



RAPPORT ANNUEL RESPONSABLE

014



Je suis solidaire – vous êtes unique – il est pluriel...

nous sommes **VOUS**

mgen

Fort de 3,8 millions de personnes protégées, le groupe MGEN se développe autour de trois grandes activités. Acteur mutualiste, il œuvre pour la pérennité et le développement du modèle économique mutualiste en France, en Europe, à l'international, et fait progresser une vision solidaire de la santé. Acteur majeur de la protection sociale, il gère le régime obligatoire d'assurance maladie de son champ historique et protège tous les publics par des offres complémentaires, individuelles et collectives, en santé, en prévoyance et en action sociale. Acteur global de santé, il garantit à tous l'accès à des soins de qualité. S'il développe sa propre offre de 33 établissements sanitaires et médico-sociaux et centres médicaux et dentaires, il pilote et finance en partenariat trois établissements mutualistes de la région parisienne, et concourt au financement de plus de 2500 services de soins et d'accompagnement mutualistes sur l'ensemble du territoire. Il conduit des actions de prévention et finance des projets de recherche directement ou à travers sa fondation d'entreprise pour la santé publique.

Engagé dans une dynamique d'ouverture, de croissance et de partenariats au sein de l'économie sociale et solidaire, le groupe inscrit ses activités dans la droite ligne de ses ambitions RSE 2015-2020.

La MGEN est forgée de plusieurs alliages : celui de l'émancipation par l'éducation et la laïcité, celui du mouvement social, celui du service public, parmi d'autres. La relation aux adhérents a toujours été la matrice des projets mutualistes que nous construisons pour répondre à leurs attentes.

Singulière MGEN

02

Aujourd'hui, la dimension même de la mutuelle, son attachement au régime obligatoire d'assurance maladie, ses engagements dans l'offre de soins comme son poids dans la complémentaire santé, la diversité de ses partenariats peuvent donner l'impression d'un assemblage complexe. Cependant, faire confiance au groupe MGEN, c'est simplement exprimer que la solidarité vaut la peine de mettre en commun nos ressources, nos échanges, nos votes et nos projets. C'est donner sens à l'adhésion.

Les adhérents sont donc notre raison d'être. Ensemble, nous formons une communauté solidaire, soudée autour de valeurs fortes. Une communauté qui, au-delà des différences individuelles, exprime une même responsabilité collective.

Ce que le groupe MGEN entreprend a pour but la personne et son mieux-être. Santé, prévention, soins, logement, prévoyance, autonomie, retraite, nous sommes là pour conseiller et pour accompagner à chacun des moments décisifs de l'existence.

Les jeunes nous rejoignent. Leurs parcours professionnels sont plus variés qu'auparavant. Leurs situations personnelles également. Nouveaux besoins, nouvelles attentes, nouveaux comportements, nous

devons aller à leur rencontre. Nous devons les écouter. Mieux les connaître pour mieux les comprendre et leur proposer ce qui leur convient le mieux.

La qualité de la relation entre les générations est d'évidence cruciale, à la MGEN et dans toute la société.

C'est l'esprit de la réflexion que nous avons conduite autour de nos nouvelles offres. Apporter à tous et tout au long de la vie la protection la plus globale, la plus performante et donner à chacun la possibilité de choisir la protection la mieux adaptée à ses besoins particuliers. Rester fidèles à nos valeurs et nous projeter dans un avenir commun avec nos adhérents.

Nous voulons aussi leur donner la possibilité de mieux nous connaître. Les inviter à faire l'expérience concrète de la différence MGEN. À devenir acteurs à part entière de la vie de la mutuelle.

C'est vrai, nous sommes différents, singuliers. Cette différence, nous voulons la rendre plus visible pour redonner tout son sens à chaque adhésion. Notre histoire, les combats que nous menons, la richesse de notre vie démocratique, l'énergie et l'attention dont savent faire preuve les militants sur le terrain témoignent de notre engagement mutualiste, solidaire et indépendant. C'est notre différence. C'est notre fierté. C'est tout cela que nos adhérents vont trouver à la MGEN. Tels sont les engagements des militants et des salariés du



groupe. Nous allons ensemble renouveler l'expérience de la relation avec la MGEN. Faire encore mieux tout ce que nous faisons déjà bien. Renforcer, partout dans notre réseau, les militants au contact quotidien des adhérents. Nous allons innover pour construire la MGEN de demain. Une MGEN toujours plus proche, une MGEN de la proximité physique à la proximité digitale. Nous allons aussi investir pour explorer de nouveaux champs de solidarité et conforter notre modèle mutualiste au travers d'alliances comme celle projetée avec Harmonie Mutuelle.

