



ÉDITO

Savoir s'appuyer sur la force de notre collectif !

Nous arrivons bientôt au terme de cette année 2023 et c'est pour moi l'occasion de faire un point sur nos réalisations et de se projeter vers l'avenir.

Malgré un contexte économique compliqué, une actualité récemment douloureuse, des incertitudes sur notre système de santé, l'ensemble des métiers du pôle - optique, audition, ambulance, pharmacie, funéraire, matériel médical - confirment leurs ambitions de développement.

Nos résultats à ce jour restent globalement en ligne avec nos objectifs grâce à l'engagement quotidien de toutes les équipes dans chaque filière. **Bravo à tous!**

Dans un monde en pleine mutation, nous sommes engagés à faire face aux nouveaux défis économiques et environnementaux,

avec les autres métiers du groupe et avec nos mutuelles.

Fort de ce collectif, nous devons faire preuve **d'agilité et d'adaptation, de créativité et d'innovation** pour répondre au mieux aux attentes de nos clients, patients, usagers et adhérents.

Les dernières conventions métiers auxquelles j'ai participé ont mis en évidence l'engagement de tous les collaborateurs et **«la force du collectif»**, c'est certainement ce qui nous différencie sur nos marchés.

Pour cette dernière édition de l'année 2023, j'ai souhaité faire un focus particulier sur notre nouveau service d'Écouter Voir Mobile, une innovation VYV³.

Ce service est la concrétisation de notre **raison d'être** : Se mobiliser chaque jour, au cœur des territoires, pour prendre soin de chacun.

Nous évoquons également la structuration informatique de nos filières, car les outils de pilotages sont de véritables leviers de transformation au service de l'humain.

Nous vous souhaitons de passer de très bonnes fêtes de fin d'année, prenez soin de vous !

Xavier Benoist,

Directeur Pôle Produits et Services de VYV³

sommaire

Édito	1
Écouter Voir	2
Gros plan : Écouter Voir Mobile	2
Harmonie Médical Service	4
Un nouveau progiciel de gestion en 2024	4
Les nouveaux catalogues HMS	4
Pharmacie	5
Les actualités de la filière	5
La Maison des Obsèques	5
Une convention 2023 riche en échanges	5
Écouter Voir	6
Convention nationale optique/audition	6
Nouveau concept : réalisations 2023	7
Core Model, migrations finalisées	8
Tournage avec «La santé d'abord»	8
Visaudio x Lili for life	9
Les Lunettes de ZAC	9
Solution Hearing Space	10
Prévention du déclin cognitif	10
Harmonie Ambulance	11
Création d'une École Publique d'Ambulanciers du Congo	11
Envoi de deux containers au Congo	11
Formation initiale AFGSU2 et recyclage	12
Convention nationale du transport sanitaire	12

GROS PLAN



Le service de santé visuelle et auditive à domicile 1/2

Écouter Voir Mobile,
une réponse simple face à
des enjeux bien identifiés

L'offre Écouter Voir Mobile est créée afin de redonner un accès à la santé visuelle et auditive à notre patientèle en perte d'autonomie, fragile et/ou éloignée du soin. En effet, ce service propose de se déplacer au domicile de la personne pour l'aider à s'équiper ou entretenir ses équipements d'optique et d'audition.

Cette nouvelle offre répond de manière simple à un besoin bien identifié :

- La population des séniors va croître fortement avec un triplement des plus de 85 ans entre 2017 et 2050 qui, dans sa grande majorité (85% des Français) exprime le souhait de vieillir à domicile.
- Le vieillissement démographique engendre une augmentation des besoins liés à la baisse de la vision et de l'audition.
- Des populations âgées renoncent aux soins liés à la vision et à l'audition par manque d'accès aux biens médicaux, soit à domicile car ils ne peuvent se rendre dans les points de vente, soit en établissement car les professionnels ne s'y déplacent pas toujours.
- Les déficits sensoriels accélèrent l'isolement, la perte d'autonomie et le vieillissement.

Le contenu de l'offre
Écouter Voir Mobile

Ce service dédié aux personnes en perte d'autonomie est opéré par un référent santé, opticien diplômé ayant reçu une formation d'assistant en audioprothèse. Service de proximité, il est rattaché à l'entité Écouter Voir de la région d'implantation.

Sur la partie optique et basse vision, le référent santé intervient au domicile du patient en proposant une gamme de produits tels que les montures, les verres optiques, les aides techniques en basse vision.

