



**UNE MGEN
ENGAGÉE
AU SERVICE
DU MIEUX-VIVRE**

Rapport d'activité responsable 2018



CHIFFRES CLÉS 2018

+ de 4 millions
de personnes protégées

10 000
salariés

3 500
militants

+ de 160
implantations

2,5 Md€
Chiffre d'affaires
Groupe MGEN

4 Md€
de prestations
versées au titre de
la Sécurité sociale

2018, UNE PREMIÈRE ANNÉE RÉUSSIE

Le 13 septembre 2017 était créé le Groupe VYV. Un Groupe pour être utile à tous et à chacun, à tous les âges, dans toutes les situations, pour déployer une protection mutualiste et solidaire, pour incarner la performance mutualiste dans le monde de demain. Trois ambitions au cœur d'un projet collectif, cohérent et conquérant porté par un texte fondateur : la promesse mutualiste. Fidèle à cette promesse, au-delà de la santé et des réponses apportées par les mutuelles, le Groupe VYV se positionne comme « Entrepreneur du mieux-vivre » pour accompagner et protéger tous les individus au long de leur parcours de vie. Depuis la création du Groupe, des comités et des commissions ont progressivement été installés pour répondre aux obligations réglementaires, permettre le bon fonctionnement institutionnel du Groupe et favoriser la représentation des adhérents au sein de sa gouvernance. L'impulsion et la dynamique des élus étant essentielles pour le Groupe VYV, un réseau d'environ 150 ambassadeurs a été créé. En parallèle de la gouvernance politique, la gouvernance managériale a été mise en place. Au total en 2018, plus de 400 collaborateurs, issus à 75 % des entités du Groupe, ont constitué les équipes. Après avoir assuré la direction générale pendant la phase de préparation du Groupe VYV, puis dès sa création le 13 septembre 2017, François Venturini a passé le relais à Stéphane Dedeyan, qui avait rejoint le Groupe en octobre 2018 en tant que directeur général délégué.

CHIFFRES CLÉS

Plus de
11 millions
de personnes protégées

Plus de
88 000
entreprises clientes

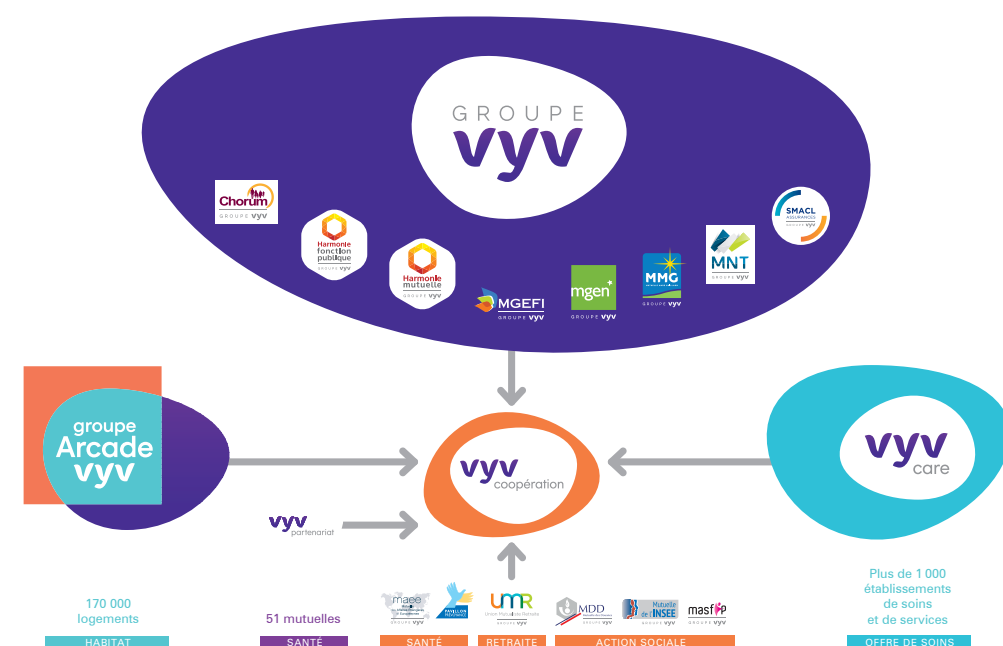
45 000
collaborateurs

Près de
2 600
délégués élus parmi les adhérents

10 Md€
de chiffre d'affaires

Près de
1 000
établissements de soins
et de services

UN GROUPE OUVERT ET FÉDÉRATEUR



L'année 2018 a permis de fédérer de nouveaux acteurs autour du projet porté par le Groupe VYV. Chorum, premier opérateur de protection sociale complémentaire de l'économie sociale et solidaire, et SMACL Assurances, Société mutuelle d'assurances des collectivités et établissements publics, des élus et agents territoriaux, ont rejoint l'UMG Groupe VYV le 1^{er} janvier 2019. L'Union de groupe mutualiste Agrume Groupe VYV, devenue VYV Partenariat le 1^{er} janvier 2019,

s'est par ailleurs étoffée en accueillant sept nouvelles mutuelles. De même que VYV Care, rejointe en 2018 par Mutualistes sans frontières et l'Union territoriale mutualiste lorraine. Au terme d'un rapprochement initié en mai 2018, le Groupe VYV et le groupe Arcadé (4^e bailleur social français) ont créé le groupe Arcadé-VYV. Objectif : construire un modèle unique et innovant d'habitat social au service du Mieux-vivre.

NOS ENGAGEMENTS

01 / Pour l'égalité des droits

02 / Pour une nouvelle éducation par le numérique

03 / Pour une plus forte reconnaissance de l'ESS

04 / Pour une proximité plurielle et solidaire

05 / Pour une connexion vitale entre sport et santé

Nous sommes un acteur majeur de la protection sociale.

Nous protégeons nos adhérents contre les aléas de la vie, et nous accompagnons l'évolution de leur métier au sein de la société. Pour cela, **nous prenons plusieurs engagements, tous au service du mieux-vivre**. Nous vous invitons à les découvrir dans ce cahier.



UN PROJET HUMAIN AU SERVICE DU MIEUX-VIVRE

« Il nous faut concrétiser nos succès 2018, en conquérant de nouveaux publics et en continuant de satisfaire et fidéliser nos adhérents actuels »

Isabelle Hébert,
directrice générale
du Groupe MGEN

Quel bilan tirez-vous de l'exercice 2018 ?

ROLAND BERTHILIER : 2018 a d'abord été marquée par la finalisation de notre plan stratégique « MGEN demain ». Ce projet humain au service du mieux-vivre de nos assurés, adhérents et patients a été coconstruit avec l'ensemble des acteurs de l'entreprise, militants et salariés. Nous en sommes fiers, il doit désormais entrer dans sa pleine application.

ISABELLE HÉBERT : Nous sommes également très fiers d'avoir renforcé nos positions dans la Fonction publique, malgré une plus forte présence de la concurrence, et continué de développer l'activité de nos 57 services de soins et d'accompagnement mutualistes.

R. B. : S'agissant de la gestion du régime obligatoire, nous avons renouvelé en début d'année, pour cinq ans, notre convention avec la CNAM, preuve de la confiance qui nous est accordée. Enfin, sur le plan économique, 2018 est une année de retour à l'équilibre pour MGEN, en dépit d'une conjoncture financière extrêmement défavorable.

I. H. : En interne, la poursuite de notre transformation s'est traduite

par la généralisation de l'organisation territoriale, et de multiples initiatives visant à développer les richesses humaines et l'engagement des collaborateurs.

Quelles sont les perspectives de développement ?

I. H. : Nous avons répondu et remporté des appels d'offres avec nos partenaires du Groupe VYV sur la fonction publique territoriale, et gagné un appel d'offres inédit du conseil régional PACA pour la protection sociale des étudiants boursiers. L'une de nos toutes nouvelles offres s'adresse par ailleurs à la fonction publique hospitalière.

R. B. : Notre potentiel de développement est important dans le champ de l'économie sociale et solidaire, les seniors, les jeunes ou encore notre expertise sur la santé mentale. VYV Care nous apporte un meilleur maillage territorial sur les activités sanitaires et médico-sociales. Enfin, MGEN est résolument attractive : trois mutuelles ont rejoint notre nouvelle Union, MGEN Partenaires, et nous renforçons notre partenariat avec la MAIF, en lien avec VYV.

Comment MGEN contribue-t-elle à la construction du Groupe VYV ?

R. B. : Nous partageons le même objectif : bâtir ensemble une culture commune, centrée sur l'humain et la proximité, atouts MGEN par excellence. La complémentarité entre les mutuelles du Groupe nous permet de nous développer en faisant grandir le Groupe VYV.

I. H. : MGEN apporte son expertise spécifique sur certains sujets (stratégie seniors, gestion d'actifs avec Egamo, etc.), sa créativité et son énergie militante et salariée, son

leadership sur la Fonction publique, et bien entendu la confiance et la fidélité exceptionnelle de ses adhérents. Les nouveaux produits et services développés avec le Groupe VYV nous permettront d'ailleurs d'encore mieux les protéger et les accompagner.

Quels seront les principaux défis de 2019 ?

R. B. : Nous devons réussir le déploiement opérationnel de notre plan stratégique « MGEN demain ». Mais deux enjeux particuliers seront au cœur de nos prochaines AG : l'évolution de notre modèle économique et solidaire, celle de nos processus de décision et de notre gouvernance.

I. H. : Il nous faut concrétiser nos succès 2018, en conquérant de nouveaux publics et en continuant de satisfaire et fidéliser nos adhérents actuels.

R. B. : Chaque acteur de la mutuelle, militant et salarié, a son rôle à jouer, dans une mutuelle que je souhaite horizontale. Parce que nous plaçons toujours l'humain, assurés, adhérents et patients, au cœur de notre action, parce que nous nous devons de leur assurer simplicité et qualité de service.

« Chaque acteur de la mutuelle, militant et salarié, a son rôle à jouer. Parce que nous plaçons toujours l'humain au cœur de notre action. »

Roland Berthilier,
président du Groupe MGEN

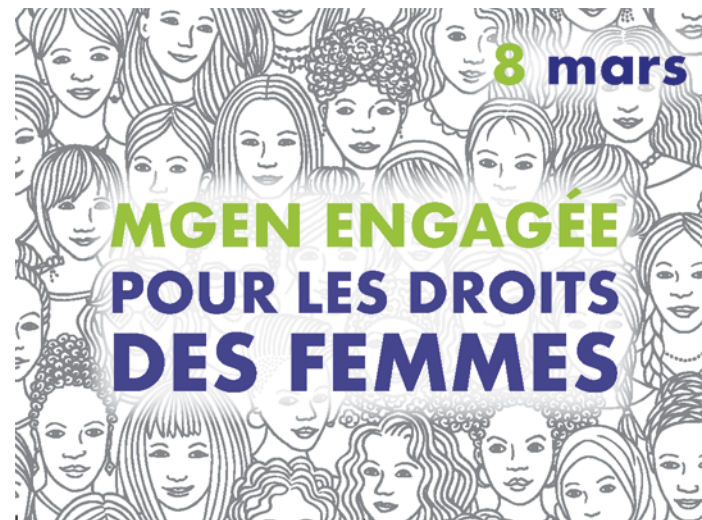
Pour l'égalité des droits

MGEN a fait de la lutte contre toutes formes de discrimination un combat permanent. 2018 a été marquée par de nouvelles initiatives, en particulier en faveur du droit des femmes.

Acteur et partenaire depuis toujours de la conquête des droits des femmes (IVG, contraception...), le Groupe a noué cette année des nouveaux partenariats avec la Miprof⁽¹⁾ et la Fondation des Femmes, en faveur de l'égalité femmes-hommes et contre les violences faites aux femmes, mais aussi avec Femmes@numérique et Femmes et Sciences, pour favoriser leur meilleure représentativité dans ces filières. De son côté, l'Adosen-Prévention santé MGEN a lancé la campagne « Stéréotypes-Stéréomeufs », pour déconstruire les préjugés sur le genre.

La journée Éthique et Société MGEN et les États généraux de la bioéthique ont été l'occasion pour la mutuelle de revendiquer un accès pour toutes les femmes à la PMA⁽²⁾. Enfin, MGEN continue de faire progresser la prévention et la recherche sur la santé des femmes en apportant son concours à l'Inserm, en s'appuyant sur sa Fondation pour la santé publique et en participant à la campagne « Octobre rose ».

(1) Mission interministérielle de protection des femmes contre les violences et de lutte contre la traite des êtres humains.
(2) Procréation médicalement assistée.



« *Maintenant, on agit!* »

Anne-Cécile Mailfert,
présidente de la Fondation
des Femmes

MGEN, de par son action et son histoire, est un partenaire naturel de la Fondation des Femmes. Ensemble, nous pouvons avoir un impact durable et concret en faveur des droits des femmes et l'égalité femmes-hommes.

Contre toutes les discriminations

MGEN agit aux côtés de nombreux partenaires :

- Dilcrah (premier prix national Ilan Halimi contre l'antisémitisme) ;
- SOS Homophobie (publication d'un ouvrage sur l'histoire des mouvements LGBT+) ;
- APAJH (prix Éducation et Culture aux trophées de l'APAJH remis à un dispositif de formation en webdesign pour les sourds) ;
- Fondation Lilian-Thuram (concours Nous Autres : 30 classes récompensées pour des œuvres contre le racisme) ;
- Plaidoiries des lycéens/Mémorial de Caen, dédiées aux droits de l'homme (prix de l'engagement citoyen).

100 000

adhérentes MGEN depuis 25 ans font progresser la recherche sur la santé des femmes (cohorte épidémiologique e3n/Inserm).