Lorsque nous engageons des chantiers de transformations internes et que nous voulons fortifier nos partenariats avec les mutuelles d'Istya, la MAIF, la Casden, quand des mutuelles, telle la MGET, nous rejoignent, c'est pour donner une meilleure visibilité aux valeurs mutualistes et aux actions toutes orientées sur l'adhérent dont la protection est notre priorité. Nous pourrions ainsi aller au-delà de nos champs d'action actuels et nous ouvrir à un espace plus vaste, plus global.

Notre communauté se retrouve autour d'une même vision de l'engagement solidaire et mutualiste. Chaque jour, à travers la relation qui nous lie à nos adhérents, nous la renforçons un peu plus. À nous de rendre cette relation pleinement singulière.

Thierry Beaudet
Président

03



« Faire confiance au groupe MGEN, c'est simplement exprimer que la solidarité vaut la peine de mettre en commun nos ressources, nos échanges, nos votes et nos projets. C'est donner sens à l'adhésion. »

Prendre soin de l'adhérent et contribuer à son bien-être : telle est la vocation de la mutuelle depuis sa création. Se déclinant à travers l'ensemble des métiers du groupe, cette mission se trouve aujourd'hui au cœur du futur projet stratégique du groupe MGEN. Tous les travaux structurants engagés à ce jour y concourent et visent à consolider un modèle économique mutualiste non lucratif, condition du déploiement de solidarités concrètes et durables.

Votre avenir, notre projet

04

Acteur majeur de la protection sociale globale, le groupe MGEN entend renforcer ses positions sur l'ensemble de ses métiers : les assurances obligatoires et complémentaires et les activités de santé, sanitaires et sociales (offre de soins, politique de santé et de prévention, actions sociales et solidaires). Résolument mutualiste, il s'inscrit plus que jamais dans le mouvement social pour promouvoir son modèle solidaire, faciliter l'égalité d'accès aux soins de tous, et favoriser le progrès humain de toute la société. Dans un environnement en constante mutation, de plus en plus contraignant aux plans réglementaire, économique et concurrentiel, le groupe MGEN innove, s'adapte et évolue afin de se doter de tous les moyens qui lui permettront d'agir avant tout dans l'intérêt de l'adhérent et de poursuivre son développement dans le respect de son identité mutualiste.

Construire le projet stratégique

Nourrir et identifier une voie originale et différenciatrice, consolider le leadership culturel développé par MGEN tout au long de son histoire : l'enjeu du projet stratégique, thème annuel de réflexion 2014-2015, est posé. La phase préparatoire à sa construction a été lancée dès le conseil

d'administration d'avril 2014. Un groupe de travail composé de 48 acteurs clés (militants et salariés du siège, des sections départementales, des centres de gestion et des établissements) a été constitué afin de dresser un état des lieux des actions conduites par le groupe – pour mieux les réinterroger et les mettre en cohérence – et de réfléchir à de nouveaux horizons. Engagée à partir du conseil d'administration et des assemblées régionales de l'automne, la seconde phase de la démarche a donné à chacun l'occasion de passer en revue et de débattre de ces premières pistes. Tout au long du premier semestre 2015, le processus d'élaboration stratégique va affiner, enrichir et prioriser ces premiers travaux, en s'appuyant sur les échanges avec les adhérents, notamment à l'occasion des « Rencontres mutuelles » et des points de vue exprimés par tous les militants. Le projet stratégique sera présenté et soumis au vote des assises et assemblées générales de juillet 2015.

Protection sociale globale, parcours de vie et de santé, solutions du bien-vivre, développement de coopérations économiques à fort impact social : c'est autour de ces quatre axes centraux que les réflexions s'articulent. Autant de domaines qui touchent l'ensemble des métiers et initiatives du groupe, des offres assurantielles à l'offre de soins, de la prévention-santé aux actions sociales et solidaires en passant par la promotion du modèle mutualiste et de l'économie sociale et solidaire. Tous les projets engagés par le groupe MGEN entrent ou entreront en résonance avec ces orientations.



