



RAPPORT ANNUEL

2014

SOMMAIRE

LA CHARTE DE LA MUTUELLE UMC	p. 5
MESSAGE DU PRÉSIDENT	p. 6
PRÉSENTATION DU GROUPE UMC	p. 8
GARANTIES	p. 10
VIE MUTUALISTE ET ACTION SOCIALE	p. 11
PARTENARIATS	p. 12
ENTRETIEN AVEC LE DIRECTEUR GÉNÉRAL	p. 14
BILAN 2014	
Faits marquants	p. 16
Chiffres-clés	p. 21
Rapport financier	p. 22
ÉVOLUTIONS ET PERSPECTIVES D'AVENIR	p. 25
ORGANISATION	p. 28
RESSOURCES HUMAINES	p. 30
GOUVERNANCE	p. 32
MESSAGE DU PRÉSIDENT DE L'UMC SOCIAL	p. 36
PRÉSENTATION ET BILAN 2014 DE L'UMC SOCIAL	p. 37
PERSPECTIVES DE L'UMC SOCIAL	p. 41

LA CHARTE DE LA MUTUELLE UMC

1 - La Mutuelle UMC est une société de personnes et non de capitaux. Elle n'a pas d'actionnaires à rémunérer et ses représentants sont élus par des adhérents. La Mutuelle UMC est un organisme à but non lucratif. Elle ne fait pas de profits. Elle investit ses éventuels excédents au service de ses bénéficiaires.

Solidarité

2 - La Mutuelle UMC agit pour garantir à ses adhérents et à leurs ayants droit, l'accompagnement de leur santé selon leurs besoins. Solidement adossée à une tradition forte de plusieurs siècles, la solidarité est un principe fondateur du mouvement mutualiste auquel la Mutuelle UMC adhère.

Egalité

Diversité

3 - Dans la continuité du principe d'égalité qu'elle fait sien, la Mutuelle UMC s'oppose à toute discrimination. Elle ne sélectionne pas ses adhérents, ni ne les exclut sous prétexte de leur âge, de l'évolution de leur état de santé ou de leur niveau de revenus. Toute personne protégée est assurée d'une égalité de traitement et peut compter, tout au long de sa vie, sur une bonne couverture santé et un accompagnement de qualité.

Responsabilité

Liberté

4 - La Mutuelle UMC est libre d'adhérer et d'agir. Elle est indépendante de tout pouvoir politique, financier, syndical ou philosophique. Le mouvement mutualiste auquel elle appartient cherche à responsabiliser les personnes et à faire de chacun un acteur de sa santé. Elle fait preuve de transparence et de rigueur dans le fonctionnement de ses institutions.

Démocratie

Respect

5 - La Mutuelle UMC est ancrée dans l'économie sociale. Elle s'organise de façon démocratique. L'adhésion donne le droit de participer à sa vie et à son fonctionnement, à l'Assemblée générale, et de prendre part à ses décisions, se porter candidat pour être délégué, puis membre des instances dirigeantes.

Rigueur

Efficacité

6 - Chaque échelon de la structure s'engage sur la rigueur, l'efficacité et la transparence de la gestion.

Développement durable

7 - La Mutuelle UMC inscrit ses pratiques dans le cadre d'une démarche générale de développement durable.

Engagement

8 - La Mutuelle UMC s'engage pour que ses valeurs animent de façon permanente l'ensemble de ses activités.

PRESENTATION DU GROUPE UMC

Au commencement, 7 mutuelles...

Fondée en 1967 par le regroupement de sept mutuelles, l'Union nationale interprofessionnelle des mutuelles cogérées (UMC), tire ses racines des valeurs humanistes portées depuis le XVII^e siècle, dont la solidarité, principe fondateur du mouvement mutualiste auquel elle adhère.

En 2011, afin de simplifier la gouvernance de l'union et de renforcer sa compétitivité, plusieurs des mutuelles qui la composent fusionnent pour donner naissance à **la Mutuelle UMC**.

Le cœur de métier du Groupe UMC : la santé.

Rassemblé autour de la Mutuelle UMC, le groupe gère le régime complémentaire d'Assurance maladie de plus de 375 000 personnes.

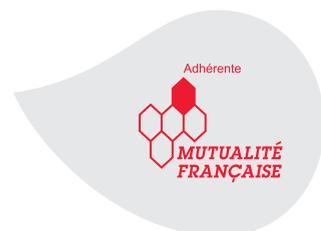
Il leur propose également un ensemble de solutions de prévoyance, épargne et retraite, concernant tous les aspects de leur vie et de celle de leur famille.

13 mutuelles adhérentes :

- CYBÈLE SOLIDARITÉ ;
- CHORUM ;
- MUTUELLE DES MALIENS DE L'EXTÉRIEUR (MME) ;
- MUTUELLE LA FRANCE MARITIME ;
- MUTUELLE DES USINES ;
- MUTUELLE DES MÉTIERS ÉLECTRONIQUE ET INFORMATIQUE (MMEI) ;
- MUTUELLE GUILLERM ;
- MUTUELLE DU PERSONNEL DU CENTRE HOSPITALIER DU ROUVRAY ;
- MUTUELLE DIJONNAISE ;
- MUTUELLE EUROPE ;
- MUTUELLE AÉRONAUTIQUE DU BOUGONNAIS (MAB) ;
- MUTUELLE GÉNÉRALE DE PRÉVOYANCE SOCIALE ;
- MUTUELLE DU CHAMPAGNE.

2 unions adhérentes

- UMC SERVICES ;
- UMC SOCIAL.



Le Groupe UMC récompensé :

Après 7 Labels d'excellence et un trophée innovation reçus entre 2009 et 2013, le Groupe UMC a de nouveau été récompensé, pour ses gammes Cybelia Santé et Cybelia Santé Territoriale (réservées aux fonctionnaires et agents des services publics), par le Label d'excellence 2014 des Dossiers de l'épargne (Guide santé 2014).

Ce label est décerné aux meilleurs contrats d'assurance du marché et vient souligner le haut niveau de qualité des garanties Cybelia.

L'année 2014 a été marquée par deux nouvelles distinctions, dont l'une était un objectif stratégique : L'entrée dans le TOP 30 de l'Argus de l'Assurance à la 12^{ème} place par niveau de solvabilité, et à la 28^{ème} place du classement en Chiffre d'affaires. La deuxième récompense fut le Trophée de l'innovation mutualiste et paritaire 2014 : Nominée dans la catégorie « utilisation des nouvelles technologies » avec le projet « Référence Value ».



GARANTIES

INDIVIDUEL :

Santé

Pour tout public :

- Gamme ZENTAO Attitude
Gamme santé modulaire, composée de 5 garanties de base et 5 packs de garanties complémentaires (famille, seniors, bien-être...)
- Gamme Nuance (13 garanties)

Pour les fonctionnaires et agents des services publics :

- Gamme CYBELIA santé (4 niveaux de garantie) et prévoyance ;
- Gamme CYBELIA santé (3 niveaux de garantie) et prévoyance territoriale.

Depuis 2012, nos offres santé et prévoyance sont labellisées. À ce titre, elles sont éligibles à la participation employeur conformément au décret 2011-1474 et font donc partie de la liste des contrats et règlements labellisés, diffusée par la Direction générale des Collectivités locales.

Pour les sortants d'entreprises (retraités ou personnes en recherche d'emploi) :

- Gamme Arc-en-Ciel (7 niveaux de garanties)

Pour les TNS (travailleurs non salariés) :

- Varial TNS (7 niveaux de garantie)

Prévoyance, épargne et retraite

- Gamme Mutex* ;
- Protection PLUS



COLLECTIF :

Santé

Pour les entreprises de 1 à 49 salariés :

- Gamme Varial (7 niveaux de garanties)

Pour les entreprises de 50 salariés et plus :

- Offre sur mesure

Prévoyance, épargne et retraite

- Gamme Mutex* ;
- Protection PLUS

*Mutex SA : société anonyme à directoire et conseil de surveillance au capital de 31.978.110 €
Entreprise régie par le Code des assurances - RCS Nanterre n° 529 219 040
Siège social : 125 avenue de Paris - 92327 Châtillon cedex

VIE MUTUALISTE ET ACTION SOCIALE



La Mutuelle UMC et l'union UMC Social sont affiliées à la Fédération nationale de la mutualité française et soumises aux dispositions du Code de la mutualité. Dans ce cadre, elles contribuent à faire vivre un système de solidarité, d'entraide et de prévoyance, visant à combattre l'exclusion et la discrimination.