Les Ambassadeurs du numérique 2018

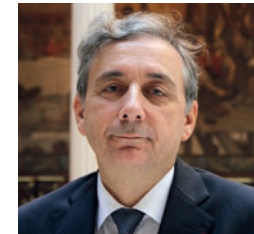
Pour une nouvelle éducation par le numérique

Le numérique transforme la société et la vie quotidienne, modifiant en profondeur la manière d'apprendre. Fort de ses liens avec les acteurs de l'éducation, MGEN entend accompagner ces mutations.

Parce que les EdTech (Éducation et technologie) ont un rôle à jouer pour faciliter le travail des enseignants, le Groupe a lancé en 2018 la 1^{re} édition des Trophées MGEN EdTech. L'objectif ? Soutenir les initiatives qui mettent la technologie au service des acteurs de l'éducation et de la formation. Trois projets ont été primés : Syrinx, jeu vidéo au service de l'enseignement professionnel ; Poppy Station, plateforme open source autour de la robotique éducative ;

MobiDYS, qui œuvre à rendre la lecture accessible aux enfants porteurs de « Dys ». En juin 2018, MGEN a par ailleurs remis les premiers labels « Ambassadeurs du numérique » à 30 professeurs des écoles stagiaires de l'ESPE⁽¹⁾ de Paris, en partenariat avec l'Académie et MGEN. Leur mission : se former et diffuser les outils et les méthodes nécessaires à la pratique du numérique éducatif.

(1) École supérieure du professorat et de l'éducation.



« *Le numérique est un indicateur de la capacité de l'école à changer.* »

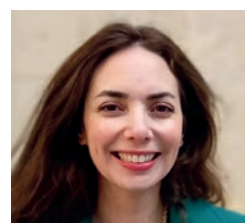
Gilles Pécout,
recteur de la région académique
Île-de-France, recteur de
l'Académie et chancelier
des universités de Paris

Nous sommes très satisfaits de ce partenariat avec MGEN, qui a porté cette initiative dès son origine et qui a travaillé en complémentarité avec notre Académie pour développer le réseau d'ambassadeurs du numérique. Le numérique est un indicateur de la capacité de l'école à changer.

19

stages d'immersion dans l'ESS pour des personnels de l'Éducation nationale au sein d'une section MGEN, en lien avec l'ESPER⁽¹⁾ dans le cadre du Cerpep⁽²⁾.

(1) L'économie sociale partenaire de l'école de la République.
(2) Centre d'études et de recherches sur les partenariats avec les entreprises et les professions.



« Pour la reconnaissance d'une **lucrativité limitée**. »

Laetitia Driguez,
maître de conférences
à l'université Paris-1, auteure
de *Le but non lucratif
en droit européen* - 2017

*Entre l'activité commerciale et l'activité non commerciale devrait exister une troisième voie : la **lucrativité limitée**. Cette notion permettrait de comprendre que pour les entreprises de l'économie sociale, la recherche d'excédents peut être conçue comme rationnelle, car c'est la **garantie de pouvoir réaliser de nouveaux investissements**.*



Pour une plus forte reconnaissance de l'ESS

Pour promouvoir le modèle mutualiste et l'Économie sociale et solidaire (ESS), MGEN mobilise, avec ses partenaires, de multiples leviers d'action et d'influence, aux niveaux local, national et européen.

Dans la perspective de la mise en œuvre d'un Socle européen des droits sociaux et à l'approche des élections européennes, une coalition d'acteurs non lucratifs s'est formée, portée par MGEN, le Groupe VYV, Solidaris et d'autres partenaires étrangers : « Advocating 4 non-profit enterprises » milite pour la reconnaissance du concept juridique de « lucrativité limitée ».

En France, sur les sujets de santé et de protection sociale, MGEN et VYV ont largement contribué aux débats du Congrès de la FNMF et ont ensuite relayé leurs prises de position dans le cadre des débats sur la loi santé et sur la

consultation « Grand âge et autonomie ».

De telles initiatives ne sauraient être efficaces sans une forte mobilisation sur le terrain et un relais militant, coordonné par les groupes régionaux d'influence nés de la nouvelle organisation territoriale. Le succès de la campagne en faveur des réseaux optique et audio, achevée mi-2018, en est la preuve. Avec plus de 150 entretiens, des liens avec la représentation nationale ont été tissés. Enfin, c'est aussi auprès de tous les publics que MGEN entend valoriser la spécificité de l'Économie sociale et solidaire. Tous les ans, la semaine de l'ESS à l'école et le mois de l'ESS lui en donnent l'occasion.

Pour une proximité plurielle et solidaire

Être proche des adhérents, comprendre leurs besoins et attentes, les accompagner dans leur parcours de vie et de santé, agir auprès des plus fragiles : tel est le sens de l'engagement mutualiste et solidaire.

Sur les lieux de travail, au sein d'un établissement scolaire ou ailleurs, les correspondants de la mutuelle, bénévoles, sont des relais essentiels auprès des adhérents et assurés sociaux MGEN. Grâce aux actions mises en place, l'animation de ce réseau s'est amplifiée et structurée, l'objectif étant de fidéliser et recruter de nouveaux correspondants via de nouvelles formes d'engagement complémentaires à leur présence de terrain. À domicile, MGEN va au-devant des adhérents avec l'innovant dispositif « Proximité mutualiste » destiné aux adhérents de plus de 75 ans isolés. En partenariat avec La Poste, MGEN s'appuie sur les facteurs qui, durant leur tournée, interrogent les personnes concernées. Puis, les militants reviennent vers celles qui acceptent d'être recontactées avec une réponse et un accompagnement adaptés.



« Je suis un **ambassadeur de la protection sociale**. »

Philippe Braconnier,
correspondant MGEN (Gard)

Professeur de lettres en lycée, j'ai pu éprouver les valeurs de solidarité de MGEN lorsqu'en 2003 la mutuelle a débloqué des fonds pour les sinistrés de Nîmes. J'aime aider, mettre en relation, accompagner les parcours de vie. Je trouve très valorisant d'être au service de sa communauté professionnelle. Je suis en quelque sorte un ambassadeur de la protection sociale.

42 000

adhérents isolés contactés dans le cadre du dispositif « Proximité mutualiste », expérimenté en 2018 dans 28 départements.

Pour une connexion vitale entre sport et santé

L'activité physique et sportive joue un rôle essentiel dans le bien-être, la prévention et la santé, sans oublier son impact psychologique et social. MGEN en a fait l'un de ses engagements prioritaires et un puissant vecteur d'image.

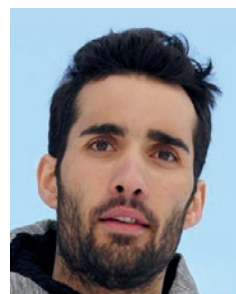
Grâce au soutien de MGEN, événements et dispositifs incitent, partout en France, à la pratique d'une activité physique : FitDays MGEN, Cross MGEN UNSS⁽¹⁾, « Sentez-vous Sport » (avec le CNOSF⁽²⁾), USEP⁽³⁾ étoiles du sport, Bien-être actif... La mutuelle s'engage aussi pour la recherche et l'innovation via la Chaire Sport Santé de l'Université de Poitiers et le concept « Mon Stade ».

En fin d'année, la Mutuelle des Sportifs et MGEN ont choisi de se rapprocher dans le cadre d'une ambition partagée sur le sport et la santé.

En créant MGEN Académie, la mutuelle a décidé d'accompagner de jeunes espoirs du sport français (valides et handisport), qui l'aideront à promouvoir le sport auprès des publics scolaires et des adhérents. Au plan médiatique, MGEN était, avec le Groupe VYV, partenaire de la retransmission des Jeux olympiques d'hiver sur France Télévisions. Elle soutient désormais toute l'équipe de France de Biathlon, et a renouvelé jusqu'en 2024 son partenariat d'image avec Martin Fourcade.

Promouvoir l'activité physique et sportive

Sport scolaire, sport amateur ou de haut niveau, sport santé et solidaire : MGEN est sur tous les fronts.



« J'ai choisi MGEN dont je partage les valeurs. »

Martin Fourcade, biathlète, quintuple médaillé d'or aux JO

C'est important pour un sportif d'avoir des soutiens dans sa carrière. Il faut donc bien choisir ceux qui nous accompagnent dans notre parcours. S'ils partagent des valeurs qui sont les nôtres, c'est gratifiant et beaucoup plus facile à vivre au quotidien. Quand on est athlète, on est sensible à la santé qui est un fil conducteur de sa pratique. Pouvoir partager ça avec mon partenaire et l'impliquer dans le biathlon, c'est une belle chose qui donne un sens cohérent à ma démarche.

(1) Union nationale du sport scolaire. (2) Comité national olympique et sportif français. (3) Union sportive de l'enseignement du premier degré

MGEN DEMAIN

**APPORTER
LE MEILLEUR
SERVICE** p. 10

**MOBILISER
L'ENTREPRISE** p. 20

**DÉVELOPPER
NOTRE
PERFORMANCE
ÉCONOMIQUE** p. 30

**STIMULER
LA CROISSANCE** p. 38

**CONFORTER
NOS PRATIQUES
DE MUTUELLE
RESPONSABLE** p. 49



APPORTER LE MEILLEUR SERVICE

MGEN s'engage à apporter le meilleur service possible à ses adhérents, patients et assurés sociaux, à ses partenaires, aux professionnels de santé et aux employeurs, avec pour volonté de toujours renforcer leur confiance et leur satisfaction.

EN OBJECTIFS

.01

Simplifier pour mieux répondre aux attentes

Initié en 2017, le projet « Dématérialisation et digitalisation » vise à accélérer le déploiement des outils et méthodes de numérisation dans l'ensemble des centres de gestion, en synergie avec les services digitaux, par ailleurs en plein essor, et au bénéfice de l'efficacité de l'ensemble du service à l'adhérent. Une telle démarche est également un préalable à l'automatisation de certaines tâches, qui permettra ensuite aux gestionnaires de se concentrer sur des actes à plus forte valeur ajoutée pour toujours mieux satisfaire l'adhérent.

.02

Déployer en optimisant des « parcours adhérents »

Dans le contexte actuel de concurrence accrue et d'exigence plus forte des adhérents, l'approche adhérent doit évoluer pour le repositionner au centre des réflexions et des actions entreprises par MGEN. Des travaux ont été engagés pour structurer une démarche de « parcours adhérents » transverse et partagée, et simplifier les processus et les modes de fonctionnement afin de gagner temps et efficacité. L'objectif final ? Proposer à l'adhérent une expérience optimale, basée sur la confiance.

.03

Améliorer la qualité du service

L'atteinte et le maintien d'un haut niveau de qualité de service et de soins reposent sur l'implication de toutes les équipes. Quel que soit le métier, MGEN souhaite ancrer la dynamique d'engagement de service et de qualité dans les pratiques quotidiennes. Dans ce cadre, l'écoute de l'adhérent et du patient est essentielle. Enquêtes à chaud, questionnaires de satisfaction, retours des collaborateurs... tous les indicateurs, études et contributions ont vocation à être rassemblés et analysés pour être mis au service de nouvelles actions à effet rapide visant un objectif partagé : la satisfaction des adhérents, des assurés et des patients.

EN ACTIONS

DE LA SATISFACTION À LA CONFIANCE

L'engagement humain de MGEN se traduit dans la qualité du service qu'elle fournit aux adhérents, assurés et patients, et par les relations de confiance et de proximité qu'elle noue avec l'ensemble de ses parties prenantes externes.

La culture de la qualité et de la performance est désormais bien installée en interne.

Une dynamique de progrès continu

La gestion MGEN du régime obligatoire est reconnue pour sa rigueur, et la CNAM vient d'ailleurs de renouveler pour cinq ans sa confiance à MGEN. Un plan qualité triennal 2016-2018 sur les activités santé et prévoyance complémentaire a permis des avancées majeures autour de trois ambitions : la performance opérationnelle, l'excellence relationnelle et l'engagement des équipes au service de l'adhérent. Les équipes se sont mobilisées avec succès dans la certification progressive des engagements qualité et l'amélioration de la qualité de l'ensemble des canaux d'information et de communication. Le plan biennal pour 2019-2020 s'inscrit dans la continuité. La relation adhérent est désormais omnicanal et les différents canaux (physique, digital, téléphonique) doivent interagir en parfaite complémentarité. La performance du soin, du service et la performance

sociale nourrissent le plan Horizon 2020, qui se déploie depuis plusieurs années dans les établissements, et dans lequel s'inscrivent les nouveaux engagements de service du réseau sanitaire et médico-social.

Un engagement quotidien des équipes

Apporter à tous « la bonne offre, le bon service, le bon soin, au bon moment et au juste coût » grâce à une organisation optimisée, une gestion plus efficace, des démarches et des procédures simplifiées, la recherche de solutions innovantes, mais aussi une écoute personnalisée et une plus grande attention à la relation humaine : tel est l'état d'esprit des équipes MGEN. Qu'elles travaillent au sein des 10 centres de gestion⁽¹⁾, 5 centres de contacts⁽¹⁾, 3 centres informatiques⁽¹⁾, au siège, dans les 102 sections départementales et les 26 espaces mutuels, ou encore les 57 services de soins et d'accompagnement mutualistes présents sur tout le territoire, elles sont engagées au quotidien au service des adhérents, assurés et patients.

(1) Tous basés en France métropolitaine.

