

CRISE SANITAIRE • COVID19

10 MESURES CONCRÈTES DE LA MUTUELLE NATIONALE DES HOSPITALIERS

*Nous sommes
hospitaliers*

Cahier #1

MNH

Protéger les professionnels de la santé
et du social, tout simplement

« PRENDRE SOIN
DE CEUX QUI PRENNENT
SOIN DE NOUS. »

Sommaire

« Le mutualisme affinitaire
impose des devoirs »,
préface de Gérard Vuidepot, Président
et Médéric Monestier, Directeur général 04

« La MNH et ses équipes mobilisées
pour les agents du service public
hospitalier », par Sophie Bury,
Directrice générale adjointe..... 06

**10 MESURES
CONCRÈTES POUR
PRENDRE SOIN DE
CELLES ET CEUX QUI
PRENNENT SOIN
DE NOUS** 08

Mutualistes affinitaires, une approche
différente..... 10

Mesure 1
Deux Mutuelles affinitaires unissent leurs
forces, pour une protection pour tous
et plus de solidarité 12

Mesure 2
Soutenir les soignants dans leur vie
quotidienne 16

Mesure 3
Accompagner pour dépasser les
moments difficiles..... 18

Mesure 4
Des soutiens concrets pour mieux gérer
les difficultés du quotidien..... 24

Mesure 5
Aider les hospitaliers à retrouver
un équilibre 26

Mesure 6
Une solidarité intergénérationnelle
pour n'oublier personne 30

**L'ESPRIT MUTUALISTE
PLACE L'HUMAIN
AU CŒUR DE SES
PRÉOCCUPATIONS** 35

Mesure 7
Lutter contre les fausses informations,
un devoir citoyen 36

Mesure 8
Prendre soin des enfants de ceux
qui prennent soin de nous 40

Mesure 9
Former et recruter, des priorités pour
le service public hospitalier 44

Mesure 10
Participer activement à la mobilisation
des soignants 46

Dernière minute
NEHS DIGITAL en soutien
de Vite ma dose 48

En savoir plus sur la MNH..... 50

Nous contacter 50

« POUR NOUS, CETTE PÉRIODE EXCEPTIONNELLE CONSTITUE UN TOURNANT. »

« Nous sommes hospitaliers ». Pour certains, cette phrase pourrait sonner comme un slogan marketing. Pour nous, elle signe l'engagement tangible et historique de la MNH au service des hospitaliers. Nous les connaissons bien parce que nous sommes nous-mêmes hospitaliers. Nous connaissons l'exigence de leurs métiers, nous partageons leurs expériences et ressentons leur vie quotidienne. La MNH n'est pas un acteur de l'assurance comme un autre. D'abord parce que nous sommes une mutuelle, société de personnes à but non lucratif, profondément attachée à notre ADN hospitalier originel qui nous guide depuis notre création en 1960. Surtout parce que nous sommes une mutuelle affinitaire : nous priorisons l'attention à l'autre, nous veillons à protéger ceux qui prennent soin de nous. Depuis le début de l'année 2020, notre mission a pris une nouvelle ampleur, tant les hospitaliers sont exposés à la crise sanitaire que nous traversons. Le mutualisme nous impose des devoirs. Le mutualisme affinitaire nous impose, pour sa part, des devoirs particuliers. Pour nous, il s'agit d'apporter des réponses à la hauteur de la situation et de ce que vivent celles et ceux que nous protégeons, à l'instar du dispositif exceptionnel que nous avons porté avec nos amis d'Unéo, la mutuelle des forces armées. Nos équipes ont ainsi été particulièrement mobilisées



Gérard Vuidepot

► Président de la MNH



depuis le début de la crise.

Nous sommes fiers d'elles car, dans l'ensemble de nos services, l'imagination a pris le pouvoir pour porter des solutions en adéquation avec les besoins des hospitaliers.

Fidèles à notre discrétion, nous n'avons pas jugé utile de nous mettre en avant. Pourtant, la diversité de nos solutions, la puissance de la solidarité collective que nous avons mobilisée méritent d'être défendues et reconnues.

Après 18 mois de crise sanitaire, nous pouvons affirmer que la MNH et ses équipes ont été au rendez-vous.

Nous avons veillé à être aux côtés des hospitaliers en déployant une panoplie de services et d'accompagnements inédite et justifiée par l'ampleur de cette crise sanitaire.

Pour nous, cette période exceptionnelle constitue un tournant.

Elle nous rappelle l'altérité incomparable et inégalable d'une mutuelle affinitaire comme la nôtre, dans un environnement où le « chacun pour soi » et la recherche effrénée de création de valeur financière a tendance à prendre le dessus sur ce qui pourrait, au contraire, nous rassembler et nous permettre de recréer du commun. Au sein de la MNH, nous misons sur cette vision résolument positive de la société, où la valeur humaine, la solidarité et l'engagement pour les autres constituent les boussoles de notre action quotidienne.»

Médéric Monestier

► Directeur général de la MNH



« LA MNH ET SES ÉQUIPES MOBILISÉES POUR LES AGENTS DU SERVICE PUBLIC HOSPITALIER. »

Sophie Bury

► Directrice générale adjointe

« Cette crise sanitaire a fortement mobilisé nos équipes que ce soit au sein de la MNH elle-même ou du groupe de services qu'elle a créé pour apporter un soutien opérationnel, sur le terrain, aux hospitaliers et à leurs établissements. Nous sommes restés à notre place. Celle d'une mutuelle affinitaire, entièrement dédiée au monde de la santé, du social et du médico-social, experte de la couverture complémentaire santé et de la prévoyance des hospitaliers. Notre enjeu, au cours de cette crise, notamment dans sa phase aiguë, a été d'identifier les moyens à mobiliser afin de répondre au mieux aux attentes des hospitaliers, placés sous une tension professionnelle extrême. Nos équipes ont donc travaillé sans relâche à innover et à proposer des mesures d'accompagnements et de solidarité, dont nombre d'entre elles s'adressaient et s'adressent encore à l'ensemble de la population hospitalière et à leurs établissements, bien au-delà de nos adhérents. Nous présentons ici « 10 mesures » dont le lecteur prendra conscience qu'elles entrent en profondeur dans notre approche humaniste de l'accompagnement assurantiel. Nos investissements au cours de cette période ont été tournés vers les hospitaliers

frontalement exposés à la violence du virus. Nous avons également mis en place des dispositifs pour les accompagner dans leur vie privée et, bien entendu, dans les incidents de santé ou professionnels qu'ils ont pu subir. Consciente de sa responsabilité sociétale en tant que mutuelle affinitaire, la MNH s'est également emparée de sujets aussi cruciaux, pour notre démocratie, que les « fausses informations », par exemple. Globalement, les solutions déployées, leur ampleur, leur richesse, leur profondeur, témoignent des particularités irremplaçables d'une mutuelle affinitaire. Il en est ainsi du mode de diversification que nous avons choisi en créant le groupe MNH. Loin de céder aux sirènes du gigantisme et de prendre le risque de nous éloigner de nos fondamentaux, nous avons initié un développement autour de nos valeurs et centré sur l'humain. Nos équipes peuvent être fières du travail accompli au cours de cette année de crise si particulière. Elle annonce de nouveaux défis à relever afin de répondre encore mieux aux attentes de nos adhérents et plus largement de tous les hospitaliers et professionnels de santé. A nous d'imaginer demain, en toute confiance, plus convaincus de notre légitimité, de nos forces et de notre unité qu'hier.

10 mesures concrètes

DE LA MUTUELLE
NATIONALE
DES HOSPITALIERS

« LA PRÉVENTION A ÉTÉ AU CENTRE DE NOS PRÉOCCUPATIONS. »

Mesure 1

Deux Mutuelles affinitaires unissent leurs forces, pour une protection pour tous et plus de solidarité

Unéo, la mutuelle des forces armées et la MNH, la mutuelle affinitaire des professionnels de la santé, du médico-social et du social, se sont unies pour que les hospitaliers ou les militaires, en première ligne, qui sont malades, blessés ou bien portants et sans mutuelle, soient pris en charge durant des périodes de crise sanitaire.

Mesure 2

Soutenir les soignants dans leur vie quotidienne

Un partenariat avec la start-up *Gens de Confiance* a été mis en place afin d'accompagner les hospitaliers dans leurs besoins liés aux contingences de la vie quotidienne.

Mesure 3

Accompagner pour dépasser les moments difficiles

Parler aide parfois à décompresser. Avec l'association *Soins aux Professionnels de la Santé (SPS)*, la MNH a lancé une opération inédite d'écoute et de soutien psychologique, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Un succès considérable qui témoigne des difficultés traversées par les hospitaliers.

Mesure 4

Des soutiens concrets pour mieux gérer les difficultés financières du quotidien

Les situations de crise engendrent parfois des situations financières imprévues. C'est, par exemple, le cas pour les arrêts de travail ou pour faire face à la recherche d'une garde d'enfants alors que les services habituels sont fermés. La MNH a mobilisé un dispositif d'aides ponctuelles pour dépanner ses adhérents. Elle a ainsi mis en place un maintien du salaire en cas d'arrêt de travail ainsi qu'un secours financier pour les frais de garde d'enfants.

Mesure 5

Aider les hospitaliers à retrouver un équilibre

La prévention a été au centre de nos préoccupations. La MNH a mis en place une plateforme numérique de conseils pratiques et des fiches thématiques afin de prévenir et gérer au mieux les effets du stress, le burn-out, les troubles du comportement et du sommeil... La mutuelle a également mis en place une initiative à destination des services hospitaliers, « les petites attentions ».



Mesure 6

Une solidarité intergénérationnelle pour n'oublier personne

N'oublier personne, penser à celles et ceux qui sont à la retraite est un objectif permanent de la MNH. Au cours de la crise nous avons mobilisé un support spécifique pour les retraités hospitaliers.

Mesure 7

Lutter contre les fausses informations, un devoir citoyen

Elles envahissent le débat public et gangrènent notre démocratie. Elles prospèrent particulièrement en période de crise. Il nous a donc paru essentiel de lutter contre les *Fake-News* ou fausses informations. La Banque Française Mutualiste, en partenariat avec l'association *Villes Internet*, ont permis l'accès de tous les agents du secteur public à *Sources de Confiance*, un outil innovant et pratique qui permet d'identifier les sites internet de confiance. Les titres de presse du groupe MNH ont créé une plateforme d'accès gratuit à leurs contenus pour les professionnels de la santé.