Près de **3,8** millions de personnes protégées, dont :

2 819 338 mutualistes MGEN
(dont 535 889 mutualistes non assurés sociaux), soit
1 760 648 adhérents et 1 058 690 bénéficiaires

672 986 assurés sociaux non mutualistes

182 062 personnes protégées en individuel par MGEN Filia

51 987 personnes protégées dans le cadre des contrats collectifs MGEN Filia

21 424 personnes protégées dans le cadre des offres en partenariats¹

18 600 militants et correspondants mutualistes

9 494 salariés

1. Offres Complémenter pour les agents territoriaux, offres conjointes MGEN-MGET référencées pour le ministère de l'Agriculture, de l'Alimentation et de la Pêche, offre conjointe référencée avec la MAEE pour le ministère des Affaires étrangères et européennes.

Les solidarités, raisons d'être mutualistes!

Les solidarités mutualistes ne cessent de guider l'action du groupe MGEN. Dans le cadre du thème annuel de réflexion 2013-2014, une réflexion de fond a été menée pour rendre visibles toutes les formes de solidarités mises en œuvre au sein de MGEN : au travers des offres prestataires et sanitaires, des services ou de l'action sociale, mais aussi dans le cadre d'actions quotidiennes de proximité.

Quatre engagements ont été pris lors de l'assemblée générale 2014 :

- faire vivre le lien solidaire dans la relation avec les adhérents au quotidien;
- faire de la section, foyer de vie militante, le cœur battant de la vie mutualiste;
- organiser notre communication pour faire savoir ce que nous développons;
- proposer un concours de projets.

Pour mieux valoriser le rôle crucial des sections départementales MGEN, qui développent les solidarités et le lien social au plus près des adhérents, un recensement des pratiques solidaires a été engagé. Un appel à projets récompensera en 2015 les plus belles initiatives.



Le digital et l'informatique au service de la stratégie du groupe

Le digital constitue aujourd'hui un levier important pour répondre aux enjeux qui interrogent durablement le modèle MGEN. Dans le prolongement de sa réflexion stratégique, MGEN a initié sa transformation digitale en définissant une stratégie qui s'appuie sur quatre axes (multiproximité, services étendus à la santé, notoriété et image, et services « mieux-vivre »). Pour accompagner ces projets, une direction digitale sera créée en 2015.

De la même manière, pour se doter des systèmes d'informations agiles permettant de relever les défis réglementaires, commerciaux et d'évolution de ses métiers, le groupe a regroupé toutes ses fonctions informatiques au sein d'une direction des systèmes d'informations (DSI). Ses objectifs ? Animer et organiser la stratégie SI et sécuriser la réussite de projets clés.

06

Protéger les adhérents et leur famille

Le rôle d'acteur de la protection sociale dépasse aujourd'hui les frontières des simples remboursements de soins et doit permettre aux adhérents de devenir acteurs de leur santé, de prévenir et accompagner les pathologies et de contribuer à une meilleure maîtrise des dépenses de santé avec le concours de tous les acteurs du système de soins. Aussi, pour renforcer et développer son rôle de gestionnaire du régime obligatoire, le groupe MGEN construit-il un ambitieux programme de gestion du risque cardio-vasculaire pour ses assurés, Vivoptim, dont le pilote, sur deux régions, sera opérationnel à partir du second semestre 2015.

S'agissant des offres complémentaires, le groupe a pour priorité de fidéliser les adhérents et d'accélérer la dynamique de conquête des publics futurs et nouveaux. Pour cela, il entend asseoir son positionnement incontournable sur son champ affinitaire, l'Éducation nationale, et, plus globalement, la fonction publique. Crucial dans la perspective des référencements ministériels qui se profilent à l'horizon 2016-2017, cet objectif vise également à consolider l'ancrage sur lequel le groupe MGEN s'appuie pour développer et diversifier ses activités, proposant à tous les publics des couvertures santé et prévoyance spécifiques, individuelles ou collectives.

