

N°93 La Lettre

Mai 2021

Une publication de la Mutuelle MMEI



www.mmei.fr

2-3

ACTUALITÉS

AG 2021
PROJET DE FUSION
MMEI-IBAMEO
COMMENT
VOTER ?

4-5

MUTUALITÉ

ENQUÊTE
SATISFACTION
ADHÉRENTS
2021

6-7

LA MMEI & VOUS

FUSION
MMEI-IBAMEO :
POURQUOI VOTER
« OUI » ?

8

ÉCHOS DES SECTIONS

RÉUNIONS
PRÉPARATOIRES
À L'AG 2021



Projet Fusion & Assemblée Générale 2021



*Chère Adhérente,
Cher Adhérent,*

À l'heure où j'écris cet éditorial, nul ne sait encore quelle sera l'ampleur de la troisième vague de la pandémie et quelles mesures seront prises par le gouvernement concernant les rassemblements.

Dans ces conditions, nous avons décidé, à regret, de tenir les réunions d'information en distanciel ; il en sera de même pour l'Assemblée Générale qui se tiendra à huis clos.

Et pourtant cette Assemblée Générale 2021 sera un événement majeur dans la vie de notre mutuelle. Outre les sujets ordinaires, vous aurez à vous déterminer sur le projet de fusion MMEI/IBAMEO que je vous ai annoncé le 25 janvier dernier.

Au moment où vous recevrez cette « Lettre n° 93 », vous aurez déjà reçu le document « Spécial fusion ». Vous y aurez trouvé toutes les dispositions mises en œuvre pour pérenniser vos Garanties (Cotisations & Prestations).

Et cette « Lettre » vous apportera les derniers éléments qui seront de nature à éclairer favorablement votre vote.

Le Conseil d'administration, la directrice et les salariées travaillent depuis plus d'un an à l'accomplissement de ce beau projet de fusion, en toute transparence et en totale symbiose avec les équipes IBAMEO. J'en suis le garant. Ils vous appellent à participer massivement au vote et à voter « OUI » à ce projet qui assurera la continuité et la pérennité de votre protection santé.

Les salariées et les élus restent motivés, gardent le cap pour vous satisfaire pleinement, et agissent pour l'intérêt de la MMEI « quoi qu'il leur en coûte ».

Cette « Lettre » va vous en donner la preuve.

Bonne lecture

Hubert PREVOST
PRÉSIDENT DE LA MMEI

Assemblée Générale 2021 projet de fusion MMEI-IBAMEO



Jun 2021 sera pour notre mutuelle un moment particulièrement fort de démocratie participative. Voici en effet venu le moment où chaque adhérent est appelé à s'exprimer par le vote à l'occasion de l'Assemblée Générale annuelle, mais aussi et surtout à s'exprimer sur le projet de fusion MMEI / IBAMEO qu'Hubert PREVOST, notre président, vous a annoncé par courrier début février, et dont les tenants et les aboutissants ont depuis été largement explicités.

AG 2021, une année qui orientera votre mutuelle vers le futur

Une année électorale



Les adhérents sont appelés à élire un tiers des membres du Conseil d'Administration.



Projet de fusion : La décision vous appartient

Forts des travaux préparatoires réalisés depuis un an par les 8 chantiers regroupant les représentants des 2 mutuelles, et forts de la transparence et de l'esprit constructif qui ont toujours prévalu lors de ces travaux, les deux conseils d'administration ont voté à l'unanimité le 17 décembre 2020 un « OUI » pour la poursuite du projet.

Depuis sa création les adhérents de la MMEI ont eu principalement à s'exprimer sur de nouvelles dispositions statutaires. Il s'agit cette fois de valider un projet qui touche au périmètre de notre mutuelle, tout en laissant le choix de conserver les offres actuelles MMEI ou de basculer vers les offres de la nouvelle mutuelle.