Mesure 8

Prendre soin des enfants de ceux qui prennent soin de nous

Les crèches FILAO (filiales du groupe MNH), installées au sein-même de certains établissements hospitaliers, se sont mobilisées pour répondre aux besoins spécifiques pendant la crise. Leurs équipes ont fait preuve d'une bienveillance attentive et d'un souci permanent de s'adapter aux exigences d'une période de tension inédite.

Mesure 9

Former et recruter, des priorités pour le service public hospitalier

Recruter et former ont été deux des enjeux majeurs des établissements au cours de la phase aiguë de la crise. Le Groupe Profession Santé (filiale du groupe MNH) a mobilisé ses outils EMPLOISoignant, EMPLOIMédecin et MEDIFormation afin de répondre au mieux aux besoins urgents des établissements.

Mesure 10

Participer activement à la mobilisation des soignants : les appels au volontariat

Staffsanté, le site emploi des professionnels de santé et *Teamsquare*, la solution de gestion des remplacements, deux filiales du groupe MNH, ont lancé des appels afin de mobiliser les soignants des zones les moins exposées au virus afin de susciter des volontariats pour venir en renfort dans les zones sinistrées.



Dernière minute

NEHS DIGITAL EN SOUTIEN DE VITE MA DOSE

Dès l'annonce par le Président de la République de l'ouverture de la vaccination aux personnes âgées de 18 ans et plus, pour les doses de vaccin disponibles le jour même ou le lendemain, les équipes de NEHS DIGITAL se sont rapprochées du jeune ingénieur Guillaume Rozier. Leur collaboration a permis le lancement de *Chronodose* avec la solution KELDOC, également retenue par le Ministère de la santé pour la prise de rendez-vous de la campagne vaccinale.

MUTUALISTES AFFINITAIRES, UNE APPROCHE DIFFÉRENTE

« Nous sommes hospitaliers »

« Nous sommes hospitaliers ». Loin d'être un slogan marketing, cette revendication représente l'ADN de la Mutuelle Nationale des Hospitaliers. Une revendication qui incarne les fondations de la création de notre mutuelle affinitaire, créée il y a 60 ans et qui est restée fidèle à ses valeurs originelles. Nos valeurs sont d'abord celles du mutualisme : solidarité, liberté, indépendance et démocratie. Nous ne craignons pas de l'affirmer, nous représentons un mutualisme militant et résistant. Nous sommes convaincus que les valeurs mutualistes représentent un horizon renouvelé pour de nombreuses Françaises et Français en recherche d'une relation plus humaine, plus attentive et moins centrée sur la recherche du seul profit. Le mutualisme place l'humain au centre des préoccupations, il dépasse les offres commerciales pour chercher à créer de nouvelles formes de valeurs, solidaires et humaines. Dans une société chahutée, sous tension, il représente une modernité à explorer et à renforcer. Nous souhaitons rester éloignés de toute recherche de gigantisme qui entraînerait une dissolution de nos engagements fondamentaux. Nos valeurs sont celles du service public hospitalier. Ce sont des hospitaliers qui ont créé, pour des hospitaliers, à Montargis, la Mutuelle Nationale des Hospitaliers (MNH), il y a 60 ans. Ce sont aujourd'hui toujours des hospitaliers qui la dirigent.

Nous sommes profondément attachés à la fois à cette proximité avec les hospitaliers et au service public qui porte des valeurs qui lui sont spécifiques. En tant que mutuelle affinitaire, la MNH défend ceux qui prennent soin de nous, ceux qui nous protègent, ceux qui sont notre dernier recours, lorsque notre vie est en jeu. La crise sanitaire a révélé de nombreux héros du quotidien qui, dans l'anonymat de leur blouse blanche, agissent, sans rien attendre de particulier, au nom du soin, au nom de l'humain. Ils se sont mis en danger, ils ont affronté le virus, en absolue première ligne. Ils nous ont rappelé qu'au-delà des crispations liées aux difficultés *de leurs métiers, quelles que soient leurs tâches, ils placent le « prendre soin » en priorité numéro 1. Le mutualisme affinitaire prend ici tout son sens. Il permet une expertise incomparable et irremplaçable en ce qui concerne des métiers, souvent méconnus, mais dont les spécificités n'ont que peu d'équivalence dans d'autres secteurs d'activités. Le mutualisme affinitaire connaît parfaitement celles et ceux qu'il a pour mission de protéger. Il est donc presque naturel que la MNH, la mutuelle affinitaire des agents publics hospitaliers et Unéo, la mutuelle affinitaire des forces armées, aient uni leurs forces afin d'apporter des réponses concrètes, perceptibles et solidaires pour répondre aux enjeux des personnes qu'elles protègent.

En chiffres

NOUS SOMMES HOSPITALIERS
Crise sanitaire • Covid19 : 10 mesures concrètes
de la Mutuelle Nationale des Hospitaliers

LE GROUPE MNH-NEHS EN CHIFFRES



1 000 000
DE PERSONNES PROTÉGÉES



90 000
PROFESSIONNELS DE SANTÉ
LIBÉRAUX UTILISATEURS DE
NOS SERVICES



1 200 000
CLIENTS BANCAIRES



5 700
COLLABORATEURS



1 100 000
D'EUROS DE CHIFFRE
D'AFFAIRES EN 2020



5 000
ÉTABLISSEMENTS
ET SERVICES SANITAIRES ET
MÉDICO-SOCIAUX COUVERTS



Mesure 1

MESURE
2020-2021

DEUX MUTUELLES AFFINITAIRES UNISSENT LEURS FORCES, POUR UNE PROTECTION POUR TOUS ET PLUS DE SOLIDARITÉ



Protéger les professionnels de la santé
et du social, tout simplement



« Les hospitaliers et les militaires ne doivent pas rester sans protection sociale, en particulier durant les moments les plus aigus de cette crise sanitaire. Nous leur sommes profondément reconnaissants de cet engagement qui les honore et nous oblige. Notre devoir est de les soutenir et d'être mobilisés à leurs côtés, comme ils le sont au quotidien pour tous les Français. Nous, mutualistes, savons quelle est notre place : protéger ceux qui nous protègent. Vous êtes en première ligne pour nous, nous sommes là pour vous.* »

Gerard Vuidepot

► Président de la MNH

Marc Leclère

► Ingénieur général hors classe de l'armement (2S),
Président d'Unéo

* Déclaration commune du 15 avril 2021

Militaires

NOUS SOMMES HOSPITALIERS
Crise sanitaire • Covid19 : 10 mesures concrètes
de la Mutuelle Nationale des Hospitaliers

« Vous êtes en première ligne pour nous, nous sommes là pour vous. »

Militaires et agents du service public hospitalier sont en première ligne face au virus. D'une façon générale, ils sont en première ligne afin d'assurer les missions essentielles de l'État qui consistent en la protection et le prendre soin des citoyens. Ils sont les représentants d'une France solidaire et unie, une France dont le système de soins, notamment, est regardé avec envie par le monde entier. Toutefois, ces agents du service public de contact rencontrent parfois des difficultés pour disposer d'une protection sociale complémentaire. Dans la seule fonction publique hospitalière, on compte environ 3% d'agents qui n'en disposent pas, soit 36 000 personnes non protégées. Leurs

mutuelles affinitaires respectives le savent bien et elles considèrent que leur rôle est de répondre efficacement à cette situation. C'est la raison pour laquelle Unéo et la MNH se sont unies pour que les hospitaliers ou les militaires qui sont malades, blessés ou bien portants et sans mutuelle, soient pris en charge, gratuitement. Cette opération, déjà initiée en 2020, pendant la phase aigüe de la crise sanitaire, a été renouvelée pendant les mois d'avril et de mai 2021. Au cours de ces périodes les agents concernés ont pu se considérer, s'ils le souhaitaient, comme protégés.

► Un site internet dédié a été mis en place : covidpremiereligne.fr

Un site, un clic, vous êtes protégé

Le site dédié covidpremiereligne.fr a permis aux militaires et aux hospitaliers de se protéger en santé en un clic, gratuitement. Aucun frais n'a été prélevé, jamais. La protection a cessé sans aucune intervention requise, dès la fin de cette action solidaire exceptionnelle. Ainsi, les acteurs publics en charge de la protection de leurs concitoyens ont bénéficié d'une complémentaire santé adaptée à leurs besoins, afin de les libérer de ce souci pendant la crise sanitaire. Parmi eux, certains, notamment les plus jeunes, ne bénéficiaient jusqu'alors d'aucune protection complémentaire. Les mutuelles affinitaires, à but non-lucratif, sont composées de celles et ceux qu'elles ont en charge de protéger, elles les connaissent bien. Elles sont en mesure de mobiliser des actions de solidarité efficaces et ciblées en profonde adéquation avec les besoins de leurs professionnels et personnels.

Regards croisés



**« IL ÉTAIT
IMPENSABLE
POUR NOS DEUX
MUTUELLES DE
NE PAS ÊTRE AU
RENDEZ-VOUS... »**

Gérard Vuidepot

Président de la MNH



Protéger les professionnels de la santé
et du social, tout simplement

« À travers cette protection apportée aux militaires et aux hospitaliers, la Mutuelle Nationale des Hospitaliers et Unéo ont fait une nouvelle fois la démonstration de la pertinence du modèle mutualiste, qui plus est affinitaire. Un modèle qui place la solidarité, la redistribution et l'intérêt collectif au cœur de ses préoccupations et de son fonctionnement. Il était impensable pour nos deux mutuelles de ne pas être

au rendez-vous, à l'heure où, comme l'indique le Général Marc Leclère, les militaires et les hospitaliers étaient plus que jamais exposés à des risques majeurs. Ces agents publics que nous protégeons sont mobilisés au quotidien pour les Français, leur sécurité et leur santé. Nous les connaissons bien. Cette action n'est donc qu'une suite logique de notre présence à leur côté depuis de nombreuses années, au service de leur protection. »



« C'EST POURQUOI NOTRE DEVOIR ÉTAIT D'ÊTRE LÀ, AVEC EUX, FACE AUX DIFFICULTÉS... »

Marc Leclère

► Ingénieur général hors classe de l'armement (2S),
Président d'Unéo



« Dès le début de la crise sanitaire, il est apparu évident pour nos deux mutuelles de répondre présentes aux côtés de celles et ceux qui agissaient et continuent d'agir en première ligne au service de la Nation. Cette action s'est construite naturellement pour nos mutuelles, qui partagent un engagement historique commun pour les agents publics qu'elles protègent, les militaires et les hospitaliers. La protection sociale

que nous déployons pour eux fait partie des piliers qui leur permettent d'être concentrés sur leurs missions respectives, toutes aussi exigeantes les unes que les autres. C'est pourquoi notre devoir était d'être là, avec eux, face aux difficultés, et tout particulièrement pour celles et ceux qui ne bénéficiaient pas d'une protection adéquate, alors même qu'ils s'exposaient à des risques majeurs pour leur santé, pour eux-mêmes nous protéger. »

i Unéo*

Avec près d'1 million de personnes protégées, 631 collaborateurs et 555,8 millions d'euros de cotisations nettes, Unéo constitue la première mutuelle de la Défense et la deuxième de la fonction publique. Militaire et mutualiste, Unéo est la mutuelle de la communauté défense, référencée par le ministère des Armées depuis 2011 pour assurer la protection sociale des militaires et des civils de la Défense.

