



**MUTUALITÉ
FRANÇAISE**

SERVICES DE SOINS ET D'ACCOMPAGNEMENT
NORMANDIE

RAPPORT ANNUEL

2019



Plus d'un
million
de Normands
soignés et
accompagnés
chaque année



RAPPORT ANNUEL
2019

de la Mutualité Française Normandie
Services de Soins et d'Accompagnement

SOMMAIRE

7

ORDRE DU JOUR

9

PROCÈS-VERBAL

19

RAPPORT DE GESTION

Environnement de la MFN SSAM.....	22
Environnement régional.....	25
L'année 2019 pour la MFN SSAM.....	27
Gouvernance de la MFN SSAM.....	31
Perspectives 2020.....	32
Les Activités.....	39
Optique.....	40
Audition.....	44
Dentaire.....	48
Pharmacie.....	50
Soins Infirmiers.....	52
Personnes Âgées.....	53
Maintien à Domicile.....	55
Personnes en Situation de Handicap.....	57
Petite Enfance.....	62

65

RAPPORT FINANCIER

83

RAPPORT SUR L'ENGAGEMENT SOCIÉTAL DE L'ENTREPRISE

93

ANNEXES



ORDRE DU JOUR

DE L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DU 2 SEPTEMBRE 2020

- 1 | Approbation du procès-verbal de la réunion de l'Assemblée Générale du 24 juin 2019
- 2 | Ratification de la cooptation d'un administrateur
- 3 | Présentation du rapport de gestion
- 4 | Présentation des rapports des Commissaires aux Comptes
- 5 | Approbation du rapport de gestion et des comptes
- 6 | Affectation du résultat
- 7 | Délégations au Conseil d'Administration
- 8 | Modalités d'indemnisation du Président et des Administrateurs
- 9 | Pouvoir pour l'accomplissement des formalités
- 10 | Désignation du Commissaire aux Comptes
- 11 | Annonce des résultats du vote pour le renouvellement du tiers sortant du Conseil d'Administration
- 12 | Questions diverses



PROCÈS-VERBAL

DE L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DU 24 JUIN 2019
CENTRE DE CONFÉRENCE DU CRÉDIT AGRICOLE

L'Assemblée Générale de la Mutualité Française Normandie Services de Soins et d'Accompagnement Mutualistes s'est tenue le lundi 24 juin 2019, au Centre de Conférence du Crédit Agricole, 15 Esplanade Brillaud de Laujardière à Caen à 17h00, sous la présidence de Mme Chantreuil, Première Vice-Présidente du Conseil d'Administration.

Les mutuelles ou unions de représentation telles que définies par les statuts ont été convoquées à cette Assemblée. Elles pouvaient se faire représenter par 200 délégués, 125 délégués sont présents ou représentés pour un minimum de 101. Les quorums simple et renforcé sont atteints, l'Assemblée Générale peut donc valablement délibérer.

Mme Chantreuil remercie les participants de leur présence et informe les délégués de l'empêchement de dernière minute de M. Fermé, Président, pour présider la réunion. Elle mènera donc les débats en tant que Première Vice-Présidente.

Elle indique qu'un point supplémentaire a été ajouté à l'ordre du jour, concernant le changement d'adresse du Siège Social et demande si des délégués s'opposent à cet ajout. En réponse à la question d'un délégué, le Directeur Général confirme que ce changement est purement administratif puisque les services sont déjà installés depuis 3 ans à la nouvelle adresse à Rouen, très proche de l'avenue de Bretagne, et que la notion de Siège Administratif sur Caen perdure. Ce simple changement d'adresse induit cependant une modification statutaire qui doit être votée par l'Assemblée Générale. Toute observation pourra être émise lors du traitement de ce point d'ordre du jour supplémentaire.

APPROBATION DU PROCÈS-VERBAL DE L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DU 21 JUIN 2018

La Première Vice-Présidente soumet à l'approbation des délégués le procès-verbal de l'Assemblée Générale du 21 juin 2018 sur lequel aucune demande de modification n'a été formulée en amont de la réunion. Aucune observation n'étant faite en séance, la Première Vice-Présidente donne donc lecture de la première résolution et la met aux voix :

« L'Assemblée Générale approuve le procès-verbal de l'Assemblée Générale du 21 juin 2018 ».

RÉSULTATS DU VOTE :

Nombre de délégués convoqués :	200
Nombre de délégués présents ou représentés :	125
Nombre de délégués ayant pris part au vote :	125
Nombre de voix contre l'adoption :	0
Nombre d'abstentions :	3
Nombre de voix pour l'adoption :	122

La résolution est adoptée.

RATIFICATION DE LA COOPTATION D'ADMINISTRATEURS

Mme Chantreuil rappelle que le Conseil d'Administration procède en cours d'année, comme le prévoient les statuts, au remplacement des administrateurs sortants. Ces cooptations ont été au nombre de trois et doivent être validées aujourd'hui.

La première concerne le remplacement de Mme Gramon par Mme Mertz au titre d'ISTYA.

La résolution suivante est soumise au vote :

« L'Assemblée Générale ratifie la nomination de Mme Mertz, cooptée lors du Conseil d'Administration du 19 décembre 2018 pour la

durée du mandat restant à courir de l'administratrice remplacée, Mme Gramon (ISTYA), soit jusqu'à l'Assemblée Générale qui se prononcera sur les comptes de l'exercice 2021 ».

RÉSULTATS DU VOTE :

Nombre de délégués convoqués :	200
Nombre de délégués présents ou représentés :	125
Nombre de délégués ayant pris part au vote :	125
Nombre de voix contre l'adoption :	0
Nombre d'abstentions :	1
Nombre de voix pour l'adoption :	24

La résolution est adoptée.

La seconde cooptation est celle de Mme Gengembre qui est intervenue lors du Conseil d'Administration du 18 mars 2019.

La résolution suivante est soumise au vote :

« L'Assemblée Générale ratifie la nomination de Mme Gengembre, cooptée lors du Conseil d'Administration du 18 mars 2019 au titre de la CCMO sur un siège vacant au sein du Collège 2. Ce mandat s'achèvera lors du prochain renouvellement du Conseil d'Administration, soit à l'Assemblée Générale qui se prononcera sur les comptes de l'exercice 2019 ».

RÉSULTATS DU VOTE :

Nombre de délégués convoqués :	200
Nombre de délégués présents ou représentés :	125
Nombre de délégués ayant pris part au vote :	125
Nombre de voix contre l'adoption :	1
Nombre d'abstentions :	1
Nombre de voix pour l'adoption :	123

La résolution est adoptée.

Enfin une troisième cooptation a été votée par le Conseil d'Administration le 2 mai 2019, afin

de remplacer M. Alix.

La résolution suivante est soumise au vote :

« L'Assemblée Générale ratifie la nomination de M. Hasselot, coopté lors du Conseil d'Administration du 2 mai 2019 pour la durée du mandat restant à courir de l'administrateur remplacé, M. Alix (Matmut Mutualité), soit jusqu'à l'Assemblée Générale qui se prononcera sur les comptes de l'exercice 2021 ».

RÉSULTATS DU VOTE :

Nombre de délégués convoqués :	200
Nombre de délégués présents ou représentés :	125
Nombre de délégués ayant pris part au vote :	125
Nombre de voix contre l'adoption :	0
Nombre d'abstentions :	1
Nombre de voix pour l'adoption :	124

La résolution est adoptée.

CHANGEMENT DE SIÈGE SOCIAL

Mme Chantreuil passe la parole au Directeur Général pour commenter ce point.

Celui-ci confirme que le Siège Social de l'entreprise se trouve au 22 avenue de Bretagne à Rouen depuis 2014 mais que les services administratifs ont déménagé au 17/25 avenue de la Libération depuis 3 ans durant les travaux de cet immeuble. Il s'agit de stabiliser cet état de fait par une officialisation du changement d'adresse afin de ne pas faire déménager les services à nouveau.

Une modification du numéro SIREN est probable à la suite de ce changement d'adresse, prévue dans le texte à adopter.

M. Havis confirme que le Siège Administratif demeure à Caen 16 avenue du 6 Juin.

La modification statutaire est libellée comme suit :

ANCIEN TEXTE

CHAPITRE I :
FORMATION ET OBJET DE L'UNION

Article 1 : Dénomination de l'Union

Il est constitué une Union Territoriale de Livre III fédérale (UTL3) dénommée « Mutualité Française Normandie Services de Soins et d'Accompagnement Mutualistes », immatriculée au répertoire SIRENE sous le numéro SIREN 794 994 277, personne morale de droit privé, à but non lucratif, régie par le Code de la Mutualité.

Article 2 : Sièges de l'Union

Le Siège Social est établi 22 avenue de Bretagne à Rouen et le Siège Administratif 16 avenue du 6 Juin à Caen.

NOUVEAU TEXTE

CHAPITRE I :
FORMATION ET OBJET DE L'UNION

Article 1 : Dénomination de l'Union

Il est constitué une Union Territoriale de Livre III fédérale (UTL3) dénommée « Mutualité Française Normandie Services de Soins et d'Accompagnement Mutualistes », immatriculée au répertoire SIRENE sous le numéro SIREN (794 994 277 - modification éventuelle), personne morale de droit privé, à but non lucratif, régie par le Code de la Mutualité.

Article 2 : Sièges de l'Union

Le Siège Social est établi 17/25 avenue de la Libération à Rouen (76100) et le Siège Administratif 16 avenue du 6 Juin à Caen.

La résolution suivante est soumise au vote :

« Après avoir pris connaissance du projet de modifications statutaires portant sur les articles 1 et 2 des statuts, l'Assemblée Générale décide de modifier ces articles 1 et 2 relatifs à la dénomination et au Siège Social de la MFN SSAM dont l'adresse devient 17/25 avenue de la Libération 76100 Rouen ».

RÉSULTATS DU VOTE :

Nombre de délégués convoqués :	200
Nombre de délégués présents ou représentés :	125
Nombre de délégués ayant pris part au vote :	125
Nombre de voix contre l'adoption :	0
Nombre d'abstentions :	1
Nombre de voix pour l'adoption :	124

La résolution est adoptée.

PRÉSENTATION DU RAPPORT DE GESTION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Évoquant les grands événements de l'année passée au sein de notre sphère sociale et médico-sociale, Mme Chantreuil rappelle que, dans la continuité du Congrès de la FNM et notamment de sa résolution finale (« ... les mutuelles proposent et agissent »), la Mutualité a déposé 21 propositions dans le cadre de la consultation menée par Mme Buzyn sur le projet de Loi Perte d'autonomie. Le mouvement mutualiste lui semble particulièrement légitime à intervenir sur ces sujets de par sa présence sur tous les secteurs liés au vieillissement et à son accompagnement, et la FNM a fortement rappelé sa vocation de lutter contre les inégalités financières freinant l'accès aux aides nécessaires.

Inscrit dans son temps, le mouvement mutualiste a également participé au grand débat initié suite au mouvement social de la fin de l'année 2018 en demandant notamment que les questions de santé y soient évoquées. Le Président de la FNM a aussi recommandé aux mutuelles du Livre II de limiter au maximum les augmentations de cotisations pour participer au maintien du pouvoir d'achat de nos concitoyens.

En interne, la Mutualité Française a créé la Direction de l'Offre de Soins de l'Autonomie et des Parcours

(DOSAP), au sein de laquelle ont fusionné les anciens réseaux mutualistes métiers (Génération Mutualistes, GHMF, UNPM, RNCM). Le Comité National d'Animation et d'Orientation Stratégique (CNAOS) est pour sa part chargé de réfléchir aux orientations stratégiques et aux positions de la Mutualité en tant qu'offreur de soins.

La Première Vice-Présidente passe ensuite la parole au Directeur Général pour évoquer les points marquants de la vie de l'entreprise durant l'année 2018 et faire un focus sur les ressources humaines.

M. Havis souligne, au préalable, que cet exercice était une année de transition pour l'entreprise.

On peut particulièrement noter la reprise de la filière optique suite aux efforts menés sur différents axes : organisationnels, fonctionnels, gestion des ressources humaines, communication et refonte du parcours client dans les magasins.

Pour l'audioprothèse, l'arrivée de nouveaux professionnels a permis de relancer l'activité et même de rouvrir deux centres qui avaient dû être fermés faute d'audioprothésiste.

Par ailleurs, la MFN SSAM a cherché à mieux responsabiliser ses directeurs de sites sur toutes les filières en les associant plus étroitement à la campagne budgétaire et en élargissant leurs délégations.

Cela a permis par exemple aux Résidences Autonomie d'améliorer leur taux de remplissage.

L'année sociale a été malheureusement marquée tout d'abord par un plan d'action puis par la mise en œuvre d'un Plan de Sauvegarde de l'Emploi (PSE). Celui-ci s'avérait absolument nécessaire pour sauvegarder notre activité économique mais a été bâti pour préserver au maximum l'emploi et offrir des conditions de licenciement les plus humaines possible.

Il nous a offert l'opportunité de rénover nos modes de fonctionnement, harmoniser les conventions collectives et conforter les modèles économiques de nos activités.

On peut, en ce mois de juin, déjà évoquer les grands chantiers 2019 et notamment la préparation de la mise en œuvre de la réforme « 100 % santé » qui débutera partiellement dès le 1^{er} janvier 2020 en optique, en dentaire et pour l'audioprothèse. Le SYNOM et le SYNAM, les 2 syndicats mutualistes optique et audio, ont pu participer très activement aux études préalables à cette réforme. Cependant l'impact du RACO ne sera pas négligeable dans nos magasins.

Par ailleurs, les premiers échanges avec les financeurs autour des CPOM ont été initiés et, malgré nos demandes auprès de l'ARS, nous serons contraints de négocier individuellement avec les deux anciennes régions, Haute et Basse Normandie.

Une démarche de maîtrise des risques, impulsée par le Bureau, est enclenchée et un diagnostic pourra être posé fin 2019.

La MFN SSAM s'est également engagée dans une rénovation complète de ses outils numériques et informatiques, le Conseil d'Administration a voté un budget spécifique pour ces investissements, nommé « Fonds d'Innovation Technologique ».

Enfin, un chantier important est initié autour du nouveau contrat d'enseigne optique et audio, qui verra nos magasins se mettre aux couleurs de l'enseigne nationale « Écouter Voir ».

Dans le domaine des ressources humaines l'organigramme a été enrichi avec l'arrivée d'un Directeur de l'offre de soins et des services à la personne, M. Bodin. Chirurgien-dentiste de formation, il était Directeur de la stratégie à l'ARS Ile-de-France avant d'intégrer notre équipe.

M. Bodin a commencé à travailler dès son arrivée sur la refonte du modèle dentaire de la MFN SSAM.

Le nombre de salariés de l'Union est passé de 1 648 fin 2017 à 1 567 fin 2018, le détail par catégorie et la répartition hommes/femmes sont présentés aux délégués ainsi que la répartition au sein de chaque filière. Cette baisse des effectifs est due au PSE mais aussi à des transferts de certaines activités vers d'autres opérateurs.

L'effort d'accompagnement des salariés de l'entreprise se poursuit, un nouveau module de Gestion des Parcours a été mis en place autour de trois pôles : l'intégration, la formation et l'évaluation. La MFN SSAM a également accueilli de nombreux stagiaires pour faire découvrir ses métiers.

Mme Chantreuil interroge les délégués pour savoir s'ils souhaitent poser des questions sur ces points relatifs à la vie interne de notre Union.

Un délégué évoque le droit au répit des aidants et appelle l'Union à se pencher sur cette problématique tout comme les mutuelles du Livre II. En parallèle, il souligne que les services d'aides à domicile privés sont très onéreux et que la Mutualité se doit de rester présente sur ce secteur en offrant des tarifs supportables pour les personnes qui ont recours à ces aides.

Mme Chantreuil souligne que, de plus, on devient désormais souvent aidant en cours d'activité professionnelle et que l'épuisement associé est reconnu. Cette problématique devra être mieux prise en compte par le Gouvernement et par le mouvement mutualiste.

Un second délégué note qu'une des propositions de la Mutualité dans le cadre de la consultation sur le projet de Loi Perte d'autonomie était : « adapter les tarifs des EHPAD aux revenus des personnes ». Il s'étonne de cette position qui va à l'encontre des principes mutualistes

d'égalité des adhérents face aux coûts, les aides sociales étant par ailleurs déjà assises sur les revenus. Mme Chantreuil souligne que de nombreuses personnes n'ont plus les moyens d'accéder aux EHPAD et que cette modulation des tarifs ou des aides est indispensable pour que les plus démunis puissent achever leur vie dignement dans ces établissements.

Ce délégué note par ailleurs que 168 embauches en CDI ont eu lieu dans le courant de l'exercice et mentionne que le turn-over serait de plus de 10 % selon ces chiffres. Cet indicateur lui semble traduire un mal-être au travail qui doit appeler la vigilance du Conseil d'Administration. Il aurait souhaité connaître la ventilation des motifs de ces départs pour mieux apprécier le climat social de l'Union.

M. Berhault, délégués ISTYA, demande des précisions sur le nombre de personnes touchées par le PSE. Le Directeur Général précise que, dans un premier temps, le plan d'action a abouti à plusieurs transferts d'activité vers des acteurs qui ont repris l'intégralité du personnel attaché à ces services, avec les avantages sociaux dont ils bénéficiaient au sein de la MFN SSAM. Le PSE pour sa part prévoyait la fermeture de 4 pharmacies et un plan de départ volontaire ouvert au sein des filières pharmacie et dentaire. L'addition de ces mesures a engendré une centaine de départs, mais seulement 33 d'entre eux sont liés aux licenciements et à l'adhésion au plan de départ volontaire.

M. Havis souligne que cela a été douloureux pour l'entreprise mais nécessaire pour préserver son équilibre économique et stopper les déficits enregistrés depuis 2 exercices.

Poursuivant la présentation du rapport de gestion, Mme Chantreuil passe la parole à Mme Rudelli-Tellier, Secrétaire Générale, pour commenter les éléments liés à la gouvernance de l'Union.

Celle-ci indique que le nombre de chefs de famille et de mutuelles adhérentes est stable et que le Conseil d'Administration et le Bureau se sont réunis de façon régulière.

M. Onillon, de la Mutuelle Générale, remarque que les Commissions Territoriales prévues initialement aux statuts ne se réunissent plus depuis 2 ans, ce qui nuit selon lui à la vie démocratique de l'Union. Mme Chantreuil précise que ces Commissions ne figurent plus dans nos statuts actuels, remplacées par une réunion générale annuelle de tous les délégués, qui lui paraît concrétiser mieux notre identité géographique régionale. Tous les délégués se sentent ainsi concernés par les évolutions intervenues dans chacun des départements.

À l'invitation de la Première Vice-Présidente, M. Fourmond, Trésorier Général, intervient pour présenter le rapport financier.

En introduction, M. Fourmond note le net redressement de la situation financière de l'Union, passant d'un déficit de 9 120 000 € en 2017 à une situation qui reste certes déficitaire, mais seulement à hauteur de 1 580 000 €.

Les résultats des filières sont contrastés, certaines en net redressement, d'autres équilibrées et d'autres encore préoccupantes et sources de pertes conséquentes.

Quelques éléments exceptionnels ont eu un impact non négligeable sur le résultat, notamment une provision pour des créances de tiers payant non recouvrables et une baisse des marchés financiers fin 2018 qui a conduit également à la constitution d'une provision de 300 k€. À contrario, nous avons enregistré une baisse de la masse salariale due notamment aux mesures liées au PSE et des provisions associées (retraite, congés payés,...) ainsi qu'une reprise sur la provision pour la médaille du travail qui avait été surévaluée.

Enfin les frais de siège ont été

drastiquement rationalisés grâce à un management resserré.

Passant au détail de chaque filière, le Trésorier note la forte reprise de l'activité optique. Enregistrant une fermeture de magasin et des regroupements en optique ainsi que la réouverture de deux centres d'audioprothèse, la filière Biens Médicaux a en outre entamé un vrai travail sur son maillage territorial par des transferts de points de vente et un programme de rénovation important, même s'il n'a pu être mené à hauteur du plan prévisionnel. Les investissements sur la filière sont ambitieux et se traduisent également par la poursuite de nos actions de communication en région.

135 900 équipements optiques ont été vendus, dont 40 % dans le cadre des conventionnements.

2 500 aides auditives ont été délivrées avec une tendance à la hausse depuis début 2019.

Le chiffre d'affaires a progressé de 3,4 % en optique, il est resté stable en audioprothèse.

Le résultat s'améliore fortement en optique et atteint 4,5 millions d'euros, il redevient bénéficiaire en audioprothèse.

Cette filière Biens Médicaux s'est donc aujourd'hui sortie de ses difficultés et contribue à nouveau largement au résultat global de l'Union.

La filière Offre de Soins et de 1^{er} Recours souffre de la mauvaise année des centres de santé dentaires. Un plan d'action est en préparation et devra apporter des solutions pour enrayer cette baisse d'activité. À noter également la fermeture du centre de soins infirmiers de St Pair sur Mer.

Outre Maromme, 4 fermetures de pharmacie étaient inscrites au PSE, avec un impact fort sur le résultat de cette activité. Néanmoins une réflexion est impulsée pour mieux faire vivre les pharmacies restantes.

Le chiffre d'affaires du dentaire connaît une diminution importante de -3,7 %, celui des CSI également suite à la fermeture d'un site, de même pour le chiffre d'affaire des pharmacies avec l'impact des 5 fermetures.

Le résultat de la filière demeure donc globalement en déficit de 2 millions d'euros, sans amélioration significative depuis l'exercice précédent. Les enjeux des 2 exercices à venir seront de redresser cette situation qui est préoccupante.

La filière des Services à la Personne est devenue l'activité principale de la MFN SSAM. Des améliorations ont été enregistrées au niveau des taux d'occupation dans les résidences autonomie, grâce à un fort engagement des équipes.

La MFN SSAM a cédé le service d'aide à domicile d'Alençon ainsi que le service de téléassistance associé.

De nouveaux projets sont menés et se sont concrétisés notamment par la pose de la première pierre de la Résidence Séraphine à Rouen, résidence accueil à destination de personnes souffrant d'un handicap psychique.

Les éléments financiers de la filière traduisent la baisse de chiffre d'affaires du maintien à domicile consécutive à la cession du SAD et du service de téléassistance, les autres pôles étant stables ou en progression. Le résultat d'exploitation se redresse, passant d'un déficit de près de 3 millions d'euros en 2017 à -700 k€ à fin 2018, en amélioration sur les quatre pôles de la filière.

Le compte de résultat global 2018 enregistre donc un déficit de 1 579 k€ contre 9 120 k€ l'an passé, traduisant le net redressement des résultats de l'Union, même si l'équilibre n'a pas encore pu être atteint. L'objectif posé d'équilibre à fin 2019 semble envisageable et le Conseil d'Administration pourra ainsi retrouver les moyens

nécessaires pour investir dans la plus-value sociale que doit porter le mouvement mutualiste.

La restructuration du management, l'encadrement des charges de structure, la fermeture ou la cession des activités non redressables nous ont permis de remédier à une situation économique très inquiétante. Les mesures prises ont été compliquées pour l'entreprise et les collaborateurs, qu'il faut remercier pour leur engagement.

