L'ALIMENTATION

### Les recettes antigaspi de Mali

Des vidéos de recettes ont été lancées sur les réseaux, dix recettes sur un format très court, des conseils faciles à suivre, une cuisine simple et de saison, avec un petit budget mais toujours savoureuse.

C'est Malika, la cofondatrice de l'association et cheffe cuisinière qui a été la « star » de ce programme. Elle est souriante et aime transmettre ses connaissances sur la cuisine, elle organise régulièrement des ateliers culinaires, avec des associations comme le Secours populaire ou la Fondation de l'armée du salut pour les femmes réfugiées. C'est aussi un moment de partage, d'échanges et une façon de retrouver confiance en leurs capacités.



#### Encadré: Un Frigo dans un hôpital

En début d'année, les salariés du restaurant de l'hôpital de Tarbes se sont émus, à la fois, de la précarité alimentaire des étudiant.es de l'IFMS (Institut de Formation des Métiers de Soins) et des quantités de nourriture qu'ils jetaient. Ils ont contacté la direction de l'Institut pour mettre en place un Frigo solidaire en s'engageant à refroidir les aliments, en les mettant dans des barquettes puis dans le Frigo, deux fois par jour.

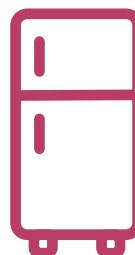
Chaque jour, environ 80 repas donnés aident les 300 étudiants.

# 173 000

COUVERTURES  
(COMPTES QUI ONT VU LA PUBLICITÉ)

# 276 000

IMPRESSIONS  
(NOMBRE DE FOIS OU LA VIDÉO EST APPARUE)



#### Une préoccupation nationale

L'association porte un discours engagé sur le fait de donner accès à une alimentation saine aux plus précaires, d'apprendre ou de réapprendre à cuisiner. Ce discours est partagé avec les municipalités et la Fondation territoriale des lumières qui lance de nombreuses actions pour l'éducation à l'alimentation sur son territoire.

Des collectes alimentaires pour remplir les Frigos pourraient être proposées ponctuellement à nos adhérents et autres associations partenaires.

## NOS SITES ET AGENCES

### SIÈGE SOCIAL

#### PARIS (75017)

24, boulevard de Courcelles  
01 43 18 34 00

#### LEVALLOIS-PERRET (92300)

85, Edouard Vaillant  
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)

44 A, rue Nationale  
03 87 88 35 21

#### SARREGUEMINES (57200)

12, rue Utzschneider  
03 87 09 21 03

#### ALÈS (30100)

1, rue Saint-Vincent 0  
4 66 52 22 96

#### GARDANNE (13120)

24, boulevard Carnot  
04 42 65 87 48

#### ORLEANS (45000) - Agence Muros

26, boulevard Marie Stuart  
02 38 53 77 11