



STRATÉGIE ET DYNAMIQUE

2017

6	Nouvelle gouvernance Santé Prévoyance
8	Apivia Mutuelle endosse la marque Macif
10	Repères 2017
12	Notre stratégie de service aux adhérents
22	L'innovation par l'offre
28	Une nouvelle dynamique commerciale
36	Un cadre réglementaire en mouvement
42	Des valeurs en action

Aujourd'hui, nous sommes fiers du groupe Apivia car, en seulement deux ans, notre collectif a su se hisser au meilleur niveau. Dans un environnement en mutation accélérée, il fait la preuve de son adaptabilité et de sa capacité à satisfaire ses adhérents. Forte et solide, notre mutuelle relève les nouveaux défis et anticipe les nouvelles exigences sociétales.

Ces avancées sont notamment permises par le savoir-faire et l'engagement de collaborateurs remarquablement impliqués. Fidèles à notre vocation mutualiste, nos équipes sont fédérées autour de leur mission : protéger et accompagner les adhérents. Expertise collective et investissement de chacun se conjuguent dans un seul but : délivrer la meilleure qualité de service. Les nouveaux services digitaux, la mise en place d'un tiers-payant commun et du réseau de soins Santéclair renforcent ainsi la performance de l'offre pour nos adhérents Apivia Mutuelle.

Cet esprit collectif va nous permettre de renforcer notre ancrage au sein de la nouvelle UMG Santé Prévoyance du Groupe Macif. Espace d'échange et de recherche de synergies intelligentes dans le respect de l'identité de ses parties prenantes, l'UMG a vocation à projeter l'ensemble de ses membres dans le futur.

Nos valeurs partagées - engagement, performance, agilité - porteront le développement de la marque Apivia Groupe Macif dans les années à venir, notamment à travers le projet Course au large signé cette année avec Charlie Dalin sur le circuit Imoca.

Ce sont aussi ces valeurs que nous mettons au service du rapprochement avec la Mutuelle Familiale et Inter Entreprises de Rochefort et de l'accueil de ses adhérents au sein d'Apivia Mutuelle. Cette confiance nous honore et conforte notre ambition de faire d'Apivia une mutuelle tout à la fois ancrée dans le groupe Macif et ouverte vers l'extérieur.

Jean-Luc Pelaud
Président

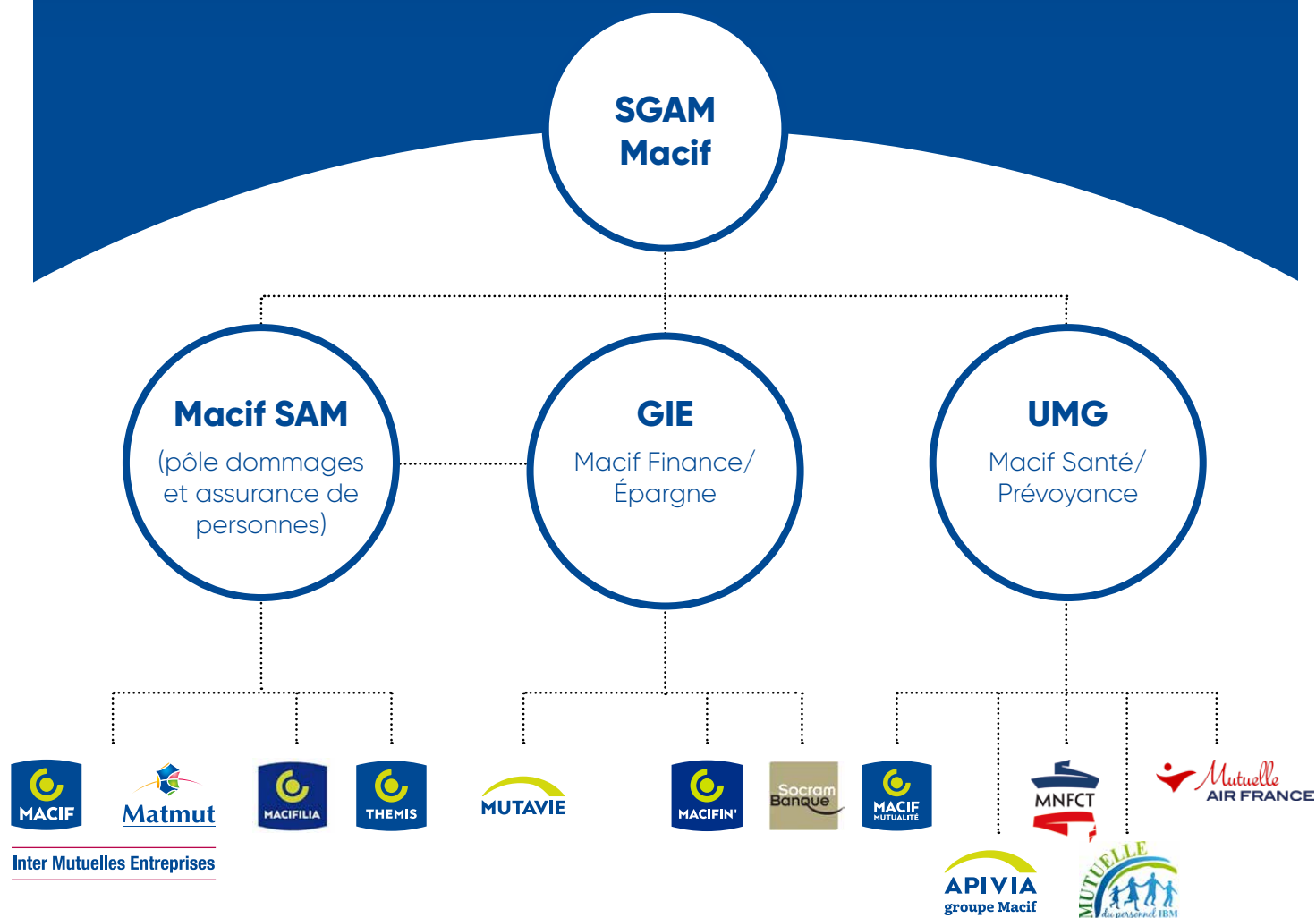


Jean-Marc Simon
Directeur Général



Nouvelle gouvernance Santé Prévoyance au sein du groupe Macif

Résolument tourné vers l'avenir, le groupe Macif a transformé en 2017 son organisation en créant trois pôles métiers au sein d'une structure faîtière dédiée à la stratégie : la Société de Groupe d'Assurance Mutuelle (SGAM Macif). Dans cette nouvelle organisation, le pôle Santé Prévoyance a pris la forme juridique d'une Union Mutualiste de Groupe (UMG) créée pour optimiser le pilotage de l'activité. En tant que membre fondateur de cette UMG, Apivia Mutuelle participe pleinement à la construction d'un groupe d'assurance prudentiel mutualiste de référence et multi-métiers.





2017 est une année marquante pour le groupe Macif, celle de l'aboutissement d'un long chantier qui a permis à une mutuelle historiquement mono activité avec l'assurance automobile, de se développer harmonieusement au fil des ans sur trois métiers principaux :

- l'IARD qui regroupe les assurances automobiles, deux roues, habitation ainsi que le marché des professionnels, activité qui représente aujourd'hui la moitié de notre chiffre d'affaires, avec un peu plus de 3 milliards d'euros,
- la Santé/Prévoyance, marché qui pour la première fois dépasse le milliard d'euros de chiffre d'affaires, pour s'affirmer comme un relais de croissance fort pour l'avenir,
- la Finance/Epargne, marché pesant deux milliards d'euros pour le groupe, sur lequel au delà de notre filiale Mutavie en assurance vie, nous nous développons aujourd'hui également autour de l'activité bancaire qui prend progressivement toute sa place.

Ainsi, le groupe Macif, résolument tourné vers l'avenir, voit son développement s'opérer sur trois marchés complémentaires, ce qui est une originalité puisqu'elle est pratiquement la seule mutuelle d'assurances aussi diversifiée.

2017 marque également la fin du chantier de structuration juridique de notre groupe mutualiste.

