Ecrit par Linda Mansouri le 14 février 2022

Claude Leblois, Mutuelles du soleil : « La proximité avec nos adhérents fait notre force »



Dans un environnement en perpétuelle mutation, Mutuelles du soleil reste fidèle à son ADN : solidarité, proximité et identité. Claude Leblois, directeur général, revient sur l'expertise du groupe et les enjeux de la protection sociale.

« Depuis 20 ans, nous sommes restés avec notre réseau physique. Notre particularité est d'avoir conservé nos agences », indique Claude Leblois, natif d'Avignon. Avec 22 agences au service des adhérents sur 8 départements en région Paca, dans le Gard et l'Hérault, l'ancrage territorial et la proximité forment un pilier de Mutuelles du soleil. Allongement de la durée de vie, dépendance, développement des maladies chroniques, le groupe mutualiste met un point d'honneur à connaître ses adhérents pour suivre leurs évolutions et épouser leurs attentes.

Mutuelles du soleil, dont le siège social est à Nice, s'inscrit dans cette volonté d'adaptation et d'innovation pour répondre aux besoins réels des populations et des spécificités régionales. Exemple illustrant cette proximité, le groupe transfère actuellement son agence avignonnaise en centre-ville, rue

Les Petites Affiches de Vaucluse depuis 1839

Ecrit par Linda Mansouri le 14 février 2022

du Vieux sextier, côté halles. A l'heure des désertions et autres échappées en périphérie, le groupe aux cigales « fait le pari de revenir dans les centres-villes ».

De l'aveu de Claude Leblois, dont la carrière débute à 21 ans au sein de la mutualité du Vaucluse, « un chemin existe, autre que la fusion et l'absorption ». Un état d'esprit qui conduit la mutuelle libre et indépendante à participer au déploiement de la profession en créant le Cercle 'Innovation et partage' avec la CCMO Mutuelle. Ce cercle regroupera une quinzaine de mutuelles régionales (Normandie, Versailles, Nancy…), leader et indépendantes.

Une confédération qui entend répondre en commun à des appels d'offres d'entreprises nationales et participer à la réflexion sur les enjeux opérationnels de la profession. A but non lucratif, le savoir-faire de Mutuelles du soleil est reconnu dans les métiers de la protection sociale : mutuelle santé, régime d'assurance maladie des professions indépendantes, prévoyance, retraite et prévention.

400 collaborateurs, 110M€ de chiffre d'affaires

Il y a 170 ans naissait la première mutuelle qui allait être l'élément fondateur du groupe Mutuelles du soleil. Ce dernier part d'une société de secours mutuel, pour ensuite devenir une mutuelle village, puis des mutuelles de villes et de départements, pour arriver à la fusion de deux mutuelles en 2004. MCM et Mutalpes donnent naissance au groupe Mutuelles du soleil.

Comme pour beaucoup de complémentaires soumises à la règlementation, Mutuelles du soleil sépare les pôles 'soins' et 'assurances' en deux Livres distincts. Le Livre II est dédié à la protection sociale, le Livre III à son réseau de soins. « Depuis juin 2021, nous avons regroupé les deux Livres sous une direction générale commune, ce n'est pas très fréquent au sein des mutuelles », souligne Claude Leblois.

Depuis 20 ans, le groupe Mutuelles du soleil s'est engagé dans un processus de développement de son réseau de santé, afin de faciliter l'accès aux soins. Le Livre III affiche un chiffre d'affaires de 10M€ et regroupe les salariés sur un site à Marseille. Le pôle apporte des réponses adaptées aux besoins de proximité et une qualité de soins au service du bien-être. Pour les particuliers ou les professionnels, Mutuelles du soleil propose un accompagnement adapté aux évolutions de la vie et des solutions adaptées aux différents types de structures et spécificités métiers.

Le Livre II regroupe quant à lui : complémentaire santé, prévoyance, retraite, prévention et gestion de la Sécurité sociale des indépendants. 150.000 personnes sont protégées au sein de ce pôle qui enregistre un chiffre d'affaires de 100M€. Au sein du Livre III, des équipes spécialisées et des centres adaptés offrent un panel complet de services et de soins : 3 services de soins infirmiers à domicile, 5 magasins d'optique, 1 maison de retraite médicalisée, 2 équipes spécialisées Alzheimer et 1 centre local d'information et de coordination gérontologique. Au total, 400 collaborateurs font l'aventure Mutuelles du soleil et génèrent un chiffre d'affaires de 110M€.

Les Petites Affiches de Vaucluse depuis 1839

Ecrit par Linda Mansouri le 14 février 2022



L'Ehpad 'Les mélodies' se situe à la Roque d'Anthéron, dans le 13. Crédit photo: Mutuelles du soleil

La digitalisation au cœur du service

Il y a trois ans, Mutuelles du soleil a opéré un virage numérique. La feuille de route ? Rester très présent physiquement mais aussi numériquement. « L'un ne remplace pas l'autre », pointe le directeur général. Une démarche profonde de digitalisation des services a pour but d'améliorer la relation client à l'aide d'outils fonctionnels tels que l'application mobile ou l'intranet. « Dans leur espace numérique, les adhérents peuvent visualiser, télécharger et imprimer leur carte de tiers payant, obtenir leur contrat, consulter leurs services de santé, suivre leurs remboursements, trouver un professionnel, consulter et accéder à leur coffre-fort numérique », énumère Claude Leblois.