Unéo est née en 2008 de la fusion de l'activité santé de la Caisse Nationale du Gendarme (CNG), de la Mutuelle Nationale Militaire (MNM) et de la Mutuelle de l'Armée de l'Air (MAA). C'est deux dernières mutuelles militaires d'accompagnement social sont devenues Solidarm le 1^{er} janvier 2021. Unéo garantit une protection spécifique en santé, en prévoyance, en prévention et dédie une action sociale unique et des solutions du quotidien à l'ensemble des forces armées (terre, air, mer, gendarmerie, directions et services) et ce, que

les militaires soient en activité, en deuxième carrière, réservistes ou retraités, ainsi qu'à leur famille, en France, outre-mer et à l'étranger.

Près de 90 % des personnels militaires du ministère des Armées lui font aujourd'hui confiance. Mutuelle régie par le Code de la mutualité, Unéo est une entreprise privée à but non lucratif qui participe de l'Économie sociale et solidaire. Unéo, avec la MGP, GMF et l'appui de Covéa, est membre d'UNÉOPÔLE, le premier pôle mutualiste de protection sociale sécurité-défense.

Unéo contribue à consolider le lien Armée-Nation avec Skyrock, soutenue par le ministère des Armées. La mutuelle et la radio ont lancé ensemble, en juillet 2019, Skyrock pour les militaires (PLM).

L'ambition d'Unéo : être là pour tous ceux qui concourent à l'intérêt national.

* Pour en savoir plus sur Unéo : www.groupe-uneo.fr • Facebook : facebook.com/mutuelleUneo • Twitter : [@mutuelleUneo](https://twitter.com/mutuelleUneo)

Mesure 2

MESURE
2020

SOUTENIR LES SOIGNANTS DANS LEUR VIE QUOTIDIENNE

Un partenariat avec la start-up *Gens de Confiance* a été mis en place afin d'accompagner les hospitaliers dans leurs besoins liés aux contingences de la vie quotidienne.

« Les agents du service public hospitalier étaient confrontés à un virus qui rendait les prises en charge particulièrement complexes. »

Au cœur de la crise sanitaire, en 2020, les solutions de garde d'enfants étaient rares alors que les professionnels de santé étaient confrontés à des contraintes particulières : leurs missions leur interdisaient évidemment tout accès au télétravail et leurs horaires spécifiques imposaient de disposer de solutions de garde, en dehors des heures d'ouvertures des écoles réquisitionnées. Outre la charge mentale, engendrée par une suppression professionnelle et, surtout, par une maladie, encore largement inconnue, aux effets dévastateurs parfois spectaculaires, les agents de l'hôpital public devaient alors faire face à des contingences quotidiennes. Celles-ci prenaient une place encore plus grande dans le contexte de crise et de tension professionnelle et psychologique. Ne l'oublions pas. Les agents du service public hospitalier étaient confrontés à un virus qui rendait les prises en charge particulièrement complexes. Il était fréquent que les patients subissent des décompensations massives et soudaines avec une issue fatale. Les professionnels avaient alors le sentiment d'être

« spectateurs » d'une maladie qui échappait à leur action, malgré leur mobilisation totale. Dans ce contexte, toute contrainte supplémentaire, notamment personnelle comme la prise en charge de la garde d'enfants, rajoutait bien évidemment du stress à une situation déjà préoccupante. En outre, la population hospitalière est composée d'une part significative de familles monoparentales pour lesquelles ces difficultés du quotidien prenaient une dimension encore plus aiguë. La MNH a rapidement eu des retours terrain de ces difficultés tangibles. L'enjeu était alors de proposer aux professionnels de santé des solutions de garde d'enfants, hors des heures de fonctionnement des centres d'accueil en écoles, par exemple. La MNH a mis en place un partenariat très opérationnel avec la start-up *Gens de Confiance* afin de leur proposer des solutions adaptées à leurs horaires de service. Un site dédié a été mis en place gensdeconfiance.fr/prioriteprosante afin de disposer d'une solution simple, accessible et efficace*.

Mesure 3

ACCOMPAGNER POUR DÉPASSER LES MOMENTS DIFFICILES

MESURE
2020-2021

Parler aide parfois à décompresser. Avec l'association *Soins aux Professionnels de la Santé (SPS)*, la MNH a lancé une opération inédite d'écoute et de soutien psychologique, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Un succès considérable qui témoigne des difficultés traversées par les hospitaliers. Catherine Cornibert explique la mobilisation de SPS.

« Le rôle d'une mutuelle
affinitaire est d'être à l'écoute
de celles et ceux
qu'elle protège. »

Tout au long de la crise, les professionnels de la santé, du social et du médico-social ont fait face à des situations de stress particulières liées aux conditions de leur activité, à la surcharge de travail, aux contraintes du quotidien qu'ils devaient assumer malgré tout et, bien entendu, à la confrontation avec la détresse de leurs patients. Le rôle d'une mutuelle affinitaire est d'être à l'écoute de celles et ceux qu'elle protège. Dans la phase aiguë de la crise, la MNH s'est donnée pour mission d'identifier les signaux faibles et de répondre à des situations peu visibles mais dont les répercussions sur la vie des professionnels de santé pouvaient se révéler dévastatrices. Très rapidement, nous avons pris conscience qu'un soutien psychologique, adapté, serait

une solution concrète d'apaisement pour de nombreux soignants et agents du service public hospitalier qui devaient faire face à des situations inhabituelles et déstabilisantes. La MNH s'est donc mobilisée aux côtés de l'association *Soins aux Professionnels de la Santé (SPS)* en s'associant au dispositif d'aide et d'accompagnement psychologique pour tous les professionnels de santé. Une écoute téléphonique par des psychologues et des téléconsultations et consultations assurées par des médecins généralistes et des psychiatres permettent une prise en charge au plus près des besoins. La plateforme téléphonique ainsi déployée, autour d'un numéro vert unique, mobilise alors plus de 1000 psychologues, médecins généralistes et psychiatres.

Des chiffres qui révèlent l'utilité de cette action

Les 1000 professionnels mobilisés sur la plateforme téléphonique, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 sont très sollicités. Plus de 8 000 appels ont été traités*. 26 % de ces appels avaient lieu la nuit. Depuis sa création, fin novembre 2016, la plateforme a accueilli 12 379 appels, dont 8 203 sur la seule crise sanitaire, ce qui représente près de 70 % du nombre total d'appels comptabilisés depuis sa création. Cette mobilisation a permis de mesurer l'ampleur de l'impact psychologique de cette crise inédite sur des professionnels de santé, mobilisés et mis à l'épreuve en continu.

* Chiffre arrêté au 16 mai 2021 portant sur la période mars 2020 – mai 2021

5 questions à...



Catherine Cornibert

► Directrice des actions et de la communication de l'association SPS

Pouvez-vous présenter l'association SPS en quelques mots ?

Catherine Cornibert : *L'association Soins aux Professionnels de la Santé (SPS) a été créée en novembre 2015 et elle a été reconnue d'intérêt général deux ans plus tard. Notre mission est de soutenir les professionnels ainsi que les étudiants de santé en souffrance et d'agir pour une meilleure prévention et leur mieux-être. Nous nous adressons à 50 métiers du secteur de la santé, ce qui représente 3 millions de personnes quand il y a 900 000 soignants en France. Nous avons donc un prisme d'action très large qui concerne de nombreux professionnels autour des métiers de la santé. Nous agissons au travers de notre plateforme d'écoute téléphonique,*

d'un réseau national de prévention des risques psycho-sociaux ainsi que par la prise en charge des professionnels de la santé en souffrance, grâce à 12 unités de prise en soins qui leurs sont dédiées dont une leur est entièrement consacrée avec 40 lits.

Quel dispositif spécifique avez-vous mis en place lors de la crise Covid, notamment au cours du premier confinement ?

Catherine Cornibert : *La plateforme téléphonique existe depuis fin 2016, elle était donc déjà opérationnelle. Elle dispose de 100 psychologues accueillants, elle fonctionne 24 heures sur 24, elle est dotée*

« ÊTRE EXPOSÉS TOUTE LA JOURNÉE À LA SOUFFRANCE DES AUTRES, CELA LAISSE DES TRACES. »

d'une intelligence artificielle qui permet de prendre en charge 100 % des appels entrants. La collaboration avec la MNH a été déterminante pour passer à la vitesse supérieure et atteindre un public plus large de professionnels de la santé. Notre enjeu était clairement de faire connaître la plateforme, notamment aux professionnels en situation difficile. Avec la MNH, la relation a été très humaine, nous avons mené un véritable travail de co construction grâce à la cellule de crise mise en place avec Philippe Denormandie¹ et Gauthier Martinez². Nous avons vraiment travaillé main dans la main pour mettre en place un dispositif de communication inédit et massif, entièrement tourné vers les professionnels de la santé. Par exemple, nous avons lancé une vaste campagne sur les réseaux sociaux qui a recueilli 135 millions d'impressions en 6 semaines. Notre site a eu 215 000 visiteurs uniques, notre Facebook a enregistré 8 000 partages, essentiellement avec des messages de remerciements et, surtout, en 6 semaines nous avons connu un pic de 3 500 appels téléphoniques. Ces chiffres parlent d'eux-mêmes quant à la puissance de ce partenariat. La MNH a également

relayé notre existence sur l'ensemble de ses supports auprès de ses adhérents. Nous avons enfin rédigé des fiches-repères pour les professionnels de santé sur des sujets comme le burn-out avec des listes de contacts d'aides.

Avez-vous identifié une typologie d'appels au cours de cette période ?