La Mutuelle UMC et l'UMC Social agissent au quotidien pour défendre et promouvoir l'accès aux soins pour tous, notamment en mettant à la disposition des adhérents et des populations bénéficiaires **des services et prestations à vocation sociale et solidaire, répondant à l'ensemble des besoins de soins et d'accompagnement :**

- **Des services de soins et d'aide à domicile**, tels qu'une assistance pour les actes de la vie quotidienne (courses, préparation des repas...), en partenariat avec Alliance Domicile, une Equipe spécialisée Alzheimer (ESA) et un Service de soins infirmiers à domicile (SSIAD) ;
- **Des centres mutualistes d'optique et d'audio-prothèse**, à Paris et en Île-de-France ;
- **Des prestations de prévention auprès des personnes âgées en perte d'autonomie :** EPI (Evaluation-Prévention-Information) et les ateliers de prévention des chutes *Siel Bleu* ;

- **Des services d'assistance, d'écoute et d'information** sur les thématiques famille, santé, scolaire, juridique... (Passerelle Famille, soutien en cas de surendettement, en partenariat avec Crésus, la Chambre régionale du surendettement social...);

- **Un Service d'action sociale**, pour informer les adhérents sur les questions relatives à la CMU (Couverture Maladie Universelle) et l'ACS (Aide pour une Complémentaire Santé), ou leur apporter un soutien moral et pécuniaire, et les conseiller sur les aspects liés aux demandes de secours exceptionnelles, au Fonds de solidarité chômage et vieillesse, aux dossiers de surendettement.

Pôle CMU & ACS :

- Moyenne trimestrielle de 1 008 bénéficiaires de la CMU Complémentaire, soit une déduction trimestrielle de **93 240 €** ;

- Moyenne trimestrielle de 5 317 bénéficiaires de l'Aide pour une complémentaire santé (ACS), soit une déduction trimestrielle de **295 175 €**.

Pôle Social :

Instruction, présentation et suivi de 76 dossiers de demandes d'aides exceptionnelles et un total de **77 473 €** d'allocations accordées.



PARTENARIATS

Les partenariats santé :

AFM TELETHON :

L'AFM est adhérente à la Mutuelle UMC.

La Mutuelle UMC, l'UMC Social et la Mutuelle Cybèle Solidarité sont aux côtés de l'AFM pour le TELETHON 2014 et soutiennent l'action en mettant notamment en place des actions de sensibilisation et de collectes, auprès de leurs adhérents, de leurs salariés, mais également du grand public. L'enjeu de cette opération est de sensibiliser le grand public à la Recherche. Les 5 et 6 décembre, toutes les énergies convergent pour soutenir le combat des parents et des familles, et remporter de nouvelles victoires contre la maladie !



La Fondation de l'Avenir :

La Mutuelle UMC s'engage à soutenir la recherche médicale dans le domaine du cancer à travers une convention triennale. En 2013, le projet du docteur Quentin Denost (CHU de Bordeaux) a été soutenu. Il consiste en la recherche d'une nouvelle approche de réparation après chirurgie, par ingénierie tissulaire pour les cancers colorectaux.



Les partenariats prévention :

AERORAID - Rêves de gosse 2014 :

La Mutuelle UMC et la Mutuelle Cybèle Solidarité en partenariat avec l'association AERORAID, participent chaque année au Tour de France de "Rêves de Gosse", (du 30 mai au 7 juin), Il s'agit d'une démarche pédagogique permettant la rencontre d'enfants « ordinaires » et d'enfants « extraordinaires » touchés par le handicap ou la maladie. La Mutuelle UMC et la Mutuelle Cybèle Solidarité ont traversé la France et participé à 5 grandes étapes.

Elles ont ainsi permis, de réaliser le rêve inoubliable de 48 enfants.



APITERRA :

La Mutuelle UMC s'engage dans une démarche de développement durable, en faisant poser 4 ruches au siège de la mutuelle. La pose de ruches en villes permet de participer activement à la protection de l'abeille et à l'essor de l'apiculture. Avec l'aide des entreprises et institutions, Apiterra lutte contre la disparition de l'abeille au moyen de l'apiculture urbaine. Nous devenons ainsi une entreprise éco-responsable face à des adhérents de plus en plus sensibilisés à cet argument.



Les partenariats sportifs :

Depuis de nombreuses années, la Mutuelle UMC et la Mutuelle Cybèle Solidarité s'investissent dans la vie locale au travers de partenariats sportifs. Une aide pour les clubs et une valorisation du sport, en lien étroit avec la santé et le monde du handicap.



Natation : Championnats de France d'Hiver Master - Paris 2014 :

Le Centre Nautique de Viry Chatillon finit 2^{ème} club français sur 400 clubs participants (pour 2200 nageurs présents)

- 44 podiums

- 21 titres de champions de France, 14 de vice-champions, et 9 places de 3^{ème}.

- 5 records de France

C'est le meilleur résultat de l'histoire du club (qui était encore dans les 200^{ème} clubs français il y a 5 ans). La Mutuelle UMC a été dignement représentée.

Championnat du monde d'escrime Handisport :

Maxime Valet, étudiant en 8^{ème} année de médecine a concouru à un haut niveau en escrime handisport avec le soutien de la Mutuelle UMC et de la Mutuelle Cybèle Solidarité. Il a ainsi obtenu deux médailles de bronze aux championnats d'Europe au fleuret en individuel et en équipe. Il a également remporté le globe de coupe du monde au fleuret et la coupe du monde de Varsovie.



Challenge de l'Ossau:

La Mutuelle UMC est partenaire de la Montée de l'Aubisque, qui se déroule en août dans les montagnes pyrénéennes il s'agit de la 4^{ème} et dernière étape du Challenge d'Ossau. Cette année la Mutuelle UMC a invité l'Association ELA dans la course (Association Européenne contre les leucodystrophies). A l'occasion de l'action « Met tes baskets en entreprise » initiée par ELA, les collaborateurs de la Mutuelle UMC ont marché pour ELA équipés de podomètres et de t-shirt avec les deux logos.



Frédéric Bernard
Directeur général
de la Mutuelle UMC

ENTRETIEN AVEC LE DIRECTEUR GÉNÉRAL

Quel bilan faites-vous de l'année 2014 ?

Malgré le renforcement de la réglementation, notamment prudentielle et le contexte réglementaire et concurrentiel ; le dynamisme de nos collaborateurs, l'engagement de nos élus et la confiance de nos adhérents et partenaires, notre mutuelle a su relever des défis et d'atteindre des objectifs, notamment :

- Le classement de la Mutuelle UMC dans le Top 30 de l'Argus.
- Le «Trophée des Argus de l'innovation mutualiste et paritaire» dont la mutuelle a été récompensée pour ses travaux sur le programme de recherche technologique «Reference Value». Ce programme veut pour la première fois, intégrer dans une méthode de valorisation d'entreprise, les actifs immatériels, au même titre que les autres actifs, notamment le capital humain, le capital «marque», le capital «savoir» et le capital «adhérent». La Mutuelle UMC a été choisie pour être l'entreprise témoin de Reference Value dans le monde mutualiste.
- La fusion de 6 mutuelles interprofessionnelles : la mutuelle SETRAM, la MIPC et 4 mutuelles lyonnaises issues du groupe UMP.
- Un développement soutenu, le chiffre d'affaires Groupe passe de 157 M€ à 202 M€. C'est essentiellement celui de l'assurance qui progresse de 151 M€ à 196 M€, en particulier au niveau du courtage individuel et de la délégation de gestion de contrats collectifs.

Nos efforts ne sont pas vains.

Sur quels axes s'est appuyé principalement votre développement ?

La mutuelle, compte tenu du contexte, a orienté son développement :

- sur le secteur collectif par l'intermédiaire de courtiers. Ces derniers ont apportés principalement des contrats santé, nous avons aussi renforcé notre développement sur la prévoyance ;
- sur le secteur fonctionnaire grâce à la mutuelle Cybèle Solidarité.

Pour 2015, vers quels objectifs principaux s'orienteront les actions de la mutuelle ?

Nous avons finalisé un plan stratégique 2015-2018 qui prévoit :

- la mise en place de nouvelles gammes individuelles et collectives santé,
- la mise en conformité des offres santé avec le décret solidaire et responsable,
- la mise en oeuvre de plusieurs leviers permettant de relever les défis des exigences de solvabilité et de maîtrise des risques,
- l'amélioration de la culture commerciale et de la relation Adhérent,
- la mise en oeuvre de notre nouveau système d'information (STARWEB du CIMUT).