Concernant l'audition, le référent santé assure le lien entre le patient et l'audioprothésiste du centre d'audition le plus proche. Son rôle consiste donc à :

- Réaliser l'entretien, le nettoyage et les petites réparations

- Proposer à la vente des produits d'entretien et piles auditives
- Orienter, si nécessaire, vers un centre d'audition Écouter Voir du territoire
- Faciliter le parcours tout au long du cycle de vie de l'équipement



À NOTER

Les rendez-vous d'appareillage sont réalisés par l'audioprothésiste dans le centre d'audition (sur prescription médicale)

GROS PLAN



Le service de santé visuelle et auditive à domicile 2/2

AUDITION

ÉCOUTER VOIR
MOBILE
OPTIQUE & AUDITION MUTUALISTES

**VOTRE
SANTÉ AUDITIVE
OÙ QUE VOUS
SOYEZ**

Ne programmez plus votre déplacement, programmez plutôt notre venue

Service à domicile en Santé Auditive, Visuelle & Basse Vision

ecoutervoir.fr/mobile

Les atouts d'Écouter Voir Mobile

Écouter Voir Mobile, c'est:

- Apporter des solutions à une population éloignée du soin
- Un travail de coordination avec les acteurs du bien-vieillir
- Remettre du lien entre vos patients/clients et les centres/magasins
- Proposer un service demandé par les aidants dans les magasins et centres
- Continuer à servir nos clients/patients dans tous les moments de la vie
- Promouvoir l'enseigne Écouter Voir en local
- Concrétiser notre raison d'être «se mobiliser chaque jour, au cœur des territoires, pour prendre soin de chacun»
- Apporter des preuves de la raison d'agir du Groupe VYV «pour une santé accessible à tous»

Le déploiement en région

Écouter Voir Mobile est actuellement en cours de déploiement sur les régions VYV³ Pays de la Loire, VYV³ Terres d'Oc, VYV³ Sud-Est, VYV³ Normandie, VYV³ Bretagne, VYV³ Bourgogne, VYV³ Centre-Val de Loire, Mutualité française Limousine et l'Union Territoriale Mutualiste Lorraine.

Pour les Unions proposant déjà un service à domicile, il s'agira simplement d'une bascule vers l'offre Écouter Voir Mobile.

Ce service pourra, à terme, être déployé sur des groupements hors du périmètre VYV³.

L'INFO EN PLUS

L'Academy : «Maîtriser l'offre Écouter Voir Mobile»

Un parcours de formation sur Écouter Voir Mobile à destination des référents santé est disponible sur la plateforme L'Academy, à terme il sera accessible à l'ensemble des filières Santé auditive et Santé visuelle.

Le parcours de formation proposé permet de découvrir les spécificités du métier en mobilité dans trois domaines d'activité : l'optique, avec la vente de lunettes ; la basse vision, afin de proposer des aides techniques adaptées ; la santé auditive, dans une démarche d'accompagnement en lien avec nos centres d'audition. Ces trois parcours reprennent, de manière simple, les différentes étapes à connaître afin d'apporter un service de qualité aux personnes aidées.



Harmonie
médical service
GROUPE vyv

ENTERPRISE RESOURCE PLANNING

Un nouveau progiciel de gestion en 2024

L'année 2024 marquera un tournant majeur pour Harmonie Médical Service. L'organisation passe à un nouveau système ERP (Enterprise Resource Planning). Ce nouveau progiciel de gestion intégré contribuera significativement à sa productivité et à sa conformité réglementaire. Cela s'inscrit dans notre engagement continu à fournir les meilleurs services à ses clients et à renforcer sa position sur le marché.

En septembre dernier, Harmonie Médical Service a franchi une étape cruciale en organisant une grande session de formation interne sur deux semaines à Poitiers.

Cette formation a été conçue pour garantir que tous nos collaborateurs soient prêts à utiliser le nouveau système ERP dès son déploiement début 2024.



SANTÉ ET CONFORT

Les nouveaux catalogues Harmonie Médical Service

Harmonie Médical Service a édité cette année **deux catalogues** destinés à la présentation de ses produits :

➤ **Le catalogue Santé** : dédié aux professionnels de santé avec une offre de produits pour le quotidien des soignants et le bon fonctionnement des établissements de collectivités

➤ **Le catalogue Confort** : présentant la gamme de produits dédiés aux particuliers aidants et aidés, présentant nos gammes de produits liés au maintien à domicile, au handicap et à l'orthopédie.



