



LA MUTUELLE UMC
HUMAINE
SOLIDAIRE
DURABLE



CONTRAT ASSURANCE
VARIAL SANTÉ
PARTICULIERS
MUTUELLE UMC

RAPPORT ANNUEL

2015



mutuelle-umc.fr

SOMMAIRE

LA CHARTE DU GROUPE 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 2015	
Faits marquants	p. 16
Chiffres-clés	p. 22
Rapport financier	p. 23
ÉVOLUTIONS ET PERSPECTIVES D'AVENIR	p. 26
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 DU GROUPE UMC



- 1 | Le Groupe UMC est une société de personnes et non de capitaux. Il n'a pas d'actionnaires à rémunérer et ses représentants sont élus par des adhérents. Le Groupe UMC est un organisme à but **non lucratif**. Il ne fait pas de profits. Il investit ses éventuels excédents au service de ses bénéficiaires.
- 2 | Le Groupe UMC agit pour garantir à ses adhérents et à leurs ayants droit, l'accompagnement de leur santé selon leurs besoins. Solidement adossé à une tradition forte de plusieurs siècles, la **solidarité** est un principe fondateur du mouvement mutualiste auquel le Groupe UMC adhère.
- 3 | Dans la continuité du principe d'égalité qu'il fait sien, le Groupe UMC s'oppose à toute discrimination. Il 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.
- 4 | Le Groupe UMC est **libre** d'adhérer et d'agir. Il est indépendant de tout pouvoir politique, financier, syndical ou philosophique. Le mouvement mutualiste auquel il appartient cherche à **responsabiliser** les personnes et à faire de chacun un acteur de sa santé. Il fait preuve de transparence et de rigueur dans le fonctionnement de ses institutions.
- 5 | Le Groupe UMC est ancré dans l'économie sociale. Il 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.
- 6 | Chaque échelon de la structure s'engage sur la **rigueur**, l'**efficacité** et la **transparence** de la gestion.
- 7 | Le Groupe UMC inscrit ses pratiques dans le cadre d'une démarche générale de **développement durable**.
- 8 | Le Groupe UMC s'engage pour que ses valeurs animent de façon permanente l'ensemble de ses activités.

Développement durable

Solidarité
Égalité Efficacité
Diversité
Responsabilité



Jean-Claude Frey
Président du Groupe UMC
et de la Mutuelle UMC

MESSAGE DU PRÉSIDENT

Pour la Mutuelle UMC, l'année 2015 n'a pas été une année facile.

D'abord le contexte législatif, qui a fragilisé l'ensemble de nos divers dispositifs, nous a obligé à tout retravailler, tout reconstruire, les contrats responsables, la nouvelle gamme qui en découle, l'arrivée de nouvelles mutuelles, puis la nécessaire mise en œuvre de notre migration informatique... Autant de chantiers qui ont mobilisé les énergies.

Mais aussi qui ont mis en évidence des signes de vitalité qui nous donnent bon espoir et confiance pour la suite !

Cela-dit, pas simple de rédiger l'éditorial d'un Rapport Annuel qui présente des comptes déficitaires avec un message qui se veut optimiste !

Les comptes 2015 sont le reflet des constats de 2014, dans la mesure où l'ensemble des mesures prises pour retrouver un équilibre satisfaisant, et surtout rassurant, ne commenceront à produire leurs effets qu'en 2016 (exercice qui s'annonce déjà bien meilleur).

On dit souvent que « la pensée ne vaut que si elle est créative »... en d'autres termes, toute société ne peut vivre durablement qu'à la condition de ne pas rester figée. C'est ce principe qui guide les pas de la Mutuelle UMC, sur un chemin nouveau et tourné vers un avenir qui, tout en plaçant au cœur des préoccupations la couverture des attentes et besoins légitimes des adhérents, doit assurer à la mutuelle : développement, croissance et sécurité.

C'est le sens du partenariat engagé avec le groupe KLESIA.

Comme toujours les choix sont difficiles, mais ils sont aussi pour nous, cruciaux. La vraie question n'est pas de savoir si nous avons à faire un choix, nous savons depuis longtemps que la réponse est oui. Elle est de savoir si nous avons fait le bon choix ?

Pour la réponse, je me rapprocherai volontiers de cette pensée du romancier Paolo COELHO :

« La seule chose qui puisse empêcher un rêve d'aboutir, c'est la peur d'échouer ».

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 466 000 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 partenaires :

- CYBÈLE SOLIDARITÉ ;
- CHORUM ;
- MUTUELLE DES MALIENS DE L'EXTÉRIEUR (MME) ;
- MUTUELLE LA FRANCE MARITIME ;
- MUTUELLE DES USINES ;
- MUTUELLE GUILLERM ;
- MUTUELLE DU PERSONNEL DU CENTRE HOSPITALIER DU ROUVRAY ;
- MUTUELLE DIJONNAISE ;
- MUTUELLE AÉRONAUTIQUE DU BOUGUENAIS (MAB) ;
- MUTUELLE GÉNÉRALE DE PRÉVOYANCE SOCIALE ;
- MUTUELLE DU CHAMPAGNE ;
- MUTUELLE GÉNÉRALE DES CHEMINOTS
- MUTUELLE GRM.

2 unions adhérentes

- UMC SERVICES ;
- UMC SOCIAL.

Le Groupe UMC récompensé :

Après 8 Labels d'excellence et un trophée innovation reçus entre 2009 et 2015, le Groupe UMC a de nouveau été récompensé. Ce label est décerné aux meilleurs contrats d'assurance du marché et vient souligner le haut niveau de qualité.

Varial Santé Particuliers, notre offre produit dédiée aux particuliers a obtenu le Label d'Excellence 2015 des Dossiers de l'Épargne (1^{er} Guide de notation incluant **uniquement des Contrats Responsables**).

Cette récompense a été publiée dans le guide Santé Individuelle, Millésime 2015 des Dossiers de l'Épargne diffusée en kiosques à 50.000 exemplaires.

Pas moins de 44 acteurs présentant 65 contrats ont été analysés par les Dossiers de l'Épargne.

Tous les contrats étudiés cette année répondent aux critères définis par le décret de Novembre 2014 relatif aux garanties responsables.

Quelques chiffres :

63 % des français se disent incités à l'achat d'un produit labellisé

75 % des français privilégient un produit labellisé lorsqu'ils hésitent entre plusieurs produits

80 % des Français associent un produit labellisé à un produit de qualité.



GARANTIES

INDIVIDUEL :

Santé

Pour tout public :

Varial Santé Particuliers composé de 6 niveaux de garanties de base et un pack de garanties complémentaires (Maxi/Tonique/ Réserve+)

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) :

UMC Santé particuliers (6 niveaux de garanties)

Pour les TNS (travailleurs non salariés) :

UMC Santé Pro (6 niveaux de garanties)

Prévoyance, épargne et retraite

Gamme Mutex* ;

Protection PLUS

UNMI (Union Nationale Mutualiste
Interprofessionnelle)

COLLECTIF :

Santé

• Pré tarifé - UMC Santé Entreprises (6 niveaux de garanties) et ses deux options facultatives possibles.

• Offre sur mesure pour les entreprises de 50 salariés et plus.

Gammes CCN

• Etablissements et services pour personnes inadaptées et handicapées (CCN66) & Acteurs du lien social et familial (ALISFA)

• Métallurgie

• Bureaux d'études techniques, cabinets d'ingénieurs-conseils et sociétés de conseil (SYNTEC & CINOV-IT)

Prévoyance, épargne et retraite

Gamme Mutex* ;

Protection PLUS PLUS

Offre sur mesure

POUR TOUS :

Aide à la complémentaire santé (ACS) - OUI SANTE

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) depuis le 1er juillet 2015.

L'Offre « Oui Santé » est proposé depuis le 1^{er} juillet 2015 en partenariat avec Malakoff Médéric, la Mutuelle Générale et la Banque Postale Assurance Santé.



