

## Le Groupe VYV en actions

L'ensemble des collaborateurs et des entités du Groupe VYV sont chaque jour mobilisés pour participer à la lutte contre le Covid19. Pour présenter leur travail et leur engagement, voici quelques exemples concrets d'actions menées dans les territoires.

### Des actions dans nos organisations, pour que le confinement n'impacte pas la qualité de service

#### Télétravail

Les entités du groupe se sont organisées, dès la première semaine de confinement, pour garantir la continuité de leurs activités tout en assurant la sécurité de leurs collaborateurs. Partout où cela était possible, le télétravail a été généralisé.

- **Harmonie Mutuelle** a relevé le défi de passer, en 5 jours ouvrés, de 2700 à 4700 salariés en capacité de télétravailler (déploiement généralisé du télétravail le 21 mars).
- **MGEN** a mis en place du télétravail pour la quasi-totalité des salariés du secteur assurantiel, de la DSI et des fonctions support (hors permanences techniques) (hors secteur sanitaire et social). Grâce à la mobilisation de près de 200 personnes, des métiers et de la Direction des Systèmes d'Information, plus de 1300 collaborateurs ont été équipés de solutions informatiques afin de maintenir notre mission de service public et de continuer à accompagner les adhérents tout en assurant la sécurité des collaborateurs.
- A la **MNT**, la mise en place du télétravail pour l'ensemble des salariés s'est organisée en 3 jours à partir du 17 mars, dans le cadre du dispositif de télétravail généralisé prévu dans l'accord d'entreprise en réponse aux situations exceptionnelles. Dès le début de la crise, les activités ont été priorisées autour de l'accueil téléphonique et du maintien du paiement des prestations en santé et prévoyance. Seuls les salariés dont l'activité est indispensable au traitement du courrier des adhérents ont été maintenus sur site, dans des conditions sanitaires maximales pour les protéger.
- A la **MGEFI**, ce sont 97% des 200 collaborateurs ont été mis en télétravail dès le 17 mars. Une formation en e-learning en distanciel et un support individuel a été diffusé pour accélérer l'accoutumance au télétravail de 80% des effectifs nouveaux télétravailleurs.

#### Continuité d'activité

Pour garantir la continuité de leurs services malgré la fermeture des agences, les entités du groupe se sont organisées :

- Chez **Harmonie Mutuelle**, les conseillers et l'ensemble des salariés de la mutuelle restent évidemment mobilisés pour répondre aux attentes des adhérents. 99,6% des appels sont réceptionnés. Plus de 95% des mails sont traités (malgré un volume en forte hausse : +40%) ;

- La **MNT** a ouvert largement les fonctionnalités de ses plateformes numériques dédiées aux adhérents et aux collectivités pour leur permettre d'interagir encore plus directement avec les équipes. Toute demande peut être traitée par voie électronique. Toutes les collectivités peuvent ainsi télédéclarer les demandes d'indemnisation des agents adhérents MNT. Les lignes téléphoniques de la MNT sont ouvertes, avec un taux de décroché moyen de 98% depuis le début de la crise.
- **MGEN** a ouvert une ligne d'écoute psychologique (Psyva) pour tous les adhérents, quelle que soit leur offre, y compris pour les expatriés. La mutuelle a également augmenté le rythme des communications numériques (newsletter hebdomadaire plutôt que mensuelle, renforcement des communications sur les réseaux sociaux).
- **VYV<sup>3</sup>** : De nombreux entités, établissements et services de santé et d'accompagnement de VYV<sup>3</sup>, ont fait appel à des volontaires internes ou issus des réserves sanitaires et civiques. Ces volontaires peuvent, lorsque ce sont des professionnels ou des cadres de santé, ils fournissent un appui sanitaire ou managérial. D'autres volontaires fournissent aussi un appui logistique (portage de repas), relationnel (via des appels aux personnes fragiles), ou encore matériel (en contactant des entreprises, collectivités, associations susceptibles de fournir des matériels et équipements de protection).
- **MGEFI** : Maintien de la relation adhérents à un haut niveau de service avec 95% de taux de décroché téléphonique et accélération des délais de traitement grâce à l'entraide entre services et la focalisation sur les processus les plus importants pour les adhérents.