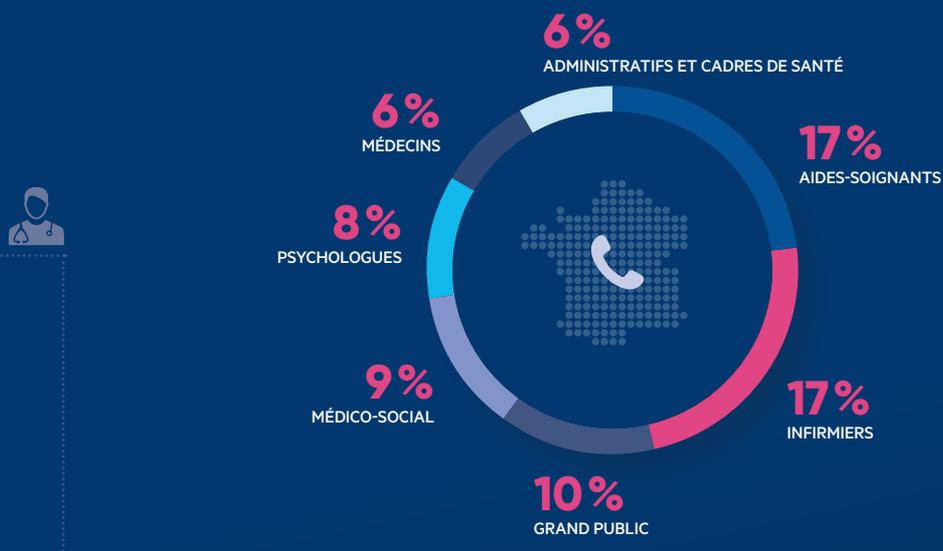
Catherine Cornibert : *Oui. Tout à fait. Les appels sont anonymes et le restent mais nous posons des questions aux appelants. J'ai été frappée par le nombre d'appels provenant du grand public qui représentent 10 % du total. Notre plateforme étant ouverte 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, elle a recueilli des situations de souffrances diverses. Toutes ont été prises en charge. En ce qui concerne les professionnels de la santé, les populations les plus représentées sont les infirmières et les aides-soignantes. Toutefois, de nombreux psychologues ont également sollicité un soutien. Être exposés toute la journée à la souffrance des autres, cela laisse des traces. 72 % des appels concernaient des femmes, essentiellement pour des sujets liés au Covid.*

¹ Délégué général de la Fondation nehs Dominique Bénétou et conseiller santé de MNH-nehs

² Directeur adjoint en charge des partenariats de MNH-nehs

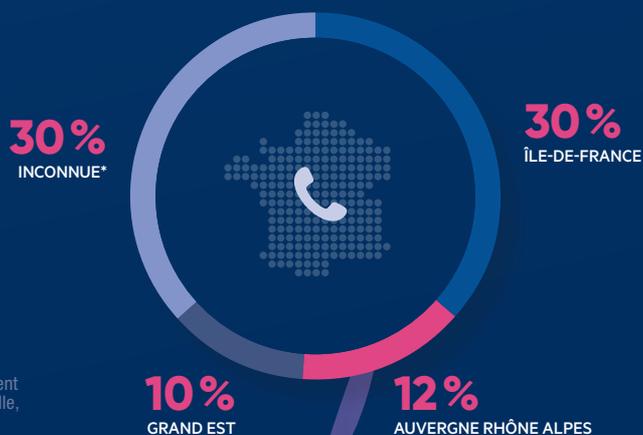
En chiffres

LA PROFESSION DES APPELANTS



72% DES APPELS CONCERNAIENT DES FEMMES, ESSENTIELLEMENT POUR DES SUJETS LIÉS AU COVID.

L'ORIGINE GÉOGRAPHIQUE DES APPELS



*De nombreux appelants ne souhaitent donner aucune information personnelle, y compris leur lieu d'habitation

Quelles sont les difficultés les plus fréquentes qui ressortaient de ces appels ?

Catherine Cornibert : *En premier lieu l'anxiété. Les appelants avaient peur pour eux mais surtout pour leurs proches. Ils avaient une véritable crainte de transmettre le virus à un membre de leur famille. Ils étaient nombreux à être contraints de s'isoler en louant une chambre ou un petit appartement. Il y avait également un phénomène de tensions générées par la situation de crise et son impact sur le management, beaucoup alertaient sur le manque d'écoute ou d'accompagnement qui leur pesait. En revanche, il faut souligner que ces professionnels ne se posaient pas de question sur leur mission et la nécessité d'être présents pour leurs patients.*

Dans cette multitude d'appels avez-vous vécu un moment qui vous a particulièrement marquée ?

Catherine Cornibert : *Un soir à 21 heures 30, j'étais rentrée à la maison, je décompressais avec les enfants. Soudain, un appel sur mon portable. C'était un anesthésiste-réanimateur. Il me dit « Madame, je n'en peux plus. Je suis au*

bout du rouleau. » Il partait prendre son service une demi-heure plus tard. Il n'avait pas le choix car il était seul et attendu au bloc. Nous avons parlé environ ¼ d'heure, un échange très dense. Bouleversant. Il m'a expliqué être contraint de prendre des soutiens chimiques. Après sa nuit de permanence. Il m'a rappelé le lendemain matin. Nous avons organisé sa prise en charge dans l'une de nos unités dédiées. Il y est resté trois semaines. En 2020, nous avons reçu une vingtaine d'appels qui concernaient des passages à l'acte imminent donc relevant d'une urgence extrême. Il y a encore 6 semaines, un étudiant en santé nous a contacté après avoir avalé un cocktail chimique. Nous avons organisé sa prise en charge en urgence, il est resté trois semaines dans le coma. C'est aussi cela notre quotidien. Le partenariat avec la MNH prend ici tout son sens, parmi ces personnes, il y en a sans doute qui ne nous connaissaient pas avant notre collaboration sur la communication.

« UNE VINGTAINÉ D'APPELS CONCERNAIENT DES PASSAGES À L'ACTE IMMINENTS, DONC RELEVANT D'UNE URGENGE EXTRÊME. »

Catherine Cornibert, la passion des autres

Docteure en Pharmacie et diplômée d'HEC, Catherine Cornibert a travaillé 17 ans dans l'industrie pharmaceutique. Elle a ensuite fondé le cabinet ACS, pour Agence Conseil en Santé, il y a une dizaine d'années. Elle a co-fondée, en 2015, l'association Soins aux Professionnels de Santé (SPS), dont elle s'occupe plus particulièrement de la communication.

Mesure 4

MESURE
2020

DES SOUTIENS CONCRETS POUR MIEUX GÉRER LES DIFFICULTÉS FINANCIÈRES DU QUOTIDIEN

Les situations de crise engendrent parfois des situations financières imprévues. La MNH a mobilisé un dispositif d'aides ponctuelles pour dépanner ses adhérents. Elle a ainsi mis en place un maintien du salaire en cas d'arrêt de travail ainsi qu'un secours financier pour les frais de garde d'enfants.

Secours financier pour les frais de garde d'enfants

Outre le partenariat avec la start-up Gens de Confiance, la MNH a mis en place un secours financier d'urgence afin de permettre aux familles des agents hospitaliers du service public de gérer les frais de garde de leurs enfants âgés de 6 ans à 11 ans. Cette mesure de solidarité était de 200 € par enfant. Plus de 200 familles en ont bénéficié.

« Les professionnels de santé
ont été mis à rude épreuve. »

Les professionnels de santé ont été mis à rude épreuve depuis le début de la crise sanitaire. Les tensions professionnelles sont incontestables. Comme chaque citoyen, ils sont, en outre, soumis à de multiples contraintes dans leur vie quotidienne. Celles-ci prennent une dimension particulière en situation professionnelle particulièrement stressante. Les enfants représentent pour chacun d'entre nous une source d'inquiétude naturelle et légitime. Nous avons tous été confrontés à des situations tendues de garde et nous avons dû trouver des solutions de remplacement. Néanmoins, une majorité d'entre nous dispose d'horaires de travail qui permettent de mettre en place des mesures acceptables. Ce n'est pas le cas des professionnels de santé, dont les horaires sont éloignés de la normalité. Ainsi, ils ont été nombreux à devoir faire face à des situations particulièrement complexes pour la garde de leurs enfants. Trouver une solution, concilier garde et horaires de travail,

mais également les contraintes spécifiques liées à la crise sanitaire... Toutes ces situations particulières ont parfois imposé de mobiliser une somme d'argent imprévue. En plus du partenariat initié avec la start-up *Gens de Confiance*, la MNH a mis en place une aide financière exceptionnelle afin d'accompagner ses adhérents pour les frais de garde imprévus. Cette somme s'élevait à 200 € par enfant. Un soutien de solidarité concret qui permet de répondre aux situations d'urgence sans obérer le budget familial. Les incidents du quotidien, ce sont également les problèmes de santé. Les professionnels hospitaliers sont particulièrement exposés pendant la crise. Or, un arrêt maladie engendre une perte de salaire qui peut peser lourd dans le quotidien de la famille. Aussi, la MNH a mis en place, pour ses adhérents en arrêt de travail, la suppression des délais de franchise et le maintien du salaire. La perte de prime est ainsi prise en charge dès le premier jour.

Maintien du salaire en cas d'arrêt de travail

Du 1^{er} avril au 30 juin 2020, les adhérents de la MNH en arrêt de travail ont bénéficié d'une suppression des franchises et d'un maintien de leur salaire, dès le premier jour. Ce dispositif s'ajoutait aux autres mesures de solidarité et d'accompagnements mises en place par la MNH. Une approche adaptée aux situations spécifiques des professionnels de santé du service public hospitalier, particulièrement exposés aux effets du virus. 163 agents en ont ainsi été soutenus avec un montant moyen de 212 € d'aide.

Mesure 5

MESURE
2020-2021

AIDER LES HOSPITALIERS À RETROUVER UN ÉQUILIBRE

« Nous plaçons l'humain
au cœur de notre démarche... »

La prévention a été au centre de nos préoccupations. La MNH a mis en place une plateforme numérique de conseils pratiques sous forme de podcasts et des fiches thématiques afin de prévenir et gérer au mieux les effets du stress, le burn-out, les troubles du comportement et du sommeil... La mutuelle a également mis en place une initiative à destination des services, « les petites attentions ». Myriam Boussegha, infirmière au CHU de Nantes, raconte comment elle a participé au dispositif pour son service.

Nous plaçons l'humain au cœur de notre démarche. En tant que mutuelle affinitaire, nous estimons avoir une responsabilité particulière à l'égard de nos adhérents bien entendu mais également à l'égard de l'ensemble des hospitaliers dont nous connaissons bien les attentes et les spécificités.

Tout au long de la crise sanitaire, nous avons fait le choix de mobiliser des dispositifs, hors de nos offres contractuelles, qui reposent sur une approche de solidarité et de soutien, fondée sur notre expertise du secteur de la santé et de ses professionnels.