*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 1 787 bénéficiaires de la CMU Complémentaire, soit une déduction trimestrielle de **164 092 €** ;

- Moyenne trimestrielle de 2 974 bénéficiaires de l'Aide pour une complémentaire santé (ACS), soit une déduction trimestrielle de **201 430 €**.

Pôle Social :

Instruction, présentation et suivi de 79 dossiers de demandes d'aides exceptionnelles et un total de **43 816 €** d'allocations accordées.



PARTENARIATS

Les partenariats santé :

La Fondation de l'Avenir :

La Mutuelle UMC s'engage à soutenir la recherche médicale à travers une convention triennale. En 2015, le projet soutenu est le suivant : « Développement et validation de nanoparticules permettant l'évaluation in vivo » du Docteur Benjamin Guillet.



AFM TELETHON :

L'AFM est adhérente à la Mutuelle UMC.

La Mutuelle UMC et l'UMC Social sont aux côtés de l'AFM pour le TELETHON 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 annuelle est de sensibiliser le grand public à la Recherche. Les 4 et 5 décembre 2015, la Mutuelle UMC s'est mobilisée pour soutenir le combat des parents et des familles, et remporter de nouvelles victoires contre la maladie !



Les partenariats prévention :

Charte du cœur - KLESIA :

La Mutuelle UMC a signée la charte du cœur de KLESIA.

50 000 personnes meurent chaque année en France à la suite d'un arrêt cardiaque, soit 1 décès toutes les 15 minutes !

Face à ce constat, La Mutuelle UMC s'est engagée dans la lutte contre l'arrêt cardiaque, une action portée par l'Association RMC/BFM et soutenue par Klesia, grand mécène de la charte du cœur. En signant cette Charte, la Mutuelle UMC s'engage sur cet enjeu de santé publique, créateur de dynamiques sociales et citoyennes et sensibilise ses entreprises adhérentes sur le sujet.



Association Entr'Aide

La Mutuelle UMC soutient l'association Entr'Aide.

L'Orthoprotésiste et ergothérapeute à l'institut régionale de médecine physique et de réadaptation (IRR) de Nancy, Jean-Luc Cléménçon, est à l'origine d'une banque de prêts de lame de courses pour équiper les enfants et adolescents amputés. Une première nationale et mondiale. La Mutuelle UMC à travers cet engagement souhaite contribuer activement au projet « Une lame pour courir », qui a pour mission d'appareiller des enfants handicapés de lames de course pour leur permettre de courir.



Les partenariats sportifs :

La Mutuelle UMC poursuit son soutien et s'engage cette année encore dans la vie locale au travers de ses partenariats sportifs.



Challenge de l'Ossau :

La Mutuelle est partenaire de la «Montée de l'Aubisque» qui se déroule en août dans les montagnes des Pyrénées.

Cette épreuve sportive réunit des amateurs et des sportifs de haut niveau, coureurs, marcheurs, échassiers, handisports, hanbikes...

C'est une épreuve également «éco responsable», 13 salariés de la Mutuelle UMC ont soutenu cet engagement.

La course Transquadra

Le skipper, navigateur Sylvain Pontu a participé en double à la course à la voile TRANSQUADRA, soutenu par la Mutuelle UMC et réservée aux amateurs. Elle s'est déroulée en janvier-février 2015 entre Madère et la Martinique.

La course TRANSQUADRA s'affirme dans le calendrier des épreuves de prestige en devenant le label porteur de valeurs sportives et humaines.



Association «Bien vivre à Bruges» et la Course de l'Immortelle

La Mutuelle UMC est partenaire de l'Association «Bien vivre à Bruges» qui collabore à l'organisation de la course de l'Immortelle. L'objectif est de promouvoir symboliquement les dons du sang et d'organes, par la réalisation de défis personnels, consistant à gravir entre deux et sept cols dans la journée.





Frédéric Bernard
Directeur général
de la Mutuelle UMC

ENTRETIEN AVEC LE DIRECTEUR GÉNÉRAL

Quel regard portez-vous sur l'année 2015 ?

L'année 2015 fut avant tout une année ...

La finalisation du projet de Maîtrise des Risques et la mise en conformité S2 (Projet VisioRisk).

Ce projet d'entreprise initié en 2014 et destiné à préparer la Mutuelle UMC à l'entrée en vigueur de la directive Solvabilité 2 au 1^{er} janvier 2016, s'est poursuivi tout au long de l'année 2015. Les principales réalisations ont contribué au renforcement :

- de la Gouvernance avec la définition de politiques de pilotage des risques, la nomination des responsables des fonctions clés (Audit interne, gestion des risques, conformité et Actuariat) approuvées par le Conseil d'Administration et la réalisation de l'ORSA (outil prospectif d'aide à la décision) ;
- du contrôle interne avec l'animation et la formation d'une filière de référents maîtrise des risques issus de toutes les directions de l'entreprise et la mise en oeuvre d'un SIGR (Système d'Information de gestion des risques) supportant les processus de cartographie des risques opérationnels, gestion des incidents et contrôle permanent ;
- de la qualité des travaux quantitatifs du pilier I avec l'internalisation du processus (équipes et outils) ;
- de la Qualité des Données et du PCA qui seront consolidés dans le cadre de projets d'entreprise en 2016.

La migration du système informatique .

Le planning initial prévoyait une bascule au 01/01/2016. Les difficultés rencontrées ont amené à revoir ce calendrier pour repousser cette date au 01/07/2016.

Cette décision a évidemment permis de détendre le planning mais a aussi été l'occasion de renforcer la gouvernance avec une nouvelle équipe.

Le programme a ainsi bénéficié de la mise en place d'un suivi plus structuré avec notamment un reporting d'avancement plus régulier et l'élaboration d'un planning partagé avec l'éditeur CIMUT.»

Concernant le rapprochement entre la Mutuelle UMC et KLESIA :

La Mutuelle UMC, spécialisée dans le collectif s'inscrit dans un contexte de marché difficile, avec une concurrence de plus en plus acharnée et des marges toujours plus réduites -généralisation de la complémentaire santé oblige. Se rapprocher d'un acteur de taille plus importante a, par conséquent, été une étape naturelle dans le développement de la Mutuelle UMC.

A terme l'intention commune est de fusionner, cela se concrétisera par la création d'une UGM dont la Mutuelle UMC sera leader et qui adhérera par là même à la Sgam KLESIA Assurances.

Favoriser l'économie sociale et solidaire. Les deux entités ont en effet trouvé une accroche commune : le domaine de l'économie sociale et solidaire. KLESIA a pour ambition d'ouvrir de nouveaux horizons de développement dans ce secteur, secteur sur lequel la Mutuelle UMC est justement en pointe, dotée d'un savoir-faire important et de ramifications syndicales au sein des différentes branches de l'économie sociale et solidaire.

Comment va se construire le rapprochement avec le Groupe KLESIA ?

Le planning prévisionnel se déroule en deux phases :

- Phase 1 (année 2016), adhésion à la SGAM à KLESIA Assurances, à l'Association Sommitale KLESIA, à l'association de Moyens KLESIA et création d'une UGM.
- Phase 2 (année 2017), absorption par la Mutuelle UMC de la Mutuelle KLESIA-Saint-Germain et développement ;

Ce rapprochement se révèle également propice à la mutualisation des moyens et donc aux économies d'échelle, déjà lancées au sein de la Mutuelle UMC.

A mi parcours du Plan stratégique 2015-2018, où en sommes-nous des objectifs fixés ?

La Mutuelle UMC a su réaliser un certain nombre d'objectifs :

- La mise en place d'une nouvelle gamme individuelle et collective santé répondant aux enjeux de l'ANI ;
- La mise en conformité des offres santé avec le décret solidaire et responsable ;

Il reste à finaliser :

- La mise en œuvre 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 Adhèrent
- La mise en œuvre de notre nouveau système d'information (STARWEB du CIMUT).

Tous ces projets mobilisent l'ensemble des acteurs et représentent encore de nombreux défis.

• Quel message souhaitez-vous adresser à vos adhérents, partenaires et collaborateurs ?

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 pérenniser notre mutuelle.

