



Journée annuelle ADOM du 13 mars 2018

Intervention d'ouverture du Président, Bruno HUSS

Mesdames, Messieurs les directeurs,
Mesdames, Messieurs les partenaires,
Mesdames, Messieurs les invités,

Et Messieurs les représentants des Mutuelles francophones qui nous font le plaisir de participer à cette journée sur l'innovation dans les entreprises mutualistes. Je tiens à saluer tout particulièrement nos collègues belges, marocains et congolais présents aujourd'hui.

Je tiens à exprimer notre soutien à nos collègues du Burkina Faso touchés par un nouvel attentat et en particulier à Emile Somma, le Directeur général de la MAADO, la mutuelle des Douanes, membre de l'ADOM.

Je suis ravi de vous accueillir aujourd'hui pour notre journée annuelle 2018 d'échanges, de débats et de réflexion. Nous sommes réunis cette année en cette symbolique Maison de la Mutualité et je tiens à en remercier les services de la FNMF qui nous accompagnent sur l'organisation de cette journée, et en particulier Hélène LEVAMIS, Véronique PICOT et Lucile MIGNOT de la Direction de la Communication de Francois RAUCH, notre secrétaire général.

Il y a un an, lors de notre journée annuelle 2017, nous avons traité de la diversité de l'intervention mutualiste au profit des adhérents. Cette diversité, qui est notre force, est représentée par nos mutuelles, d'organisation et de tailles bien différentes, par les divers risques que nous assurons au niveau des personnes mais aussi des biens, et notamment par nos livres III qui nous permettent d'intervenir dans l'offre de soins et constituent de vrais leviers pour l'innovation médicale.

Le caractère innovant de notre modèle mutualiste se retrouve également au travers de son déploiement dans le monde et tout particulièrement en Afrique dont nous soutenons le Programme PASS conduit par Jean-Philippe HUCHET avec de très belles réussites. Le récent déplacement de Thierry BEAUDET en Afrique de l'Ouest a été une vraie reconnaissance du travail réalisée par nos collègues africains, avec une réelle prise en compte de l'innovation.

Mais également dans toute la Francophonie, en Belgique, Luxembourg, Suisse et Canada, où sous des formes d'organisation différentes, les valeurs mutualistes sont largement partagées pour une meilleure protection des adhérents et sociétaires, avec là aussi une forte appropriation de l'innovation que nous pouvons partager. La perspective d'un prochain voyage d'étude de la Mutualité Française, conduit par Thierry BEAUDET, au Québec s'inscrit dans ce cadre.

Nous souhaitons aujourd'hui mettre en exergue comment les entreprises mutualistes, dans leur diversité, font face aux évolutions de l'environnement, s'approprient l'innovation, sous toutes ses formes, pour améliorer le service rendu aux adhérents.

Depuis plusieurs années, nos entreprises mutualistes ont dû s'adapter à bien des évolutions et des contraintes. Et, elles l'ont plutôt bien fait. Nous pouvons même considérer que peu de secteurs d'activité ont connu de telles évolutions à intégrer, tant au niveau réglementaire, concurrentiel, technique, organisationnel,....

Je citerai, bien sûr, l'ANI dont nous redoutons les impacts sur nos effectifs mutualistes et sur nos marges. Et également les mises en conformité avec solvabilité II, mais aussi, les contrats responsables, la mise en place de DSN, la généralisation du tiers payant, les impacts du numérique, et la nécessité de l'innovation dans nos pratiques et nos organisations, thème de notre Journée d'aujourd'hui !

L'innovation, au sens large, constitue le nouveau challenge de nos entreprises mutualistes. Comment se l'approprier pour servir au mieux nos adhérents, comment accompagner nos collaborateurs dans les changements qu'elle induit, comment conjuguer technologies et relations humaines ? Ce sont quelques-uns des défis que nous avons à relever.

L'ADOM a la vocation d'accompagner ses membres sur toutes ces évolutions du métier de directeurs mutualistes, en organisant des lieux de rencontre, d'échange, de partage d'expérience entre directeurs et avec nos partenaires, dont il faut souligner leur apport d'expertise à nos réflexions.