Votre présence dans cette nouvelle organisation est fondamentale.

La diversification est déjà un engagement fort et une réussite d'Apivia Mutuelle, et c'est donc tout naturellement que vous avez su trouver toute votre place dans le groupe Macif.

La dynamique d'Apivia, démontrée tout au long de l'année 2017, consolide l'intérêt de l'affiliation de votre mutuelle au sein de la toute nouvelle Union Mutualiste de Groupe "Macif Santé Prévoyance", mise en œuvre depuis le 1^{er} janvier 2018.

La contribution d'Apivia Mutuelle en termes de mobilisation, de projets et d'investissements constitue un atout de tout premier plan pour notre UMG.

Dans un environnement qui tend à la banalisation des acteurs et à leur regroupement, l'exigence et l'excellence sont désormais les maîtres-mot qui doivent nous guider.

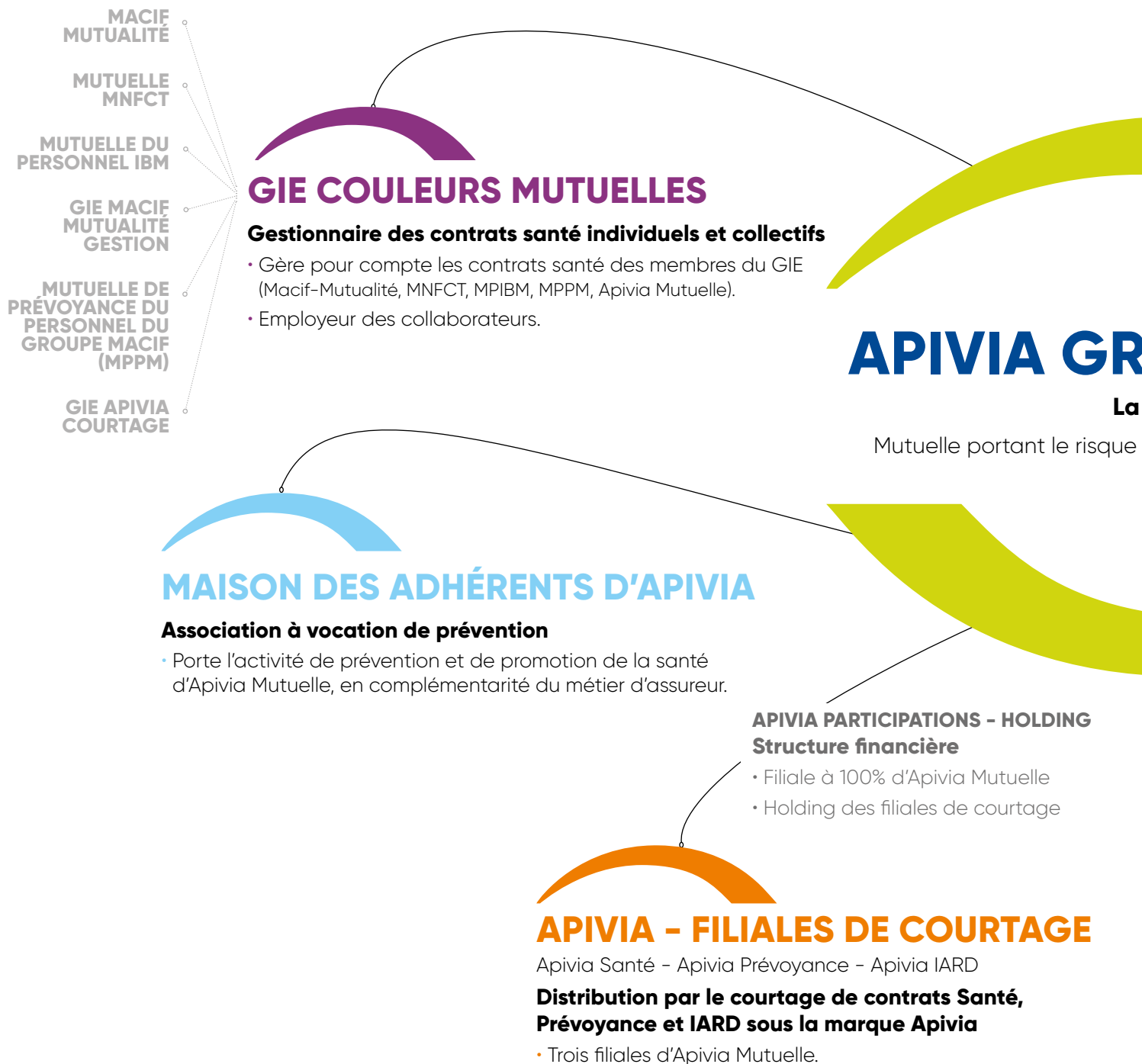
Devant le phénomène de concentration du marché, l'efficacité du modèle développé par le groupe Macif qui souhaite un modèle fédérateur plutôt qu'intégrateur, un modèle où chaque entité, quelle que soit sa taille, est respectée en tant qu'acteur majeur de la construction du groupe.

Ce modèle est un atout indéniable dont nous devons tirer les enseignements et les fruits pour pérenniser et consolider notre métier santé/prévoyance au sein du groupe Macif.

À l'aune de nouveaux bouleversements de ce marché, les perspectives de rapprochement avec le groupe AESIO nous offrent de nouvelles opportunités, opportunités qui doivent permettre encore plus de faire du groupe Macif, le groupe mutualiste de référence du XXI^{ème} siècle.

Apivia Mutuelle endosse la marque Macif

Le groupe Apivia rassemble aujourd'hui une dizaine d'entités complémentaires au service des adhérents. L'endossement de la marque Macif au sein de l'identité visuelle concrétise la cohésion du groupe et sa volonté de s'inscrire pleinement dans un avenir commun avec le groupe Macif.



GROUPE MACIF

marque

des contrats santé de la marque.

MATH-PREVARIS

Mutuelle substituée

- Partenaire historique spécialiste de la couverture des accidentés du travail et des personnes en situation de handicap.

SAINT-PIERRE-ET-MIQUELON

Apivia Mutuelle sur l'archipel

- Commercialise et gère l'ensemble des contrats santé Apivia Mutuelle sur l'archipel.

Apivia Services et Soins

- Mutuelle Livre III regroupant les services de soins d'Apivia Mutuelle sur l'archipel.

Association Apeges

- Employeur des collaborateurs sur l'archipel et services supports.

UMCAPI

Organisme conventionné par la Sécurité Sociale des Indépendants pour la gestion du régime obligatoire des professions indépendantes

- Co-fondé par Apivia Mutuelle et Mutuelle Just.

REPÈRES 2017

APIVIA MUTUELLE

281,6 M€

Chiffre d'affaires

APIVIA MUTUELLE

97,6 %

Ratio Combiné

APIVIA MUTUELLE

6,47 M€

Résultat net

APIVIA MUTUELLE

15 %

**contrats ACS Couleurs Mutuelles
dans le portefeuille**

(105 126 contrats pour 166 799 bénéficiaires)