Toutes et tous ont été mis à rude épreuve au cours de cette crise. Leurs pratiques professionnelles sont sous tension permanente depuis plus d'un an et cette situation engendre des répercussions sur leur état de santé, notamment sur le plan psychologique. Or, ils font preuve d'une abnégation totale, renforcée par l'attachement qu'ils portent à leur métier qui leur permet, sans cesse, de se dépasser.

La MNH a mis en place des mesures d'accompagnement qui s'inscrivent dans une démarche de prévention et de détection des risques. Elle repose sur une approche complète qui commence par la mise à disposition d'outils facilement accessibles et utilisables, par chacun. Le recours à un soutien psychologique externe a donc été complété par le déploiement d'une plateforme numérique qui regroupe des conseils pratiques afin de prévenir et gérer au mieux les effets du stress, le burn-out, les troubles du

comportement et du sommeil, les conduites addictives, les troubles psychopathologiques, le stress post-traumatique... Ces outils prennent la forme de fiches thématiques qui répondent aux questions essentielles que peuvent se poser des personnes confrontées à ces situations.

Les sujets sont tournés vers les conseils pratiques et aident à prendre les bonnes orientations, y compris vers un accompagnement plus poussé.

En complément de ces fiches, nous avons mis en place une série de podcasts anti-stress, anxiété et sommeil. L'idée est d'accompagner les hospitaliers dans leurs moments personnels de ressourcement, avec le soutien de podcasts dédiés au « lâcher prise ». Ils bénéficient d'une large offre de sources audio autour de la sophrologie, de la méditation ou encore de l'auto-hypnose pour n'en citer que quelques-uns.

Enfin, la MNH a déployé ses « petites attentions » destinées aux services hospitaliers. La mutuelle propose des accompagnements qui permettent l'accès à des massages, la mise à disposition de lampes de luminothérapie, des enceintes, des machines à café ou des micro-ondes.

Ces « petites attentions » sont adaptées aux besoins des services qui peuvent faire part de leurs souhaits via un site internet conçu à leur intention. Conseils pratiques, méthodes de ressourcement personnel, soutiens aux équipes dans les services, la MNH mobilise des accompagnements concrets, tournés vers chaque hospitalier impacté professionnellement par le virus.

Des mesures de soutien appréciées des soignants

Les fiches repères d'accompagnement psychologique des soignants ont visiblement été appréciées puisqu'elles ont été téléchargées 26 000 fois sur la période. En outre, 900 comptes d'écoute des podcasts ont été créés par des soignants. Enfin, l'opération « Petites attentions » a compté plus de 4 000 participants depuis son lancement, le 17 août 2020*. 74 services hospitaliers ont bénéficié d'un envoi de cadeau personnalisé répondant aux attentes de leurs équipes.

* Chiffre arrêté au 16 mai 2021, l'opération se poursuit

3 questions à...

Myriam Boussegha

► Infirmière en chirurgie ambulatoire au CHU de Nantes

Comment s'est passée la phase aiguë de la crise dans votre service ?

Myriam Boussegha : *En toute franchise, nous avons été préservés dans mon service. D'abord, parce que nous étions dans une région moins touchée que d'autres, ensuite, parce que nous n'étions pas en contact direct avec les patients Covid, contrairement à d'autres collègues. Nous étions donc dans une situation particulière. Nous avons le sentiment d'être un peu à part. On a toutefois changé de métier, puisque notre service a été transformé en réanimation. On s'est sentis reconnus et on a eu le sentiment d'une prise de conscience collective de la situation de l'hôpital. On a également perçu beaucoup d'entraide.*

Comment avez-vous eu l'idée de recourir au dispositif « Les petites attentions » de la MNH ?

Myriam Boussegha : *Lors d'une pause, j'ai lu un mel qui provenait de la MNH avec un descriptif de leur initiative. Je me suis dit que cela valait la peine d'essayer de participer. Je n'y croyais pas vraiment. D'ailleurs, aussitôt la participation pour le*

service enregistrée, aussitôt je l'ai oubliée ! Je suis passée à autre chose. J'étais convaincue de n'avoir aucune chance de gagner. Du coup, on a eu du mal à choisir le cadeau lorsque la MNH nous a dit que nous avions gagné. Finalement, on a opté pour l'enceinte connectée. On se disait que ce serait sympa, un peu de musique dans la salle de pause.

Qu'en pensent vos collègues ?

Myriam Boussegha : *Tout le monde trouve ça super sympa. Ils étaient étonnés d'apprendre qu'on avait gagné. C'est tellement rare qu'on pense à nous... Bon, le seul petit souci c'est notre connexion internet faiblarde mais ça n'a rien à voir avec le cadeau.*

**« ON S'EST SENTIS RECONNUS
ET ON A EU LE SENTIMENT
D'UNE PRISE DE CONSCIENCE
COLLECTIVE DE LA SITUATION
DE L'HÔPITAL. »**



👁 Myriam Boussegha prend soin des autres depuis 30 ans

Myriam Boussegha est infirmière depuis 30 ans. Elle est actuellement en poste en chirurgie ambulatoire au CHU de Nantes. Au cours de sa carrière, elle a connu de nombreux services, une expérience qui lui offre une vision globale de l'hôpital et du service public auxquels elle a consacré sa vie professionnelle. « La chirurgie ambulatoire, c'est un service de pointe. Ce sera sans doute le dernier poste de ma carrière. J'ai beaucoup de chance, nous sommes 12 infirmières et l'ambiance est extraordinaire », précise-t-elle avec le sourire aux lèvres.

Mesure 6

MESURE
2020-2021

UNE SOLIDARITÉ INTERGÉNÉRATIONNELLE POUR N'OUBLIER PERSONNE

N'oublier personne, penser à celles et ceux qui sont à la retraite est un objectif permanent de la MNH. Au cours de la crise nous avons mobilisé un support spécifique pour les retraités hospitaliers. Deux administratrices de la MNH, Sonia Daull et Sonia Oudin, témoignent et partagent leur vision d'une mutuelle affinitaire ancrée sur des valeurs fortes.

« Les retraités du service public hospitalier ne doivent jamais être oubliés. »

L'une des valeurs cardinales du mutualisme, c'est la solidarité. Celle-ci doit s'exercer, selon nous, à l'égard de l'ensemble des professionnels de santé du service public, quel que soit leur statut, quel que soit leur métier, quel que soit leur âge.

Les retraités du service public hospitalier ne doivent jamais être oubliés. La solidarité intergénérationnelle fait partie de ces valeurs pour lesquelles la MNH milite avec force et constance. Il s'agit d'une continuité d'action naturelle pour un acteur mutualiste, d'autant plus lorsqu'il est affinitaire. Disons-le, il s'agit également d'une différence d'approche fondamentale avec d'autres acteurs de l'assurance, tournés vers des offres généralistes qui ne concernent que les assurés intuitu personae, sans dimension solidaire entre eux.

Les personnes âgées ont été particulièrement touchées par le virus. Les effets dévastateurs de la Covid se sont d'abord concentrés sur les plus de 65 ans, engendrant des questionnements bien légitimes mais également des situations d'isolement afin de se protéger au mieux. Cette période semble déjà lointaine mais en mars 2020 nous ne disposions pas de masque, encore moins de vaccin et les solutions hydroalcooliques étaient difficilement accessibles.

Les retraités de la MNH n'ont pas échappé à la sensation d'isolement, de mise en danger et de crise sans fin. Les soutenir dans ces épreuves a été l'une de nos priorités. La MNH a fait appel à son partenaire le *Groupe IMA* afin de mettre en place une plateforme téléphonique dédiée pour répondre à un maximum de leurs préoccupations au cours de cette crise.

Écoute et aide médico-sociale pour soutenir les adhérents retraités

En plus d'un portail en ligne, un numéro de téléphone unique a été mis en place afin de répondre aux questionnements des adhérents retraités de la MNH. Ce service solidaire et totalement gratuit a mobilisé des infirmières, des médecins, des ergothérapeutes ainsi que des juristes afin de répondre aux interrogations des personnes retraitées et de les accompagner dans leurs problèmes du quotidien. Au 30 avril 2021, près de 300 adhérents retraités ont ainsi bénéficié d'une assistance psychologique ou d'un conseil social par le biais de ce dispositif de solidarité. La mesure se poursuit.

2 questions à...



Sonia Daull

► Secrétaire d'accueil et d'admission
et administratrice de MNH Prévoyance

Que signifie la solidarité intergénérationnelle au sein de la MNH ?

Sonia Daull : *La solidarité intergénérationnelle, nous la pratiquons depuis l'origine au sein de la MNH. C'est une de nos valeurs maîtresses. Avec le décalage annoncé du départ à la retraite, elle va devenir un véritable enjeu politique. Pour l'avenir des mutuelles cela doit être mis en avant. Cela concerne tous les adhérents. Cependant, nous devons être conscients que la solidarité intergénérationnelle n'est pas un enjeu crucial pour les plus jeunes, et c'est compréhensible. Souvenez-vous qui vous étiez à cet âge... Pourtant, nous vivons de*

plus en plus longtemps et notre défi collectif est bien de vivre plus âgés et en bonne santé. Dans ce domaine, je pense que nous devons nous mobiliser pour une ouverture des consciences. Une des pistes à explorer est de miser sur l'émotionnel en direction des jeunes en leur parlant, par exemple, de leurs parents, en les impliquant plus.

Qu'est-ce qui motive votre engagement au sein des instances de gouvernance de la MNH ?

Sonia Daull : *Depuis plus de 15 ans, je suis animée par la notion de contribution. J'ai envie d'améliorer la vie des gens mais aussi, et d'abord, la mienne. « Soyez le changement que vous voulez pour le*

Sonia Daull, l'humain comme priorité

« Je travaille dans une clinique depuis 35 ans. J'occupe un poste administratif, au sein des admissions. J'ai été longtemps correspondante de la MNH en charge de la prévention en santé. J'ai adoré cette période au service des personnels en santé. Maintenant, je m'implique beaucoup dans ma fonction d'administratrice de la MNH. J'espère contribuer fortement à l'avenir de la mutuelle. Les gens vivent dans la peur. À l'heure où tout se déshumanise, il est urgent de remettre l'humanité au cœur de nos préoccupations... N'est-elle pas là notre raison d'être ? »

monde », disait Gandhi. Cette phrase, je la fais mienne. Je suis convaincue que l'on est obligé de changer soi-même, si on désire que le monde change. En ce qui concerne la solidarité intergénérationnelle, je crois aux vertus de la prévention, collective mais également individuelle. La première repose sur les engagements de nos politiques publiques de santé et d'acteurs comme la MNH, la seconde relève de chacun de nous, dans sa vie quotidienne. Pour les retraités,

par exemple, la prévention c'est mieux accompagner les pré-fragilités, permettre de profiter pleinement de notre dernier tiers de vie. Après tout, nous travaillons plus de 40 ans, il est bien normal que nous puissions vivre bien et en bonne santé à la retraite, mais cela se prépare. Tout le monde sait ce qu'il faut faire mais qui le fait ? Je pense que cette période de crise sanitaire nous impose un retour vers plus d'humanité, d'attention aux autres, notamment nos aînés.