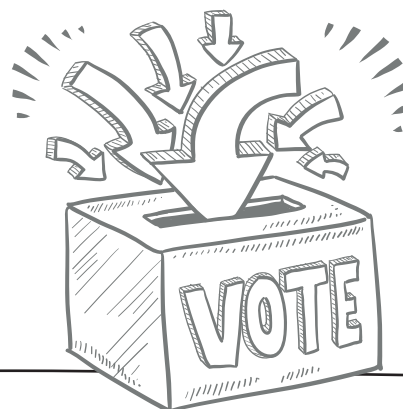
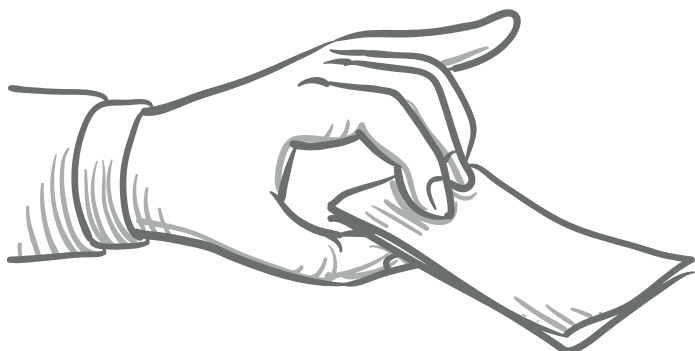
Le Conseil d'Administration de la MMEI
vous recommande donc de valider cette fusion.

Assemblée Générale

Le lundi 14 juin de 16h00 à 18h00

Lien de connexion

<http://bit.ly/MMEI-AG2021>



Comment voter ?

À partir du 24 mai : ouverture du scrutin

Pour les adhérents qui ont choisi le vote électronique (à privilégier) :

- ➔ Connectez-vous au site www.mmei.webvote.fr
- ➔ Identifiez-vous avec vos codes personnels que vous aurez reçus par mail
- ➔ Votez les résolutions dont le projet de fusion avec la mutuelle IBAMEO et élisez les administrateurs pour vous représenter au sein du Conseil d'administration et des Sections Locales
- ➔ Validez définitivement votre vote

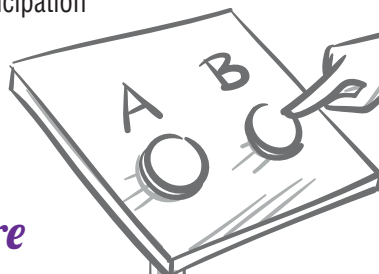
Pour les adhérents qui souhaitent voter par le biais d'un bulletin de vote papier, vous allez recevoir à votre domicile le matériel de vote, à savoir la convocation à l'Assemblée Générale, le dossier de vote, le bulletin de vote et l'enveloppe T de retour. Remplissez votre bulletin et glissez-le dans l'enveloppe T de retour (sans affranchir) avant la date limite.

Pour éviter un 2ème tour, votez avant le lundi 14 juin 2021 !

À l'issue du 1er tour, si le nombre de votants est inférieur à la moitié des électeurs inscrits, un second tour de scrutin est prévu du mardi 15 juin 2021 au lundi 28 juin 2021. Une seconde Assemblée Générale sera donc convoquée le lundi 28 Juin 2021.

La MMEI compte sur votre participation massive au vote des résolutions, et à l'élection des administrateurs qui vous représenteront dans la gouvernance de la MMEI.

Nous comptons sur votre participation à ce vote dès l'ouverture du scrutin.



Michel Brémond, Xavier Trévian & Jean-Pierre Herbaux

Résultats de l'enquête de satisfaction 2021

et premières opinions sur un éventuel rapprochement

Le conseil d'administration de la MMEI a mandaté le cabinet « INIT » pour mesurer votre degré de satisfaction globale vis-à-vis de votre complémentaire santé dans sa gestion courante et évaluer votre opinion sur un éventuel rapprochement avec une autre mutuelle. Un panel de 300 adhérents représentatifs a ainsi été interrogé par téléphone et nous pouvons aujourd'hui vous en restituer les principaux résultats qui correspondent à vos attentes prioritaires.

Satisfaction globale: 97 % des adhérents ont exprimé une opinion positive de la MMEI. C'est un résultat remarquable, puisque supérieur de 12 points par rapport à la moyenne des mutuelles !