De nombreux travaux, initiatives et projets illustrent cette volonté :

- la refonte de l'offre globale MGEN, dont le premier volet a été déployé avec succès en 2014, avec le lancement de la nouvelle offre d'entrée;
- la qualité de service, en constante progression, saluée en 2014 par une nouvelle certification Afnor portant sur l'ensemble du périmètre MGEN;
- le projet d'évolution du réseau, démarré dès 2013, au service du développement des offres et services du groupe mais aussi de son rayonnement et de son influence territoriale;
- enfin, le développement des offres collectives, dont l'accélération est indispensable dans la perspective de la mise en œuvre de l'ANI, généralisant les contrats collectifs. Le groupe MGEN et ses mutuelles partenaires d'Istya ont pour cela mutualisé leurs moyens, en créant au 1^{er} janvier 2015 Istya Collectives, structure dédiée à la commercialisation et à la gestion de ces contrats.

Accompagner les assurés et adhérents au quotidien et dans les moments clés

Acteur global de santé, le groupe MGEN s'appuie sur ses activités santé, sanitaires et sociales pour amplifier sa capacité à répondre aux

1,838
Md€ de cotisations mutualistes perçues
(chiffre groupe – hors taxes et net de réassurance)

3,319
Mds€ de prestations versées au titre de la Sécurité sociale

1,578
Md€ de prestations versées au titre du régime complémentaire
(total groupe MGEN, hors réassurance MAIF, CNP, Parnasse Garanties)

3 209
postes, lits et places d'hospitalisation de jour et complète

290 000
passages dans les centres médicaux et dentaires MGEN



L'accord-cadre renouvelé pour la période 2014-2018 avec le ministère de l'Éducation nationale, qui inclut des dispositifs de prévention des risques professionnels et des actions sociales concertées, vient renforcer l'ancre de MGEN en tant que mutuelle professionnelle.

besoins et aux attentes des assurés sociaux et des adhérents en matière de prévention, de soins et d'accompagnement. Dans ce domaine, il s'est fixé cinq orientations stratégiques (contribuer à la réduction des inégalités financières et territoriales dans l'accès aux soins, participer à l'efficacité du système de santé, conforter la démocratie sanitaire, accompagner l'ensemble des situations de vie, favoriser l'innovation, la qualité et la recherche) assorties de trois priorités d'actions : les soins de premier recours, la santé mentale et la prévention et l'accompagnement de la perte d'autonomie.

S'agissant des soins de premier recours, la réorganisation des centres médicaux et dentaires se poursuit et tend à développer de nouvelles activités dans une recherche d'optimisation et d'efficacité. Le groupe travaille aussi à faire émerger de nouvelles coopérations avec les praticiens libéraux dans le cadre des soins de premier recours. Sur le champ de la santé mentale, domaine d'expertise, le groupe MGEN affiche sa volonté de renforcer sa visibilité et son positionnement, et de démultiplier les actions de terrain qu'il mène, en lien avec les sections départementales et ses hôpitaux de jour. Enfin, concernant l'accompagnement de la perte d'autonomie et l'aide aux aidants, le travail partenarial se poursuit et des réflexions sont en cours pour offrir de nouveaux services d'accompagnement aux adhérents MGEN. Dans ce domaine comme dans celui de la prévention, le groupe MGEN

investit progressivement le champ de la « e-santé » et de la télémédecine. En parallèle, le groupe poursuit les efforts engagés pour inscrire ses établissements dans un équilibre économique durable et développer leur capacité d'innovation tout en confortant la qualité des prises en charge des patients et résidents.

Des investissements au service du « mieux-vivre »

Les participations stratégiques du groupe MGEN témoignent de sa volonté de consolider ses activités et développer de nouveaux services innovants dans les domaines de l'assurance, de la santé et de l'habitat. MGEN et son partenaire de longue date, la Casden, se sont associés pour créer Parnasse Garanties, une société anonyme d'assurance caution pour leurs opérations en relation avec le crédit immobilier. À fin 2014, la nouvelle société cautionnait déjà 270 000 prêts immobiliers Casden et les 120 000 garanties MGEN, soit 22 milliards d'euros d'encours.