#### Appels de courtoisie vers nos adhérents et clients

Les entités du groupe ont donc mobilisé leurs collaborateurs pour des campagnes proactive d'appels téléphoniques de courtoisie, vers les collectivités mais aussi vers les adhérents les plus fragiles, les plus âgés qui peuvent souffrir le plus d'isolement.

En cette période de crise sanitaire, les mutuelles du groupe réaffirment ainsi leurs valeurs solidaires en accompagnant leurs adhérents et notamment les plus fragiles. L'objectif premier est de rassurer nos adhérents en ce temps d'isolement, leur faire part de notre soutien et du maintien de nos activités mais aussi de les sensibiliser aux bonnes pratiques, astuces et services utiles.

Pour **Harmonie Mutuelle**, on estime ainsi que cette campagne représente 20 à 25 000 appels par jour dont 1 200 appels vers les petites entreprises par jour. **MGEN** mène une campagne pro-active (« Accompagnement mutualiste »), faite par les salariés et les militants (1000 personnes mobilisées), près de 48 000 appels ont été traités et cela représente près de 10 000 appels par jour, pour un taux de satisfaction de 95%. La **MNT** a mobilisé ses collaborateurs autour d'une campagne d'appels de solidarité actuellement en cours auprès des adhérents de la MNT et des collectivités, afin de leur apporter toute l'aide et le soutien possible dans la période. Plus de 14 000 appels ont été passés depuis le lancement de l'opération il y a dix jours. La **MGEFI** et **MASFIP** ont mobilisés leurs salariés pour toucher près de 30 000 adhérents parmi les plus fragiles, entre 70 ans et 89 ans. Ce sont 4,5% des salariés qui sont mobilisés pour environ 900 appels par jour.

### Demandes d'entraide

Dans le même temps, les entités du Groupe VYV encouragent leurs collaborateurs, leurs élus et militants à se mobiliser pour répondre pour faire acte de solidarité :

- Spontanément, des collaborateurs **VYV<sup>3</sup>** dont l'activité a diminué ou s'est arrêtée se sont portés volontaires pour venir en renfort de leurs collègues, en fonction de leurs compétences, dans des EHPAD, établissements de soins, établissement d'hébergement pour personnes handicapées.
- Appui aux maraîchers pour les récoltes, aux soignants... chez **Harmonie Mutuelle**, dans le cadre d'un mécénat de compétences abondé par l'employeur pour être aux côtés des personnes qui en ont le plus besoin.

### Chômage partiel

Côté assurance, les entités du groupe ne font pas de recours au chômage partiel afin de peser le moins possible sur les comptes publics, pendant toute la durée du confinement. Par ailleurs, côté offres de soins, dans les structures de **VYV<sup>3</sup>**, notamment sur les structures comme l'optique, le dentaire, audioprothèse et petite enfance (fermeture de magasins, accueil du public...), certaines régions ont pu recourir au chômage partiel.

### Maintien du lien social au sein des équipes

Des dispositifs internes ont été également mis en place pour les collaborateurs dans les différentes entités par le biais du télétravail et pour le maintien de lien social à travers l'envoi de newsletters régulières (**Smacl Assurances, Mutex...**), des prises de paroles des membres des directions. Autre exemple, **Harmonie Mutuelle** a mis en ligne des informations régulières de prévention (premier outil de lutte contre l'épidémie) pour les collaborateurs, élus mais aussi le grand public. **MGEN** a créé un groupe dédié au soutien du personnel des établissements de soin pour déposer des témoignages, ainsi que le renforcement des lignes d'appel et d'écoute psychologique et social. De son côté, la **MGEFI**, en plus d'une ligne de soutien psychologique, a mis en place une boîte à idées pour partager des bons plans. Chez **Chorum**, le maintien du lien social passe par l'animation des collaborateurs par des challenges ludiques. **VYV<sup>3</sup>**, l'offre de soins et de services du Groupe VYV, a généralisé une ligne d'écoute psychologique pour les salariés. Le dispositif d'information des collaborateurs a été renforcé avec des outils dédiés à la gestion de la crise. L'objectif étant de toucher l'ensemble des collaborateurs et en particulier ceux qui sont en première ligne. A la **MNT**, un site spécifique a été mis à la disposition des collaborateurs regroupant l'ensemble de l'information utile à la poursuite de l'activité, dans un contexte d'adaptation permanente. Pour tous les collaborateurs, des visio-conférences et des ateliers sont organisés avec Moodwork afin de partager et diffuser des pratiques variées en matière de qualité de vie au travail et de bien-être. Pour les managers qui le souhaitent, des ateliers de coaching à distance ont été mis en place dans une perspective de redéfinition des activités prioritaires et d'aide à la décision managériale.

