

DOSSIER DE PRESSE
25 SEPTEMBRE 2018

**La Mutuelle Générale intensifie
sa stratégie de services**



CONTACTS PRESSE

La Mutuelle Générale / Justine Joly
01 40 78 36 67
jjoly@lamutuellegenerale.fr

Agence Wellcom / Cécile Soubelet
01 46 34 60 60
lamutuellegenerale@wellcom.fr

SOMMAIRE

COMMUNIQUÉ DE PRESSE 3

La Mutuelle Générale intensifie sa stratégie de services

DOSSIER

A/ L'E-SANTÉ, LA RÉPONSE AUX BESOINS DE TOUS 5

1 - La santé connectée au service des Français 5

2 - Pallier les déserts médicaux et le manque de temps 5

3 - La télémédecine, un remède pour l'employeur et le collaborateur 6

B/ LA CABINE CONNECTÉE, UN SERVICE EN ENTREPRISE POUR LES SALARIÉS 7

1 - La télécabine, une réponse pour les salariés... 8

2 - et une solution pour les entreprises 9

3 - La Mutuelle Générale et H4D : un pas de plus dans un environnement sain et connecté 9

ANNEXES

**D'excellentes performances commerciales sur le Collectif
et une solidité financière réaffirmée** (Communiqué de presse du 18 juin 2018) i

La Mutuelle Générale en chiffres (2017) iii

Paris, le 25 septembre 2018

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

La Mutuelle Générale intensifie sa stratégie de services

Troisième mutuelle française, La Mutuelle Générale annonce le renforcement de sa stratégie en matière de services. Le développement de nouveaux services a pour vocation de répondre aux nouveaux besoins et enjeux de ses clients, qu'ils soient entreprises ou particuliers. Dans ce cadre, les salariés de la mutuelle expérimentent actuellement une cabine médicale connectée sur son siège parisien (XIII^e arrondissement) afin de mieux mesurer ses impacts sur la santé au travail et proposer cette technologie de manière pertinente à ses clients entreprises.

Une nouvelle stratégie de croissance au service des adhérents

Alors que le marché de la protection sociale est en pleine évolution - du fait notamment d'une plus grande réglementation, des concentrations successives et d'une concurrence de plus en plus forte entre les acteurs - La Mutuelle Générale souhaite activer un nouveau levier de croissance, les services, pour faire la différence auprès de ses clients.

« Aujourd'hui, l'activité de La Mutuelle Générale se répartit globalement entre la santé (80%) et la prévoyance (20%). Mais notre rôle va bien au-delà en tant qu'acteur global de santé. Nous souhaitons accompagner nos adhérents dans leur quotidien en leur proposant des services à forte valeur ajoutée, et créer ainsi une véritable préférence. C'est pourquoi nous intensifions notre démarche en ce sens », déclare **Patrick Sagon, Président de La Mutuelle Générale.**

L'ambition de La Mutuelle Générale est ainsi de répondre aux évolutions des besoins de l'ensemble de ses parties prenantes : ses adhérents salariés qui souhaitent par exemple pouvoir consulter un médecin rapidement, bénéficier d'une meilleure prévention et d'un meilleur confort de vie ; les entreprises qui sont à la recherche de solutions permettant de favoriser la qualité de vie au travail, l'engagement et la santé de leurs collaborateurs ; et la Société au sens large qui doit faire face à de nombreux défis sanitaires comme permettre l'accès aux soins à tous ou lutter contre les déserts médicaux.

« Notre stratégie de services s'exprime déjà à travers l'assistance ou nos réseaux de soins par exemple qui connaissent de vraies réussites. C'est parce qu'ils répondent aux exigences et besoins de nos adhérents en matière de santé et de bien-être que nous faisons le choix d'intensifier cette stratégie. Pour cela, nous allons lancer une nouvelle activité autour de ces services à forte valeur ajoutée », explique **Christophe Harrigan, Directeur général de La Mutuelle Générale.**

La cabine médicale connectée, première illustration testée par les salariés de La Mutuelle Générale