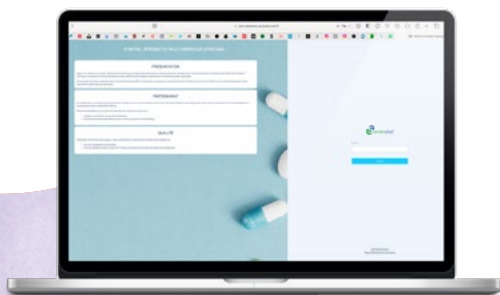
PHARMACIE

Les actualités
de la filière

Les pharmacies VYV³ participent à **l'expérimentation de l'outil de pilotage de l'activité pharmacie Santestat**. Cet outil permet à la fois un meilleur suivi de l'activité pharmacie (du chiffre d'affaires, par segment/TVA, de la substitution etc.) au niveau de la pharmacie ou de l'union mais également une optimisation de la négociation avec les fournisseurs. Son déploiement complet est effectif en Novembre 2023.

Les travaux de **mise au concept** de la pharmacie de Joué-les-Tours (VYV³ Centre-Val de Loire) s'achèvent. Un bilan sera réalisé au premier semestre 2024.

Après avoir **obtenu le droit d'administrer les vaccins**, les pharmaciens sont à présent autorisés à prescrire les vaccins sous réserve d'avoir réalisé une formation de 10h30. D'autres mesures sont d'ores et déjà annoncées avec le prochain PLFSS comme la dispensation sous protocole pour certaines pathologies (cystite, angine). Ces nouvelles missions permettent au pharmacien de conforter son rôle dans le 1^{er} recours.



La Maison
des Obsèques
GROUPE vyv

NANTES 2023

Une convention 2023
riche en échanges

C'est au cœur de son bastion nantais que s'est déroulée la convention annuelle de La Maison des Obsèques le 14 septembre dernier.

Cette année, le format était différent : plus d'échanges et moins de réunions. 160 collaborateurs étaient présents. Des marbriers, des porteurs, des conseillers (ers) funéraires, des maîtres de cérémonie, des directeur et managers, ont échangé sur leurs métiers, leurs pratiques, leurs besoins, et leurs attentes à travers 11 ateliers spécifiques.

C'est une édition empreinte d'une belle énergie, d'échanges ouverts et nourris, qui ont abouti à une production de contenus de qualité. Quelques actions ont d'ores et déjà émergé et certaines seront mises en œuvre de manière collaborative dans les semaines qui vont suivre.

Vivement la prochaine édition !



vyv > 2025

Devenir un leader innovant
en santé visuelle et auditiveÉCOUTER VOIR
OPTIQUE & AUDITION MUTUALISTES

CONVENTION NATIONALE OPTIQUE/AUDITION

Jouer collectif !

donc assisté à des plénières présentées tour à tour par des membres de Visaudio ou de VYV³ et ont participé à des ateliers métiers avec un atelier mixte sur le fléchage Livre 2/Livre 3 pour parler de toutes les actions en cours au niveau national et local et un atelier SPI par filière avec VYV³IT.

Cette année, les thèmes abordés étaient le Core Model, le Concept, la Communication et Les Lunettes de ZAC avant l'intervention de Cécile Hernandez, Championne Paralympique, qui a raconté son parcours complexe, qui n'a laissé personne indifférent. Un team building basé sur les jeux de bars et jeux en bois lors de la soirée, organisé en équipes mixtes, a été particulièrement apprécié avant la projection d'un match de rugby.

La Convention Écouter Voir VYV³ s'est déroulée les 14 et 15 septembre 2023 à Nantes sur le thème du «**Jouer collectif**». Ce sujet fait partie des quatre axes stratégiques de l'enseigne : renforcer la solidarité et l'engagement sociétal ; devenir l'enseigne référente en santé ; inscrire l'audiologie comme axe majeur de développement et jouer collectif.

Au cours de la convention, le «**Jouer Collectif**» a été représenté sous toutes ses formes et à tous les niveaux dans la continuité du thème «**Synergie**» de l'édition précédente.

Les Directeurs Régionaux et Responsables de Secteurs des filières optique et audition ont

Didier Hervaux, Directeur général délégué de VYV³ et Président du Directoire de Visaudio, a conclu ce séminaire en présentant les enjeux des filières et du groupe.