APIVIA MUTUELLE

+13,6 %

en assurance collective

GRUPE APIVIA

446 000

**personnes protégées en complémentaire santé
et 231 000 personnes en gestion pour compte**

46 000

contrats prévoyance

81 000

contrats IARD

57 780

**personnes protégées
au titre de la
Sécurité Sociale
des Indépendants**

GIE COULEURS MUTUELLES

420

collaborateurs

FILIALES DE COURTAGE DU GROUPE APIVIA

162

collaborateurs

3 300

courtiers-conseils

NOTRE STRATÉGIE DE SERVICES AUX ADHÉRENTS





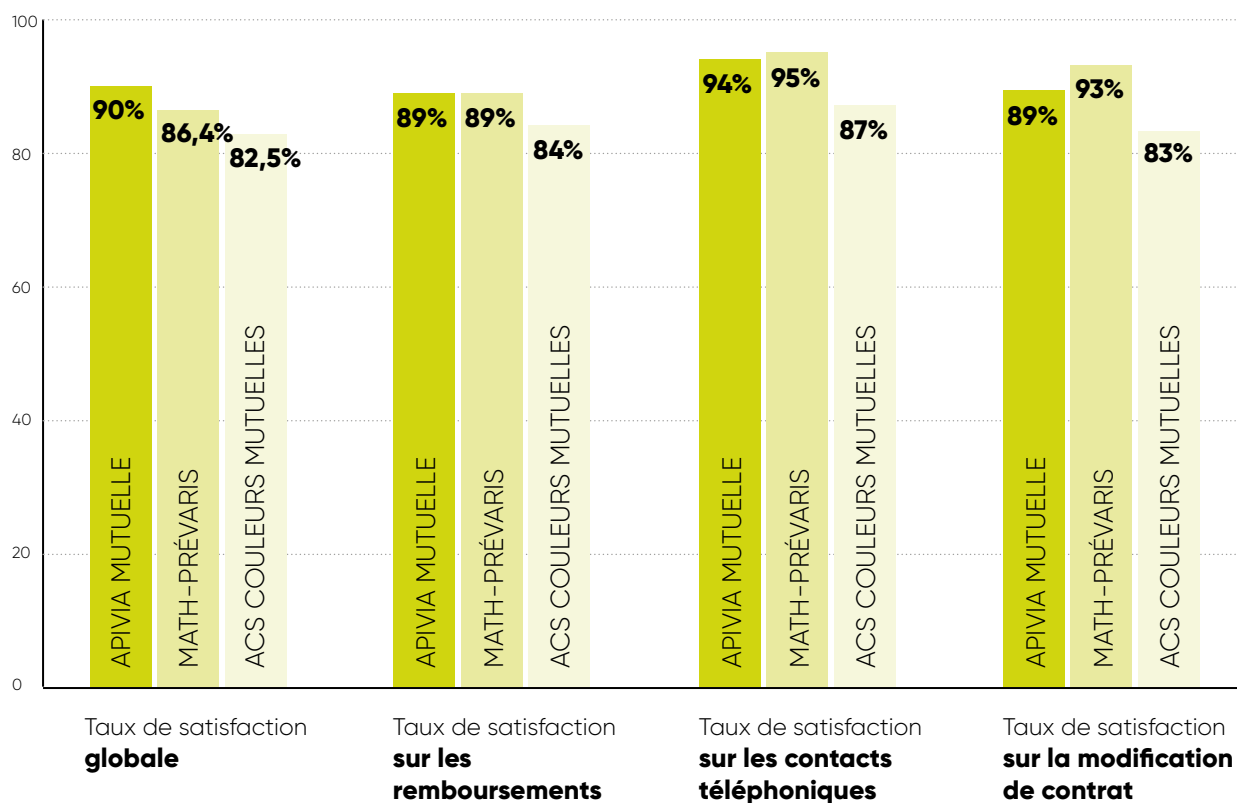
Placer la qualité du service aux adhérents
au cœur de toute décision et de toute action :
c'est l'engagement fort d'Apivia Mutuelle.

Mobilisées collectivement
autour de cette exigence,
les équipes contribuent chaque jour
à développer la valeur du Groupe.

Objectif satisfaction

...> APIVIA MUTUELLE, MATH PRÉVARIS, ACS COULEURS MUTUELLES

Ériger la satisfaction de nos adhérents en objectif prioritaire passe par la mise en place d'outils de mesure objectifs et fiables. La réalisation d'une enquête de satisfaction auprès d'un échantillon représentatif de clients a été confiée à The Links en mars 2017. L'enquête miroir réalisée parallèlement auprès des collaborateurs reflète le très haut niveau d'exigence des équipes quant à la qualité de service aux adhérents.



Ils choisiraient à nouveau la mutuelle pour souscrire une complémentaire santé

84,5 %
APIVIA MUTUELLE

85 %
ACS COULEURS MUTUELLES

85 %
MATH-PRÉVARIS

Système d'information et tiers-payant unifiés

---> APIVIA MUTUELLE, GIE COULEURS MUTUELLES

Faciliter l'accès aux soins, fluidifier les communications entre adhérents et professionnels de santé, garantir une même qualité de services pour tous : notre mission exige un système d'information de haut niveau, à la fois fiable et rationnel quant aux coûts de gestion.

Migration réussie

L'année 2017 signe l'achèvement de la fusion des systèmes informatiques issus des deux mutuelles fondatrices d'Apivia Mutuelle. Impliquant la reprise sécurisée des données de plus de 400 000 personnes protégées en complémentaire santé, l'opération a été menée à bien grâce la mobilisation et au professionnalisme des équipes.

Cette migration des systèmes d'information constitue une étape stratégique importante : désormais tous les collaborateurs travaillent au quotidien sur un même outil de gestion, gagnant en cohérence, en efficacité et en souplesse de travail. Un seul paramétrage, un seul environnement, un parcours de relation clients entièrement revu et harmonisé : autant d'atouts facilitant l'exécution des process pour la mise en œuvre de réponses rapides et efficaces aux adhérents.

Tout au long de 2018, les effets bénéfiques de la migration se manifesteront de manière encore plus évidente. Au-delà du confort procuré aux adhérents ainsi qu'aux salariés, la cohésion entre les différents sites s'en trouvera consolidée. La mutualisation des systèmes et des pratiques engendrera de réelles économies d'échelle en matière de charges informatiques et de sécurisation des données.

Almérys pour tous

Aboutissement de cette mutation : l'accès au tiers payant Almérys est désormais disponible à tous les adhérents et devient commun à toutes les mutuelles du Pôle Santé Prévoyance du groupe Macif, leur permettant de bénéficier d'un coût de fonctionnement parmi les plus bas du secteur. L'externalisation des activités administratives liées au tiers payant permet en outre à Apivia Mutuelle de concentrer son action sur l'adhérent, son écoute et la prise en compte individualisée de ses besoins.

Dernière brique opérationnelle de la construction du nouvel ensemble Apivia, le système unifié d'information établit ainsi les fondations de la transformation digitale du Groupe, clé incontournable de sa stratégie de développement.

DU NOUVEAU SUR L'ÎLE DE LA RÉUNION

La mise en place du nouveau tiers payant Almérys entraîne la fin de la délégation de gestion des relations avec les professionnels de santé insulaires. La collaboratrice précédemment chargée de cette mission vient désormais renforcer l'activité courtage en tant qu'animatrice du réseau sur l'île.

Montée en puissance de la digitalisation

---> GIE COULEURS MUTUELLES

Dans un monde marqué par la numérisation des pratiques, le domaine de la complémentaire santé ne fait pas exception. Conçu et porté par le GIE Couleurs Mutuelles, le chantier de la transformation digitale réaffirme son objectif majeur : optimiser l'expérience-client.

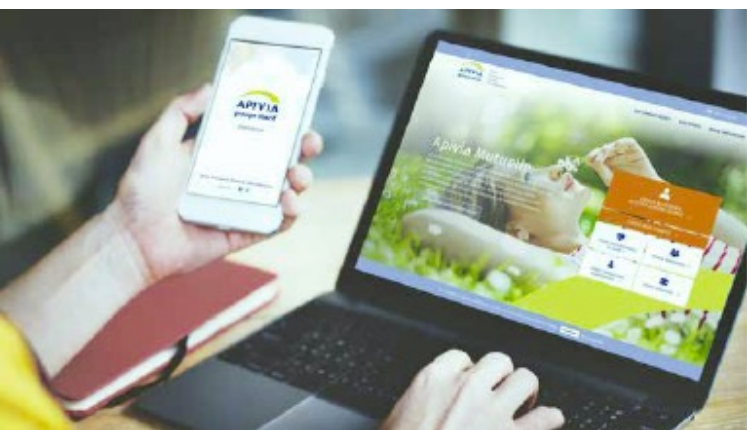
Des services en ligne enrichis

Entièrement revu, l'espace numérique personnel propose une navigation simplifiée et de nouvelles fonctionnalités dès la page d'accueil. Grâce à l'accès en temps réel aux informations et services de gestion, les adhérents sont en mesure de suivre leurs remboursements, de transmettre leurs factures ou décomptes aux organismes sociaux ou encore de modifier les paramètres de leur compte en toute autonomie.