Je formule des vœux de réussite quant à la conclusion du partenariat avec le Groupe KLESIA aujourd'hui équilibré, respectueux de l'ensemble des parties et des intérêts des Adhérents et des Salariés de la Mutuelle UMC.

BILAN 2015

FAITS MARQUANTS :

Environnement de la protection sociale

La réglementation est omniprésente dans notre activité et évolue en permanence. Le marché de l'assurance santé a connu ces dernières années de nombreux bouleversements, notamment du fait des impacts de l'Accord National Interprofessionnel du 11 janvier 2013, dont l'application est intervenue au 1^{er} janvier 2016, ainsi que de l'application des contrats solidaires et responsables. On mentionnera encore l'entrée en vigueur de la directive 2009/138/CE dite « Solvabilité II », transposée par l'ordonnance d'avril 2015 et le décret de mai 2015 applicable au 1^{er} janvier 2016. Cette directive se traduit par un renforcement de fonds propres exigés en couverture des engagements (MCR, SCR) par les organismes d'assurance et les mutuelles, mais également par un accent plus prononcé mis sur les exigences de contrôle interne et de maîtrise des risques ainsi que de reporting (reporting prudentiel) à transmettre aux autorités de contrôle (états quantitatifs trimestriels et annuel, rapport au public, rapport au superviseur, rapport ORSA, rapport actuariel, rapport de la fonction audit interne).

Les mutuelles sont également concernées par une tendance lourde à la concentration du secteur, passant ainsi de 1158 mutuelles du livre II en 2006 à 560 mutuelles en 2014, la tendance devant s'accroître.

Le mouvement de concentration s'accompagne d'un mouvement de partenariats et de rapprochements entre mutuelles mais aussi avec des organismes régis par le code de la Sécurité Sociale (IP) ou par le Code des Assurances (SAM), se traduisant par exemple par la constitution de groupes mutuelles.

Par ailleurs, on constate aujourd'hui que 4 millions de salariés ne bénéficient pas d'une complémentaire santé collective de branche ou d'entreprise, au sein desquels 400 000 salariés n'ont aucune couverture complémentaire même individuelle. On note encore que 600 000 personnes sont aujourd'hui couvertes par la « mutuelle » de leur conjoint fonctionnaire.

Développement :

La recherche de partenariats au cours de ces dernières années a permis de nouer des contacts solides avec des mutuelles dont le souhait est de fusionner avec la Mutuelle UMC. Après la fusion de 6 mutuelles en 2014 (Mutuelle SETRAM, Mutuelle MIPC, les quatre mutuelles lyonnaises formant le groupe UMP), l'exercice 2015 est marqué par la fusion de la Mutuelle Dijonnaise.

La conquête des nouveaux adhérents s'est d'abord effectuée vers les fonctionnaires d'Etat et notamment ceux du ministère de l'Intérieur via la mutuelle substituée Cybèle Solidarité. Pour pénétrer le marché des collectivités territoriales et suite aux évolutions de la législation, 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. En contrepartie, les agents peuvent bénéficier d'une participation de leur collectivité pour couvrir une partie des cotisations.

Cette mutuelle protège 25 733 personnes protégées dont 8 647 ont une couverture prévoyance.

Sur le segment de la santé individuelle, la Mutuelle UMC a étoffé son offre, dans le cadre des gammes commercialisées suite au projet «nouvelles gammes».

Dans le domaine de la prévoyance, la mutuelle a poursuivi des efforts dans la commercialisation de l'offre Protection Plus.

Les nouvelles gammes commercialisées par la Mutuelle UMC tiennent compte de l'impact des contrats solidaires et responsables (l'entrée en vigueur des nouveaux contrats responsables et solidaires au 1^{er} janvier 2016 dans le cadre du renouvellement des contrats en portefeuille au 1^{er} avril 2015 pour tout nouveau contrat ; les produits non responsables et solidaires seront taxés à 14 % (au lieu de 7 %)).

La Mutuelle UMC a mené en 2015 un projet de convergence des contrats individuels.

Sur le segment de la santé collective (VSEM devenu UMC Santé entreprises), en plus de son offre déjà existante, la Mutuelle UMC a développé une offre dédiée aux entreprises de 1 à 100 salariés. Cette gamme tient également compte de l'impact des éléments concernant les contrats solidaires et responsables.

La stratégie commerciale de la mutuelle était davantage axée sur la défense du portefeuille. L'entrée en vigueur de l'ANI a rendu le marché de la santé complexe, la Mutuelle UMC n'a pas souhaité déséquilibrer son portefeuille.

Par ailleurs les désignations des contrats de branches en santé nous ont imposé la création d'offres standard en santé. Des offres CCN (SYNTEC, métallurgie...) ont également été développées.

Dans le cadre de sa recherche de nouveaux canaux de distribution, la Mutuelle UMC a poursuivi son développement avec plusieurs distributeurs pour le développement de gammes prévoyance.

Concernant les courtiers de proximité, on note le lancement de l'extranet santé UMC.

En 2015, la Mutuelle Cybèle Solidarité a mis en place :

- une enquête indiciaire pour les fonctionnaires actifs et mise à jour des cotisations prévoyance ;
- la construction d'une nouvelle communication pour la gamme Cybélia santé, Cybélia prévoyance et Cybélia Dépendance ;
- la construction d'un site internet dédié à la Mutuelle Cybèle Solidarité ;
- le lancement du produit invalidité et capital pour invalidité permanente ;
- le renouvellement de la labelisation de la gamme Cybélia santé territoriale et Cybélia prévoyance territoriale ;
- le lancement du produit Cybélia Dépendance.



L'année 2015 a été une année difficile, avec la mise en place de l'ANI pour les ayant droits des fonctionnaires et les offres concurrentielles des mutuelles consoeurs, sur le marché Fonctionnaires.

Communication :

Dans la continuité de l'année 2014, la Mutuelle UMC a poursuivi son développement de communication digitale :

- En créant une chaîne Youtube qui permet d'héberger et de diffuser de nouvelles vidéos (institutionnelles, produits, événementiels et contextuelles comme sur l'ANI).
- En accentuant sa présence sur les réseaux sociaux via la page Facebook rendue très active. Une fois par semaine des informations riches et variées sont postées sur des sujets d'actualité, de santé, de prévention mais également sur les partenaires de la Mutuelle UMC.
- Le site a été également été repensée pour être interactif, dynamique et pour permettre la présentation de nouvelles offres conformes aux exigences des contrats responsables et solidaires destinées aux particuliers et aux entreprises.

Accompagner face au changement.

Suite aux nouvelles réformes de la généralisation de la complémentaire santé et sur les nouveaux décrets concernant les contrats solidaires et responsables, la Mutuelle UMC apporte des informations concrètes et précises à ses adhérents et prospects.

Cet accompagnement s'est traduit par la conception de différents outils et supports :

- Une vidéo simple et claire a été mise à disposition sur le site internet. Elle présente de façon ludique et synthétique les nouvelles réformes.
- Pour accompagner cette video, une brochure détaillée a également été conçue et diffusée.



Fonctionnement interne :

Déploiement du dispositif de maîtrise des risques :

La Mutuelle UMC a conduit le projet stratégique « VisioRisk » en vue de préparer l'entrée en vigueur de la directive 2009/138/CE, dite « Solvabilité II ». Cette directive est centrée autour de trois piliers : exigences quantitatives (renforcement des exigences en termes de capitaux requis en couverture des engagements), exigences qualitatives (gouvernance des risques), exigences de transparence (reporting quantitatifs et rapports prudentiels).

La préparation à cette directive a été anticipée dans le cadre de ce projet, conduit de juin 2014 à décembre 2015, avec différentes réalisations :

- **Sur le plan des exigences quantitatives**, la mutuelle a internalisé le calcul des exigences de fonds propres en couverture des engagements. Cela s'est traduit par l'internalisation d'un outil quantitatif permettant de réaliser les états réglementaires attendus par l'ACPR.
- **Sur le plan des exigences qualitatives**, la mutuelle a mis en place différents éléments devant lui permettre de renforcer la sécurisation de ses activités. Cela a donné lieu à la mise en place de politiques écrites en matière de gouvernance.