Convaincue que les nouvelles avancées technologiques permettent de répondre à de nombreux enjeux de santé, La Mutuelle Générale a décidé d'expérimenter la cabine médicale connectée. Installée dans les locaux de son siège parisien (XIII^e arrondissement) et accessible à l'ensemble des salariés de la mutuelle, elle va leur permettre de comprendre par l'expérience cette technologie, et d'en mesurer les apports en matière de santé au travail (lutte contre l'absentéisme, meilleure gestion RH), dans une démarche itérative. L'ambition est ainsi multiple : pouvoir mieux intégrer la cabine médicale connectée dans l'offre de services de la mutuelle, mieux la proposer aux entreprises clientes en fonction de leur profil, mais aussi en faire bénéficier ses propres salariés.

« Nous sommes persuadés que toute technologie doit être éprouvée par nos soins pour mieux l'appréhender et ensuite la conseiller à nos clients. Aussi, nos propres salariés ont accès à la cabine médicale connectée pendant cette phase d'expérimentation, afin de mieux cerner ses apports et les éventuelles réticences, avant de l'inscrire dans un parcours de soins cohérent et pertinent », commente **Christophe Harrigan**.

Ainsi, concrètement dans cette phase d'expérimentation qui a débuté mi-septembre, les salariés de la mutuelle qui auraient besoin de consulter un médecin généraliste peuvent tester la cabine médicale connectée en prenant RDV directement sur l'Intranet. Sur place, ils sont accueillis par l'infirmier qui explique le fonctionnement de la cabine et veille à la bonne liaison avec le médecin partenaire pour la consultation. Une fois celle-ci terminée, ils sont invités à témoigner de leur expérience de manière anonyme.

À propos de La Mutuelle Générale

Acteur majeur de l'économie sociale, La Mutuelle Générale protège plus de 1,4 million de personnes. Elle intervient sur les marchés des particuliers et des entreprises, en santé et en prévoyance. Son expérience de plus de 70 ans lui confère une solide expertise des métiers de l'assurance santé. Au-delà du simple remboursement des frais médicaux, elle privilégie en particulier l'accompagnement personnalisé de ses adhérents par des services innovants s'appuyant sur les nouvelles technologies de l'information et de la communication, notamment dans le domaine de la prévention en santé. Fidèle à ses valeurs mutualistes, La Mutuelle Générale construit une stratégie sur le long terme, au seul bénéfice de ses adhérents.

www.lamutuellegenerale.fr

L'E-SANTÉ, UN BESOIN DEVENU RÉALITÉ GRÂCE À LA CABINE MÉDICALE CONNECTÉE

A/ L'E-SANTÉ, LA RÉPONSE AUX BESOINS DE TOUS

1 - LA SANTÉ CONNECTÉE AU SERVICE DES FRANÇAIS

Depuis quelques années, l'e-santé est au cœur des débats et des ambitions dans le secteur médical. Pour les particuliers comme pour les professionnels, elle révolutionne les modes de diagnostics et de traitements grâce à de nombreuses innovations, pouvant remédier aux manques de moyens matériels et humains actuels. En France, l'e-santé représente un **marché estimé entre 2,2 et 3 milliards d'euros en 2016, qui emploie près de 40 000 personnes**¹. Si le potentiel d'un tel marché n'est plus à prouver, il est fondamental de se positionner sur le besoin, et donc les patients. Dans leur étude « *Quelles perspectives pour la médecine à distance en France* »², Christophe Orlandini et Hélène Charrondière chiffrent à **1 million l'objectif de patients pris en charge par la télémédecine en 2020**.

LA TÉLÉMEDECINE EN CHIFFRES

- près de 11 000 actes en 2011 et 250 000 en 2015, d'après la Cour des comptes.
- L'Assurance maladie ambitionne 500 000 actes en 2019, un million en 2020, puis 1,3 million en 2021.
- 42 % des Français sont prêts à avoir une téléconsultation en ligne avec un médecin, pour des raisons de rapidité (67%), de praticité (51%) ou encore de manque de médecin autour de chez eux (14%)³

Des chiffres éloquentes légitimés par l'Etat, puisque depuis le 15 septembre 2018, la télémédecine est remboursée par l'Assurance maladie.