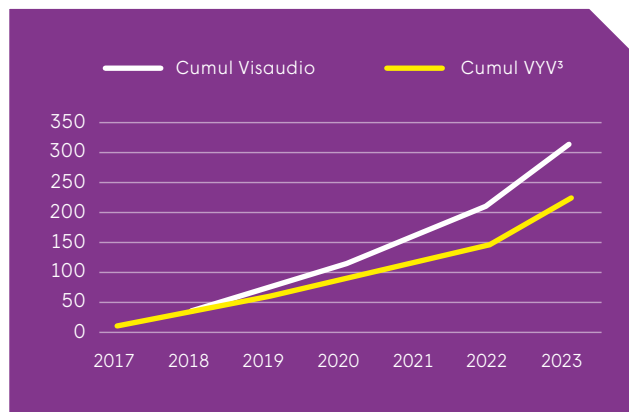
Une convention riche en partages, en dynamisme et en convivialité qui cette année obtient la meilleure note de la part des participants.



NOUVEAU CONCEPT

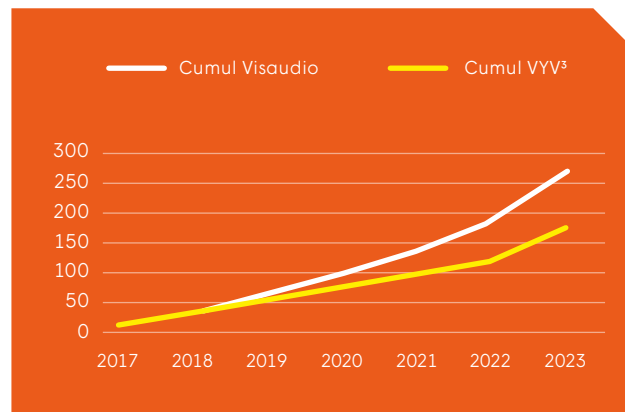
Une belle dynamique pour VYV³

Visualisez l'évolution comparée des réalisations sur le réseau national Écouter Voir et sur le périmètre VYV³



Optique à fin 2023

- **315 magasins d'optique soit 43%** du réseau national Visaudio au concept
- **220 magasins d'optique soit 67%** du réseau VYV³ au concept



Audition à fin 2023

- **266 centres d'audition soit 55%** du réseau national Visaudio au concept
- **173 centres d'audition soit 73%** du réseau VYV³ au concept



Centre Écouter Voir de Caen Auge VYV³ Normandie

Projection du réseau VYV³ à fin 2023

Au 31/12/23, le réseau Écouter Voir VYV³ comptera **327 magasins d'optique**, soit environ 45% du réseau national et **237 centres d'audition**, soit environ 50% du réseau national, pour un total de 564 points de vente.

SYNERGIES OPTIQUE/AUDITION

Core Model*, migrations finalisées pour le périmètre VYV³

Fin septembre 2023, la phase de migration vers le Core-model Visaudio s'est terminée pour les centres du périmètre VYV³.

Désormais, les 541 centres Optique et Audition sont regroupés au sein du même environnement applicatif.

La fin de ce projet marque l'aboutissement d'une démarche initiée il y a 20 ans, époque à laquelle chaque centre disposait de son propre serveur. Après plusieurs changements de progiciel métier et différentes étapes de consolidation (à l'échelle d'une ville, d'un département, puis d'une région), tous les utilisateurs partagent enfin une même base et les mêmes référentiels métiers.

Merci à tous les intervenants et notamment les key-users, fortement impliqués durant ce projet et merci aux équipes de VYV³ IT Nicolas, Céline, Laurent, Antoine, Anthony, Benjamin et David travaillant dans l'ombre !

* Le Core Model est un concept qui désigne tout ce qui peut être mis en commun et partagé dans les systèmes d'information de l'entreprise.

MEDIAS

«La Santé d'abord» tourne dans un centre Écouter Voir de VYV³ Ile-de-France

C'est un magasin Écouter Voir parisien (VYV³ Ile-de-France) qui a été choisi comme lieu de tournage pour un reportage intitulé **«La visite chez l'opticien»** et diffusé dans l'émission La Santé d'abord. Une belle opportunité de visibilité pour le centre et le réseau Écouter Voir sachant que l'émission est reprise sur les sites web d'une grande partie de la presse quotidienne régionale. Découvrez le reportage ci-dessous.



« Il est important de faire vérifier la vue de votre enfant dès les premiers signes d'alerte. Vous pouvez vous rendre dans un premier temps chez un opticien afin de tester rapidement sa vue et sans rendez-vous. Nous nous sommes justement rendus dans un centre Écouter Voir à Paris afin de voir comment se déroule ce dépistage.»