La mutuelle a également procédé à la nomination de ses deux dirigeants effectifs auprès de l'autorité de contrôle, respectivement Jean-Claude Frey, Président du Conseil d'Administration et Frédéric Bernard, Directeur Général.

Elle a par ailleurs défini différentes fonctions clés dans le cadre de ce dispositif et désigné des responsables de fonctions : une fonction actuariat, une fonction de gestion des risques, une fonction de vérification de la conformité et une fonction d'audit interne.

Un comité des risques rassemblant ces fonctions a vocation à se tenir en 2016.

Une organisation a également été mise en place autour d'une filière de référents maîtrise des risques. Sur chaque direction, des référents ont été désignés, avec validation du Comité de Direction, en vue de décliner le dispositif de maîtrise des risques de manière globale et partagée sur les principaux processus de la mutuelle (processus de pilotage, processus support, processus de réalisation). La filière compte une trentaine de référents.

Dans le cadre de ce projet, des processus ont été définis et permettent de structurer le dispositif de maîtrise des risques sur le plan opérationnel. La définition et la mise en oeuvre de ces processus permet également de formaliser le passage d'un fonctionnement en mode projet (la conception et la mise en place du dispositif dans le cadre du projet VisioRisk) à un fonctionnement en mode processus (étapes récurrentes et fonctionnement inscrits dans l'organisation avec un objectif d'amélioration continue). Cela concerne notamment les processus de cartographie des risques opérationnels, de gestion des incidents et de contrôle permanent. Le déploiement de ces processus est renforcé par la mise en oeuvre d'un système d'information de gestion des risques (SIGR) dédié à ces trois activités à compter de fin 2015.

- **Concernant les exigences de reportings dans le cadre de Solvabilité II**, la Mutuelle UMC a répondu en 2015 aux différents exercices préparatoires de remises d'éléments prudentiels et réglementaires (états quantitatifs, rapport sur l'évaluation interne des risques et de la solvabilité, rapport narratif au superviseur sur le pilotage de l'activité). Dans la continuité de ces exercices préparatoires, la Mutuelle UMC poursuivra la remise de ces éléments conformément à la directive et à sa politique de reporting.

Projets informatiques réalisés :

Les principaux projets informatiques pour l'année 2015 ont été les suivants :

- Le projet de transformation du système d'information de la Mutuelle UMC suit son cours, mobilisant de nombreuses équipes internes, des prestataires et des sous-traitants. La date de bascule a été prévue au 04/07/2016.
- Un portail internet a été déployé afin de permettre aux partenaires courtiers de la mutuelle de saisir leurs affaires nouvelles en ligne et fluidifier ainsi leurs saisies.
- Un nouvel outil consolide maintenant un éventail d'indicateurs couvrant l'ensemble des directions de la mutuelle, facilitant ainsi la remontée d'information tant au niveau des Directions qu'au niveau du Conseil d'administration.
- La réforme des contrats santé responsable a été l'occasion de réviser les planches de garanties et les taux de cotisations associés de la gamme de produits de la mutuelle.



Principaux projets réalisés en matière de ressources humaines :

• Nouveaux dispositifs en matière d'épargne salariale

Dans le prolongement de l'accord relatif à l'aménagement du temps de travail, la Mutuelle UMC a engagé des négociations avec les partenaires sociaux pour faire évoluer les dispositifs d'épargne salariale existants Plan d'Épargne Entreprise (PEE) et article 83 et mettre en place un Plan d'Épargne Retraite Collective (PERCO).

• Poursuite de la 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 refonte du référentiel emplois enrichi d'un volet compétences pour la famille de métiers management.

En déclinaison de la professionnalisation RH des managers, dispositif de formation suivi fin 2014 par l'ensemble des managers, ces travaux ont été conduits de manière participative avec des représentants des différentes directions métiers pour répondre au mieux aux besoins de la Mutuelle et faciliter l'appropriation de l'outil au quotidien.

Dans le cadre du projet de migration du système d'information, une analyse des impacts et des besoins en matière d'organisation et d'emplois a été conduite pour permettre d'anticiper et d'accompagner ces évolutions.

Un plan de formation ambitieux a été déployé en accompagnement des évolutions réglementaires et projets d'entreprise : ANI, Solvabilité II, projet SI.

La réforme sur la formation professionnelle a fait l'objet d'une communication à destination des IRP, des managers et salariés pour décliner à tous niveaux les nouveaux dispositifs (compte personnel de formation, entretien de conseil en évolution professionnelle, entretien professionnel).

• Déploiement de Solvabilité II

Conformément aux obligations réglementaires, des politiques écrites en matière de rémunération et compétences et honorabilité ont été élaborées, ainsi qu'un plan de formation à destination des administrateurs.

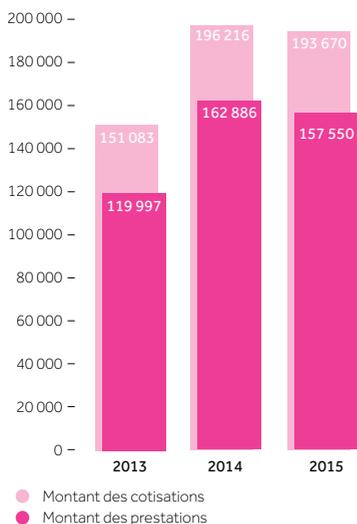


• CHIFFRES-CLES :

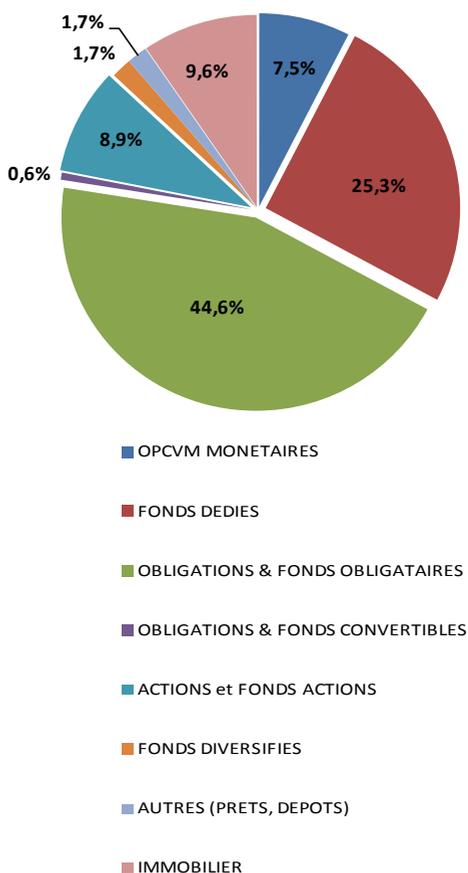
455 674 bénéficiaires
+21,32 % par rapport à 2014

286 967 adhérents
+31,9 % par rapport à 2014

Prestations et cotisations (brut en k€)

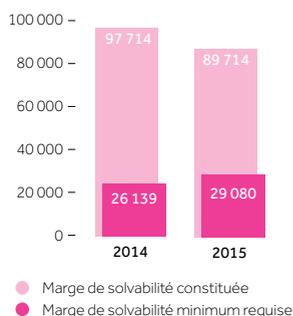


Répartition des placements au 31/12/2015



Montant total des placements au 31/12/2015 en valeur nette comptable : 102 636 k€

Marge de solvabilité (en k€)



• RAPPORT FINANCIER DU GROUPE UMC :

Compte de résultat simplifié
au 31 décembre 2015 :

(en Keuros)