82 %

d'adhérents satisfaits de MGEN

99 %

de patients satisfaits des centres médicaux et dentaires (96,5 % pour l'ensemble des établissements)

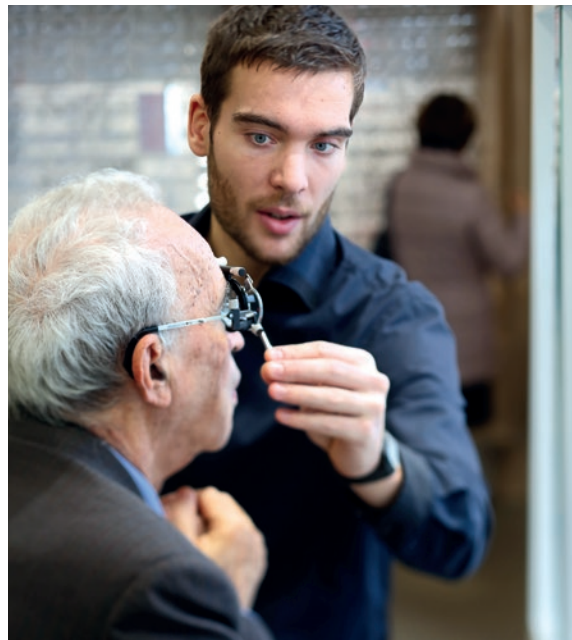
19,4

millions de visites (+ 23 %) sur mgen.fr et les applications, dont 10,8 millions pour l'espace personnel

3

millions d'appels reçus dans les centres de contacts et 307 156 e-mails traités

EN ACTIONS



Des partenariats durables avec les professionnels de santé

L'engagement MGEN en faveur de l'accès aux soins se traduit notamment dans le développement de ses partenariats avec les professionnels de santé. Avec ses conventionnements de 8 000 opticiens agréés et 4 100 audioprothésistes partenaires, 24 100 praticiens libéraux (chirurgiens-dentistes et stomatologues), 2 200 établissements de santé et 600 centres dentaires adhérant à des dispositifs conventionnels, MGEN propose à ses adhérents des soins de qualité avec un reste à charge limité. Dans le cadre du Groupe VYV et de la création des réseaux Kalixia, la mutuelle va proposer un maillage encore plus dense. Les adhérents MGEN ont d'ores et déjà accès à un nouveau réseau : Kalixia ostéo. —

Assurances : une qualité de service renforcée et certifiée

Les certifications AFNOR « engagements de service » des activités santé et/ou prévoyance de MGEN et MGEN Filia ont été de nouveau renouvelées cette année. MGEN Solutions est quant à elle certifiée ISO 9001 sur les périmètres distribution et gestion depuis 2017. Côté régime obligatoire, avec 89,5 % de score de maîtrise globale (audit CNAM), MGEN continue de

prouver sa capacité à gérer avec rigueur l'assurance maladie sur le champ de la Fonction publique. Enfin, MGEN Technologies a conduit tout au long de l'année son processus de certification ISO 20000, norme de qualité standard de gestion des services informatiques à atteindre dans toute l'entreprise. Elle a été obtenue début 2019. —

81 %⁽¹⁾

des adhérents déclarent obtenir une réponse immédiate par téléphone

92 %

sont satisfaits du déroulement de leur adhésion

(1) Source : résultat du Baromètre de satisfaction des adhérents 2018.

De nouvelles implantations pour notre réseau

Quatre sections départementales (Dijon, Beauvais, Clermont-Ferrand, Strasbourg) ont déménagé et deux espaces mutuels (Paris Claude-Bernard, Saint-Pierre de La Réunion) ont été ouverts en 2018 pour offrir un meilleur accueil et plus de proximité aux adhérents et assurés. Un nouvel Atelier vente à distance a ouvert ses portes à Saint-Priest. —



OFFRES DE SOINS : NOS ENGAGEMENTS DE SERVICE

Des engagements qualité ont été définis en février 2018 pour le réseau sanitaire et médico-social. Ils s'inscrivent dans le plan Horizon 2020, qui vise à la fois la performance sociale, économique et de service.

Regroupant la quasi-totalité des actions liées à la performance de service, les cinq engagements couvrent tous les domaines d'activité : assurer la sécurité des patients/résidents, offrir un accueil convivial et efficace, garantir la démocratie sanitaire, agir ensemble contre la douleur, assurer des parcours de prise en charge et de vie efficaces. Les référentiels de ces engagements seront construits avec les usagers dans une logique de parcours de santé. L'objectif

est que chacun soit labellisé à moyen terme. Notons que deux établissements de soins de suite et réadaptation (ESSR) ont été « certifiés A » par la Haute Autorité de Santé (HAS) en 2018 : Evian et La Ménaudière. Sept établissements ont vu leurs comptes qualité validés par la Haute Autorité de Santé : les établissements de santé mentale (ESM) de Rouen, Toulouse, Lyon, Grenoble ; les ESSR Pierre-Chevalier, Sainte-Feyre et L'Arbizon. —

Un service de téléconsultation à Mayotte

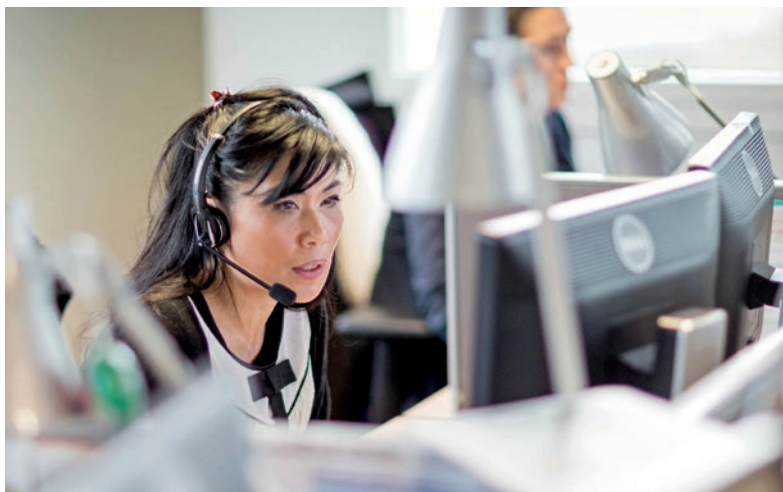
À Mayotte, l'accès aux soins est un enjeu d'autant plus crucial que la densité des médecins y est 3,4 fois plus faible qu'en métropole. En partenariat avec le vice-rectorat de Mayotte, MGEN a déployé en janvier 2019 un accès à la téléconsultation pour ses adhérents, permettant de réaliser de premiers examens avec un infirmier. —

7 établissements MGEN utilisent la télémédecine au quotidien (La Ménaudière, Sainte-Feyre, Rueil-Malmaison, Arès, Fontenay-en-Parisis, Marly-la-Ville, Centre médical et dentaire de Lyon).

Sécuriser et protéger les données

Dans le cadre de la mise en conformité avec le nouveau Règlement général sur la protection des données (RGPD) européen, et plus globalement pour répondre aux enjeux liés aux données et à leur usage, le Groupe a mobilisé des moyens importants pour mettre en œuvre un programme complet de travaux (audits, mesures de sécurisation, formations et sensibilisation des acteurs internes...). Un délégué à la protection des données a été nommé, et les adhérents ont été informés de leurs droits et des leviers qu'ils pouvaient activer auprès de la mutuelle sur ce sujet. En mai 2018, MGEN Technologies a obtenu la certification ISO 27001 de l'AFNOR, qui porte sur la sécurité de l'hébergement des données de santé (périmètre Établissements). —

EN ACTIONS



DÉMATÉRIALISER POUR GAGNER EN EFFICACITÉ

Engagé en 2017, le projet « Dématérialisation et digitalisation des processus » a pris de l'ampleur. Une efficience interne qui simplifie aussi la vie des adhérents.

Depuis mi-2016, 2,9 millions de documents ont été numérisés (soit 65 % des documents reçus). Quatre « scan offices » 100 % numériques sont désormais déployés à Lyon, Lille, Rennes et Montpellier et couvrent l'activité de 65 sections. L'objectif : centraliser et fiabiliser la réception des courriers, numériser l'ensemble des documents reçus, pour faciliter leur traitement et les rendre accessibles à tous les acteurs de la chaîne de service. Ces derniers disposent ainsi d'une vision globale du dossier de

l'adhérent, d'autant moins sollicité pour, par exemple, fournir des pièces manquantes. Cette démarche s'inscrit en parfaite complémentarité avec les services offerts dans l'espace personnel (dépôt de pièces, initialisation des demandes) : 22 900 demandes par mois y sont déposées directement par les adhérents. Par ailleurs, fin juin 2018, l'outil de gestion de la relation adhérents a été déployé auprès des 4 000 utilisateurs des centres de services (sections départementales, centres de gestion et de contacts).

Des adhérents de plus en plus connectés

L'appétence grandissante des adhérents MGEN pour le numérique, que fait largement ressortir le baromètre des usages digitaux 2018, se traduit dans les statistiques d'utilisation des services en ligne et applications : + 10 % de visites sur l'espace personnel, + 58 % sur l'application mobile espace personnel, 278 000 visites de l'application Vocal'iz (coach vocal). 90 % des adhérents sont satisfaits de leur espace personnel sur mgen.fr. Ce taux atteint 94 % pour l'application mobile espace personnel. —

Gestion : des processus simplifiés

Pour faciliter et accélérer les démarches des adhérents, les dispositifs de renouvellement de l'attribution des allocations Handicap et Orphelinat ont été revisités (moins de justificatifs sont réclamés à l'adhérent). Le processus de gestion lié à la mutation des adhérents a également été simplifié. Un module dédié à ce moment clé de la vie des adhérents a été ouvert sur l'espace personnel. —

Des rendez-vous en ligne dans les CMD

Le dispositif a été généralisé en septembre 2018 pour les activités des cinq centres médicaux et dentaires MGEN sur mgen.fr. Soutenu par une stratégie de référencement proactive, il favorise le développement d'une nouvelle patientèle. En outre, la géolocalisation a été déployée pour l'ensemble du réseau sanitaire et médico-social MGEN. —

Mieux informer les adhérents sur leurs droits

Outre l'ouverture d'un module d'information juridique depuis mgen.fr dans l'espace personnel, MGEN est partie prenante depuis juin 2018 de mesdroitssociaux.gouv.fr, portail piloté par le ministère de la Santé. Ce site offre à tous les assurés sociaux une meilleure visibilité sur leurs droits et démarches, avec des informations personnalisées et un simulateur de prestations.

La connexion s'effectue de manière sécurisée avec FranceConnect (dispositif d'accès aux services publics en ligne). Il est à noter que MGEN a également veillé à informer ses assurés sociaux quant à l'évolution du régime de Sécurité sociale des étudiants. —

MGEN.FR
mon Espace personnel sécurisé

L'Espace personnel permet de gérer toutes les démarches santé de chez soi, instantanément, 7/7.

- Plus de personnalisation** : mes services les plus utilisés en page d'accueil
- Plus de simplicité** : consultation de mes relevés de prestations, paiement de mes cotisations en ligne, mise à jour de mes informations personnelles, déclaration de perte de ma carte Vitale...
- Plus d'utilité** : mes documents essentiels disponibles en téléchargement. Accès aux échéanciers de cotisations, localisation des professionnels de santé MGEN près de chez moi.

APPLI MOBILE
tous les services où que je sois

Avec l'Appli mobile, accédez à l'essentiel des services MGEN là où vous vous trouvez !

- Tout de suite** : notification en temps réel de mes remboursements, déclaration de perte ou suivi de demande de ma carte Vitale...
- Tout le temps** : téléchargement de mes relevés de prestations, de mon attestation de droits Sécurité sociale ou mutuelle, mise à jour de mes informations personnelles...
- Partout** : géolocalisation instantanée des professionnels de santé, opticiens et audioprothésistes agréés...

FORUM MGEN.FR
mon espace d'échanges interactif

Avec le Forum, prenez la parole !

- MGEN & VOUS** : l'espace pour toutes mes questions sur les offres et services MGEN (remboursements, démarches, adhésion, prévoyance, cotisations...).
- Et pour faciliter ma navigation, un moteur de recherche par thèmes donne accès aux questions déjà posées.
- NOUS MGEN** : pour partager mon expérience sur les sujets de société et les valeurs qui nous rassemblent.

Pas encore d'Espace personnel ?
Je le crée en 2 min net chrono depuis mgen.fr. Besoin d'aide ? le guide de service de navigation guidée.

Comment bénéficier de l'application mobile ?
Rien de plus simple, il suffit de la télécharger sur :

Des questions ? Ils ont la solution !
MGEN & VOUS, c'est aussi une équipe d'experts dédiée pour répondre à toutes vos questions sur le compte Twitter @MGENvous. Et pour suivre toute l'actualité de votre mutuelle, rendez-vous sur Facebook MGEN.

Les services digitaux MGEN qui me simplifient la santé

Espace personnel
24x24 - 7/7

Appli mobile
où que je sois

Forum
mgen.fr

Twitter
MGEN & VOUS

MGEN, Mutualité Générale de l'Éducation Nationale, immatriculée sous le numéro SIREN 775 465 399. MGENVA, immatriculée sous le numéro SIREN 444 922 002. MGEN Fils, immatriculée sous le numéro SIREN 440 363 588. Mutuelle soumise aux dispositions de l'article 61 de la Loi de la Mutualité MGEN. Action sanitaire et sociale immatriculée sous le numéro SIREN 444 903 913. MGENVA Centre de santé immatriculé sous le numéro SIREN 427 901 714. Mutuelle soumise aux dispositions de l'article 61 de la Loi de la Mutualité. Document non contractuel à caractère publicitaire.