La réalisation du plan stratégique et l'atteinte des objectifs qui en découlent nécessitent la participation active de l'ensemble des collaborateurs, chacun contribuant à son niveau à produire une valeur ajoutée dans l'entreprise afin de concrétiser nos ambitions et ainsi prérenewer notre mutuelle.

Quels sont les atouts de la Mutuelle UMC pour relever les défis ?

S'adressant à des entreprises, de la TPE à la PME, la Mutuelle UMC se distingue notamment par l'action sociale qu'elle développe à destination de ses adhérents, en y consacrant une part importante de ses cotisations. La mutuelle mise beaucoup sur des actions de prévention et de diagnostics. Santé au travail, gestion du stress ; dépistage du burn out, sur tous ces sujets propres au monde professionnel, la mutuelle met en place des services d'écoute psychologique, afin d'accompagner les salariés.

BILAN 2014

FAITS MARQUANTS :

Environnement de la protection sociale

La réglementation est omniprésente dans notre activité et évolue en permanence, notamment avec des dispositions telles que la Directive européenne Solvabilité II, ou encore l'Accord National Interprofessionnel du 11 janvier 2013. Le marché de l'assurance santé a connu ces dernières années de nombreux bouleversements. Aujourd'hui, environ 4 millions de salariés ne bénéficient pas d'une complémentaire santé collective de branche ou d'entreprise et parmi eux 400 000 salariés n'ont aucune couverture complémentaire même individuelle. Par ailleurs, 600 000 personnes sont aujourd'hui couvertes par la « mutuelle » de leur conjoint fonctionnaire. A fin décembre 2014, les dépenses d'Assurance maladie remboursées par le régime général, hors indemnités journalières, ont augmenté de 3,3% en année complète contre + 2,2% pour l'année 2013.

Développement :

En 2014, la Mutuelle UMC a poursuivi son développement, vers le courtage tant individuel que collectif. La Mutuelle UMC avait privilégié depuis 2 ans, un nouvel axe de développement à travers des partenariats avec des courtiers apporteurs et gestionnaires.

Au niveau de la complémentaire santé, compte tenu de la réglementation sur l'ANI, le développement n'est plus aussi actif au niveau du courtage individuel à travers les réseaux de fin décembre 2013 à fin décembre 2014, la progression des personnes protégées est passée de 84 636 à 89 253.

En 2014, 6 mutuelles ont pris la décision de fusionner au sein de la Mutuelle UMC :

la mutuelle SETRAM, la mutuelle MIPC et 4 mutuelles lyonnaises faisant parties du Groupe UMP (Union Mutualiste de Prévoyance), ces dernières ont permis de renforcer l'implantation de la Mutuelle UMC au sein de cette agglomération importante.

Concernant la gamme Cybélia destinée aux fonctionnaires, ce sont près de 21 148 personnes protégées qui ont rejoint Cybèle Solidarité et donc la Mutuelle UMC à fin 2014. Les effectifs s'élevaient à 13 311 personnes protégées fin 2013. La conquête des nouveaux adhérents s'est d'abord effectuée vers les fonctionnaires d'Etat et notamment ceux du ministère de l'Intérieur. La gamme a été labellisée en santé et en prévoyance. Cette labellisation offre des garanties aux collectivités et à leurs agents, au niveau des évolutions de cotisations et des remboursements de prestations.

Zoom sur la Mutuelle Cybèle Solidarité :

À fin 2014, les effectifs, pour cette population, s'élèvent à

23 441

personnes protégées,
contre 14 836 à fin 2013.
soit **+57%**



Communication :

En 2014, la Mutuelle UMC a développé sa présence sur les réseaux sociaux. Cette action a permis de recueillir plus de 5420 fans fidèles.

Fort de ces débuts prometteurs, la mutuelle a pour ambition de développer la communication digitale et de refondre son site internet pour être en adéquation avec les nouveaux enjeux tel que l'ANI...



Flashez-moi !



Mutuelle UMC

Fonctionnement interne :

Déploiement du projet de maîtrise des risques (VISIORISK) :

Identifié dès 2013 par le comité de priorisation, ce projet s'inscrit dans l'axe opérationnel «Finance, Gestion des risques et Pilotage». Le projet a été lancé dès mis juin 2014. Il est suivi par des administrateurs dont les membres du comité d'audit.

Les objectifs et les enjeux pour la Mutuelle UMC sont les suivants :

- Le déploiement d'un dispositif global de maîtrise des risques afin de renforcer le pilotage de l'entreprise et de pérenniser l'ensemble des activités de la mutuelle,
- la mise en conformité du dispositif de contrôle interne afin de respecter les obligations réglementaires,
- la préparation de l'entrée en vigueur de la directive européenne Solvabilité 2 à échéance du 1^{er} janvier 2016.

Le projet VisioRisk réalisé et déployé en 8 lots, est suivi et piloté par la Mutuelle UMC : Gouvernance, ORSA (own risk and solvency assessment), Filière de référents maîtrise des risques, cartographie des risques majeurs, cartographie des risques opérationnels, plan de contrôle permanent, base incidents, PCA (Plan de Continuité d'Activité).

Optimisation des ressources et rationalisation des dépenses :

La Mutuelle UMC a créé un comité des marchés et un process a été rédigé afin de réaliser des économies. Ce comité s'est notamment tenu pour l'appel d'offres sur la téléphonie. Après études des réponses à l'appel d'offres et détermination de clés pondérées, le comité a pu se réunir et a préconisé une société offrant selon les réponses le meilleur rapport qualité/coût.



Projets informatiques réalisés :

Les principaux projets informatiques pour l'année 2014 ont été les suivants :

- Rédaction du cahier des charges et appel d'offres sur une solution informatique de gestion de la Santé et de la Prévoyance en collaboration avec les différents services de gestion.
- Lancement du projet d'intégration de la solution retenue (Starweb édité par l'Union mutualiste CIMUT). 12 chantiers ont été identifiés et se déroulent depuis le 6 octobre 2014 jusqu'au 31 mars 2016 pour une bascule au 1^{er} janvier 2016.
- Dans le cadre des fusions des Mutuelles MIPC et groupe UMP : récupération des données afin de les insérer dans Sysmut et/ou mettre en place des connexions informatiques (tiers payant, Noemie, flux comptables). Notons que les mutuelles UMP conservent leur outil jusqu'au 31 décembre 2015 et migreront sur le nouvel outil au 1^{er} janvier 2016.
- Divers chantiers : Déploiement des postes de travail en Windows 7 ; doubles écrans à la Direction des Opérations...



Principaux projets réalisés en matière de ressources humaines :

• Nouvelles dispositions d'aménagement du temps de travail

Face aux changements de son environnement (intensification de la concurrence, évolutions technologiques et législatives, exigence du client quant à la qualité de service,...), la Mutuelle UMC a engagé une négociation avec les partenaires sociaux pour revoir les accords existants en matière d'aménagement du temps de travail qui a abouti à un nouvel accord en fin d'année (réduction du nombre de jours RTT). Les engagements pris permettront de renforcer la performance de la mutuelle et d'offrir aux adhérents et partenaires une qualité de service attendue tout en garantissant aux salariés des aménagements adaptés à chacun permettant de concilier la vie personnelle et la vie professionnelle.

• Mise en oeuvre opérationnelle de la GPEC (Gestion Prévisionnelle des Emplois et Compétences)

Les actions en matière de GPEC se sont poursuivies via notamment la professionnalisation RH des managers, dispositif de formation visant à accompagner ces derniers au quotidien dans leur pratique de manager et à les rendre pleinement acteurs de la GPEC. L'entretien annuel d'évaluation a également été revu pour permettre un échange de qualité entre le manager et son collaborateur.