2 - PALLIER LES DÉSERTS MÉDICAUX ET LE MANQUE DE TEMPS

Au travail comme à la maison, les problématiques de rapidité, de praticité et de maillage des professionnels de santé sont omniprésentes. Le « métro, boulot, dodo » ou bien l'absence

¹ Rapport de la DGE «E-santé : faire émerger l'offre française en répondant aux besoins présents et futurs des acteurs de santé» publié en février 2016

² Etude Les Echos « Quelles perspectives pour la médecine en France » réalisée en octobre 2017 par Christophe Orlandini, économiste et consultant spécialiste du secteur de la santé, et Hélène Charrondière, directrice du Pôle Pharmacie-Santé des Echos Etudes

³ Chiffres tirés de l'étude Zava « E-santé : usages et attentes des Français » réalisée par l'institut BVA en juin 2017

⁴ Rapport du CESE « Les déserts médicaux », par Sylvie Castaigne et Yann Lasnier publié en décembre 2017

de médecins sont des fardeaux pour le salarié. Un danger illustré par un chiffre : **46 % des salariés auraient renoncé à consulter un professionnel de santé pour se soigner. Pourquoi ?**

LES DÉSERTS MÉDICAUX, UNE INQUIÉTANTE RÉALITÉ

Si l'on se réfère au rapport⁴ du CESE 2017, **plus de 5 millions de Français vivent dans un désert médical**. La cause :

- Une diminution des médecins généralistes libéraux de **13 % entre 2007 et 2016** et de **15 % entre 2016 et 2025**.
- Pour les médecins spécialistes (ophtalmologues, psychiatres...), la diminution serait de **20 % entre 2016 et 2025**.

Toute la France est touchée. Si en 2014, d'après le Conseil National de l'Ordre des Médecins, les Pyrénées Orientales sont les mieux pourvues avec un généraliste pour 760 habitants, la Seine-Saint-Denis enregistre le plus important désert médical avec un praticien pour 1500 habitants. Des chiffres en baisse continue depuis cette étude, si l'on en croit la tendance envisagée par le rapport CESE illustrée par la ville de Paris et la perte de 25 % de médecins généralistes entre 2010 et 2017. Une étude UFC-Que choisir datant de 2016 va encore plus loin en parlant de **14,6 millions de personnes vivant dans des zones où l'offre de soins est insuffisante**.

LE QUOTIDIEN DES SALARIÉS : MANQUE DE TEMPS, STRESS ET ABSENTEISME

Une étude du cabinet Stimulus indique en 2017 que 24 % des salariés français se trouvent en « **hyper stress** », et que pour **62 %** d'entre eux, c'est le facteur « **manque de temps** » qui entraîne cet état. Selon que l'entreprise est située dans un désert médical ou non, l'accès au soin devient un véritable enjeu.

- Les salariés se trouvent en dehors leur domicile 10h par jour et ont en moyenne **1 heure de trajet** (chiffres H4D).
- Il faut environ **2,4 jours** pour obtenir un rendez-vous avec un médecin sur Paris.
- Ces contraintes entraînent des absences d'une demi-journée voire d'une journée.
- Présentéisme relatif : stress, fatigue, mal-être... etc.
- Complications pour le salarié (temps de traitement, aggravation de la maladie)
- Risques de contagion pour ses collègues.

3 – LA TÉLÉMÉDECINE, UN REMÈDE POUR L'EMPLOYEUR ET LE COLLABORATEUR

Une enquête de l'association Référentiel de l'absentéisme conduite en France auprès de **312** sociétés, révèle que **57 % d'entre elles sont confrontées à une hausse de l'absentéisme depuis cinq ans**. La santé au travail est inévitablement liée à ce phénomène.

Le bien-être devient ainsi une priorité pour les salariés pour **59 % des salariés**, d'après une étude BVA pour Salesforce publiée en avril 2018.

Le résultat pour l'entreprise : une meilleure performance. Une étude de Britain's Healthiest Workplace⁷ montre que les entreprises qui investissent le plus dans la santé de leurs employés ont vu **une réduction des pertes liées à la productivité de 16 %**.