Des services numériques toujours plus performants

En 2018, pour continuer à simplifier la gestion de leur santé, de nouveaux services en ligne ont été ouverts dans l'espace personnel. 44 000 demandes de remboursement et de prise en charge des soins à l'étranger et en France ont été réceptionnées en ligne depuis octobre 2018. 42 000 adhérents se sont abonnés aux appels de cotisations dématérialisés. Via la messagerie en ligne, plus de 60 000 messages ont été réceptionnés. Via le module de paiement en ligne, 16 millions d'euros de cotisations ont été recouverts dans l'année. —

EN ACTIONS

Favoriser le maintien dans l'emploi et la qualité de vie au travail

Plusieurs dispositifs déployés par MGEN offrent localement et de façon adaptée une gamme diversifiée d'actions collectives et individuelles, d'aide et de suivi dans le domaine de l'accompagnement des personnes et de la prévention des risques professionnels et de la qualité de vie au travail, en complémentarité et en lien avec les services RH et les équipes médico-sociales des employeurs : les réseaux PAS⁽¹⁾ sont régis par un accord-cadre, renouvelé pour cinq ans en 2018, avec les ministères de l'Éducation nationale (MEN) de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation (MESRI). Nouveauté 2018, les réseaux Best⁽²⁾ s'adressent aux entités locales des ministères de la Transition écologique, de la Culture, de la Cohésion sociale et des Sports. L'Anact⁽³⁾ et MGEN ont ouvert une plateforme dédiée aux acteurs de la santé, de la prévention et de la qualité de vie des trois Fonctions publiques. —

(1) « Prévention Aide Suivi ».

(2) « Bien-être Santé au travail ».

(3) Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail.

Vivoptim Cardio ouvert à près de 2 millions d'adhérents



Fort de la réussite de son expérimentation menée sur deux régions de 2015 à 2017 et des résultats probants de son évaluation clinique, Vivoptim Cardio a été généralisé à partir de juillet 2018. Basé sur l'utilisation des technologies connectées, ce programme personnalisé de prévention du risque cardiovasculaire et métabolique est adapté aux besoins, à la motivation et au mode de vie de chacun.

Des contenus validés par un comité scientifique pluridisciplinaire, une plateforme téléphonique médico-sociale dédiée pour le suivi et un espace personnel web et mobile : autant de services dont la gestion est conforme aux recommandations légales de sécurisation des données de santé⁽¹⁾. —

(1) CNIL, ASIP et Règlement général sur la protection des données (RGPD). Vivoptim Cardio est hébergé par un Hébergeur agréé de données de santé (HADS).



Une nouvelle offre pour les expatriés

À compter du 1^{er} janvier 2019, les 45 000 adhérents MGEN travaillant et résidant à l'étranger bénéficient d'une couverture totalement revisitée. Plus lisible, plus simple, la nouvelle gamme MGEN International Santé Prévoyance leur propose désormais le choix entre trois offres couplant santé et prévoyance, avec en outre une protection adaptée à la diversité des situations (selon la zone géographique de résidence et le lieu des soins). —

Prévention CNAM : 3,3 millions d'assurés sociaux MGEN sensibilisés

Dans le cadre de sa délégation de gestion du régime obligatoire, MGEN a largement relayé les campagnes et actions de prévention et d'information santé de la CNAM : accompagnement de la maternité, dépistages des cancers colorectaux et du sein, vaccination, prévention bucco-dentaire, promotion des médicaments génériques, relais des alertes sanitaires... Et en 2019, MGEN mobilisera ses moyens pour soutenir la campagne de déploiement du Dossier médical partagé (DMP). —

« UNE MUTUELLE INCLUANT LA PRÉVOYANCE, ÇA CHANGE LA VIE ! »

Lancée à la rentrée 2018, la nouvelle campagne de communication MGEN donne la parole à deux adhérentes, qui évoquent la manière dont la mutuelle les a soutenues dans des moments difficiles.

L'objectif de cette campagne est triple : expliquer concrètement ce qu'est la prévoyance (notamment le complément de revenu en cas d'arrêt maladie de longue durée), mettre en avant la spécificité MGEN et la qualité de son accompagnement, et illustrer l'engagement des adhérents en ayant bénéficié.

Unaniment salués pour leur qualité et leur authenticité, les films ont été réalisés par Claire Lajeunie, auteure de plus de 30 films et documentaires sur des sujets sociaux et sociétaux tels que la maltraitance des enfants, la psychiatrie, les femmes SDF... La campagne a été couronnée d'un grand prix Topcom d'or début 2019. —



17 208

bénéficiaires d'actions collectives de prévention dans le cadre professionnel (risques psychosociaux, troubles de la voix, troubles musculo-squelettiques...)

5 331

entretiens de soutien psychologique réalisés dans les 127 espaces d'accueil et d'écoute des réseaux PAS

950 000

assurés sociaux MGEN invités à se faire vacciner en 2018

300 000

enfants invités aux rendez-vous prévention M'T Dents





MOBILISER L'ENTREPRISE

Le projet MGEN est avant tout un projet humain, dont la réussite repose sur l'engagement et la complémentarité de ses salariés et militants.

EN OBJECTIFS

.01

Développer l'engagement et les compétences des acteurs MGEN

La diversité des profils et des origines professionnelles est une force. Chacun – salarié et militant – contribue à la qualité, la performance et la croissance de la mutuelle, ainsi qu'à faire vivre ses valeurs au quotidien. MGEN est riche de l'engagement de ses collaborateurs et s'attache à développer les compétences des militants et des salariés, et à les accompagner dans la construction de leurs parcours professionnels.

.02

Améliorer l'expérience collaborateurs et la transversalité

Dès l'intégration et tout au long des parcours professionnels, l'expérience collaborateurs doit être en phase avec les valeurs de la mutuelle. La démarche connaissance mutuelle participe de cette expérience, en favorisant les rencontres entre les équipes des différents sites et métiers du Groupe MGEN, mais aussi en s'attachant à connaître et se faire connaître des parties prenantes externes (adhérents, patients, employeurs). Des travaux visent spécifiquement à développer des parcours d'intégration et de découverte des différentes activités de l'entreprise pour les nouveaux arrivants.

.03

Accompagner les transformations et développer les modes de travail collaboratif

Modèle managérial, méthodologies innovantes, modernisation des outils et des pratiques, nouveaux environnements et cadres de travail : la transformation touche tous les aspects du fonctionnement de l'entreprise. Son accomplissement mobilise nécessairement toutes les énergies et tous les leviers disponibles. Il implique non seulement un dialogue social riche et constructif, mais aussi l'écoute et la participation de l'ensemble des parties prenantes internes.

EN ACTIONS

DES ÉQUIPES ENGAGÉES AU QUOTIDIEN

Confiance, cohérence, cohésion, collectif, convivialité : ces mots clés constituent les « 5 C » guidant l'engagement quotidien des salariés et militants MGEN, qui s'enrichissent mutuellement de leurs compétences et expériences.

Dans un contexte de transformation profonde de ses métiers, l'ambition de MGEN est de faire grandir les richesses humaines, préserver les savoirs et préparer l'avenir. La mutuelle place l'humain au centre de ses préoccupations et de ses plans d'action. Ses 10 000 salariés et 3 500 militants (élus et détachés) sont les deux piliers indispensables à son équilibre et à sa pérennité. Ils conjuguent, dans la complémentarité, leur engagement et leurs énergies au service de la qualité, de la performance, de la croissance et de la promotion des valeurs du Groupe MGEN. En écho au plan stratégique « MGEN demain », la politique RH et sociale du Groupe s'articule autour de quatre enjeux majeurs : être aux côtés des métiers qui se transforment, mettre en place de nouvelles solutions et pratiques RH, proches du terrain, maintenir un dialogue social de qualité et garantir à tous la meilleure « expérience collaborateur ».

Une attention particulière est portée à ce titre à l'accompagnement social et à la qualité de vie au travail. Consciente de sa responsabilité sociétale d'employeur majeur de l'Économie sociale et solidaire, MGEN entend accueillir et accompagner tout le long de leur parcours individuel et collectif les militants et les salariés qui s'engagent à ses côtés en leur proposant des offres de formation en cohérence avec les besoins, les enjeux stratégiques et les valeurs du Groupe. Elle s'attache à les écouter et à les faire contribuer aux grandes décisions de l'entreprise à travers une démarche de coconstruction qu'elle a déjà mise en œuvre avec succès dans le cadre de l'élaboration du plan stratégique « MGEN demain ». Parce que l'on ne choisit pas MGEN par hasard.

4 000

participants aux Ateliers « MGEN demain »

90 %

des objectifs RSE atteints

160 975

heures de formation dispensées (salariés)

12 400

heures de formation dispensées (militants)

791

personnes recrutées en CDI en 2018

EN ACTIONS



Les nouveaux délégués⁽¹⁾ MGEN Promotion (2017-2018) ont présenté en juin leurs projets d'innovation sociale, visant à promouvoir la santé (nutrition, sport, maladies chroniques), accompagner les parcours professionnels, faire connaître des offres et services mutualistes, développer des liens intergénérationnels.

(1) Fonctionnaires détachés de l'Éducation nationale.

FORMER ET PROFESSIONNALISER

En septembre 2018, ce sont 20 nouveaux délégués et 23 nouveaux directeurs qui ont commencé leur parcours de formation socle au Centre de formation de La Verrière (78).

Comprendre le fonctionnement du Groupe, son modèle, ses offres, ses valeurs et ses enjeux politiques pour être en mesure de les promouvoir auprès des adhérents et des partenaires institutionnels et de remplir au mieux leurs missions : tels sont les objectifs de ces parcours de formation. Outre les formateurs internes, le Centre fait appel à l'expertise d'organismes professionnels et universitaires : *Alternatives économiques*, EN3S⁽¹⁾, Sciences Po Bordeaux, Université Panthéon-

Sorbonne et surtout Le Mans Université (master Économie sociale pour les nouveaux délégués et master MAE⁽²⁾ pour les nouveaux directeurs). Autant de parcours qui peuvent déboucher sur l'acquisition d'un titre de master 2, via une VAE⁽³⁾ partielle. Pour la première fois en 2018, pour élargir la mixité des profils, un salarié directeur s'est engagé à titre expérimental dans ce dispositif. —

(1) École nationale supérieure de la Sécurité sociale.
(2) Management et administration des entreprises.
(3) Validation des acquis de l'expérience.

Garantir la qualité de vie au travail en Ehpad

Parce que certains métiers et contextes d'exercice nécessitent une attention particulière, dès 2016, des travaux ont été engagés sur les conditions de travail dans les Ehpad MGEN. Après une phase d'entretiens et d'analyse, un plan d'action a été défini en 2018, applicable à l'ensemble du périmètre des établissements MGEN concernés. À titre d'exemple, 90 salariés ont bénéficié d'une formation sous forme d'ateliers afin de construire des gestes et savoir-faire communs. La négociation d'un nouvel accord global sur la qualité de vie au travail a été engagée en 2018. —

7 242

salariés ont bénéficié d'au moins une formation en 2018

323

militants formés et 60 militants diplômés d'un master

34 %

des formations dispensées aux salariés et militants sont animées par des formateurs ou intervenants internes

« Trajectoires » : faire grandir les richesses humaines

Plus qu'un outil de pilotage et de gestion des entretiens annuels, Trajectoires permet d'engager un dialogue de proximité et de confiance entre les managers et les équipes, de veiller au développement des compétences au sein de l'entreprise et dans le respect des aspirations personnelles de chacun. Il sera complété prochainement d'une cartographie des rôles et des activités.

Parce que le développement des richesses humaines est aussi une priorité au niveau de VYV, une plateforme Mobilités Groupe a été ouverte courant 2018 : tous les collaborateurs peuvent désormais accéder aux offres d'emploi du Groupe VYV et des entités membres. —

Promouvoir la diversité

Le Groupe MGEN consolide sa politique d'égalité des chances et de lutte contre les discriminations. L'égalité femmes-hommes est à ce titre une priorité majeure. Le Groupe continue par ailleurs d'afficher un taux d'emploi de collaborateurs en situation de handicap supérieur aux obligations légales (6,42 % pour l'UES MGEN, soit 521 collaborateurs) et confie 1 million d'euros de prestations extérieures au secteur protégé et adapté. Dans le cadre de la semaine du handicap de novembre, MGEN a organisé sur de nombreux sites des animations et des ateliers destinés à déconstruire les préjugés autour du handicap. —



Métiers du soin : un référentiel et des séminaires métiers

Les filières santé (soignante, médicale, éducative et sociale) se sont dotées à leur tour de leur propre référentiel emploi/compétences. Pour le construire, 90 collaborateurs se sont mobilisés, via 66 ateliers. Dès septembre, 49 fiches métiers étaient finalisées et le projet s'achèvera fin 2019.

Le référentiel a été déployé sur l'ensemble des sites. Il permet notamment de cartographier les compétences et d'assurer sens et cohérence aux entretiens managériaux. —

EN ACTIONS



« MGEN demain » : tous contributeurs !

