

Un engagement indéfectible à vos côtés

L'Essentiel
du rapport des activités du Groupe VYV en 2020



GR O U P E
vyv

Construire le monde de demain

Entrepreneur du mieux-vivre, le Groupe VYV a su, en 2020, créer des synergies pour apporter des réponses, accompagner et prendre soin.

« En 2020 grâce à l'originalité de son modèle, notre groupe a pu faire face à l'urgence. Confortés dans notre stratégie et forts d'un bilan solide, qui nous a permis d'absorber le choc sanitaire et économique de la crise, nous pouvons aujourd'hui réfléchir aux prochaines étapes afin de renforcer la dynamique portée par notre groupe et répondre ainsi aux attentes de la société comme de nos publics : adhérents, clients, patients et habitants. »

Stéphane Junique,
Président du Groupe VYV

« Cette année de crise sanitaire aura été, pour le Groupe VYV, une année de mobilisation et de performance collectives. Dans ce contexte, le groupe a pu poursuivre son développement et démontrer son efficacité et sa légitimité. Fort de résultats solides nous allons investir autour de priorités stratégiques et partagées, pour apporter plus de réponses à nos adhérents, et accompagner les publics les plus fragiles. Une mission et un projet auxquels je suis fier de pouvoir contribuer. »

Delphine Maisonneuve,
Directrice générale
du Groupe VYV

Chiffres clés 2020*

Près de
11 millions
de personnes
protégées

Près de
45 000
collaborateurs
(dont presque **2 500**
collaborateurs au sein du
Groupe Arcade-VYV)

Plus de
174 000
logements
dont **88%** de logements
locatifs sociaux

Plus de
1 400
établissements
de soins et de services

10 000
élus locaux et militants
dont près de **2 600**
délégués élus parmi
les adhérents

Plus de
69 000
entreprises clientes en santé
et prévoyance
Plus de **26 000 collectivités**
territoriales
11 ministères et établissements publics
à caractère administratif

Près de
9,7 milliards
d'euros de chiffre d'affaires

Dont périmètre assurantiel :
7,7 milliards
d'euros ventilés comme suit :

Santé
5,6 milliards d'euros,
Prévoyance
1,4 milliard d'euros,
IARD
0,4 milliard d'euros
Autre
0,2 milliard d'euros