	2015				2014
	Activités Assurance NON-VIE	Activités Assurance VIE	Autres activités	Total	Total
PRODUITS D'EXPLOITATION					
COTISATIONS	186 720	6 763	0	193 483	196 021
CHIFFRE D'AFFAIRES OU PRODUITS DES AUTRES ACTIVITÉS	0	0	3 411	3 411	3 897
AUTRES PRODUITS D'EXPLOITATION	3 129	0	352	3 481	1 927
PRODUITS FINANCIERS NETS DE CHARGES	2 378	675	0	3 053	3 097
TOTAL DES PRODUITS D'EXPLOITATION COURANTS	192 226	7 438	3 763	203 427	204 943
CHARGES DES PRESTATIONS D'ASSURANCE	- 161 690	- 5 714	0	-167 404	-168 131
CHARGES OU PRODUITS DES CESSIONS EN REASSURANCE	7 528	-2 349	0	5 179	5 664
CHARGES DES AUTRES ACTIVITÉS	0	0	-1 530	- 1 530	-1 448
CHARGES DE GESTION	-44 966	-5 951	-3 187	- 54 104	-49 890
TOTAL DES CHARGES D'EXPLOITATION COURANTES	-199 127	-14 014	-4 717	-217 858	-213 806
RÉSULTAT D'EXPLOITATION COURANTE	-6 901	-6 575	-954	- 14 431	-8 863
AUTRES PRODUITS NETS	0	0	57	57	74
RESULTAT EXCEPTIONNEL	0	0	-812	- 812	-9
IMPOTS SUR LES RESULTATS	0	0	-2	-2	-909
RÉSULTAT NET DE L'ENSEMBLE CONSOLIDÉ	-6 901	-6 575	-1 712	- 15 188	-9 706

Le compte de résultat combiné est essentiellement composé par celui de la Mutuelle UMC et celui de l'UMC Social. Les prestations d'assurance comprennent les frais de liquidation des prestations. Le poste « charges des autres activités » dans la colonne « autres activités » comprend les actions sociales et les comptes non techniques assurantiels (hors financier).

Malgré le développement, les cotisations brutes de réassurance diminuent car nous avons stoppé le développement du courtage individuel en santé. Dans l'objectif de la maîtrise de nos marges et afin de s'orienter vers des marchés porteurs en termes de marge, une rationalisation du portefeuille est visée (portefeuille plus équilibrés et plus rentables).

On note une marge technique stable et devant s'améliorer en 2016 suite aux opérations effectuées en termes de calibrage des provisions.

- **Les variations de provisions** s'expliquent par la remise à niveau des stocks de prestations, revenus au délai normal et habituel, effet du retard 2013.

Le P/C net se dégrade en raison de la chute du portefeuille en santé individuelle courtée et de l'absence de réassurance du courtage collectif. Il devrait cependant connaître un redressement significatif en 2016 au regard des mesures décrites plus en avant (nettoyage du portefeuille notamment).

Concernant les commissions de gestion, la chute du portefeuille en courtage individuel diminue les indemnités de gestion reçues par les réassureurs.

L'arrêt de la réassurance nous fait supporter l'intégralité des indemnités de gestion liées au courtage collectif.

Concernant les charges de gestion, l'augmentation est expliquée pour un million d'euros par les frais généraux de la Mutuelle Dijonnaise absorbée comptablement rétroactivement au 1^{er} janvier 2015, auxquels s'ajoutent les coûts informatiques dont le montant est amorti sur la ligne produit technique / indemnités de gestion.

La mutuelle perd également 800 K€ d'indemnités de gestion de coassurance/réassurance avec Mutex.

L'ensemble de ces éléments conduit à constater un résultat d'exploitation et un résultat de gestion qui s'accroît d'un déficit à hauteur de 4,9 millions.

L'augmentation des charges de gestion interne s'explique par la redevance liée au Projet Starweb, à une augmentation des coûts externes associés au projet ainsi qu'à d'autres postes de dépenses.

L'augmentation des charges financières s'explique par le passage en perte du prêt à l'Union Territoriale Mutualité Ile-de-France (abandon de créance détenu sur l'UTMIF), impératif pour maintenir les emplois de cette structure.

Le budget action sociale est en augmentation et est lié à l'intégration des coûts action sociale de la Mutuelle Dijonnaise.

Pour l'UMC Social :

Le résultat net « consolidé » de l'UMC SOCIAL pour les 12 mois de l'année 2015 présente un déficit de 494 K€ auquel il faut soustraire la reprise de l'excédent antérieur de 300 K€ du SSIAD. Ce résultat est consécutif d'une diminution de la fréquentation des centres d'optique et d'audition, liée en partie à une concurrence de plus en plus forte, une diminution des marges par rapport aux réseaux de soins avec une croissance négative du marché de l'optique au niveau national. Ce qui ramène à un déficit 194 K€, généré essentiellement par les centres d'optique et d'audition.

Les Centres Mutualistes d'Audition enregistrent un résultat net 2015 négatif de 70 K€, pour un résultat positif en 2014 de 9 K€, soit une baisse de -79 K€ : -61 K€ pour le CMA Cachanet -16 K€ pour l'établissement de Paris. Il est à noter qu'un poste d'audioprothésiste à temps partiel est resté vacant 8 mois par défaut de recrutement (le marché des audioprothésistes étant extrêmement tendu).

L'activité Prévention enregistre un excédent de 9 K€ en 2015 contre 26 K€ en 2014. Avec des dotations de fonctionnement en hausse de 12 K€, des charges de gestion nettes à + 39 K€, un résultat financier/exceptionnel de -4 K€, et l'inscription au bilan 2015 d'une variation positive globale de 14 K€ ; +3 K€ « ressources non utilisées » et +11 K€ « engagement à réaliser », le résultat net, entre 2014 et 2015, est de -17 K€.

Il est rappelé que l'UMC SOCIAL regroupe six établissements pour quatre activités distinctes dont deux n'ont pas vocation à générer un résultat annuel : le SSIAD et l'activité Prévention.

Le service de soins infirmiers a conforté son activité en maintenant un taux d'occupation global à 98% sur l'année 2015, avec une gestion rigoureuse. Il enregistre un résultat déficitaire de 268 K€ pour un excédent de 33 K€ en 2014, soit une baisse de -301 K€ (sous réserve d'acceptation de l'ARS). Ceci est dû à la reprise de l'excédent antérieur de 300 897 K€).

Bilan simplifié du Groupe UMC au 31 décembre 2015 :

(en milliers d'euros)

ACTIF			PASSIF		
	31/12/2015	31/12/2014		31/12/2015	31/12/2014
Actifs Incorporels	3 424	962	Fonds Mutualistes et Réserves	89 714	97 714
Placements	102 636	105 066	Provisions Techniques Brutes	33 481	28 926
Prov.Tech. Cédées	6 867	7 752	Provisions pour Risques et Charges	2073	1 084
Créances Assurances	66 453	69 048	Dettes pour Dépôts Espèces Reçues	187	230
Autres Actifs	3 219	6 216	Autres dettes	60 839	64 816
Comptes de Régularisation-Actif	4 097	4 096	Comptes de régularisation-Passif	402	371
TOTAL	186 697	193 140	TOTAL	186 697	193 140

À l'actif, les principales variations du bilan en baisse de 6,4 millions proviennent essentiellement de la baisse des placements et de nos comptes courants bancaires pour assurer les besoins de trésorerie de la Mutuelle UMC. La baisse des autres actifs corporels par le biais des amortissements étant compensée par l'augmentation des actifs incorporels et la mise en oeuvre du projet Starweb. La diminution des postes de créances à l'actif se retrouve au passif par celle des autres dettes avec un système d'effet miroir dans la gestion assurantielle.

Au passif, la baisse s'explique par l'augmentation du solde des provisions techniques pour 4,5 millions et de la provision sur les négociations en cours dans le cadre de la gestion du courtage individuel H-Ré/ADP/Akélos pour un montant de 977 K€. Outre la baisse des autres dettes, le pied de bilan est fortement impacté pour 8 millions d'euros par la baisse des fonds propres de la mutuelle.

La variation des fonds propres s'expliquant par l'absorption du résultat de l'année à hauteur de - 14,9 millions d'euros compensée par l'intégration de la Dijonnaise et un apport en capital de 6,9 millions d'euros.