Sonia Oudin

► Infirmière et administratrice de la MNH

Que signifie la solidarité intergénérationnelle au sein de la MNH ?

Sonia Oudin : Chacun cotise en fonction de ses moyens et reçoit en fonction de ses besoins. Les retraités d'aujourd'hui sont les actifs d'hier. C'est grâce aux retraités que la Mutuelle existe et qu'elle a pu constituer ses fonds propres au

👁 La réforme de la protection complémentaire suscite des questionnements

« Ma crainte c'est la mise en place de la protection complémentaire » s'alarme Sonia Oudin. « Il y a de nombreuses interrogations quant au respect des valeurs mutualistes : liberté d'adhésion individuelle, gouvernance démocratique pour chaque adhérent, solidarité intergénérationnelle et entre les futurs contrats collectifs et individuels, ou encore l'indépendance de la mutuelle. Il y a également la question du financement de la PSC avec le risque d'inégalité selon que cela soit organisé au niveau de l'État, du GHT ou de l'établissement. »

► **NDLR :** Un prochain numéro de « Nous sommes hospitaliers » reviendra sur cette réforme

fil des années. Notre fonctionnement est celui des Caisses solidaires qui découlent du Conseil National de la Résistance. Nous sommes ancrés dans l'histoire de notre pays. Des salariés de l'hôpital public ont décidé de mettre en place une sorte de pot commun. Les adhérents ont travaillé, ils ont cotisé, ils ont construit la MNH. Tout au long d'une carrière on doit faire face à des événements de la vie, positifs ou difficiles. À chacune de ces étapes décisives, ...

Mesure 6

... la MNH peut intervenir, mariage, départ à la retraite, dépendance, incidents divers... C'est comme un tapis roulant, on alimente tous le pot commun alors que nous sommes en bonne santé et peut-être que demain nous aurons besoin de la solidarité de la Mutuelle. En fait, la rentabilité de la MNH, rendue possible par sa bonne gestion, est redistribuée à tous les adhérents. Quand on en a besoin, elle est là.

Qu'est-ce qui motive votre engagement au sein des instances de gouvernance de la MNH ?

Sonia Oudin : *Je souhaite agir pour défendre et maintenir ce système basé sur la solidarité et la démocratie. Au sein de la MNH, chaque adhérent dispose d'une voix pour s'exprimer. Pour moi, la gouvernance c'est important, c'est ce qui permet de fonctionner avec les vraies valeurs mutualistes. Ces quatre valeurs fondamentales du Mutualisme, la démocratie, la liberté d'adhérer, la solidarité, la démocratie des adhérents et l'indépendance nous distinguent profondément des acteurs traditionnels de l'assurance. L'indépendance nous tient éloignés de la recherche du gigantisme mais cela ne veut pas dire qu'elle interdit des rapprochements avec des mutuelles qui partagent nos valeurs. C'est à nous d'en décider, collectivement.*

Sonia Oudin, un engagement de toujours !

Sonia Oudin le dit avec une certaine fierté, « je suis adhérente de la MNH depuis 50 ans ! ». Et elle ne se vante pas. Sa grand-mère et sa mère étaient toutes les deux adhérentes, ainsi, elle était une ayant-droit de la Mutuelle, dès sa naissance... À 50 ans, donc, elle est infirmière psychiatrique dans un hôpital public. « Dans le même établissement depuis mes études », tient-elle à préciser. Fidèle à ses deux valeurs fortes, la bienveillance et la bientraitance, elle a fait le choix de s'engager dans la représentation de ses collègues et elle est logiquement devenue élue du personnel au sein de son établissement. Sonia Oudin est administratrice de la MNH depuis septembre 2019. Elle s'implique notamment dans le Comité de Gestion « À Cœurs ouverts ». « Je suis amenée à intervenir sur des dossiers d'agents actifs ou retraités qui sollicitent une intervention en lien avec des accidents ou incidents de la vie. Nous disposons d'un budget de 6 millions d'Euros pour débloquer des fonds ou payer des factures du quotidien. C'est le cœur de la solidarité mutualiste », précise-telle.

« EN FAIT, LA RENTABILITÉ DE LA MNH, RENDUE POSSIBLE PAR SA BONNE GESTION, EST REDISTRIBUÉE À TOUS LES ADHÉRENTS. »

hospitalité

10 mesures
concrètes

« L'ESPRIT MUTUALISTE PLACE L'HUMAIN AU CŒUR DE SES PRÉOCCUPATIONS. »

Le monde de l'assurance s'est profondément transformé ces dernières années. De nouveaux entrants sont apparus, avec des promesses d'offres toujours moins chères. Des assureurs classiques se sont fortement concentrés, à la recherche de création de valeurs. Les mutuelles n'échappent pas à cette tendance de fond. Elles se regroupent, transforment leurs prestations, deviennent toujours plus généralistes, ambitionnent de s'adresser à tous, avec des offres centrées sur le prix.

La MNH a fait un autre choix. Celui de la fidélité à son ADN originel, celui de rester la mutuelle des hospitaliers, opérée et gouvernée par des hospitaliers. Nous avons le service public ancré en nous, comme les engagements des soignants au service de nos concitoyens. Et nous assumons sans ambages d'être encore et toujours une mutuelle affinitaire : une mutuelle qui renforce ses offres de protection sociale complémentaire, en santé et en prévoyance, par une action de solidarité, sociale et intergénérationnelle, continue et entièrement financée par elle.

Cette résistance aux tendances, à la normalisation des offres et au gigantisme dénué de sens, cet esprit militant qui est le nôtre, n'interdisent pas d'engager un développement voire une diversification de nos activités.

C'est pourquoi nous avons fait le choix de centrer notre attention sur des offres de services dédiées aux professionnels de santé, construites autour de leurs besoins. Des besoins identifiés grâce à nos 60 années d'expertise et notre proximité avec ces professionnels.

C'est l'orientation que nous avons assignée à notre filiale, le groupe MNH, une entreprise tout entière dédiée à l'hôpital et à ses agents, avec comme axe central l'appui des acteurs humains. Parce que l'humanisme est le fondement de toute mutuelle affinitaire.

Au-delà de ses services, le groupe MNH nous a permis de déployer, depuis le début de la crise sanitaire, une panoplie de mesures de soutien et de solidarité à l'attention des hospitaliers, très complémentaires de celles mises en place directement par la MNH.

Les 4 mesures complémentaires →

Mesure 7

MESURE
2020-2021

LUTTER CONTRE LES FAUSSES INFORMATIONS, UN DEVOIR CITOYEN



Elles envahissent le débat public et gangrènent notre démocratie. Elles prospèrent particulièrement en période de crise. Il nous a donc paru essentiel de lutter contre les *Fake-News* ou fausses informations. La Banque Française Mutualiste, en partenariat avec l'Association Villes Internet, ont permis l'accès de tous les agents du secteur public à *Sources de Confiance*, un outil innovant et pratique qui permet d'identifier les sites internet de confiance. Les titres de presse du groupe MNH ont créé une plateforme d'accès gratuit à leurs contenus pour les professionnels de la santé.

« La crise sanitaire a généré de nombreuses polémiques autour de ces fausses informations. »

Les « fausses informations » ou « fake news » sont devenues un enjeu majeur de l'accès à une information honnête et vérifiée. Elles pullulent et se cachent souvent derrière des paravents de crédibilité susceptibles de tromper les publics les plus avertis. Toutes les démocraties sont confrontées à la prolifération de ces informations trompeuses, manipulatrices, quand elles ne sont pas résolument complotistes. La crise sanitaire a généré de nombreuses polémiques autour de ces « fausses informations », c'est la raison pour laquelle la Banque Française Mutualiste, en partenariat avec l'Association

Villes Internet, met à la disposition de tous les agents du secteur public, *Sources de Confiance*, un outil innovant et pratique qui permet d'identifier les sites internet de confiance, dans les résultats issus de Google et de Qwant.

Très simple d'utilisation, *Sources de Confiance*, se présente sous la forme d'un module à télécharger. Il identifie les sites de confiance et neutralise les résultats dangereux. Ainsi, il participe à une bonne information des agents du secteur public mais également des citoyens. Il bénéficie actuellement de plus d'un million de requêtes par mois.

Villes Internet et la Banque Française Mutualiste, un combat de valeurs

Spécialistes du service public, Villes Internet et la Banque Française Mutualiste sont particulièrement attentives à la confidentialité des données et assurent le respect absolu de la vie privée, l'absence de collecte de données personnelles ou anonymisation et de dispositifs de reconnaissance des terminaux. La Banque Française Mutualiste a contribué à la mise en place du site *Sources de Confiance* afin qu'il soit rapidement et gratuitement accessible. Le partenariat est construit autour de valeurs partagées et défendues par les deux entités : fiabilité, responsabilité et respect de la personne, au service des agents du secteur public.

► www.sources-de-confiance.fr

PERMETTRE UN ACCÈS FACILITÉ ET LIBRE À L'INFORMATION PROFESSIONNELLE

Information

Les principaux titres de presse du secteur de la santé (filiales du groupe MNH), les rédactions d'*Hospimedia*, du *Quotidien du Médecin*, de *Décisions Santé*, du *Quotidien du Pharmacien*, du *Généraliste*, d'*Infirmier.com*, de *Cadresdesante.com*, de *Remede.org*, d'*HOSPIMEDIA Réponse Expert* et de *Reseau-hopital-ght.fr*, se sont mobilisées et ont créé la plateforme d'accès libre à leurs contenus, pour les professionnels de santé : www.covid19-pressepro.fr

La plateforme, inédite, a permis aux professionnels de santé d'accéder, gratuitement et en temps réel à une information fiable ainsi qu'à des fiches techniques créées pour les accompagner dans leur quotidien de la gestion de crise. Parce-que l'information est un bien particulièrement précieux en période de crise. Les rédactions d'*HOSPIMEDIA* et du Groupe Profession Santé ont été à l'initiative de cette plateforme au service des professionnels mobilisés.