À VOIR SUR LA TIVY :

Notre oculariste Aurélie TESSIAU - magasin Écouter Voir de Tours-Nord

Notre collègue Aurélie fait partie des très rares personnes à pratiquer le métier de prothésiste oculaire en France. C'est d'ailleurs la seule à exercer cette spécialité en Centre-Val de Loire.

PARTENARIATS

Visaudio x Lili for life

Visaudio va développer un partenariat avec Lili for life qui produit un outil adaptatif pour faciliter la lecture et réduire la fatigue permettant ainsi aux personnes dyslexiques de retrouver une lecture plus aisée, plus fluide.

Le principe repose sur la diffusion de lumière pulsée – non visible à l’œil nu - qui rend la perception de l’écrit plus précise pour 80% des personnes testées.

Une innovation qui permet aux personnes dyslexiques d’effacer cette image miroir gênante

Développée et fabriquée en France, Lili est connectée, ergonomique, autonome, nomade afin de favoriser la mobilité et l’accessibilité en toutes circonstances. Pesant 240 grammes, cette lampe est pliable et proposée avec une housse de rangement. Son coût est d’environ 300€. Le dispositif Lili ne guérit pas la dyslexie.

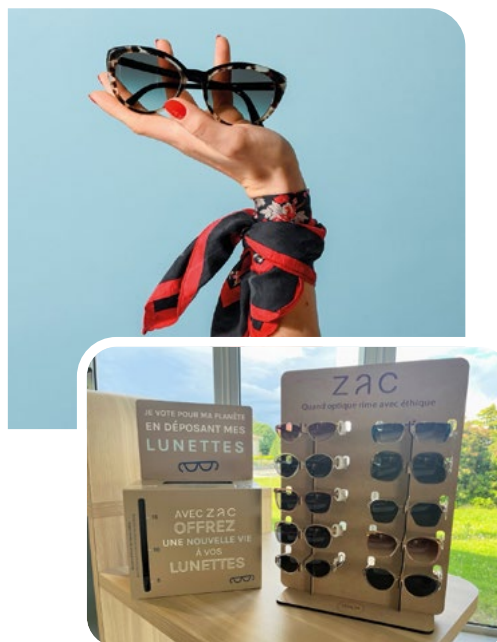


PARTENARIATS

Les lunettes de ZAC

➤ Après avoir réalisé un test sur six magasins VYV³ sur des solaires, le partenariat avec «Les lunettes de ZAC» s’étend sur l’ensemble du réseau Ecouter Voir sur un pack de 10 paires.

➤ L’opération HM FRIDAY va être relancée pour la 3^{ème} année consécutive, les lunettes collectées dans les agences seront désormais acheminées chez «Les lunettes de ZAC». La participation de nouveaux établissements VYV³ est à l’étude (crèches et Ehpad).



ÉCOUTER VOIR
OPTIQUE & AUDITION MUTUALISTES

vyv > 2025

Devenir un leader innovant
en santé auditive

SOLUTION AUDIOMETRIQUE

HEARING SPACE

3 questions à Patricia Monier, Audioprothésiste

Alors que la solution **Hearing Space**, nouveau logiciel de mesures adapté à l'audiométrie clinique, est déjà déployée sur près de 80 centres du réseau VYV³, retour sur ce dispositif avec Patricia Monier, Audioprothésiste à VYV³ Terre d'OC et Audioprothésiste Téléaudiologie.



vocal avec lecture labiale ou encore le test de localisation spatiale basé sur la réalité virtuelle.

En conclusion, que pensez-vous de HearingSpace ?

Cette interface 3D simple, conviviale et performante à utiliser crée une réelle interactivité audioprothésiste-client et renforce ainsi le lien de confiance.

Qu'est-ce que HearingSpace apporte à l'audioprothésiste ?

Cet audiomètre numérique permet à l'audioprothésiste de réaliser, depuis son ordinateur, une diversité de tests audiométriques en toute fluidité avec un maximum d'efficacité et totalement fiable grâce à la calibration automatique.

Et quel est le gain pour le client ?

Coté client, cet audiomètre lui fait bénéficier de tests tonaux et vocaux possédant des fonctionnalités innovantes comme le test

PRÉVENTION DU DECLIN COGNITIF

Un essai contrôlé randomisé confirme que l'appareillage auditif prévient le risque de déclin cognitif

L'utilisation d'aides auditives réduit le déclin cognitif de 48% chez les personnes âgées à risque.