ÉVOLUTIONS ET PERSPECTIVES D'AVENIR

Pôle Mutualiste sous forme d'une Union de Groupe Mutualiste (UGM) en 2016 avec la SGAM KLESIA Assurances

L'Assemblée Générale de la Mutuelle UMC du 25 juin 2015 a approuvé la proposition de son Conseil d'Administration de créer, conjointement avec la SGAM KLESIA Assurance, une Union de Groupe Mutualiste (UGM) relevant de l'article L.11-4-1 du Code de la Mutualité, chargée de faciliter et développer, en les coordonnant, les activités de ses membres, qui demeureront, pour chacun d'eux, directement responsables de la garantie de leurs engagements.

A l'issue d'une période de négociations exclusives commencée en juin 2015, l'Assemblée Générale de la Mutuelle UMC a entériné le protocole de rapprochement avec KLESIA en janvier 2016.

Partageant les mêmes valeurs et réunies autour de la même vision des évolutions de la protection sociale, les gouvernances politiques et les directions du Groupe KLESIA et de la Mutuelle UMC, souhaitent développer des synergies communes pour une satisfaction des adhérents sans cesse améliorée.

Dans ce cadre, un pôle mutualiste va être constitué au sein de KLESIA. Il prendra la forme d'une UGM (Union de Groupe Mutualiste) dont la Mutuelle UMC sera la tête de pont. Ce pôle aura pour vocation d'accueillir de nouvelles mutuelles.

Par ailleurs, la Mutuelle UMC, très présente dans l'économie sociale et solidaire, aura à coeur de continuer à développer ce secteur au sein de KLESIA.

Il sera proposé à l'Assemblée Générale de la Mutuelle UMC d'adhérer, dès 2016, à la SGAM KLESIA ASSURANCES, groupe prudentiel, et participera aux instances des différentes structures du Groupe KLESIA.



Le Projet Starweb

La Mutuelle UMC a défini un projet stratégique de migration de ses systèmes d'information de gestion vers la suite progicielle « Starweb » (distribuée par le CIMUT).

Ce projet stratégique a été initié en 2014. La migration sera effective le 4 juillet 2016.

Sur l'exercice 2015, le projet était centré sur la définition des besoins et la mise en oeuvre de solutions y répondant. Ce dernier est découpé en 15 chantiers et mobilise une trentaine de collaborateurs à temps plein. L'ensemble des produits est paramétré dans l'outil Starweb et plus de 150 collaborateurs sont à former sur l'outil dans le cadre de ce projet.

La gouvernance du projet et son pilotage ont été renforcés en juillet 2015.

Le changement de système de gestion a pour objectif de :

- permettre une optimisation des processus de gestion ainsi qu'une mise à disposition des équipes de gestion d'outils plus performants,
- accroître la qualité de service,
- couvrir de nouveaux besoins fonctionnels et intégrer des volumes d'activité plus importants,
- générer des gains de productivité,
- s'adapter plus rapidement à la conformité réglementaire.

Cette migration s'accompagne d'une réorganisation sur les périmètres Direction des Opérations (DOP) et Direction des Systèmes d'Information et Organisation (DSIO).



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



Pascal SAMSON
*Directeur des Systèmes d'Information
et Organisation*



Olivier CHAPUIS
Directeur financier



Régis COURMONT
Directeur de l'UMC Social



Jean-Jacques HIROUX
Directeur commercial



Jean-christophe HUYGHE
Directeur technique et des risques



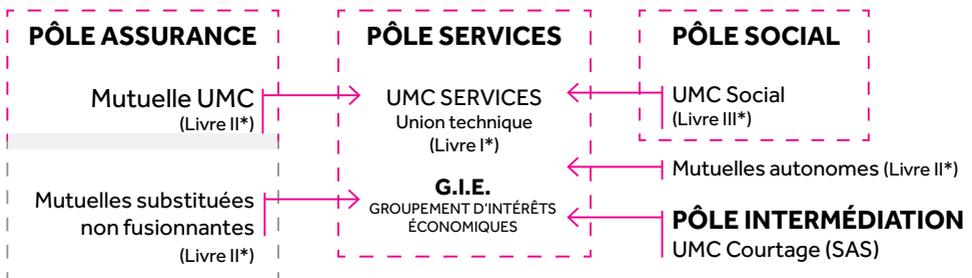
Valérie VENANT
Directrice des Opérations

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.

- 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

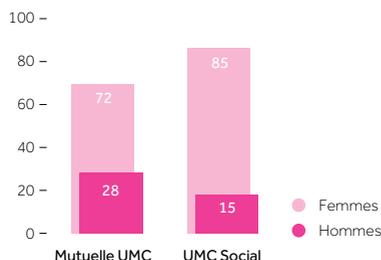
RESSOURCES HUMAINES

• Chiffres-clés au 31/12/2015 :

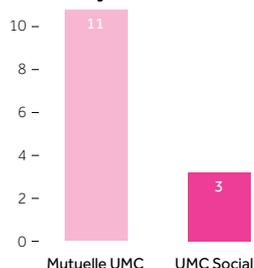
Nombre de salariés : **322**

dont nombre de CDD : 12,81 (en équivalent temps plein)

Répartition hommes / femmes (en %)



Ancienneté moyenne (en années)



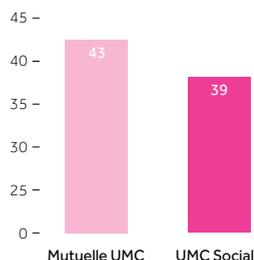
• Humaine et socialement responsable :

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 ses formes dans le cadre du dispositif de formation de professionnalisation RH des managers.

Age moyen des salariés



La Mutuelle UMC, partenaire du prix du roman d'entreprise et du travail 2015 :

Comme chaque année, la Mutuelle UMC a eu l'honneur de remettre le Prix du roman d'entreprise et du travail, aux côtés de François Rebsamen, 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 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 2015 est Jean-Paul Didierlaurent, auteur de l'ouvrage « Le lecteur de 6h27 » (Editions Au diable Vauvert). Il raconte le récit d'un employé discret travaillant au service d'une redoutable broyeuse de livres invendus. Il mène une existence maussade mais chaque matin en allant travailler, il lit aux passagers du RER de 6 h 27, les feuillets sauvés la veille des dents de fer de la machine.



Collaborateurs Mutuelle UMC :



Valérie Venant,

Directrice des Opérations à la Mutuelle UMC,
Noisy-le-Grand (93160)

« Durant mes quinze années de conseil, entre des missions d'organisation de back offices, actuarielles et d'intégration de progiciels chez différents acteurs de l'assurance, mes deux missions à la Mutuelle UMC ont été marquantes de part l'implication, la disponibilité des équipes métier et projet, pour faire avancer les différents sujets tout en préservant les valeurs mutualistes.

Etant une femme d'action et toujours à la recherche de nouveaux challenges alliant métier et management d'équipes ou de projet, quand Frédéric Bernard m'a proposé la Direction des Opérations, j'ai accepté avec enthousiasme.

Beaucoup de projets ont impacté la DOP en 2015 (ex : Visiorisk, convergence des gammes individuelle et collective, ...) mais le projet Numéro 1 reste le projet Starweb. Ce nouveau système va monter en valeur à la fois le métier Santé et Prévoyance et les équipes, en optimisant les processus de gestion afin de gagner en performance et en qualité de service vis à vis de nos adhérents.

Starweb va aussi nous apporter plus de communication et de transversalité entre les différents métiers de la Mutuelle et de nos partenaires.

Ce type de projet est 'très clairement' une aventure humaine et d'équipe. Je suis sûre que, vu la mobilisation et la compétence métier de mes équipes, nous allons réussir et relever le défi de la transformation de la direction. »



Pascal Samson,

Directeur des Systèmes d'Information et Organisation à la Mutuelle UMC,
La Garenne-Colombes (92250)

« J'ai rencontré la Mutuelle UMC, il y a quelques années lors du lancement des premiers packs Santé. Ceux-ci ont alors permis à la Mutuelle de gagner des prix en innovation, amplement mérités.

J'ai gardé cette démarche en mémoire et dès lors, je ne pouvais refuser le double challenge du projet Starweb et du poste de DSI.