Au bilan, peu d'éléments notables sont à souligner, le détail est donné dans le rapport de gestion : l'endettement s'est réduit, les stocks également, les disponibilités n'ont baissé que de 2,5 millions puisqu'une grande partie du déficit 2017 provenait de provisions. Le résultat financier reste stable.

Les provisions pour risques et charges sont stables, les dettes diminuent au fil des remboursements des différents emprunts.

La MFN SSAM demeure donc une entreprise saine, avec des fonds propres lui permettant d'envisager sereinement les exercices à venir.

M. Fourmond passe la parole aux 2 Commissaires aux Comptes pour la présentation de leurs rapports.

PRÉSENTATION DES RAPPORTS DES COMMISSAIRES AUX COMPTES

M. Burette précise que M. Champion (KPMG) et lui-même (SEC Burette) présenteront un rapport général sur les comptes de l'exercice 2018, un rapport sur les conventions réglementées et un rapport sur les sommes et avantages de toutes natures versés aux administrateurs.

Il souhaite remercier les instances, les organes de direction et les équipes techniques pour les efforts menés pour le redressement des comptes, absolument nécessaire pour l'entreprise.

M. Burette présente tout d'abord le rapport général. La certification des comptes intervient sans aucune réserve ni observation et M. Burette donne lecture de la conclusion du rapport.

Sur les vérifications spécifiques relatives au contenu du rapport de gestion, aucune observation n'est formulée concernant la sincérité et la concordance avec les comptes annuels et les informations données respectent les éléments prévus à l'article L.114-17 du Code de la Mutualité.

Concernant le rapport sur les sommes et avantages de toute natures prévu à l'article R114-4 à R114-7 du Code de la Mutualité, la mission des Commissaires aux Comptes est de vérifier leur concordance avec la comptabilité et leur régularité par rapport au Code de la Mutualité. Ces vérifications faites, il n'y a pas d'observation à formuler sur leur conformité et leur régularité.

M. Champion présente enfin le rapport relatif aux conventions réglementées : les seuls éléments y figurant sont ceux relatifs au Code de l'Action Sociale et des Familles qui demande que soit listée la rémunération de chacun des dirigeants des établissements médico-sociaux. Par souci de confidentialité, une lecture exhaustive ne peut être faite aux délégués mais ces rémunérations sont conformes à celles prévues par les conventions collectives.

Mme Chantreuil remercie M. Fourmond et Messieurs Burette et Champion pour leur éclairage sur la situation financière de l'Union. Elle rappelle que le Conseil d'Administration, au vu des résultats présentés à l'AG 2018, s'était engagé à mettre en œuvre les mesures nécessaires. Une consolidation du redressement devra encore intervenir sur l'exercice 2019 mais la mécanique est enclenchée, sous réserve que l'optique maintienne sa tendance et que nous parvenions à enrayer la

dégradation de l'activité dentaire.

Elle propose aux délégués d'apporter leurs commentaires et de poser toutes questions relatives au rapport de gestion.

M. Lericolais, délégué de la Mutuelle Viasanté, demande sur quelle norme prudentielle s'appuie la provision pour moins-value passée sur les placements, était-elle obligatoire ? M. Burette précise que les règles de provisionnement des mutuelles Livre III sont dérogoires à celles du Code de Commerce : lorsqu'une obligation est en moins-value latente à la clôture en norme comptable française hors norme assurantielle, la provision est obligatoire. La règle n'est pas la même pour les mutuelles du Livre II qui suivent les normes IRFS.

Ce délégué demande également des précisions sur le montage financier de la Résidence Séraphine, notamment sur l'emprunt de 75 k€ souscrit. Le Directeur Général précise que la MATMUT a souhaité soutenir ce projet rouennais, par le biais d'une subvention et d'un emprunt à taux 0.

M. Berhault, délégué ISTYA, constate l'instabilité des instances depuis la fusion avec 2 démissions de Présidents en cours de mandat, il s'interroge également sur l'absence de M. Fermé ce jour. Par ailleurs il a noté la parution de différents articles dans le Canard Enchaîné qui lui semblent entamer la crédibilité du mouvement mutualiste et évoque surtout la dernière parution qui pointe le cumul des postes pour le Directeur Général entre la MFN SSAM et Visaudio. M. Havis indique qu'il a informé en toute transparence les instances de la MFN SSAM de sa prise de poste chez Visaudio, dont il était membre du Directoire depuis plusieurs années. Il est conscient qu'il sera compliqué d'assumer ces 2 responsabilités en parallèle et que cette situation ne pourra pas être pérenne, mais il tient particulièrement à terminer la mission de redressement qui

lui a été confiée à la MFN SSAM et a renforcé en conséquence les attributions de ses collaborateurs proches.

Sur la première partie de la question, Mme Chantreuil rappelle que Mme Faure Gueye a assuré son mandat pendant 3 ans sur une période post fusion particulièrement cruciale et a ensuite souhaité poursuivre son parcours personnel en dehors de l'Union. M. Alix a poursuivi ce travail en impulsant les mesures liées au redressement financier nécessaire. Ces changements n'ont pas freiné la dynamique des instances avec un Conseil d'Administration et un Bureau très attentifs à la bonne marche de l'Union.

Mme Couason, déléguée de la Mutuelle Générale, regrette la disparition des Commissions Territoriales et déplore que son département de la Manche soit peu doté en SSAM. Y a-t-il un espoir de développement d'activités sur ce territoire ? Le Directeur Général précise que des échanges sont en cours avec la commune de Cherbourg notamment pour accompagner des projets médico-sociaux. Au niveau de l'optique et du dentaire, la présence du Groupe VYV comme autre organisme gestionnaire complique les choses. Pour autant, la MFN SSAM reste attentive aux opportunités.

M. Chrétien, délégué Harmonie Mutuelle, souhaite des éclaircissements concernant les charges exceptionnelles, en forte évolution de 1,4 million d'euros. M. Fourmond précise qu'un montant de 750 k€ correspond aux provisions pour tiers payant non recouvrable, d'autres éléments concernent des charges exceptionnelles telles que des pertes liées aux fermetures d'activités ou ventes de fonds de commerce, durant cet exercice un peu exceptionnel à ce niveau. M. Havis précise qu'un plan d'action est mené au niveau du tiers payant pour assainir la situation.

Aucune autre demande

d'intervention des délégués n'étant émise, Mme Chantreuil propose de passer au vote de la résolution concernant le quitus au Conseil d'Administration.

APPROBATION DES COMPTES ET VOTE DU RAPPORT DE GESTION

La Première Vice-Présidente soumet la résolution suivante :

« Après avoir entendu la lecture du Rapport de Gestion du Conseil d'Administration et les rapports des Commissaires aux Comptes, l'Assemblée Générale approuve les comptes de l'exercice 2018 tels qu'ils ont été présentés, ainsi que les opérations traduites dans ces comptes ou résumées dans ces rapports.

L'Assemblée Générale donne quitus au Conseil d'Administration pour sa gestion au cours de l'exercice écoulé ».

RÉSULTATS DU VOTE :

Nombre de délégués convoqués :	200
Nombre de délégués présents ou représentés :	125
Nombre de délégués ayant pris part au vote :	125
Nombre de voix contre l'adoption :	0
Nombre d'abstentions :	3
Nombre de voix pour l'adoption :	122

La résolution est approuvée.

AFFECTATION DU RÉSULTAT

Mme Chantreuil soumet ensuite aux délégués la résolution suivante :

« Il est proposé à l'Assemblée Générale d'affecter le résultat de l'exercice 2018, soit un déficit de - 1 579 366,78 € de la façon suivante :

- Au fond de réserves libres à hauteur de **-2 038 908,35 €**
- Au report à nouveau - Gestion contrôlée (EHPAD) à hauteur de **374 609,86 €**

- Au report à nouveau - Gestion contrôlée (SSIAD) à hauteur de **142 036,11 €**
- Au report à nouveau - Gestion contrôlée - Autres financeurs (ESAT) à hauteur de **-40 131,52 €**
- Au report à nouveau - Gestion contrôlée - Autres financeurs (CAH) à hauteur de **70 878,07 €**
- Au report à nouveau - Gestion contrôlée - Autres financeurs (FAM) à hauteur de **21 820, 57 €**
- Au report à nouveau - Gestion contrôlée - Autres financeurs (SAVS) à hauteur de **-11 117,76 €**
- Au report à nouveau - Gestion contrôlée - Autres financeurs (SAD & SMAD) à hauteur de **-98 553,76 €**

Il est précisé que les résultats pour les établissements sous gestion contrôlée, inscrits dans les comptes de « Report à nouveau - Gestion contrôlée », seront affectés conformément aux décisions des tutelles ».

RÉSULTATS DU VOTE :

Nombre de délégués convoqués :	200
Nombre de délégués présents ou représentés :	125
Nombre de délégués ayant pris part au vote :	125
Nombre de voix contre l'adoption :	0
Nombre d'abstentions :	3
Nombre de voix pour l'adoption :	122

La résolution est adoptée.

DÉLÉGATIONS AU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Mme Chantreuil présente les délégations au Conseil d'Administration.

Précisant une nouvelle fois que l'objectif posé par le Conseil d'Administration est un retour à l'équilibre en 2019, elle souligne que l'Union se doit également d'envisager l'avenir et d'ouvrir des perspectives de développement. Pour cela il nous faut nous accorder les moyens nécessaires. Elle passe la parole au Directeur Général pour commenter ce point.

M. Havis précise que le Bureau a en effet souhaité dès maintenant réfléchir à l'avenir et a missionné le Directeur Général pour explorer des pistes aptes à relancer la démarche de développement. Deux axes de travail ont été pointés : poursuivre la numérisation de nos activités et impulser une démarche de massification des achats. La MFN SSAM devra avancer vite sur ces questions, mais n'a pas l'envergure nécessaire pour les aborder seule et devra rechercher des partenaires.

Afin que le Conseil d'Administration puisse se doter des moyens pour travailler sur ces dossiers, Mme Chantreuil propose au vote des délégués la délibération suivante :

« Le redressement économique nécessaire a été amorcé et pourrait se concrétiser, sauf éléments exceptionnels, par un retour à l'équilibre sur l'exercice 2019.

Il convient dès maintenant d'ouvrir des perspectives d'évolutions et de développement pour doter l'Union de moyens nécessaires pour affronter l'avenir.

Mandat est donné au Conseil d'Administration d'étudier toutes opportunités ou partenariats permettant d'offrir à la MFN SSAM de passer à un autre stade en matière de développement, de numérisation des activités et de massification des achats ».

RÉSULTATS DU VOTE :

Nombre de délégués convoqués :	200
Nombre de délégués présents ou représentés :	125
Nombre de délégués ayant pris part au vote :	125
Nombre de voix contre l'adoption :	0
Nombre d'abstentions :	0
Nombre de voix pour l'adoption :	125

La résolution est adoptée.

La résolution suivante est traditionnellement adoptée en Assemblée Générale pour permettre aux instances de travailler durant l'année :

« L'Assemblée Générale autorise le Conseil d'Administration à procéder à :

- La création ou la reprise de services ou d'établissements et de leurs autorisations de fonctionnement
- Toute vente, échange, location, acquisition immobilière ou mobilière, à adhérer ou à créer le cas échéant une SCI, à entreprendre tous travaux de construction, d'aménagement ou d'agrandissement et, d'une façon générale, à réaliser toute opération qui lui apparaîtrait utile pour doter les services de soins et d'accompagnement existants ou à venir des locaux nécessaires à leur bon fonctionnement »

RÉSULTATS DU VOTE :

Nombre de délégués convoqués :	200
Nombre de délégués présents ou représentés :	125
Nombre de délégués ayant pris part au vote :	125
Nombre de voix contre l'adoption :	0
Nombre d'abstentions :	0
Nombre de voix pour l'adoption :	125

La résolution est adoptée.

Est ensuite proposée au vote la résolution concernant l'indemnisation des administrateurs auxquels des attributions permanentes sont confiées et le remboursement des frais de déplacement des élus :

« En application de l'article L. 114-26 du Code de la Mutualité et du décret du 10 février 2004 relatif à l'indemnisation des administrateurs, l'Assemblée Générale confirme sa décision du 30 juin 2014 visant à :

- Donner délégation au Conseil d'Administration pour définir les modalités d'indemnisation du Président et des administrateurs auxquels des attributions permanentes sont confiées
- Constituer une provision de 3 plafonds annuels de la Sécurité Sociale destinée à indemniser ces élus

Dans le cadre de l'article 36 des Statuts de la MFN SSAM, elle confirme la décision prise par le Conseil d'Administration du 16 mars 2017 :

- D'allouer au Président, au premier Vice-Président, au Secrétaire Général et au Trésorier Général, compte tenu de leurs attributions permanentes, une indemnité de fonction mensuelle s'élevant à :
 - Un plafond de la Sécurité Sociale pour le Président
 - Un demi-plafond de la Sécurité Sociale pour le premier Vice-Président, le Secrétaire Général et le Trésorier Général

L'Assemblée Générale décide d'appliquer le barème FNMF pour le remboursement des frais de déplacement des élus ».

RÉSULTATS DU VOTE :

Nombre de délégués convoqués :	200
Nombre de délégués présents ou représentés :	125
Nombre de délégués ayant pris part au vote :	125
Nombre de voix contre l'adoption :	0
Nombre d'abstentions :	3
Nombre de voix pour l'adoption :	122

La résolution est adoptée.

POUVOIR POUR L'ACCOMPLISSEMENT DES FORMALITÉS

« L'Assemblée Générale confère tous pouvoirs au porteur de copies ou d'extraits du présent procès-verbal pour effectuer tous dépôts, publications, déclarations et formalités ».

La résolution est adoptée à l'unanimité.

Avant de clore cette Assemblée Générale la Première Vice-Présidente remercie les délégués de leur participation ainsi que tous les contributeurs qui ont permis la réussite de cet événement.

M. Fourmond remercie tout particulièrement Mme Chantreuil pour avoir présidé avec brio et au pied levé cette Assemblée Générale avec un grand professionnalisme.

Les délégués sont invités à se rendre à l'espace cocktail pour clôturer cette journée et partager ensemble le verre de l'amitié.

L'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée à 19h00.

Mme Rudelli-Tellier
Secrétaire Générale



RAPPORT DE GESTION



MOT DE LA PRÉSIDENTE

En 2019, la Mutualité Française Normandie SSAM avait pour principal objectif, son redressement économique. Nous pouvons affirmer sans conteste que le défi a été relevé avec la quasi atteinte de l'équilibre financier sur l'exercice. Une réelle satisfaction !

L'année 2019 a été également marquée par des événements majeurs, tels que la poursuite du Plan de Sauvegarde de l'Emploi engagé en 2018, les changements de gouvernance politique, ou encore l'entrée en vigueur de la réforme du « reste à charge 0 » dans les domaines de l'audiologie et surtout du dentaire, avec l'introduction de nouvelles nomenclatures et tarifications.

Difficile toutefois de se satisfaire longuement de l'amélioration sensible de la situation financière de la Mutualité Française Normandie SSAM, tant la crise sanitaire mondiale liée au Covid-19, que nous vivons depuis le début du printemps 2020, invalide toutes les projections budgétaires, échafaudées il y a quelques mois encore.

La démesure de la crise sanitaire, les certitudes les plus ancrées

qui volent toutes en éclat, les lourdes conséquences sociales, économiques, et finalement humaines qui s'annoncent, doivent nous amener à réaffirmer encore plus haut et plus fort les valeurs mutualistes, notamment celles de l'attention portée à l'autre, et de la solidarité. Forcément, les remises en question foisonnent : Comment redéfinir l'essentiel et l'accessoire ? Comment repenser l'économie à travers le prisme de l'utilité sociale ? Comment sanctuariser la santé pour qu'elle soit définitivement considérée comme un bien commun ?

En écrivant ces lignes, je ne peux m'empêcher d'avoir une pensée sincère pour l'ensemble des collaborateurs de la Mutualité Française Normandie SSA, qui ont veillé avec un dévouement exemplaire, du courage, sur les personnes les plus fragiles. Ils ont démontré, encore une fois, qu'ils étaient bel et bien à la hauteur des responsabilités dont ils sont investis et de la confiance que nous avons placée en eux.

Je voulais tout simplement leur dire : Merci !



ISABELLE WUILLÈME

Présidente de la MFN Services de Soins et d'Accompagnement

Environnement de la MFN SSAM

JOURNÉES DE RENTRÉE DE LA MUTUALITÉ FRANÇAISE (JRMF)

Elles se sont tenues, les 25 et 26 septembre 2019 à Nancy. Ces journées de rentrée destinées à l'ensemble des responsables des groupements mutualistes avaient pour thème « Les mutuelles actrices de la transformation du système de santé ». L'innovation et les réalisations des mutuelles étaient au cœur des échanges et des débats :

- Un grand débat Place de la Santé sur les mutuelles actrices de la transformation du système de santé. Notre système de santé vit une profonde mutation avec par exemple la mise en œuvre du Dossier Médical Personnalisé (DMP), l'émergence de nouvelles modalités d'accès aux soins des personnes âgées ou en situation de handicap, l'apparition de nouveaux acteurs du champ de la santé, ou la multiplication des innovations en santé et le développement de l'intelligence artificielle
- Place de la Santé a donné la parole à de nombreux experts : politiques, chercheurs et mutuelles
- Le Village Place de la Santé « Place à l'innovation ! » a proposé aux participants aux JRMF des stands d'exposition, des conférences et des débats sur les dispositifs innovants pour l'accompagnement des personnes en situation de handicap ou des personnes âgées, des retours d'expérience sur de nouvelles modalités d'hospitalisation ou sur la santé connectée et les évolutions technologiques au service des patients
- La 4^e édition du Prix Innovation mutuelle, organisé en partenariat avec Care Insight : ce prix encourage et valorise des projets innovants en matière de santé. Il a récompensé trois lauréats d'une dotation financière tout en leur offrant l'occasion de se faire connaître du monde mutualiste, de professionnels et décideurs de la santé, et, plus largement, du grand public



© Amélie LAURIN

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DE LA FNMF, LE 8 OCTOBRE 2019

Au cours de l'AG, M. Beudet a fait le point sur les combats menés par la FNMF pour les mutuelles puis il a présenté ses objectifs 2020 au Mouvement.

Autre temps fort de l'Assemblée générale 2019, M. Beudet a expliqué pourquoi la Mutualité Française s'est prononcée contre le PLFSS 2020 lors du Conseil de la Caisse nationale d'Assurance maladie, le 3 octobre 2019.



© Amélie LAURIN

DIRECTION DE L'OFFRE DE SOINS, DE L'AUTONOMIE ET DES PARCOURS (DOSAP)

La DOSAP a organisé près de 40 rencontres, journées annuelles, séminaires, groupes de travail DG, métiers... qui ont regroupé 630 participants tout au long de l'année.

JOURNÉES ANNUELLES DES CENTRES DE SANTÉ MUTUALISTES – LE HAVRE, 15 ET 16 MAI 2019

En ouverture, les 130 participants ont été accueillis par le Président de la Mutualité Française Normandie, M. Lethuillier et par le Président de la Mutualité Française, M. Beudet, qui a rappelé la place importante et historique des centres de santé dans l'accessibilité aux soins sur le territoire. Le nouveau cadre instauré par le projet de loi de santé, Ma santé 2022, a servi de fil conducteur aux travaux. La mise en avant de l'exercice coordonné de la médecine, la création de nouvelles structures comme les

Communautés Professionnelles Territoriales de Santé, ou le dispositif des 400 médecins destinés à lutter contre les déserts médicaux ont alimenté les débats. Cartographies, études et analyses ont permis tout au long de ces 2 journées d'étayer les propos.

M. Lautman, au cours d'une table ronde, a réaffirmé la place essentielle des centres de santé dans l'Offre de 1^{er} recours et a exposé les enjeux de ces soins dans le cadre de la réforme du système de santé à venir.

Les ateliers, orientés sur des sujets techniques : développement de la téléconsultation en centre de santé, gestion du tiers payant, RGPD ou responsabilité sociale et environnementale des groupements, ont permis de répondre à des questionnements concrets directement liés à la gestion des centres. Enfin, l'actualité autour du reste à charge 0 pour les centres de santé dentaires et son impact sur leur activité, s'est aussi naturellement invitée dans les débats.

Si ces journées sont riches en travaux et contenus, elles ne le sont pas moins en contacts, d'abord entre les gestionnaires de structures, qui apprécient chaque année de pouvoir ainsi se retrouver. Mais aussi avec la trentaine de partenaires (éditeurs de logiciels, fournisseurs de matériels médicaux et dentaires, acteurs de la prévention) qui présentent leurs solutions, produits et innovations. Objet d'une évaluation, les premiers retours oraux témoignent d'une satisfaction des participants mais aussi des intervenants et partenaires pour la qualité des échanges.



NOUVELLE CAMPAGNE DE COMMUNICATION DE LA MUTUALITÉ FRANÇAISE

En 2019, une nouvelle campagne permet de capitaliser sur la précédente (2018) en réintégrant ses messages clés et en présentant les mutuelles comme des acteurs porteurs de solutions, aux côtés des pouvoirs publics pour favoriser l'accès aux soins.

« Il est plus que jamais nécessaire de valoriser l'impact social de nos organismes mutualistes », explique M. Beaudet, Président de la Mutualité Française. « Contrairement à une idée reçue, l'activité des mutuelles ne se limite pas à l'assurance santé. Avec leurs 2 800 services de soins et d'accompagnement, leurs 15 000 professionnels de santé, les mutuelles jouent un rôle majeur dans l'accès aux soins sur les territoires ».

Les actions des vraies mutuelles

Sous l'angle de témoignages de professionnels travaillant dans des structures mutualistes, 3 vidéos et 3 annonces presse incarnant les actions des vraies mutuelles seront diffusées via un plan média presse et digital du 3 novembre au 15 décembre. Trois professionnels ont été interviewés : un aide-soignant dans un EHPAD, une secrétaire médicale dans un centre de santé et la responsable prévention santé d'une mutuelle. Filmés sur leur lieu de travail, au cœur de leur quotidien, ces professionnels racontent leur métier, leur engagement et ce qui les rend fiers de travailler dans une structure mutualiste.

Au-delà de la diffusion média, avec les hashtags #UneVraieMutuelle et #FiersdêtreMutualistes, les mutuelles pourront évoquer et partager une action de leur groupement qui les rend fiers d'être mutualistes.

Un nouveau logo

Cette campagne permet par ailleurs de dévoiler le nouveau logo de la Mutualité Française, en phase avec son nouveau positionnement de marque. Revisitant les codes historiques du logo, il capitalise sur la notoriété installée depuis des décennies. Une refonte en douceur qui inscrit le logo dans une plus grande modernité : des alvéoles adoucies, un rouge vivifié et une typographie plus actuelle.

Je travaille pour
**UNE VRAIE
MUTUELLE,**
qui prend soin de vous
à chaque moment de votre vie.

Nacim, aide-soignant dans un Ehpad mutualiste

Les mutuelles de la Mutualité Française, ce sont 35 millions de personnes protégées, 2800 établissements de soins et services et 8000 actions de prévention partout en France.

Retrouvez les actions mutualistes sur unevraiemutuelle.fr*

MUTUALITÉ FRANÇAISE

*Organisme régi par le Code de la Mutualité.