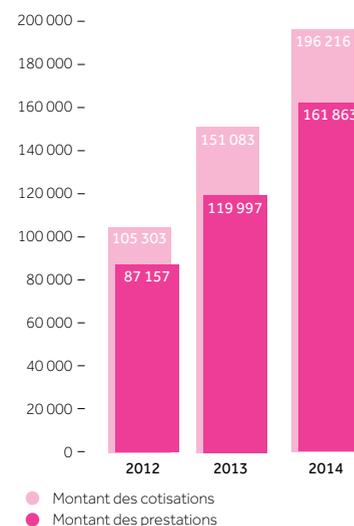


• CHIFFRES-CLES :

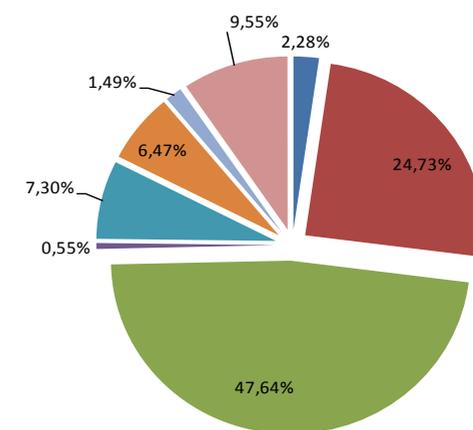
375 603 bénéficiaires
+13,7 % par rapport à 2013

217 569 adhérents
+17,48 % par rapport à 2013

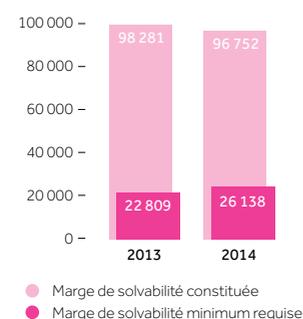
Prestations et cotisations (brut en k€)



Répartition des placements au 31/12/2014



Marge de solvabilité (en k€)



• RAPPORT FINANCIER DU GROUPE UMC :

Compte de résultat simplifié au 31 décembre 2014 :

(en milliers d'euros)

	2014				Total	2013	Ecart
	Assurance NON-VIE	Assurance VIE	Cession en réassurance	Autres activités		Total	
PRODUITS D'EXPLOITATION							
COTISATIONS	191 847	4 174	-61 278		134 743	112 362	22 381
PRODUITS DES AUTRES ACTIVITÉS				3 897	3 897	3 989	- 92
AUTRES PRODUITS D'EXPLOITATION	1 680			247	1 927	1 974	- 46
PRODUITS FINANCIERS NETS	2 754	343			3 097	5 456	- 2 359
TOTAL 1	196 281	4 518	-61 278	4 144	143 664	123 780	19 884
CHARGES D'EXPLOITATION							
PRESTATIONS D'ASSURANCE	-165 068	-3 063	44 687		-123 444	-96 229	- 27 215
CHARGES DES AUTRES ACTIVITÉS				-1 448	-1 448	-1 586	138
CHARGES DE GESTION	-39 808	-7 092	22 255	-2 990	-27 635	-24 910	- 2 725
TOTAL 2	-204 877	-10 155	66 943	-4 438	-152 527	-122 725	- 29 802
RÉSULTAT D'EXPLOITATION (1-2)	-8 596	-5 638	5 664	-293	- 8 863	1 055	- 9 918
AUTRES PRODUITS ET CHARGES IMPOTS SUR LES RÉSULTATS				65	65	156	- 91
				-909	- 909	189	- 1 098
RÉSULTAT NET	-8 596	-5 638	5 664	-1 137	- 9 706	1 400	-11 106

Malgré une forte augmentation de l'activité assurantielle et le maintien de l'activité sociale, le résultat est fortement déficitaire. Ceci est dû principalement aux phénomènes exceptionnels et conjoncturels suivants :

- une sous estimation de la provision pour sinistres à payer à fin 2013 liée à un retard de traitement en gestion, entraînant des charges complémentaires exceptionnelles sur 2014,
- la souscription de contrats collectifs déficitaires dont la correction aura lieu partiellement en 2015 mais essentiellement sur 2016 (résiliation à effet de 2016),
- un résultat sur l'activité santé fonctionnaires qui peine à porter ses fruits alors que la prévoyance est largement bénéficiaire.

Les charges de gestion progressent du fait notamment de l'externalisation des appels entrants en année pleine, des commissions de distribution sur l'activité courtage individuel par le développement de la prévoyance (GAV, IJ Hospi, Décès, Frais obsèques) et des charges liées à l'activité courtage collectif en délégation de gestion qui progressent fortement.

Après 2 années remarquables au niveau financier, le résultat de l'année 2014 baisse de manière significative. Cela s'explique par une année très chaotique au niveau de tous les marchés :

- sur le marché actions, on constate une accentuation de la volatilité et une stagnation des cours,
- sur le marché obligataire, compte tenu de la baisse des taux, les nouvelles émissions n'ont plus les rendements des années précédentes. Pour les anciennes émissions, les échanges se font sur des prix très élevés faisant ressortir des taux de rendement à l'achat relativement faibles par rapport au taux coupons.

Enfin, nous avons constaté en charges d'impôts l'annulation des impôts différés actifs constatés les années précédentes, compte tenu des déficits actuels.

Pour l'UMC Social : l'union regroupe cinq activités dont deux n'ont pas vocation à générer un résultat annuel : le Service des Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD) et l'activité Prévention.



Bilan simplifié du Groupe UMC au 31 décembre 2014 :
(en milliers d'euros)

ACTIF			PASSIF		
	31/12/2014	31/12/2013		31/12/2014	31/12/2013
ACTIFS INCORPORELS	1 086	985	FONDS PROPRES	100 964	103 440
PLACEMENTS	108 713	109 177	FONDS DÉDIÉS	461	468
PROV. TECH. CÉDÉES	7 232	5 048	PROVISIONS TECHNIQUES	28 406	27 629
CRÉANCES ASSURANCES	16 322	23 536	DETTES ASSURANCES	366	2 904
CRÉANCES BANCAIRES	5 432	4 798	DETTES BANCAIRES	5 591	511
AUTRES ACTIFS	57 315	48 298	AUTRES PASSIFS	60 311	56 889
TOTAL	196 099	191 841	TOTAL	196 099	191 841

À l'actif : les placements représentent 55 % de l'actif. Ce poste regroupe les biens immobiliers inscrits à leur valeur nette comptable (ils présentent une plus-value latente globale estimée à 4,7 Millions d'Euros) et les actifs financiers assurantielles servant à la couverture des engagements réglementés.

Les actifs incorporels comprennent principalement les logiciels acquis et les coûts de développements spécifiques de logiciels. La hausse provient notamment de la décision de comptabiliser le coût du changement d'outil de gestion et d'étaler la charge sur plusieurs exercices.

Les postes de provisions techniques et provisions techniques cédées sont en hausse du fait de l'augmentation de l'activité assurantielle et de la réassurance cédée notamment au niveau de la prévoyance et au niveau du courtage collectif.

Les créances et les dettes augmentent principalement du fait de la progression de l'activité assurantielle, des opérations avec les courtiers et réassureurs et des opérations de fin d'année relatives aux répartitions de frais au sein de l'Union UMC Services.

Au passif : les fonds propres représentent 52 % du total du bilan. Ils stagnent malgré un résultat déficitaire du fait des fusions au niveau de la Mutuelle UMC et des apports des mutuelles pour 6 747 k€ et des mutuelles lyonnaises (groupe UMP) pour 482 k€. Les retraitements dans les combinés ont un impact de 210 k€ par rapport à la somme des résultats des entités combinées.

La hausse du poste dettes bancaires provient d'une baisse sensible de la trésorerie du fait :

- du paiement des retards de prestations essentiellement sur le 2^{ème} semestre 2014,
- du décalage entre le remboursement des prestations aux courtiers collectifs avant d'encaisser souvent avec beaucoup de retards les cotisations,
- les avances consenties aux courtiers individuels en santé et en prévoyance en attente de remboursement des réassureurs.

ÉVOLUTIONS ET PERSPECTIVES D'AVENIR

Suivi du courtage individuel et collectif :

Compte tenu du développement important de ces segments, la Mutuelle UMC souhaite fiabiliser l'ensemble de ses partenariats et de ses règles de gestion. Tant au niveau de la direction financière (arrivée fin 2014 d'un contrôleur de gestion spécifique) qu'au niveau de la direction des risques (nouvel outil de collecte des données), des procédures de contrôle et de relance sont initiées. Les premiers audits ont été réalisés. L'année à venir verra se poursuivre ces contrôles, diligentés notamment par le comité d'audit, et le suivi des recommandations.

Poursuite du plan stratégique à 3 ans :

Le conseil d'administration a construit un plan stratégique à trois ans reposant sur les valeurs de la Mutuelle UMC qui sont **solidarité, humanisme et transparence**. Le plan intègre des enjeux majeurs, à savoir le renforcement et la consolidation des structures du groupe, la poursuite du **développement de ses activités et l'accroissement des liens de partenariats**.

Le plan stratégique est marqué par de fortes ambitions comme la maîtrise de l'avenir de la mutuelle, en pérennisant un modèle mutualiste à taille humaine, la satisfaction de ses adhérents et la **motivation des collaborateurs pour relever les défis et faire progresser l'entreprise**.