## Des actions de communication et de partage



**Chorum** : Face à la crise sanitaire, Chorum, a lancé sa chronique « Derrière les masques, l'ESS en action » qui raconte le quotidien des salariés, bénévoles de l'économie sociale et solidaire (ESS) qui agissent pour la santé, la solidarité et le lien social. Avec un nouvel épisode du mardi au vendredi, cette chronique permet de découvrir l'engagement et la mobilisation de Nolann, volontaire en service civique ; Sabrina, monitrice-éducatrice auprès d'élèves en situation de handicap ; Natacha et Pascal qui ont transformé leur épicerie solidaire de la Sarthe en « drive », et encore bien d'autres histoires de « héros » du quotidien. Pour un accès direct :

<https://www.chorum.fr/actus/derrieres-les-masques-less-en-action/>

Avec un zoom particulier sur la mutualisation des ressources humaines dans les établissements de l'offre de soins et de services du Groupe VYV Pays de la Loire, à Angers <https://www.chorum-cides.fr/actualite/marion-mesurer-sa-peur-daller-au-travail/>



**Groupe VYV** : La pandémie de Covid-19 propage aussi de fausses informations. Pour permettre d'éviter les fake news, Fréquence Médicale, en partenariat avec le Groupe VYV, donne rendez-vous chaque jour à 18h avec « Pourquoi Docteur ? », un podcast qui donne les dernières informations médicales fiables sur le Covid-19. Au programme de ce podcast d'une dizaine de minutes diffusé depuis le 16 mars dernier : l'actualité du Covid-19 vue par les experts médicaux. Les thèmes abordés sont variés : témoignages des personnels soignants, poursuite du confinement jusqu'au 11 mai, baisse de fréquentation des hôpitaux pour les patients non atteints du Covid-19, problématique des personnes atteintes de maladie chronique pour la poursuite de leur traitement...



**MNT** : La MNT est partenaire de Weka (avec SMACL Assurances) dans l'organisation de webinaires qui traitent de la responsabilité de l'employeur public, des bonnes pratiques mises en place dans la période, de la continuité de service envers les personnes vulnérables, du contact qu'entretienne les agents exposés (police, CCAS, collecte de déchets...). Un partenariat avec la Gazette des Communes a été mis en place dans l'organisation de webinaires qui touchent aux questions RH des agents territoriaux.

## Des actions de solidarité



**MNT et SMACL Assurances** : La MNT et SMACL Assurances s'associent à Collecticity, et d'autres partenaires solidaires, pour organiser des collectes de dons, visant notamment à financer les besoins d'un centre hospitalier (matériel d'urgence, conditions de travail ...), d'une agglomération (kits de protection) ou des établissements de santé via un groupement de communautés de communes. La MNT et SMACL Assurances organisent le relais en matière de communication pour la plateforme de collecte de Collecticity.



**Harmonie Mutuelle** : Difficultés de trésorerie, de ressources humaines, impacts économiques forts... le Covid-19 a accentué les fragilités de certains entrepreneurs et de nombreux acteurs sont mobilisés pour répondre à leurs questions et besoins « techniques ». Néanmoins, un autre facteur se doit d'être pris en compte. Niveau de stress

élevé, état de fatigue grandissant... : la santé psychologique des dirigeants est, elle aussi, fragilisée.

L'association 1nspire, co-crée par Harmonie Mutuelle en Pays de la Loire, en partenariat avec Nantes Métropole, la Région des Pays de la Loire et TGS France, a donc mis en place un dispositif de soutien psychologique qui leur est dédié. Chaque dirigeant peut bénéficier d'un accompagnement, comprenant jusqu'à 5 consultations à distance gratuites, assurées par des psychologues du réseau APESA (un réseau national d'experts dans l'écoute des dirigeants en difficulté), avec le soutien de RMA, assistant du Groupe VYV.