DES BÉNÉFICES QUANTITATIFS ET QUALITATIFS

Tout d'abord, l'accès à la téléconsultation en entreprise jouera un rôle de prévention et de dépistage. Le salarié aura accès à une meilleure information santé et surtout sans surcoût, et bénéficiera d'une rapide prise en charge si nécessaire.

Ensuite, son accès aux soins sera facilité. Il pourra consulter un médecin dans l'heure, sans se déplacer et en toute confidentialité, et il obtiendra, le cas échéant, immédiatement une ordonnance pour se soigner.

Enfin, c'est l'aspect psychologique du salarié qui est préservé. Ce dernier aura la possibilité d'être rassuré sur son état de santé, au quotidien et à proximité. En 2017, un sondage²⁸ commandé par l'entreprise Willis Towers Watson révélait que 78 % des entreprises américaines sondées proposent déjà cette technologie, et que 16% la mettront en place d'ici 2017. Il y a bien une raison :

- **10 % des** absences peuvent être évitées, d'après un sondage⁹ de la London School of Economics auprès d'une grande entreprise britannique.
- Au Canada, pour chaque dollar investi dans une bonne gestion de la santé des salariés, c'est entre **3,45 \$ et 5,82 \$ qui sont économisés**, d'après une étude¹⁰ de l'Atlantic Health and Wellness Institute.

B/ LA CABINE CONNECTÉE, UN SERVICE EN ENTREPRISE POUR LES SALARIÉS

Reconnue par la loi en 2009, la télémédecine n'a pas vocation à remplacer le médecin traitant pour autant. Elle est au service des employés pour prévenir, dépister et appuyer la médecine du travail. Raison de plus pour multiplier les offres de services d'e-santé, à commencer donc par les télécabines en entreprise.

La Mutuelle Générale et son partenaire H4D proposent ainsi la mise en place de cabines médicales connectées en entreprise. Expérimentée au siège de La Mutuelle Générale, elle offre trois solutions complémentaires : l'accès au diagnostic, l'obtention d'une ordonnance (selon diagnostic) et les programmes de santé et bien-être (sensibilisation et accompagnement des salariés).

⁷ Chiffres du *Britain's Healthiest Company*, en collaboration avec VitalityHealth, Mercer et le Sunday Telegraph

⁸ Best Practices on Health Care Employer Survey Report, Willis Towers Watson, 2018

⁹ The Value of Rude Health: Employees' Well Being, Absence and Workplace Performance, London School of Economics, 2009

¹⁰ The Business Case of Comprehensive Workplace Health, Atlantic Health and Wellness Institute, 2009

1 - LA TÉLÉCABINE, UNE RÉPONSE POUR LES SALARIÉS...

Cette installation permet :

- La consultation avec un médecin généraliste en visioconférence. Les salariés peuvent ainsi consulter un médecin sur leur lieu de travail, sans attendre longtemps.
- La prise de mesures accompagnées par le médecin à l'aide d'instruments médicaux connectés. Le salarié pourra ainsi être traité rapidement, afin de diminuer toute complication ou contagion.
- L'impression des résultats, de l'ordonnance et du compte-rendu de visite pour le médecin traitant. Le salarié sera en capacité de commander les médicaments nécessaires, gagnera du temps quant à son traitement et son médecin traitant sera mis au courant en cas de besoin d'analyses ou de traitements complémentaires.

Les premiers retours d'expérience de H4D montrent un taux de satisfaction de 98,6 % auprès des salariés. Par exemple, 88 % des bénéficiaires ont pu mieux aménager leur emploi du temps.



COMMENT CA MARCHE ?