Dont offre de soins et
d'accompagnement :
1,9 milliard
d'euros

* Sur le périmètre combiné du groupe

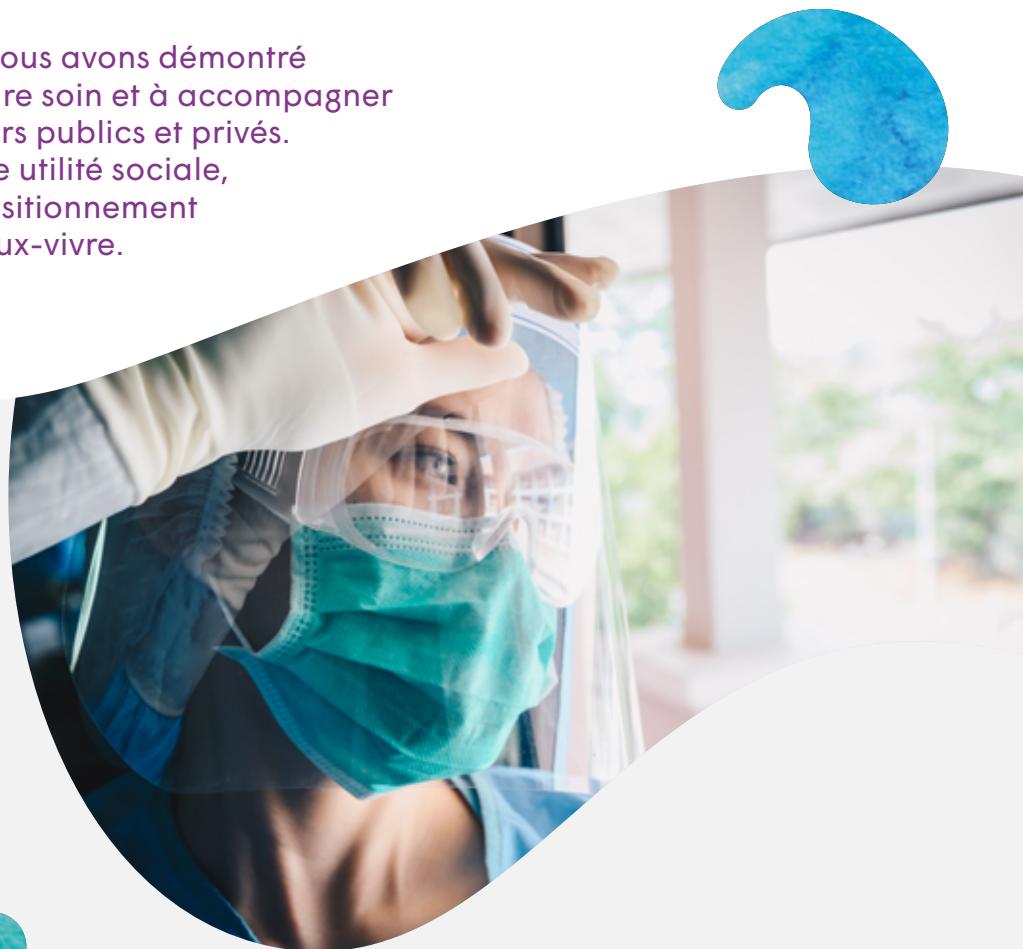
Évidemment mutualiste

Tout au long de la crise sanitaire, nous avons démontré notre capacité à nous mobiliser, à prendre soin et à accompagner les individus comme les employeurs publics et privés. Nous avons affirmé ainsi notre utilité sociale, notre singularité et notre positionnement d'entrepreneur du mieux-vivre.

Soigner avant tout

Face à l'urgence sanitaire, les professionnels des établissements sanitaires de notre groupe ont prêté main forte à leurs homologues de l'hôpital public et à tous les acteurs de santé. Une chaîne solidaire a permis d'accueillir les patients en toute sécurité, jusqu'à multiplier par trois la capacité de prise en charge en réanimation dans certains territoires. Un mouvement déployé et amplifié au plus près du terrain, grâce à toutes nos entités, pour soulager les personnels soignants : plateforme dédiée (à l'initiative de la MGEN), dispositifs d'écoute et d'accompagnement psychologiques, mise à disposition d'hébergements, accueil des enfants, collectes et dons de masques,

approvisionnement en matériel médical, appui au 15... Ainsi, l'unité mobile de soignants de la Mutualité Française Bourguignonne SSAM (membre de VYV³) est venue en renfort des équipes du CHU de Dijon. Harmonie Ambulance a pris part aux transferts de patients acheminés en TGV médicalisé depuis la région Grand Est. L'entreprise adaptée Tech'Air (VYV³ Île-de-France), spécialisée dans la production de dispositifs médicaux, a augmenté ses capacités de production de matériels respiratoires, puis de tests antigéniques. Sans oublier la ligne d'écoute et de soutien psychologique gratuite ouverte par RMA aux salariés de ses structures prestataires de services à la personne.



Évidemment mutualiste

S'adapter sans relâche

Face à la crise, des milliers de salariés des mutuelles du Groupe VYV se sont adaptés pour poursuivre leur activité, en télétravail ou sur site au besoin. Outre un appui à l'installation matérielle et informatique, plusieurs mutuelles ont ouvert à leurs collaborateurs un dispositif d'écoute et de soutien psychologique afin de prévenir les risques psychosociaux. Certaines ont aussi mis en place un écosystème digital (newsletter, café virtuel, coaching des managers...) pour entretenir l'esprit d'équipe et préserver le lien social. Parmi les salariés dont l'activité s'est arrêtée ou ralentie, de nombreux volontaires ont prêté main-forte aux collègues en première ligne, impulsant des solidarités inter-métiers et inter-entités. Pour les activités nécessitant le maintien d'une présence sur site, les équipes concernées ont fonctionné par roulement afin d'accueillir le public dans le strict respect des consignes sanitaires. Enfin, la vie démocratique du Groupe VYV a elle aussi dû s'adapter en favorisant les échanges et les prises de décision à distance.

x6
nombre de téléconsultations
depuis mars 2020
sur « MesDocteurs »

Plus de
11 millions
de connexions
sur maladie.coronavirus.fr

Plus de
2 millions
d'auditeurs des podcasts
« Pourquoi docteur ? » pendant
le premier confinement