Cette année encore, MGEN a pris une participation de 24,7 % dans le capital d'Énergie Perspective, jeune entreprise de conseil en économie d'énergie et de services pour la rénovation de l'habitat, qui traduit les ambitions de MGEN d'accompagnement des adhérents en

3,814
Mds€
Total bilan
combiné

21,743
M€
Résultat net
combiné

2,037
Mds€
Fonds propres
combinés

1,303
Md€
Provisions
techniques
combinées

480 %
Taux de
couverture
de la marge
de solvabilité
MGEN

La cotisation à l'offre globale MGEN est ventilée ainsi sur les différentes entités du groupe
89,15 % MGEN 7,13 % MGEN Vie 0,54 % MGEN Filia 2,64 % MGEN Action sanitaire et sociale 0,54 % MGEN Centres de santé

08

matière de logement. C'est par le biais de La Fabrique des territoires innovants que MGEN a noué ces liens. Créée par le groupe en 2014, la « Fabrique » est une société coopérative d'intérêt collectif (SCIC) dont l'objectif est de créer au niveau local de l'activité économique à impact social autour de tous les déterminants de santé (logement, éducation et formation, alimentation, mobilité...), en lien avec tous les acteurs d'un territoire. Ce type de coopérations au sein et avec l'économie sociale et solidaire a été détecté grâce au concours des militants des départements. Enfin, le groupe MGEN a pris une participation de 2,5 millions d'euros dans ClinicProSport, qui développe un réseau de salles de sport-santé novatrices labellisées Mon stade, qui permettront d'offrir aux adhérents et aux patients l'accès à un suivi et à des équipements adaptés et innovants en la matière.

Rapprochements et ouverture

Avec pour objectif d'améliorer la qualité de service aux adhérents, de renforcer la position des deux mutuelles en santé et en prévoyance et de préparer les référencements ministériels de 2016-2017, les travaux d'intégration de la MGET, membre d'Istya, au sein du groupe MGEN ont été lancés cette année. Le principe de fusion sera soumis aux assemblées générales des deux mutuelles à l'été 2015. Enfin, 2014 a vu le démarrage du rapprochement de MGEN et Harmonie

Mutuelle, en vue de construire un puissant groupe mutualiste de protection sociale. Dans le respect de leur identité propre, les deux mutuelles souhaitent se donner les moyens d'investir et d'innover ensemble à grande échelle. Les modalités de cette union seront définies courant 2015. Sans attendre, MGEN et Harmonie Mutuelle se sont d'ores et déjà associées pour favoriser le développement des services de soins et d'accompagnement mutualistes en Bourgogne, en prenant une participation égale dans l'union territoriale de la Mutualité française. De même, le groupe MGEN et les mutuelles d'Istya ont rejoint l'ACS-P, association créée par Harmonie, ATD Quart Monde et cinq autres mutuelles interprofessionnelles, pour faciliter l'accès à la complémentaire santé des populations en situation de précarité.

Un taux élevé de redistribution

Préserver le modèle économique solidaire et non lucratif du groupe MGEN, c'est garantir la pérennité des solidarités entre tous les adhérents de la mutuelle. Indicateur emblématique de cette volonté, le taux de redistribution des cotisations sous forme de prestations symbolise l'efficacité économique du groupe MGEN. En 2014, il s'élève à 96,7 % des cotisations, en phase avec l'objectif RSE fixé par le groupe.



Une nouvelle identité pour la marque MGEN

À l'aube de sa transformation stratégique, le groupe MGEN a souhaité se doter d'une nouvelle identité de marque pour développer son image institutionnelle. Capitalisant sur ses anciens codes revisités – l'étoile, la couleur verte –, le nouveau logo s'inscrit à la fois dans la modernité, la simplicité et la proximité. En phase avec le groupe d'aujourd'hui et celui qu'il sera demain, MGEN souhaite en effet donner davantage de visibilité à sa marque auprès du grand public. Aussi a-t-elle choisi le biathlète français Martin Fourcade, multimédaillé olympique et champion du monde, pour porter l'image d'un groupe engagé, solidaire et performant, à travers une campagne publicitaire en télévision, presse et internet.

À la fois acteur de la santé et de la protection sociale, acteur de l'économie sociale, acteur politique et citoyen et grande entreprise nationale, le groupe MGEN accorde ses engagements avec ses responsabilités.

Notre société, nos responsabilités

10

En engageant une politique de responsabilité sociale d'entreprise (RSE) ambitieuse, le groupe MGEN choisit d'interroger l'ensemble de ses responsabilités vis-à-vis de la société. Ses objectifs : renforcer toujours plus son utilité sociale au bénéfice de toutes ses parties prenantes (assurés, adhérents, patients, militants, salariés, partenaires économiques) ; se donner les moyens d'innover dans ses métiers, son modèle mutualiste et son modèle d'entreprise.

