

Ghislain Decobecq,
Directeur général, Mutuelle Just



**« LES MUTUELLES COMMUNALES S'INSTALLENT
AU CŒUR DES VILLES POUR AIDER CEUX QUI ONT
PEU DE MOYENS, NE PEUVENT SE DÉPLACER
OU SONT EXCLUS DU MONDE DIGITAL... »**

La Mutuelle Just est l'un de ces acteurs qui, via un sujet annexe, la complémentaire santé, aide les collectivités à recréer du lien social : elle propose une couverture santé collective à tarif négocié aux administrés en difficulté, tout en leur offrant des espaces d'information et de rencontre. Son directeur général, Ghislain Decobecq, nous décrypte comment les mutuelles sociales et solidaires s'inscrivent au cœur des villes des Hauts-de-France.

Défendre l'accès aux soins pour tous et faire valoir la solidarité du collectif en faveur des personnes en santé précaire, c'est la raison d'être de la Famille Valenciennaise lorsqu'elle se crée en 1927. Mutuelle départementale, elle se développe peu à peu sur la région des Hauts-de-France jusqu'en 2010, date à laquelle elle fusionne avec un mutualiste départemental d'Arras. Elle change de nom, s'appelle désormais Mutuelle Just.

En 2013, son monde se défait... La loi ANI^[1] oblige toutes les entreprises, au 1^{er} janvier 2016, à mettre en place une complémentaire santé pour l'ensemble de leurs salariés, avec obligation de prendre à charge au moins 50 % de la cotisation.

« Cela a été annoncé comme un véritable séisme dans notre petit milieu, raconte Ghislain Decobecq. Dans la réalité, cela ne l'a pas été. En revanche, le marché est devenu assez fou, les plus gros acteurs ont vraiment cassé les prix. C'est à cette période que nous avons pris un virage contraire... En un mois, trois communes nous demandaient de réfléchir à une solution sociale pour leurs habitants. Nous leur avons répondu, tout en étant un peu dubitatifs je l'avoue, car c'était complètement atypique. »

En effet, cela exigeait l'organisme de sortir du modèle classique, le contrat souscrit par le salarié au sein d'une entreprise, par un particulier non salarié ou par un indépendant. La Mutuelle Just imagine alors un nouveau modèle, une offre de mutuelle communale clé en main. Cette mutuelle communale est portée par la ville, qui souscrit une offre négociée pour l'ensemble de ses administrés. L'avantage du collectif permet ainsi de réduire les coûts de cotisations pour les habitants qui choisissent d'y adhérer. Dans le même

temps, La Mutuelle Just organise des permanences pour accueillir les personnes qui souhaitent souscrire.

« Cela s'est embrasé. Nous sommes passés de trois à dix, quinze, vingt communes partenaires et aujourd'hui, nous sommes à 344 communes partenaires sur les Hauts-de-France, qui couvrent souvent plus de 3 % de leur population. Nous avons réussi à élaborer une solution pour des villages, des communes de taille moyenne et des grandes communes comme Valenciennes, Arras, Béthune, Laon, Château-Thierry, tout comme la communauté urbaine de Dunkerque dans son intégralité. »

Parti du haut des Hauts-de-France, le mutualiste étend doucement son périmètre pour descendre sur la Picardie et l'Aisne, jusqu'à la région de Reims.

UN MEILLEUR ACCÈS AUX SOINS ET UNE ÉCOUTE DE LEURS BESOINS

Pour une multitude de raisons, il est difficile pour certains de se déplacer, de s'informer ou de gérer leur contrat sur internet. Spécialement les seniors, qui représentent près de 80 % de la population prise en charge dans ce cadre.

« Ce sont souvent eux les parents pauvres de la complémentaire santé, pour une raison simple : n'étant plus actifs, ils n'ont plus de complémentaire santé via leur employeur. Les autres organismes considèrent qu'ils coûtent cher, ils ne sont donc pas une cible à privilégier. Ce qui est faux, parce qu'ils sont avant tout responsables et fidèles. De plus, ils ont aussi le droit d'avoir une couverture santé appropriée et d'être accompagnés. »

À l'ère du digital et de l'ultra dématérialisé, les seniors ont besoin d'être conseillés pour faire le point sur leur contrat, que l'on prenne le temps de leur expliquer. Ils ont également besoin d'être rassurés, le sujet n'est pas simple. Alors, au-delà de leur proposer une offre de protection santé de qualité à tarif négocié, la mutuelle va à leur rencontre dans les communes.