Le coffre-fort a été développé dans le respect de la RGPD, permettant aux adhérents de retrouver partout et à tout moment leurs documents et de pouvoir signer à distance les différents contrats, en toute sécurité. La digitalisation de ces tâches annexes permet aux salariés (qui disposent de vélos de fonction

Ecrit par Linda Mansouri le 14 février 2022

dans le cadre de la mobilité douce), d'être plus recentrés sur la relation de confiance et l'échange de conseil avec ses adhérents.

« Nous n'imposons pas la digitalisation. Mais aujourd'hui, beaucoup de retraités maîtrisent plutôt bien internet, dire le contraire est une idée reçue. Nous souhaitons que chaque adhérent, quel que soit son âge et son profil puisse avoir le choix entre se rendre en agence ou passer par internet. Les services sont accompagnés pour aider à la prise en main », explique Claude Leblois.

Aider les aidants

Les contrats individuels et les retraités forment la plus grande partie des 'protégés' de Mutuelles du soleil. « Notre force est de rester identitaire et proche. Qui dit identitaire, dit implication citoyenne », abonde le directeur général. Le groupe, qui entend devenir un spécialiste de la prise en charge de la maladie d'Alzheimer, a mis sur pied deux Équipes spécialisées Alzheimer (ESA) de soin à domicile. Par ailleurs, l'accueil temporaire a été impulsé pour « faire respirer les aidants. »

L'accueil temporaire dans l'établissement permet de recevoir, pour une durée limitée toute personne âgée. Ce mode d'hébergement facilite l'intégration progressive dans l'établissement, familiariser avec une vie en collectivité et d'apporter une aide ponctuelle aux proches de la personne âgée. « On apporte un réel service. Il faut savoir que les aidants décèdent souvent avant les aidés. Au-delà d'un simple contrat d'assurance, le rôle de la mutuelle est d'apporter une plus-value à l'adhérent. Nous sommes en pleine réflexion pour concevoir un nouveau type d'agence, un genre d'Apple store de la santé' », propose Claude Leblois.

La 'Grande sécu' : quelles conséquences ?

Les projets ne manquent pas au sein de Mutuelles du soleil, tout en gardant un œil attentif sur les nouvelles règlementations et projets de loi. Voilà maintenant plus d'un an que le HCAAM (Haut Conseil pour l'avenir de l'Assurance-maladie) mène des travaux sur « l'articulation » entre l'assurance-maladie obligatoire et les organismes complémentaires (mutuelles, assurances, institutions de prévoyance). En octobre 2021, le ministre de la Santé évoquait la possibilité de mettre en place une « Grande sécu ».

Ce projet qui prévoit le remboursement à 100% de la plupart des soins suscite sinon de vives oppositions, du moins des questionnements dans le milieu de la santé. Il élargirait ainsi le champ d'intervention de la Sécurité sociale, au détriment des complémentaires. « C'est simple, il faudra fermer les mutuelles. Que fera-t-on des 100.000 salariés laissés sur le carreau ? », tranche Claude Leblois interrogé à ce sujet.

Un système étatisé, un monopole public qui mettrait potentiellement en péril la diversité des contrats et l'innovation. Rappelons, à titre d'exemple, que les mutuelles sont à l'origine de la proposition de remboursement des consultations en psychologie. Certains professionnels et experts en la matière défendent plutôt une diversification des financeurs pour une meilleur irrigation du système de santé. Affaire à suivre.

Les Petites Affiches de Vaucluse depuis 1839

Ecrit par Linda Mansouri le 14 février 2022

Le ‘100% santé’ : qui finance ?

L’offre ‘100% santé’ effective depuis janvier 2021 a également changé la donne. Que ce soit en audiologie, en optique ou en dentaire, tous les équipements qui composent le panier ‘100% santé’ sont pris en charge intégralement par la Sécurité sociale et les complémentaires santé. « C’est une très belle reforme, qui permet de se soigner, car même avec la mutuelle, il subsiste des restes à charge. Mais qui la finance ? Malheureusement, rien n’est gratuit, cela coûte à la collectivité », explique Claude Leblois.

En effet, si les mutuelles doivent augmenter leur prise en charge, les coûts doivent être dilués et pèseront fatalement sur les cotisations des adhérents. L’objectif étant de maintenir un reste à charge le plus bas possible en cas de dépense de santé. Un coût qui représente d’autant plus une variable à maîtriser pour les complémentaires qui ont l’interdiction de vendre à perte et l’obligation de détenir des fonds propres. Car si la Sécurité sociale est chroniquement déficitaire, les mutuelles n’ont pas le droit de l’être.

Plusieurs mécanismes pèsent également sur la tarification des mutuelles en France. Elles sont le fait de l’Etat qui taxe, depuis ces 2 dernières années, les cotisations. Autrement dit, sur 100€ de cotisation, 15€ sont reversés à l’Etat sous forme de taxes. Geler les cotisations en 2022 ? Impensable au vu des dépenses grandissantes en matière de santé. La ‘taxe Covid’ demandée par l’exécutif aux assureurs complémentaires santé pour compenser une partie du déficit de la Sécurité sociale pèse sur la balance.

« Dans tous les cas de figure, Mutuelles du soleil s’adapte aux mutations du secteur pour répondre aux besoins réels de ses adhérents », rassure Claude Leblois. Le groupe prévoit d’évoluer sur d’autres segments de marché et parmi les sujets déjà initiés, notons la création de deux nouvelles assurances : habitation et emprunteur.

Les Petites Affiches de Vaucluse depuis 1839
Pour toujours en savoir plus, lisez **www.echodumardi.com**, le seul média économique 100% Vaucluse habilité à publier les annonces légales, les appels d'offres et les ventes aux enchères !