Une boussole pour toutes les activités

Neuf enjeux transversaux de responsabilité servent de base à sa politique de RSE et mobilisent ses métiers comme sa force militante. Véritable « boussole » pour la mutuelle, ces enjeux donnent du sens à ses activités et rapprochent les multiples facettes de son identité.

La méthode RSE repose sur la mesure objective, l'analyse des axes d'amélioration et un pilotage au plus près des résultats. Le défi ? Permettre à chacun de s'approprier la dynamique engagée, d'appréhender la manière dont il ou elle contribue à la politique de responsabilité du groupe et l'amener à innover, faire évoluer ses pratiques pour minimiser son impact social, sociétal, économique et environnemental.

Une méthode participative

Pour animer la démarche RSE en interne et favoriser l'implication de toutes les parties prenantes, une cellule d'animation se réunit régulièrement. Elle rassemble des « référents RSE », militants et salariés, représentatifs de la diversité des métiers MGEN.

Depuis 2012, le groupe MGEN produit chaque année un référentiel de performance recensant plus de 70 indicateurs. Expression chiffrée de la « performance RSE » de MGEN, il est établi en impliquant un réseau de correspondants issus de toutes les directions du siège national et du GIE informatique Chorégie.

Une approche transparente

En 2013, pour concrétiser son ambition RSE, le groupe MGEN s'est fixé des objectifs de performance durable à l'horizon 2015-2020. Le référentiel RSE et le rapport annuel responsable permettent chaque année de mettre en lumière les actions mises en œuvre, les progrès accomplis mais aussi de communiquer en toute transparence sur les éventuelles difficultés rencontrées pour atteindre ces objectifs.

Enjeux RSE et objectifs 2015-2020

LES MÉTIERS

PROTÉGER LES ASSURÉS-ADHÉRENTS ET LEUR FAMILLE

Action sociale ■ 30000 agents de l'Éducation nationale soutenus dans leurs vies professionnelle et privée

CONTRIBUER À L'ACCESSIBILITÉ DE TOUS À DES SOINS ET DES SERVICES DE SANTÉ EFFICIENTS

Offre de soins ■ 90 % de satisfaction de la patientèle des établissements MGEN

PERMETTRE L'ACCÈS À UNE SANTÉ DURABLE

Accès aux soins ■ Au minimum six dentistes sur dix conventionnés MGEN dans chaque département

L'IDENTITÉ MUTUALISTE

PARTAGER UNE VIE DÉMOCRATIQUE OUVERTE ET DYNAMIQUE

Parité ■ 50 % de femmes à des postes à responsabilité en section départementale

■ En 2019, minimum 40 % de femmes parmi les administrateurs
Démocratie ■ En 2016, 33 % de participation des adhérents aux élections des comités des sections départementales

S'ENGAGER DANS LA SOCIÉTÉ

Soutien à la recherche

■ 50 contributions scientifiques à la recherche sur la santé en trois ans

LE FONCTIONNEMENT INTERNE

DÉVELOPPER UN MODÈLE ÉCONOMIQUE NON LUCRATIF, SOLIDAIRE ET RESPONSABLE

Efficacité économique ■ Au minimum 85 % des cotisations redistribuées sous forme de prestations

Dématérialisation ■ 1,2 million de comptes personnels activés sur mgen.fr

Maîtrise des restes à charge en optique ■ Moins de 10 euros de reste à charge pour des verres simples et moins de 80 euros pour des verres progressifs pour 70 % des prestations réalisées dans le réseau d'opticiens agréés

CONJUGUER VALEURS MUTUALISTES ET POLITIQUE RESSOURCES HUMAINES

Formation ■ 100 % des salariés bénéficiaires d'au moins une formation tous les cinq ans

Bas salaires ■ Au minimum 120 % du Smic pour un temps plein pour tous les salariés