APPLI MOBILE

- Un espace adhérent à disposition partout et à tout moment.
- Opérationnelle pour tous les adhérents.
- Compatible iOS et Android.



Généralisation de l'espace personnalisé

L'offre ACS Couleurs Mutuelles a fait l'objet, cette année encore, d'une forte mobilisation du GIE. Avec la mise en ligne du nouvel espace personnel dédié en octobre 2017, l'objectif de rendre accessible à l'ensemble des adhérents un maximum de fonctionnalités et de services en ligne est pleinement atteint. Très ergonomique, ce nouvel espace donne accès au suivi des remboursements en cours, à la mise à jour des coordonnées personnelles ainsi qu'aux envois de documents de facturation et de décompte Sécurité Sociale.

UNE CARTE DE TIERS PAYANT QUI NOUS DÉMARQUE

Très innovante dans le secteur mutualiste, l'e-carte de tiers payant dématérialisée répond en tous points au développement des nouveaux usages. Elle présente le double avantage de simplifier le tiers payant pour nos adhérents et de sécuriser les professionnels de santé, qui peuvent désormais vérifier en temps réel les droits de la personne assurée.

D'ores et déjà téléchargeable par les adhérents Apivia Mutuelle, elle sera déployée en 2018 sur l'ensemble du portefeuille ACS.



DISPONIBLE

via l'appli ou l'espace adhérent Apivia Mutuelle.

POSSIBILITÉ D'AFFICHER

sa carte à tout moment sur un écran de smartphone pour la présenter ou l'envoyer par mail au professionnel de santé.

TÉLÉCHARGEABLE

autant de fois que nécessaire en cas de perte ou d'oubli.

Les adhérents acteurs de leur santé

***> MAISON DES ADHÉRENTS D'APIVIA

Pilier indispensable du bien-être, de la santé et de l'autonomie à tous les âges de la vie, la prévention s'inscrit pleinement dans la promesse mutualiste. Fer de lance du Groupe en la matière, la Maison des Adhérents d'Apivia pilote et anime de multiples actions d'information et de sensibilisation destinées à un large public. Conformément aux orientations stratégiques définies par la Commission Prévention d'Apivia Mutuelle, elle rassemble les adhérents autour de problématiques aussi variées que l'équilibre alimentaire, la pratique sportive ou le rôle des aidants.

Multiplier les contacts on-line

La richesse et la variété des formats éditoriaux proposés sur le site www.apivia-prevention.fr permettent d'aborder une grande diversité de sujets à destination des internautes en recherche de pistes pour préserver leur capital santé. Avec un nombre de visites estimé à 20 000 en 2017, la progression du trafic sur le site s'élève à + 74% par rapport à l'année précédente, confortant les choix techniques et éditoriaux ambitieux engagés en 2016.

Favoriser les rencontres

Tous les ateliers, rencontres et conférences sont systématiquement relayés sur le site et sur les réseaux sociaux Apivia Mutuelle, impulsant une nouvelle dynamique en termes d'inscriptions aux événements prévention. En 2017, 300 adhérents ont participé à une des rencontres organisées par la Maison des Adhérents d'Apivia.

TOP 3 DES ACTIONS 2017

100 PERSONNES
À LA SOIRÉE DE
SENSIBILISATION
AUX PERTURBATEURS
ENDOCRINIENS



64 PERSONNES FORMÉES
AUX PREMIERS SECOURS



71 PARTICIPANTS À LA CONFÉRENCE
« CARBUREZ SANS TOXIQUES »



Santéclair pour tous

---> APIVIA MUTUELLE, GIE COULEURS MUTUELLES

Conséquence directe de la mise en place du nouveau tiers payant Almérys, l'accès au réseau de soins Santéclair profite désormais à tous les adhérents. Ceux-ci bénéficient ainsi d'une plateforme digitale regroupant un panel de services très complet. Objectif : réduire le reste à charge, tout particulièrement dans les domaines optique, dentaire et auditif. Particulièrement apprécié du réseau des courtiers-conseils du groupe Apivia cette généralisation est un facteur supplémentaire de différenciation.

Véritable mine d'informations, cet écosystème numérique régulièrement enrichi et mis à jour permet à chaque usager de :

S'assurer que ses dépenses de santé sont conformes aux tarifs habituels pratiqués dans sa région.

Rechercher et contacter un professionnel de santé autour de chez lui.

Bénéficier d'avantages sur des sites spécialisés de référence comme happyview.fr ou lentillesmoinscheres.com.



3050
Opticiens

700
Chirurgiens-
dentistes

50
Chirurgiens-dentistes
spécialisés en
implantologie dentaire

750
Centres
auditifs



DES TARIFS NÉGOCIÉS POUR DES SOINS DE QUALITÉ.

GÉOLOCALISATION DES PROFESSIONNELS DE SANTÉ À PROXIMITÉ.

COMPARAISON DES DEVIS AVEC LES PRIX PRATIQUÉS SUR UN SECTEUR.



“ Adosser Santéclair à nos offres procure un avantage client indéniable et un atout concurrentiel important.”

Philippe Leylaverigne,
directeur commercial et
marketing de la branche
courtage du groupe Apivia.

VERS LA TÉLÉCONSULTATION



Accessible courant 2018 via Santéclair et son application Trouvtondoc, le service de téléconsultation mettra en relation patients et médecins libéraux 24 heures sur 24. Cette plateforme 100% digitale répond aux situations de mobilité des uns ou d'indisponibilité des autres en présentiel. Ce service ne se substitue en aucun cas aux services d'urgence, il vise en revanche à procurer une réponse rapide à toute interrogation et, si nécessaire, à réorienter le patient vers la solution la mieux adaptée à sa situation.

Relation client : toujours plus d'écoute

...> GIE COULEURS MUTUELLES

Actualité chargée pour les deux Centres de Relation client (CRC) dont le volume d'appels a encore augmenté, boosté par la montée en puissance de l'offre ACS Couleurs Mutuelles et la mise en place du nouveau tiers payant. Fortes de leur expertise et de leur sens du service, les équipes ont répondu présentes !

107 COLLABORATEURS

2 SITES



AU CŒUR D'UN ÉCOSYSTÈME VIVANT

Rencontre avec Michaël Fauchard, Responsable des Centres de Relation client de Niort et de La Rochelle depuis novembre 2017.

Après quelques mois, comment définissez-vous votre feuille de route ?

J'aborde mes nouvelles responsabilités dans une vision de continuité et avec l'envie de porter au plus haut niveau l'expertise unique de nos deux Centres de Relation client. L'année 2017 s'étant révélée d'une densité exceptionnelle, les enjeux évoluent essentiellement autour de la recherche d'une forme de sérénité. Dans l'objectif de converger vers un socle nouveau, porteur de sens et d'avenir, un groupe de travail composé de téléconseillers des deux sites et des membres de l'encadrement mène un travail de réflexion en profondeur sur nos valeurs communes. Soyons bien conscients que le bien-être de nos collaborateurs est un préalable indispensable : sans symétrie des attentions, nous ne créerons pas la valeur ajoutée attendue par nos adhérents. C'est donc avant tout pour chacun d'entre eux que nous relevons les défis au quotidien.

Quel regard portez-vous sur l'évolution du métier de téléconseiller chez Apivia ?

Notre métier nécessite de s'affranchir de la notion de sites et de porter un regard large sur l'étendue de nos activités. Nous sommes prestataires de service, la diversité de nos portefeuilles nous permet d'être en relation avec une multiplicité d'interlocuteurs exigeant des compétences particulières. Nous sommes en mesure de satisfaire des courtiers, des adhérents Apivia Mutuelle, des sociétaires Macif ou d'autres publics pour des contrats spécifiques. Ajoutons à cet éventail une vision multicanal qui, au-delà du téléphone, offre une large panoplie d'outils pour communiquer avec nos adhérents : la maîtrise de chacun est autant de challenges professionnels supplémentaires. Intégrer nos Centres de Relation client, c'est travailler au sein d'un collectif mais aussi s'immerger dans un écosystème vivant qui évolue en permanence.