Environnement régional

LES COMMUNAUTÉS PROFESSIONNELLES TERRITORIALES DE SANTÉ (CPTS)

Créées par la loi du 26 janvier 2016 et annoncées dans le cadre du projet présidentiel « ma Santé 2022 » en 2018, elles sont l'association, à leur initiative, de professionnels de santé du premier et du second recours, et d'acteurs sociaux et médico-sociaux, sur la base d'un projet de santé, pour une meilleure organisation des parcours des patients.

En Normandie, avant d'étendre le dispositif sur l'ensemble de la région, l'Agence Régionale de Santé de Normandie, l'Union Régionale des Médecins Libéraux de Normandie et les Caisses Primaires d'Assurance Maladie ont choisi de déployer, dans une première phase, 5 projets pilotes :

- Calvados : Évrecy, Isigny, Bayeux
- Eure : Gaillon, Louviers
- Manche : Sud Manche (Villedieu-lès-Poêles, Granville)
- Orne : Arrondissement de Mortagne-au-Perche
- Seine-Maritime : Pays de Bray et Vallée de la Bresle

La création des CPTS a été établie à partir de structurations déjà existantes (Maison de Santé Pluri-professionnelle, Pôle de Santé Libéral Ambulatoire, Plateforme Territoriale d'Appui, Groupement de Coopération Sanitaire).

Fin 2019, la Mutualité Française a participé aux réunions d'information qui ont été organisées afin de présenter aux acteurs de chaque territoire (médecins, infirmiers, pharmaciens, dentistes, établissements médico-sociaux...) les missions d'une CPTS et de recueillir les éléments nécessaires pour établir un diagnostic territorial ; de celui-ci résultera le projet de santé du territoire.

Les travaux de rédaction des projets de santé territoriaux portent notamment sur les soins non programmés, l'objectif d'atteinte d'un médecin traitant pour chaque normand et sur le parcours de prévention.

LE PACTE DU POUVOIR DE VIVRE



Le Pacte du Pouvoir de Vivre est né en mars 2019, sur fond de mouvement des gilets jaunes et de manifestations pour le climat. La société civile a alors décidé de présenter des revendications communes pour répondre à l'urgence sociale et écologique avec un fort enjeu de cohésion sociale.

19 initiateurs, dont la Mutualité Française, en début 2019, mais depuis, d'autres se sont associés et ce sont plus d'une cinquantaine de signataires (syndicats, fondations, associations, mutuelles ou fédérations) qui portent ensemble 66 propositions s'appuyant sur la volonté de ne plus dissocier les questions sociales et environnementales. L'enjeu est de lutter contre le dérèglement climatique, enrayer l'érosion de la biodiversité tout en améliorant le quotidien des citoyens, que ce soit sur le plan de leur santé ou au niveau social, en luttant par exemple contre la grande pauvreté.

Parmi ces propositions, la Mutualité Française s'est notamment positionnée sur 2 thématiques : le grand âge et l'autonomie et l'égal accès aux soins pour tous.

En Normandie, le Pacte du Pouvoir de Vivre s'est plus particulièrement développé dans le Calvados, à Caen, où un collectif s'est constitué et la Mutualité Française participe activement aux travaux.

Des groupes de travail thématiques se sont mis en place :

- Accéder à un logement digne et écologique
- Être accompagné dans l'accès à l'emploi
- Accéder à la santé et accompagner le grand âge et la perte d'autonomie
- Pouvoir se déplacer facilement et écologiquement

Ces échanges entre les différents signataires permettent de confronter les expériences et la connaissance fine des besoins du terrain, de réfléchir aux pistes d'amélioration du quotidien des citoyens. L'objectif est de traduire concrètement le Pacte du Pouvoir de Vivre en Normandie au travers de propositions précises élaborées avec les pouvoirs publics et les décideurs locaux.

L'année 2019 pour la MFN SSAM

UNE REPRISE ÉCONOMIQUE

Les mesures prises durant ces deux dernières années ont commencé à produire leurs effets.

La MFN SSAM a renoué avec un quasi équilibre de ses comptes même si ce redressement engagé doit désormais se traduire par une sensible amélioration de la situation de chacune de nos activités.

Le déficit avant impôts de 9 003 452 € constaté en 2017 a ainsi été ramené à -321 001 €.

Une amélioration substantielle qui est une invitation à poursuivre les efforts.

PSE

Malgré l'ampleur de la tâche à accomplir en terme de redressement, la MFN SSAM a privilégié une stratégie de préservation de l'emploi.

A ce titre et en première intention, le PSE conduit a prioritairement visé une réforme du temps de travail afin d'améliorer nos modèles économiques :

- Annualisation du temps de travail
- Abaissement du taux de majoration dû au titre des heures supplémentaires
- Légère hausse du nombre de jours travaillés concernant les cadres au forfait
- Harmonisation sociale
- Réduction du nombre de sièges administratifs

Ce n'est qu'en deuxième intention qu'un plan de départ volontaire a été mis en œuvre à l'attention des agents d'accueil des centres de santé dentaires et des opérateurs rayonnistes des pharmacies en particulier.

32 collaborateurs ont adhéré au plan de départ volontaire.

Ces mesures ont permis de limiter le nombre de licenciements à 22 sur l'ensemble de l'entreprise (hors départs volontaires).



SÉMINAIRE MANAGERS DE NOVEMBRE 2019

Le séminaire, qui s'est déroulé le 20 novembre 2019 au Palais des Régates du Havre, avait pour triple objectif d'enrichir les connaissances des managers de la MFN SSAM et de créer de la cohésion entre les équipes, le tout en donnant une vision sur l'année à venir.

La journée a été découpée en 2 parties avec le matin une plénière et l'après-midi des ateliers d'échanges visant à :

- Présenter les activités de la MFN SSAM
- Informer sur les grandes orientations de l'entreprise
- Activer la synergie entre les différentes activités

Cette journée, c'était aussi l'occasion, pour l'ensemble des managers, de découvrir le concept Générations Solidaires via un fil rouge. Chaque filière était invitée à présenter ses activités et les projets en cours ou à venir en fonction de la visite du nouveau concept. Ce moment, très apprécié des managers, a permis de renforcer leur connaissance de l'entreprise.

Les ateliers de l'après-midi ont permis de rapprocher les activités entre elles et les services supports en les faisant réfléchir sur la manière d'activer la synergie au niveau local, à l'image du concept.

Ce travail de réflexion a débouché sur la réalisation de plusieurs vidéos, illustrant la manière dont les activités et les services pouvaient être amenés à travailler ensemble et faire fonctionner le réseau de santé de la MFN SSAM. Les vidéos réalisées ont été présentées à l'ensemble des collaborateurs et récompensées lors de la cérémonie des vœux 2020.

Pour clore cette journée, chaque manager est reparti avec un support retraçant le déroulé des présentations et des ateliers dans le but de transmettre les informations recueillies auprès des équipes.



GÉNÉRATIONS SOLIDAIRES

Convaincue qu'il est urgent d'agir aux côtés des personnes confrontées aux risques d'exclusion de par leur handicap physique, psychique ou leur isolement, la MFN SSAM, acteur depuis plusieurs décennies pour l'accès aux soins et à l'accompagnement social, crée le concept « Générations Solidaires ».

De quoi s'agit-il ?

Générations Solidaires, ce sont des logements ouverts, au sein d'une résidence équipée des technologies les plus innovantes en matière de domotique, pour l'accueil des publics en courts et moyens séjours de transition vers un avenir à construire

Au travers de ce nouveau concept, la MFN SSAM entend permettre aux habitants de ces logements d'être acteurs solidaires du quotidien pour ensemble, lutter contre toutes formes d'isolement et d'exclusion

Avec qui ?

L'accompagnement des personnes âgées ou atteintes de handicap et des jeunes ne produit des effets bénéfiques et durables que lorsqu'il est globalisé dans toutes ses dimensions :

- Le logement
- Le travail
- Le bien-être
- Le sentiment d'appartenance à un système social
- La reconnaissance

Cette globalisation de l'accompagnement nécessite l'intervention d'acteurs multiples, associations, fondations, bénévoles formés, volontaires...

La MFN SSAM assurant pour sa part la coordination de ces partenaires du concept et la gestion de la résidence.

Pour quel public ?

Le concept « Générations Solidaires » a été conçu en direction :

- Des jeunes, dans le cadre d'un troc social (l'accès au logement en échange d'une participation communautaire au sein de la résidence) soutenus dans un parcours d'accompagnement social et professionnel
- Des personnes accueillies en formule hôtel patient (hébergement des patients dans l'attente d'une intervention chirurgicale ou leur famille de passage dans la région)
- Des personnes âgées en attente d'entrée en institution ou en séjour répit, pour soulager les aidants familiaux
- Des adultes en situation de handicap, dans un parcours de réappropriation de l'autonomie



LA MINISTRE AGNÈS BUZYN EN VISITE DANS NOS ACTIVITÉS MUTUALISTES

La Ministre des Solidarités et de la Santé était à Rouen le vendredi 5 juillet 2019 pour défendre le 100 % Santé.

Lors de cette visite, M. Havis, à l'époque Directeur Général de la MFN SSAM a présenté nos activités. Il était accompagné du Président de la Mutualité Française, M. Beaudet ainsi que du Président de la MFN SSAM, M. Fermé.

La Ministre s'est tout d'abord rendue au magasin Les Opticiens Mutualistes rue Saint Sever. Elle a pu échanger avec certains collaborateurs : Mme Kastler, Opticienne Directrice du magasin et M. Bonnet, Directeur de la filière Biens Médicaux, lui ont présenté l'activité optique. Mme Guilbart, spécialiste basse vision, a ensuite évoqué avec la Ministre la prise en charge des aides visuelles pour les personnes mal voyantes.

Pour clore la visite, une monture « JUSTE », équipée de verres solaires, lui a été offerte, occasion de faire la promotion de la nouvelle marque exclusive du réseau Les Opticiens Mutualistes (origine France garantie, de Fabrication Française et entièrement réalisée avec des matières naturelles et biodégradables).

Après avoir parcouru une centaine de mètres, Agnès Buzyn a gagné l'immeuble du 22 avenue de Bretagne en passant devant la pharmacie mutualiste récemment rénovée.

Un premier arrêt au centre d'audition lui a permis d'échanger avec un client ainsi qu'avec notre audioprothésiste, M. Picard, sur les équipements auditifs et leur coût, une des cibles visées par la réforme 100 % Santé.

Pour terminer, la Ministre, guidée par M. Bodin, Directeur de la filière de l'Offre de Soins, a parcouru le centre de santé dentaire mutualiste où elle a rencontré le Dr Bodas, Chirurgien dentiste à la MFN SSAM et l'équipe du centre.

La matinée s'est achevée par une table ronde au cours de laquelle Agnès Buzyn a pris le temps d'échanger avec une dizaine de clients et de patients de nos activités mutualistes sur la mise en place du 100 % Santé qui va progressivement permettre une meilleure prise en charge des prothèses auditives, dentaires ou encore des lunettes.

LA DÉMARCHÉ DE MAÎTRISE DES RISQUES

Les travaux préliminaires ayant été entamés fin 2018, le cabinet Ad'XpR a été retenu pour accompagner la Direction Qualité et Maîtrise des risques dans la démarche d'évaluation des risques.

Ce cabinet a tout d'abord réalisé un diagnostic flash de l'entreprise en février 2019 pour mieux cerner le contexte de l'entreprise.

Les référentiels de cotation des risques ont été ensuite définis puis validés par le Comité de Direction et par les Instances de l'Entreprise au 2^e trimestre 2019.

L'identification et l'évaluation des risques ont ensuite été réalisées de juillet à octobre 2019 en ateliers de travail (11 sessions), mêlant fonctions opérationnelles et fonctions support.

En novembre 2019, la cartographie des risques établie suite à ces ateliers a été présentée au CODIR et aux participants des ateliers.

Mme Wuillème et M. Bedfert ont pris connaissance de cette cartographie en janvier 2020.

La mise en place d'un plan de réductions des risques est prévue en 2020.

Gouvernance de la MFN SSAM

CONSEIL D'ADMINISTRATION ET BUREAU

En 2019, notre Union rassemblait 866 622 chefs de famille, répartis entre 68 mutuelles ou unions de représentation.

Présidé par M. Alix (Matmut Mutualité) jusqu'au 2 mai 2019, puis par M. Fermé (Harmonie Mutuelle) et depuis le 8 novembre 2019 par Mme Wuillème (Harmonie Mutuelle).

Le Conseil d'Administration composé de 28 membres (3 démissions et 3 cooptations) s'est réuni à 5 reprises au cours de l'année 2019.

Le Bureau composé de 10 membres s'est réuni 6 fois au cours de l'année 2019.

L'Assemblée Générale quant à elle, s'est tenue le 24 juin 2019.

Les taux de participation à ces instances sont de 80 % pour les réunions de Bureau et de 76 % pour le Conseil d'Administration.

2 représentants du personnel élus siègent au Conseil d'Administration.

Le Conseil d'Administration a été amené à travailler ou à se prononcer sur :

- L'élection de la Présidente et du nouveau Bureau
- La cooptation des administrateurs
- Les délégations et sous-délégations de signatures
- Le transfert de l'EHPAD de Tourville-la-Rivière
- L'arrêt du projet de rapprochement avec la Mutualité Somme Oise
- Les diverses cessions/acquisitions de locaux
- La gérance des SCI et SCEA
- La vente de la SCEA la Haizerie
- Le projet innovant de Maromme
- Le budget 2020
- Le versement d'une subvention à l'Amicale du Personnel de la Passerelle Verte

FORMATION DES ADMINISTRATEURS

4 formations destinées aux membres du Conseil d'Administration ont été organisées :

- RAC 0 en dentaire et en optique, le 22 janvier 2019
- Formation « Normandie 2020 – Mode d'emploi », le 20 septembre 2019
- Formation « Découverte du modèle de protection sociale et du système de santé français », le 10 octobre 2019
- Formation « Compréhension des comptes d'une mutuelle », le 21 novembre 2019



Perspectives 2020



Les conséquences majeures que la crise sanitaire liées au virus Covid 19 a entraînées, à savoir l'arrêt total de quatre de nos activités, et le ralentissement d'une cinquième pendant près de deux mois, font que nous pouvons considérer comme acquise la dégradation importante de nos résultats sur l'exercice 2020.

Cette perspective nous oblige plus encore à poursuivre, et même accentuer les efforts en vue de rétablir la situation économique et financière de la MFN SSA.

Plusieurs chantiers, d'ores et déjà ouverts seront donc prolongés sur le second semestre 2020, avec parmi les plus prioritaires :

- La relance des activités qui ont connu un coup d'arrêt
- L'amélioration significative du résultat d'exploitation de chaque activité chroniquement déficitaire
- Les transformations organisationnelles des pôles « Offre de soins » et « accompagnement »
- La maîtrise des dépenses en général, et des charges de structures en particulier
- La finalisation des Contrats Pluriannuels d'Objectifs et de Moyens, qui introduisent des modes de financement différents pour les établissements médico-sociaux du Pôle Accompagnement

Si, avec une capacité d'investissement de facto amoindrie, nos projets de développement 2020 se voient forcément réinterrogés, nos ambitions en la matière doivent demeurer intactes.

Lorsque les difficultés s'abattent sur tous, le réflexe du repli sur soi est naturel, la tentation du renoncement est grande.

Pourtant, s'interdire toute prise d'initiative ou de risque, abandonner la plupart de nos projets au lieu tout simplement de les différer, serait assurément contreproductif à moyen terme, voire préjudiciable pour la MFN SSA.

Nous nous devons donc d'être résolument optimistes. Et réaffirmer, avec beaucoup de détermination et de confiance, notre volonté de développement, en nous appuyant notamment sur les formidables potentiels humains qui se sont révélés pendant la crise sanitaire.

Notre entreprise, qui pourra se prévaloir d'une nouvelle dénomination et d'une nouvelle signature graphique s'appuiera à compter du 1^{er} juin 2020, sur une organisation générale transformée, de laquelle émanera un comité de direction remanié. Et pour normaliser le fonctionnement de notre entreprise, un Document Unique des Délégations de Pouvoir et de Signatures, élaboré pendant l'été, entrera en vigueur à l'automne 2020.

Un comité de direction élargi, réunissant une trentaine d'encadrants, verra aussi le jour à compter de septembre 2020 : cette nouvelle communauté managériale aura pour vocation d'être un espace de transmission d'information, d'échange et de réflexion, favorisant la transversalité entre les différentes fonctions et activités de l'entreprise.

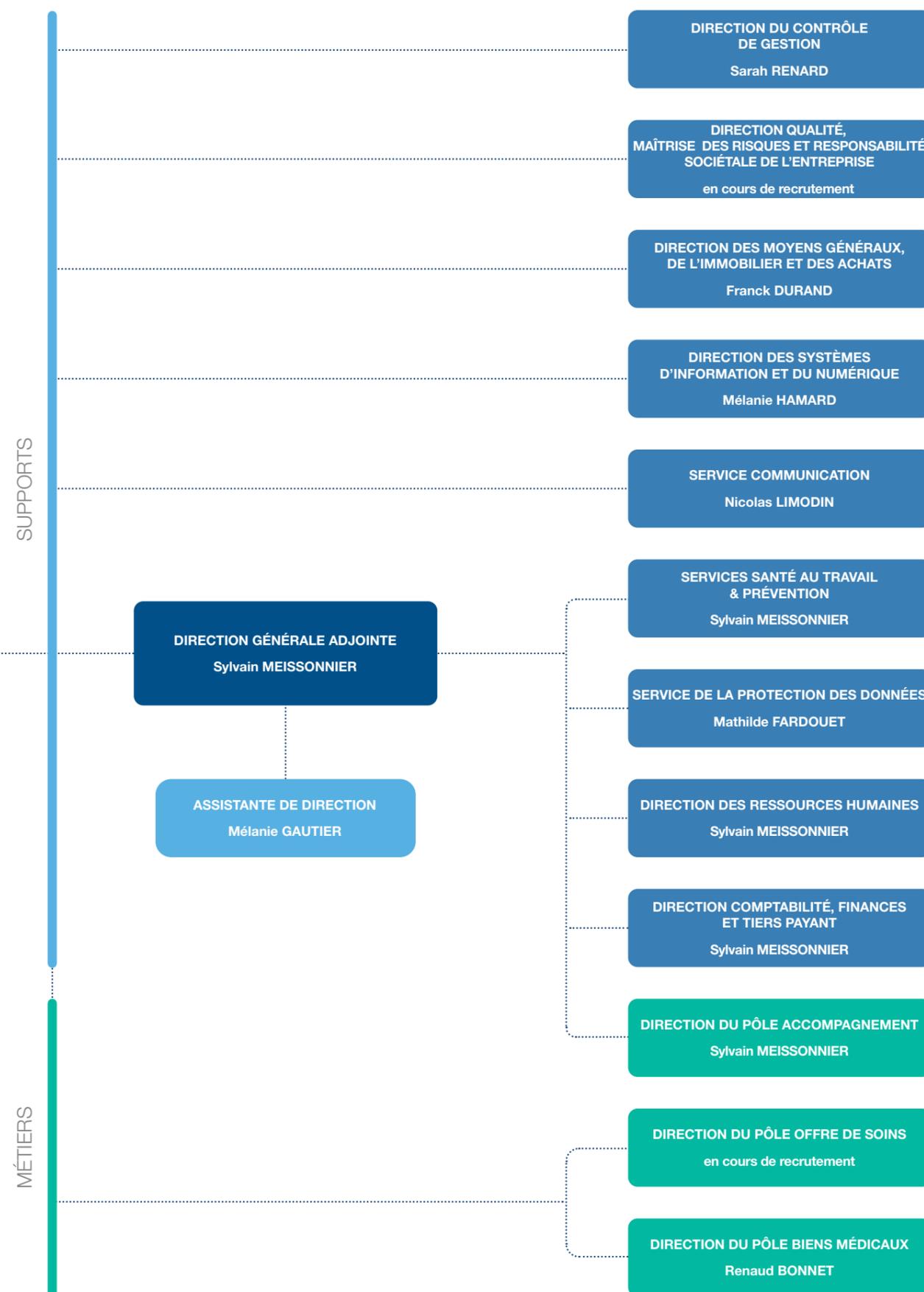
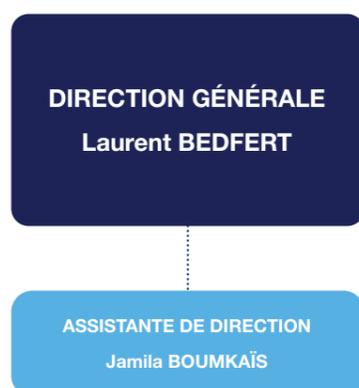
Forts de ces évolutions organisationnelles et fonctionnelles, nous pourrons travailler tous ensemble à l'élaboration d'un solide projet d'entreprise, gage d'un avenir prometteur.

Un projet qui devra évidemment se singulariser par les valeurs mutualistes qu'il porte, mais également par la volonté de renforcer et développer, tout en lui injectant la bonne dose d'innovation, notre offre de soins et d'accompagnement sur le territoire régional normand.

LAURENT BEDFERT

Directeur Général
de la MFN Services de Soins
et d'Accompagnement

**Organisation générale
de la Mutualité Française
Normandie Services de Soins
et d'Accompagnement**



Le logo de l'Union Territoriale évolue

Le mouvement mutualiste se transforme, se modernise et son logo aussi

C'est cette évolution qui a été représentée avec un logotype modernisé : des alvéoles adoucies, maillons d'une même chaîne de partage, liés entre eux et ouverts sur le monde ; un rouge vivifié, illustrant le dynamisme de notre collectif et une typographie droite et plus actuelle pour témoigner de la solidité de la Mutualité Française.



Une nouvelle dénomination

L'Union Territoriale se nomme désormais la Mutualité Française Normandie Services de Soins et d'Accompagnement (MFN SSA).





LES ACTIVITÉS

FILIÈRE BIENS MÉDICAUX

OPTIQUE
AUDITION

FILIÈRE OFFRE DE SOINS

DENTAIRE
PHARMACIE
CENTRES DE SOINS INFIRMIERS

FILIÈRE SERVICES À LA PERSONNE

PERSONNES ÂGÉES
PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP
PETITE ENFANCE

Optique

FILIÈRE BIENS MÉDICAUX

Tout comme l'année 2018, la filière Biens Médicaux a continué sa progression et présente des résultats positifs en optique et en audition.

Ces résultats sont le fruit d'un contexte national plus favorable et d'une implication accrue des collaborateurs. Il est à noter toutefois que le dernier trimestre 2019 a été beaucoup plus difficile dans le secteur optique, la future mise en place du 100 % Santé ayant probablement eu une forte influence sur le comportement de nos clients.

En audioprothèse, le recrutement d'audioprothésistes, la réouverture de centres et pour certains des plages d'ouverture plus importantes permettent une progression à deux chiffres.

UN CHANGEMENT D'ENSEIGNE : ÉCOUTER VOIR

Un nouveau concept avec le déploiement des nouvelles enseignes dans les magasins

Le but étant de donner une harmonie visuelle (enseigne et agencement) et une homogénéité des pratiques sur l'ensemble du territoire. Cela s'accompagne aussi par la mise en place d'un parcours client repensé où celui-ci est au centre de toutes les attentions. deux magasins ont bénéficié de cette transformation (Mondeville et Bayeux) et nous pouvons déjà dire que ce nouveau concept plaît à notre clientèle et nos collaborateurs.