GÉRER DE MANIÈRE RESPONSABLE LES RELATIONS ÉCONOMIQUES

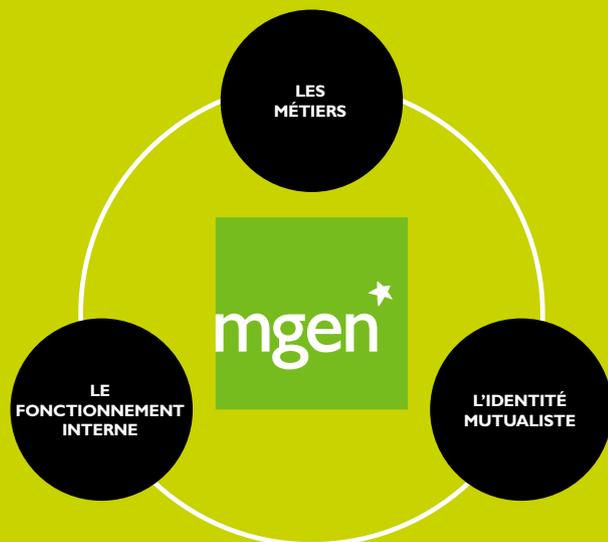
Achats ■ Diffusion d'une charte des achats responsables et d'une charte RSE fournisseurs

MAÎTRISER L'IMPACT ENVIRONNEMENTAL

Déplacements ■ - 10 % de déplacements professionnels depuis et vers le siège par rapport à 2012

Énergie ■ - 10 % d'électricité consommée par le centre informatique par rapport à 2011

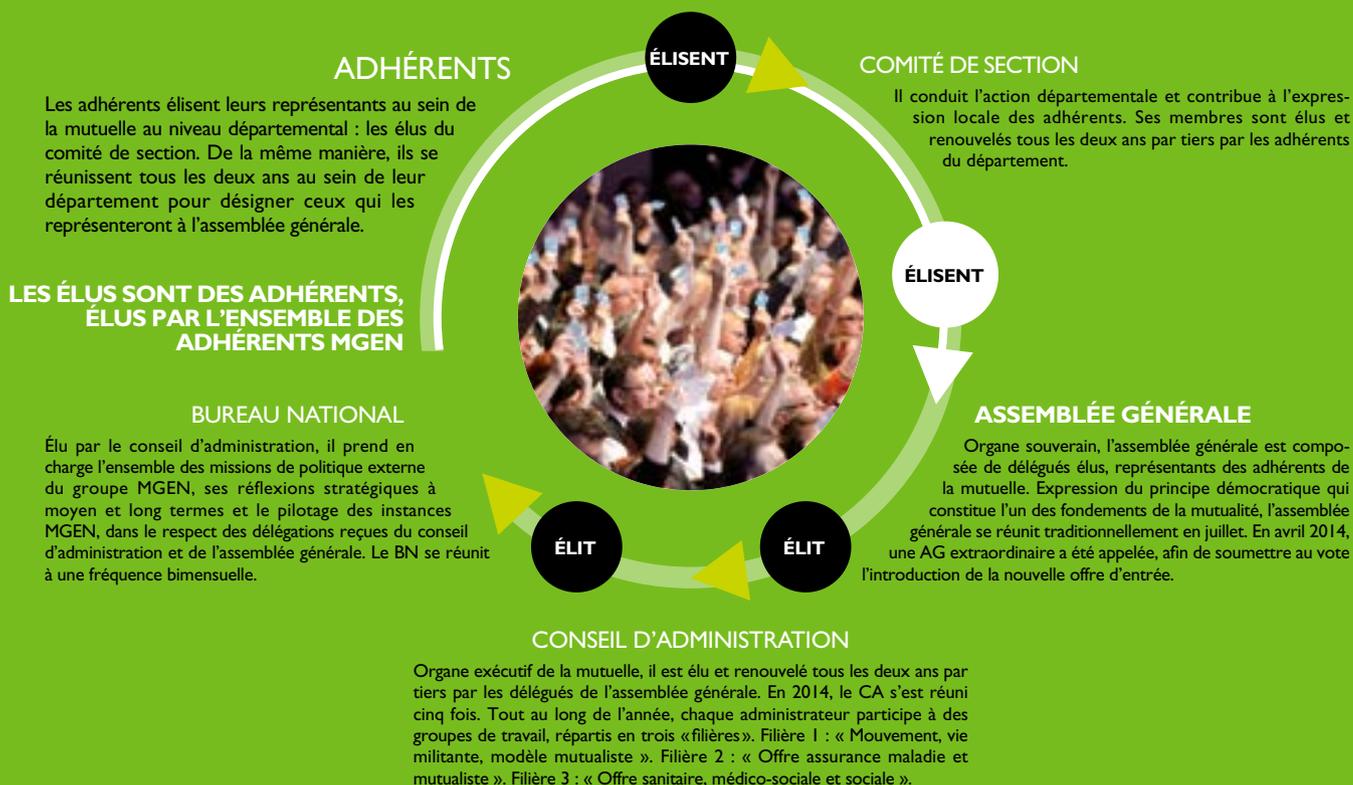
Papier ■ - 5 % de papier consommé pour l'édition des publications nationales