OPTIMISER LES RÉPONSES AUX COURRIELS

En réponse au flux croissant de courriels entrants, les deux sites de La Rochelle et de Niort utilisent un dispositif automatisé de gestion des formulaires : le logiciel Akio. Chaque demande se voit routée directement vers les services concernés afin de réduire au maximum le délai de traitement.

Mission Certification Qualité

---> APIVIA MUTUELLE, GIE COULEURS MUTUELLES

La certification ISO 9001 délivrée par l'AFAQ garantit la conformité des process d'organisation, condition d'un management de la qualité efficace.

En 2017, le périmètre de certification a été étendu au site de La Rochelle, venant s'ajouter à celui de Niort. Les deux certificats ISO 9001 ont été renouvelés. Rappelons qu'Apivia Mutuelle possède 2 certifications, l'une portant sur Apivia Mutuelle couvrant l'ensemble des process liés à la vie du contrat et l'autre sur le GIE Couleurs Mutuelles concernant la totalité des processus en gestion pour compte.



2018 est le point de départ d'un nouveau cycle triennal d'audit de certification. Le renouvellement de la certification ISO 9001 va nous permettre d'ancrer de façon définitive l'ouverture du système de management de la qualité à l'ensemble des collaborateurs d'Apivia Mutuelle. En effet, la certification a été étendue en 2017 : elle est aujourd'hui portée par nos deux sites de Niort et La Rochelle. Le challenge à relever pour 2018 est d'étendre cette certification aux agences. Cela nous permettrait de confirmer les aspects d'harmonisation des pratiques, d'engagement de tous les acteurs de la mutuelle et d'implication quotidienne des équipes. Notre double certification est un gage de sérieux et de mise en application des bonnes pratiques. Il s'agit d'un atout indispensable pour nous démarquer sur un marché de plus en plus concurrentiel. Nous avons tous à cœur de porter les couleurs de la qualité avec fierté et enthousiasme. Cette certification nous aide à atteindre cet objectif et prouve à chacun la valeur de son engagement."



Aurémie Brémond,
Responsable qualité

Communiquer à 360°

---> APIVIA MUTUELLE

En 2017, la communication a largement contribué à la stratégie du Groupe en matière de service aux adhérents à travers une politique ambitieuse d'information omnicanale. La complémentarité entre les différents points de contact digitaux est privilégiée plutôt que leur multiplication. Newsletters, actualités en ligne sur le site, présence ciblée sur les réseaux sociaux sont ainsi destinées à améliorer la qualité de l'information et à renforcer les liens avec nos adhérents.

L'INNOVATION PAR L'OFFRE





Composante essentielle de l'ADN
du groupe Apivia, l'innovation se décline
au travers de ses offres-produit,
de ses services et avantages
au bénéfice des adhérents.

Assurer les risques juridiques des pros

...> FILIALES COURTAGE

Face aux risques de litiges juridiques avec un tiers ou face aux nouveaux risques tels le piratage de données ou l'usurpation d'identité, le chef d'entreprise se trouve bien souvent démuné. Apivia IARD a lancé en octobre 2017 un contrat de protection juridique dédié aux professionnels, distribué en exclusivité par le réseau de courtiers-conseil.

Conçu en collaboration avec CFDP Assurances, seul acteur complètement indépendant sur ce marché, ce nouveau contrat se distingue par l'impartialité garantie en cas de litige, ainsi que par la personnalisation de l'accompagnement. La protection couvre tout le spectre du conseil : de la mise à disposition d'informations en ligne ou par téléphone, jusqu'à l'intervention d'un juriste en vue d'une solution à l'amiable. En cas de procédure judiciaire, la prise en charge des honoraires d'avocat s'effectue dans la limite des montants contractuels et le suivi est assuré jusqu'à l'exécution de la décision de justice.



Prix de l'innovation Banque et assurance

Le contrat Protection Juridique Professionnelle Apivia s'est vu récompensé par Profideo au titre de l'innovation en matière d'assistance en cas de litiges relatifs à la cession ou reprise d'entreprise.



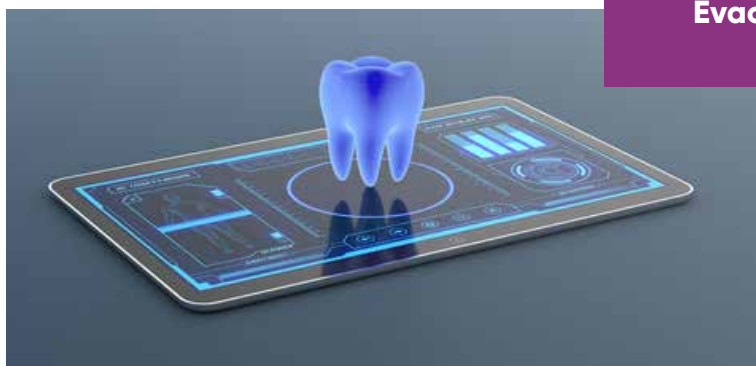
Innover dans l'offre de soins de proximité

---> ST-PIERRE-ET-MIQUELON

Première mutuelle de santé à s'être implantée sur l'archipel, Apivia Mutuelle joue un rôle majeur dans l'accès aux soins. Elle investit et innove pour étoffer l'offre locale.

Maison de Santé

Futur pôle polyvalent regroupant une offre moderne de soins dentaires, optiques et auditifs, la Maison de Santé s'inscrit dans la stratégie visant à structurer et à faciliter l'accès aux soins paramédicaux sur l'île. La SCI Apivia SPM, créée à cet effet, a finalisé début 2017 l'acquisition d'un vaste terrain situé dans la capitale économique et administrative de l'archipel. Un architecte a été retenu pour concevoir dans les meilleures conditions le bâtiment qui abritera plusieurs salles de soins, ainsi qu'un laboratoire de réalisation de prothèses dentaires. Le projet se veut évolutif et pourra à terme accueillir d'autres spécialités médicales au service des adhérents.



Numérisation des empreintes dentaires

Avec seulement deux cabinets dentaires pour répondre aux besoins des 6 000 habitants de l'île, tout gain de temps se révèle précieux pour la qualité de service apporté. En partenariat avec la Mutualité Française Centre-Atlantique, Apivia Mutuelle développe une solution souple et moderne pour la prise d'empreintes dentaires. Au lieu du

traditionnel moulage, le dentiste utilise une micro-caméra afin de modéliser numériquement l'empreinte en 3D. Outre sa fiabilité et un confort amélioré pour le patient, ce procédé présente l'avantage de raccourcir les délais en évitant l'envoi du moulage par courrier vers la métropole : 15 jours d'attente en moins pour les adhérents !

12
collaborateurs

55%
Part de marché locale de la
complémentaire santé

71
entreprises locales garanties
en contrats collectifs santé

1532
Évacuations sanitaires



L'offre Assistance se développe

...> APIVIA MUTUELLE

Quelle que soit la formule santé souscrite, Apivia Mutuelle offre de nombreux services d'assistance à ses adhérents et à toutes les personnes protégées par le contrat. En 2017, plus de 15 000 adhérents ou ayant droits ont bénéficié de la garantie d'assistance. Portées et assumées avec un grand professionnalisme par notre partenaire IMA (Inter Mutuelles Assistance), ces prestations se révèlent d'un grand soutien en cas de problème médical. Souvent mal connue ou peu identifiée, l'assistance incluse dans les contrats

Apivia Mutuelle prend la forme d'une aide à la personne. En cas d'hospitalisation d'urgence, l'assistance peut aller de la sécurisation du domicile jusqu'à la prise en charge des enfants à leur sortie d'école. Pour faciliter le retour à la maison à la suite d'une hospitalisation, l'adhérent se voit proposer diverses options : aide-ménagère à domicile, soutien scolaire, accompagnement des enfants à l'école ou aux activités extra-scolaires ou encore livraison de médicaments.