1. Prise de rendez-vous en ligne
2. Accueil par une personne référente puis consultation
3. Ticket et/ou rapport et/ou ordonnance imprimée
4. Le salarié peut se rendre en pharmacie le cas échéant
5. Un rapport est envoyé à la complémentaire santé

2 - ET UNE SOLUTION POUR LES ENTREPRISES

L'arrivée de la cabine médicale connectée comme solution socialement responsable et fédératrice apparaît comme un levier pour réduire l'absentéisme, augmenter l'engagement et limiter les risques d'accidents du travail. Ce projet s'inscrit dans un modèle économique simple :

- L'entreprise prend en charge l'abonnement mensuel de la cabine
- La complémentaire santé prend en charge le coût de la consultation

ACCOMPAGNER

- La cabine médicale connectée sera un outil d'accompagnement de la médecine du travail.
- Elle sera mise à disposition pour les visites d'embauche, pour les visites d'information et de prévention, pour un renforcement du suivi individuel et enfin pour les actes de dépistage (cardio, vision, audition...).
- Elle permettra un gain de temps pour le personnel de santé de l'entreprise

ANTICIPER

- Les cabines médicales connectées permettent de détecter les problèmes de santé « silencieux » pour une prise en charge précoce avant aggravation.
- Les rendez-vous en ligne, les « check-ups » autonomes ou encore l'accès à l'évolution des données de santé permettront de réduire les risques de maladie ou de contamination.

3 - LA MUTUELLE GENERALE ET H4D : UN PAS DE PLUS DANS UN ENVIRONNEMENT SAIN ET CONNECTÉ

La mise en place d'un service de cabines médicales connectées en entreprise grâce à H4D va dans le sens de l'ambition de La Mutuelle Générale d'élargir et de multiplier son offre de services. Avec les informations et actions de prévention, ou encore l'offre de conseils nutrition et bien-être, La Mutuelle Générale se donne l'objectif d'être omniprésente sur le terrain du maintien du capital santé. Exemple récent : la Fondation de La Mutuelle Générale a soutenu le projet ROBod'Home, pour le développement de la robotique d'assistance, dans un but d'évaluer la satisfaction des patients âgés qui, de retour à leur domicile suite à une hospitalisation, bénéficient d'un accompagnement robotisé (voir le [communiqué](#)).

Bien-être du patient, solutions pour la médecine du travail, amélioration du fonctionnement de l'entreprise, le domaine de l'e-santé est au cœur des convictions et des ambitions de La Mutuelle Générale pour les années à venir.

ANNEXES

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

D'excellentes performances commerciales sur le Collectif et une solidité financière réaffirmée

Dans un contexte de plus en plus concurrentiel et d'intense consolidation des acteurs du marché, l'activité de La Mutuelle Générale a continué de progresser en 2017, avec un chiffre d'affaires groupe s'élevant à 1,168 milliard d'euros (+0,3% vs 2016). Forte d'une situation financière toujours très saine, la mutuelle accélère son développement commercial sur le marché du Collectif et prépare l'avenir avec sérénité.

Une dynamique engagée vers le Collectif

En 2017, le chiffre d'affaires du groupe La Mutuelle Générale s'élève à 1,168 milliard d'euros, en légère hausse par rapport à 2016 (+0,3%), principalement due aux bonnes performances de l'activité sur le Collectif. Durant cette période, le poids du marché Collectif augmente de 0,8 point (représentant 43% du chiffre d'affaires), avec un chiffre d'affaires en hausse de 2,3% à 495 millions d'euros.

La production commerciale brute globale de l'année 2017 s'élève à 61 millions d'euros, en progression de 7% par rapport à 2016. Alors que la production commerciale sur l'Individuel est en léger retrait en raison de la poursuite des effets de l'ANI, la production nouvelle en Collectif est en forte croissance : +17,6% par rapport à 2016 (soit 33,4 millions d'euros).

La Santé reste largement majoritaire et représente près de 80% du chiffre d'affaires (stable par rapport à 2016). 20% du chiffre d'affaires sont réalisés en Prévoyance.

Une situation financière solide

En 2017, le résultat courant groupe avant impôt de La Mutuelle Générale s'élève à 20,5 millions d'euros, en hausse de 8,5 millions d'euros en comparaison avec 2016. Le résultat net groupe s'élève quant à lui à 8,2 millions d'euros à fin 2017.

En légère hausse, les fonds propres du groupe La Mutuelle Générale s'élèvent à 687,3 millions d'euros à fin 2017.