Visionnez la vidéo
des actions Covid



Garder le lien, à tout prix

Face aux risques encourus par leurs adhérents, patients, clients et habitants, les entités du Groupe VYV ont organisé la continuité de leurs activités. À travers la solution de télémedecine MesDocteurs, ou en mettant en place des dispositifs d'urgence dans les cabinets dentaires de VYV³, et les centres d'optique et d'audition Écouter Voir. Grâce aussi au maintien du taux de réponse et de traitement des dossiers des adhérents, proche de 100 %, aux dispositifs d'information mis en place avec les sites maladiecoronavirus.fr, Ensemble contre la #covid19 ou les podcasts Pourquoi docteur ?

En parallèle, un vaste élan de solidarité s'est engagé auprès de nos publics.

COMMENT ALLEZ-VOUS ?

Dès les premiers jours de la crise, des appels de courtoisie ont été organisés vers les adhérents les plus fragiles, les plus âgés ou menacés d'isolement. En trois mois, plus de 500 000 coups de fil ont pu rassurer, informer et renforcer les liens... Au total, plusieurs dizaines de milliers d'appels chaque jour, avec des taux de satisfaction de plus de 90 % !

TOUT PUBLIC

Récompensée par les Trophées de l'assurance 2020, Ensemble contre la #Covid19 est une parfaite illustration de notre volonté d'accompagner le plus grand nombre tout au long de la crise sanitaire. Depuis mars 2020, cette plateforme complète d'informations et de services est proposée aux adhérents des mutuelles du groupe et plus largement au grand public.

Pour les locataires résidents, un livret « bien-être » pour prévenir l'isolement, ou encore un service d'appels aux seniors.
Pour les scolaires et étudiants, la continuité pédagogique avec du bénévolat d'enseignants, une aide aux étudiants précarisés...
Pour les plus vulnérables, un lien familial et social préservé et l'assurance d'une continuité des soins dans les établissements médico-sociaux et de santé mentale.
Pour les employeurs publics et privés, des soutiens matériels et psychologiques et un dispositif complet d'information, porté notamment par un nouvel espace Covid-19 (www.collectif-covid19.groupe-vyv.fr).

Foncièrement engagé

La crise sanitaire a conforté la pertinence de notre vision, l'adaptation de notre modèle au monde d'aujourd'hui et notre volonté de « faire groupe ». Plus que jamais, nos quelque 45 000 collaborateurs et nos 10 000 élus ont mobilisé toute leur énergie pour co-construire notre projet et renforcer le sentiment d'appartenance

UNE CAMPAGNE QUI CÉLÈBRE LA VIE !

À travers la valorisation de nos actions conduites pendant la crise sanitaire, notre première campagne publicitaire rend hommage tout à la fois à la famille, la solidarité, la culture, l'espoir, la confiance, l'humain, l'amour... Car la vie est ce que nous avons de plus précieux ! Elle témoigne également de la singularité de notre modèle autour de nos quatre métiers et affirme notre positionnement d'entrepreneur du mieux-vivre.



Visionner le film de la campagne publicitaire

Des interrégionales pour bâtir ensemble notre projet

À l'écoute du terrain, nos cercles politiques et managériaux ont souhaité organiser des rencontres régionales avec des élus et collaborateurs de l'ensemble de nos entités. Objectif de ces interrégionales Force VYV : créer un moment fort de partage et de débats pour construire ensemble les réponses mutualistes adaptées aux évolutions de notre environnement et aux attentes de nos publics. Démarrée en février 2020 à Reims, la série de huit étapes s'est poursuivie en Martinique, à Bordeaux et Paris avant d'être interrompue en mars, en raison des mesures sanitaires liées à la pandémie. Les quatre autres dates ont été reprogrammées sous forme d'une émission de télévision numérique interactive, en septembre à Tours et Nantes et en octobre à Lyon et Aix-en-Provence.

Plus de
8 000
personnes
participantes au total

97%
des participants
satisfaits et très satisfaits

Près de
500
propositions
d'actions



Visionnez
le best of des
interrégionales

GRUPE-VYV.FR A FAIT PEAU NEUVE !