L'étude, publiée dans The Lancet, apporte la démonstration clinique de l'importance de l'appareillage auditif dans le « bien-vieillir ». Ces résultats spectaculaires ne peuvent être obtenus sans l'implication et les compétences de l'audioprothésiste dans l'adaptation de l'appareillage et le suivi régulier du patient.

Cette étude invite à accentuer le déploiement de la politique de lutte contre les troubles auditifs. Pour constituer un puissant levier de prévention, cette stratégie ne pourra toutefois faire l'économie d'une plus forte régulation de la profession d'audioprothésiste.

Source LinkedIn.SDA - Syndicat des Audioprothésistes





PARTENARIAT MUTUALISTES SANS FRONTIÈRES

Création d'une École Publique d'Ambulanciers du Congo : EPAC

Avec l'ONG Mutualistes Sans Frontières, Harmonie ambulance va contribuer à la création de la première École d'Ambulanciers à Brazzaville, au Congo, qui accueillera ses premiers étudiants à partir du 15 novembre 2023.

Dans la même logique que la création de l'École Congolaise d'Optique avec des opticiens et des monteurs-vendeurs du réseau Écouter Voir, huit professionnels d'Harmonie Ambulance se rendront au Congo chaque année pour former des ambulanciers aux compétences théoriques et à des mises en situations, en lien avec d'autres professionnels de la Chambre de Commerce et d'Industrie du Mans et de l'Institut de Formation en Soins Infirmiers du Groupe Hospitalier Saint Vincent (Strasbourg).

Les ambulanciers formateurs d'Harmonie ambulance commenceront leur enseignement dès le mois de janvier à raison de 15 jours consécutifs par mois sur place.

Grâce à l'apport d'expertises via le mécénat de compétences, mais aussi à l'élaboration du référentiel de formation adapté aux besoins et à la fourniture de matériel pédagogique et d'ambulances par Harmonie ambulance, 30 étudiants seront formés chaque année à ce métier. Dans un objectif d'autonomisation du projet, pour la première promotion,

3 élèves-professeurs ambulanciers, choisis parmi les professeurs des matières théoriques, déjà fonctionnaires, destinés à devenir des enseignants permanents de l'EPAC.



L'INFO EN PLUS

Mutualistes sans Frontières a procédé à l'envoi de deux containers de matériel médical et de deux ambulances fin Novembre 2023 vers le Congo.





OFFRE DE FORMATION

Formation initiale AFGSU2 et recyclage

L'Attestation de Formation aux Gestes et Soins d'Urgence de niveau 2 est obligatoire pour les personnels de santé. Cette attestation est destinée aux professionnels de santé quel que soit leur mode d'exercice libéral ou salarié, et aux autres personnels administratifs, techniques et ouvriers des établissements sanitaires et médico-sociaux.

Le formateur agréé Harmonie ambulance intervient partout en France dans les locaux du client pour dispenser la formation de 1 jour 7h pour le recyclage ou 3 jours pour un initial.

Demander un devis pour connaître les conditions d'accès, [contactez Anne Delvert](#)



EN BREF

Pour soutenir son développement, Harmonie ambulance a participé à la convention nationale du transport sanitaire, les 12 et 13 Novembre derniers à Montpellier, l'occasion de présenter son offre à de futurs adhérents.





ÉCOUTER VOIR
OPTIQUE & AUDITION MUTUALISTES

Écouter Voir optique
mutualiste élue meilleure
enseigne Capital 2024 !



Pour la 8^{ème} année consécutive, le magazine Capital s'est associé à l'institut Statista et publie le palmarès des « Meilleures Enseignes » en France en 2024.

Une enquête en ligne (totalement anonyme et indépendante) a été réalisée auprès de 20 000 consommateurs afin de mesurer leur satisfaction vis-à-vis de la qualité du service client de 502 enseignes.

A l'issue de ce sondage, Écouter Voir Optique Mutualiste s'est illustrée comme la 1^{ère} « Meilleure Enseigne » 2024 pour sa qualité de service de la catégorie « Opticiens » avec la note de 8,36/10.



Actu Produits et Services
est une publication interne de VYV³
(Pôle Produits et services et Direction
Communication VYV³).
Conception graphique : ÉPÉUS.
Crédits photos : Y. Larayedh, VYV³/
Droits réservés - Novembre 2023

Un grand merci à nos collaborateurs pour leur engagement et leur implication.

Nous espérons que cette newsletter vous sera utile, toute suggestion sera la bienvenue, merci d'écrire à aurelie.duboe@vyv3.fr