Starweb est un programme éminemment stratégique.

Il est l'occasion pour la Mutuelle UMC de disposer d'un nouveau Système d'Information performant, en phase avec le marché et qui permettra d'améliorer la qualité de service vis-à-vis de ses adhérents.

L'ensemble des Directions de la mutuelle est concerné parce que la panoplie des outils disponibles fournis par

l'éditeur CIMUT répond aux besoins de l'ensemble des métiers. Initié en 2014, le programme deviendra concret pour ses futurs utilisateurs lors de sa bascule, qui interviendra le 4 juillet 2016.

Travailler au sein de la DSI est l'occasion de se confronter à des personnes d'horizons très variés, ce qui permet de s'appuyer sur une palette de compétences très étendue, qui peut être aussi bien très technique que fonctionnelle. J'ai aussi été très favorablement impressionné par l'esprit de solidarité qui règne au sein de la Direction. Dès que nécessaire, ses membres savent apporter leur contribution à la hauteur des nombreux objectifs attendus, au-delà de leur périmètre habituel.

C'est aussi une des raisons pour lesquelles, la nouvelle organisation qui sera mise en place sera incontestablement une réussite et d'une haute valeur ajoutée pour la Mutuelle UMC. »



Sylvie Cugnot, 57 ans

**Gestionnaire Préstations santé
à la Mutuelle UMC,**
Rueil-Malmaison (92500)

« Je suis entrée le 17 mai 1982 à l'UMSC, ancien nom de la Mutuelle UMC.

J'ai commencé au service décomptes derrière un guichet au 37 rue Saint-Sabin.

Après de multiples mutations et déménagements j'ai évolué en tant qu'opératrice de saisie des prestations (factures et décomptes Sécurité sociale).

Aujourd'hui, je suis gestionnaire prestations, je fais des devis

dentaires, factures, décomptes, traitements NOEMIE et je m'occupe des courriers types aux adhérents.

Je suis sourde de naissance et la mutuelle a su m'accompagner dans ces évolutions de postes.

Dans mon équipe, l'ambiance est excellente, il y a toujours un sourire. La prise en compte du handicap dans l'entreprise est parfaitement gérée. J'ai toujours, pour les réunions, les formations, des interprètes qui me traduisent en langue des signes.

J'ai bientôt 57 ans et serai normalement à la retraite à partir du 1^{er} septembre 2017, après un beau parcours dans l'entreprise. »

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 au plus 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 2015) :

Bureau



M. Jean-Claude **FREY**
(Président)



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



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



M. Djamel **SOUAMI**
(Trésorier)



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



M. Michel **GALLANT**
(Secrétaire)



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

Mme Caroline **BÉGUÉ**

M. Jean-Marie **CUMY**

M. Jean-Louis **DEL COURT**

Mme Christine **DUFRESNOY**

M. Pierre **HOURCADE**

Mme Catherine **LANGEVIN**

Mme Aline **LATREICHE**

M. Jean-Marc **LECLERCQ**

M. Pierre **LEFEUVRE**

M. Pierre **LE MOULLEC**

Mme Odile **LUCAS**

M. Jean-Michel **NICOL**

M. Jean-Claude **NICOULEAUD**

M. Jean-Claude **PARRO**

M. Jean-Claude **QUIVRIN**

M. Albin **RICHAUD**

M. Guy **TAUZIN**

M. Christian **ZILIANI**

- **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 2015, 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 administrateur à la Mutuelle UMC :



Albin RICHAUD
Administrateur de la Mutuelle UMC,
(Lyon 69008)

« Outilleur mouliste et matricier, responsable, jeunesse ouvrière chrétienne pour l'amitié, le partage et les rencontres.

J'ai oeuvré pour la fusion et le regroupement de mutuelles dans la région au sein de notre Union Mutualiste de Prévoyance.

A la suite des ennuis de santé d'un proche, j'ai pu constater, dans le milieu médical et hospitalier, des carences et une certaine injustice. C'est le point de départ de ma vocation de Mutualiste en 1978. Ainsi, pendant 38 ans de bénévolat, j'ai pu occuper les postes suivants :

- Secrétaire, trésorier et Président de la Mutuelle du Sud Lyonnais,
- Administrateur, puis trésorier général à la Mutuelle du Rhône, deux mandats de trois ans,
- Administrateur et trésorier adjoint aux réseaux santé Mutualiste du Rhône.

En novembre 2012, l'Union Mutualiste de Prévoyance comprenait quatre mutuelles. Président d'une des Mutuelles (la mutuelle du Sud Lyonnais), je participe à la fusion avec la Mutuelle UMC, pour laquelle je suis actuellement administrateur.

Les idées, la réflexion et le dialogue sont pris en considération dans ce groupe et le devoir du mutualiste semble s'accomplir pour le bien et la solidarité humaine. »

Témoignage de Khédie Boehm, Première Vice Présidente et Administratrice à la Mutuelle UMC,



Khédie BOEHM

Première Vice Présidente de la Mutuelle UMC

Paris (75012)

« J'ai intégré le Groupe UMC en 2009, tout d'abord, en qualité de déléguée, par le biais de la mutuelle Saint-Anne, qui assurait la complémentaire santé des salariés de la Croix-Rouge française ; organisation dans laquelle je suis moi-même salariée. Cet engagement personnel s'inscrivait tout naturellement dans la continuité de mon choix de travailler dans l'environnement de l'économie sociale et solidaire.

Je me sens très impliquée par le sujet de la protection sociale et suis très sensible à l'économie de la santé, tant sur le plan individuel, familial qu'à l'échelle de notre pays.

Pour donner tout son sens à mon engagement dans cette économie et à mon rôle au sein de la Mutuelle UMC, en qualité d'Administratrice je me suis intéressée à son fonctionnement, sa gouvernance et à la politique générale de cet environnement économique.

Pour cela, j'ai suivi régulièrement des formations spécifiques à l'environnement mutualiste.

La réglementation donne plus de responsabilité aux membres du conseil et impose un programme de formation adapté. L'honorabilité, les compétences et l'expérience sont désormais les critères auxquels doivent répondre les Administrateurs.

En effet, chaque Administrateur doit, au moment où il entre en fonction, avoir pris connaissance des obligations générales et particulières de sa charge. Il doit notamment avoir pris connaissance des textes légaux et réglementaires relatifs au fonctionnement des mutuelles et au rôle des Administrateurs, des statuts et du règlement intérieur de la mutuelle et de tout complément ou modification qui leurs seraient apportés ultérieurement.

Pour ce faire, la mutuelle met à disposition de tout Administrateur « le guide de l'Administrateur » édité par la Fédération Nationale de la Mutualité Française

et propose toute formation pouvant l'aider dans l'exercice de sa mission.

C'est pourquoi je me suis engagée à mettre à jour les connaissances pour améliorer mes compétences. La Mutuelle UMC a mis à ma disposition, les formations utiles pour le bon exercice de ma mission.

La nécessité d'une formation spécifique est renforcée par le code de la mutualité qui dispose dans son article L.114-25 que : « les mutuelles, unions et fédérations proposent à leurs Administrateurs, un programme de formation à la gestion ».

C'est ainsi, que pour compléter ma formation d'Administrateur, j'ai suivi durant l'année 2015-2016, la formation DURM (Diplôme Universitaire de Responsable Mutualiste). Cette formation universitaire polyvalente et de haut niveau, à destination des responsables des mutuelles et des salariés, s'est déroulée à Paris 1 (Panthéon-Sorbonne). Elle a représenté 343 heures d'enseignement comprenant un séminaire d'intégration, des conférences de praticiens du contrôle de gestion, le droit de la Sécurité sociale, le droit de la protection sociale complémentaire, les principes économiques, l'actuariat, le droit du travail, la gestion des relations humaines, la communication, la comptabilité, l'économie de la santé, l'histoire de la mutualité et l'étude de cas pratiques.

L'univers des mutuelles est en pleine mutation ce qui nécessite des savoir-faire accrus de la part de leurs responsables et de leurs dirigeants, notamment au moment où la directive Solvabilité 2 fait de la formation un enjeu important.

