

# Harmonie Ambulance

---

The logo for Vyv3 is located in the bottom left corner. It consists of the lowercase letters 'vyv' in a dark blue, rounded font, followed by a superscripted '3' in a lighter blue. The logo is centered within a white, rounded rectangular shape that is part of a larger, stylized orange and yellow flower-like graphic.

vyv<sup>3</sup>

# Introduction



**Anne Delvert**

Directrice Projets

Référénte raison d'être

Harmonie Ambulance

*« L'engagement envers des enjeux sociétaux et environnementaux, au-delà des objectifs économiques essentiels, est crucial pour les entreprises modernes. Notre raison d'être assure un alignement interne et externe, en harmonisant les activités quotidiennes avec la vision à long terme. Cela guide les décisions, inspire les collaborateurs et unit les équipes autour de valeurs partagées. De plus, elle offre une différenciation sur le marché, attirant des patients/établissements et des collaborateurs sensibles aux valeurs éthiques. Nous avons à cœur de décliner la raison d'être du groupe au sein de notre Maison avec pragmatisme et bon sens. Soyons différents pour être préférés ! »*

# Harmonie Ambulance : réseau de transport sanitaire

Harmonie Ambulance est une entreprise spécialisée dans le transport sanitaire, appartenant au réseau VYV<sup>3</sup>, acteur majeur de l'économie sociale et solidaire en France. Elle propose des services de transport en ambulance, VSL (véhicule sanitaire léger) et taxi conventionné pour répondre aux besoins médicaux des patients.

## Ses missions principales sont :

- Assurer un transport **sécurisé, ponctuel et confortable** pour les patients.
- Accompagner les usagers vers les structures de soins (hôpitaux, cliniques, centres médicaux...).
- Participer à la **continuité des soins**, en coordination avec les professionnels de santé.

## Les points forts d'Harmonie Ambulance :

- Une **équipe de professionnels qualifiés**, formés aux gestes de premiers secours et à l'accompagnement des personnes fragiles.
- Une flotte de véhicules **récents et adaptés** aux différents types de transport sanitaire.
- Une forte **dimension humaine et mutualiste**, centrée sur l'accès aux soins pour tous.

Intégrée dans la dynamique du groupe VYV, Harmonie Ambulance s'inscrit dans une logique de **solidarité, de qualité de service et d'innovation dans le secteur de la santé.**



# Les chiffres clés d'Harmonie Ambulance



## Harmonie Ambulance

Au 01/04/25

### Réseau INTEGRES

-  1434 collaborateurs
-  41 agences intégrées
-  20 départements
-  805 véhicules

### Réseau ADHERENTS

-  1804 collaborateurs
-  41 agences intégrées
-  24 départements
-  1315 véhicules

### Réseau INTEGRES + ADHERENTS

-  3238 collaborateurs
-  44 départements
-  156 agences
-  2120 véhicules

# Présentation de votre comité

## Noms et fonctions des référents entités

- **Anne DELVERT** - Directrice projets
- **Luc HUBLET** - Elu

## Liste des membres du comité

- **Michael BOUIGEON** - *Directeur général adjoint*
- **Laurent HIVERT** - *Directeur régional*
- **Jean Yves BONY** - *Délégué syndical*
- **Anthony TEXEREAU** - *Chef comptable*

## Grands thèmes abordés :

- Rendre concrète la notion de Raison d'être aux collaborateurs ;
- Manager le projet et mobiliser les collaborateurs.

## Budget alloué :

- Ressources Humaines dédiées au Comité : environ 5 000 € ;
- Actions dans le cadre de la raison d'être : environ 80 000 €.

# Au sein du comité ..

Nous avons tenté de simplifier ce concept de raison d'être (qui n'est pas si évident) à sa plus simple expression afin qu'il soit accessible et compréhensible par tous, tout en l'adaptant à l'activité de notre Maison. Ainsi, il se présente comme suit : En tant que salarié/patient/établissement, qu'est-ce que je peux trouver chez Harmonie Ambulance (ADN Mutualiste) que je ne trouverais pas chez un autre Transporteur Sanitaire (sans ADN Mutualiste) ? Nous en sommes arrivés à : **« Soyons différents pour être préférés »** Il me semble que cette année a été celle où il a été nécessaire d'expliquer concrètement ce qui se cache derrière ce concept de raison d'être.



**Luc Hubelé**  
Réfèrent élu

*« Sur les terres d'Aliénor, ils coulent des rivières,  
Et sur son contrefort, il flotte la bannière  
D'un transport sanitaire, un modèle solidaire  
Tissé de partenaires à l'âme singulière.  
La flamme mutualiste d'Harmonie Ambulance  
Aux valeurs humanistes est un lien de confiance.  
Son projet d'entreprise met en jeux ses enjeux.  
L'ambition entreprise à ses yeux a beau jeu.  
Et l'image a du sens en action de croissance,  
En termes d'efficacité et de reconnaissance.  
La vertu des ressources humaines en grandes lettres,  
C'est l'eau VYV de la source qui coule en raison d'être.  
Et voilà 20 ans d'âge que dure le voyage  
De raison et d'usage et le cœur à l'ouvrage.  
Merci au comité de m'avoir intégré  
Dans le chœur enchanté d'une marque estampillée.  
Je finis mon propos mais ma rengaine s'égrène  
De l'école au Congo, d'ambulances en Ukraine;  
A l'ambulance des rêves avant le grand départ,  
Ces actions parachèvent des histoires sans fard.»*