Détail des points positifs et leur pourcentage de satisfaction :

- Niveau de remboursement : 85 %
- Délai de remboursement : 95 %
- Niveau des prestations : 94 %
- Accueil téléphonique : 93 %
- Prise en charge des devis : 93 %
- Délai d'envoi de la carte TP : 97 %
- Qualité du site internet : 93 %
- Qualité de « La Lettre » : 90 %



Mais surtout :

- Recommandations : 95 %
- Renouvellement du contrat : 97 %

À noter que tous ces pourcentages de satisfaction sont bien supérieurs à ceux des autres enquêtes réalisées par le cabinet INIT auprès d'autres complémentaires santé.

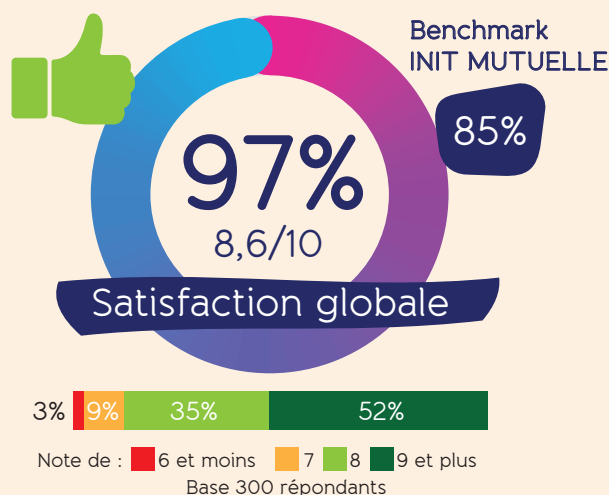


Détail des points à améliorer :

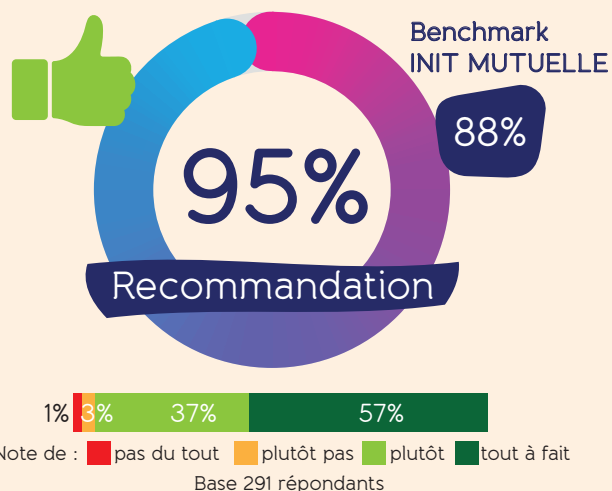
- Le délai de traitement des réclamations est mitigé (76 %), alors que la qualité des réponses aux réclamations est bonne (89 %).
- « MMEI Assistance à domicile » est également en retrait (76 %)

Des plans d'actions correctifs seront mis en place pour remédier à ces insatisfactions

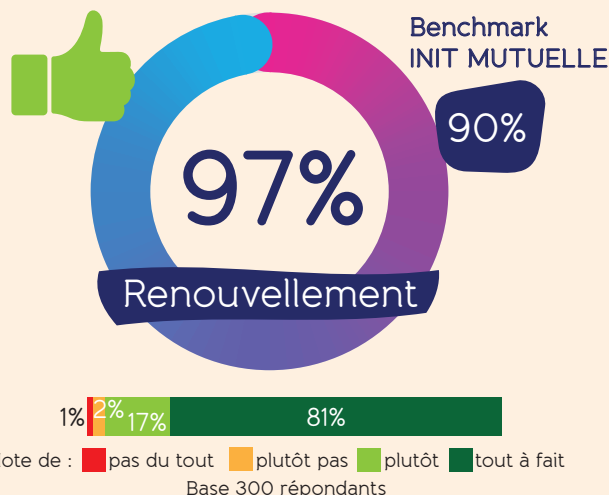
Quelle note de satisfaction globale sur 10 donnez-vous à votre mutuelle ?



D'après votre expérience, recommanderiez-vous la mutuelle MMEI ?