Les collaborateurs peuvent aussi comprendre aujourd'hui l'intérêt du travail accompli depuis 2015 avec notre prise de position affirmée sur la démarche qualité qui trouve tout son sens dans ces nouvelles orientations.

COMMUNICATION

La fin de l'année 2019 a vu également la naissance d'une communication grand public appuyée sur des supports médias forts comme la TV.

Sélection ambitieuse des chaînes les plus puissantes avec une diffusion tout au long de la journée... Le travail de conquête en 40 et 30 secondes a commencé le 30 décembre.

27 millions de contacts en 3 jours pour atteindre près d'un français sur deux entre 25 et 59 ans.

La campagne télévision continuera durant le mois de janvier et jusqu'à fin février 2020 avec des formats de spot de 30 et 15 secondes.

Au total plus de 3 500 spots seront diffusés sur cette 1^{re} vague.

- Campagne digitale
- Affichage en région
- Presse nationale
- Diffusion spot en salle de cinéma

Une volonté forte d'asseoir la notoriété de la marque qui passe par un besoin de reconnaissance et d'identification.



Campagne de lancement Écouter Voir

MONDEVILLE AUX COULEURS DU NOUVEAU CONCEPT

Les 13 collaborateurs de l'optique et de l'audition ont intégré un tout nouveau magasin, lumineux et accueillant, présentant une nouvelle disposition plus épurée avec des équipements modernes et fonctionnels.



Écouter Voir Mondeville au nouveau concept

LANCEMENT DE LA MARQUE « JUSTE »

L'année 2019 a été également le lancement de notre marque propre « Juste ».

Un positionnement affirmé, des montures qui allient style et consommation responsable, les gammes Pure et Absolue sont estampillées OFG (Origine France Garantie) et fabriquées à Oyonnax dans l'Ain avec des matériaux biodégradables.

Les ventes de 2019 sont encourageantes et laissent présager un bel avenir pour notre marque propre.

Mise en place de 4 gammes de montures

Essentielles	79 €
Évidence	99 €
Pure	129 €
Absolute	149 €

LE 100 % SANTÉ

Reste à charge zéro
Optique : quels équipements en "100% santé" ?

MUTUALITÉ FRANÇAISE

A partir du 1^{er} janvier 2020

Reste à charge zéro sur tous les équipements "100% santé", pris en charge par l'assurance maladie obligatoire et les contrats responsables des mutuelles

Montures
à 30€ maximum
17 modèles adultes
10 modèles enfants

Verres
toutes corrections

TRAITEMENT
• Amincissement
• Anti-reflets
• Anti-rayures

PRIX MAXIMUM PAR VERRE
• Entre 32,5€ et 170€ en fonction de la correction

Renouvellement tous les 2 ans

La future mise en application du 100 % Santé a été finalisée par les différents partenaires et celle-ci interviendra au 2 janvier 2020. Cette réforme aura forcément un impact sur la consommation de nos clients mais aussi sur notre chiffre d'affaires et nos résultats.

Le 100 % Santé devra être systématiquement proposé au client, tout magasin se doit de présenter 54 modèles (17 adultes et 10 enfants en deux coloris), les verres sont amincis et traités avec un antireflet basique.

Le client aura le choix entre un panier 100 % Santé ou de panacher en prenant les verres du panier A et la monture du panier B et inversement. Les études menées laissent apparaître un taux de transformation en 100 % santé de l'ordre de 20 %, ce qui pourrait avoir des conséquences significatives pour notre filière optique.

CONVENTIONNEMENT

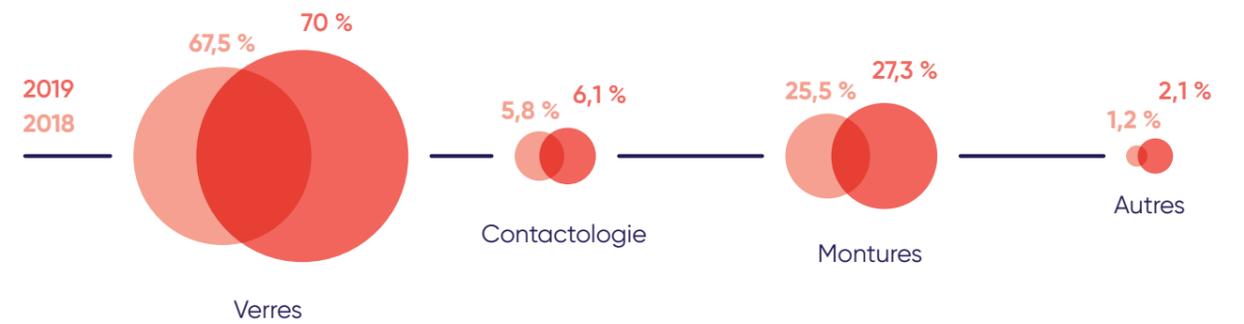
Le dernier trimestre 2019 a été une période d'appel à candidatures pour nos 64 magasins.

Kalixia (fusion de Kalivia et Optistya)	Santéclair	Itelis	Seveane	Carte blanche
64 magasins conventionnés	37 magasins conventionnés (19 précédemment)	16 magasins conventionnés	55 magasins conventionnés (43 précédemment)	64 centres conventionnés

CHIFFRES CLÉS

Sur l'ensemble de l'année 2019, l'activité optique nationale bénéficie d'une hausse de +4 % tirée vers le haut par les groupements coopératifs avec une croissance de +5,5 %. Les Opticiens Mutualistes, quant à eux, progressent de +3,5 %.

La filière optique de la MFN SSAM regroupe 63 centres optiques et un centre de contactologie.



Audition

FILIÈRE BIENS MÉDICAUX



17
centres

Cabine audition de Bayeux au nouveau concept

Le périmètre est actuellement de 17 centres.

L'ACTIVITÉ

L'année 2019 a été marquée par une forte croissance de +26,6 %.

Cette croissance s'explique par un chiffre d'affaires des prothèses en hausse qui est dû à une augmentation des ventes de prothèses +649 unités, en progression de +26,1 %.

Cette croissance est aussi en relation avec une augmentation des effectifs, +3,7 % d'équivalents temps plein, ce qui a permis aussi un redéploiement des ressources et permis de relancer certains centres (Flers Grands Champs, Vire et Bernay) mais aussi d'augmenter le temps de présence sur d'autres villes comme Dives-sur-Mer, Trouville-sur-Mer, Lisieux, Le Havre.

La filière a fait le choix sur 2019 de mettre en avant les centres en accentuant la communication via différents supports (mailing, presse, sms...) ce qui n'est probablement pas étranger au développement de ces derniers mois.

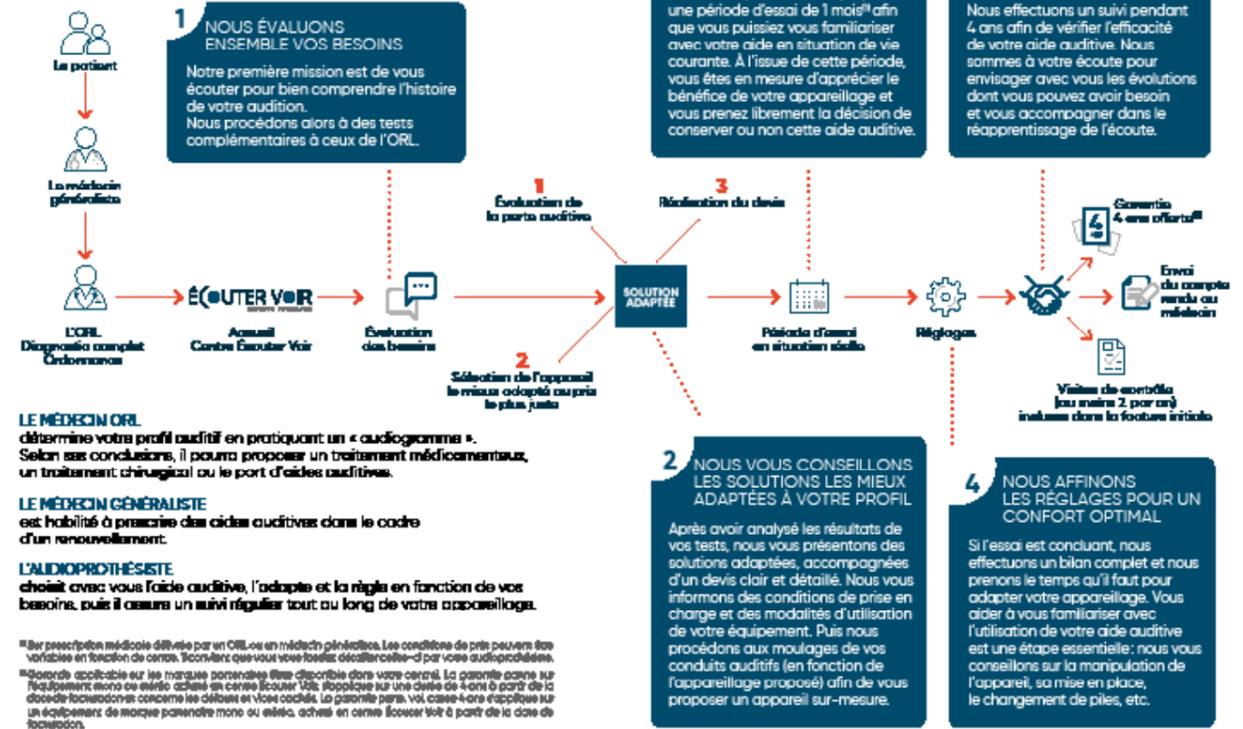
RÉNOVATIONS ET TRANSFERTS DE MAGASIN

Les centres audio de Mondeville et Bayeux sont passés au nouveau concept, ces 2 centres sont intégrés et travaillent en synergie avec leur centre optique respectif.

Le centre audio d'Alençon a déménagé pour un local plus accessible et plus grand, et est resté sur le modèle mono activité.



FOCUS SUR LE PARCOURS DE SOIN AUDITIF



VOTRE APPAREILLAGE

- Faut-il appareiller une ou deux oreilles ?**
Dans la majorité des cas, la perte auditive est bilatérale. L'appareillage stéréophonique ou bilatéral sera le mieux adapté pour percevoir de nouveau les sons de votre environnement. Il améliore la localisation des sons, l'appréhension des distances et favorise une meilleure compréhension de la parole.
- Qu'est-ce qu'une aide auditive numérique ?**
Aujourd'hui, toutes les aides auditives sont numériques. Cette technologie amplifie les sons de façon plus claire et plus naturelle que les technologies précédentes. L'appareil est équipé d'un micro-processeur qui analyse le son pour l'adapter automatiquement au besoin auditif et à l'environnement du porteur.

- Comment fonctionne une aide auditive ?**
L'aide auditive capte tous les sons grâce à un microphone. La puce électronique de l'aide auditive trie alors ces sons et sépare la parole des bruits « parasites » (comme le vent, la circulation automobile, etc.). L'aide auditive amplifie ensuite le son filtré au niveau requis pour l'écoute de la personne, et le transmet à l'oreille grâce à un écouteur. Plus la technologie est récente, plus la puce est performante et permet davantage de confort, d'écoute naturelle et de relief dans tous les environnements.
- Faut-il prévoir un temps d'adaptation aux aides auditives ?**
Oui, un temps d'adaptation est à prévoir pour que le porteur puisse se familiariser avec ses aides. C'est pourquoi Écouter Voir propose une période d'essai de 1 mois¹ dans ses centres.

¹ Bien à but non médical, ne permettant pas l'essai offert ou la vente d'aides auditives sans ordonnance.
² Sur prescription médicale délivrée par un ORL ou un médecin généraliste. Les conditions de prise peuvent être variables en fonction de centres. Il convient que vous vous fassiez détailler cette-d par vos soins audiotéléphoniques.

Reste à charge zéro Aides auditives : quels équipements "100% santé" ?

MUTUALITÉ FRANÇAISE

A partir du 1^{er} janvier 2019
 Prix limites de vente pour 1 aide auditive
 Adultes : 1 300€
 Enfants : 1 400€
 Base de remboursement Adultes : 300€
 Enfants : 1 400€

A partir du 1^{er} janvier 2020
 Prix limites de vente pour 1 aide auditive
 Adultes : 1 100€
 Enfants : 1 400€
 Base de remboursement Adultes : 350€
 Enfants : 1 400€

A partir du 1^{er} janvier 2021
 Reste à charge zéro sur tous les équipements "100% santé", pris en charge par l'assurance maladie obligatoire et les contrats responsables des mutuelles

• Prix maximum
 Adultes : 950€ / aide auditive
 Enfants : 1400€ / aide auditive

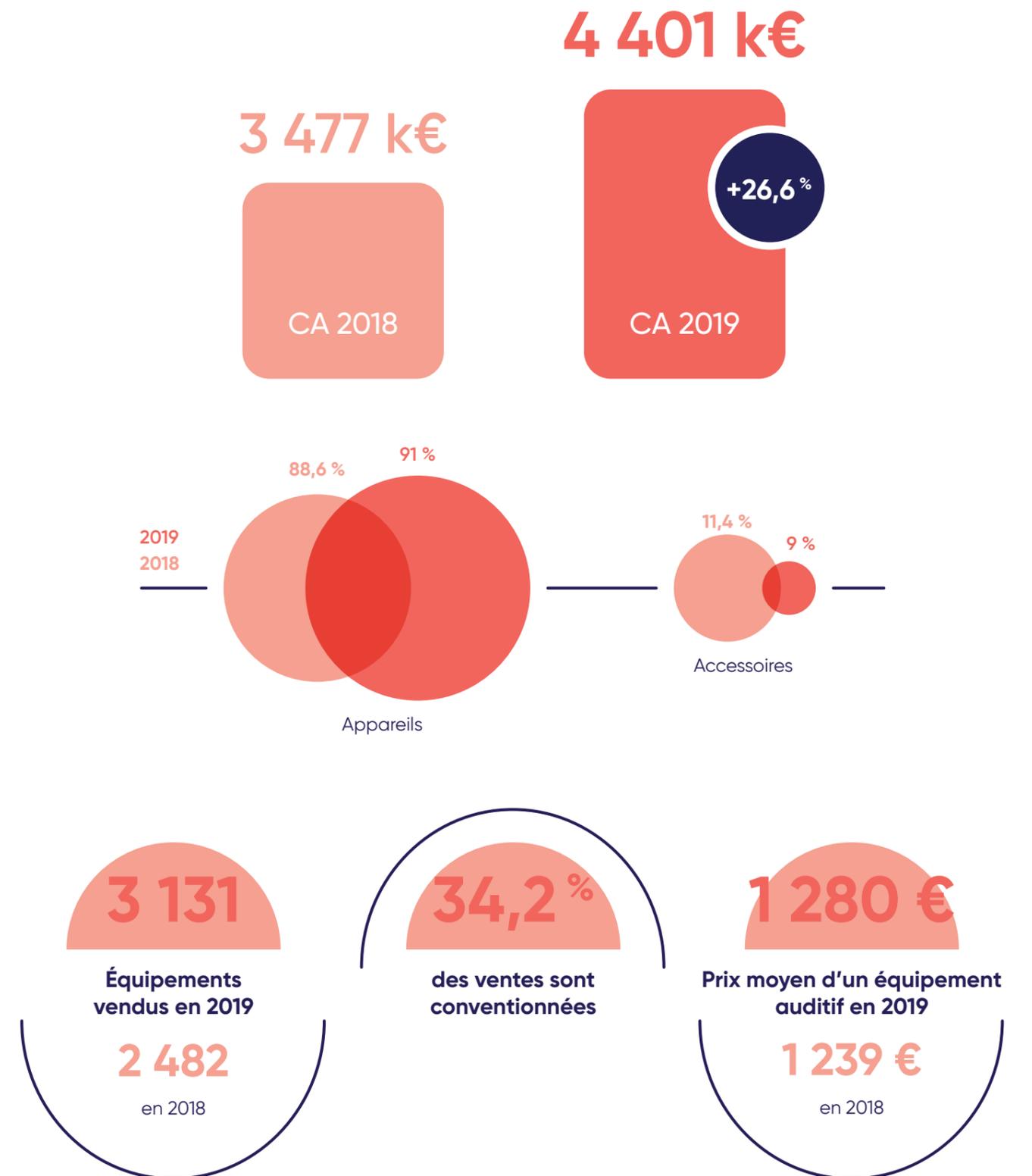
• Base de remboursement
 Adultes : 400€ / aide auditive
 Enfants : 1 400€ / aide auditive

• Garanties
 30 jours d'essai avant achat
 4 ans de garantie fabricant

• Renouvellement
 Tous les 4 ans

• Types d'équipement
 • Contours d'oreille classique
 • Contours à écouteur déporté
 • Intra-auriculaires
 Avec 12 canaux de réglage

• Options d'équipement
 Au moins 3 options incluses en fonction du type d'aide auditive :
 • Système anti-acouphène
 • Connectivité sans fil
 • Réducteur de bruit du vent
 • Synchronisation binaurale
 • Système anti-réverbération
 • Bande passante élargie ≥ 6 000 Hz
 • Fonction apprentissage de sonie



Dentaire

FILIÈRE DE L'OFFRE DE SOINS

L'activité dentaire a vu son chiffre d'affaires diminuer en 2019 de -11,4 % s'établissant à 22 862 k€.

ACTIONS MENÉES EN 2019

- Une nouvelle organisation de la filière autour notamment de 5 coordinatrices de secteurs. Polyvalence des missions : pilotage des centres, RH/management, plannings, achats, qualité, communication
- Le projet VEASY. Nouveau déploiement d'un logiciel métier, mené par les équipes de la MFN SSAM dans un temps optimisé, modernisation du parc informatique, évolution de la gestion administrative
- Des actions pour mieux communiquer : mail filière, réunions de territoire, groupe WhatsApp, bilan activité
- Valorisation de l'ancienneté des chirurgiens-dentistes par tranche de 5 ans
- Suivi d'activité : bilan régulier de l'activité pour le chirurgien-dentiste et le centre
- Modernisation : achats de moteur/localisateur endos, renouvellement du parc imagerie Vitascan, test caméra optique
- Diminution du nombre de laboratoires de prothèse sous-traitants
- Poursuite du déploiement de l'Accord national et organisation des réunions de coordination
- RAC 0 : depuis avril 2019 avec le plafonnement des tarifs couronnes et bridges

RÉFLEXIONS SUR

- Le modèle organisationnel et économique d'un centre de santé dentaire type
- Le regroupement de centres pour assurer une meilleure prise en charge et une optimisation du modèle
- La mise en place d'une plateforme administrative : gestion des accords mutuelle, rejets, gestion des rendez-vous
- Le tiers payant : pour recouvrer les impayés Régime Obligatoire/ Régime Complémentaire, rejets...
- Le recrutement : pour rendre plus attractif notre offre et favoriser l'arrivée de nouveaux patients

Des actions de formation ont été initiées plus particulièrement sur l'implantologie (praticiens et assistantes).

En 2019 l'ensemble des praticiens a été réunie à l'occasion de 2 réunions organisées en octobre.

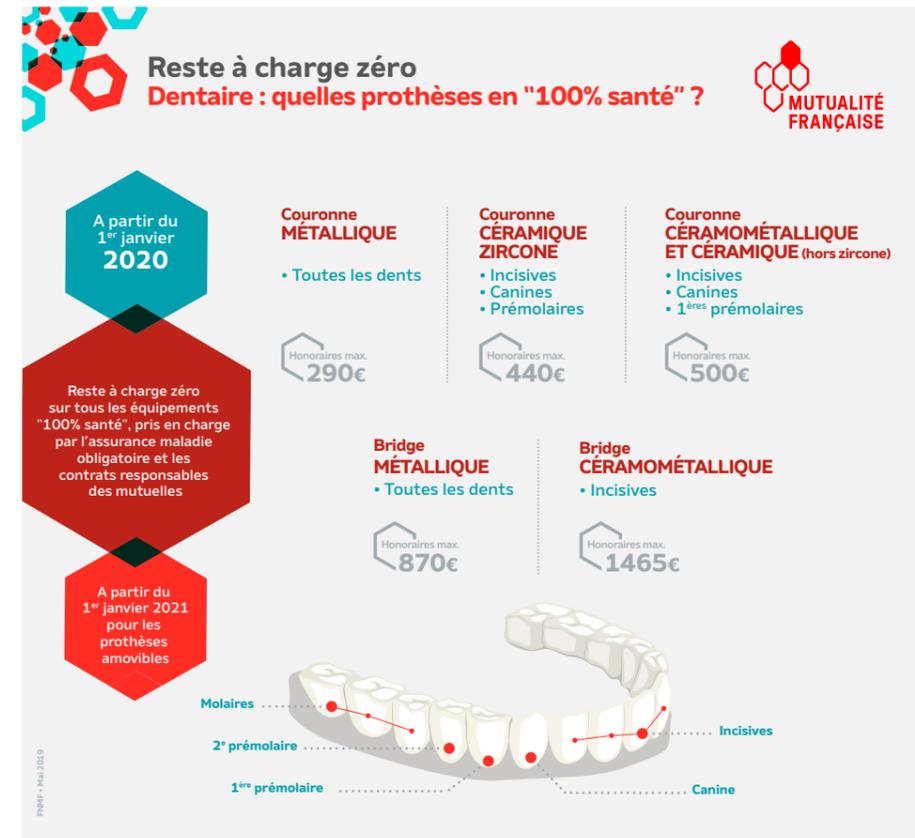
Ces réunions ont permis de présenter les enjeux stratégiques de la filière élaborés par la Direction de l'Offre de Soins en ayant pour objectif de :

- Pérenniser nos Centres de Santé Dentaires
- Attirer de nouveaux praticiens et fidéliser nos chirurgiens-dentistes
- Optimiser les ressources
- Améliorer ensemble l'organisation et le pilotage
- Réfléchir au modèle du centre de santé dentaire de demain
- Proposer une prise en charge :
 - Globale : soins, prothèses, implantologie, orthodontie, parodontie...
 - De qualité : accueil, stérilisation, formation...

L'année 2020 sera marquée par l'arrivée d'une nouvelle Directrice du Pôle Offre de Soins et sera consacrée plus particulièrement au pilotage des centres afin d'optimiser la gestion.



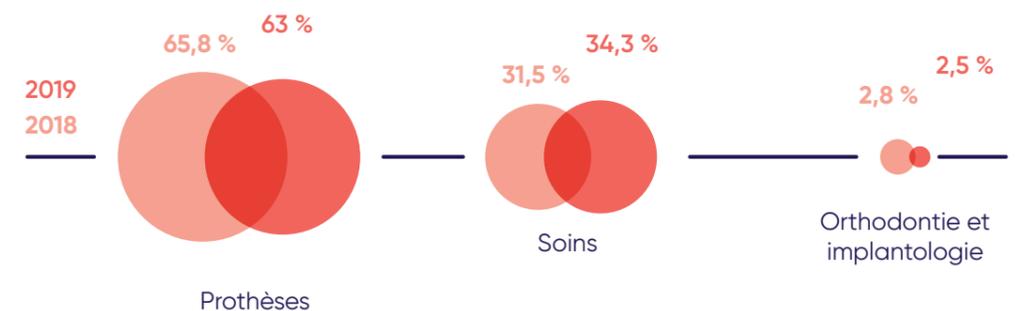
40
centres



25 811 k€



22 862 k€



Pharmacie

FILIÈRE DE L'OFFRE DE SOINS

ENVIRONNEMENT ET ACTUALITÉ GÉNÉRALE

Au 1er janvier 2019, suite à la restructuration de la filière et au PSE, le périmètre des pharmacies mutualistes est passé de 11 à 6 officines avec un recul de 30% du chiffre d'affaires.