# Quelques chiffres du comité

65

Actions enregistrées

26

Idées originales  
déposées sur la  
plateforme

61

Actions déjà réalisées

4

Actions en cours



## Liste des décisions ou actions mises en place

- Mobilisation de l'encadrement dans le pilotage de la raison d'être
- Communications récurrentes auprès des instances représentatives du personnel

Suivez l'évolution du nombre d'actions par ici → [les chiffres des actions Harmonie Ambulance](#)

# Les indicateurs nationaux déclinés pour Harmonie Ambulance



## Patient, client, salarié

- > Score NPS 2024 (Net promoter score)

*N/A – l'outil n'est pas déployé*

- > Taux de satisfaction des patients/aidants (via enquêtes de satisfaction)

*N/A – l'outil n'est pas déployé*

- > Couverture géographique des services proposés VS déserts médicaux :

**38% du territoire couvert**



## Salariés

- > Taux absentéisme

- **2024 : 6,07**

- > Taux d'engagement intrinsèque (PRISME)

- **2024 : 7,5/10**

- > Taux de collaborateurs ayant bénéficié d'un entretien annuel

- **2024 : 54%**



## Planète

- > Consommation kWh/m2 2023 :

- *Donnée non disponible*

- > Bilan Carbone sur les émissions d'équivalent CO2 :

**10277 tCO2e en 2022**

- > Nombre de personnes ayant suivi la formation « santé, climat et biodiversité »

*N/A – l'outil n'est pas déployé*



# Les indicateurs et recommandations émises



## Salariés

> Le nombre de postes vacants

• 2024 : 10

> Le nombre de contentieux prudhommaux

• 2024 : 2

> Turnover

• 2024 : 17%



## Planète

> Le nombre de véhicules électriques

2024 : 14

> Le taux de transports partagés

2024 : 23,30%

➤ Le nombre de collaborateurs formés à l'éco conduite

2024 : 20%

## Recommandations émises

- Communiquer sur l'ensemble des actions engagées depuis des années entrant dans le cadre de la raison d'être
- Mieux mesurer la satisfaction patients/établissements/instances pour 2025

# Le top 3 des actions 2024 : patients, clients, résidents

## Harmonie ambulance aide à réaliser le rêve d'Astrid, malade.

L'association Ambulance Des Rêves a pour mission de permettre aux personnes gravement malades et en fin de vie de réaliser leurs rêves, en mettant à leur disposition des ambulances.

Grâce à l'engagement d'Harmonie ambulance, qui a généreusement fourni une ambulance et un équipage d'ambulanciers, Astrid a pu concrétiser son souhait : "Je voudrais aller sentir l'air marin, entourée de mes proches." Une noble raison d'être.

Ambulance des rêves : La vie n'a pas dit son dernier mot

Chez Ambulance des Rêves, ils croient en la puissance des petits bonheurs dans les moments difficiles et nous sommes là pour vous offrir ces moments précieux dans des conditions idéales.

[Découvrir l'action sur la plateforme](#)



# Le top 3 des actions 2024 : salariés

## Du repos bien mérité, pour nos collaborateurs les "plus âgés" !

En relation avec l'allongement des carrières, les négociations annuelles obligatoires actuellement en cours entre la Direction de d'Harmonie Ambulance et les Syndicats représentatifs ont abouti à l'instauration, à partir du 1er juin 2025, de jours de congés supplémentaires appelés « Master » pour les salariés, en fonction de trois seuils d'âge :

- 1 jour par an à partir de 50 ans
- 3 jours par an à partir de 55 ans
- 1 semaine par an à partir de 60 ans

Soyons différents pour être préférés !

[Découvrir l'action sur la plateforme](#)



PRENDRE  
SOIN DES  
SALARIÉS

# Le top 3 des actions 2024 : planète

## Mieux conduire pour moins consommer

Réalisation de journée éco conduite sur le circuit du Mans pour apprendre les techniques de conduite : moins consommé et conduire en toute sécurité. L'immersion est totale, l'ambulancier apprend sur des véhicules "type ambulance" à conduire sur toutes routes, toutes conditions.

Objectif tous les tuteurs de chaque agence à minima formés pour transmettre leur savoir à leur collègue.

L'écoconduite est une manière de conduire un véhicule qui vise à réduire la consommation de carburant, les émissions polluantes et l'usure du véhicule, tout en améliorant la sécurité routière. Elle repose sur des gestes simples et anticipatifs. L'écoconduite permet de faire des économies de carburant (jusqu'à 15 % ou plus), de réduire l'impact environnemental de ses déplacements et d'avoir une conduite plus confortable et sécurisée.

[Découvrir l'action sur la plateforme](#)



# Les difficultés rencontrées et projections pour la suite

## Difficultés rencontrées

Nous n'avons pas identifié de difficultés particulières au sein du Comité.

L'enjeu majeur est d'embarquer chaque collaborateur dans ce projet de raison d'être.

La majorité des actions « raison d'être » étaient jusque là à l'initiative de la Direction. Tout l'enjeu aujourd'hui est de diffuser cette initiative aux niveaux inférieurs, d'abord les agences puis de chaque collaborateur.

## Propositions 2025

- 1. Nous avons fixé à chaque agence l'objectif de réaliser à minima une action entrant dans le cadre de la raison d'être cette année. Cet objectif est inscrit dans la feuille de route remise à chaque Directeur régional en début d'année.*
- 2. Nous devons aussi mesurer la satisfaction patient/client (nous avons identifié que cela nous manquait) et peut être intégrer l'avis d'éléments extérieurs à notre comité (patient / établissements / usagers de la route / instances / ARS / AM...)*