Les objectifs se déclinent sur 5 axes stratégiques : le développement ; les adhérents (qualité de service délivrée) ; l'optimisation des ressources ; le suivi financier et la gestion des risques et pilotage ; les ressources humaines.

Ces objectifs sont :

- inscrire le groupement dans le Top 30 des mutuelles (classement Argus) ;
- ramener les frais de gestion à un taux inférieur ou égal au niveau moyen constaté pour les organismes mutualistes (source ACPR : frais de gestion publiés) ;
- améliorer le niveau de satisfaction global des adhérents (source baromètre de satisfaction des adhérents base, septembre 2012), étant entendu qu'aucune note de satisfaction ne doit individuellement être inférieure à 6/10 et aucun seuil d'insatisfaction supérieur à 20%.

Objectif atteint !



Le développement :

Les objectifs de ce plan, avec des moyens constants, s'articulent autour de plusieurs axes :

- l'optimisation des résultats commerciaux en individuels et collectifs (santé et prévoyance individuelle et collective);
- la poursuite du développement sur le marché des fonctionnaires et via le courtage sur le marché interprofessionnel;
- la poursuite des partenariats de distribution sur des offres innovantes (GAV, Dépendance, IJ Hospitalisation, décès, ...);
- l'amélioration des marges techniques des portefeuilles en individuel et collectif (mise en place d'un comité de souscription, recrutement de 3 actuaires et création d'une direction des risques);
- la mise en conformité des offres santé avec le décret des contrats solidaires et responsables tant en individuel qu'en collectif;
- les offres collectives en se positionnant sur des conventions collectives nationales (leviers syndicaux et partenariats) mais aussi grâce à des outils d'aide : tarificateurs adaptés et extranet ergonomique. en individuel et en collectif;
- le repositionnement des commerciaux sur des secteurs géographiques à plus fort potentiel.

Les autres projets majeurs pour 2015 :

- La Mutuelle UMC a décidé de changer son système informatique technique à l'horizon du 1^{er} janvier 2016. Ce choix a été initié en 2014. L'outil choisi est l'outil Starweb de l'union mutualiste CIMUT. C'est un véritable enjeu stratégique pour la mutuelle afin de, non seulement gagner en souplesse d'activité, en productivité et en économie de gestion mais aussi pouvoir proposer cette solution aux mutuelles partenaires actuelles et à celles de demain, le tout pour pérenniser ses effectifs par une gestion efficace. Dès maintenant, il est à noter que toutes les mutuelles partenaires ont également fait le choix de cet outil.
- En préparation au changement de son système informatique mais aussi dans un but de simplification de la gestion et du fait de la nouvelle réglementation des contrats solidaires et responsables, la mutuelle a engagé une uniformisation de ses gammes individuelles et collectives. Créées fin 2014 et début 2015, ces gammes déclinées en 3 ou 4 options conformes à la nouvelle définition des contrats solidaires et responsables vont être proposées à l'ensemble des adhérents de la mutuelle afin de leur faire bénéficier d'un taux de TSCA (taxe sur les conventions d'assurance) réduit.
- La poursuite du dispositif de mise en place du contrôle interne et du projet Solvabilité 2 dont l'entrée en application de la Directive est prévue le 1^{er} janvier 2016, avec notamment :

- le repositionnement de ce projet sous une Direction des Risques et Technique comprenant le Contrôle Interne et l'Actuariat directement rattachée à la Direction générale,
- un investissement accru des intervenants à tous les niveaux de la mutuelle,

- la poursuite de l'optimisation des processus, démarche instaurée depuis plusieurs années pour améliorer l'organisation et la qualité principalement axée sur la satisfaction client,
- une refonte de l'organisation de l'outil de contrôle interne,
- un accompagnement avec un consultant spécialisé.

Aide à la Complémentaire Santé :

Suite au décret du 8 octobre 2014, un avis d'appel public à concurrence a été publié pour sélectionner les contrats d'assurance complémentaire de santé éligibles à l'ACS (Aide Complémentaire à l'acquisition d'une Complémentaire Santé) à compter du 1^{er} juillet 2015.

La Mutuelle UMC a naturellement répondu à cet appel d'offres en présentant, en partenariat avec Malakoff Médéric Mutuelle, la Mutuelle Générale et la Banque Postale Assurance Santé, l'offre commune «OUI SANTE».

L'offre «OUI SANTE» a été retenue parmi les 10 seules offres auxquelles les bénéficiaires de l'ACS pourront adhérer à partir du 1^{er} juillet 2015 (arrêté du 10 avril 2015).



ORGANISATION

Organisation et fonctionnement :

Plusieurs acteurs œuvrent au sein de l'entreprise pour déterminer et mettre en œuvre la stratégie définie par le Conseil d'Administration.

- Le **Comité stratégique**, composé du Président, du Trésorier, du Secrétaire, du Conseil d'administration ainsi que du Directeur général et du Secrétaire général, tous deux membres du Comité de Direction, est une structure pivot, située entre le Conseil d'administration (politique) et le Comité de direction (administratif) qu'il alimente de ses réflexions sur toutes les questions susceptibles d'être en relation avec la stratégie arrêtée par les instances du Groupe UMC. Il se réunit une fois par mois.
- La **Direction générale** a comme principale responsabilité la gestion de la mutuelle en vue d'atteindre les objectifs fixés par le Conseil d'administration.
- Le **Comité de direction** est composé de :



Frédéric BERNARD
Directeur général



Emmanuel VURCKE
Secrétaire général



Céline LOISEAU
Directrice ressources humaines



Michel JACQUES SEBASTIEN
Directeur des systèmes d'information



Olivier CHAPUIS
Directeur financier



Régis COURMONT
Directeur de l'UMC Social



Jean-Jacques HIROUX
Directeur commercial



Jean-christophe HUYGHE
Directeur technique et des risques

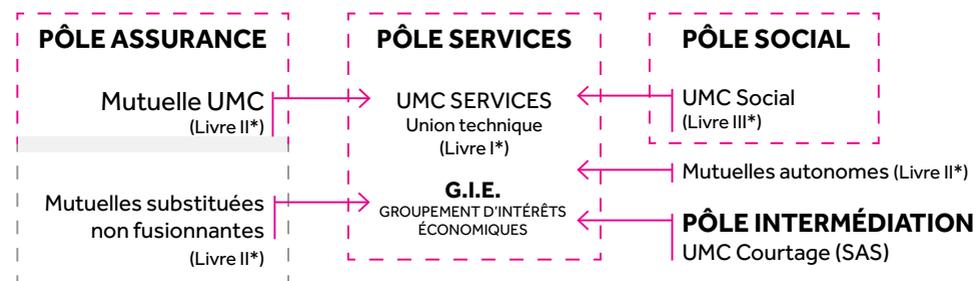
Il a pour principal objectif d'arrêter la stratégie opérationnelle de l'entreprise et de veiller à la bonne déclinaison des décisions prises par le Conseil d'administration. Il se réunit au moins deux fois par mois.

Ce comité devrait être complété en 2015 par le recrutement d'un(e) Directeur(trice) des opérations.

- Deux autres comités, le **Comité de priorisation** et le **Comité de souscription**, ont pour vocation, respectivement, d'apporter des améliorations sur la gestion, le suivi, et le pilotage de l'ensemble des projets au niveau de l'entreprise, et de valider des opportunités de développement que la Mutuelle UMC pourrait assurer tant en santé qu'en prévoyance, en collectif obligatoire ou facultatif.

Les structures du groupe :

- un **pôle assurance**, la Mutuelle UMC (mutuelle du livre II du Code de la mutualité) ;
- un **pôle services**, l'UMC Services (union du livre I du Code de la mutualité), dont les obligations contractuelles sont celles nées des conventions de délégation de gestion, tant pour les mutuelles substituées que pour les mutuelles dites « autonomes ». Les services proposés sont principalement ceux relatifs aux fonctions supports et informatiques, à la gestion des prestations et cotisations, à la gestion technique des adhésions, et à la création de produits ;
- un **pôle intermédiation**, UMC Courtage (SAS de courtage, détenue à 100% par la Mutuelle UMC) ;
- un **pôle de gestion social des SSAM** (Services de soins et d'accompagnement mutualistes), l'UMC Social, union du livre III du Code de la mutualité, gérant deux centres d'optique, deux centres d'audition, un service de soins infirmiers à domicile, ainsi que des activités de prévention.