Sur le nouveau périmètre des 6 officines, le chiffre d'affaires a diminué en 2019 de 1,4%.

La baisse du chiffre d'affaires global s'explique par la décroissance de la valeur de vente des produits non ordonnancés (-9,5% / -83 K€).

Le chiffre d'affaires des ventes ordonnancées est stable.

Le panier moyen poursuit sa hausse avec +4,1%, la marge se réduit de 1% dans un environnement toujours aussi difficile.

Le taux de substitution des médicaments continue sa nette progression, permettant également une rémunération de la part de la Sécurité Sociale.

Néanmoins, l'effet baisse des prix des médicaments dans le cadre des PLFSS successifs pèse toujours plus sur le niveau du chiffre d'affaires et la marge, les nouveaux services dans le cadre de la convention nationale ne permettent pas encore de compenser.

FAITS MARQUANTS

- Réalisation des premières vaccinations antigrippales par nos pharmaciens dans le cadre de la nouvelle convention : 600 vaccinations ont été réalisées dans nos officines

- Montée en charge et réflexions des services suivants :

Montée en charge de la gestion des piluliers d'un EHPAD libéral sur la pharmacie d'Elbeuf-sur-Seine

Réflexion engagée sur la mise en place d'un robot de Préparation des Doses à Administrer (PDA) pour gérer à terme l'ensemble des EHPAD de la MFN SSAM et de 2 EHPAD libéraux (100 k€ obtenus auprès du FDSSAM pour ce projet)

- Intégration du Réseau National des pharmacies (ex UNPM) dans le GAM pour permettre à la Commission Achats de continuer sa mission dans un cadre optimisé

MESURES DE DYNAMISATION

- Campagnes de promotions au printemps et à la rentrée et envoi de newsletters
- Des études ont été menées pour l'installation de la télémedecine au sein de 2 pharmacies (Neuville-lès-Dieppe et Canteleu)
- Les horaires des pharmacies ont été adaptés pour optimiser le modèle économique

PERSPECTIVES 2020

- Mise en route en juin 2020 de la gestion des piluliers sur Sotteville-lès-Rouen via le système de préparation des doses à administrer robotisé
- Adhésion, via le GAM, à Pharmadom (groupement de pharmacies libérales) afin de bénéficier de dynamisations marketing, merchandising et accès à des conditions non ordonnancées optimisées



10 288 k€



sur un périmètre de 11 officines

7 205 k€



sur un périmètre de 6 officines

12,9%

Ventes non ordonnancées en 2019

14,2%

en 2018

87,1%

Ventes ordonnancées en 2019

85,8%

en 2018

Soins Infirmiers

FILIÈRE DE L'OFFRE DE SOINS

Les Centres de Soins Infirmiers (CSI), par leur proximité territoriale, concourent à l'offre et à la permanence des soins de 1^{er} recours.

Ils répondent aux besoins de santé exprimés par les citoyens tant sur le plan des traitements courant que sur la prévention, le dépistage et l'éducation à la santé.

FOCUS CSI BAYEUX

Le CSI Bayeux poursuit son évolution d'activité observée en 2018 (+ 2,2 % de CA). Il prend en charge 10 959 patients dont 429 nouveaux patients.

1 187 k€

CA 2018

1 114 k€

CA 2019

-6,1%

129 984

Actes Médicaux Infirmiers

19 631

assurés

588

Nouveaux patients en 2019

76%

sont soignés en dehors du centre

3

centres



Personnes âgées

FILIÈRE DES SERVICES À LA PERSONNE

RÉSIDENCES AUTONOMIE

Les Résidences Autonomie permettent d'assurer le maintien de l'autonomie, en veillant à la préservation du lien social et de la citoyenneté de chacun grâce aux différentes activités collectives et aux services et commerces qui sont à sa proximité. Les assistants de vie accueillent et veillent au bien-être du résident 24h/24.

Faits marquants

- La promotion des structures par la création de flyers individualisés
- Un travail de partenariat avec les réseaux et les prescripteurs pour se faire connaître sur le territoire (auprès des hôpitaux, des services sociaux...)
- Ouverture vers l'extérieur et participation à la vie de Cité : les personnes âgées de la localité d'implantation et de la résidence participent à des activités communes
- Création de liens entre les RA et les EHPAD, où les résidents des RA peuvent participer à des événements dans les EHPAD ou à des sorties

5

résidences



80%

de taux d'occupation

76%

en 2018

11%

de taux de rotation



EHPAD

Les Établissements d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes (EHPAD) sont des structures médicalisées. Ils s'adressent aux personnes âgées de plus de 60 ans, en situation de perte d'autonomie physique et/ou psychique, présentant des troubles cognitifs de type maladie d'Alzheimer ou maladies apparentées, qui ne peuvent plus être maintenues à domicile.

Points marquants

- CPOM du 76, avec une évaluation du GIR Moyen Pondéré (GMP) et du Pathos Moyen Pondéré (PMP) en 2019, où il a été constaté une

progression de la dépendance et de la charge en soins dans les 2 EHPAD de la Seine-Maritime. La négociation du CPOM a permis de financer partiellement des projets grâce aux moyens complémentaires versés par le Conseil Départemental, et côté ARS, pas de moyens supplémentaires hormis les moyens générés par l'augmentation du PMP.

- Évolution de nos offres en proposant des prestations aux personnes âgées vivant à domicile afin de soulager les aidants. Par exemple, la personne âgée vivant à domicile peut manger seule ou avec

son aidant, au restaurant de l'EHPAD. Ou par exemple dans les Accueils de Jour, nous avons élargi le type de public accueilli, nous ne nous limitons plus aux personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou des maladies apparentées mais aussi à des personnes avec des troubles du comportement (TOC, apathie, démence vasculaire), avec la maladie de Parkinson afin de soulager les aidants des personnes vivant à domicile.

La gestion de l'EHPAD de Tourville-la-Rivière a été transférée à un autre gestionnaire SOS SENIORS au 1^{er} juillet 2019.

97 %

taux d'occupation de l'hébergement permanent

56,7 %

taux d'occupation en accueil de jour

une très bonne progression avec un taux global de 44,3 % à 56,7 % grâce à plusieurs actions :

- le transport des usagers en collaborant avec une association qui assure le transport
- communication sur les missions et les objectifs de l'Accueil de Jour auprès des aidants et des prescripteurs
- organisation d'ateliers et de petites conférences animées par des intervenants extérieurs destinés aux aidants des personnes âgées vivant à domicile

57 %

taux d'occupation de l'hébergement temporaire

une baisse de 10 points entre 2018 et 2019, d'où réflexion sur la nécessité de faire évoluer ce type d'hébergement par la réponse à l'appel à projets de l'ARS sur l'hébergement temporaire pour les personnes sortant d'hospitalisation

93,4 %

de taux d'occupation

92,8 %

en 2018

6

EHPAD

FOCUS CPOM 76

La mise en place du Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens sur le Département 76 a mobilisé de façon importante certains collaborateurs.

Mené par la Direction de l'Offre de Soins et la Direction Qualité et Maîtrise des risques, ce travail a été réalisé en mode collaboratif, avec les responsables des structures concernées (EHPAD de Canteleu, du Havre et SSIAD de Canteleu) et les responsables des filières hébergement et maintien à domicile.

Les réunions avec l'Agence Régionale de Santé et le Conseil Départemental ont permis de s'entendre sur les objectifs fixés dans le cadre du CPOM pour les 5 prochaines années (2020 à 2024).

À fin 2019, le CPOM n'était toujours pas finalisé et signé.

Maintien à domicile

FILIÈRE DES SERVICES À LA PERSONNE

SSIAD

Dispositif de proximité, le Service de Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD) permet aux personnes âgées ou en situation de handicap, dépendantes ou malades, de recevoir les soins dans leur cadre de vie habituel.

ESA

Les Équipes Spécialisées Alzheimer (ESA) permettent un accompagnement personnalisé à domicile pour les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou apparentée, en lien avec les aidants.

Malgré un taux d'occupation en baisse de 4,3 points, la prise en charge de patients évolue ; la file active (nombre de patients pris en charge dans l'année) représente 742 patients (contre 664 en 2018) et l'indice de fluidité s'élève à 1,8 (contre 1,6 en 2018).

7 312 k€

CA 2018

6 230 k€

CA 2019

-14,8%

83 %

de taux d'occupation

87 %

en 2018

127 582

journées réalisées

8

SSIAD

2

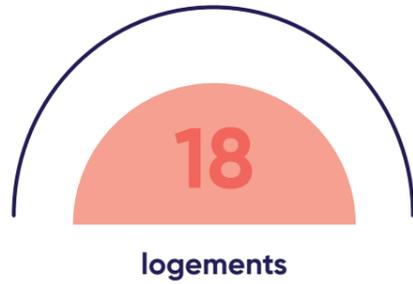
ESA



SMAD

Les SMAD s'adressent aux adultes de plus de 20 ans, vivant seuls ou en couple, et dont le handicap moteur a fait l'objet d'une reconnaissance par la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH).

Depuis le 1^{er} janvier 2019, reprise de l'activité SAD par Aux'life. La MFN SSAM poursuit la gestion des 2 SMAD.



+2,92€
Évolution du tarif moyen
2018/2019 fixé par arrêté
de tarification du CD



Personnes en situation de handicap

FILIÈRE DES SERVICES À LA PERSONNE

RÉSIDENCE ACCUEIL

La Résidence Accueil LUCE comporte 20 logements, elle a ouvert ses portes en février 2017.

Les Résidences Accueil s'adressent à des hommes et femmes fragilisés par des troubles psychiques, qui sont suffisamment autonomes pour accéder à un logement individuel, dès lors qu'un accompagnement et des soins sont mis en place.

Les Résidences Accueil ont pour objectifs :

- D'offrir aux résidents un habitat durable, sans limites de durée dans un cadre semi-collectif valorisant la convivialité et l'intégration dans l'environnement social
- De permettre aux résidents de réintégrer une vie sociale et de faciliter leur quotidien et l'accès au droit commun
- D'assurer la coordination et le relais avec les réseaux et partenaires de secteur pour garantir la continuité des soins et l'accompagnement social

Mise à disposition des locaux de LUCE pour permettre le fonctionnement du CLUB TRANSITION, tous les mercredis matins (Association TRANSITION affiliée à l'UNAFAM).



ESAT - LA PASSERELLE VERTE

L'Établissement et Service d'Aide par le Travail (ESAT), la Passerelle Verte est ouvert depuis le 23 juin 2005.

Son champ d'application est celui du secteur médico-social, avec la particularité du double enjeu que connaît ce type d'établissement :

- Rôle d'accompagnement de personnes en situation de handicap psychique
- Finalité économique

L'ESAT est composé de 2 sites éloignés de 40 km (Ifs et Vaux-sur-Aure), qui proposent des activités différentes :

- Activités agricoles (production de lait) (Vaux-sur-Aure)
- Activités espaces verts (Ifs)
- Conditionnement (Ifs)

Au 31 décembre 2019, l'ESAT accueillait 94 personnes pour 60 Équivalents Temps Plein. L'outil temps partiel est en effet très utilisé pour un accompagnement le plus adapté à chacun.

La moyenne d'âge est de 43 ans, la tranche 46 à 50 ans est très fortement représentée, cela pose la question émergente du vieillissement et des conséquences liées :

- Aux difficultés liées aux traitements et à la fatigabilité des personnes en ateliers (mise en place de temps partiels, questionnement sur un atelier relai)
- À l'accompagnement à l'après ESAT et la mise en place de structures proposant du lien social (manque de structures), à des personnes pour lesquelles l'idée de quitter le statut de travailleur est difficilement envisageable
- À la question du logement pour les personnes vivant en foyer d'hébergement, type d'établissement réservé aux personnes en situation de travail, ce qui implique un déménagement vers un autre hébergement dès la retraite

Même si « l'outil » temps partiel est de plus en plus utilisé afin d'accompagner les usagers vers la rupture avec l'ESAT, nous restons souvent démunis face à la complexité sociale, souvent liée à ce type de handicap.

Les ateliers :

- Atelier sous-traitance (Ifs) : 56 travailleurs sont accompagnés dans cet atelier qui propose des activités de conditionnement de documents divers, du conditionnement automatique de paquets, de l'ensachage, de la mise sous film, du mailing... Les 3 premiers clients sont : Hamelin, Filt et Kalipick
- Atelier espaces verts (Ifs) : 19 travailleurs sont accompagnés dans cet atelier qui propose des prestations de fauche, tonte, débroussaillage, tailles, plantation...
- Ferme de la Haizerie : Activités agricoles et Atelier fabrication/vente de glaces (Vaux-sur-Aure) : 19 travailleurs



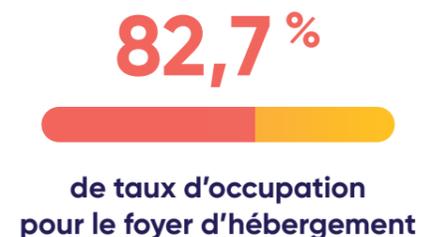
CENTRE D'ACTIVITÉS ET D'HÉBERGEMENT OXYGÈNE

Ouvert depuis le 1^{er} juillet 2009, le CAH Oxygène est constitué de 3 structures médico-sociales accueillant chacune des personnes en situation de handicap psychique orientées par la CDAPH

- Un Foyer de Vie de 37 logements et un accueil de jour de 42 places (37 internes et 5 ETP de semi-internat)
- Un Foyer d'Hébergement de 11 logements pour travailleurs d'ESAT
- Un Service d'Accompagnement et de Suivi en Logement Autonome (SASLA) anciennement appelé « Foyer Eclaté » de 14 appartements pour travailleurs d'ESAT



Les équipes du CAH Oxygène



SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT À LA VIE SOCIALE (SAVS) LE PHARE

Les SAVS ont pour vocation de contribuer à la réalisation du Projet de Vie des personnes en situation de handicap par un accompagnement adapté favorisant le maintien ou la restauration de leurs liens familiaux, sociaux, scolaires, universitaires ou professionnels en facilitant leurs accès à l'ensemble des services offerts par la collectivité.



L'équipe du SAVS



GEM

Les Groupes d'Entraide Mutuelle ont pour vocation de favoriser l'insertion dans la société de personnes en situation de handicap psychique en les intégrant dans un tissu social. Ils sont des espaces d'accueil, d'échanges, de rencontres et de convivialité ouverts sur la ville.

2 animatrices (1,60 ETP) du GEM de Bayeux accompagnent l'Association « GEM et Toi ? » constituée des adhérents du GEM afin de leur permettre de prendre part aux décisions et projets les concernant.

Des ateliers réguliers et des événements spéciaux sont organisés tout au long de l'année.



Les animateurs du GEM



FAM



Le Foyer d'Accueil Médicalisé (FAM) Teranga accueille des personnes adultes atteintes de Troubles du Spectre Autistique (TSA).

Situé au coeur d'un écoquartier dans un environnement calme, le FAM Teranga est un établissement accueillant en résidence 32 adultes qui ont besoin de l'assistance d'une tierce personne ainsi que d'un suivi médical et paramédical régulier.

Le Conseil de la Vie Sociale s'est réuni quatre fois, il a été renouvelé en novembre 2019.

La formation

Les axes du plan de formation 2019, ont été principalement orientés sur l'accompagnement au quotidien de la personne adulte avec autisme, déficience mentale, retard développemental et pathologies associées. Les thèmes retenus étaient : les comportements problématiques et la supervision.

Les partenariats

L'établissement développe son utilisation de l'offre territoriale pour proposer aux résidents des activités

sportives, culturelles, de loisirs ou sociales.

Les projets de l'année 2019 :

- Club d'escalade d'Hérouville-St-Clair

Des résidentes et des professionnelles du FAM TERANGA ont participé à la Rochambelle 2019, une course/marche féminine au profit de la lutte contre les cancers féminins à CAEN.



Petite enfance

FILIÈRE DES SERVICES À LA PERSONNE

LES RAM

Les Relais Assistants Maternels (RAM) accompagnent les assistants maternels, les gardes d'enfants à domicile et les parents à travers les rencontres et le partage afin d'améliorer la qualité d'accueil des enfants.

Les conventions de gestion de 11 de nos 22 RAM arrivaient à échéance en cette fin d'année 2019. La MFN SSAM a accompagné les collectivités dans le choix de leur nouveau gestionnaire et a veillé à ce que les animatrices soient reprises dans les meilleures conditions.

Ainsi la filière Petite Enfance dénombre au 31 décembre 2019, 11 Relais Assistants Maternels et 5 multi-accueils.

En 2019, les animatrices de RAM ont suivi des formations sur la pédagogie Pikler-Loczy et sur la législation, en constante évolution, du contrat de travail des Assistants Maternels.

La MFN SSAM a remporté l'appel d'offres de la Communauté de communes des Vallées de l'Orne et de l'Odon et reste ainsi gestionnaire de leurs trois RAM et de leurs deux multi-accueils.



11
RAM

2 300
enfants accueillis
en matinées d'éveil

5
multi-accueils

245
enfants accueillis

LES MULTI-ACCUEILS

Les multi-accueils permettent à l'enfant de découvrir la vie en collectivité tout en construisant son individualité. Pour cela, l'équipe d'encadrement s'appuie sur un projet éducatif et pédagogique plaçant l'enfant et sa famille au cœur de ses préoccupations.

Bien que connaissant une baisse du taux d'occupation de 1,4 % sur l'ensemble des 5 multi-accueils, nous conservons un taux de 72,9 %, supérieur à la moyenne nationale.

Soucieuses d'accueillir chaque enfant dans sa singularité, nos équipes veillent à favoriser la continuité éducative en favorisant la place des parents au sein des multi-accueils, pour cela elles organisent des temps d'échanges avec eux afin de les soutenir dans leur parentalité.

Les deux journées pédagogiques de cette année ont permis de sensibiliser l'ensemble des collaborateurs à l'accueil d'enfants atteints de troubles de la sphère autistique.



RAPPORT FINANCIER

2019

Les comptes de la Mutualité Française Normandie SSAM sont établis et présentés conformément aux règles de fonctionnement du plan comptable général résultant des règlements du Comité de la Réglementation Comptable.

Chaque poste de l'actif, après évaluation a donné lieu à différents provisionnements nécessaires afin de restituer une image fidèle du patrimoine tout en respectant les règles prudentielles requises et conformes aux préconisations du CRC.

Faits majeurs

OUVERTURES ET FERMETURES DE CENTRES EN 2019

Sur cet exercice, la Mutualité Française Normandie SSAM a :

Transférés

- Le centre audioprothèse d'Alençon au 172 rue de Bretagne
- Le SSIAD d'Alençon au 79 cours Georges Clemenceau

Fermé

- Le centre dentaire de Mézidon Vallée d'Auge

Cédés

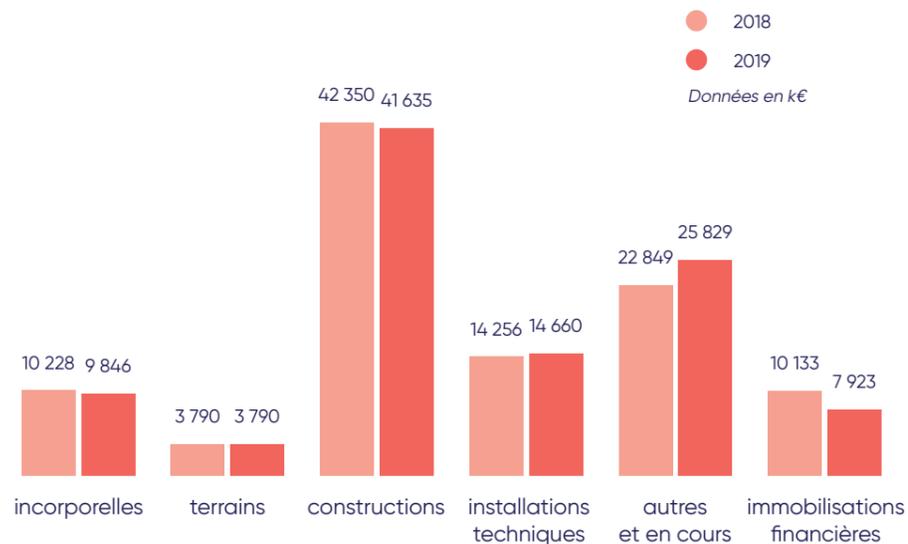
- L'EHPAD « les Jonquilles » de Tourville-la-Rivière
- Les relais d'assistants maternels de :
 - Saint-Germain-La-Blanche-Herbe
 - Démouville
 - Garcelles-Secqueville
 - Thue et Mue
 - Vimont
 - Troarn
 - Argences
 - Saint-Manvieu-Norrey
 - Courseulles-sur-Mer
 - Anguerny
 - Bernières-sur-Mer

Bilan

ACTIF - IMMOBILISATIONS

La variation nette des immobilisations au 31 décembre 2019 (incorporelles, corporelles et financières) s'établit à -2 360 k€, baisse essentiellement dûe à l'impact des dotations aux amortissements de l'exercice. La valorisation nette de l'actif immobilisé, en fin d'exercice est arrêtée à 50 253 k€.

La valorisation brute des immobilisations avant amortissements et provisions (incorporelles, corporelles et financières) est de 103 684 k€ à fin 2019, contre 103 606 k€ pour l'exercice précédent, soit une augmentation de 0,07 %.