Ces échanges, nous avons souhaité qu'ils puissent être ouverts le plus largement possible à tous les directeurs mutualistes, au-delà de nos Livres d'appartenance et au-delà de nos Codes d'exercice. C'est pourquoi, l'ADOM se positionne aujourd'hui comme le réseau privilégié des directeurs mutualistes, inter-Livres et inter-codes. Et nous avons le grand plaisir de compter parmi nos membres des directeurs représentant l'ensemble de cette diversité mutualiste.

L'ADOM est ouverte au-delà de la métropole, sur l'outre-mer bien sûr, avec nos collègues antillais et réunionnais, mais aussi sur l'Europe et l'Afrique francophone dont je saluais en ouverture la présence de représentants parmi nous, et maintenant sur le Canada francophone qui sur bien des sujets est à la pointe de l'innovation.

Dans ce cadre, nous sommes d'ailleurs en relation avec l'OIF, (*Organisation Internationale de la Francophonie*) et avons pu partager avec son Excellence Michaëlle JEAN de l'intérêt de renforcer l'accès aux soins des populations par une appropriation de leur prise en charge, et particulièrement par la jeunesse. C'est à ce titre que l'ADOM soutient le voyage d'HERMIONE 2018 avec une belle escale à Tanger ce 9 mars où nous étions représentés par nos collègues marocains de la CMIM (*Caisse Mutualiste Interprofessionnelle Marocaine*) que je tiens à remercier chaleureusement, mon cher Said.

Je souligne aussi l'implication de notre collègue Paul LE BIHAN, Directeur général de l'UMR, dans l'Association Hermione-La Fayette, dont il est vice-président, et qui organise ce voyage avec l'OIF.

Dans ce cadre, l'ADOM aura connu une belle activité en 2017. Nos manifestations mensuelles ont permis aux participants de confronter leurs points de vue entre directeurs et avec les experts métiers de nos partenaires sur diverses thématiques de la gestion de nos mutuelles.

Je citerai, en premier lieu, la matinée du 18 janvier 2017, organisée avec IBIONEXT où nous avons abordé deux défis majeurs des mutuelles pour accompagner la santé de demain ; en revisitant l'innovation et son

financement, mais aussi en intégrant la prise en charge de la santé digitale dans le suivi des patients. Déjà l'innovation !

Et le 22 février, nous avons débattu avec le Cercle Vivienne, lors d'un petit déjeuner convivial, de l'avenir du système de santé français. Sujet combien d'actualité !

Puis, le 2 mars, nous avons eu notre Journée annuelle 2017 sur la diversité mutualiste que j'ai évoquée à l'instant, avec une intervention particulièrement intéressante de Nicolas GOMART, Directeur Général du Groupe MATMUT.

Nous avons tenu notre assemblée générale le 18 avril à l'Institut Gustave ROUSSY où nous avons été reçus par le Directeur. A son issue, nous avons pu nous entretenir sur le parcours patient et les services créés par l'IGR pour les malades et leur famille avec le Professeur Alexander EGGERMONT, Sébastien BAZIN, Vice-Président de la Fondation Gustave Roussy et Président du Groupe Accord, ainsi que Thomas SAUNIER, Directeur général de Malakoff Médéric qui soutient l'Institut.

Le 26 avril, nous avons abordé le statut du Directeur Général au regard de Solvabilité II, avec, au final, des préconisations sur les précautions à prendre vis-à-vis de leur couverture sociale dans le cadre des nouvelles règles de nomination.

Le 9 mai, nous avons organisé, avec la Fondation de l'Avenir, une matinée passionnante sur la santé numérique où l'innovation était au cœur des débats, avec une présence forte de nos Livres III.

Le 1er juin, s'est tenue une matinale avec le cabinet PSYA, sur le rôle des acteurs de l'assurance en prévention santé et qualité de vie au travail avec une présentation fort remarquée de nos collègues d'Inter Mutuelle Assistance. Vous avez, d'ailleurs, disponible à l'accueil la dernière newsletter de ce partenaire reprenant une interview de l'ADOM.