*Du Code de la mutualité

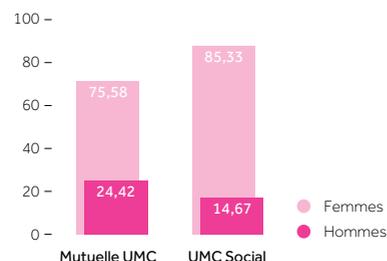
RESSOURCES HUMAINES

• Chiffres-clés au 31/12/2014 :

Nombre de salariés : **333**

dont nombre de CDD : 19,81 (en équivalent temps plein)

Répartition hommes / femmes (en %)



• Humaine et socialement responsable :

La Mutuelle UMC place l'humain au cœur de ses préoccupations, aussi bien dans les actions qu'elle entreprend en faveur de ses adhérents, que dans celles développées à l'attention de ses salariés.

En tant qu'entreprise socialement responsable, elle favorise ainsi l'intégration du handicap, de la diversité dans ses effectifs et veille en particulier au maintien de l'emploi des travailleurs handicapés.

Cela passe par une sensibilisation de l'ensemble des managers à la non discrimination sous toutes ces formes dans le cadre du dispositif de formation de professionnalisation RH des managers.

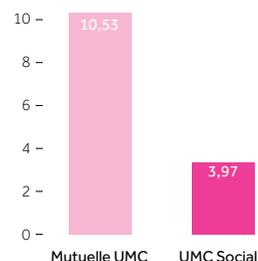
La Mutuelle UMC, partenaire du prix du roman d'entreprise et du travail 2014 :

Pour la seconde fois, la Mutuelle UMC a eu l'honneur de remettre le Prix du roman d'entreprise et du travail, aux côtés de Michel SAPIN, ministre du Travail, de l'Emploi, de la Formation professionnelle et du Dialogue social.

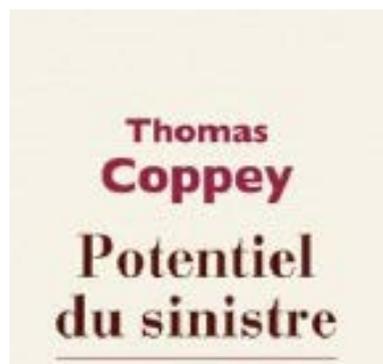
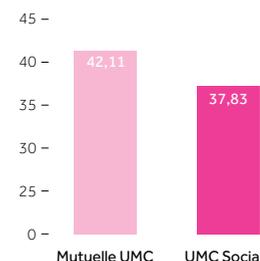
Cette manifestation, co-organisée par les cabinets Technologia et Place de la Médiation, récompense un romancier ayant pris pour toile de fond l'entreprise et le monde du travail. Par le pouvoir de la fiction, les organisateurs souhaitent remettre l'humain au cœur des préoccupations de l'entreprise, rechercher les pistes menant à une vie professionnelle de qualité, et participer à la promotion du dialogue social en réunissant dans un jury tous les acteurs sociaux et spécialistes du monde du travail...

Le lauréat 2014 est Thomas COPPEY, auteur de l'ouvrage « potentiel du sinistre » (Editions Actes Sud). Il dépeint de manière critique et quelque peu amère la vie contemporaine d'un cadre en entreprise, dans le monde de la finance,

Ancienneté moyenne (en années)



Age moyen des salariés



Collaborateurs Mutuelle UMC :



Anne-Marie Coscino, 54 ans
Responsable Pôle Mutuelles Partenaires à la Mutuelle UMC,
Rosny-sous-Bois (93110)

« En 2012, un poste de chargée de mission m'a été proposé au sein de la Direction du développement. A cette période, la volonté de la Mutuelle UMC était de mettre les partenariats mutualistes au cœur de sa stratégie de développement. Cette stratégie a nécessité une nouvelle organisation interne. Le Pôle Mutuelles Partenaires (PMP) est devenu, au fil du temps, un rouage essentiel.

Le PMP apporte des réponses adaptées et coordonne les projets afin de répondre de façon optimale aux besoins des mutuelles. L'accompagnement est de plus en plus personnalisé ce qui nous amène à utiliser des compétences variées et d'en acquérir toujours de nouvelles, ce qui est enrichissant personnellement. Nous assurons également le pilotage de processus en rapport avec notre périmètre d'action (ex le club utilisateurs). Sous la responsabilité du Secrétaire général, notre équipe, bien que toute petite, a tout d'une grande par son dynamisme, son implication et son sens du service. Le fait de pouvoir contribuer au développement de notre Groupe est très gratifiant. »



Jean-Jacques Hiroux, 54 ans
Directeur commercial à la Mutuelle UMC,
Versailles (78000)

« C'est avec enthousiasme et conviction que j'ai rejoint la Mutuelle UMC en juillet 2014 au poste de Directeur Commercial. Cette conviction, je me la suis forgée après avoir rencontré Frédéric Bernard et plusieurs membres du CODIR : tous m'ont parlé des valeurs de la Mutuelle UMC, de ses atouts, mais aussi du formidable challenge qui s'annonce avec les profondes évolutions réglementaires en cours dont l'impact sera très important, notamment sur le développement avec des offres renouvelées, un nouveau modèle de distribution et des partenariats diversifiés à mettre en œuvre et à piloter.

Et ceci tant sur le marché de l'entreprise que celui des particuliers. J'ai également été séduit par deux domaines d'expertise propres à la Mutuelle UMC que sont le développement du marché fonctionnaire et la capacité à fédérer ou fusionner selon les cas les petites mutuelles à la recherche de pérennité ou de reprise de leurs activités dans un contexte de plus en plus exigeant pour elles. Provenant d'un grand groupe de protection sociale, Malakoff Mederic, avec notamment une longue expérience sur le marché de l'entreprise, ma motivation repose aussi sur la dimension à taille humaine de la Mutuelle UMC, qui dispose de moyens certes plus modestes, mais qui bénéficie de circuits de décisions plus courts, et d'un réseau politique,

relationnel et partenarial impressionnant forgé par les dirigeants de la Mutuelle UMC depuis de longues années, c'est un atout important car pour moi, c'est à la fois la certitude de disposer de leviers importants pour atteindre les objectifs ambitieux en terme de développement, mais c'est aussi la découverte d'un nouvel univers, la Mutualité, dont le mode de gouvernance et l'environnement général sont à la fois différents et complémentaires de ceux des Institutions paritaires. C'est très enrichissant pour moi, et j'espère, un peu pour la Mutuelle UMC aussi.

Il ne faut pas se voiler la face, le défi est de taille et l'enjeu déterminant à court terme, c'est notre capacité à communiquer, à conduire le changement, à donner du sens qui permettra de le relever.

J'ai donc pour ambition de m'appuyer sur la richesse humaine de mon périmètre au sein de la mutuelle dans toute ses dimensions, avec comme premier objectif de faire partager de façon homogène une nouvelle exigence de performance au service des adhérents et des prospects, d'agir le plus en transversalité possible avec l'ensemble des services internes de l'entreprise mais aussi en synergie avec nos partenaires commerciaux et notre futur partenaire stratégique.

Le cap est celui d'agir en faveur d'un positionnement clair de la Mutuelle UMC sur le marché de la protection sociale santé et prévoyance qui nous permette de proposer des offres encore plus adaptées pour des adhérents toujours plus exigeants.

C'est mon défi que je partage avec la Mutuelle UMC pour gagner en 2015 et les années suivantes, j'aime les défis, j'aime les projets, c'est pour ça que je suis à la Mutuelle UMC. »



Patricia NONY
Téléconseillère à la Mutuelle UMC,
Paris (75018)

« Entrée à l'UMC en 2009 par intérim, j'ai intégré le Service aux Adhérents en tant que Téléconseillère, poste pour lequel j'ai signé un Contrat à durée Indéterminée fin 2010. Mon activité principale consiste à renseigner les Adhérents sur leur dossier, qu'il s'agisse du volet administratif ou du volet prestations. Je traite leurs demandes d'information, les réclamations et les oriente vers les services concernés.

En 2011, j'ai eu l'opportunité de faire une formation d'une durée d'un an pour obtenir un certificat de qualification

professionnelle en tant que téléconseillère, diplôme que j'ai obtenu en avril 2013. L'équipe de formation CIMPACT a été d'un grand soutien, d'une présence précieuse et m'a accompagnée tout au long de cette aventure.

Cette expérience, que je recommande vivement à tous, m'a permis d'approfondir mes connaissances dans le domaine de la protection sociale, de développer des techniques de communication notamment pour gérer les situations conflictuelles et de redécouvrir les valeurs mutualistes que sont la liberté, l'entraide, la solidarité, l'esprit d'équipe.