Valorisation brute des immobilisations

Les principaux investissements réalisés (incorporels et corporels) de l'exercice 2019 :

Rénovation de centre

Mondeville centre optique et audioprothèse	590 k€
Bayeux centre optique et audioprothèse	424 k€

Transfert de centre

Alençon 172 rue de Bretagne	264 k€
-----------------------------	--------

Investissements informatiques

Équipements nouvelles technologies	104 k€
Déploiement matériel informatique dentaire	57 k€

Renouvellement de matériels d'exploitation

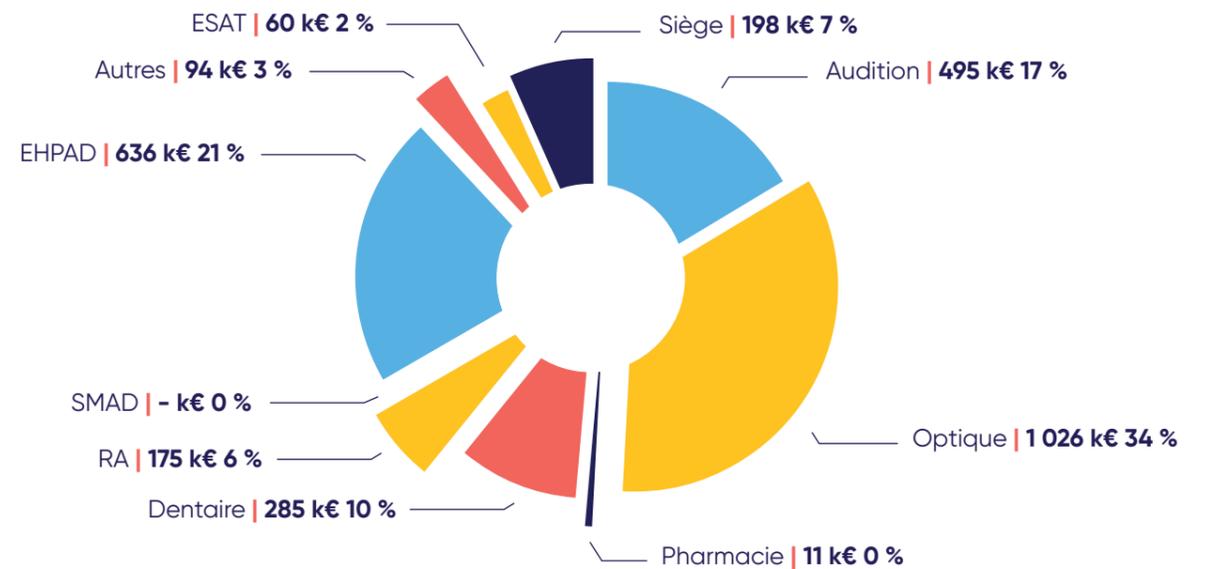
Matériels et outillages audioprothèse	47 k€
Matériels et outillages activité optique	106 k€
Matériels et outillages activité dentaire	183 k€
Équipements EHPAD	208 k€
Matériels ESAT	59 k€

Investissements matériels mobilité

Véhicules EHPAD	132 k€
-----------------	--------

Aménagements divers

Rénovations établissements EHPAD	235 k€
Rénovations établissements Résidences autonomie	126 k€



Répartition par activités des investissements 2019

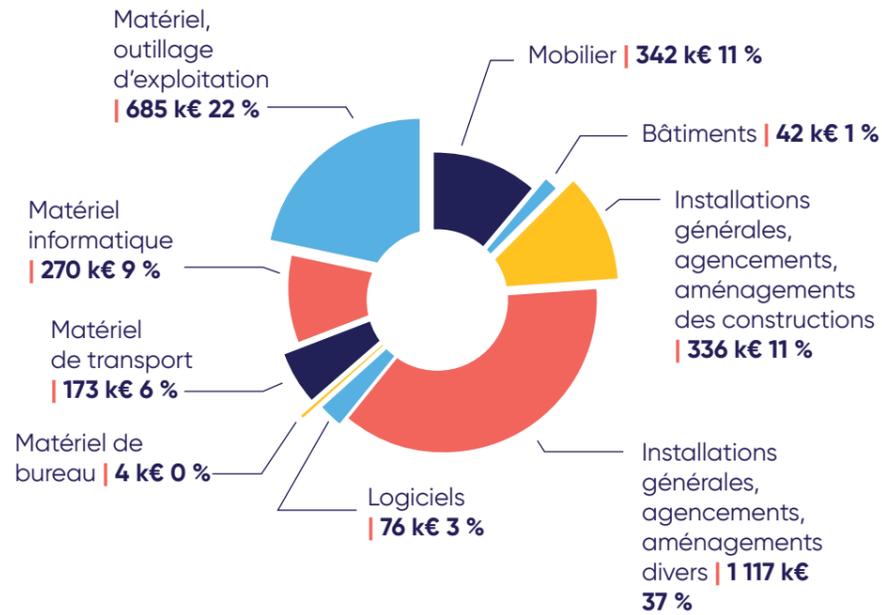
Suite à la vente de l'immeuble d'Orbec, la provision pour dépréciation de l'immeuble a été reprise pour sa valeur globale de 55 k€.

Les dépréciations de fonds de commerce et droits au bail sont évaluées pour 2 576 k€ dont :

- 78 k€ pour les centres d'audition
- 2 493 k€ pour les centres optiques
- 5 k€ pour les centres de santé dentaires

La variation nette des provisions -397 k€ pour dépréciation des droits au bail et fonds de commerce est un jeu d'équilibre entre des dotations complémentaires pour 338 k€ et des reprises de provision pour 736 k€ (dont 302 k€ liés à la cession des baux 6 avenue du 6 juin à Caen, rue Général de Gaulle à Isigny, rue Oursel à Evreux).

À noter, que les droits au bail ont été appréciés en fonction de la qualité des droits au bail disponibles sur le marché dans le périmètre de ceux que détient la MFN SSAM.

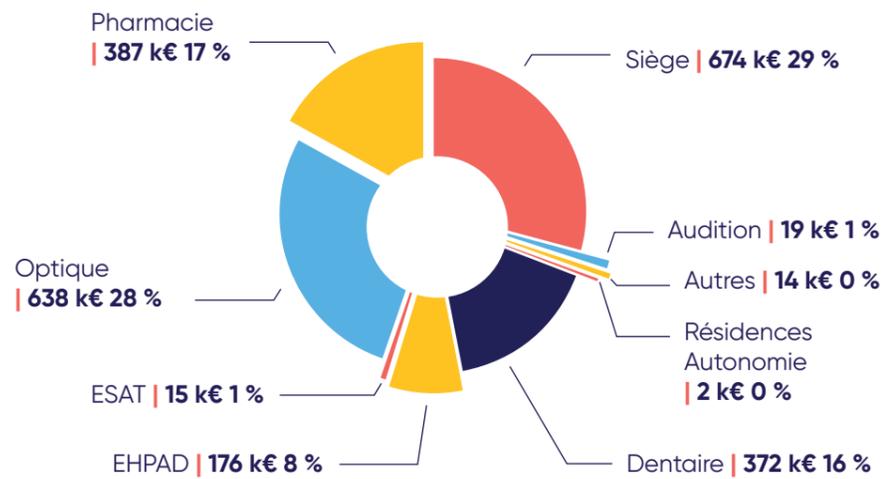


Répartition par natures des investissements 2019

LES SORTIES D'ACTIF DE L'EXERCICE 2019

Les principales sorties de l'année 2019 sont dues :

- Aux mises au rebut suite aux fermetures ou aux rénovations de centres
- Aux renouvellements d'installations techniques
- Aux cessions d'immobilisations immobilières ou mobilières



Répartition par activités des sorties 2019

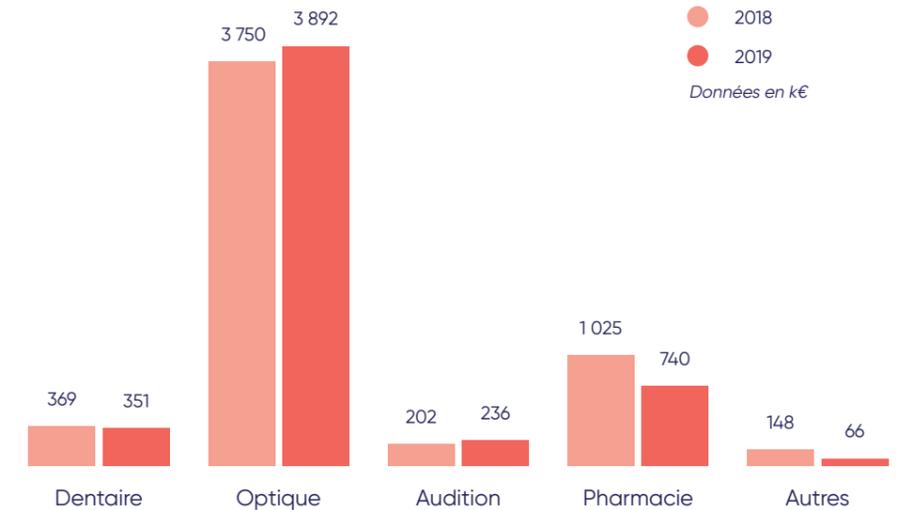
ACTIF - STOCKS

Le poste est valorisé, net de provision, à hauteur de 4 996 k€ au 31 décembre 2019, contre 5 174 k€ au 31 décembre 2018, d'où une variation négative de 3,43 %.

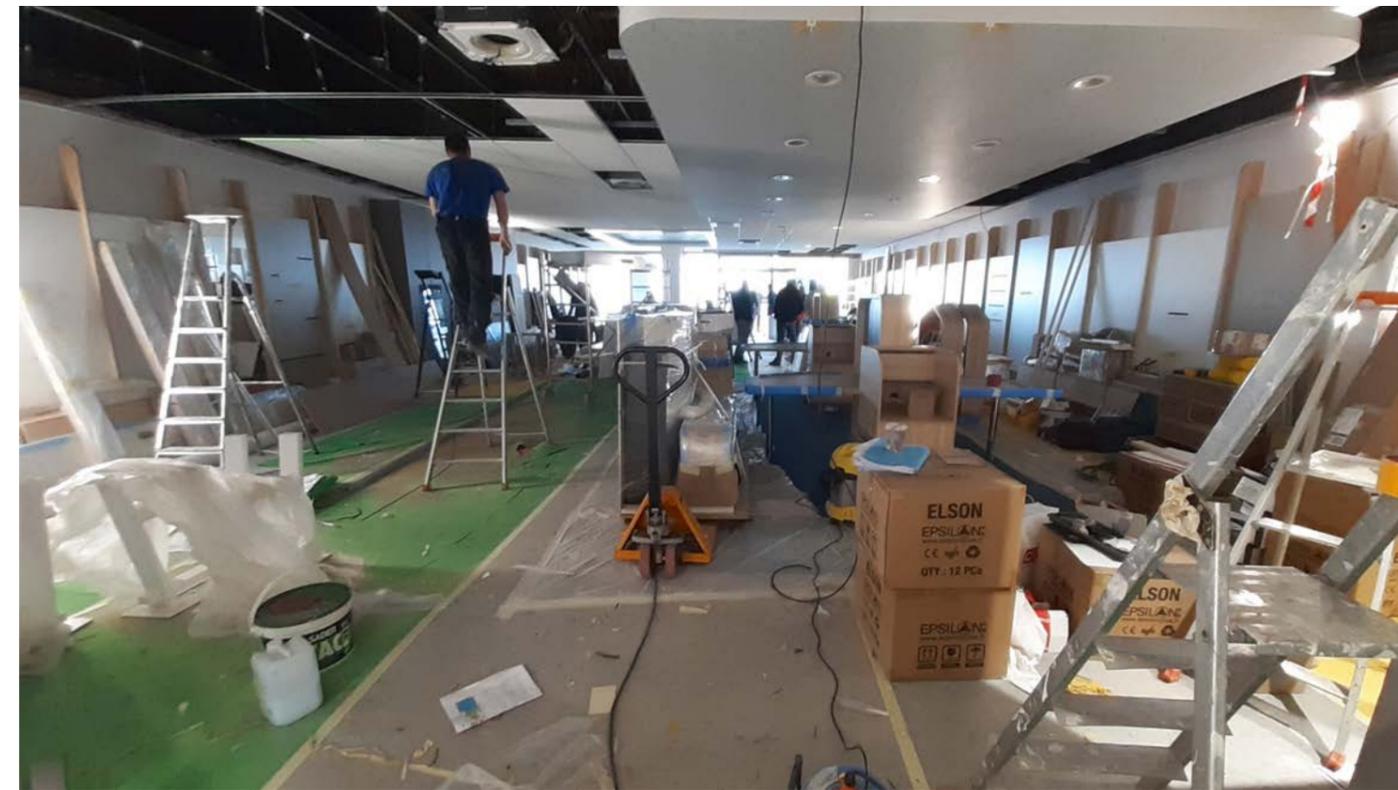
La baisse globale du stock brut de 208 k€ se décompose comme suit :

- Dentaire -18 k€
- Optique +142 k€
- Audition +35 k€
- Pharmacie -285 k€
- Siège - Autres fournitures -82 k€

Les provisions d'une valeur globale de 290 k€ représentent 5,49 % de la valeur du stock brut contre un ratio de 5,82 % en 2018.



Valorisation brute des stocks en 2019



Magasin Écouter Voir de Mondeville en travaux

ACTIF - CRÉANCES CLIENTS ET AUTRES CRÉANCES

Les créances clients

Les soldes des créances clients ont régressé de 233 k€ (-2,28 %) au 31 décembre 2019 et représentent la somme de 9 993 k€ contre 10 226 k€ en 2018.

L'ensemble des postes clients a été provisionné pour 1 679 k€, provision qui couvre aussi bien le risque parts assurés ou résidents pour un montant de 361 k€ que le risque du non recouvrement tiers payant pour 1 317 k€. Ce montant global représente 16,8 % de l'ensemble des créances clients.

Les autres créances d'exploitation

Les autres créances d'exploitation représentent 7 851 k€, selon la décomposition suivante :

• Fournisseurs débiteurs et avoirs à recevoir	4 792 k€
• État - CICE et solde IS de droit commun	844 k€
• État - Tva et taxes	685 k€
• État - Produits à recevoir (subventions, cotisations, remboursements formation)	85 k€
• Personnel, produits à recevoir	488 k€
• Organismes sociaux, produits à recevoir	956 k€

ACTIF - TRÉSORERIE

La trésorerie qui s'élevait à 46 022 k€ au 31 décembre 2018 enregistre un recul de 133 k€ (-0,29 %) et affiche un solde de 45 889 k€ au 31 décembre 2019. Cette dégradation de la trésorerie courante est le résultat des différents exercices déficitaires.

Le poste disponibilités du bilan comprend :

• Les soldes des compte de dépôts	7 949 k€
• Les soldes sur compte livret	2 k€

Les valeurs mobilières de placement sont réparties de la façon suivante :

• Sicav et fonds commun de placement	318 k€
• Obligations et titres cotés	25 127 k€
• Contrats et dépôts à terme	7 107 k€
• Contrats de capitalisation	4 500 k€
• Intérêts courus à recevoir	886 k€

Les provisions

Inscrites au bilan d'ouverture à hauteur de 593 k€, elles ont été réduites à 81 k€ au 31 décembre 2019 soit une reprise de provision pour 493 k€. Ces provisions portent essentiellement sur les moins-values latentes du portefeuille obligataire. Le dernier trimestre 2018 avait connu des perturbations sur les marchés financiers, entraînant de ce fait des valorisations obligataires inférieures au cours d'achat de ces mêmes titres. L'année boursière exceptionnelle de 2019 avec un CAC 40 qui a performé à 26,37 %, a permis au portefeuille obligataire de réduire les moins-values latentes.

Toutefois, le portefeuille des titres détenus par la MFN SSAM étant essentiellement basés sur les marchés obligataires, sur des rating minimum BBB, le risque en capital est quasi nul dans la mesure où nous maintenons ces titres jusqu'à leur dénouement.

PASSIF - LES FONDS PROPRES

Les fonds propres passent de 90 134 k€ à 88 966 k€ au 31 décembre 2019.

Ils ont été principalement impactés au cours de l'exercice par :

- Le résultat déficitaire de l'exercice 2019, pour -1 176 k€

Les provisions pour risques et charges

D'un montant global de 3 864 k€, elles comprennent les éléments suivants :

• La provision pour indemnité de départ à la retraite	3 173 k€	(+1,62 %)
• La provision pour médaille du travail	358 k€	(-32,4 %)
• La provision pour solde de PSE	15 k€	(-93,9 %)
• La provision pour risques prud'hommal et autres risques	300 k€	(+21 %)
• La provision pour autres litiges commerciaux	18 k€	

PASSIF - LES EMPRUNTS

La Mutualité Française Normandie SSAM est endettée auprès d'organismes financiers et organismes mutualistes pour une valeur globale de 5 262 k€ au 31 décembre 2019 (intérêts courus de 9 k€ compris).

Les remboursements, pour une valeur globale de 563 k€ ont tous été honorés sur l'exercice 2019.

La répartition des échéances dans les années à venir est la suivante :

• À moins d'un an	459 k€
• À plus d'un an	4 795 k€

Le ratio « endettement sur fonds propres » (dettes financières/capitaux propres) passe de 7,82 % en 2018 à 7,20 % en 2019.

PASSIF - LES AUTRES DETTES

D'un montant de 23 364 k€, elles comportent les éléments clés suivants :

• Dettes fournisseurs	9 309 k€
• Dettes sociales (personnel, organismes sociaux, État)	3 346 k€
• Provision pour congés payés brute chargée	6 681 k€
• Provision pour autres charges salariales à payer	1 659 k€
• TVA	1 270 k€
• État - autres dettes	385 k€
• Autres dettes	589 k€
• Dettes sur immobilisations	123 k€
• État - IS à taux réduit non lucratif	69 k€

Compte de résultat global

	PRODUITS			CHARGES			RÉSULTATS		
	Réel 2018	Réel 2019	Écart	Réel 2018	Réel 2019	Écart	Réel 2018	Réel 2019	Écart
Biens médicaux	44 425	46 268	1 842	41 530	42 268	738	4 620	5 562	942
Offre de soins	37 285	31 182	-6 104	41 439	37 775	-3 665	-2 091	-3 192	-1 101
Services à la personne	45 942	44 506	-1 436	48 677	50 748	2 072	-689	-4 203	-3 514
Autres produits*	6 875	6 837	-38						
Siège	54	167	113	4 684	0	-4 684	-3 590	0	3 590
Exploitation	134 582	128 959	-5 623	136 331	130 791	-5 539	-1 749	-1 832	-83
Financier	1 708	1 953	245	869	266	-603	839	1 687	848
Exceptionnel	1 148	1 627	479	1 690	1 803	112	-542	-176	366
Total avant impôts	137 439	132 540	-4 899	138 890	132 861	-6 030	-1 452	-321	1 131

(Données en k€)

Le résultat net après impôts au 31 décembre 2019 est de -1 176 k€ contre -1 579k€ en 2018.

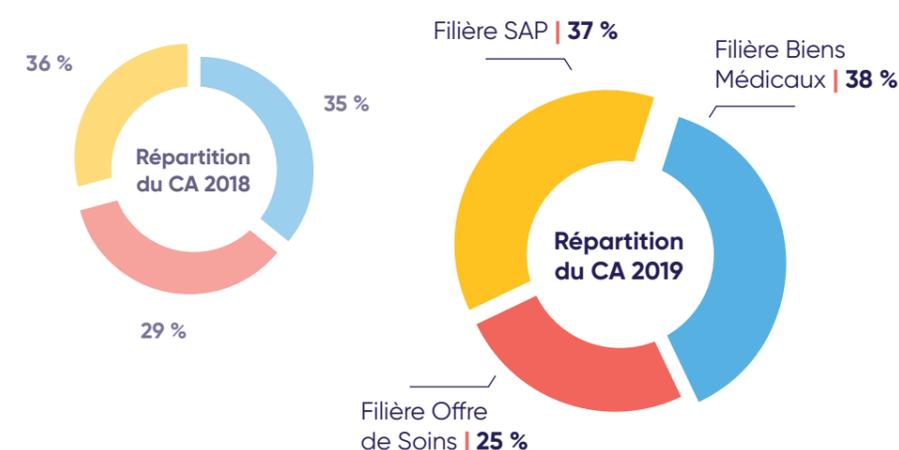
PRODUITS DES ACTIVITÉS

Le total des produits d'activité est de 122 124 k€ euros au 31 décembre 2019 (chiffres d'affaires et subventions de collectivités).

	2018	2019	ÉCART €	ÉCART %
Optique	40 949	41 867	918	2,2 %
Audioprothèse	3 477	4 401	924	26,6 %
Filière Biens médicaux	44 426	46 268	1 842	4,1 %
Dentaire	25 811	22 862	-2 949	-11,4 %
Soins infirmiers	1 187	1 114	-73	-6,1 %
Pharmacie	10 288	7 205	-3 083	-30,0 %
Filière offre de soins	37 286	31 181	-6 105	-16,4 %
Personnes âgées	29 303	29 196	-107	-0,4 %
Maintien à domicile	7 312	6 232	-1 080	-14,8 %
Personnes en situation de handicap	6 734	6 800	12	0,2 %
Petite enfance	2 594	2 447	-147	-5,7 %
Filière SAP	45 943	44 675	-1 322	-2,9 %
Total	127 655	122 124	-5 585	-4,4 %

(Données en k€)

Les variations de chaque filière, hausse de l'activité optique et audition, baisse des activités dentaire et pharmacie (fermeture de 5 officines au 31 décembre 2018), baisse du maintien à domicile (cession de Caen Familles Services en 2018), modifient la répartition entre chacune des filières en renforçant essentiellement la filière Biens Médicaux au détriment de la filière Offre de Soins.



AUTRES PRODUITS D'EXPLOITATION

Il s'agit, principalement, des subventions, des reprises de provisions, des produits des activités annexes (conventions de gestion, produits des biens donnés en location) et des transferts de charges.

D'un montant de 5 278 k€ en 2018, l'ensemble des autres produits d'exploitation régresse de 750 k€ pour s'établir à 4 528 k€.

Les impacts de fermetures ou cessions d'établissements (officines, SAD, EHPAD) ainsi que les évolutions contrastées d'activités, contribuent à réduire les produits d'exploitation de 5 622 k€.

CHARGES D'EXPLOITATION

L'ensemble des charges d'exploitation représente 130 791 k€ en diminution de 5 223 k€ (-4,18 %) en comparaison à 2018.

Les achats de marchandises régressent de 2 299 k€ entre 2019 et 2018, tant par l'amélioration du taux de marge optique que par la fermeture de 5 officines pharmaceutiques.

Les achats de matières premières et autres approvisionnements suivent cette tendance baissière (-625 k€) dont le principal pourvoyeur est l'activité dentaire avec une baisse de 675 k€.

Les autres achats et charges externes, restent quasi stables puisqu'en progression de 65 k€ soit une variation de 0,24 %.

La masse salariale (salaires et charges sociales) décline de 1 628 k€ soit une baisse de 2,45 %. Cette baisse résultant des fermetures d'activité est partiellement compensée par les mesures de soutien du PSE (congrés de reclassement, indemnités transactionnelles, etc.).

RÉSULTAT D'EXPLOITATION

Le résultat d'exploitation passe de -1 748 k€ à -1 832 k€. Bien que légèrement dégradé, ce résultat contient entre autres, les charges liées au PSE, ainsi que des charges résiduelles liées aux fermetures de centres, charges qui s'amenuiseront dès lors que les locaux des centres fermés seront cédés ou rendus à leurs propriétaires.

RÉSULTAT FINANCIER

Le résultat financier a doublé entre 2017 et 2018 puisqu'il passe de 839 k€ à 1 687 k€. Cette progression est intimement liée à la performance des marchés financiers, qui ont progressé de plus de 26 points en 2019. De ce fait, toutes les provisions passées en 2018 suite à un effondrement des marchés sur le quatrième trimestre de cette même année, ont pu faire l'objet de reprises de provisions.

IMPÔTS

Le montant de l'impôt société 2019 est arrêté à la somme de 855 k€. Pour le secteur non lucratif d'un montant de 68 k€ et pour le secteur lucratif pour 787 k€.

À noter que l'intégralité du déficit reportable sur l'exercice antérieur à concurrence de 2 486 € a été imputé sur le résultat fiscal du secteur lucratif.