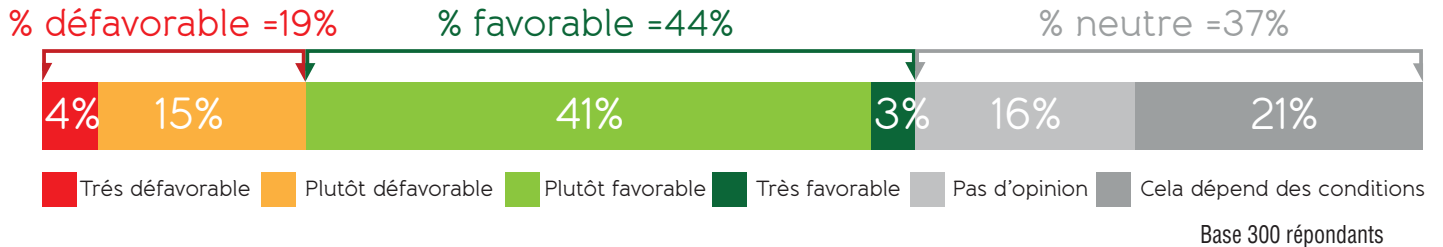


Envisagez-vous de continuer votre contrat avec la mutuelle MMEI lors de la prochaine année ?



Opinions sur le rapprochement

Concernant un tel rapprochement, diriez-vous que vous y êtes...



Quelle analyse peut-on faire à partir des 2 indicateurs ci-dessus ?

Un satisfecit unanime vis-à-vis du fonctionnement de la MMEI se dégage du sondage de satisfaction globale (97 %) et des critères fondamentaux. A contrario, concernant le projet de fusion, 44 % des adhérents se déclarent favorables au projet de fusion, 37 % restent neutres et 19 % sont défavorables.

Voici quelques éléments d'analyse :

Au vu des commentaires recueillis, ce n'est pas une opposition farouche au projet qui est exprimée. **Non encore informés de la nature du projet au moment du sondage**, les adhérents ont voulu exprimer : « Pourquoi changer quand tout va bien ? ».

Voici quelques commentaires évocateurs :

- « Je ne suis pas pour parce qu'actuellement il y a une sorte d'indépendance et je n'ai pas envie que ça devienne un gros truc ».
- « Je ne suis pas d'accord, je pense que c'est mieux tel qu'on est. »
- « Si c'est un groupe d'assurance ou autre, je ne suis pas trop pour, notamment pour les frais de gestion. »

L'enquête s'est en effet déroulée du 10 au 20 janvier dernier. Les questions concernaient un « éventuel » projet de fusion. Faute d'informations plus précises, il ne semble pas anormal que des opinions neutres ou contraires au projet se soient alors exprimées. Mais il est en même temps rassurant que l'autre moitié des adhérents se soit exprimée favorablement, conscients des forces et des faiblesses de notre mutuelle.

Globalement, cette expression traduit l'attachement des adhérents aux qualités de la MMEI : la cohérence des offres, une gestion et une gouvernance efficaces et proches du terrain.

*Dit autrement, ce sont là les conditions qui feront ou non le succès du projet de fusion. Le conseil d'administration en est parfaitement conscient et prendra les dispositions pour que les adhérents de la MMEI retrouvent une **continuité totale** dans les offres et les prestations futures.*



Hubert Prevost & René Rasson

Fusion MMEI-IBAMEO : pourquoi voter « OUI » ?

Vous avez été informés du projet de fusion entre notre mutuelle MMEI et la Mutuelle IBAMEO. Les conseils d'administration des deux mutuelles se sont déjà prononcés en faveur de ce rapprochement.

Mais c'est à vous, adhérents, que revient la responsabilité finale de valider cette fusion par vos votes lors de l'Assemblée Générale du 14 juin 2021.

Pourquoi ce choix stratégique ?

Notre mutuelle MMEI est globalement en bonne santé. Mais elle recèle des faiblesses qui fragilisent sa pérennité.

De nos jours, en protégeant moins de 14000 personnes, elle n'a plus la taille critique. Elle est limitée dans son évolution, et n'a pas les moyens d'investir suffisamment pour rester compétitive.

De plus, la base d'adhérents se déséquilibre progressivement ; nous avons très peu de contrats collectifs, ce qui ne permet pas le renouvellement et le rajeunissement de la population protégée.

