

Entis #8

Groupe
Entis
Mutuelles

Info

MAI 2019 - BULLETIN D'INFORMATION

SOMMAIRE

 [P/1] LE MOT DE FLORIAN GODOT

 [P/3] ACTUALITÉ RÉGLEMENTAIRE

 [P/2] QUOI DE NEUF ?

 [P/4] CONTACTS

Le mot de Florian Godot

Les années se suivent mais ne se ressemblent plus.

D'année en année, les réformes se multiplient, les reportings réglementaires s'empilent, les contrôles s'amplifient.

La palme va revenir en cette année 2019 à la réforme du reste à charge zéro, rebaptisée 100% Santé par le gouvernement. Il s'agit, entend-t-on, de la réforme la plus complexe depuis des lustres. Comme d'habitude, ceux qui 'pondent' ces réformes ne sont pas ceux qui doivent les appliquer, et la complexité du 100% Santé est telle que nous allons devoir beaucoup communiquer avec les adhérents individuels et entreprises. Cela nécessite pour les équipes Entis un gros travail de refonte de l'ensemble des garanties.

La force de notre groupe est d'avoir des équipes opérationnelles dans tous les domaines, ce qui permet de mener les projets de A à Z. Et je me dois de toutes les féliciter pour œuvrer dans ce sens.



Et si encore il n'y avait que ce projet à mener à terme ! Mais l'année est chargée comme jamais avec notamment :

En réformes gouvernementales :

- La Directive sur la Distribution d'Assurances (DDA) avec une réelle incertitude quant à la plus-value.
- Le Règlement sur la Protection des Données (RGPD) : important mais complexe !

Nous avons récemment rencontré le dirigeant de l'ACPR en charge des mutuelles. Il nous indiquait que le passage sous Solvabilité II avait entraîné une multiplication par 10 des travaux « administratifs » ! Un comble !

Dans ce contexte, il faut savoir rester positif et se rappeler que notre priorité est et doit rester l'adhérent, même si les contraintes réglementaires imposées par les organismes de tutelle sont chronophages et pesantes.

Florian Godot, Directeur de l'UGM Entis.

FOCUS SUR LES RISQUES MAJEURS DE L'ANNÉE 2019

Cybersécurité : gouvernance des SI et relation avec les tiers

Souvent cité comme un risque clé de l'organisation, aussi appelé sécurité des SI (sécurité de l'information) ce risque s'illustre principalement par des attaques visant à **obtenir des données pour les réutiliser illicitement**.

L'information numérique est désormais présente partout dans nos systèmes : de la donnée client (adhérent) aux dossiers comptables, RH, etc. Tout nouveau projet, essentiel pour le développement du groupe, s'accompagne de risques inhérents à la gestion de projet intrinsèquement liée à l'informatique. De plus en plus de données, de **données partagées**, et certaines partagées sur le Cloud : on parle de modèle économique dépendant des données, basé sur le numérique. C'est pourquoi, les organisations en 2019 sont exposées, à la fois aux cybercriminels, aux

pirates informatiques mais également aux collaborateurs malveillants ou négligents ne respectant pas les procédures.

Pour réduire ce risque, certaines organisations font le choix de réaliser une évaluation « **Cyber Essentials** » qui comporte des contrôles clés, ou pour les plus grandes entreprises, l'obtention de la certification ISO 27001.

Pour des organismes de notre taille, la dispense de sensibilisations relatives aux **bonnes pratiques** à l'ensemble des salariés est indispensable. Ces dernières sont décrites dans le « GUIDE DES BONNES PRATIQUES DE L'INFORMATIQUE » publié par la CPME et l'ANSSI.

Les tiers identifiés sont principalement les fournisseurs de services informatiques. Il faut donc, au même

titre qu'en interne, au-delà d'une gouvernance et une surveillance suffisante des SI, s'assurer de leur **RGPD-compliance**, et exercer des clauses d'audit pour tester la robustesse de leurs systèmes de contrôle.

Pour maîtriser ce risque, il faut se poser les questions suivantes :

- La sécurité est-elle un élément essentiel de la planification des SI et du développement du réseau ?
- La gestion interne des cyber-risques est-elle suffisamment mature pour que l'attention nécessaire puisse être portée sur les tiers ?

Protection des données : stratégies post RGPD (règlement général sur la protection des données)

Les enjeux de le RGPD sont la **protection des données et la conformité**. Ce risque s'accroît compte tenu de l'évolution des organisations.

La donnée est notre cœur de métier. Nous traitons aujourd'hui une quantité considérable d'informations concernant nos adhérents, nos prospects, nos collaborateurs, etc. Le RGPD nécessite une plus grande **confidentialité des données** et ainsi une amélioration de la **gestion des données** (internes et externes).

Etroitement lié avec le risque précédent, le règlement prévoit un renforcement des dispositifs de **maîtrise des données**, comme la mise en place de pare-feux par exemple.

A noter en 2018, seules 2% des organisations semblaient être totalement en conformité avec le RGPD en début d'année (Source : Véritas), contre 27% en milieu d'année. D'ici fin 2019, 93% prévoient de se mettre en conformité (Source : TrustArc).

Le risque se matérialise principalement par la **fuite des données** : les données relatives à nos adhérents, aux personnels, aux projets stratégiques, les données financières, etc.

Toute donnée a potentiellement une bonne raison d'être qualifiée comme **confidentielle**, et en tout état de cause, toute donnée est **à valoriser**.