Je suis très heureuse d'avoir suivi ce cursus qui me donne ainsi, toute légitimité pour assurer mon rôle d'Administratrice et de prétendre répondre aux questions de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR). »





Philippe Hédin
Président de l'UMC Social

MESSAGE DU PRÉSIDENT DE L'UMC SOCIAL

En 2015, l'UMC Social a poursuivi son développement avec détermination et la volonté de toujours répondre au mieux aux besoins de chacun.

Cela s'est traduit par :

- La mise en place de la télégestion par smartphone, facilitant le quotidien des personnels soignants du SSIAD ;
- Un séjour vacances pour les personnes accompagnées ;
- La certification qualité obtenue par les centres d'optique et les renouvellements d'agrément aux réseaux de soins, illustrant la qualité de prise en charge de nos clients malgré une concurrence accrue.

N'oublions pas nos actions de prévention qui se développent et se diversifient tout particulièrement en Province.

Et bien d'autres encore ...

Cela n'a pas été sans difficultés.

Quand la réalité économique nous contraint, quand le vivre ensemble est menacé, nous essayons de maintenir le cap. Avec les partenaires, les familles (aidés/aidants-proches) et les salariés, nous nous unissons pour dépasser les obstacles et construire du lien et de la Solidarité, en affirmant concrètement notre exigence et nos valeurs jour après jour.

2016 sera marqué par des temps forts et nous poursuivrons nos implications auprès de tous dans le respect de nos valeurs et principes.

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

302

personnes accompagnées
en 2015

BILAN DES ACTIVITÉS EXISTANTES

Le Service de Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD) :

Le SSIAD UMC Social a conforté son activité en maintenant un taux d'occupation à 98% sur l'année 2015 et a développé différents projets visant à enrichir l'offre d'accompagnement des personnes.

L'activité globale réalisée en 2015 est de 93 %, se décomposant ainsi :

- **100 % concernant** les personnes âgées de **plus de 60 ans** ;
- **76 %** pour les personnes en **situation de handicap** ou atteints d'une maladie chronique invalidante ;
- **94 %** pour l'**Equipe Spécialisée Alzheimer**.

Le nombre total de personnes accompagnées est en augmentation : **302 personnes** en 2015 contre 298 personnes en 2014, dont 6 nouvelles demandes de personnes âgées de moins de 60 ans.

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

Le SSIAD UMC Social : les projets mis en oeuvre en 2015

La mise en place de la télégestion : L'application de télégestion sur « smartphone » permet à chaque intervenant d'avoir accès au logiciel métier par une connexion internet. Les soignants disposant d'un téléphone professionnel enregistrent leurs temps d'interventions au domicile, les soins effectués et assurent des transmissions en direct.

Un Séjour vacances organisé en collaboration avec les structures de Passerelles Domicile et l'EHPAD Bastille. Neuf personnes accompagnées par ces différentes structures, atteints de troubles cognitifs diagnostiqués ou non et huit salariés ont séjourné dans un gîte situé dans le Cher. Ce séjour était axé sur des activités en lien avec les 5 sens.

« La cuisine est dans l'assiette »

Il s'agissait d'utiliser la cuisine comme vecteur pour l'approche des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer et préserver leur autonomie. Co-animé par une formatrice et la psychomotricienne de l'ESA, ce projet a eu pour but de former 18 aides à domicile, à cuisiner avec des personnes atteintes de troubles cognitifs, en fonction de leur culture culinaire.

« Remu-Méninges entre voisins »

A partir du constat de la difficulté pour les aidants de se déplacer et le souhait de participer à des ateliers mémoires à domicile, la psychologue du service a construit un atelier collectif. L'objectif de cet atelier (10 séances d'une heure) est de permettre aux aidants des personnes accompagnées de s'accorder des temps de détente et de répit en dehors de leur domicile, de créer des rencontres et de développer un sentiment d'appartenance au groupe grâce à l'émulation.

Les Centres d'« Audition mutualiste » :

L'événement majeur de l'année 2015 reste la certification qualité, obtenue par les centres d'optique, démarche qui a permis de renforcer la qualité de prise en charge des clients.

Les centres d'optique et d'audition ont aussi renouvelé les agréments des différents réseaux de soins. Il est à noter cependant une diminution de la fréquentation sur ce secteur d'activité en raison d'une concurrence de plus en plus forte, du recours aux commandes sur les sites, d'une ouverture des réseaux de soins...

L'activité des centres d'audition a diminué en 2015 en raison de la vacance d'un poste d'audioprothésiste, et des difficultés de recrutement.



LES ACTIVITÉS DE PRÉVENTION :

Les activités de prévention destinées aux adhérents âgés de 65 ans et plus ont été déployées dans les villes Bordeaux, Lyon, Marseille et Paris, elles sont également proposées à d'autres adhérents de mutuelles partenaires. Cette organisation permet d'augmenter le taux d'occupation, de développer en province et créer des synergies intéressantes entre les acteurs. Ainsi en 2016, un atelier « Alimentation pour les seniors » devrait être créé.

- **Ateliers Équilibre en bleu** : différents exercices visant à renforcer le tonus musculaire, l'équilibre et prévenir les chutes ;
- **Ateliers Mémoires Actives** : au terme d'un cycle de 12 séances, ils permettent aux personnes d'acquérir des techniques mnésiques pour faciliter le quotidien et conserver un esprit vif.

E-P-I - Evaluation Prévention Information :

La prestation E-P-I a été proposée aux adhérents âgés de plus de 70 ans résidant dans les départements 75-13-14-21-51-70-77 où la prestation est assurée par des associations partenaires. En 2015, 129 évaluations au domicile ont été réalisées, soit un taux de réalisation est de 1,6 %.

La recherche de nouveaux partenaires sur d'autres départements est en cours.

Actions destinées aux salariés :

Plusieurs actions ont été proposées aux salariés sur la thématique des troubles musculo-squelettiques, à savoir des séances d'ostéopathie préventive et un atelier « Etirements-Relaxation – Renforcement musculaire ».



PASSERELLES DOMICILE

(GROUPEMENT DE COOPÉRATION SOCIALE ET MEDICO-SOCIALE) :

En 2015, Passerelles Domicile a poursuivi son développement dans la mise en œuvre de réponses nouvelles pour les personnes en perte d'autonomie vivant à domicile.



Ces réponses sont élaborées à partir du constat fait par les professionnels de terrain, un des axes forts de l'année 2015 a été l'accès aux soins. Ainsi, un projet initié en 2014 sur l'accès aux soins des personnes isolées, a été poursuivi grâce à l'obtention de financements émanant de Fondation : plus de 150 personnes ont été accompagnées dans leur parcours de soins,

- Un projet sur la prévention de la dénutrition des personnes âgées a été élaboré grâce au financement de l'ARS Ile de France, en collaboration avec des diététiciennes ;
- Une expérimentation de la sophrologie dans le traitement de la douleur chronique auprès de patients ;
- Un livret d'information sur la fin de vie destiné aux personnes et aux professionnels.

Par ailleurs, les actions de soutien aux aidants ont continué au travers un Café des Aidants et un atelier sur les gestes d'urgence et techniques de mobilisation.

Enfin, la mutualisation du travail sur la qualité a été renforcée par le travail en transversal de la chargée de mission : événements indésirables, livret d'accueil, préparation des audits, la création d'un groupe d'analyse des pratiques pour les encadrants...

PERSPECTIVES DE L'UMC SOCIAL

En 2016, le SSIAD devra finaliser son nouveau projet de service en s'appuyant sur les résultats de son évaluation externe et travailler sur ses pratiques en intégrant la télégestion.

Les activités d'optique et d'audition veilleront

- à maintenir la dynamique d'amélioration continue de la qualité ;
- à obtenir le renouvellement des référencements des réseaux de soins et
- à mener des actions visant à augmenter la fréquentation des centres.

Côté prévention, l'UMC Social poursuivra ses ateliers de prévention destinés aux adhérents et devrait développer des actions en entreprise.





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