Une boulimie d'informations vérifiées

Pendant ses 6 mois de fonctionnement, la plateforme a reçu 150 000 visites. 12 000 agents et soignants se sont abonnés à la newsletter. Pendant 6 mois, ils ont reçu, 3 fois par semaine, une newsletter thématique avec une information hiérarchisée et vérifiée.



👁️ Six anciens ministres auscultent la crise

Le 31 mars 2020, Le Quotidien du Médecin a consacré un numéro spécial à six anciens ministres de la Santé, invités à prendre la parole et à confier leurs analyses sur la gestion de la crise par le Gouvernement. Il ressort de ce tour d'horizon, au cœur de l'œil du cyclone, une forme de gravité dans les prises de parole, une évidente compréhension de la profondeur de la crise et de son caractère exceptionnel. S'ils pointent des dysfonctionnements, il se dégage surtout des propos de ces anciens ministres de la Santé, une concorde républicaine.



« OLIVIER VÉRAN A LE BON TON ET LA BONNE DÉMARCHÉ. »

Dr Elisabeth Hubert

► (1995)



« PERSONNE N'IMAGINAIT UNE CRISE AUSSI VIOLENTE. »

Roselyne Bachelot

► (2007-2010)



« TIRER LES LEÇONS POUR ÊTRE ARMÉS FACE À LA PROCHAINE ÉPIDÉMIE. »

Dr Jean-François Mattei

► (2002-2004)



« EN PÉRIODE DE GUERRE, IL FAUT L'UNITÉ NATIONALE. »

Dr Philippe Douste-Blazy

► (1993-1995 et 2002-2005).



« UNE RÉPONSE ADAPTÉE ET PROPORTIONNÉE. »

Claude Evin

► (1988-1991)



« L'OCCASION DE PENSER UNE VÉRITABLE EUROPE SANITAIRE ET SOCIALE. »

Marizol Touraine

► (2012-2017)

Mesure 8

MESURE
2020

PRENDRE SOIN DES ENFANTS DE CEUX QUI PRENNENT SOIN DE NOUS

Les crèches FILAO de MNH Services à l'enfance (filiales du groupe MNH), installées au sein-même de certains établissements hospitaliers, se sont mobilisées pour répondre aux besoins spécifiques pendant la crise. Leurs équipes ont fait preuve d'une bienveillance attentive et d'un souci permanent de s'adapter aux exigences d'une période de tension inédite. Émilie Touchard, directrice d'une crèche FILAO, nous fait partager le vécu de son établissement au coeur de la crise.

« La vie quotidienne
d'un soignant est
particulièrement dense. »

L'ambition d'une mutuelle affinitaire est d'être présente aux cotés de ses adhérents dans tous les moments de leur vie, en tenant compte de leurs contraintes, notamment professionnelles. MNH Services à l'enfance a créé les crèches hospitalières Filao afin d'accompagner les hospitaliers au plus près de leurs besoins en matière de garde d'enfants. La vie quotidienne d'un soignant est particulièrement dense. Elle ne doit pas l'empêcher de construire une famille, d'avoir des enfants et de leur accorder le temps qu'ils méritent. Les crèches Filao ambitionnent d'accompagner les hospitaliers dans leurs problématiques de gardes d'enfants au sein même de l'établissement en leur proposant une

crèche humaine, attachée à leurs valeurs et ouverte sur la famille.

Les trois crèches Filao sont restées ouvertes pendant la crise et ont accueillis les enfants des professions prioritaires dans des conditions de sécurité sanitaire adaptées, tout en préservant l'attention aux petits. Ceux-ci ont été accueillis gratuitement dans le centre hospitalier de Perpignan, le centre hospitalier intercommunal de Créteil et à l'hôpital Paul Doumer dans l'Oise.

Au Mans, la résidence MNH qui jouxte la crèche *Les Petits Bolides* a mis à disposition à titre gracieux, toutes les chambres non occupées pour les professionnels qui venaient renforcer les équipes du centre hospitalier.

Une aide concrète dans le quotidien des familles

Les crèches Filao ont participé au soulagement du quotidien de plus de 250 familles d'agents ou de soignants au cours des deux premiers confinements. La prise en charge des enfants dans un environnement sécurisé et rassurant pour les professionnels de santé permet de les libérer de bien des soucis qui viennent encore alourdir le stress du quotidien.

3 questions à...

Emilie Touchard

► Directrice de la crèche FILAO du Centre Hospitalier Intercommunal de Créteil



Pouvez-vous nous parler des crèches FILAO, par MNH Services à l'Enfance ?

Emilie Touchard : *Ce qui caractérise les crèches FILAO c'est la bienveillance. Je suis arrivée en tant que directrice en 2018 et je suis encore étonnée de l'approche extrêmement humaine et personnalisée que nous pouvons avoir au sein de FILAO. Nous avons des contacts très fréquents avec le siège qui nous soutient dans notre quotidien, ce qui nous permet à la fois d'être réactifs et d'être parfaitement disponibles pour accompagner les parents et leurs enfants. Notre objectif est de*

toujours trouver des solutions, notre champ d'intervention n'est pas figé et nous sommes toujours en recherche de solutions. On s'adapte au plus près des besoins des parents. D'ailleurs c'est, je crois, ce qui nous a caractérisé pendant la phase aiguë de la crise, notamment lors du premier confinement.

Précisément, quel dispositif particulier a été mis en place au cours de cette crise ?

Emilie Touchard : *On a été dans l'anticipation. On a mis en place des protocoles précis et adaptés à notre contexte très rapidement. Nous sommes dans une situation très spécifique puisque nous sommes installés au sein du centre hospitalier de Créteil et que nous n'accueillons que des enfants d'hospitaliers. Il s'agissait, dès mars 2020, de les rassurer sur nos protocoles. Notre démarche a été de vraiment les décharger de ce stress supplémentaire que pouvait représenter la garde des enfants. Outre des conditions d'accès rigoureuses pour protéger le collectif, nous avons adopté, et rendu obligatoire, le port du masque dès le début de la crise, par exemple. Par ailleurs, on gérait au cas par cas les situations des*

familles, bien entendu en adéquation avec nos capacités d'accueil et en accord avec la réglementation en vigueur. Nous avons toujours essayé de répondre au mieux aux besoins de chacun afin de concilier vie privée et vie professionnelle et je crois que nous y sommes parvenus.

Les utilisateurs de vos crèches avaient-ils un profil particulier ?

Emilie Touchard : *Pas tellement. Vous savez, notre métier c'est d'accueillir les enfants des hospitaliers sur leur lieu de travail. Donc, pas de changement de ce côté. En revanche, nous avons également accueilli des enfants dont les parents travaillaient dans d'autres hôpitaux que Créteil.*

Avez-vous reçu des retours d'expérience de la part des familles ?

Emilie Touchard : *Oui. Beaucoup. On était dans une ambiance très particulière, familiale, je dirais protectrice et « cocooning ». Nous avons un contact*

encore plus de proximité avec les parents présents. Vous savez, ils travaillent à l'hôpital. Il faut se souvenir de ce qu'était la situation en mars 2020. Ici, c'était très dur. Les hospitaliers vivaient pendant leur temps de travail des situations extrêmement difficiles. Nous gardions leurs enfants et lorsqu'ils venaient les reprendre, on veillait à discuter avec eux. Ils pouvaient libérer leur stress avec nous. Trouver une écoute, un réconfort. On a vraiment veillé à cela. Nous étions conscients de leur quotidien. En outre, on a également pris en charge des enfants pendant des temps de repos des parents, simplement pour les laisser décompresser. On a reçu beaucoup de remerciements.

Avez-vous une anecdote à nous raconter ?

Emilie Touchard : *Plus une ambiance générale. On a très bien vécu cette période. En interne, on est très soudés. Cela nous a renforcé dans notre cohésion d'équipe. On a vécu des moments de partage exceptionnels avec les enfants et avec leurs parents. Ça allait vite. On a eu beaucoup de situations diverses et hors-normes. Ce qui marque cette période, c'est bien la solidarité collective et individuelle.*

Émilie Touchard prend soin des enfants des hospitaliers

À 33 ans à peine, Émilie Touchard a déjà eu plusieurs vies, avec un point commun, sa passion des enfants. Après son diplôme d'infirmière elle se spécialise afin de devenir infirmière-puéricultrice. Elle a travaillé 8 ans au pôle anesthésie réanimation du SMUR pédiatrique de l'hôpital Necker. Une période qu'elle a adoré mais qui ne l'a pas éloignée de son souhait de diriger une crèche. C'est l'orientation qu'elle prend en 2016, avant de rejoindre FILAO en 2018, à la direction de la crèche implantée au sein de l'hôpital intercommunal de Créteil. D'ici quelques années, elle réalisera son rêve, créer sa propre structure.

Mesure 9

MESURE
2020

FORMER ET RECRUTER, DES PRIORITÉS POUR LE SERVICE PUBLIC HOSPITALIER

Recruter et former ont été deux des enjeux majeurs des établissements au cours de la phase aiguë de la crise. Le Groupe Profession Santé (filiale du groupe MNH) a mobilisé ses outils EMPLOISoignant, EMPLOIMédecin et MEDIFormation afin de répondre au mieux aux besoins urgents des établissements.

Le numérique, un renfort concret pour la formation

Les chiffres sont éloquentes. La plateforme de formation en ligne mise en place par MEDIFormation a été très utilisée par les professionnels de santé. Ainsi, 19 instituts de formation en soins infirmiers ont bénéficié de ce service, pour un total de 2740 étudiants en soins infirmiers formés. Par ailleurs, 9 établissements de santé l'ont utilisée, pour former 148 agents.

« Il s'agissait de trouver des renforts pour les équipes mobilisées dans un contexte de démographie médicale tendue. »

L'emploi a été au cœur des préoccupations des établissements de santé pendant la phase aiguë de la crise sanitaire. Il s'agissait de trouver des renforts pour les équipes mobilisées dans un contexte de démographie médicale tendue. Le *Groupe Profession Santé*, filiale du groupe MNH, compte parmi ses services proposés aux acteurs de la santé une offre spécifique de recrutement et de formation. Le *Groupe Profession Santé* a donc mobilisé ses outils *EMPLOISoignant*, *EMPLOIMédecin* et

MEDIFormation afin de répondre au mieux aux besoins urgents des établissements. Toutes les annonces de recrutement pour les services d'urgence des établissements publics et privés ont été publiées gratuitement sur les supports *EMPLOISoignant* et *EMPLOIMédecin*, par le biais d'une page créée pour la crise sanitaire. Un numéro de téléphone dédié a également été mis en place afin d'assurer une permanence de conseils pour répondre aux besoins et urgences des établissements en situation de tension particulière.