Ce sont des valeurs qui sont mises en pratique et appliquées quotidiennement au sein de l'UMC et que j'ai l'occasion de partager et de vivre avec mes collègues. »

GOVERNANCE

La gouvernance de la Mutuelle UMC repose sur une communauté d'élus, dont les grands événements démocratiques rythment le pilotage des organisations.

Les Administrateurs sont choisis pour leur adhésion militante à des valeurs éthiques et démocratiques et leur proximité vis-à-vis des adhérents, qui se situent au cœur de l'identité mutualiste.

Les principaux organes de gouvernance de la Mutuelle UMC sont :

- **L'Assemblée générale** : c'est l'instance décisionnelle majeure et souveraine de la Mutuelle UMC, comme de toutes les structures de l'économie sociale et solidaire. C'est elle qui constitue la mutuelle, qui élit les administrateurs, ou encore, qui se réunit de façon extraordinaire lorsque des décisions exceptionnelles l'exigent. Elle est composée de délégués de section, élus pour six ans par les membres participants et honoraires de chaque section.
- **Le Conseil d'administration** : il est composé de 24 administrateurs, élus pour une durée de six ans par les membres de l'Assemblée générale, parmi les membres participants et les membres honoraires.

Composition du Conseil d'administration (au 31 décembre 2014) :

Bureau



M. Jean-Claude **FREY**
(Président)



Mme Khédie **BOEHM**
(1^{ère} Vice-présidente)



M. Dominique **BALLE**
(2^{ème} Vice-président)



M. Jean-Claude **QIVRIN**
(Trésorier)



M. Olivier **PIN**
(Trésorier adjoint)



M. Jean-Paul **BOURILLON**
(Secrétaire)



M. Yannik **SCHIFRES**
(Secrétaire adjoint)

M. Olivier **COTTIN**

M. Jean-Marie **CUMY**

M. Jean-Louis **DELCOURT**

M. Michel **GALANT**

Mme Jacqueline **GRUSON**

M. Raymond **GUILLARD**

M. Pierre **HOURCADE**

Mme Aline **LATREICHE**

M. Jean-Marc **LECLERCQ**

M. Pierre **LEFEUVRE**

Mme Annie **LEFEVRE BRUNEL**

M. Pierre **LE MOULLEC**

Mme Odile **LUCAS**

M. Jean-Michel **NICOL**

M. Jean-Claude **NICOULEAUD**

M. Jean-Claude **PARRO**

M. Guy **TAUZIN**

• **Le Bureau** : il comporte sept membres, élus par le Conseil d'administration. Leurs responsabilités sont définies dans les Statuts de la Mutuelle UMC.

• **Le Comité d'audit** : il est composé de trois membres, choisis parmi les administrateurs. Ses membres ainsi que son Président sont désignés par le Conseil d'administration pour une durée de deux ans.

Des commissions spécialisées ont été mises en place par le Groupe UMC :

- Commission action sociale,
- Commission formation,
- Commission des placements.

• Vie des instances :

Au cours de l'année 2014, se sont tenues, au sein de la mutuelle, une Assemblée générale et sept réunions du Conseil d'administration.

Les diverses commissions et comités se sont réunis à plusieurs reprises et ont régulièrement rendu compte de leurs travaux au Conseil d'administration de la mutuelle.

• Parcours d'un délégué à la Mutuelle UMC :



Gabriel Guist'hau, 69 ans
Délégué à la Mutuelle UMC,
Saint-Cloud (92)

« Gabriel Guist'hau est délégué à la Mutuelle UMC depuis 1978, Il nous parle de son expérience terrain qui l'a conduit à s'engager

pour la mise en place d'une couverture santé au bénéfice des salariés de l'Hôpital Foch de Suresnes. L'Hôpital Foch compte aujourd'hui plus de 2000 salariés et près de 500 retraités couverts par la Mutuelle UMC.

Je travaillais au sein de l'Hôpital Foch lorsque je fus informé par le biais de mon comité d'entreprise, que la Mutuelle (à l'époque) Panotechnique, souhaitait renouveler ses délégués. Il ne faut pas oublier qu'un délégué est au départ un adhérent, à qui l'on demande de se présenter aux élections de délégués. Il est ensuite élu et sa collaboration reste entièrement de l'ordre du bénévolat.

Le contact fut donc pris dès 1975 avec Patrick Escaravage, responsable développement à cette période.

Ayant été administrateur avant d'être délégué, je commençais donc mon parcours avec la mutuelle en 1978 pour l'Hôpital Foch. Le contrat «Hôpital Foch» revêtait alors une importance particulière, car il apportait le plus grand nombre d'adhérents à la Mutuelle Panotechnique.

Fidèle à la Mutuelle UMC, j'appréciais véritablement de travailler en collaboration avec

ses salariés. Je souhaite les citer aujourd'hui, car je tiens à souligner les rapports authentiques et empreints de valeurs humaines que j'ai partagées avec eux et que j'ai défendues jusqu'à mon départ en retraite en 2005.

J'ai pu suivre notamment avec Thierry Fourrage, l'élaboration et la mise en place de garanties spécifiques, créées pour les personnels de l'Hôpital Foch partant en retraite.

Je salue également Monsieur Frey qui a relevé le défi de reprendre la présidence du Groupe. Je n'oublie pas non plus les collaborateurs de la Mutuelle UMC qui sont partis, soit en retraite, soit vers de nouvelles responsabilités, tels que Messieurs Gérard Guéret et Patrick Escaravage.

Ce qui m'anime profondément, c'est de proposer une protection santé pour chacun d'entre nous, sans laisser personne sur le bord du chemin et faire en sorte que l'accès au tiers payant soit entièrement généralisé. Je souhaite également la pérennisation de l'action du Président Jean-Claude Frey envers les adhérents de la mutuelle, et espère que la solidarité humaine, qui est l'essence de nos valeurs fondamentales, se poursuive encore très longtemps.»

Témoignages de Jean-Claude Quivrin, Trésorier et Administrateur à la Mutuelle UMC,



Jean-Claude QUIVRIN, 66 ans
Administrateur à la Mutuelle UMC,
Franconville (95 130)

« Issu d'une famille d'artisans tailleurs, je n'ai pas pu perpétuer la lignée, la situation économique ne permettant pas de vivre du fait de la concurrence avec le prêt-à-porter. J'ai donc commencé ma carrière au Crédit Lyonnais en 1964 à Roubaix pour la terminer à Paris en 2007. J'ai gravi tout les échelons d'employé à cadre supérieur ce qui m'a permis d'évoluer dans des métiers différents (informatique, back-office France et Etranger, différentes maîtrises d'ouvrage, l'audit interne, l'inspection générale et la supervision du contrôle interne...) J'ai pu me former grâce aux cours du soir et à la formation continue existant dans l'entreprise.

Tout de suite je me suis engagé dans une organisation syndicale (la CFTC qui deviendra quelques mois plus tard la CFDT). Dès 1968 j'étais élu du personnel et ce jusqu'à la fin de ma carrière (délégué du personnel, comité d'établissement, comité central d'entreprise, conseil d'administration, conseil de discipline). Ce besoin d'être

à la disposition des autres m'a été inculqué par la JOC (Jeunesse Ouvrière Chrétienne) à laquelle j'avais adhéré à 14 ans car je ne pouvais supporter tout ce qui était injuste. Je vois qu'aujourd'hui, l'injustice règne toujours et que c'est un combat de tous les jours pour l'éradiquer. Ce n'est qu'en 2004 lorsque Monique Boussemart (Vice-présidente de la MPLCL) est venue me chercher que je me suis engagé dans la mutualité. Je fus élu trésorier adjoint et très vite je devenais trésorier en titre. J'ai œuvré pour la fusion avec la Mutuelle UMC en 2011 lorsque le LCL a décidé de mettre en place une Mutuelle obligatoire pour les actifs et je suis devenu le trésorier naturel de l'UMC.

Aujourd'hui, j'ai décidé de laisser ma place à d'autres mon mandat d'administrateur venant à échéance fin juin 2015 après l'Assemblée générale. Les 11 ans que j'aurai passé à la Mutuelle auront été pour moi source de joie et de bonheur, mais aussi avec des périodes d'incertitude sur le devenir de la Mutuelle compte-tenu de l'évolution due à l'ANI et à solvabilité 2. Je pense que l'avenir de la Mutuelle se trouve dans un partenariat avec une Institution de Prévention (IP) et qu'elle devrait en sortir plus forte. Sachons montrer que la Mutualité a une existence propre et que les valeurs qu'elle défend sont toujours d'actualité. »





Philippe Hédin
Président de l'UMC Social

MESSAGE DU PRÉSIDENT DE L'UMC SOCIAL

Par principe, l'UMC SOCIAL répond essentiellement à 2 missions :

Accompagner nos adhérents dans les aléas de la vie, en particulier dans l'avancée en âge par la mise en place d'actions de prévention comme de dispositifs de soutien aux aidants mais aussi affirmer notre différenciation mutualiste dans le cadre d'une économie sociale réellement solidaire.