Le 8 juin, nous avons lancé une initiative commune avec le CJDES (*Centre des Jeunes Dirigeants de l'Economie Sociale*) au travers du club de travail des Métiers du développement, pour favoriser un dialogue élargi au sein de l'ESS sur ces enjeux de développement commercial (*distribution, implantation, marketing*).

Et avant les vacances, nous avons organisé, le 6 juillet, en cette même maison de la Mutualité, une matinée de travail fort intéressante sur les

enjeux de transformation et de performance des Livres 3, avec retours d'expérience et identification des principaux défis. Les sujets liés au Livre III faisant d'ailleurs partie des priorités de l'ADOM pour 2018.

Avec la rentrée, nous avons pu débattre, avec notre partenaire MX Conseil, le 19 septembre, de la DDA, la fameuse Directive de Distribution d'Assurance et de son calendrier de déploiement.

Le 17 octobre, nous avons partagé avec le Groupe Crédit Coopératif des effets de levier sur les financements et comment mobiliser les synergies inter-Livres et inter-Codes, avec l'intervention de Jean-Louis BANCEL, Président et de Christine JACQLIN, Directrice générale.

Nous avons tenu notre deuxième manifestation en province, avec un déjeuner-débat sur Lyon, co-animé par nos partenaires la BRED et Actuélia sur les investissements obligataires et le prêt de titres, ainsi que les rapports de Solvabilité et la fonction actuarielle.

Et le 7 novembre, nous avons poursuivi avec le support des services de la FNMF notre réflexion sur les relations mutuelles/entreprises et réabordé le déploiement de DSN et du prélèvement à la source. Sujet central pour le positionnement de nos mutuelles sur le marché collectif.

Le 17 novembre, notre partenaire Immédia nous a conviés à un déjeuner d'échange, à la Maison des Polytechniciens, sur la transformation digitale des acteurs de la protection sociale.

Enfin, nous avons terminé l'année 2017, le 11 décembre, dans la superbe salle Plein Ciel de la MGEN, sur les enjeux de transformation des métiers de la Mutualité à l'horizon 2025, en partenariat avec l'UGEM et l'Observatoire de l'emploi et des métiers en Mutualité.

Et le soir, l'ADOM était conviée à la présentation et mobilisation des partenaires du Voyage Hermione 2018, en présence de Son Excellence Michaëlle JEAN, Secrétaire générale de la Francophonie.

L'année 2018 a débuté activement avec une matinée qui s'est tenue le 16 janvier chez Unéo, avec notre partenaire Valmen, où nous avons traité de transformer une contrainte réglementaire en faisceaux d'opportunités.

Puis, il y a exactement un mois, le 13 février, nous avons organisé une matinée originale et très appréciée avec LesFurets.com sur le thème de comment remettre l'utilisateur du cœur du produit ?

Et la semaine dernière, une matinale sur le sujet de la Blockchain et son enjeux et son utilisation pour les mutuelles et plus largement dans le secteur de l'assurance, organisée par la FNMF. Sujet combien d'actualité !

En perspective, nous tiendrons notre assemblée générale le 17 avril, en un lieu privilégié : l'Institut Mutualiste Montsouris, établissement hospitalier renommé pour le caractère innovant de ses pratiques.

Le 25 mai nous débattons lors d'une matinée avec Carte Blanche Partenaire sur la compatibilité de nos entreprises mutualistes avec la RGPD. Sujet combien d'actualité également !

Et nous sommes en train de finaliser une autre matinée pour le 20 juin.

Toutes nos manifestations, passées et futures, sont positionnées sur notre site, avec l'ensemble des précisions, documentations et photos correspondantes. Je vous invite à le consulter régulièrement.

L'ADOM est aussi présente sur les réseaux sociaux, pour plus de proximité et de partage : Twitter, LinkedIn, Facebook, Viadéo, Instagram. N'hésitez pas à nous y suivre.