L'augmentation de la moyenne d'âge génère naturellement une majoration des frais de soins et une décroissance du nombre de personnes protégées que les nouvelles adhésions ne suffisent plus à compenser.

À cela s'ajoute la complexité croissante et accélérée de la réglementation (loi Solvabilité, 100 % santé, contrôle prudentiel, résiliation infra-annuelle, ...) de plus en plus lourde à prendre en compte et mettre en œuvre par nos équipes.

Avec ses modestes moyens humains et financiers l'équipe en place, aidée de vos administrateurs bénévoles, a réussi à maintenir jusque-là un service de haut niveau, un ratio de prestation/cotisation satisfaisant et des frais de gestion parmi les plus bas du marché.

Mais cela peut-il encore tenir longtemps ? Que peut-on faire ?

Nous pouvons attendre !

Avec le risque inéluctable de « mourir à petit feu », jusqu'au moment où nous devrions être absorbés autoritairement par un grand groupe sans aucune garantie sur le devenir des contrats, de nos valeurs et de nos solidarités.

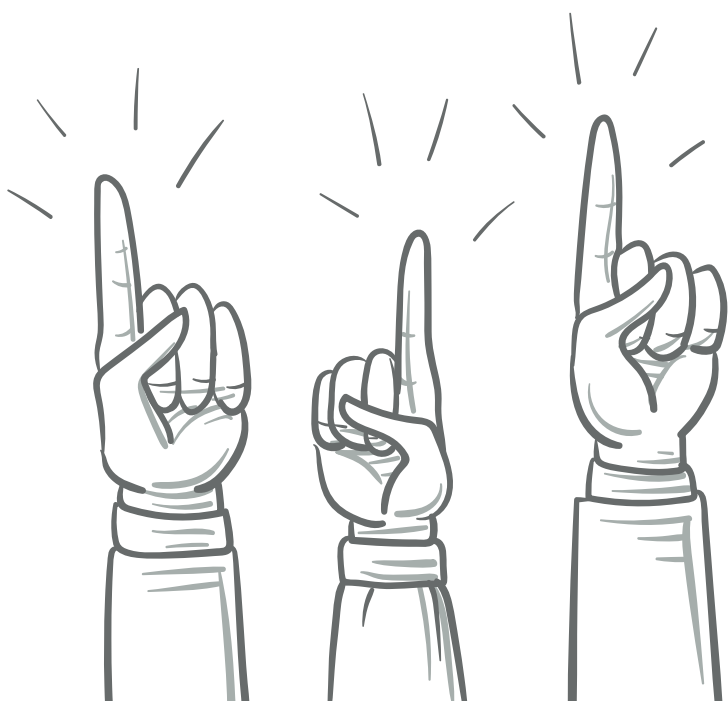
Mais nous pouvons aussi prendre notre destin en main : c'est l'orientation que nous soumettons à votre approbation !

L'objectif du rapprochement envisagé est de nous allier avec une mutuelle qui elle aussi est en bonne santé, et qui cherche également à se renforcer en mutualisant les moyens des deux mutuelles

Avec IBAMEO, nous partageons une histoire similaire et les mêmes valeurs, quasiment le même ADN. Les travaux de rapprochement réalisés avec ses équipes depuis plus d'un an confortent notre choix.

Cette fusion doit également nous apporter les forces qui nous manquent et un portefeuille d'adhérents complémentaire au nôtre (34 000 personnes protégées dont 12 500 en contrats collectifs).

Enfin, la nouvelle mutuelle née de cette fusion sera adossée à un grand groupe (Union Mutualiste de Groupe Aésio Macif) qui en plus de nous protéger nous allouera des moyens mutualisés, notamment de gestion, tout en nous laissant une grande part d'autonomie.



En tant qu'adhérents MMEI, qu'est ce qui va changer avec cette fusion ?

Dans un premier temps pas ou peu de changements

L'offre MMEI actuelle, avec ses 3 niveaux de contrats individuels (L'Essentiel, Confort et Grand Confort) est pertinente et appréciée : le sondage effectué en début d'année auprès des adhérents le démontre avec un taux de satisfaction exceptionnel de 97 % !