A savoir : le numéro de soutien est communiqué via les services de la CCI et de la région Pays de la Loire.



**La Maison des obsèques :** Le Groupe VYV et son activité funéraire représentée par La Maison des Obsèques (1er Réseau funéraire fondé par des mutuelles) s'allient au projet déployé par l'association « Mieux traverser le Deuil ». Notre objectif commun : Aider et Soutenir les projets ambitieux pour apporter une aide rapide, efficace et gratuite aux millions d'endeuillés pendant le confinement. Face à l'urgence et confronté à la rapidité de l'épidémie, la plateforme, dont tout le contenu a été produit par Christophe FAURE (Psychiatre spécialiste du Deuil) et son équipe, continuera de s'enrichir de nombreux contenus et services additionnels. Parmi les services innovants proposés par cette plateforme, accessible depuis [Ensemble contre le #Covid19](#), est mis à disposition un service d'écoute en ligne 24h/24 et 7j/7 ( chat ou appel en visio-conférence) par des professionnels formés à la gestion du deuil. C'est déjà dans cet optique qu'en octobre 2019, avec la MAIF, le Groupe VYV a voulu questionner cet événement de la vie à travers un événement inédit, La Mort si on en parlait ? (<https://www.lamortsonenparlait.fr>) dont l'objectif premier était de briser les tabous et libérer la parole sur le sujet.



**Groupe VYV et MGEN :** Le Groupe VYV et MGEN unissent leurs forces à AlloVoisins pour relayer et concrétiser l'appel à la solidarité intergénérationnelle de la Chaire Transitions Démographiques, Transitions Economiques, afin de venir en soutien aux enfants scolarisés en leur permettant de bénéficier d'une continuité pédagogique, durant cette période de confinement. Ce dispositif, dans un premier temps, a pour objectif de recruter sur la base du volontariat des professeurs, en retraite ou non, de l'Education Nationale. Il est proposé de donner 1 heure de leur temps pour assurer un véritable soutien scolaire. Dans un deuxième temps, une mise en relation est effectuée avec les entités du Groupe VYV et Allovoisins pour que des familles puissent bénéficier du bénévolat des professeurs ayant proposé leur service, via ce [lien](#). Les parents peuvent accéder à ce service, accessible depuis la plateforme [Ensemble contre le #Covid19](#)

## Des actions d'innovation



**MGEN :** Le groupe MGEN s'engage dans la recherche et l'innovation pour lutter contre le Covid-19. Déjà mobilisé dans la crise sanitaire au travers de ses 60 services de soins et d'accompagnement mutualistes, dont ses 10 EHPAD, le groupe MGEN accentue sa contribution à la lutte contre le Covid-19.

- MGEN soutient une étude pilote démarrée le 9 avril par une équipe du CHU Grenoble Alpes et de l'Université Grenoble Alpes. Cette [recherche bioclinique](#)

d'urgence portant sur des patients atteints du Covid-19, ambitionne de mieux comprendre et d'anticiper leur prise en charge avant l'aggravation de leur état.

- Très impacté par des difficultés d'approvisionnement de matériel dans ses établissements de santé, le groupe MGEN a été sensible à la démarche solidaire #HôpitauxChampions initiée par Clément Jacquelin, frère d'Emilien Jacquelin, champion du monde de biathlon. Une communauté qui agit dans la fabrication de dispositifs 3D barrières pour freiner la propagation du coronavirus auprès des héros du quotidien (soignants, livreurs, caissiers...) via des imprimantes 3D et la fabrication de masques, visières et poignées accessibles en Open-Source sur le site <https://3dchampions.org/>

Pour accéder au communiqué de presse : <https://presse.mgen.fr/le-groupe-mgenbnbspengage-dans-la-recherche-et-linnovation-pour-lutter-contre-le-covid-19/>