Mais l'ADOM, ce sont aussi des groupes de réflexion et d'échanges qui se réunissent entre directeurs sur nos grandes thématiques métiers. Je citerai les questions du statut des directeurs, du digital, des relations LII/LIII, de la différenciation de l'offre, de la gestion des relations sociales,... Je rappelle que ces groupes sont ouverts à l'ensemble de nos membres sous l'animation d'un administrateur de l'ADOM.

Sinon, l'ADOM s'est largement développée cette année encore en termes d'adhérents, en direction des directeurs de Livre II, et aussi du Livre I et du Livre III, des mutuelles d'assurance et des paritaires.

Nous avons résolument confirmé notre posture d'une association inter-livres et inter-codes au sein de la Mutualité. Nos adhérents se répartissent aujourd'hui sur l'ensemble des Livres et des Codes, et aussi de nos régions de métropole comme d'outre-mer, et à l'international, avec l'Afrique en particulier.

Le nombre de nos partenaires s'est largement développé, plus d'une cinquantaine, et nous couvrons grâce à eux l'ensemble des thématiques métiers de nos entreprises mutualistes.

Le dynamisme de l'ADOM est bien identifié aujourd'hui au sein de la Mutualité au sens large et de ses directeurs, par nos membres et nos partenaires.

Et le récent article que nous a consacré l'Argus de l'Assurance me semble être une belle reconnaissance de notre travail et de notre place de réseau privilégié des directeurs mutualistes francophones, inter-livres et inter-codes. Et en juillet, l'Union Africaine de la Mutualité, avait consacré sa lettre d'information mensuelle UAM-AFRO à l'ADOM, soutenant ainsi notre implication sur l'Afrique.

Nous allons traiter, aujourd'hui, de l'innovation dans les entreprises mutualistes, inter-livres et inter-codes. L'innovation au sens large et dans sa globalité.

Quand on parle d'innovation, on pense spontanément à l'évolution technologique. C'est cela bien sûr, et nous aurons l'occasion ce matin d'approfondir divers de ces aspects en mutualité.

Mais l'innovation c'est aussi une posture dans les approches humaines et sociales que l'ADOM souhaite porter. Les relations humaines sont de plus de plus collaboratives, transversales, connectées, reposant sur le partage et l'implication de chacun, sur le changement et sa conduite.

C'est ce qui caractérise de plus en plus les relations sociales dans nos entreprises mutualistes comme nous avons pu le développer en décembre dernier avec l'UGEM sur la base des travaux de l'Observatoire des emplois et des métiers en Mutualité.

L'ADOM est de fait collaborative car elle regroupe des directeurs parfois concurrents sur la marché, qui dans nos matinées et nos groupes de réflexion partagent leurs sujets métiers, exposent leurs expertises professionnelles. Je dirais : mutualisent leurs compétences !

Et cela nous le faisons systématiquement entre directeurs du LII, de grandes, moyennes et petites mutuelles, avec les directeurs du LIII et du LI, avec les directeurs représentant les trois codes d'intervention : Mutualité, Assurance et Sécurité sociale.

Les entreprises mutualistes seront fortes et pérennes parce que le secteur globalement est fort. Nous avons besoin de collaborer, de partager dans toute la diversité mutualiste. Plus de sujets nous rapprochent que nous opposent au sein de l'ESS et face à une approche marchande de la santé et de l'assurance.

Et cette approche innovante du collaboratif dans l'entreprise mutualiste et entre entreprise mutualiste, nous avons souhaité la partager au-delà de la métropole avec les directeurs mutualistes de l'ultra-marin et de la francophonie dont nous partageons les valeurs et la langue pour des échanges faciles et complémentaires.

Nous en serons globalement et réciproquement que plus riches et plus experts, pour toujours améliorer le service aux adhérents gage de notre pérennité.

C'est cela la force, la richesse et l'attrait de notre réseau de directeurs mutualistes francophones, inter-livres et inter-codes.

Et la qualité de ce service aux adhérents qui guident nos actions doit s'approprier toutes les facettes de l'innovation technologique afin de répondre aux attentes de ces derniers, de faciliter et d'accélérer les procédures, de maximiser les relations par la généralisation du cross canal et mieux de l'omni canal.