Le projet entrepreneurial « MGEN demain » s'est imposé comme un projet humain dès son élaboration. Pas moins de 1 940 collaborateurs, militants et élus partout en France ont apporté leurs contributions en proposant plus de 630 initiatives. 98 % d'entre elles ont été reprises dans les plans d'action « MGEN demain ». Par la suite, les ateliers d'appropriation ont réuni 4 000 participants sur l'ensemble des sites. Fin 2018 et début 2019, sept réunions interrégionales ont rassemblé managers, salariés et militants pour accompagner la mise en œuvre du plan en 2019. —

Des ambassadeurs pour le Groupe VYV

À sa création, le Groupe VYV a souhaité animer une communauté d'ambassadeurs au sein des mutuelles et entités membres. Pour MGEN, ce sont logiquement les administrateurs nationaux chargés de région qui remplissent ce rôle de relais de la dynamique collective et des actions du Groupe VYV au niveau local. La dynamique du Groupe s'est également exprimée à l'occasion de deux challenges, que militants et salariés MGEN ont été invités à relever : un concours photo à l'occasion du partenariat avec France Télévisions pour les Jeux olympiques d'hiver, et un hackathon visant à faire émerger des projets innovants en santé. —

Don sur salaire : des centimes solidaires

Depuis juillet 2018, les collaborateurs et les militants MGEN indemnisés par la mutuelle peuvent choisir d'arrondir leur salaire à l'euro inférieur et de reverser ces centimes à une association. Chaque arrondi est doublé par l'employeur. MGEN est la première mutuelle à mettre en place ce système, qui illustre sa capacité à porter de nouvelles formes de solidarité et d'engagement. —

Plus d'information et de collaboratif

Pour toujours mieux informer et accompagner les changements, le dispositif de communication interne a fortement évolué. Le journal interne, *Tempo*, a fait peau neuve. Un espace collaboratif managérial (Yammer) a été ouvert pour encourager l'échange de bonnes pratiques. La lettre *MGEN demain*, cosignée du président et de la directrice générale, permet d'informer chacun de l'avancement du plan stratégique et de sa mise en œuvre. Au siège, de nouveaux formats de rencontre (nouveaux arrivants, managers...) ont été mis en place. Enfin, une refonte du portail des militants MGEN a été engagée, pour une meilleure expérience utilisateur, complétée d'une version actualisée du guide dédié à la nouvelle organisation territoriale. Depuis fin octobre, les actualités du Groupe VYV sont accessibles depuis l'intranet MGEN. —

SE RENCONTRER... POUR MIEUX SE CONNAÎTRE

De nombreuses rencontres et manifestations – professionnelles, conviviales, sportives, parfois inédites – ont ponctué l'année, favorisant l'échange et la connaissance, et une meilleure compréhension mutuelle.



Et aussi en 2018, une rencontre avec la championne olympique Perrine Laffont, la participation à la nuit des relais de la Fondation des Femmes, la mobilisation partout en France pour Octobre rose, une rencontre avec les équipes de la Mutuelle des Sportifs, le colloque « Santé mentale », la semaine RSEponsible autour de l'engagement...



1. MGEN Kids (novembre 2018)
Pour la première fois, près de 100 enfants de collaborateurs du siège national ont pu découvrir via un parcours ludique l'entreprise et les métiers de leurs parents.

2. Découvrir les établissements MGEN (décembre 2018)
À l'occasion de la conférence des établissements, dont le thème était « Accueillir, innover, mobiliser », des projets phares ont été présentés au siège national, tels que le pollinarium de Sainte-Feyre (23), la médiation animale, le chantier de reconstruction de La Verrière (78).

3. Sport solidaire (printemps 2018)
Sport/santé : MGEN a fait le plein de participants aux Foulées de l'assurance (course et marche solidaires) et à Be Walk (challenge de marche connectée), décrochant le Trophée du cœur et le Prix de l'entreprise active (avec respectivement 470 et 1 560 inscrits).

4. Informatique : des visites de terrain
Les équipes de MGEN Technologies ont effectué près de 30 visites terrain pour échanger avec les utilisateurs. Une communauté des référents SI a été constituée. Au siège national, les équipes d'assistance ont ouvert un bureau d'accueil de proximité.

EN ACTIONS

Modèle managérial : du sens, de l'exigence et de la bienveillance

MGEN entend accompagner et développer les compétences de ses managers, en s'appuyant sur un modèle managérial reflétant la diversité et les particularités du Groupe, à la hauteur des enjeux du plan stratégique. Il a été conçu via une démarche collaborative impliquant une centaine d'acteurs, militants et salariés, de toutes les structures du Groupe MGEN. —

Dialogue social : un nouveau cadre

Un dialogue social de qualité est d'autant plus indispensable dans un contexte de transformation de l'entreprise. En 2018, plus de neuf accords et avenants d'entreprise ont été signés avec les organisations syndicales représentatives, notamment sur la gestion des emplois et des parcours professionnels (GEPP), et la transition entre activité professionnelle et retraite... —

42 %

des formations dispensées l'ont été via un outil numérique.



ADAPTER L'ORGANISATION AUX ENJEUX

Nouvel échelon territorial, évolution organisationnelle du siège national et de MGEN Technologies : pour relever les défis du plan stratégique, MGEN adapte son organisation.

MGEN a fait de l'échelon régional le terreau privilégié de la mobilisation des moyens au service du développement et de la proximité avec les adhérents. En 2018, la nouvelle organisation territoriale a été généralisée et 12 nouveaux espaces régionaux ont ouvert leurs portes. Chaque région est coordonnée par un binôme administrateur national chargé de région/responsable opérationnel régional.

Au siège, deux nouveautés : la création d'une direction du développement des ressources humaines et de la transformation, et le rattachement de la direction de la Prévention à la direction Développement Prévention Marketing. MGEN Technologies, de son côté, s'est adapté pour que chaque direction du siège national dispose d'un pôle d'interlocution privilégié au sein de la DSI. —

Accompagner au numérique

MGEN a lancé le Pass Digital, programme de sensibilisation et de formation aux nouvelles technologies et au numérique. Préalablement au déploiement, l'enquête « Le digital et moi » (près de 30 % des effectifs ont répondu) a fait apparaître une réelle appétence interne pour les nouvelles technologies. Au 31 décembre, près de 1 000 collaborateurs avaient validé leur passeport. En parallèle, des campagnes de sensibilisation à la protection des données ont été déployées dans le cadre de la mise en œuvre du RGPD. MGEN dématérialise progressivement ses processus de gestion RH : les bulletins de paie sont désormais accessibles depuis un « coffre-fort numérique » personnel et sécurisé ; la plateforme RH+ permet d'effectuer en ligne de nombreuses démarches administratives RH. —



Vers de nouveaux modes et environnements de travail

Visant davantage d'efficacité et d'agilité, les nouvelles organisations du travail doivent aussi améliorer la qualité de vie au travail et favoriser la conciliation entre vies professionnelle et privée. Pour s'en assurer, une expérimentation de télétravail a été lancée fin 2017 au sein de MGEN Union et de MGEN Technologies. 20 % des salariés concernés ont opté pour ce fonctionnement, facilité par les nouvelles technologies.

La DSI a mis en œuvre les solutions nécessaires au bon fonctionnement de cette expérimentation. Un nouvel accord sur le travail en mobilité sera négocié en 2019. Par ailleurs, une réflexion sur la refonte des environnements de travail du siège a été engagée pour offrir des conditions de travail de qualité, propices à la transversalité. À chaque grande étape, les parties prenantes sont consultées et impliquées dans les choix opérés. —





DÉVELOPPER NOTRE PERFORMANCE ÉCONOMIQUE

La pérennité du Groupe MGEN dépend de sa capacité à développer son chiffre d'affaires, maîtriser ses coûts et analyser la sinistralité. En renforçant sa solidité financière et en équilibrant son modèle économique, la mutuelle reste libre de ses choix et de son avenir.

EN OBJECTIFS

.01

Faire connaître les spécificités du modèle économique et solidaire

Le « modèle économique », autrement dit la manière dont se construit le résultat de la mutuelle, est complexe. Des études approfondies sont nécessaires pour en appréhender les déterminants et mieux en prévoir les variations. Pour autant, la maîtrise du modèle économique n'est pas l'apanage de spécialistes, mais l'affaire de tous. C'est pourquoi tous les acteurs de la mutuelle ont vocation à connaître et comprendre les enjeux et mécanismes de ce modèle, pour, chacun à son niveau, en tenir compte dans ses missions quotidiennes.

.02

Faire évoluer notre modèle économique

Même si son modèle est à but non lucratif, la mutuelle doit équilibrer ses revenus et ses charges pour garantir la pérennité de ses activités, et ainsi continuer de fournir le service et les soins attendus aux adhérents et aux patients. Pour cela, plusieurs leviers doivent être activés simultanément, sur toutes les composantes du modèle économique.

.03

Réduire les coûts de manière responsable et gagner en efficience

Lancée fin 2017, la démarche « Analyse des coûts et optimisation du résultat » (Acor) poursuit deux objectifs : l'optimisation des ressources et la limitation des dépenses. Comment ? En réinterrogeant les process et les contrôles existants, en améliorant les reportings et le pilotage. Plus largement, ce sont tous les projets entrepris par la mutuelle qui doivent comporter un volet performance économique. C'est ainsi le cas d'Horizon 2020, sur le périmètre sanitaire et médico-social, qui vise trois types de performance : économique, sociale et de services ; une démarche également en phase avec les objectifs de la convention d'engagement signée dans le cadre de VYV Care.

EN ACTIONS

AGIR POUR L'AVENIR

La capacité de la mutuelle à dégager un résultat excédentaire est indispensable pour lui permettre de préserver les intérêts de ses adhérents, assurés et patients, et d'investir pour renforcer et promouvoir ses valeurs solidaires.

Le modèle économique solidaire mutualiste est spécifique : il est à but non lucratif et place l'adhérent au centre du système. En tant que mutuelle responsable, MGEN a pour objectif de redistribuer le maximum des cotisations perçues sous forme de prestations pour l'activité d'assurance Santé Prévoyance, et de fournir des soins avec le minimum de reste à charge pour les patients et résidents dans son réseau sanitaire et médico-social. C'est le sens même de son « engagement mutuel au service du Mieux-vivre ».

Ce modèle est mis à mal depuis plusieurs années par des défis majeurs : démographiques (vieillesse de la population), socio-économiques (gel du point d'indice des fonctionnaires, désengagement des pouvoirs publics), réglementaires (taxation des mutuelles, règles prudentielles), concurrentiels (multiréférencement dans la Fonction publique). C'est

pourquoi MGEN doit refonder son modèle solidaire, dans le respect de ses valeurs.

Pour garantir sur le long terme sa pérennité, plusieurs leviers doivent être actionnés simultanément afin d'augmenter les produits et réduire les charges : révision du niveau des cotisations et des prestations, diversification – avec l'appui du Groupe VYV – sur de nouveaux champs d'activité, développement et multiéquipement, diminution des coûts de gestion et optimisation de l'efficience interne.

Le Groupe MGEN doit également être moins dépendant de ses résultats financiers. Là encore, les mutualisations de moyens organisées au niveau du Groupe VYV vont dans ce sens. Plus globalement, la recherche de l'efficience économique est inscrite dans toutes les feuilles de route des mutuelles et entités du Groupe VYV.

4,9 M€

Résultat combiné 2018

36 M€

de moindres dépenses depuis 2017 avec Acor

Près de

200 M€

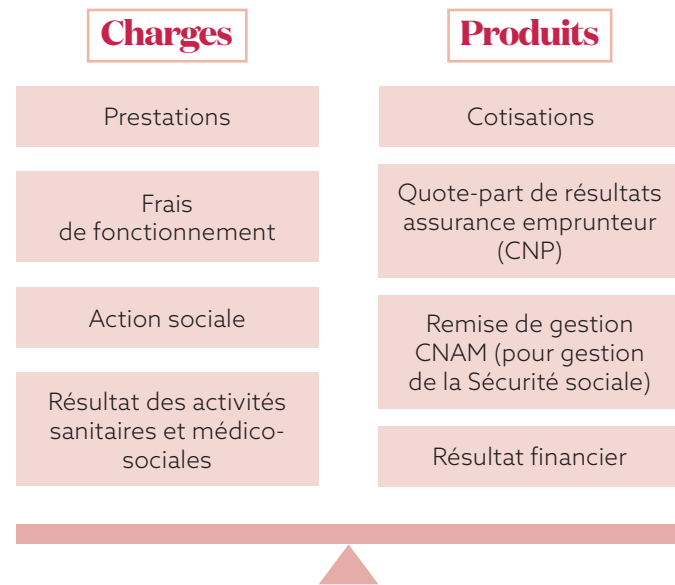
d'enveloppes d'investissement pour VYV Invest

257 M€

de taxes

EN ACTIONS

Le modèle économique et solidaire MGEN



Équilibrer charges et produits

Les cotisations des adhérents représentent 89 % des produits qui forment le résultat du Groupe MGEN. Elles augmentent cette année de 5 % pour atteindre 2,294 milliards d'euros. Quant aux autres ressources du Groupe, elles restent soumises à des tensions. C'est le cas des résultats financiers, de plus en plus volatils, et de l'activité d'assurance emprunteur, moins performante car soumise à une concurrence plus forte et à une réglementation plus contraignante.

Dans le même temps, les activités de gestion et d'offre de soins, déficitaires, se redressent progressivement sous l'effet des mesures engagées depuis plusieurs années, mais pas encore suffisamment. Côté dépenses et charges, les frais de fonctionnement augmentent, conséquence notamment des investissements de modernisation de la mutuelle, d'une part, et de sa mise en conformité avec les différentes réglementations, d'autre part. Les taxes versées à l'État représentent 257 millions d'euros (CMU et TSCA) par an.



Réviser équitablement les cotisations et les prestations

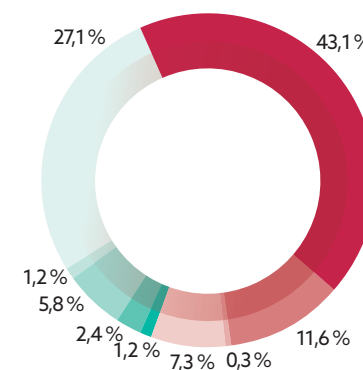
Pour mieux s'adapter aux attentes des adhérents tout en consolidant le modèle économique et solidaire de la mutuelle, MGEN a fait évoluer ses cotisations et ses prestations. Afin d'anticiper la progression des dépenses de santé (hausse des tarifs des consultations de médecine de ville, des dépenses d'hospitalisation), les taux de cotisation applicables pour 2019 sur les quatre offres de sa gamme principale (MGEN Santé Prévoyance) ont augmenté. Cette hausse s'accompagne toutefois de l'intégration de trois nouvelles prestations. En 2019, une révision globale des offres sera entreprise dans la perspective de la réforme du 100 % santé.