RÉSULTAT EXCEPTIONNEL

Le montant du résultat exceptionnel affiche une perte de 176 k€.

Nature des principales charges exceptionnelles : 1 802 k€

- Les charges de cessions des immobilisations, d'un montant de 960 k€ sont générées suite :
 - À des cessions d'immeubles (Cherbourg, Mézidon Vallée d'Auge, Trouville-sur-Mer)
 - À la reprise de l'activité de l'EHPAD de Tourville-la-Rivière
- Une pénalité pour litige de 190 k€

Nature des principaux produits exceptionnels : 1 626 k€

- Les quotes-parts de résultat versés à l'investissement pour un montant de 76 k€
- Les produits des cessions d'immeubles, (cf. charges exceptionnelles) et des reprises de provisions exceptionnelles sur l'exercice antérieur pour un montant de 785 k€

LE RÉSULTAT MFN SSAM AU 31 DÉCEMBRE 2019

Le résultat de la Mutualité Française Normandie SSAM présente un déficit après impôt de 1 175 880 € en amélioration de 403 487 € rapporté à celui de 2018.

Compte de résultat des filières

Les comptes de résultat des filières ont été impactés significativement par le changement de périmètre des charges de structure. En effet, à compter de l'exercice 2019, l'intégralité des frais dits de « Siège » est répartie sur l'ensemble des centres d'activité, le siège présentant désormais un compte de résultat à zéro.

BIENS MÉDICAUX

Le résultat d'exploitation de la filière Biens Médicaux a augmenté de 2 052 k€ entre 2018 et 2019 ce qui représente un excédent de 6 692 k€ avant impôt.

Les éléments constitutifs de l'amélioration du résultat :

• Amélioration du chiffre d'affaires de d'où amélioration de la marge pour (Soit une variation du taux de marge de prêt de 2 points)	1 842 k€ 2 069 k€
• Augmentation des frais généraux de (Impact du changement de périmètre des clefs de répartition du siège)	912 k€
• Diminution des impôts et taxes (2018 avait constaté un rattrapage de la taxe sur les surfaces commerciales sur les années 2015, 2016, 2017)	227 k€
• Augmentation des frais de personnel (intégration du changement de périmètre des charges de structure)	1 104 k€
• Dotations moindres des provisions pour dépréciation de bail et clients	876 k€

RÉSULTAT D'EXPLOITATION

(Après déversement des charges de structures)

	2018	2019	ÉCART €	ÉCART %
Optique	4 456	5 366	911	20,43 %
Audioprothèse	165	196	31	18,95 %
Filière Biens médicaux	4 620	5 562	942	20,38 %

(Données en k€)

Le résultat de la filière Biens Médicaux présente un excédent avant impôts de 6 692 k€.

OFFRE DE SOINS

Centres de Soins Dentaires

Le résultat d'exploitation de l'activité dentaire passe de -878 k€ à -1 728 k€, soit une dégradation de 850 k€.

Le chiffre d'affaires accuse une baisse de 2 948 k€, alors que le taux de marge gagne 0,26 %.

Les autres charges externes augmentent de 439 k€, augmentation liée essentiellement à la modification de périmètre des charges de structures.

Les charges liées au personnel, et ce malgré l'impact des frais de siège, présente une diminution globale de 1 M€. Ces baisses sont consécutives à la baisse du chiffre d'affaires (rémunérations variables des praticiens, impacts du PSE et des différentes réformes sociales engagées).

Les dotations aux amortissements et provisions baissent de 297 k€, baisse provoquée par une meilleure qualité de recouvrement des créances tiers payant.

Le résultat financier de l'activité dentaire inclut les produits financiers qui étaient jusqu'ici laissés au siège. La répartition du résultat financier a été impactée sur les activités historiques de la MFN SSAM.

Le résultat exceptionnel, via des provisions au titre du PSE, pèse sur l'exercice à hauteur de 69 k€.

Le résultat net de l'activité dentaire en passant de -912 k€ à -1 371 k€ marque une détérioration de 459 k€.

Centres de Soins Infirmiers

L'activité des Centres de Soins Infirmiers en recul de 6,14 %, réduit les produits d'exploitation de 73 k€.

Conformément au préambule, les charges d'exploitation de l'activité CSI ont été majorées via le changement de périmètre des charges de structure.

Le résultat d'exploitation perd ainsi 126 k€ par rapport à 2018 et laisse apparaître un déficit de 57 k€.

Le résultat de l'activité CSI avant impôt, présente un déficit de 53 k€.

Pharmacie

La baisse de l'activité pharmacie combinée à la fermeture de différentes officines impacte le chiffre d'affaires de 3 083 k€ soit une baisse de 30 %.

La marge commerciale subit les effets de la baisse du chiffre d'affaires et perd ainsi 2 099 k€.

Suite à la fermeture des 5 officines sur 2018, la masse salariale s'est érodée de 423 k€.

Le résultat d'exploitation présente une dégradation de 125 k€, dégradation liée aux effets du PSE, et des charges récurrentes en liaison avec les fermetures des officines (locaux...).

Le résultat financier émane de la répartition des produits financiers antérieurement attribuée au siège.

Globalement, le résultat net passe d'un déficit en 2018 de 1 395 k€ à 1 226 k€.

RÉSULTAT D'EXPLOITATION

(Après déversement des charges de structures)

	2018	2019	ÉCART €	ÉCART %
Dentaire	- 878	-1 728	-850	-97 %
Soins infirmiers	69	-57	-126	-183 %
Pharmacie	- 1 282	-1 407	-125	-10 %
Filière Offre de Soins	- 2 091	-3 192	-1 101	-53 %

(Données en k€)

La filière Offre de Soins présente un déficit avant impôts société de -2 651 k€.

SERVICE À LA PERSONNE

Les produits d'exploitation

Globalement en baisse de 1 442 k€, les produits d'exploitation évoluent de 47 988 k€ à 46 546 k€. Cette variation de -1 360 k€ provient essentiellement du secteur maintien à domicile avec la cession au 31 décembre 2018 de « Caen Familles Services ».

C'est ainsi que les produits des filières suivantes progressent pour :

- secteur personnes âgées : -123 k€
- secteur personnes en situation de handicap : -23 k€
- secteur maintien à domicile : -1 197 k€
- secteur petite enfance : -100 k€

Les charges d'exploitation

Les charges d'exploitation évoluent de 48 675 k€ à 50 749 k€. Cette variation de 2 074 k€ est en partie la résultante de l'impact des répartitions de charges de structure.

À noter que, la montée en charge des établissements de type résidences accueil, génère quant à elle, un accroissement des autres charges non stockées.

Compte-tenu de ces variations, le résultat d'exploitation se détériore de 3 514 k€ en passant d'un déficit de 689 k€ à 4 203 k€.

Personnes âgées

Le résultat global du secteur personnes âgées de -2 662 k€ présente une dégradation de 2 000 k€.

Personnes en situation de handicap

Le résultat de ce secteur passe d'un excédent de 15 k€ à un déficit de 934 k€, dont les principales variations sont réparties entre :

CAH	-330 k€
FAM	-158 k€
ESAT	-399 k€

Maintien à domicile

Le déficit du secteur maintien à domicile se creuse pour atteindre 517 k€ contre 290 k€ en 2018.

Ce déficit intègre le coût de la fin d'exploitation de Caen Familles Services pour 121 k€. D'autre part, les autres secteurs accusent une dégradation de leur résultat avant impôt pour :

SMAD	146 k€
SSIAD	407 k€

Petite enfance

Le résultat net de la filière petite enfance se détériore de 223 k€, le résultat déficitaire de 2018 pour -84 k€, passant à -305 k€ en 2019.

RÉSULTAT D'EXPLOITATION

(Après déversement des charges de structures)

	2018	2019	ÉCART €	ÉCART %
Personnes âgées	-581	-2 461	-1 880	-324 %
Maintien à domicile	-211	-502	-291	-138 %
Personnes en situation de handicap	187	-934	-1 121	-599 %
Petite enfance	-84	-306	-222	-264 %
Filière SAP	-689	-4 203	-3 514	-510 %

(Données en k€)

Globalement, la filière service à la personne affiche un déficit avant impôt de 4 418 k€.

Compte de résultat 2019

	2018	2019	ÉCART €	ÉCART %
PRODUITS D'EXPLOITATION				
Ventes de marchandises	54 556 280	53 223 421	-1 332 859	-2,44 %
Production vendue	55 747 476	50 900 091	-4 847 385	-8,70 %
* Biens	-50 815	-24 235	26 580	-52,31 %
* Services (1)	55 798 291	50 924 326	-4 873 965	-8,73 %
Sous-total A - Montant net du chiffre d'affaires	110 303 756	104 123 512	-6 180 244	-5,60 %
Production stockée	-	-		
Subventions d'exploitation	18 999 909	20 307 425	1 307 515	6,88 %
Reprise sur provisions et amortissements, transferts de charges	3 786 709	2 883 497	-903 212	-23,85 %
Cotisations	310 425	288 441	-21 983	-7,08 %
Autres produits (2)	1 181 151	1 356 568	175 417	14,85 %
Sous-total B (Subventions et autres)	24 278 194	24 835 931	557 738	2,30 %
Total I (A+B)	134 581 950	128 959 443	-5 622 507	-4,18 %
CHARGES D'EXPLOITATION				
Marchandises	22 127 231	19 828 378	-2 298 852	-10,39 %
* Achats	21 655 913	19 720 497	-1 935 415	-8,94 %
* Variation de stock	471 318	107 881	-363 437	-77,11 %
Matières premières et autres approvisionnements	5 987 658	5 362 833	-624 825	-10,44 %
* Achats	6 084 138	5 260 323	-823 814	-13,54 %
* Variation de stock	-96 479	102 510	198 989	-206,25 %
Autres achats et charges externes (*)	27 426 779	27 492 185	65 405	0,24 %
Impôts, taxes et versements assimilés	4 455 880	4 720 009	264 129	5,93 %
Salaires et traitements	47 808 600	47 774 712	-33 889	-0,07 %
Charges sociales	20 320 051	18 725 339	-1 594 712	-7,85 %
Dotations aux amortissements et aux provisions :	7 641 046	6 208 459	-1 432 587	-18,75 %
* Sur immobilisations : dotation aux amortissements	4 363 255	4 143 916	-219 339	-5,03 %
* Sur immobilisations : dotation aux provisions	1 040 617	338 447	-702 170	-67,48 %
* Sur actif circulant : dotation aux provisions	1 699 134	1 068 115	-631 020	-37,14 %
* Pour risques et charges : dotations aux provisions	538 040	657 982	119 942	22,29 %
Subventions accordées par l'organisme	12 150	13 010	860	7,08 %
Autres charges	551 308	666 537	115 229	20,90 %
Total II	136 330 704	130 791 462	-5 539 242	-4,06 %
1 - RÉSULTAT D'EXPLOITATION (I-II)	-1 748 754	-1 832 019	-83 265	4,76 %

	2018	2019	ÉCART €	ÉCART %
PRODUITS FINANCIERS				
De participations	880 046	837 242	-42 805	-4,86 %
D'autres valeurs mobilières et créances de l'actif immobilisé	-	-	-	
Autres intérêts et produits assimilés	392 596	378 182	-14 414	-3,67 %
Reprises sur provisions et transfert de charges	347 740	573 792	226 051	65,01 %
Produits nets sur cessions de valeurs mobilières de placement	88 115	164 195	76 080	86,34 %
Total V	1 708 498	1 953 410	244 913	14,33 %
CHARGES FINANCIÈRES				
Dotation aux amortissements et aux provisions	573 792	80 765	-493 027	-85,92 %
Intérêts et charges assimilées	152 218	124 281	-27 937	-18,35 %
Charges nettes sur cessions de valeurs mobilières de placement	143 277	61 192	-82 084	-57,29 %
Total VI	869 287	266 238	-603 048	-69,37 %
2 - RÉSULTAT FINANCIER (V-VI)	839 211	1 687 172	847 961	101,04 %
PRODUITS EXCEPTIONNELS				
Sur opérations de gestion	439 699	296 930	-142 770	-32,47 %
Sur opérations en capital	583 394	858 264	274 869	47,12 %
Reprises sur provisions et transfert de charges	125 070	471 512	346 442	277,00 %
Total VII	1 148 164	1 626 706	478 542	41,68 %
CHARGES EXCEPTIONNELLES				
Sur opérations de gestion	64 139	385 722	321 582	501,38 %
Sur opérations en capital	836 247	985 938	149 691	17,90 %
Dotations aux amortissements et aux provisions	790 059	431 200	-358 859	-45,42 %
Total VIII	1 690 446	1 802 860	112 414	6,65 %
4 - RÉSULTAT EXCEPTIONNEL (VII-VIII)	-542 282	-176 154	366 128	-67,52 %
5 - RÉSULTAT COURANT AVANT IMPÔTS (1+2+4)	-1 451 825	-321 001	1 130 824	-77,89 %
Impôts sur les sociétés (IX)	127 542	854 879	727 337	570,27 %
X - TOTAL DES PRODUITS (I+III+V+VII)	137 438 611	132 539 559	-4 899 053	-3,56 %
XI - TOTAL DES CHARGES (II+IV+VI+VIII+IX)	139 017 978	133 715 439	-5 302 539	-3,81 %
6- EXCÉDENT (OU DÉFICIT) (X -XI + XII -XIII)	-1 579 367	-1 175 880	403 487	-25,55 %

Bilan 2019

		EXERCICE 2018	EXERCICE 2019		
			BRUT	AMORTISSEMENTS ET PROVISIONS (À DÉDUIRE)	NET
ACTIF IMMOBILISÉ	IMMOBILISATIONS INCORPORELLES	5 416 206	9 846 363	4 615 082	5 231 281
	IMMOBILISATIONS CORPORELLES				
	Terrains (1)	3 789 812	3 789 812		3 789 812
	Constructions (1)	22 328 643	41 635 186	20 683 298	20 951 889
	Installations techniques, matériel et outillage	2 996 197	14 660 356	12 100 420	2 559 936
	Autres (2)	7 865 153	24 121 067	16 032 674	8 088 393
	Immobilisations corporelles en cours	82 981	1 708 247		1 708 247
	Avances et acomptes	0			0
	IMMOBILISATIONS FINANCIÈRES (1)				
	Participations	2 388 152	2 388 152		2 388 152
	Créances rattachées à des participations	2 416 842			0
	Titres immobilisés	757 835	762 746		762 746
	Prêts	2 032 796	2 169 964		2 169 964
	Dépôts et cautionnements versés	2 520 196	2 584 713		2 584 713
	Autres créances immobilisées	17 326	17 411		17 411
TOTAL I	52 612 139	103 684 017	53 431 474	50 252 544	
ACTIF CIRCULANT	STOCKS ET EN COURS				
	Matières premières et autres approvisionnements	517 481	417 624		417 624
	En cours de production (biens et services)	0			0
	Produits intermédiaires et finis	0			0
	Marchandises	4 656 407	4 868 742	290 306	4 578 436
	AVANCES ET ACOMPTES VERSÉS SUR COMMANDES	2 081	192 490		192 490
	CRÉANCES D'EXPLOITATION				
	Créances clients et comptes rattachés	8 916 840	9 993 078	1 678 555	8 314 523
	Autres	9 235 071	7 850 873		7 850 873
	CRÉANCES DIVERSES	1 758 769	4 784 996		4 784 996
VALEURS MOBILIÈRES DE PLACEMENT	35 459 771	37 937 918	80 765	37 857 154	
DISPONIBILITÉS	9 988 877	7 950 621		7 950 621	
COMPTE DE RÉGULARISATION	CHARGES CONSTATÉES D'AVANCE	569 894	1 104 903		1 104 903
	TOTAL II	71 105 192	75 101 245	2 049 625	73 051 620
	CHARGES À RÉPARTIR SUR PLUSIEURS EXERCICES (4) III				
TOTAL GÉNÉRAL (I + II + III)	123 717 331	178 785 262	55 481 098	123 304 164	

		EXERCICE 2018	EXERCICE 2019
PASSIF	DOTATIONS (a)		
	DONS ET LEGS EN CAPITAL	8 308	13 333
	ÉCARTS DE RÉÉVALUATION	842 964	842 964
	RÉSERVE LÉGALE (réserve obligatoire)		
	Réserves statutaires ou contractuelles		
	Fonds d'établissement	1 531 000	1 531 000
	AUTRE RÉSERVE : réserve libre	88 627 744	86 648 078
	REPORT À NOUVEAU	-1 616 973	-2 235 490
	REPORT À NOUVEAU GESTION CONTRÔLÉE	1 631 256	2 650 072
	RÉSULTAT DE L'EXERCICE		
	Excédent		
	Perte	-1 579 367	-1 175 880
	SUBVENTIONS D'INVESTISSEMENT	689 047	691 509
	SOUS-TOTAL I	90 133 980	88 965 586
	CAPITAUX PROPRES	RÉSULTATS CUMULÉS À REPORTER	
Créditeur			
Débiteur			
RÉSULTAT NET DE L'EXERCICE			
Excédent			
Perte			
DIVERS			
SOUS-TOTAL I bis	0	0	
TOTAL I (sous-totaux I et I bis)	90 133 980	88 965 586	
PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES CIRCULANT	PROVISION POUR RISQUES ET CHARGES	4 191 662	3 864 108
	TOTAL II	4 191 662	3 864 108
DETTE	DETTES FINANCIÈRES		
	Emprunts auprès d'établissements de crédit (1)	5 751 846	5 187 463
	Emprunts et dettes financières diverses	1 292 161	1 217 618
	DETTES D'EXPLOITATION		
	Dettes fournisseurs et comptes rattachés (b)	7 810 780	9 309 074
	Dettes sociétaires, cotisants, ayants droit et comptes clients rattachés		
	Comptes clients	136 055	581 813
	Dettes fiscales et sociales	13 805 605	13 342 427
	Autres	7 577	7 577
	DETTES DIVERSES		
Dettes sur immobilisations et comptes rattachés	14 575	122 831	
Dettes fiscales (impôts sur les bénéfices)	128 865	68 611	
Autres			
COMPTES DE RÉGULARISATION	PRODUITS CONSTATÉS D'AVANCE		
	Produits constatés d'avance	444 225	637 056
	Cotisations perçues d'avance		
TOTAL III	29 391 688	30 474 469	
TOTAL GÉNÉRAL (I + II + III)	123 717 331	123 304 164	

RAPPORT SUR



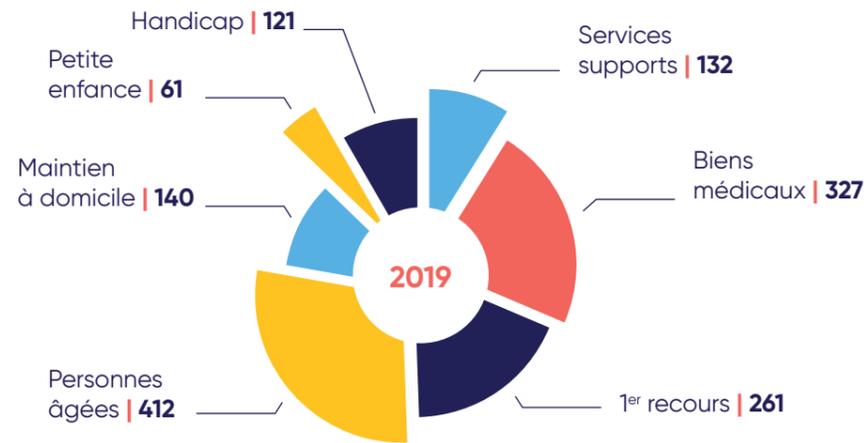
L'ENGAGEMENT SOCIÉTAL DE L'ENTREPRISE

VOLET SOCIAL

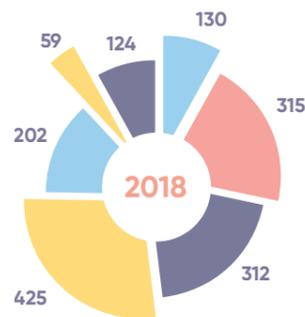
EMPLOI



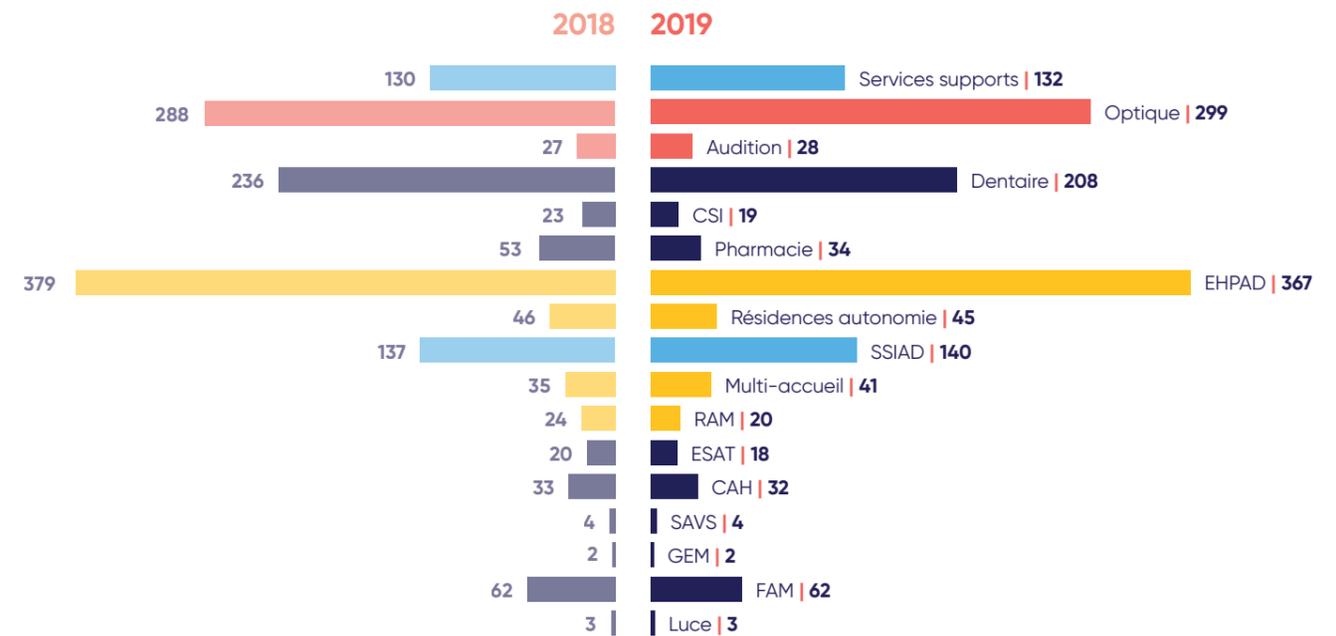
Chiffres exprimés en Équivalent Temps Plein (ETP)



Répartition du nombre de salariés par filières



Répartition du nombre de salariés par type d'activité



44 236 699 €
de masse salariale

Moyenne du temps de travail par mois en 2019

143.64 H
temps complets
& temps partiels

141.82 H | en 2018

112.62 H
temps partiels

108.57 H | en 2018

Pyramide des âges des salariés de la MFN SSAM



Relations sociales

ACCORDS SIGNÉS EN 2019 AVEC LES INSTITUTIONS REPRÉSENTATIVES DU PERSONNEL

Ouverture des négociations annuelles le 25 janvier 2019 et mise en place d'un calendrier de rencontres.