Offres privilèges

...> APIVIA MUTUELLE

Grâce à Macif Avantages, tous les adhérents d'Apivia Mutuelle bénéficient depuis cette année d'offres de réduction exclusives négociées par le groupe Macif auprès d'une soixantaine de partenaires. Culture, loisirs ou grande consommation : les promotions concernent tous les secteurs.

Jusqu'à 35% de réduction pour l'achat d'une voiture ou sur un séjour Center Parcs, des places de cinéma à 5,65 €... Ce ne sont que quelques-uns des plans malins proposés par le catalogue Macif Avantages envoyé désormais à chaque adhérent sous forme imprimée. Les offres sont également disponibles via la plateforme digitale Macif Avantages. Grâce au rapprochement avec le groupe Macif et à sa force de négociation - 5 millions de sociétaires -, nos adhérents profitent de ces offres privilèges pour améliorer leur pouvoir d'achat.



UNE NOUVELLE DYNAMIQUE COMMERCIALE



Au service de l'ambitieux projet
de développement d'Apivia Mutuelle,
le réseau interne et la branche courtage
renforcent leur organisation et prennent
toute leur part dans la consolidation
du Pôle Santé Prévoyance.



Ambitions réaffirmées pour le réseau

...> APIVIA MUTUELLE

Dans un contexte marqué par l'intensification de la concurrence et l'érosion du développement des contrats individuels, Apivia Mutuelle a engagé une démarche commerciale volontariste pour renouer durablement avec la croissance.

Différents mouvements de marché ont largement accru la pression concurrentielle en 2017 : la mise en place de l'ANI – Accord National Interprofessionnel – rendant obligatoire la conclusion d'un contrat collectif de complémentaire santé par tout employeur a généré un effet d'aubaine entraînant de nouveaux acteurs sur ce segment. Au niveau individuel, les cibles des seniors et des travailleurs indépendants se trouvent également de plus en plus concurrencées. Au sein du réseau Apivia Mutuelle, l'année a été consacrée à la structuration d'une politique commerciale de conquête et de fidélisation clientèle. Afin de mieux répondre aux évolutions des attentes des assurés, un programme ambitieux de formation des conseillers a été initié en lien avec Apivia Campus.

Divers leviers d'activation commerciale ont fait l'objet de tests en grandeur réelle. Concernant les cibles individuelles, la démarche est axée sur le conseil personnalisé : les points de contacts sont privilégiés lors des événements de la vie. Mariage, naissance, début des études des enfants, départ à la retraite, décès du conjoint représentent autant de moments-clés pour nos adhérents. L'objectif est de mieux les accompagner dans ces périodes de changements et de leur proposer une protection toujours plus en phase avec la réalité de leur vie. L'attention portée aux professionnels se traduit quant à elle par le développement de nombreux partenariats avec les chambres consulaires et clubs d'entreprise. Des actions commerciales spécifiques sont notamment mises en œuvre auprès des adhérents UMCAP

afin de leur proposer des offres adaptées en complémentaire santé, avant la fin annoncée de leur régime d'ici deux ans.

C'est Frédéric Côme, en tant que nouveau Directeur du développement et de la relation client, qui porte désormais l'ensemble de cette nouvelle dynamique. Les campagnes ciblées vont se multiplier, afin d'augmenter le nombre de contacts, qu'il s'agisse de points-conseil téléphoniques ou de rendez-vous en agence. Afin de renforcer la mobilisation des équipes autour de cette stratégie, un nouvel objectif de fidélisation du portefeuille est mis en place en 2018.



“ Grâce au repérage des événements de la vie impactant les besoins de nos adhérents, nous sommes présents avec le bon conseil, au bon moment.”

Frédéric Côme,
Directeur du développement
et de la Relation client.

LES PARTENARIATS SE DÉVELOPPENT

DAPHNÉ LEVREAU

Chargée de développement
du marché des professionnels.



Depuis de nombreuses années, Apivia Mutuelle travaille en étroite collaboration avec des réseaux professionnels tels que la Chambre des Métiers et de l'Artisanat de Charente-Maritime ou l'UNIRC 79/17, association de retraités. Depuis la mise en œuvre de l'ANI (Accord national interprofessionnel), les cibles potentielles de clients se concentrent et ces réseaux revêtent une nouvelle dimension stratégique en termes de développement auprès des professionnels et des retraités.

En 2017, nous avons intensifié nos démarches et conclu deux nouveaux partenariats au titre de la santé :

- avec Digital Bay, association d'entreprises du numérique à La Rochelle, qui fédère plus de 80 adhérents, chefs d'entreprises.
- avec la FENARAC 79, l'association de retraités de l'artisanat, comptant 600 adhérents.

Ces partenariats constituent un appui inestimable pour ouvrir à de nouvelles relations et représentent autant d'opportunités sur lesquelles nous continuons de travailler."



SANTÉ CONNECTÉE : MULTIPLICATION DES EXPÉRIMENTATIONS

Initiée en 2015, l'expérience du bracelet connecté a connu de nouveaux développements en 2017. L'entreprise adhérente Melioris Le Grand Feu et la branche courtage d'Apivia Mutuelle ont participé au challenge interne de santé connectée. Leurs collaborateurs ont pu se prêter au jeu de l'expérience innovante en portant quelques mois une montre enregistrant différents indicateurs de leur santé et de leur activité physique. Nombre de pas quotidiens, calories brûlées, cycles du sommeil ont été analysés, permettant à chacun de visualiser facilement les effets de son activité quotidienne sur sa santé. Avec une participation basée sur le volontariat et le strict anonymat des données collectées, le challenge a rencontré un vif succès dans chacune des deux entreprises. Une nouvelle preuve de la capacité d'innovation d'Apivia Mutuelle et un atout supplémentaire pour le développement de nouveaux contrats collectifs.

7

Agences

Angoulême, Bordeaux, Bressuire,
La Rochelle, Niort, Rochefort, Saintes

33

Collaborateurs

29 conseillers encadrés par
4 responsables de secteur

1

Agence distante

Rochefort

30 000

Visites en agence

Contrats

+ 2 296

Santé
(individuels et collectifs)

+ 496

IARD

+ 464

Prévoyance

Agence à distance

5 000

Appels entrants



19 000

Appels sortants

Courtage, année charnière

...> FILIALES COURTAGE

Marquée par une conséquente réorganisation du management, la branche courtage ressort plus forte de l'année 2017 à même de relever ses ambitieux objectifs à horizon 8 ans. Outre les nouvelles Direction générale et Direction commerciale, la création d'une Direction du pilotage économique, juridique et conformité devrait d'une part favoriser la transversalité ainsi que la participation à des projets communs avec le groupe Macif et, d'autre part, sécuriser l'ensemble des activités de courtage. Cette évolution s'accompagne au plan commercial du recrutement de deux nouveaux inspecteurs dans un objectif de conquête des régions Grand-Est et Rhône-Alpes.

Concernant les résultats, Apivia Santé, Apivia Prévoyance et Apivia IARD terminent l'année 2017 avec des résultats positifs aussi bien en nombre de contrats, de chiffre d'affaires que de résultat net. Avec un développement de 17% du portefeuille particulièrement dynamique, l'activité de distribution IARD porte l'essentiel de la croissance.

Enfin, la part des produits prévoyance Macif-Mutualité s'élève à 25% de la production nouvelle 2017. Il est vrai que les filiales de courtage ont désormais endossé la marque "Apivia groupe Macif", se traduisant par une identité visuelle à même de renforcer la visibilité de ces produits.



« À horizon 2025, nous souhaitons doubler le nombre de courtiers actifs avec l'ambition forte de les accompagner dans la nécessaire adaptation à des évolutions de fond importantes. Certains d'entre eux seront notamment amenés à refondre totalement leur mode de distribution. L'ensemble de nos évolutions 2017 en termes de management, de force de vente et de formation nous permettra de mener ces projets dans les meilleures conditions. La création d'Apivia Campus, est à cet égard un outil particulièrement stratégique. »

Yann Beganton,
Directeur Général des filiales de courtage Apivia.