Rassurez-vous ces offres seront maintenues pour les adhérents MMEI après le rapprochement et prolongées « sine die »

Et ce avec les mêmes niveaux de garanties, les mêmes principes de calcul de cotisations (tranches d'âge, fourchettes de revenus, solidarité, ...). Elles seront figées en termes de garanties, sauf évolutions réglementaires. Pour 2022, les cotisations des Garanties Individuelles augmenteront au maximum de 2 %.

Bien sûr il y aura des changements (raison sociale, outils de gestion et de communication, partenaires et interlocuteurs distants...) mais nous travaillons pour que l'opération soit transparente, avec un minimum d'effets pour vous. Tous les salariés de la MMEI intègrent la nouvelle organisation, sans changement de lieu de travail ; en particulier les agences de Belfort et Angers restent en place.

Enfin, la représentation des adhérents MMEI reste assurée par l'intégration immédiate de 5 administrateurs MMEI au sein du conseil d'administration de la nouvelle entité

Dans un second temps des évolutions profitables à tous

Les anciens adhérents MMEI auront accès, s'ils le souhaitent, à de nouvelles offres dès le milieu 2022.

Ouvertes à tous les adhérents, nouveaux et anciens, ces offres dites « ouvertes » seront disponibles sur 4 niveaux de garanties, assez voisins de ceux des offres MMEI (pour les niveaux 2 à 4).

- Niveau 1 (Essentielle), nouvelle prestation de base, dite « Remboursement à 100 % du Régime Obligatoire »
- Niveau 2 (Tranquillité), quasiment le même niveau de prestations que pour « L'Essentiel MMEI »
- Niveau 3 (Confort), très proche du niveau de prestations « Confort MMEI » et ouvrant droit à des aides à la perte d'autonomie
- Niveau 4 (Sérénité), aux prestations haut de gamme, de niveau proche de « Grand Confort MMEI », et ouvrant droit à des aides renforcées à la perte d'autonomie

Les cotisations relatives à ces nouvelles offres seront forfaitaires, mais les adhérents MMEI bénéficieront d'une tarification spécifique tenant compte de leur revenu et situation familiale.

Des informations plus détaillées sur les offres, leurs modalités d'accès et les cotisations vous parviendront au cours du 1^{er} semestre 2022.

Et dans un troisième temps des espoirs raisonnés

Comme évoqué à plusieurs reprises, l'objectif premier est de pérenniser la nouvelle mutuelle née de cette fusion.

Cela passe d'abord par le maintien d'un haut niveau de service, et donc de la satisfaction de nos adhérents, actuels et futurs. Ces principes sont écrits dans le Pacte Fondateur.

Cela suppose également un niveau de cotisations raisonnable et, en conséquence, des frais de gestion minimums. Les frais actuels des deux mutuelles sont identiques et de l'ordre de 12 % du montant des cotisations : c'est déjà très faible, mais après une période de transition qui va nécessairement générer quelques coûts supplémentaires, l'atteinte, voire l'abaissement de ce seuil nous paraît accessible.

Et ce d'autant plus que nous visons une croissance de notre base d'adhérents d'environ 2 % par an. Nous nous donnons les moyens d'y arriver en affectant un budget dédié avec des forces de développement spécifiques.

Nous y croyons et nous vous remercions de vous joindre au Conseil d'Administration en votant « OUI » au projet.



Réunions Préparatoires à l'AG 2021

Compte tenu de la désormais célèbre COVID 19, cette année encore les réunions de préparation à l'AG de la MMEI se tiendront en visioconférence.

Les adhérents de chaque section pourront donc se retrouver entre connaissances, ce qui facilitera les échanges. Malheureusement, le rafraîchissement habituel ne pourra vous être servi. Nous vous invitons donc à vous préparer un bon jus de fruits ou autre si vous le souhaitez, en échangeant avec les autres adhérents.

Un diaporama vous sera présenté par notre Président Hubert PREVOST, lequel sera axé principalement sur la fusion avec la Mutuelle IBAMEO, mais d'autres points seront abordés.



ANNONCE :

Dans le cadre de la crise sanitaire, la MMEI vous rembourse des séances de psychologue.
Voir les détails en rubrique « Actualités » sur notre site www.mmei.fr