Bilan des accords signés avec les représentants du personnel

15 MAI 2019	
Avenant n°1 Congé enfant malade rémunéré	<ul style="list-style-type: none"> À compter du 1^{er} mai 2019, nouvelles règles applicables aux congés enfant malade, avec effet rétroactif au 1^{er} janvier 2019 pour les congés enfant malade ayant été pris.
Congé ancienneté	<ul style="list-style-type: none"> À compter du 1^{er} juin 2019, accord dérogatoire aux dispositions prévues au titre du congé ancienneté par la convention collective Mutualité.
19 JUIN 2019	
Prime exceptionnelle	<ul style="list-style-type: none"> Versement d'une prime avec la rémunération de mars 2019, aux salariés présents au 28 février 2019, en fonction de leur temps de présence et de leur temps de travail sur les 12 mois précédents, selon le montant de la rémunération brute mensuelle.
26 JUIN 2019	
Intéressement	<ul style="list-style-type: none"> Conclusion d'un accord d'intéressement pour 3 ans, sur les exercices comptables 2019, 2020, 2021, pour un versement au terme desdites clôtures.
28 JUIN 2019	
Protocole d'Accord Préélectoral du Comité Social & Économique (CSE)	<ul style="list-style-type: none"> Après prorogation des mandats des IRP jusqu'au 30 septembre 2019 (ordonnance n° 2017-1386 du 22 09 2017), le protocole d'accord préélectoral du CSE a notamment fixé le premier tour des élections au 17 septembre 2019 et le second tour au 30 septembre 2019.
6 SEPTEMBRE 2019	
Mise en place CSE	<p>L'accord a déterminé :</p> <ul style="list-style-type: none"> Le cadre et le fonctionnement du CSE en attribuant notamment des heures mensuelles complémentaires de délégation tant au secrétaire (50 h) qu'au trésorier (20 h) du CSE. La composition et le fonctionnement de la commission santé, sécurité et conditions de travail (CSSCT). La création d'une commission du personnel.
Accord de fin de négociation NAOS 2019	<ul style="list-style-type: none"> À compter du 1^{er} janvier 2020, revalorisation par la MFN SSAM des rémunérations minimales annuelles garanties de la catégorie « employés » prévues par la convention collective Mutualité Nouvelles modalités de rémunération des astreintes Prime exceptionnelle aux salariés les plus assidus en 2019 des EHPAD À compter du 1^{er} janvier 2020, octroi de repos compensateur au titre du temps d'habillage et de déshabillage, du travail de nuit, d'un jour férié travaillé minimum Prime exceptionnelle sous conditions aux salariés présents au 31 décembre 2019 Compte Epargne Temps déplafonné au titre de l'année 2019 Rémunération à hauteur de 25 % du tarif conventionnel pour les chirurgiens dentistes embauchés à partir du 1^{er} janvier 2020 (au choix pour les autres) À partir du 1^{er} janvier 2020, prime de parrainage au salarié qui présente une candidature de chirurgien dentiste À partir du 1^{er} janvier 2020, prime d'installation au nouveau chirurgien dentiste sous contrat à durée indéterminée à temps complet Prime mensuelle au titre de 2020 aux assistants dentaires et agents d'accueil restés en poste Prime mensuelle au titre de 2020 aux assistants dans les centres dentaires sans agent d'accueil À partir du 1^{er} janvier 2020, les assistants dentaires bénéficient d'un temps de repos équivalent au temps fait lors de la garde dentaire

Santé & sécurité

La sécurité, la santé et l'amélioration des conditions de travail de nos collaborateurs constituent un enjeu majeur pour la MFN SSAM, qui souhaite renforcer son engagement dans le développement d'une politique globale de prévention.

L'année 2019 fut l'occasion de redéfinir la méthodologie d'observation et d'évaluation des risques professionnels auxquels sont exposés l'ensemble des collaborateurs de la MFN SSAM. Une campagne de grande ampleur associant les membres du CHSCT (depuis la mise en place du CSE, les membres du CSSCT), les responsables de sites, managers de proximité et collaborateurs de tous métiers a été menée afin de faire évoluer notre Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels (DUERP).

Un second audit portant sur l'insertion et le maintien en emploi des personnes en situation de handicap a été réalisé au cours de cette année 2019. Cette fois encore, l'ensemble des collaborateurs de la MFN SSAM a été invité à prendre part à ce travail d'analyse et de réflexion.

Ces étapes essentielles ont permis l'élaboration de la cartographie des risques présents dans nos structures, mais aussi et surtout, ont conduit à la définition d'une politique globale de prévention et d'amélioration de la qualité de vie au travail ainsi que de l'insertion et au maintien en emploi des personnes en situation de handicap.

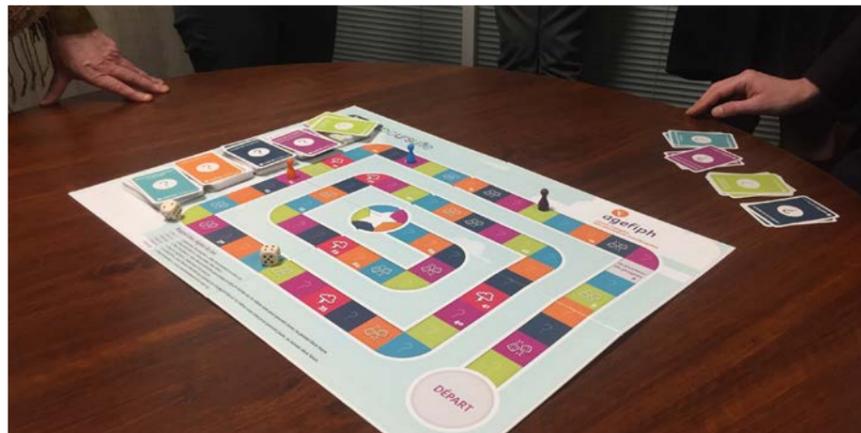
Ainsi, au cours de l'année 2019, plusieurs grands projets ont été menés à bien :

- La définition d'une politique globale de prévention, qui pourra être mise en œuvre dès janvier 2020
- La mise en place d'un service de santé au travail autonome, dont l'activité débutera au 1^{er} janvier 2020 (recrutement d'un médecin du travail, d'une infirmière en santé au travail, d'une secrétaire médicale, définition du fonctionnement du service, rédaction et demande d'agrément auprès de la DIRECCTE, travaux de réfection et d'adaptation des locaux accueillant le service de santé au travail autonome)
- La maîtrise des risques incendie avec le recrutement d'un collaborateur dédié à sa prévention, à la formation à la manipulation du matériel de lutte et à l'évacuation au sein de nos établissements

L'année 2020 verra donc la mise en œuvre effective des actions de promotion de la santé, de la sécurité et de l'amélioration de la qualité de vie au travail définis par ces travaux préliminaires incontournables poursuivis tout au long de l'année 2019.



Animation jeu de plateau lors de la Semaine du Handicap



Formation

En 2019, dans un contexte de réforme de la formation professionnelle continue, le Pôle Formation a poursuivi la stratégie mise en place par la MFN SSAM dans les années précédentes en faisant de la formation des collaborateurs un levier stratégique de développement.

En parallèle, la mise en place d'une politique formation sécurité a permis la conception et le déploiement du module de formations « Sécurité, Incendie et Évacuation » avec plus de 295 stagiaires formés et 82 exercices d'évacuation réalisés.

1 700 000 €
de budget alloué
à la formation

400
sessions
de formation

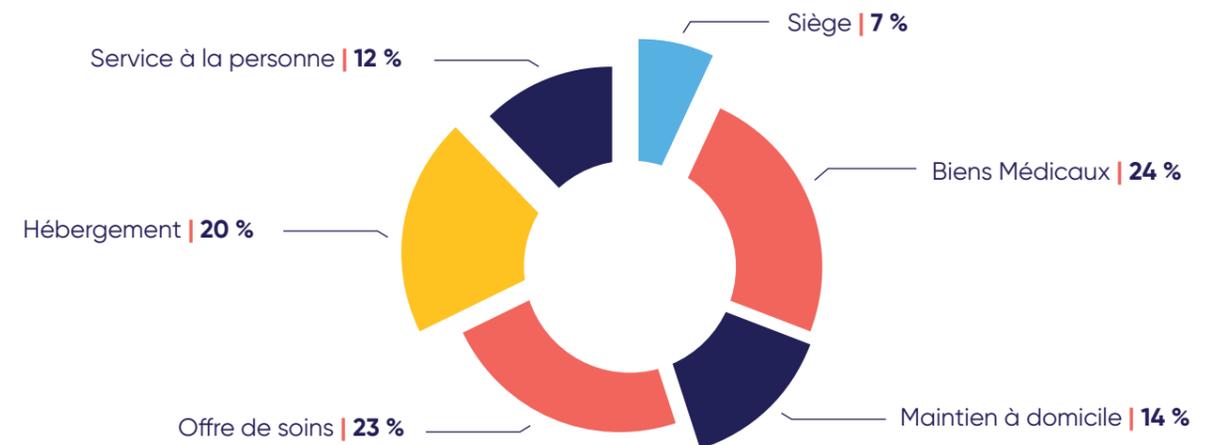
45
alternants

245
stagiaires

FOCUS ORGANISME DE FORMATION INTERNE (OFI)

2019 marque également les débuts de l'OFI de la MFN SSAM, il s'agit d'un dispositif de formation interne permettant aux collaborateurs de devenir acteurs occasionnels dans le développement des compétences internes des autres collaborateurs.

Cette année, les 4 premiers formateurs occasionnels internes ont été identifiés et ont dispensé leurs premières sessions de formation. Ils ont ainsi assuré la formation de 25 stagiaires.



RÉPARTITION DES DÉPARTS EN FORMATION EN 2019

VOLET ENVIRONNEMENTAL



7 230

ramettes A4 consommées

8 144 en 2018



20 273 kg

de papier recyclés

1 374 kg en 2018



9 379 611 kWh

consommation
de gaz
pour 51 sites



6 754 189 kWh

consommation
d'électricité
pour 208 sites



56 628 m³

consommation d'eau pour 96 sites

45 589 m³ en 2018



2 961 t

de CO₂ produit
par la MFN SSAM
(base Ademe)

1 805 t en 2018



pour 192
véhicules

87 714 L

consommation en essence

82 390 L en 2018

54 450 L

consommation en diesel

54 546 L en 2018

VOLET SOCIÉTAL

Partenariat & mécénat

FONDATION PAUL BENNETOT

La MFN SSAM s'était associée à la MATMUT pour créer la Fondation Paul Bennetot, en hommage à l'action de son Président fondateur, acteur historique du mouvement mutualiste local et national. Cette Fondation soutient l'innovation, la recherche et l'amélioration des pratiques en traumatologie et dépendance au sein des SSAM. Elle permet, par ses bourses de recherche, à des équipes médicales de pointe de travailler sur des recherches d'avenir. La MFN SSAM a souhaité continuer à s'inscrire dans cette démarche et à soutenir la Fondation Paul Bennetot.

ASSOCIATION « LA CRAVATE SOLIDAIRE »

L'Association La Cravate Solidaire coache, accompagne et habille les personnes en situation d'insertion avant leurs entretiens professionnels de recrutement. Des actions de sensibilisation et de récolte de vêtements sont prévues en 2020.

FONDATION DE L'AVENIR

La Fondation de l'Avenir abrite la Fondation Visaudio, à laquelle la MFN SSAM a fait un don dans le cadre des obligations liées au conventionnement Optistya (don de 0,50 € par monture vendue au titre de la convention).

Adhésion à des structures pluriprofessionnelles

ADHÉSION AU PÔLE TES

La MFN SSAM a renouvelé son adhésion au Pôle TES, structure servant d'intermédiaire entre les besoins en e-santé des professionnels et les solutions proposées par les entreprises fournisseurs de biens et services.

ADHÉSION À NORMAND'E.SANTÉ

La MFN SSAM a renouvelé son adhésion à ce groupement de coopération sanitaire, issu de la fusion des GCS Basse et Haute-Normandie.

Adhésion & partenariats mutualistes

La MFN SSAM était adhérente au 31 décembre 2019 aux têtes de réseau opérationnelles mutualistes :

- DOSAP
- CNAOS (Comité National d'Animation et d'Orientation Stratégiques)
- Visaudio Union
- Visaudio Centrale
- Visaudio SAS
- Résomut
- GAM
- URIOPSS





ANNEXES

- 1 | Liste des Administrateurs de la Mutualité Française Normandie SSAM et de leurs mandats Mutualistes
- 2 | Frais et indemnités des Élus
- 3 | Glossaire
- 4 | Annuaire des activités

Liste des mandats Mutualistes des Élus MFN SSAM

Au 31/12/2019 - (au sens de l'article L. 114-23 du Code de la Mutualité)

ADMINISTRATEUR	GROUPEMENT REPRÉSENTÉ	MANDAT(S) MUTUALISTE(S)
ALLENO Dominique	AESIO	Administratrice de la Mutualité Française Normandie SSAM Membre du Bureau Aésio
CHANTREUIL Christine	ISTYA / MGEN	1 ^{ère} Vice-Présidente de la Mutualité Française Normandie SSAM Administratrice de la Mutualité Française Normandie Administratrice MGEN Administratrice MGEN Union
CHOUBRAC Luc	HARMONIE MUTUELLE	Membre du Bureau de la Mutualité Française Normandie SSAM Administrateur MNAM Œuvres Mutualistes Administrateur de VYV 3 Vice-Président de la Mutualité Française Normandie Administrateur Harmonie Fonction Publique
COMMERE Christian	SMATIS France	Administrateur de la Mutualité Française Normandie SSAM Administrateur SMATIS
CORBION Ghislain	FMF	Administrateur de la Mutualité Française Normandie SSAM Administrateur UGM Santé et Travail Administrateur Fond action entrain
DOSSAL Jacques	HARMONIE MUTUELLE	Administrateur de la Mutualité Française Normandie SSAM
FAHRER Véronique	UNION INTERIALE	Administratrice de la Mutualité Française Normandie SSAM Administratrice de la Mutualité Française Normandie Administratrice Intérieure Administratrice UGM intérieure Administratrice LAMIE Mutuelle
ESKINAZI Sylvie	MATMUT MUTUALITE	Administratrice de la Mutualité Française Normandie SSAM Administratrice de M comme Mutuelle
FEUILLOLEY Robert	LES MUTUELLES MACIF	Administrateur de la Mutualité Française Normandie SSAM Vice-Président de la Mutuelle Nationale des Fonctionnaires des Collectivités Territoriales
FOLIN Gilles	LA MUTUELLE GENERALE	Membre du Bureau de la Mutualité Française Normandie SSAM Vice Président de la Mutualité Française Normandie
FOURMOND Patrick	AESIO	Trésorier Général de la Mutualité Française Normandie SSAM Vice Président de la Mutualité Française Normandie
FREMONT Jean-Claude	HARMONIE MUTUELLE	Administrateur de la Mutualité Française Normandie SSAM
GENGEMBRE Marine	CCMO	Administratrice de la Mutualité Française Normandie SSAM Administratrice CCMO

GOUJON Hervé	MNH	Administrateur de la Mutualité Française Normandie SSAM Administrateur MNH Prévoyance
HASSELOT Stéphane	MATMUT MUTUALITE	2 nd Vice-Président de la Mutualité Française Normandie SSAM Administrateur Union Mutualiste Résidence Château Pomerol (UMRCP) Trésorier Adjoint Pavillon de la Mutualité - Mutualité Française Gironde - SSAM Administrateur de la Mutualité Française Nouvelle Aquitaine
LEBRUMAN Eric	HARMONIE MUTUELLE	Membre du Bureau de la Mutualité Française Normandie SSAM Administrateur de la Mutualité Française Normandie
LECORNU Philippe	HARMONIE MUTUELLE	Administrateur de la Mutualité Française Normandie SSAM
LEFRANCOIS Jean-Luc	HARMONIE MUTUELLE	Administrateur de la Mutualité Française Normandie SSAM
LEMONNIER Claudine	HARMONIE MUTUELLE	Administratrice de la Mutualité Française Normandie SSAM Membre du Bureau de la Mutualité Française Normandie
LETHUILLIER Jacques	ISTYA / MGEN	Secrétaire Général Adjoint de la Mutualité Française Normandie SSAM Président de la Mutualité Française Normandie Administrateur national de la Mutuelle Générale de l'Education Nationale
LETOURNEUR Patrick	UNION REPR. MUTUELLES PLURIELLES ET SOLIDAIRES	Administrateur de la Mutualité Française Normandie SSAM Administrateur de la Mutualité Française Normandie Administrateur de la Mutuelle Générale des Cheminots
LUCE Francis	HARMONIE MUTUELLE	Administrateur de la Mutualité Française Normandie SSAM
MERTZ Laurence	ISTYA/MGEN	Administratrice de la Mutualité Française Normandie SSAM Administratrice de la Mutuelle Retraite Européenne
PINOT Johann	URMP	Administrateur de la Mutualité Française Normandie SSAM
RENOUARD Georges	URMA HUMANIS	Trésorier Général Adjoint de la Mutualité Française Normandie SSAM Président de la Mutuelle de l'Industrie du Pétrole Administrateur de l'UGM Humanis Vice-Président de MG Union
RUDELLI-TELLIER Elisabeth	HARMONIE MUTUELLE	Secrétaire Générale de la Mutualité Française Normandie SSAM Secrétaire Générale de la Mutualité Française Normandie Administratrice d'Harmonie VYV (Sphéria Vie) Administratrice Ressource Mutuelle Assitance VYV
THOMAS Jean-Pierre	ISTYA / MUTAME	Administrateur de la Mutualité Française Normandie SSAM Trésorier Général Adjoint de Mutame et Plus
WUILLEME Isabelle	HARMONIE MUTUELLE	Présidente de la Mutualité Française Normandie SSAM Administratrice Harmonie Mutuelle Administratrice MNAM OM

Frais et indemnités des Élus

Au titre de l'alinéa 2 de l'article L.114-26 du Code de la Mutualité

Une indemnité a été versée aux Président, Premier Vice-Président, Trésorier Général et Secrétaire Général ayant des attributions permanentes. Le montant total annuel brut versé au titre de cette indemnité s'est élevé au titre de l'exercice 2019 à 97 933 €.

Au titre de l'alinéa 6 de l'article L.114-26 du Code de la Mutualité

Le montant total des remboursements des frais de déplacement pour les élus et militants de la MFN SSAM s'est élevé en 2019 à 17 225 €.

Glossaire

ANEM	Association Nationale des Employeurs Mutualistes	MAIA	Méthode d'Action pour l'Intégration des services d'Aide et de soins dans le champ de l'autonomie
AFGSU	Attestation de Formations aux Gestes et Soins d'Urgences	MDL	Marge Dégressive Lissée
ARS	Agence Régionale de Santé	MDPH	Maison Départementale des Personnes Handicapées
CAH	Centre d'Activités et d'Hébergement	NOTR(E) (LOI)	Nouvelle Organisation Territoriale de la République
CCAS	Centre Communal d'Action Sociale	PASA	Pôle d'Activités et de Soins Adaptés
CDAPH	Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées	PCH	Prestation de Compensation du Handicap
CDCA	Conseils Départementaux de la Citoyenneté et de l'Autonomie	PDA	Préparation des Doses à Administrer
CEJ	Contrat Enfance et Jeunesse	PEDT	Projet Éducatif Territorial
CHSCT	Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail	PFHT	Prix Fabricant Hors Taxes
CLIC	Centre Local d'Information et de Coordination	PLFSS	Projet de Loi de Financement de la Sécurité Sociale
CNAOS	Comité National d'Animation et d'Orientations Stratégiques	PRAPS	Projet Régional d'Accès à la Prévention et aux Soins des personnes les plus démunies
CNIL	Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés	PRS	Projet Régional de Santé normand 2018-2023
CODAJE	Commission Départementale de l'Accueil des Jeunes Enfants	PUV	Petite Unité de Vie
COM	Centre Optique Mutualiste	RA	Résidence Autonomie
COS	Comité d'Orientation Stratégique	RAM	Relais Assistants Maternels
CPOM	Contrats Pluri-annuels d'Objectifs et de Moyens	RGPD	Règlement Général sur la Protection des Données
CPTS	La Communauté Professionnelle Territoriale de Santé	RNCISM	Réseau National des Centres de Soins Mutualistes
CRA	Centre Ressources Autisme	ROSP	Rémunération sur Objectifs de Santé Publique
CRESS	Chambre Régionale de l'Économie Sociale et Solidaire	RPS	Risques Psychosociaux
CSD	Centre de Santé Dentaire	RSE	Responsabilité Sociétale de l'Entreprise
CSI	Centre de Soins Infirmiers	SAAD	Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile
CTS	Conseil Territorial de Santé	SAD	Service d'Aide à Domicile
DASRI	Déchets d'Activités de Soins à Risques Infectieux	SAMSAH	Service d'Accompagnement Médico-Social pour Adultes Handicapés
DDCS	Direction Départementale de la Cohésion Sociale	SAP	Services à la Personne
DOSAP	Direction de l'Offre de Soins, de l'Autonomie et des Parcours	SASLA	Service d'Accompagnement et de Suivi en Logement Autonome
DSP	Délégation de Service Public	SAVS	Service d'Accompagnement à la Vie Sociale
EHPAD	Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes	SCEA	Société Civile d'Exploitation Agricole
ESA	Équipe Spécialisée Alzheimer	SCI	Société Civile Immobilière
ESAT	Établissement et Service d'Aide par le Travail	SMAD	Service Mutualisé d'Aide à Domicile
ESS	Économie Sociale et Solidaire	SPASAD	Services Polyvalents d'Aide et de Soins à Domicile
ETP	Équivalent Temps Plein	SRS	Schéma Régional de Santé
FAM	Foyer d'Accueil Médicalisé	SSAM	Services de Soins et d'Accompagnement Mutualistes
FDA	Fondation de l'Avenir	SSIAD	Service de Soins Infirmiers à Domicile
FDSSAM	Fonds de Développement des SSAM	UGECAM	Union de Gestion des Établissements Caisses Assurance Maladie
FNMF	Fédération Nationale de la Mutualité Française	UGEM	Union des Groupements des Employeurs Mutualistes
GAM	Gestion Administrative du Malade	UNAFAM	Union Nationale de Familles et Amis de Personnes Malades et/ou handicapées psychiques
GCS	Groupement de Coopération Sanitaire	UNCAM	Union Nationale des Caisses d'Assurance Maladie
GEM	Groupe d'Entraide Mutuelle	UNPM	Union Nationale des Pharmacies Mutualistes
GES	Gaz à Effet de Serre	URML	Union Régionale des Médecins Libéraux
HAD	Hospitalisation à Domicile	UT	Union Territoriale
IGAS	Inspection Générale des Affaires Sociales	VMEH	Visite des Malades en établissement Hospitalier

Plus d'un million de Normands soignés et accompagnés chaque année



Mutualité Française Normandie
Services de Soins et d'Accompagnement

Siège Social
17-25 avenue de la Libération 76100 ROUEN

Tél : 02 35 58 21 00 - Fax : 02 35 58 21 02

www.mfn-ssam.fr