Chiffre d'affaires 2017

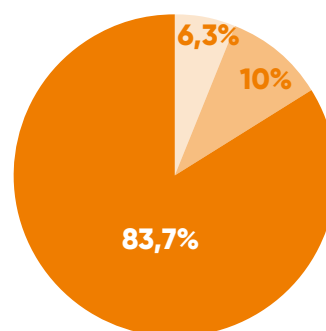
51,3 M€

76 500

Nouveaux contrats

RÉPARTITION DE L'ACTIVITÉ COURTAGE

(en nombre de contrats à fin 2017)



- Santé
- IARD
- Prévoyance

Première rentrée pour Apivia Campus

...> APIVIA COURTAGE

Puissant outil de développement des talents personnels et de réussite collective, le nouvel organisme de formation Apivia Campus a vu le jour cette année.

Ouvert aux salariés du réseau autant qu'aux courtiers-conseils et leurs collaborateurs, Apivia Campus vise avant tout à garantir le haut niveau de professionnalisme des conseillers en produits d'assurance Apivia. Couvé au sein de la branche courtage, le centre de formation propose une pédagogie à la fois

performante et ludique, faisant la part belle aux échanges et partages d'expérience. Ce nouvel outil de formation offre notamment au réseau des courtiers une réponse aux obligations mises en place par la récente Directive de distribution de l'assurance (DDA).



ECHOS



La dimension participative et ludique de la formation apporte une valeur ajoutée différente."



Ces formations sont équilibrées en termes d'information technique et de mise en pratique par des exercices concrets."

Un très beau dispositif permettant d'apporter des solutions à nos courtiers vis-à-vis de la DDA, tout en développant leur diversification."



Cette formation a créé du lien au sein de nos services, au sein du groupe Apivia, et même de Macif-Mutualité."



UN PROJET PASSIONNANT, STRUCTURANT ET PROFESSIONNALISANT

Interview de Sandrine Le Meur,
Directrice des ressources humaines Apivia Courtage

Apivia Campus vise à proposer à nos courtiers-conseils une offre de formation répondant aux nouveaux enjeux législatifs et commerciaux. Le cœur de métier d'Apivia Mutuelle étant centré sur la santé, nous proposons des outils de développement de nouveaux marchés complémentaires.

Quels sont les modules de formation proposés ?

Nous avons conçu les premiers modules autour des fondamentaux de trois thèmes : IARD, Prévoyance individuelle et Assurance collective. Précisons que ces formations ne sont pas axées sur les produits, mais sur la qualité du conseil prodigué aux adhérents.

Les tarifs étudiés permettent que ces formations soient autofinancées pour les salariés de nos courtiers-conseils. Les cabinets de courtage ne disposant pas de Ressources Humaines en interne, nous leur proposons un accompagnement administratif dans les démarches de demande de financement auprès de l'organisme collecteur, ce qui est très apprécié.

Comment s'est construit le projet ?

La division Ressources Humaines de la branche courtage a porté le projet : tout d'abord nous avons étudié la réglementation concernant les organismes de formation car l'obtention de l'agrément était une condition indispensable au financement.

Concernant le choix des intervenants et la construction des contenus, un cahier des charges relatif à la prévoyance individuelle et à l'assurance collective a été élaboré puis confié à Macif-Mutualité. Les formations ont donc été co-construites avec le parti-pris de les centrer sur les fondamentaux et sur les

besoins en termes de couverture. Pour la formation IARD, ce sont les experts-métier de la branche courtage qui sont les mieux placés pour partager leurs savoir-faire et expérience : ils se sont fortement investis dans la mise en place et les tests du module. De plus, ils ont bénéficié d'une formation de formateur afin de mieux appréhender comment intéresser les apprenants.

Dès le départ, nous avons décidé d'opter pour une pédagogie alternative afin de faciliter l'assimilation de connaissances techniques solides. Les sessions se déroulent en petits groupes sous forme d'ateliers collaboratifs et ludiques. Par exemple, l'un des modules comprend un jeu de l'oie très apprécié et particulièrement efficace pour la mémorisation.

Quelles sont les perspectives à court et moyen terme ?

Après la phase de tests en grandeur réelle effectués en 2017, le planning 2018 comprendra environ 30 sessions de 2 jours, soit 10 sessions par thème regroupant à chaque fois 12 personnes. Nous préparons déjà de nouveaux modules avec toujours l'objectif de répondre au mieux aux attentes des courtiers-conseils en matière de professionnalisation face à l'évolution de leur métier : le premier sera consacré à l'assurance de prêt et le second, conçu en partenariat avec la mutuelle Médicis, sera dédié à l'assurance retraite.

UN CADRE RÉGLEMENTAIRE EN MOUVEMENT



Face à l'accélération des bouleversements législatifs, Apivia Mutuelle s'engage résolument dans la voie de l'anticipation. L'agilité de sa gouvernance, les compétences, la réactivité et l'esprit collaboratif de ses équipes constituent des piliers solides pour accompagner les mutations structurelles du métier.

Vers la fin progressive du RSI

...> UMCAP, GIE COULEURS MUTUELLES

Après l'annonce en septembre du rattachement de la protection sociale des indépendants au régime général Sécurité Sociale, les équipes sont mobilisées pour faciliter la phase de transition qui aboutira à la fin du RSI à l'horizon 2020.

En début d'année, les équipes de l'UMCAP - Union Mutualiste pour les Commerçants Artisans et Professions Indépendantes - se sont employées à préparer le regroupement entre mutuelles conventionnées RSI afin de répondre aux contraintes réglementaires initiales prévues pour 2020. A la suite de l'élection présidentielle et devant les dysfonctionnements constatés dans le recouvrement des prestations RSI, alors même que la qualité de gestion des organismes conventionnés était quant à elle unanimement reconnue, la décision d'intégrer entièrement le RSI au sein du régime général de la Sécurité Sociale a finalement été annoncée par l'exécutif en septembre 2017.

Le changement s'effectuera progressivement : à partir du 1^{er} janvier 2019, les nouveaux travailleurs indépendants demeureront couverts par le régime général. Puis les remboursements maladie et le paiement des Indemnités Journalières seront opérés par les CPAM - Caisses Primaires d'Assurance Maladie - à partir de 2020.

Cette décision politique signe la fin d'une activité historique : les deux mutuelles fondatrices du Groupe étaient conventionnées RSI depuis 1969. L'UMCAP a donc vocation à disparaître en 2020. L'objectif est désormais de maintenir la qualité de services et d'assurer le transfert vers le régime général dans les meilleures conditions pour nos adhérents comme pour les salariés concernés. Le décret d'application garantit à nos collaborateurs une mutation au sein des CPAM, à conditions d'emploi identiques: secteur géographique et rémunération. La Direction des Ressources Humaines du GIE Couleurs Mutuelles sera à leurs côtés pour accompagner le dispositif, dans le cadre du PIAM - Pilotage Intégration Assurance Maladie - mis en place au niveau national par la CNAM.

76
Millions d'euros de prestations versées
au titre de l'assurance obligatoire

58 000
Personnes protégées

2
Centres de gestion : La Rochelle - Arras

37
Collaborateurs dont 20 à La Rochelle



“ C'est une étape importante mais je suis confiant en l'expertise et en l'engagement des collaborateurs UMCAP. Ils démontrent depuis toujours un haut niveau d'exigence et d'investissement au service des travailleurs indépendants. Forts de leur excellente connaissance de ce public spécifique, ils disposent de tous les atouts pour réussir au sein des CPAM.”

Daniel Langlais,
Directeur du pôle gestion de La Rochelle.

Directive de Distribution de l'Assurance

---> APIVIA MUTUELLE, FILIALES COURTAGE

Annoncée depuis janvier 2016, la nouvelle réglementation européenne DDA impose des transformations structurelles et organisationnelles du métier de la distribution des produits d'assurance. A travers l'intégration de nouveaux process dans le parcours de vente ou la création du centre de formation Apivia Campus, le Groupe a choisi de transformer cette évolution juridique en opportunité. Une belle occasion de faire grandir les talents et de développer la polyvalence des équipes internes comme des courtiers-conseils.