Saisir tous les enjeux du modèle économique et solidaire

En 2018, dans le cadre des actions de communication, des ateliers et des réunions organisés autour du plan stratégique « MGEN demain », tous les acteurs de l'entreprise ont été sensibilisés à la question du modèle économique. Une action plus spécifique a également été conduite en direction des militants, à l'occasion des réunions régionales de printemps

et d'automne et de la journée des présidents et trésoriers de section de septembre. L'objectif ? Permettre aux élus d'être proactifs à l'échelle départementale et régionale, pour hiérarchiser et arbitrer les actions et projets à engager en région. Depuis, plusieurs outils ont été réalisés, dont une animatique, un kit d'information et des argumentaires.



Allocation d'actifs du portefeuille de la mutuelle MGEN au 31/12/2018

- Taux/Trésorerie
- Actions
- Couverture actions
- Diversification - produits cotés
- Diversification - infrastructures + dette privée
- Capital risque
- Actifs stratégiques détenus en direct
- VYV Invest
- Immobilier

Principaux indicateurs financiers

4,861 M€

Résultat net combiné

2,554 Md€

Chiffre d'affaires Groupe

4,146 Md€

Total bilan combiné

2,141 Md€

Fonds propres combinés

1,55 Md€

Provisions techniques combinées

283,814 M€

Produit global établissements MGEN

EN ACTIONS

Mobiliser des moyens financiers avec VYV Invest

Créé en décembre 2018, VYV Invest est un outil commun de gestion financière et d'investissement au service du développement des mutuelles du Groupe VYV. Doté d'un capital de près de 200 millions d'euros, il permet la mise en commun de filiales et participations (dont trois sociétés en provenance de MGEN), dont il assure le pilotage stratégique et économique au niveau du Groupe.

Il investira dans six domaines stratégiques (innovation, services, assurance, international, offre de soins, logement), pour renforcer la gamme des services et des produits proposés aux adhérents et aux clients des mutuelles du Groupe.

Il est à noter que les achats et les services juridiques ont également été mutualisés au niveau du Groupe VYV, toujours dans un souci de performance. —

Acor : déjà près de 36 millions de moindres dépenses depuis 2017

Les efforts de tous les métiers pour réduire les coûts, améliorer l'efficacité et optimiser les résultats portent déjà leurs fruits, grâce à la mise en place du projet « Analyse des coûts et optimisation du résultat » (Acor). À l'occasion des ateliers d'appropriation dédiés au plan stratégique, de nouvelles suggestions ont été émises en nombre, témoignant de la volonté de chacun de contribuer à cette dynamique de progrès. —



IDENTIFIER DE NOUVEAUX LEVIERS D'OPTIMISATION

L'optimisation des résultats et la maîtrise des coûts reposent aussi en grande partie sur la capacité de l'entreprise à simplifier les démarches adhérents.

Si de nombreux projets (digitalisation et dématérialisation, Horizon 2020...) concourent déjà à l'efficacité, à tous les niveaux de l'entreprise, de nouvelles pistes ont été identifiées dans le cadre des études conduites sur le modèle économique. Elles font l'objet d'une analyse approfondie. Parmi elles, une simplification des procédures pourrait à la fois augmenter la satisfaction des adhérents et réduire les frais de gestion associés aux allocations d'action sociale et

aux soins coûteux par exemple; des mesures plus strictes doivent être appliquées pour le recours contre tiers, la lutte contre les abus et les fraudes et le recouvrement des cotisations; la sinistralité doit être analysée plus finement. Les nouvelles technologies peuvent également très largement concourir à l'efficacité. Grâce à un processus *ad hoc* automatisé mis en place par la DSI, deux semaines ont suffi pour recouvrer 500 000 forfaits médecin traitant versés à tort. —

Activités de soins : redressement progressif

2018 a vu la poursuite de la mise en œuvre d'Horizon 2020, qui vise la croissance du chiffre d'affaires, le développement d'activités en lien avec les projets d'établissements, la maîtrise des coûts et l'optimisation de la coordination des soins. La simplification des procédures de gestion, le suivi du recouvrement des créances, la réflexion sur les recettes annexes sont des leviers qui commencent à porter leurs fruits. De plus, presque tous les établissements d'une même filière (Ehpad, SSR, santé mentale, centres médicaux et dentaires) sont désormais gérés sur un outil SI commun. Là encore en totale cohérence avec la démarche Acor. —

Sécuriser l'exercice et la continuité des activités

2018 a été mise à profit pour finaliser deux dispositifs importants : le plan de continuité d'activité (PCA) et le dispositif de gestion de crise national. Objectif : mieux gérer les aléas liés à l'activité et mieux anticiper et réagir dans les situations critiques. —

**-16 %
EN 4 ANS**

Coûts informatiques : un objectif de - 16 % en quatre ans

Diminuer de 16 % les dépenses informatiques en quatre ans, tout en préservant la qualité de service, la performance et en poursuivant la modernisation des outils : tel est l'objectif du plan Back to 160 mis en œuvre par la direction des systèmes d'information (DSI) depuis 2017 et qui s'inscrit pleinement dans la démarche Acor. Celle-ci se veut aussi humaine : sensibiliser toutes les parties prenantes aux enjeux financiers,

en raisonnant davantage en euros qu'en jours/homme; développer le dialogue entre les métiers et la DSI, pour mieux cerner les besoins et dimensionner les interventions. D'un point de vue plus opérationnel, il s'agit aussi de réduire et rationaliser le nombre de contrats de prestations externes, de mieux négocier les achats et de réduire et maîtriser la durée des projets. —

A woman with brown hair, wearing a white MGEN vest over a blue patterned top, is engaged in a conversation with a group of people. She is gesturing with her hands as she speaks. The background shows an outdoor event with other people and trees.

STIMULER LA CROISSANCE

Parce que la croissance est gage de pérennité, de progrès et d'innovation, MGEN entend développer l'ensemble de ses activités pour le Mieux-vivre de tous.

EN OBJECTIFS

.01

Développer les activités par la croissance interne

Dans ses activités d'assurances, MGEN entend accélérer sa croissance interne en améliorant ses capacités de mutualisation sur tous les canaux de distribution, et en favorisant le multiéquipement de ses adhérents. S'agissant de l'offre de soins, MGEN s'emploie à optimiser l'activité de ses établissements en termes de taux d'occupation et de nombre de visites et consultations, développer et diversifier sa patientèle et recruter les professionnels permettant d'assurer la continuité et la qualité des soins.

.02

Rechercher des relais de croissance avec nos partenaires

Avec le concours du Groupe VYV, de la MAIF ou encore des membres de l'UGM MGEN Partenaires, MGEN s'attache à conforter ses positions et à conquérir de nouveaux territoires et champs de mutualisation, dans la Fonction publique comme dans le secteur privé, sur les marchés individuels comme collectifs, en France, en Europe et à l'international. Au sein du réseau VYV Care, MGEN étend ses activités de soins et investit pour reconstruire, moderniser et agrandir son parc d'établissements, avec toujours un même objectif : un meilleur accès de tous à des soins de qualité.

.03

Investir de nouveaux champs et développer l'innovation sociale

EdTech, sport/santé, santé et environnement, vivre ensemble... MGEN souhaite identifier, aux niveaux national et local, des projets innovants aux plans éducatif, social, sanitaire et environnemental, portés par des structures associatives ou des start-up. À terme, elle souhaite accompagner certaines de ces initiatives, *via* prises de participation, médiatisation ou mécénats de compétences, afin qu'elles se traduisent par des bénéfices concrets pour les adhérents. Le projet MGEN Campus, dont l'université d'été de juillet 2017 avait permis de définir les contours et les ambitions, s'inscrit dans cette même volonté : créer à travers des activités de recherche, d'innovation et de formation professionnelle, un laboratoire ouvert aux acteurs de ses champs affinitaires.

EN ACTIONS

DÉVELOPPER, DIVERSIFIER, INNOVER

Mutualisation, développement d'activités nouvelles, rapprochement avec d'autres mutuelles, innovation... : MGEN s'attache à stimuler la croissance sous toutes ses formes.

Pour nourrir sa croissance interne, MGEN mise sur ses atouts intrinsèques, dont elle souhaite tirer le meilleur parti :

- ses gammes d'offres et de services, référencées, renouvelées et adaptées à chaque moment clé de la vie des adhérents ;
- le professionnalisme de ses équipes de terrain, salariés et militants, et leur connaissance des métiers et des préoccupations des adhérents ;
- l'expertise des équipes de son réseau sanitaire et médico-social, qui permet de toujours mieux répondre aux attentes des patients et de leur famille ;
- la proximité offerte par ses différents canaux de contact et de distribution et son réseau de correspondants ;
- sa capacité à accompagner les personnes de façon globale, y compris en cas de difficultés ;
- sa notoriété et son image, que MGEN s'est employée à développer et moderniser ces dernières années.

Au-delà, MGEN recherche, avec le Groupe VYV et ses partenaires mutualistes, les synergies qui lui permettent d'innover, pour proposer des services toujours plus performants et différenciants à ses publics, et aborder de nouvelles activités.

À travers cette stratégie de croissance, MGEN souhaite faire preuve de l'audace nécessaire pour insuffler les transformations indispensables qui lui permettront de conforter son rôle d'acteur global de santé et du Mieux-vivre, dans une logique d'innovation sociale et de progrès humain.

54 534

nouveaux membres participants (adhérents aux offres MGEN Santé Prévoyance, MGEN Ministères sociaux, MGEN Alternatives Santé Prévoyance, ÔJI)

384 563

passages dans les centres médicaux et dentaires MGEN

64 000

rendez-vous pris par les Ateliers vente à distance

4

mutuelles adhérentes de MGEN Partenaires⁽¹⁾

(1) MGEN Filia, la Mutuelle des Affaires étrangères et européennes (MAEE), la Mutuelle des Sportifs (MDS) et la Mutuelle complémentaire de la Ville de Paris, de l'Assistance publique des administrations annexes (MCPAP).

EN ACTIONS



FONCTION PUBLIQUE : MGEN MULTIRÉFÉRENCÉE

Avec deux nouveaux référencements en 2018, MGEN confirme son statut de première mutuelle de la Fonction publique. La fiabilité et l'expertise sont désormais au service des personnels de dix ministères.

En 2018, le Groupe MGEN a été référencé pour sept ans comme organisme de protection sociale santé et prévoyance, d'une part, auprès des agents des ministères sociaux⁽¹⁾ (40 000 personnes), et d'autre part, pour les agents du ministère de la Transition écologique et solidaire, et du ministère de la Cohésion des territoires et des Relations avec les collectivités territoriales (55 000 personnes), en novembre. Cette nouvelle reconnais-

sance s'inscrit dans la lignée du renouvellement, en 2017, du référencement de MGEN auprès des ministères de l'Éducation nationale et de la Jeunesse, de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation, de la Culture et des Sports. —

(1) Appel d'offres remporté avec Harmonie Fonction Publique, son partenaire du Groupe VYV, pour les personnels des ministères des Solidarités et de la Santé, du Travail, et une partie des personnels de l'Éducation nationale et des Sports.

Une gamme dédiée aux hospitaliers

MGEN pilote, en lien avec VYV, la conception et le lancement d'une offre dédiée à la Fonction publique hospitalière. Votée dans ses principes à l'AG de juillet 2018, elle sera lancée courant 2019 et s'adressera prioritairement aux jeunes personnels soignants. —

Des offres renouvelées et élargies

Pour encore mieux répondre aux attentes de ses adhérents, MGEN continue à faire évoluer ses offres. Outre le lancement d'une nouvelle gamme dédiée aux adhérents vivant à l'étranger, MGEN ouvre aux adhérents de MGEN Santé Prévoyance la possibilité, via « Prévoyance actifs renforcée », de bénéficier de garanties prévoyance plus élevées. Par ailleurs, les conditions d'accès à l'offre Caution Acquisition ont été assouplies. —

SOINS, HANDICAP, AUTONOMIE : MGEN SE DÉVELOPPE

Reprise d'établissements ou de secteurs d'activité, concrétisation de projets médicaux et immobiliers d'envergure : plusieurs exemples témoignent de la dynamique de croissance de ces pôles d'activité.



1. Forte de son expertise en santé mentale, MGEN se développe au plan local. À Rouen, son établissement a été mandaté pour gérer une association⁽¹⁾ œuvrant pour la prévention du suicide chez les jeunes. Rueil-Malmaison (92) a pris en charge le secteur psychiatrique de Neuilly-sur-Seine (92) en développant l'hospitalisation de jour et en confortant les prises en charge en ambulatoire.

(1) Gérant un centre d'aide thérapeutique à temps partiel

2. En 2018, les travaux de reconstruction de l'établissement de La Verrière ont franchi une étape clé. Plusieurs bâtiments ouvriront leurs portes en 2019, concrétisant le plus ambitieux projet médical et immobilier jamais engagé par MGEN depuis sa création.

3. Après la reprise de l'Ehpad public de Marly-La-Ville (95), effective en 2018, s'est concrétisée celle de l'Ehpad de Louvres, situé lui aussi non loin de l'implantation historique de Fontenay-en-Parisis (95).