Un soutien opérationnel pour aider les établissements à recruter et former leurs agents

La mobilisation initiée par *EMPLOISoignant* afin d'aider les établissements à recruter en cette période très tendue pour eux a rencontré un succès inattendu. Plus de 21 000 sessions ont été ouvertes sur le site, elles ont généré 1427 candidatures. Pour *EMPLOIMédecin*, le succès est également au rendez-vous, même si la démographie médicale est particulièrement tendue, près de 700 sessions ont été ouvertes pour 49 candidatures. Outre le recrutement, la formation est un sujet crucial dans l'urgence d'une crise. Les soignants doivent être en mesure de prendre en charge différentes missions. La problématique s'est notamment posée en ce qui concerne les services d'urgence et de réanimation pour lesquels des compétences particulières peuvent être requises.

MEDIFormation, spécialiste des formations à distance, a mis en place pendant 6 mois un dispositif spécial d'accompagnement des soignants et des futurs soignants, via un support digital pour les professionnels de santé. Des modules de formation, accessibles par le biais d'une plateforme en ligne, ont été mis en place sur des thématiques utiles dans le contexte de crise : calculs de dose, hygiène, transfusion...

Mesure 10

MESURE
2020

PARTICIPER ACTIVEMENT À LA MOBILISATION DES SOIGNANTS : LES APPELS AU VOLONTARIAT

Staffsanté, le site emploi des professionnels de santé et *Teamsquare*, la solution de gestion des remplacements, deux filiales du groupe MNH, ont lancé des appels afin de mobiliser les soignants des zones les moins exposées au virus afin de susciter des volontariats pour venir en renfort dans les zones de tensions.

« Une action de solidarité
a pu se mettre en place, entre
les territoires et les établissements
de santé. »

Des agents et des soignants solidaires

14 500 volontaires se sont inscrits à cette action de mobilisation, dont 44,2 % d'infirmiers et aides-soignants, mais aussi des médecins, des brancardiers, etc. 419 établissements de santé ont sollicité le recours à des volontaires, dont 66 % d'EHPAD et 18 % d'établissements hospitaliers.

La première vague de la crise sanitaire s'est caractérisée par une hétérogénéité des situations critiques au niveau national. Certaines régions étaient plus touchées que d'autres. Dans ce contexte, il nous a semblé utile de mettre en place un dispositif d'appel à mobilisation en direction des soignants en tout point du territoire. *Staffsanté*, le site emploi des professionnels de santé

et *Teamsquare*, la solution de gestion des remplacements, deux filiales du groupe MNH, ont lancé des appels afin de mobiliser les soignants des zones les moins exposées au virus afin de susciter des volontariats pour venir en renfort dans les zones en tension. Ainsi, une action de solidarité a pu se mettre en place, entre les territoires et les établissements de santé.

La MNH mobilise ses adhérents pour renforcer les services débordés

Alors que de nombreux établissements étaient débordés par la première vague Covid, la Mutuelle Nationale des Hospitaliers a dès début avril 2020 lancé un appel au volontariat en appui de l'initiative de *Staffsanté* et *Teamsquare*. Ce sont ainsi quelques 100 000 soignants, étudiants, actifs ou retraités, qui ont été contactés par la MNH durant la première vague.



Dernière minute



NEHS DIGITAL EN SOUTIEN DE VITE MA DOSE

Dès l'annonce par le président de la République de l'ouverture de la vaccination aux personnes âgées de 18 ans et plus, pour les doses de vaccin disponibles le jour même ou le lendemain, les équipes de NEHS DIGITAL se sont rapprochées du jeune ingénieur Guillaume Rozier. Leur collaboration a permis le lancement de *Chronodose*.

Les crises révèlent nos ressources cachées, elles révèlent également des femmes et des hommes qui se distinguent dans leurs contributions, souvent discrètes mais si précieuses. Incontestablement, Guillaume Rozier est l'une des révélations humaines de cette crise sanitaire aux multiples surprises et défis. Avec quelques autres, il lance *ViteMaDose*, une solution digitale qui facilite l'accès aux si précieux rendez-vous vaccinaux pour tous, à toute heure, en tous endroits. Sa plateforme est devenue l'une des plus consultées en France, tant son utilité est

apparue immédiatement évidente et indispensable. Dès l'annonce par le président de la République de l'ouverture de la vaccination aux personnes âgées de 18 ans et plus, pour les doses de vaccin disponibles le jour même ou le lendemain, les équipes de NEHS DIGITAL se sont rapprochées du jeune ingénieur Guillaume Rozier. Leur collaboration a permis le lancement de *Chronodose*, un outil 100% digital qui permet à chaque personne âgée de 18 ans ou plus de trouver un rendez-vous en moins de 24 heures pour se faire vacciner, dans les conditions fixées par le gouvernement.

NEHS DIGITAL, entièrement dédiée à l'amélioration de l'efficacité du parcours de soins

NEHS DIGITAL est une filiale du groupe MNH. Elle symbolise l'action voulue par la mutuelle en direction des hospitaliers afin de les accompagner dans l'amélioration de l'efficacité du parcours de soins, en s'appuyant sur les apports du digital. Elle bénéficie de l'expérience de la MNH pour accompagner plus de 2 000 établissements publics et privés et 2 000 cabinets de médecine libérale et de radiologie autour de ses 5 domaines d'expertise : l'imagerie médicale, la télémédecine, l'organisation du service médical d'interprétation, la production et la coordination de soins, la sécurité et l'interopérabilité des systèmes d'informations. Ses solutions opérationnelles, centrées sur la réalité des métiers de santé, apportent un soutien concret aux hospitaliers dans leurs tâches quotidiennes, au service des patients.



Guillaume Rozier

► Créateur du site ViteMaDose

Jean-Louis Baudet

► Responsable de la campagne de vaccination
chez NEHS DIGITAL

« C'est à la suite de nos échanges avec les équipes de NEHS DIGITAL que nous avons eu l'idée de lancer Chronodose, une fonctionnalité permettant de trouver une dose de vaccin anti-Covid-19 en 24 heures pour tous les plus de 18 ans, sans condition d'éligibilité. Cette fonctionnalité est déployée sur ViteMaDose, disponible sur le site internet et les applications mobiles (IOS et Android). Grâce à Chronodose, chaque personne de plus de 18 ans souhaitant se faire vacciner contre la Covid-19 pourra chercher un rendez-vous en moins de 24 heures facilement et rapidement. Un système de notification est aussi implémenté, il permet d'alerter les utilisateurs des disponibilités de créneaux de vaccination Chronodose. »

« Au regard des évolutions de la stratégie vaccinale, il nous semblait important que NEHS DIGITAL et sa solution de rendez-vous KelDoc accompagne ViteMaDose pour offrir un service encore plus pertinent aux plus de 18 ans dans la recherche d'un créneau de vaccination non réservé pour les populations cibles. Le site sante.fr du ministère des Solidarités et de la Santé s'appuyant d'ailleurs sur les algorithmes de ViteMaDose pour afficher les premiers créneaux disponibles, nous souhaitons aussi apporter notre expertise à ViteMaDose pour exploiter au mieux les fonctionnalités de la solution KelDoc. »

Informations

EN SAVOIR PLUS SUR LA MNH



La MNH, ce sont des hospitaliers qui protègent les hospitaliers depuis plus de 60 ans, avec la performance d'un assureur, accentuée par les valeurs éthique d'une mutuelle, renforcée par l'expertise d'un acteur affinitaire ».

Gerard Uidepot

►Président de la MNH

La Mutuelle Nationale des Hospitaliers et des professionnels de la santé, du médico-social et du social a été fondée le 1^{er} février 1960, par des hospitaliers qui avaient l'ambition de couvrir solidairement leurs besoins de protection en santé. La MNH est la mutuelle affinitaire de référence du monde de la santé et du social, spécialiste de la couverture complémentaire santé et de la prévoyance des hospitaliers. La mutuelle a construit son action sur l'efficacité et la détermination à défendre, sans compromis, le pouvoir d'achat et le bien-être des

hospitaliers. Elle agit pour améliorer les conditions et les parcours de vie de ses adhérents, en protégeant l'enfance, la famille, les personnes âgées, handicapées ou en situation de vulnérabilité. En 2013, la Mutuelle Nationale des Hospitaliers a engagé une transformation unique dans le secteur des mutuelles et a créé, en 2018, le groupe MNH, qui développe une offre globale de services totalement dédiée aux professionnels de santé et à leurs établissements. La Mutuelle Nationale des Hospitaliers compte 1 million de bénéficiaires en santé et prévoyance.

Nous contacter

Robin Mor, Directeur adjoint en charge des relations publiques : robin.mor@groupe-nehs.com

 06 45 51 72 05

Tous sommes
hospitaliers

MUTUELLE NATIONALE DES HOSPITALIERS ET DES PROFESSIONNELS DE LA SANTE ET DU SOCIAL – 45213 Montargis Cedex – La MNH et MNH Prévoyance sont deux mutuelles régies par les dispositions du livre II du Code de la mutualité, immatriculées au Répertoire SIREN sous les numéros SIREN 775 606 361 pour la MNH et 484 436 811 pour MNH Prévoyance

Nous sommes hospitaliers

« *Nous sommes hospitaliers* » est une collection qui propose régulièrement de faire le point sur un sujet lié aux enjeux de santé et plus particulièrement à ceux qui concernent directement les hospitaliers. Il s'agit d'une prise de parole inédite pour la MNH, la mutuelle affinitaire de référence du monde hospitalier, des professionnels de santé, du médico-social et du social. Elle souhaite ainsi faire partager ses approches, singulières sur bien des sujets, fondées sur son positionnement original. Résistante aux tendances à la concentration dénuée de sens du secteur de l'assurance, militante par nature, la MNH porte une voix résolument différente mais qui fait écho aux attentes d'une société où la tension et le repli sur soi ont malheureusement tendance à prendre le pas sur une vision collective et humaniste de l'avenir. Ce premier numéro de « *Nous Sommes Hospitaliers* » est consacré à un retour d'expérience de la crise Covid, vue par les acteurs engagés de la MNH. En creux, on perçoit dans ces actions qu'une vision plus solidaire de la société, tournée vers l'humain, est encore possible, pour peu que l'on fasse confiance aux acteurs comme la MNH, farouchement ancrés dans les valeurs fondatrices du mutualisme et de l'économie sociale et solidaire.