Après plusieurs mois de travail et de co-construction avec les différentes directions de l'UMG, le nouveau site web de notre groupe a été mis ligne. Résultat : une nouvelle plateforme à nos couleurs, qui reflète la richesse de notre groupe et met en avant notre ambition d'être l'entrepreneur du mieux-vivre au travers de la synergie de nos quatre métiers. Autre grande nouveauté : un espace entièrement consacré à VYV³ et l'ensemble de l'offre de soins et de services proposée par ses 1 400 établissements.



Forcément VYV

Dans le cadre de notre plan de transformation, Force VYV, et en dépit du contexte de pandémie, l'ensemble de nos directions, au service de nos quatre métiers (mutuelle et assurance, services et assistance, soins et accompagnement, habitat et logement social) a continué de délivrer des réalisations inédites en 2020. Preuves à l'appui.



« Aidant-aidé », le moment de vie prioritaire

Le projet « Moments de vie » concrétise notre capacité à savoir assembler et mettre en synergie les réponses de nos quatre métiers (et de nos différentes entités) pour proposer à nos patients, adhérents, clients et habitants des solutions et un accompagnement personnalisé et adapté à leurs besoins. Premier moment de vie jugé prioritaire et déployé dès 2020 : l'aidant et sa relation à la personne âgée aidée.

Notre objectif est de proposer à terme un véritable parcours qui facilite la détection des aidants, leur orientation et leur accompagnement. Déjà six parcours pilotes expérimentent notre prise en

charge des aidants sur la base d'une détection par trois points d'entrée : les mutuelles, VYV³ et le parcours d'accompagnement « Proche des aidants ». À partir du retour d'expériences de ces pilotes, en juin 2021, le modèle sera affiné en vue d'un déploiement par l'ensemble des entités.

LE PARCOURS D'ACCOMPAGNEMENT « PROCHE DES AIDANTS »

Pour être aux côtés de l'aidant et de l'aidé à toutes les étapes de leur parcours, le Groupe VYV a lancé un parcours d'accompagnement : « Proche des aidants ». Accessible sur ordinateur, tablette ou smartphone, il permet, en quelques questions, d'établir un diagnostic des besoins et de proposer, selon la mutuelle d'appartenance, des solutions pour l'aidant et la personne aidée. Avec au cœur du dispositif, une cellule d'écoute aidance assurée par des conseillers de RMA.

LES AIDANTS ONT LA PAROLE

Ils s'appellent André, Françoise, Raphaëlle, Sébastien, Ophélie, Yannick et Odette. Ils sont étudiant, actif ou retraité et ont tous en commun de s'occuper au quotidien d'un proche âgé, malade ou handicapé. À travers son documentaire « Les aidants », notre groupe va à leur rencontre pour mieux les connaître, plonger dans leur quotidien, partager leurs difficultés et leurs moments de fierté et faire prendre conscience de la complexité de leur rôle.

Près de
1,2 million
de téléspectateurs



Regardez la bande annonce

Forcément VYV

MUTUELLE ET ASSURANCE

L'Observatoire de l'imprévoyance

Mobilisé pour faire évoluer les consciences et créer le débat autour des carences de couverture prévoyance en France, le Groupe VYV se dote d'un Observatoire de l'imprévoyance. Sa vocation : proposer une vision globale de l'imprévoyance. Pour ce faire, l'observatoire va travailler chaque année sur des angles différents et selon deux approches, l'une macro et l'autre micro-économique.

Le coût de l'imprévoyance en France aujourd'hui estimé à plus de

12 milliards
d'euros

Yvon, la couverture pour étudiants

Yvon, la plateforme 100 % digitale du Groupe VYV s'est enrichie en 2020 d'une assurance habitation, Yvon Assur'Logement. Un contrat accessible qui propose des garanties solides : relogement en cas de sinistre, colocation ou encore possibilité d'un contrat sans franchise. Yvon Assur'Logement se différencie également par une modularité de la durée du contrat de 3 à 12 mois. L'étudiant est également couvert par la responsabilité civile pour les dommages causés à une tierce personne.