## Des actions en offres de soins

**+ MesDocteurs** : La solution de télémédecine du Groupe VYV se déploie massivement en maintenant sa qualité de service : les adhérents de nombreuses mutuelles du groupe ont ainsi accès à ce service via leur espace personnel. L'accès a été étendu à tous les adhérents MGEN, MGEN solutions et MNT, soit 3,9 millions de personnes protégées. Plusieurs Mutuelles de VYV Partenariat leur emboîtent le pas pour près de 75 000 personnes protégées (MUTAERO, MESE, OUEST-France, l'Asturienne, UMEN), ainsi que les délégataires de gestion d'Harmonie Mutuelle (HENNER, GEREP et GFP). Le volume de consultations est 6 fois supérieur aux moyennes observées avant la crise. L'absorption de cette montée en charge est rendue possible par de nombreux médecins ayant rejoint la communauté médicale MesDocteurs et l'implication de médecins des centres de santé MGEN mais aussi par l'agilité avec laquelle MesDocteurs a adapté son organisation et ses ressources. Les mesures prises pour adapter le service aux demandes démontrent ainsi leur efficacité : 91% des patients sont pris en charge en moins de 10 minutes.

## Appel aux dons, sur tout le territoire français

Les collaborateurs de VYV3, l'offre de soins et de services du Groupe VYV, soignent, protègent et accompagnent leurs patients. Ils sont en première ligne face au Covid-19. Qu'ils travaillent dans les cliniques accueillant des malades du coronavirus, qu'ils soient ambulanciers, infirmiers à domicile, collaborateurs des Ehpad ou des structures dédiées au handicap, comme beaucoup de soignants, ils manquent de matériel de protection. Comment les aider ? De nombreuses entités VYV 3 ont publié des appels à dons de matériels de protection (masques, gel hydroalcoolique, surblouses, visières...) sur LinkedIn.

- En Île de France : <http://bit.ly/vyv3idf>
- En Bourgogne : <https://lnkd.in/enbsWuW>
- En Occitanie : [https://lnkd.in/ejRv2\\_m](https://lnkd.in/ejRv2_m)
- En Pays-de-la-Loire : <https://lnkd.in/efUaFdV>
- En Bretagne : <https://lnkd.in/eJHNugY>

## Le Groupe VYV, entrepreneur du mieux-vivre

Le Groupe VYV est le 1<sup>er</sup> acteur mutualiste de santé et de protection sociale en France. Autour de ses 4 métiers (assurance, offre de soins, services et habitat), le Groupe VYV développe des offres complètes et personnalisées pour accompagner et protéger tous les individus tout au long de la vie.

Pour aller plus loin dans l'accompagnement, le Groupe Arcade-VYV, nouveau pilier du Groupe VYV, propose un dispositif inédit visant à promouvoir le logement comme un vrai déterminant de santé. Le Groupe Arcade-VYV est le 4<sup>e</sup> bailleur social de France, par la taille de son parc HLM qui représente 170 000 logements, 5 500 logements construits par an et 681 établissements adaptés aux publics spécifiques.

Créé en 2017, le Groupe VYV œuvre au quotidien pour être utile à tous et à chacun. L'ensemble des composantes du groupe protège 11 millions de personnes au sein de son écosystème et propose des solutions adaptées à plus de 88 000 employeurs publics et privés.

Le chiffre d'affaires du groupe, intégrant une évaluation du chiffre d'affaires des entités de l'UGM VYV Coopération, est d'environ 10 milliards d'euros ; sur le seul périmètre combiné du Groupe VYV, le chiffre d'affaires est de 8,7 milliards d'euros. Acteur engagé, avec 10 000 élus dont près de 2 600 délégués, le Groupe VYV innove et anticipe pour construire une société plus équitable et socialement responsable.

Au sein du Groupe VYV, VYV<sup>3</sup> (anciennement VYV Care), a pour ambition de développer une offre de soins de qualité, socialement performante et innovante, au plus près des territoires. L'offre de soins et de services du Groupe VYV, rassemble différents métiers autour de plusieurs pôles : les soins, les produits et services, l'accompagnement. Avec 1 200 établissements de soins et de services en France, VYV<sup>3</sup> compte 25 000 collaborateurs et 1 700 élus. Son chiffre d'affaires est de 1,8 milliard d'euros (1,7 milliard d'euros en périmètre combiné Groupe VYV).

[www.groupe-vyv.fr](http://www.groupe-vyv.fr)



### Contacts presse

Nina Tanguy

[ntanguy@hopscotch.fr](mailto:ntanguy@hopscotch.fr)

01 41 34 22 03

Paul Caillaud

[pcaillaud@hopscotchcapital.fr](mailto:pcaillaud@hopscotchcapital.fr)

01 41 34 22 67