Pour cela nous renforçons nos partenariats avec d'autres acteurs associatifs ou mutualistes pour être plus forts, plus visibles.

Ainsi en 2014 et plus encore en 2015 nous développons des actions d'accès aux soins, de prévention en Ile-de-France comme en régions.

Bientôt aussi nous devrions ouvrir un nouveau centre d'audition, tout cela en garantissant l'efficacité sociale et économique dans l'intérêt des adhérents mutualistes et le respect des valeurs fondamentales de notre mouvement, marquées de proximité et de solidarité.

PRÉSENTATION ET BILAN 2014 DE L'UMC SOCIAL

L'UMC SOCIAL a été créée en 2002 suite à l'application du nouveau Code de la mutualité, qui s'est traduite par la séparation des activités de complémentaire santé (livre II) et des services de soins et d'accompagnement mutualistes (livre III).



Régis COURMONT
Directeur de l'UMC Social

298

personnes accompagnées
en 2014

BILAN DES ACTIVITÉS EXISTANTES

En 2014, l'UMC Social a maintenu une dynamique partenariale avec les autres acteurs de l'économie sociale et solidaire, sur l'accompagnement à domicile des personnes âgées ou en situation de handicap mais aussi dans les activités de prévention destinées aux adhérents.

Le Service de Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD) :

Le SSIAD UMC Social a atteint sa capacité au cours du dernier trimestre de l'année 2014, augmentée dans le cadre d'une extension à 160 places en 2009. Ce résultat est le fruit d'un travail collectif de l'ensemble des équipes ayant amélioré la réactivité, l'accueil et l'admission des personnes accompagnées.

Une plus forte implication sur le territoire au sein de la filière gériatrique, du conseil local de santé mentale du 11^{ème} arrondissement et des partenariats renforcés avec les autres acteurs (réseaux, services d'aide à domicile, libéraux, accueils de jour ou établissements d'hébergement).

L'activité globale réalisée en 2014 est de 93%, se décomposant ainsi :

- 96% concernant les personnes âgées de plus de 60 ans
- 49% pour les personnes en situation de handicap ou atteints d'une maladie chronique invalidante

Le nombre total de personnes accompagnées est en augmentation: 298 personnes en 2014 contre 252 personnes en 2013 dont 6 nouvelles demandes de personnes âgées de moins de 60 ans.

La moyenne d'âge des personnes accompagnées est de 83 ans dont 50 % environ vivent seules.

L'équipe spécialisée Alzheimer a aussi expérimenté un programme de thérapie par l'animal, proposé par une association de psychomotriciens et d'ergothérapeutes, en partenariat avec l'EHPAD Bastille.

En 2014, le conseil de vie sociale réunissant des personnes accompagnées et des aidants a apporté sa contribution dans l'évaluation interne du service et à la relance du journal interne envoyé à toutes les personnes accompagnées.

Les Centres d'« Audition mutualiste » :

Le marché de l'optique a connu en 2014 au niveau national une chute de 2.2% du chiffre d'affaires moyen, au niveau de l'UMC Social la diminution est de 3 % sur les 2 centres.

Cette diminution de fréquentation est en lien avec un contexte concurrentiel important et une orientation plus forte des mutuelles vers les réseaux de soins. A ceci s'ajoute une fidélisation des clients en baisse, qui sont attirés par des offres promotionnelles ou des prix plus attractifs.

L'activité des centres d'audition a progressé proportionnellement en 2014 avec le recrutement d'un audioprothésiste à temps partiel sur le centre parisien. Le secteur de l'audition présente des opportunités de croissance mais avec de plus en plus d'acteurs impliqués, présentant des offres promotionnelles attractives face à un pouvoir d'achat des ménages en baisse et un reste à charge important.

LES ACTIVITÉS DE PRÉVENTION :

Les activités de prévention destinées aux adhérents sont désormais majoritairement menées en partenariat avec d'autres mutuelles avec une volonté de déploiement sur le territoire.

E-P-I - Evaluation Prévention Information :

La prestation visant à anticiper la perte d'autonomie pour les personnes âgées a fait l'objet d'un travail d'organisation avec les services prestataires et s'est dotée de nouveaux outils. Cette évaluation multidimensionnelle de la situation de la personne a été expérimentée auprès d'un groupe d'adhérents d'une mutuelle partenaire.

Atelier d'équilibre et de prévention des chutes :

Les ateliers d'équilibre et de prévention des chutes sont proposés aux personnes de septembre à juin avec un engagement trimestriel, ils se déroulent les lundis et mercredis à Paris. Le déploiement en province a été reporté en 2015, en raison de difficultés logistiques.

Programmes Mémoires Actives :

Afin de répondre à une demande des adhérents, l'UMC Social propose un programme élaboré par une neuropsychologue, comportant des stratégies pratiques pour améliorer sa mémoire au quotidien. Conçu par une mutuelle partenaire, ce programme a été mis en place à Paris en 2013 (mars-septembre-novembre), il se compose de 12 séances de 2 heures pour un groupe de 15 personnes maximum. Les ateliers Mémoires Actives ont été organisés à Paris- Lyon et Marseille en 2014 avec un taux de satisfaction très élevé, permettant d'envisager la poursuite en 2015.



PASSERELLES DOMICILE (GROUPEMENT DE COOPÉRATION SOCIALE ET MEDICO-SOCIALE) :

L'année 2014 a permis au groupement Passerelles Domicile, de poursuivre son développement par des financements obtenus dans le cadre d'appels à projets. Différentes actions de mutualisation entre les établissements et services ont été initiées.

Une chargée de mission à temps plein a été recrutée avec comme missions principales la communication, la rédaction des appels à projets et la mise en œuvre des projets.

Différents projets à destination des personnes âgées et en situation de handicap vivant à domicile ont été déployés, ils s'adressent principalement aux publics les plus fragiles et/ou en situation d'isolement social :

- un accompagnement à l'accès aux soins d'optique et d'audition pour des personnes isolées,
- des séances de sophrologie pour mieux gérer la douleur,
- un projet sur l'accompagnement des personnes de culture différente par les aides à domicile en utilisant la cuisine comme vecteur,
- un séjour vacances pour personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer et leurs aidants (juin 2015).

Par ailleurs, les actions de soutien destinées aux aidants ont été renforcées : Café des aidants + formations aux gestes de premiers secours et aux techniques de mobilisation destinées aux aidants vivant avec une personne dépendante à domicile.

Concernant les mutualisations entre les établissements, elles ont porté sur le recrutement, l'organisation de formations communes pour les salariés et une démarche commune sur l'évaluation externe au premier trimestre 2015.



PERSPECTIVES DE L'UMC SOCIAL

L'année 2015 devrait permettre au service de soins infirmiers de stabiliser son activité et de réaliser son évaluation externe qui servira de base à l'élaboration du nouveau projet de service 2016-2021. Un accent sera mis sur la communication interne, l'intégration de nouvelles technologies dans les pratiques et la formation des salariés notamment dans l'accompagnement des personnes atteintes de troubles psychiatriques.

Concernant l'optique, les centres ont obtenu le renouvellement ou le référencement des principaux réseaux de soins : Kalivia, Itélis, Optystya, Santéclair et se sont engagés dans une démarche d'amélioration continue de la qualité qui devrait se concrétiser par une certification au cours du 2^{ème} semestre 2015.





MUTUELLE UMC

Mutuelle soumise aux dispositions du livre II du Code de la mutualité

Immatriculée au répertoire Sirène sous le numéro SIREN 529 168 007

Siège social : 35 rue Saint Sabin 75011 Paris

Adresse postale : MUTUELLE UMC 35 RUE SAINT SABIN 75534 PARIS CEDEX 11
www.mutuelle-umc.fr

Agissant sous le contrôle de l'ACPR (Autorité de contrôle prudentiel et de résolution)
61 rue Taitbout - 75436 Paris cedex 09

UMC Social - Union soumise aux dispositions du Livre III du Code de la mutualité

Siège social : 35-37 rue Saint Sabin 75011 Paris

Immatriculée au Répertoire Sirène sous le N° SIREN 442 373 056