La plateforme Yvon :
Argus d'Or 2020
de la « meilleure assurance affinitaire »

SOINS ET ACCOMPAGNEMENT

La téléaudiologie gagne nos centres

Parce que les délais d'obtention d'un rendez-vous dans un centre d'audition sont souvent très longs, VYV³ a lancé un service de consultations d'audiologie à distance dans ses centres d'audition Écouter Voir. Après un test probant dans 20 magasins début 2020, le dispositif a été déployé dans 55 centres à fin 2020. Installé dans une cabine, au sein de son centre d'audition habituel, le patient est en relation à distance avec un audioprothésiste qui effectue tous les réglages et vérifications nécessaires au bon fonctionnement des aides auditives. Avec une qualité de service identique à celle d'une consultation en présentiel.

myHGO, le parcours patient du bout des doigts

Hospi Grand Ouest met à disposition de ses patients une nouvelle application, myHGO, disponible sur mobile, tablette et Internet. Grâce à elle, le patient prépare sereinement son intervention depuis chez lui et reçoit des informations jusqu'à son arrivée à la clinique. À son retour au domicile, myHGO prend de ses nouvelles. Cette solution concerne dans un premier temps les patients pris en charge en ambulatoire. Elle sera ensuite déployée à d'autres parcours. La clinique mutualiste La Sagesse, à Rennes, est le premier établissement d'HGO à avoir lancé le dispositif, suivie, depuis janvier 2021, de trois autres cliniques.



Forcément VYV

HABITAT ET LOGEMENT SOCIAL

Le logement intermédiaire mutualiste en Morbihan

La résidence seniors « Le Pré du Bois », qui prône « un vieillissement en meilleure santé », s'adresse aux personnes âgées souhaitant conserver leur indépendance tout en préservant leur autonomie. Développée en partenariat par la commune de Baden, le bailleur Les Ajoncs (filiale du Groupe Arcade-VYV) et la Mutualité Française Finistère-Morbihan, la résidence s'inscrit dans une logique de prévention, comme une étape alternative entre le départ du domicile et l'entrée éventuelle en structure adaptée. Au-delà d'un logement facile à vivre (sécurisé et adapté), les locataires bénéficieront d'une situation en centre-ville, d'un environnement aménagé et d'un espace collectif propice aux rencontres et à la convivialité. Pour garantir un accompagnement personnalisé à chaque locataire, des prestations compléteront le panel d'offres servicielles.

L'habitat intergénérationnel en Loire-Atlantique

À Saint-Herblain, Emblème s'annonce comme La résidence du « vivre ensemble » ! Ce projet innovant répond à trois objectifs complémentaires : produire des logements labellisés programme local de l'habitat (PLH), tenir compte du vieillissement de la population mais aussi de l'enjeu intergénérationnel en intégrant une crèche de 40 berceaux. Développée en synergie par le bailleur Harmonie Habitat (filiale du Groupe Arcade-VYV) et par l'activité de soins et d'accompagnement VYV³ Pays de la Loire, la résidence proposera à chaque locataire de choisir le lieu de vie le plus adapté à ses besoins, à ses attentes, à sa situation de santé et à ses capacités financières.



Pour en savoir plus,
rendez-vous
sur le site du rapport.

SERVICES ET ASSISTANCE

Boom de la téléconsultation et lancement d'AvecMonDoc

Au-delà de l'explosion des usages dans le contexte de la crise sanitaire, 2020 restera une année clé pour le développement de l'offre de MesDocteurs, la solution de télémédecine de notre groupe.

1/3

des Français bénéficie du service de téléconsultation de MesDocteurs accessible 24h/24 et 7j/7 sans rendez-vous

C'est aussi l'année du lancement d'AvecMonDoc, sa solution de gestion de patientèle pour les professionnels de santé. Agenda unique pour les consultations en cabinet ou à distance, téléconsultation, aide à la prescription, système de facturation et télétransmission SESAM-Vitale en ligne, transport sanitaire... La gestion de patientèle quotidienne est simplifiée avec un enjeu majeur : faire gagner du temps médical aux professionnels de santé.

Un nouvel acteur de la téléassistance

Après plusieurs années d'investissements pour développer les activités de téléassistance, au travers des entités Novaxès et SeniorAdom, le Groupe VYV a validé en juillet 2020 leur rapprochement sous un seul et même nom : SeniorAdom. La mission de la nouvelle société consiste à mettre en œuvre une stratégie de développement qui s'appuie sur deux axes majeurs : faire bénéficier les adhérents et les patients des entités du Groupe VYV des services de SeniorAdom ; innover et commercialiser des offres de téléassistance à destination de l'ensemble du marché.



Retrouvez l'intégralité du rapport
sur les activités du Groupe VYV en 2020
en scannant le QR code ci-dessous