“ La DDA vise à renforcer la protection des clients, quel que soit le canal d'achat choisi. Cette réglementation concerne toutes les personnes qui conçoivent, prennent part et distribuent des produits d'assurance, ainsi que leurs responsables. Pour le groupe Apivia, cela impacte environ 300 personnes.”

Françoise Descamps,
Responsable maîtrise des risques Apivia Mutuelle

Nouvelles obligations au 1^{er} octobre 2018

Conception des produits

Identifier le marché-cible et définir un ensemble d'indicateurs de suivi, tout au long de la vie du produit.

Distribution

Le devoir d'information est formalisé grâce à un document unique à remettre à chaque client avant souscription. Il doit systématiquement s'accompagner d'un conseil écrit. De plus, il est de la responsabilité des distributeurs d'assurance de garantir que leur politique commerciale n'entre pas en conflit avec les intérêts du client.

Formation

Les aptitudes et compétences professionnelles font l'objet d'un contrôle accru avec enregistrement dans une base de données actualisée et obligation de suivre une formation annuelle de minimum 15 heures.



Des liens encore plus forts avec la mutuelle MATH

...> APIVIA MUTUELLE, MATH-PRÉVARIS

Actée le 5 mai 2017, la réforme du Code de La Mutualité regroupe plusieurs évolutions pour le monde mutualiste, dont la refonte des conventions de substitution permettant à une mutuelle « de transférer ses engagements d'assurance à un autre organisme, tout en conservant une autonomie juridique et la relation avec ses adhérents ». Le nouveau texte prévoit le renforcement des engagements du garant et des obligations de la mutuelle substituée. La convention entre Apivia Mutuelle et la mutuelle MATH s'en trouvera donc modifiée dans le respect de l'évolution demandée par le législateur. Après décision de l'Assemblée Générale, et l'autorisation de l'ACPR (Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution), Apivia Mutuelle se portera caution solidaire pour la mutuelle MATH, tandis que celle-ci s'engagera à faire valider les décisions stratégiques par le Conseil d'Administration d'Apivia Mutuelle, ouvrant la voie vers une collaboration encore plus étroite.



Préparation de la RGPD

Règlement Général sur la protection des données

Le nouveau règlement européen relatif à la protection des données personnelles entrera en vigueur le 25 mai 2018. Afin d'en anticiper tous les aspects, une équipe dédiée a été constituée cette année, comprenant notamment un chef de projet à temps plein.

DES VALEURS EN ACTION



Esprit d'équipe, performance,
respect, courage individuel, solidarité :
autant de valeurs-clés inspirantes,
bâtissant un socle commun à tous
les collaborateurs pour porter
haut et fort l'esprit Apivia Mutuelle.



L'engagement sportif porte nos valeurs

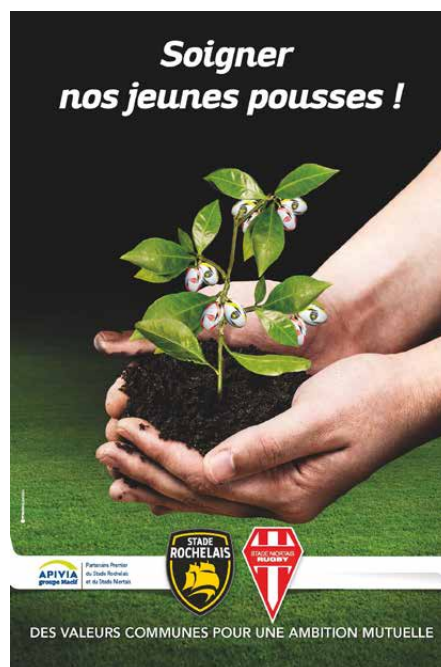
...> APIVIA MUTUELLE

Apivia Mutuelle trouve dans le sponsoring rugby le territoire idéal d'expression de ses valeurs de performance, d'engagement et de solidarité. Le Groupe est fier de ses trois clubs partenaires : le Sport Athlétique Partenaisien (Fédérale 3), le Stade Niortais (Fédérale 1) et le Stade Rochelais (Top 14). Objectif : la promotion de "l'esprit Rugby" en impulsant de nouvelles synergies régionales.

TOUS ENSEMBLE !

Une convention signée en septembre entre Stade Rochelais et Stade Niortais vise à ancrer plus fortement le rugby sur le territoire, à en développer la pratique et à promouvoir son image. Accompagnée par Apivia Mutuelle, la première campagne de communication commune a offert au mois de décembre une visibilité XXL à la marque sur les panneaux d'affichage du centre-ville de Niort. Autre point d'orgue : la rencontre entre le stade Niortais et l'USC RACA a réuni près de 5 000 spectateurs au stade Marcel-Deflandre de La Rochelle en mars 2018.

Côté performances, la saison 2016/2017 a rempli toutes ses promesses avec la montée en Fédérale 1 du Stade Niortais, tandis que le Stade Rochelais écrivait une nouvelle page de son histoire : un magnifique parcours en Top 14, couronné d'une première place et assortie d'une qualification en demi-finale du championnat de Top 14.



APIVIA PARC

4 000 mètres carrés de locaux, 3 000 mètres carrés de terrain couvert dédié à l'entraînement, une vaste salle de musculation hyper-moderne, trois bassins de balnéothérapie, de larges et confortables vestiaires : riche de tous ces équipements, le Centre de Performance Rochelais a ouvert ses portes aux joueurs le 21 août 2017, avant son inauguration officielle en mars 2018. Passerelle entre toutes les équipes, les jeunes de la région évoluant en écoles de rugby et les personnels des fonctions-supports du club, ce nouveau lieu a vocation à favoriser les synergies et l'émergence de nouveaux talents sportifs.

Solidarité envers les adhérents fragilisés

...> APIVIA MUTUELLE

En vertu du principe de solidarité gravé au plus profond de nos valeurs, lorsqu'un adhérent en difficulté se heurte à un accident de vie, le Comité d'Action Sociale prend le relais. Un dispositif d'entraide efficace est ouvert aux adhérents sous conditions de ressources et sous réserve d'une ancienneté minimale de deux ans.

273
dossiers présentés
en commission

81 000 €
d'aides attribuées

Aux côtés des sinistrés Irma

...> APIVIA MUTUELLE

À situation exceptionnelle, réponse exceptionnelle. Apivia Mutuelle a renforcé le soutien aux adhérents présents dans les zones touchées par l'ouragan Irma début septembre 2017. Un numéro d'urgence et une cellule d'assistance psychologique portés par IMA (Inter Mutuelles Assistance) ont été très rapidement mis en place.

Les 152 adhérents vivant à Saint-Martin et Saint-Barthélemy ayant renseigné leur numéro de mobile ont été informés par SMS de ce dispositif. 45 autres adhérents ont quant à eux été prévenus par courriel. Suite à certaines demandes de familles lourdement frappées par les conséquences d'Irma, une prise en charge exceptionnelle des cotisations a été proposée, pouvant s'élever jusqu'à 6 mois.

Nous adressons toutes nos pensées et notre soutien aux habitants touchés par l'ouragan Irma. Assuré Apivia Mutuelle, vous êtes victime de l'ouragan Irma ? Vous pouvez contacter le 05 49 34 82 80 un service d'assistance psychologique se tient à votre disposition.

C'est avec bonheur que j'ai reçu votre réponse, j'apprécie beaucoup votre geste de solidarité, mon mari se joint à moi pour vous remercier.



Document édité par Apivia Mutuelle
Mai 2018
apivia.fr

Réalisation
Wordside / Dockside

Impression
Imprimerie Raynaud

Crédits photo
Mélanie Chaigneau
Fotolia :

Document non contractuel



Mutuelle régie par le Livre II du Code de la Mutualité,
adhérente à la Mutualité Française – SIREN : 775 709 710.
Siège social : 45-49 avenue Jean-Moulin – 17034 La Rochelle cedex 1