4. Entièrement rénové et adapté pour accueillir des publics en situation de handicap ou de perte d'autonomie, leur famille et leurs aidants, le site de Riec-sur-Bélon (29) ouvrira désormais ses portes 44 semaines par an.

EN ACTIONS



Tous les canaux de distribution mobilisés

Tous les moyens et canaux sont désormais mis au service de la stratégie de distribution MGEN avec une efficacité croissante, qui s'appuie sur leur très forte complémentarité. Les adhésions en ligne sont en plein essor, représentant 9 % des nouvelles adhésions aux offres MSP, MMS, MASP et ÔJI⁽¹⁾, et 28 % des adhésions Efficience Santé. Près de 2 000 adhésions ont été réalisées par téléphone par les Ateliers vente à distance MGEN, dont le rôle s'élargit d'année en année avec l'appui des parcours d'adhésion en ligne sur mgen.fr. Ils ont généré cette année près de 64 000 rendez-vous en sections départementales et contribué à préserver 8 300 adhésions. —

(1) MGEN Santé Prévoyance, MGEN Ministères sociaux, MGEN Alternatives Santé Prévoyance.

Assurance voyage : 5 067 contrats souscrits

Pour la nouvelle offre Assurance voyage, lancée début 2018 et commercialisée exclusivement en ligne, les résultats sont satisfaisants. Les autres offres additionnelles, elles, affichent un bilan contrasté. Si les offres de pure prévoyance (Rassurcap Solutions, Sollicitudes et

Complément Autonomie) voient leurs souscriptions augmenter par rapport à 2017, il n'en est pas de même pour les offres Assurance emprunteur, Caution Acquisition, soumises aux tensions et à la forte concurrence qui caractérisent le marché immobilier. —

Territoriaux : de nombreux appels d'offres remportés

Du côté des collectivités territoriales, MGEN a remporté ou renouvelé, en lien avec la MNT et Harmonie Mutuelle dans le cadre du Groupe VYV, plus d'une dizaine de conventions de participation en santé et/ou prévoyance : conseils régionaux Nouvelle-Aquitaine et Grand Est, CIG Grande Couronne⁽¹⁾, et plusieurs conseils départementaux (Aveyron, Drôme, Essonne, Indre, Indre-et-Loire, Isère, Tarn, Yonne...). —

(1) Comprend le conseil régional IDF et de nombreux établissements, communes, CCAS...



UNE BELLE DYNAMIQUE DE MUTUALISATION

Dans un contexte de diminution des recrutements d'enseignants et de concurrence sur le champ historique, l'activité de mutualisation est dense et en phase avec les objectifs annuels. En dehors de la Fonction publique, l'offre individuelle Efficience Santé continue de séduire.

Dans la Fonction publique, 54 534 nouveaux membres participants (MMS, MSP, MASP, ÔJI) ont choisi MGEN, et 27 660 nouveaux assurés sociaux sont devenus mutualistes, soit un taux global de mutualisation de 48 % (+ 1,4 point par rapport à 2017). Ce bon résultat reflète la mobilisation des équipes régionales et départementales et l'efficacité du plan d'action marketing déployé en amont et pendant les journées de rentrée, avec le soutien des canaux digitaux et la

vente à distance. Il témoigne aussi de l'impact de la nouvelle organisation territoriale, qui facilite la coopération entre les équipes lors des opérations de développement. Quant à Efficience Santé, complémentaire santé individuelle proposée aux publics n'entrant pas dans les champs de la Fonction publique ou affinitaires, et commercialisée par MGEN et MAIF, elle a conquis 22 375 nouveaux adhérents et bénéficiaires (+ 6 % par rapport à 2017). —

Santé collective : 13 000 nouvelles personnes protégées

Avec 274 contrats Santé souscrits auprès de MGEN Solutions (ex-Istya Collectives), un contrat géré par MGEN Solutions pour le compte d'Harmonie (assureur) et trois contrats gérés hors MGEN Solutions, l'activité contrats collectifs reste intense. En outre, le taux de fidélisation demeure élevé, notamment grâce aux actions engagées dans l'année. —



Centres médicaux et dentaires : fréquentation en hausse

L'activité des centres médicaux et dentaires a poursuivi sa dynamique de croissance, avec une évolution à la hausse de la fréquentation, qui atteint 384 563 passages (visites et consultations). S'agissant du réseau sanitaire et médico-social, le nombre de journées d'hospitalisation complète s'élève pour l'année à 363 438. Le taux d'occupation (82,63 %) est en légère baisse, en partie sous l'effet de difficultés de recrutement médical dans les filières concernées. —

EN ACTIONS

MGEN/MAIF : premières réalisations concrètes



assureur militant

Initié fin 2017, le renforcement du partenariat entre MGEN et MAIF, en lien avec le

Groupe VYV, a connu ses premières traductions opérationnelles lors des journées de rentrée 2018, prémices d'un accompagnement global des professionnels et personnels de l'éducation (protection de la personne et des biens).

Les deux partenaires ont décidé de revisiter un dispositif historique dont le but était de simplifier et faciliter l'indemnisation des adhérents/sociétaires communs en cas de sinistre. Et dès 2019, MAIF travaillera de concert avec MGEN Solutions en vue de proposer une protection santé collective à ses structures clientes en assurances de biens. —

Istya Collectives devient MGEN Solutions

En juin, la MNT et la MGEFI ont décidé de sortir de l'actionnariat de la SAS Istya Collectives qui gère et distribue des offres collectives en santé.

Maintenant filiale 100 % MGEN, cette société est devenue MGEN Solutions et a fait évoluer son objet social en y ajoutant les contrats individuels, et l'assurance de personnes au sens large. —



LE GROUPE S'AGRANDIT AVEC MGEN PARTENAIRES

Trois mutuelles ont rejoint MGEN Filia au sein de MGEN Partenaires, confirmant ainsi l'attractivité de MGEN (et du Groupe VYV) et sa capacité à fédérer autour de valeurs partagées et de solutions innovantes.

Créée officiellement en octobre 2018, MGEN Partenaires a vocation à accueillir des mutuelles pour faciliter, développer et coordonner leurs activités, tout en préservant leur autonomie. Votée lors des AG du Groupe MGEN, en juillet 2018, la création de cette Union de groupe mutualiste (UGM) visait à répondre à la demande d'adhésion de la Mutuelle des Affaires étrangères et européennes (MAEE), ainsi qu'à la volonté

d'adhésion manifestée dès cette période par la Mutuelle des Sportifs (MDS). Depuis, les deux mutuelles, ainsi que la Mutuelle complémentaire de la Ville de Paris, de l'Assistance publique des administrations annexes (MCVPAP), ont rejoint la nouvelle union. Par ailleurs, tous les adhérents initialement couverts par MGEN Filia deviennent adhérents MGEN au 1^{er} janvier 2019, MGEN Filia ne conservant plus que son activité d'assistance. —

DES SYNERGIES MULTIPLES AVEC LE GROUPE VYV

Au sein du Groupe VYV, MGEN et ses partenaires travaillent de concert pour mieux répondre aux attentes de leurs adhérents et bénéficier ensemble de relais de croissance.

Des stratégies d'offres concertées

L'ensemble des mutuelles du Groupe VYV s'est engagé dans la coconstruction d'une stratégie offres et services en direction des jeunes et des seniors. En unissant leurs forces et leurs expertises, elles entendent apporter une réponse adaptée et globale à ces deux populations, en mutualisant moyens et innovations, tout en préservant leurs spécificités et sans se faire concurrence. —

International : de nombreuses opportunités

En 2018, le Groupe VYV a poursuivi sa stratégie de développement à l'international, qui s'appuie sur plusieurs structures ou initiatives d'origine MGEN : MGEN IB, devenue depuis VYV IB, est, avec 55 000 personnes couvertes, le spécialiste de la mobilité internationale (services d'assurance santé et de prévoyance aux expatriés) ; au Portugal, Europamut couvre

en santé/prévoyance/retraite désormais 29 174 personnes et engendre un chiffre d'affaires de 13 millions d'euros ; en Chine, où MGEN avait ouvert un bureau de représentation. Le Groupe VYV s'est rapproché de KRG Corporate, leader des solutions de lien social et de prévention des risques à domicile ou en établissement pour les personnes fragiles, âgées ou en situation de handicap. —

Des services innovants pour tous

Les travaux menés au sein du Groupe VYV tout au long de l'année visent à explorer tous les champs affinitaires pour identifier et mettre en œuvre l'ensemble des innovations répondant aux besoins des adhérents. Parmi les domaines d'études figurent l'assistance, la prévention, l'épargne retraite, la télémédecine (avec Mes Docteurs). —

RMA, nouvel opérateur d'assistance

Au 1^{er} janvier 2019, les contrats collectifs d'assistance conclus par MGEN ont été transférés vers RMA, assistant de référence du Groupe VYV, et cela pour les offres ÔJI, MGEN Santé Prévoyance, Complément Ter et Complément Autonomie. Le dispositif IMA (Intermutuelles assistance) est maintenu pour les offres extramétropolitaines et les offres en partenariat avec la MAIF. —



A group of people, mostly women, are gathered at what appears to be a conference or meeting. In the foreground, a woman with dark hair is looking down at a brochure she is holding. Behind her, a woman with short brown hair and red glasses is smiling broadly. To the right, a woman with blonde hair is also smiling and holding a microphone, suggesting she might be speaking or presenting. The background is slightly blurred, focusing attention on the people in the foreground.

CONFORTER NOS PRATIQUES DE MUTUELLE RESPONSABLE

Nous voulons conforter nos pratiques de mutuelle responsable et nos valeurs à travers nos métiers, notre engagement et notre influence. Nous voulons faire vivre nos valeurs et notre modèle démocratique, être utiles au plus grand nombre.

EN OBJECTIFS

.01

Consolider et dynamiser notre fonctionnement responsable et démocratique

Mobiliser toujours plus d'adhérents lors des grands rendez-vous démocratiques, veiller à la parité et diversifier les origines professionnelles des élus, proposer de nouvelles formes d'engagement pour préparer la relève militante, écouter et dialoguer en permanence avec toutes les parties prenantes, développer la démocratie sanitaire : MGEN y est très attachée, fidèle aux valeurs qu'elle défend depuis sa création. Alors que les missions militantes ont été confortées par la nouvelle organisation territoriale, un chantier gouvernance a, par ailleurs, été ouvert pour réfléchir à l'évolution du fonctionnement des instances démocratiques.

.02

Promouvoir nos valeurs et notre modèle solidaire

Acteur du mouvement social, MGEN milite, en France, en Europe et dans le monde en faveur de l'économie sociale et solidaire et du modèle mutualiste, aux côtés de la FNMF, de la MFP et du Groupe VYV. Débats, propositions concrètes et actions de terrain s'adressent aux pouvoirs publics comme aux citoyens. À l'échelon local, les groupes régionaux « influence » se sont formés et structurés pour relayer les objectifs nationaux d'influence, accompagner les équipes locales et agir sur le terrain.

.03

Contribuer au Mieux-vivre des personnes qui nous font confiance

Prévention, solidarités d'urgence, action sociale, engagement sociétal et environnemental... en s'adressant à la fois au plus grand nombre et à ceux et celles qui ont le plus besoin d'aide et d'accompagnement, MGEN assume ses fondamentaux mutualistes et œuvre pour le Mieux-vivre. Et pour imaginer les solutions de demain, en particulier celles qui répondent le mieux aux besoins des territoires, les régions ont été invitées, dans le cadre de la construction des feuilles de route régionales 2019-2020, à développer trois types de projets : optimisation, expérimentation et innovation sociale.

EN ACTIONS

DÉMOCRATIQUES, RESPONSABLES ET UTILES AU PLUS GRAND NOMBRE

MGEN fonde sa singularité sur son engagement, qui se reflète dans ses valeurs, son fonctionnement démocratique et sa politique de responsabilité sociétale d'entreprise, irriguant tous ses métiers et tous les axes de son plan stratégique.

Faire vivre ses valeurs, à commencer par la démocratie, est une volonté permanente de MGEN. Le dialogue étant l'une des bases de la démocratie, le rôle de MGEN en tant que mutuelle responsable est de permettre à ses adhérents de s'exprimer pour défendre le modèle de société qu'ils jugent juste et solidaire. En restant à leur écoute, MGEN peut s'emparer des évolutions demandées et les intégrer pour être au plus près des adhérents, à chaque instant de la vie, pour les accompagner au présent, comme au futur.

Faire vivre ses valeurs, c'est aussi les défendre auprès des décideurs, qu'il faut convaincre de la singularité et de l'utilité sociale du modèle mutualiste. C'est tout le sens de la politique d'influence conduite par le Groupe MGEN.

Faire vivre ses valeurs, c'est aussi s'engager dans la société, pour l'environnement et pour le vivre ensemble. La stratégie de partenariats du Groupe MGEN s'articule désormais autour de six axes : éducation, formation et culture ; solidarités ; recherche et innovation ; développement durable ; citoyenneté et laïcité ; prévention et sport/santé. Reflet des valeurs du Groupe, ces partenariats participent au rayonnement de la mutuelle et s'inscrivent dans les feuilles de route régionales, venant en appui des politiques d'influence nationales et locales.

« Devenir ce que nous sommes » pourrait être finalement la phrase qui illustre le mieux la volonté de MGEN de conforter ses pratiques de mutuelle responsable.

+ 10

points pour le vote électronique aux élections 2018

515 000

votants aux élections aux comités de section

40 M€

d'aides sociales versées

274 568

bénéficiaires d'une action de prévention

60

projections-débats autour du documentaire de Claude Hirsch *Les Coriaces sans les voraces*, l'histoire d'une structure reprise par ses salariés ; un groupe d'enseignants a créé des outils pédagogiques en vue d'une exploitation du film en classe, sur les thématiques du travail et du capital.