« Ces permanences nous permettent d'expliquer aux gens ce qu'est une complémentaire santé, à quoi correspond leur contrat. De faire des simulations sur certains devis ou opérations qu'ils auraient à subir. Nous

leur demandons de venir au premier rendez-vous avec leur contrat s'ils en ont un. Le conseiller le compare alors avec ce que la Mutuelle Just peut leur soumettre. Parfois, il nous arrive de leur recommander de rester avec leur organisme car nous ne pourrions les assurer mieux. En particulier les retraités de certains grands groupes dont la politique est de contractualiser des polices exceptionnelles. Ce qui ne nous empêche pas de faire un point sur leur contrat, même si ce n'est pas le nôtre. »

La collaboration avec la commune commence tout d'abord par une réflexion menée avec les élus et/ou les opérationnels, le directeur général des services ou le Centre communal d'action sociale (CCAS).

« C'est très souvent une histoire de personnes. À un moment, ça matche, nous cherchons ensemble selon les besoins de l'élu, du DGS ou du directeur du CCAS, de la taille de la commune et des besoins des habitants. Nous adaptons notre présence, une ou deux fois par mois, en fonction de ces critères. Puis nous signons un partenariat et nous essayons. »

Une réunion publique est alors coordonnée pour expliquer aux habitants la finalité du partenariat et le rôle des permanences.

« Nous nous sommes peu à peu organisés, notamment pour éviter d'avoir une trentaine de personnes une demi-heure avant notre arrivée, et pour leur laisser le temps d'expliquer leur situation, de poser des questions, et nous de les conseiller et de les rassurer. Et quand cela fonctionne, nous dupliquons. Ce qui fonctionne à un endroit a de grandes chances de marcher aussi dans un autre endroit. Ceci d'autant plus que nous sommes sur un territoire où les élus se connaissent entre eux et échangent beaucoup.

Ce qui fait le succès de notre démarche, ajoute Ghislain Decobecq, c'est notre proximité. Nous sommes des locaux. Les élus nous connaissent, nous font confiance. Au départ, ils venaient vers nous naturellement, nous interpellaient parfois en nous demandant pourquoi ils n'en disposaient pas encore... Nous nous sommes donc structurés progressivement, avec aujourd'hui une équipe de cinq personnes qui travaille directement avec les communes, et une petite dizaine de "volants" qui assument les permanences. »

Ce succès est également dû au fait que la Mutuelle Just peut faire bénéficier

d'une couverture santé à un tarif moins élevé que ses concurrents, ce qui est possible par sa structure même. En tant que mutualiste dérivé d'une association loi 1901, elle est indépendante. Elle crée, distribue et gère ses propres produits, sans aucun intermédiaire ni actionnaire à rémunérer. *« Ce qui nous permet de proposer un tarif vraiment compétitif, et de faire économiser en moyenne 300 euros par an par habitant. »*

Dans le même temps, la Mutuelle Just réfléchit à des partenariats avec des bailleurs sociaux par lesquels elle a été sollicitée, puisque les populations sont souvent de même typologie.

De même, elle met à disposition des communes partenaires des dépistages auditifs et visuels, une participation de 40 euros sur les licences sportives pour chacun des membres des familles souscriptrices, ainsi qu'un fonds d'action pour notamment prendre en charge des soins exceptionnels d'adhérents ayant à supporter des frais très coûteux ou pas pris en charge par leur contrat.

« Il est vrai que nous n'avons pas vu arriver ce virage il y a quelques années, observe Ghislain Decobecq. Mais d'un produit comme la complémentaire santé qui ne fait pas rêver, nous en avons fait une offre pour aider ceux qui en ont besoin et nous recréons un lien entre les communes et les habitants. L'immense chance que nous avons aussi, c'est cette relation qui se crée entre le conseiller et ceux qui portent ce dispositif au sein des communes. Nous travaillons avec des personnes qui mènent des actions admirables. Je suis très fier de cette démarche, parce que nous revenons vraiment à nos fondamentaux mutualistes, et je prends énormément de plaisir dans ce que nous faisons, à titre personnel et avec l'équipe qui m'entoure... »



« ... D'UN PRODUIT COMME LA
COMPLÉMENTAIRE SANTÉ QUI NE FAIT PAS
RÊVER, NOUS EN AVONS FAIT UNE OFFRE
POUR AIDER CEUX QUI EN ONT BESOIN ET
NOUS RECRÉONS UN LIEN ENTRE
LES COMMUNES ET LES HABITANTS. »