Sous Solvabilité 2, le ratio de couverture groupe s'établit à 236% fin 2017, en augmentation de 1 point par rapport à 2016. La solidité financière de La Mutuelle Générale est consolidée par ses fonds propres économiques qui s'élèvent à 909,3 millions d'euros.

2017, une année de transformation et de consolidation

Dans un contexte fortement concurrentiel, et conformément à son plan stratégique amorcé en 2017, La Mutuelle Générale a poursuivi son développement commercial, en particulier sur le marché de la santé collective, tout en maintenant son portefeuille individuel. Elle a, notamment, remporté en octobre 2017 le contrat collectif portant sur la couverture santé des 42 000 fonctionnaires d'Orange et de leurs ayants droits.

Durant cette période, La Mutuelle Générale a également fait évoluer son réseau commercial en renforçant les forces de ventes sur le Collectif pour être aujourd'hui en mesure d'adresser toutes les cibles, individuelles comme collectives, des TPE/PME aux grands comptes, ainsi que les TNS et travailleurs indépendants.

Elle a également adapté son service clients pour répondre toujours mieux à l'ensemble des besoins et des attentes de ses adhérents, qu'ils souhaitent une relation entièrement digitale et dématérialisée ou qu'ils préfèrent un accueil physique ou téléphonique.

*« Les collaborateurs de La Mutuelle Générale ont été fortement mobilisés pour faire face aux adaptations rendues nécessaires par l'évolution profonde du marché assurantiel. Les succès commerciaux majeurs remportés dans ce contexte nous permettent de consolider notre position de 3^e mutuelle de France et d'envisager sereinement l'avenir, toujours au bénéfice de nos adhérents », a déclaré **Christophe Harrigan, Directeur Général.***

Un début d'année 2018 prometteur

Fidèle à sa mission mutualiste et soucieuse de faciliter l'accès aux soins de ses adhérents, La Mutuelle Générale a déployé différents projets visant à proposer à ses adhérents de nouveaux services et garanties innovants et personnalisés. Elle propose par exemple, depuis avril 2018, un service de téléconsultation médicale et de nouvelles garanties d'assistance dans les contrats santé pour les TNS et TPE/PME, disponibles pour tous les adhérents et leur famille sans augmentation de cotisation.

L'entreprise a également remporté, en mai 2018, l'appel d'offres lancé par le Groupe La Poste portant sur la couverture santé de ses 93 000 fonctionnaires, et la couverture santé/prévoyance de ses 120 000 salariés de droit privé.

Enfin, La Mutuelle Générale poursuit la digitalisation de l'ensemble de ses offres mais aussi de ses process, comme l'atteste le trophée de l'innovation Big Data Paris qu'elle a remporté en mars 2018, en mettant au point une solution d'intelligence artificielle pour accélérer le traitement du courrier postal reçu.

*« Après une année 2017 consacrée à la consolidation de ses forces et de ses positions, La Mutuelle Générale prépare aujourd'hui l'avenir en recherchant un partenaire stratégique. Soucieuse de jouer un rôle actif dans la consolidation du paysage des mutuelles, La Mutuelle Générale a l'ambition de participer à la construction de l'un des principaux assureurs en France », a conclu **Patrick Sagon, Président.***

CHIFFRES CLÉS

3^e mutuelle française

Plus de
1,4 million
de personnes
protégées

La Mutuelle Générale accompagne ses adhérents au quotidien sur l'ensemble de leurs besoins de protection en santé et en prévoyance.

Plus de
70 ans
d'expérience

Un acteur de référence

- SANTÉ**
- > Individuelle
 - > Collective
- PRÉVOYANCE**
- > Individuelle
 - > Collective



SERVICES ET PRÉVENTION

- > Accès aux soins
- > Centres de santé
- > Maintien du capital santé



2 151
salariés

Chiffre d'affaires
1168 M€

2 MARCHÉS



Répartition du chiffre d'affaires de nos activités

Un groupe solide



Résultat net
8,2 M€

Fonds propres
687 M€

Ratio de solvabilité

236%

Rendement des actifs financiers

2,62%

Chiffres groupe au 31/12/2017