EN ACTIONS



En votant en ligne, les adhérents ont soutenu, notamment, le projet porté par la Fondation de l'Avenir.

ÉLECTIONS 2018 : UN ADHÉRENT SUR QUATRE A VOTÉ

Les élections aux comités de section et au comité de gestion, renouvelés par tiers tous les deux ans, ont constitué un temps démocratique fort de 2018. Le vote électronique a progressé de dix points.

1 082 candidats ont été élus par 515 412 votants (soit 32 000 de plus qu'il y a deux ans). Le taux de participation global (24,58 %) reste stable par rapport au dernier scrutin. Dans 37 sections, le candidat arrivé en tête était un nouveau candidat. 53 % des élus sont des femmes. Le taux de vote électronique est en hausse de 10 points à 43,57 %. Pour la première fois, les adhérents qui optaient pour le vote en ligne durant les deux premières semaines du scrutin ont pu soutenir le projet

de leur choix parmi quatre initiatives citoyennes et solidaires : la promotion de l'égalité filles-garçons avec l'Adosen - Prévention Santé MGEN, le soutien à des personnes en situation de handicap au Sénégal avec Solidarité Laïque, « Mon ESS à l'École » (création d'entreprises éphémères de l'Économie sociale et solidaire (ESS)) avec l'Esper, la recherche médicale en pédiatrie avec la Fondation de l'Avenir. Un euro par vote a été reversé par la mutuelle à ces projets. —

« Rencontres mutuelles » : 4 000 participants

Lieu privilégié de rencontres et d'échanges avec les adhérents, les « Rencontres mutuelles », organisées dans chaque département et coordonnées au plan régional, diversifient d'année en année leur audience auprès des différents champs affinitaires de la mutuelle. Parmi les sujets abordés cette année : l'accès aux soins et Familles et Parentalités (qui était également le sujet de la journée annuelle éthique, société, solidarité de MGEN). —

Offre de soins : mesurer la satisfaction de tous

Mesurer la satisfaction des patients, résidents et usagers des établissements sanitaires et médico-sociaux MGEN est un élément clé à la fois du dispositif de promotion de la démocratie sanitaire et de la démarche d'engagements de service. Cette année, pour permettre à tous de s'exprimer, des questionnaires de satisfaction spécifiquement dédiés aux personnes non communicantes ou désorientées ont été construits avec l'ensemble des parties prenantes. —



AG 2018 : des décisions pour l'avenir

Les 529 délégués réunis en Assemblées générales à Paris se sont prononcés sur une évolution des cotisations, la création de plusieurs offres (Ministères sociaux, Fonction publique hospitalière, Prévoyance actifs renforcée, MGEN Santé Prévoyance internationale), l'évolution des conditions d'accès de la Caution Acquisition, le changement d'opérateur d'assistance. Ils ont également créé l'UGM MGEN Partenaires

et décidé du transfert de portefeuille de MGEN Filia vers MGEN, afin de se mettre en conformité avec la réglementation. Toujours dans cette optique, en février, les délégués de MGEN Filia réunis en AG extraordinaire ont supprimé la possibilité pour le délégué à l'AG de disposer d'un nombre de voix égal au nombre de membres de la section. Le principe « un délégué = une voix » s'applique désormais pour toutes les mutuelles du Groupe. —

1,4 million de visites sur le forum MGEN

Sur ce forum, accessible sur mgen.fr, les adhérents trouvent à la fois des réponses à leurs questions pratiques et un espace de dialogue et de débat sur les décisions de la mutuelle, ainsi que des sujets de société. Sur les réseaux sociaux, on dénombre 58 000 abonnés au compte Facebook MGEN et 16 565 abonnés aux comptes Twitter Groupe. —

58 000

abonnés à la page Facebook MGEN

Démocratie sanitaire : aller plus loin



Faire vivre la démocratie sanitaire, c'est développer la concertation et le débat public, améliorer la participation des acteurs de santé et promouvoir les droits individuels et collectifs des usagers. Dans ce domaine, les actions du Groupe MGEN vont bien au-delà des obligations réglementaires : association des usagers à la vie de l'établissement, café des usagers, conférence sur des thématiques spécifiques de vie quotidienne et de prévention... Pour mieux coordonner cette démarche et favoriser le partage d'initiatives et pratiques, un groupe de travail multisectoriel a été créé en 2018, avec des administrateurs et des professionnels des établissements ou exerçant au siège. Ce groupe collabore avec les instances de représentation des usagers et la commission du conseil d'administration MGEN chargée du suivi des activités des établissements. —

EN ACTIONS



Jean-Michel Blanquer, ministre de l'Éducation nationale et de la Jeunesse, Frédérique Vidal, ministre de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation, Gabriel Attal, secrétaire d'État en charge de la Jeunesse, et Roland Berthilier, président du Groupe MGEN sur le stand du Salon de l'Éducation 2018.

Ministères, CNAM... : une confiance renouvelée

En novembre 2018, un nouvel accord-cadre a été signé pour cinq ans entre MGEN et les ministères de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche et de l'Innovation et de la Jeunesse. Les dispositifs (actions concertées santé au travail et aide sociale) sont désormais accessibles aux enseignants en formation. Un dispositif d'accompagnement social d'urgence y est intégré (voir ci-contre). Début 2019, c'était au tour de la CNAM de renouveler sa confiance en signant une nouvelle convention pluriannuelle avec MGEN pour la gestion du régime obligatoire sur la période 2018-2022. —



POUR UNE PRÉVENTION OUVERTE À TOUS

La politique de prévention MGEN, dans le cadre de son plan triennal, joue sur la complémentarité entre actions de terrain et dispositifs digitaux.

Hors santé au travail, 3 270 actions en présentiel (pour 274 568 bénéficiaires) ont été réalisées en 2018 par le réseau MGEN. Parmi elles, les journées de la Voix ont réuni 1 088 participants et 488 actions bien-être ont été conduites avec des partenaires (FNMF, Ufolep⁽¹⁾, EPGV⁽²⁾). Les campagnes (vaccins, dons, Octobre rose) ont touché les 45 345 participants et 450 000 mementos santé MGEN ont été diffusés. Neuf équipements sportifs sont désormais accessibles à tous sur les campus universitaires de Poitiers et de Nancy (dispositif « Apiness »).

Du côté des dispositifs digitaux, la fréquentation de mmmieux.fr, site

d'information santé prévention ouvert à tous, a été multipliée par 2,5. Forte d'un référencement optimisé, l'application Vocal'iz (troubles de la voix) a enregistré 85 146 téléchargements. Sur leur espace personnel (mgen.fr), les adhérents MGEN disposent désormais d'un calendrier rappelant les dates des vaccins et de suivi santé. Celui-ci permet également de connaître les actions de prévention organisées près de chez eux (46 121 téléchargements). Enfin, l'application ÔJI, pour les 18-30 ans, s'est dotée d'un module coach d'examen. —

(1) Union française des œuvres laïques d'éducation physique.
(2) Éducation physique et de gymnastique volontaire.

Action sociale : agir auprès des plus fragiles

MGEN a toujours porté une attention particulière aux personnes fragiles ou confrontées à un accident de la vie. Près de 27 millions d'euros de prestations spécifiques d'action sociale liées aux offres Santé Prévoyance ont été versées à 82 099 bénéficiaires : soins coûteux, handicap, orphelinat, perte d'autonomie. Au titre du volet social de l'accord-cadre MGEN/Ministères, 10 964 interventions d'une tierce personne ont été financées en 2018 et plus de 22 482 interventions (aménagement, équipements ou outillages) ont été réalisées auprès d'actifs et retraités, respectivement en situation de handicap, d'invalidité ou de perte d'autonomie. —

À circonstances exceptionnelles, aides exceptionnelles

Pour répondre aux situations exceptionnelles (catastrophes naturelles, attentats...), MGEN s'est dotée d'un dispositif spécifique d'alerte et d'action, conçu avec ses partenaires ministériels. Suite aux ouragans Irma et Maria qui ont touché les Antilles à la rentrée 2017, ce sont ainsi 325 aides exceptionnelles (pour un total de 385 400 euros) et trois prêts sociaux qui ont été accordés. Un dispositif de soutien psychologique a également été mis en place. Et pour favoriser un retour rapide des enfants à l'école, MGEN a rejoint un collectif d'acteurs, rassemblés autour de Solidarité Laïque, pour acheminer 5 000 kits scolaires. —

Des dispositifs innovants primés

Destiné à prévenir la peur de chuter chez les plus de 65 ans, le programme « Équilibre Atout Âge » a reçu un Argus de l'innovation paritaire et mutualiste en 2018 (catégorie « Initiatives de proximité »). Le dispositif Pass'Mirail a remporté fin 2018 le trophée de l'innovation de la Fehap⁽¹⁾, catégorie « Pratiques professionnelles et innovations médicales ». Porté par l'établissement de santé mentale MGEN de Bordeaux, il propose un mode d'accueil innovant, sans rendez-vous ni formalités, pour la prévention du soin psychique des adolescents et jeunes adultes. —

(1) Fédération des établissements hospitaliers et d'aide à la personne privés non lucratifs.

Culture : des expos-événements

Parce que l'accès à la culture, sous toutes ses formes, forge les consciences citoyennes, MGEN a créé l'événement en 2018 avec :

- les expositions thématiques de Cartooning for Peace, sur le dessin de presse ou encore les migrants, vues par (202 000 élèves dans plus de 800 établissements scolaires) ;
- « Le musée à l'école », qui fait découvrir les grandes œuvres du Louvre à un public éloigné géographiquement (six départements pilotes ont initié ce partenariat avec le musée du Louvre) ;
- les parcours connectés Jeunes

publics du Mucem ;

- le congrès scientifique de la Cité de l'espace (400 enfants rassemblés) ;
- les expositions d'artistes en situation d'exclusion, handicap, précarité organisées par Art Sans Exclusion.

MGEN reste aussi partenaire d'événements culturels majeurs tels que Ma thèse en Z180 secondes⁽¹⁾, le Festival de la bande dessinée d'Angoulême, les Rendez-vous de l'histoire de Blois (Prix de l'initiative laïque), Télérama Dialogue et Le Monde Festival... —

(1) Avec la Conférence des présidents d'université et le CNRS.

EN ACTIONS

Pour un usage responsable du papier et des énergies

Soucieux de développer un usage sobre et adapté du papier, le Groupe s'est doté en 2018 d'une politique papier *via* une démarche transversale mobilisant l'ensemble de ses parties prenantes. Une charte interne a été conçue pour sensibiliser les différents acteurs, sachant que des initiatives concrètes sont déjà engagées au sein du Groupe en faveur de la dématérialisation. Parmi les mesures de réduction de l'empreinte écologique MGEN se trouve aussi la maîtrise des consommations électriques. Au centre informatique MGEN de Nancy, celles-ci sont revenues à leur niveau de 2006, alors que les capacités de traitement ont triplé sur la même période. —

Soins et environnement

L'établissement MGEN de Sainte-Feyre (23)⁽¹⁾, référence départementale en pneumologie et allergologie, est le premier établissement sanitaire à être agréé « pollinarium sentinelle », dispositif d'alerte aux risques allergènes pour la population environnante. Notons que plusieurs établissements MGEN (santé mentale ou soins de suite) ont par ailleurs développé des pratiques de médiation animale, méthode d'accompagnement éprouvée, partie intégrante du soin. —

(1) Médecine, soins de suite et réadaptation et Ehpad.



Préserver l'environnement... et la santé

Mutuelle militante de la transition écologique, MGEN a souhaité renforcer son engagement en proposant deux jours de formation-action pour des élus, militants et salariés en octobre 2018. Quinze projets y ont été élaborés autour des modes de vie, de l'alimentation, de la qualité des milieux, des maladies chroniques. Ils seront déployés en région en 2019. L'un des deux appels à projets lancés dans le cadre de la stratégie de partenariats portait sur le thème santé et environnement : quinze

projets ont été primés à cette occasion. Ces projets complètent trois partenariats nationaux phares, qui se déclinent largement au niveau local : Éco-École (éducation au développement durable en milieu scolaire) ; Agir Ensemble (tour de France universitaire des écogestes) ; la Fête de la nature (19 sites MGEN se sont impliqués cette année). À l'issue de la Fête de la nature, une convention de mécénat entre MGEN et les Voies navigables de France a été signée. —



Papier 100 % PEFC issu de forêts gérées durablement.

Document réalisé par la direction de la communication du Groupe MGEN

Conception & réalisation : VAT - wearetogether.fr

Crédits photo : Getty Images, Youssef Larayedh, Livinus / iStock, Louise Manhes / Mucem, MGEN, Lisa Ricciotti / Mucem, Olivier Rolfe, Aimée Thirion, Hervé Thouroude, Wavebreakmedia / iStock.

Mutuelle générale de l'Éducation nationale immatriculée sous le numéro SIREN 775 685 399, MGEN Vie immatriculée sous le numéro SIREN 441 922 002, MGEN Filia immatriculée sous le numéro SIREN 440 363 588, mutuelles soumises aux dispositions du livre II du Code de la mutualité, MGEN Action sanitaire et sociale immatriculée sous le numéro SIREN 441 921 913, MGEN Centres de santé immatriculée sous le numéro SIREN 477 901 714, mutuelles soumises aux dispositions du livre III du Code de la mutualité, MGEN Union, immatriculée sous le numéro SIREN 441 921 962, union de mutuelles soumises au Code de la mutualité.

Siège social : 3 square Max-Hymans - 75748 Paris Cedex 15 - Représentant légal : Roland Berthilier



GR O U P E **vyv**

mgen.fr
rapportannuelmgen.fr