Les questions qu'il faut se poser (entre-autres) :

- L'organisation a-t-elle cartographié ses données à caractère personnel ?
- L'organisation a-t-elle nommé un DPO (Data Protection Officer) ?
- Comment les données sensibles (personnel/métier/stratégique) sont partagées avec les tiers ? Comment s'assurer que les tiers les protègent ?

Enfin, il faut savoir que les impacts des deux risques de cet article peuvent non seulement être **financiers** mais aussi d'**image** et de **performance**. A vous de jouer maintenant !

Delphine Le Pemp Massip,
Responsable Contrôle interne
et gestion des risques
controle.interne@mutuelles-entis.fr

ACCOMPAGNER NOS MUTUELLES PARTENAIRES DANS LA MISE EN CONFORMITÉ AU 100% SANTÉ

Le 100% Santé (ou reste à charge zéro), c'est quoi ?

Pour les assurés sociaux bénéficiant d'une complémentaire santé responsable ou de la CMU-C, la garantie de se voir proposer un équipement optique, auditif ou dentaire sans reste à charge, libre à lui d'opter pour un autre équipement à tarif « maîtrisé » ou « libre », présentant des critères techniques et qualitatifs complémentaires.

Pour les caisses de régime de sécurité sociale et les organismes complémentaires, l'obligation d'une couverture globale intégrale des équipements à tarif encadrés s'ils sont choisis par le patient ou client.

Quels sont les enjeux de cette nouvelle réglementation ?

Les enjeux stratégiques :

Cette nouvelle réglementation impose aux mutuelles une révision complète de leurs garanties, de leurs tarifications et par là même de leurs stratégies de développement. Cette évolution intervient dans un contexte social difficile avec une communication gouvernementale biaisée en termes d'accès aux soins sans reste à charge et un impact affiché nul sur les cotisations des complémentaires santé. Bien loin de la réalité objective de l'impact de cette réglementation, nous menons les travaux de mise en **conformité**, en préservant la relation avec nos adhérents avec une pédagogie nécessaire à la bonne **compréhension** du dispositif afin de répondre à leurs attentes en matière d'accès aux soins.

Compte tenu du contexte et des enjeux financiers, nous révisons notre stratégie de développement, notamment sur nos garanties d'entrée de gamme avec la diffusion possible de garanties non responsables pour répondre aux contraintes de pouvoir d'achat. Ce choix, s'il est fait par la gouvernance des mutuelles, doit veiller au devoir de conseil dans le cadre de la **Directive Distribution Assurance**.

Cette réforme en profondeur nécessite également une adaptation des systèmes d'information et des procédures pour intégrer progressivement les évolutions réglementaires.

Les enjeux opérationnels :

Réviser et adapter l'ensemble des garanties. Ce travail s'accompagne d'un processus de rationalisation du nombre de garanties permettant une simplification des processus de gestion.

Sur le volet relation Adhérent, une révision de tous les contrats est nécessaire pour l'ensemble de nos adhérents individuels et entreprises.

Il faut corréliser le travail de mise en conformité 100% Santé

avec la Directive Distribution Assurance sur les aspects devoir de conseil et stratégie commerciale.

Adaptation forte des systèmes d'information pour le **paramétrage évolutif des garanties** en intégrant le volet éditique.

Enfin un programme de **formation des équipes** est engagé pour la bonne compréhension du dispositif et l'acquisition des nouveaux process.

Notre groupe en action... au service de nos mutuelles partenaires

Depuis le début de l'année 2019, l'ensemble des services du Groupe Entis Mutuelles est mobilisé et travaille collectivement à la mise en conformité des garanties santé des mutuelles adhérentes.

Plus d'infos sur www.groupentismutuelles.fr

“ Rejoignez le Groupe Entis Mutuelles ! ”

NOTRE CONVICTION

C'est en accompagnant et préservant les mutuelles de proximité et leur indépendance que l'on maintiendra le lien social et les valeurs mutualistes.

*Un fonctionnement qui **préserve l'indépendance des mutuelles.***

NOS CHIFFRES

- 43 mutuelles partenaires
- Plus de 100 agences de proximité en France métropolitaine et dans les DROM
- 475 000 personnes protégées en santé
- 405 000 adhérents en prévoyance...
- 320 M€ de cotisations
- 170 M€ de fonds propres.

Le fonctionnement du Groupe Entis Mutuelles est basé sur un modèle coopératif où chaque mutuelle participe à la vie du groupe.

NOS MISSIONS

- **Apporter compétences et expertises techniques.**
- **S'unir et mutualiser les coûts.**
- **Proposer une offre globale** multi-équipement à travers des structures dédiées afin de fidéliser les adhérents.
- **Permettre aux mutuelles de faire face aux exigences réglementaires Solvabilité II.**
- **Proposer aux élus et salariés mutualistes des modules de formation technique et de réflexion politique.**
- **Développer et défendre des intérêts communs.**

CONTACTS Vous êtes intéressé(e) par notre modèle ? Pour plus de renseignements, n'hésitez pas à prendre contact avec nous.

Contact partenariats

E-mail : partenariats@mutuelles-entis.fr
Tél. : 04 50 57 97 17

Sébastien Pommaret

Directeur général délégué de l'UGM Entis

Sylvie Dubois

Présidente de l'UGM Entis

Jean-Baptiste Verchay

Directeur Mutuelle Générale de Prévoyance
Directeur Mutuelle d'Assurance Solidaire

Florian Godot

Directeur de l'UGM Entis

Jean-Jacques Verchay

Président de la Mutuelle de France Unie
Président UR2S - Président UMFMB

Yannick Beaumont

Responsable partenariats Entis