Le collaboratif que j'évoquais à l'instant peut être amplifié par de nouveaux outils et concepts.

Le Tiers-payant généralisé et généralisable, les réseaux de soins, DSN, la transition numérique, le reste à charge zéro en optique, audio et dentaire, entre autres, nécessitent des approches communes et partagées pour des mises en œuvre réussies.

Une vraie révolution est en train de se développer sur les techniques médicales et la prise en charge des patients. Nous avons là un sujet d'excellence pour nos livres III et des modalités de redoper la connexion LII/LIII.

La réglementation également doit nous aider à innover dans nos modes d'organisation avec les UMG, les SGAM, les SGAPS qui doivent nous permettre de mieux partager les moyens et les compétences pour absorber les chocs de Solvabilité II aujourd'hui et peut-être Solvabilité III demain, si l'on anticipe l'évolution réglementaire que connaît le monde bancaire, dont nous partageons désormais la même autorité de contrôle.

Plus que jamais, nous devons être innovants et mettre en avant nos différenciations mutualistes face à un marché banalisé et même de plus en plus administré. La question de nos valeurs et de notre culture d'entreprise est centrale, au sein de l'économie sociale dont nous sommes une composante essentielle, dans une approche résolument innovante et ouverte sur l'avenir et le monde.

Face aux contraintes du marché, de la concurrence, de la conformité, de la régulation, des modèles économiques, des relations sociales, les directions opérationnelles de nos mutuelles sont confrontées au risque de banalisation, d'uniformisation et de standardisation des modèles de gestion. Alors que la pérennité de la Mutualité passe justement par des approches diversifiées, par la richesse de ses interventions de l'assurance des personnes et des biens à l'offre de soins, par la modernité de ses valeurs, par la résilience de son modèle, par ses capacités d'innovation.

Et cela pour une finalité : la meilleure protection et sécurité de nos adhérents tout au long de leur vie par des entreprises mutualistes performantes et innovantes.

L'ADOM a, modestement, toute sa place pour faciliter, organiser, favoriser les rencontres, les échanges, les partages et retours d'expérience entre directeurs mutualistes. C'est l'objet, entre autres, de la Journée Annuelle ADOM d'aujourd'hui.

Je vous propose maintenant de poursuivre par une intervention d'Albert LAUTMAN, Directeur général de la FNMF, que je remercie tout particulièrement pour sa présence, ainsi que pour l'intérêt et le soutien qu'il apporte à l'ADOM.

Nous tiendrons ensuite une table ronde, qui promet d'être passionnante, avec des représentants de startups qui travaillent avec des mutuelles sur des sujets innovants.

Avant le déjeuner convivial, nous aurons une surprise avec une démonstration d'innovation !

Je vous proposerai de reprendre cet après-midi avec un échange avec Christian SCHMIDT DE LA BRELIE, Directeur général du groupe paritaire et mutualiste, KLESIA que je remercie chaleureusement de sa présence. En effet, j'ai été élu président de l'ADOM, il y a maintenant trois ans, lors de notre assemblée générale qui s'était tenue justement dans les locaux de KLESIA avec sa présence.

Et nous pourrions aborder avec lui l'innovation au sens large telle qu'elle est portée au sein de son groupe.

Mais je laisserai à Christian OYARBIDE, notre vice-président, le soin de présenter et d'animer les interventions de cette journée.

Pour conclure mon intervention, je souhaite remercier les membres du Conseil d'administration pour leur implication dans la vie de l'ADOM et pour l'organisation de ses activités.

Remercier également les partenaires de l'ADOM qui nous permettent d'enrichir nos échanges et de partager leur expertise sur nos sujets métiers.

Remercier la Fédération Nationale de la Mutualité Française, notre partenaire institutionnel historique, pour son soutien à nos actions.

Et, bien sûr, vous remercier tous de votre présence et votre participation à l'ADOM où nous nous retrouvons toujours avec intérêt et plaisir.

Je vous souhaite une belle journée ADOM avec des débats de qualité, beaucoup d'échanges et d'interactivité, et toujours dans ce cadre convivial et innovant qui nous caractérise.