La gouvernance démocratique en action

« Une personne, une voix. »

À travers son vote, chaque adhérent élit ses délégués et participe à la définition des orientations de la mutuelle.



Écouter et échanger régulièrement avec les adhérents, organiser une vie démocratique ouverte et dynamique, former et développer les compétences des militants constituent des priorités majeures du groupe MGEN, de même que garantir l'efficacité de son pilotage.

Votre mutuelle, votre parole, notre écoute

Née en 1946 de la réunion de mutuelles locales, MGEN fait de son ancrage territorial une garantie de proximité avec les mutualistes. Soucieux du dynamisme de son fonctionnement démocratique, le groupe MGEN met en œuvre, au-delà de ses organes décisionnels, opérationnels et statutaires (cf. schéma ci-contre), des instances et dispositifs consultatifs, qui favorisent les échanges entre adhérents sur la stratégie de la mutuelle. Leurs propositions et leurs préoccupations sont ensuite relayées au niveau national.

Maintenir en permanence le lien à l'adhérent

Au niveau local, les élus jouent un rôle essentiel. Ils rencontrent et échangent au quotidien avec les adhérents au sein des sections et des espaces mutuels. Ils les réunissent, les écoutent et se font les porte-parole de leurs attentes. Parallèlement, les adhérents sont invités à participer aux « Rencontres mutuelles » organisées au premier semestre de chaque année. En 2014, celles-ci ont porté sur les solidarités, thème de réflexion annuel du groupe MGEN.

À l'échelle régionale, deux fois par an, les militants se réunissent en « régionales » afin de discuter des orientations de la mutuelle. Des administrateurs et des membres du bureau national y participent, afin d'assurer un lien constant entre les régions et le niveau national. Enfin, toujours pour soutenir le dialogue avec les adhérents, les sites internet participatifs – le « Forum des adhérents » et mgenmasanteetmoi.fr – ont été relancés en 2014. Qu'ils portent sur le rôle de la mutuelle en tant qu'acteur global de santé (avec un focus sur la démocratie sanitaire et les droits du patient) ou sur l'évolution de l'offre mutualiste, ces échanges ont permis de nourrir et d'affiner les orientations stratégiques dans la perspective de l'assemblée générale.

La gouvernance MGEN garantit l'intégrité de son processus de décision démocratique, placé sous la responsabilité d'adhérents élus. En 2014, l'assemblée générale a donné mandat au conseil d'administration pour réfléchir et faire des propositions de façon à consolider la place de l'adhérent au cœur du pilotage de la mutuelle, anticiper et préparer le groupe MGEN aux évolutions législatives et réglementaires, préparer le groupe à de futurs rapprochements.

ÉLECTIONS 2014 AUX COMITÉS DE SECTION

25 %
de participation

1 065
candidats élus¹

468 000
votants

1. 2014 a été l'année du renouvellement par tiers des membres des comités de section départementale. Cette élection biennale s'est déroulée entre janvier et mars 2014. Elle a appelé aux urnes 1 891 843 membres participants électeurs (MGEN : 1 752 070 – MGEN Filla : 1 39 773). 1 065 candidats ont été élus. 34 % des présidents de section sont des femmes, 57 % sont en activité.

14

Former les militants

398 militants formés, 24 diplômés : visant la professionnalisation et l'accompagnement des responsabilités, le groupe MGEN a développé des parcours de formation adaptés aux missions des militants – président de section, directeur de section ou d'établissement sanitaire et social, délégué de section, administrateur... – et développé des partenariats avec des universités reconnues :

- pour des formations diplômantes niveau master : « ressources humaines et protection sociale » et « gouvernance mutualiste » (université de Versailles-Saint-Quentin-en-Yvelines); « administration des entreprises » (institut d'administration des entreprises d'Orléans); « éducation et santé publique » (université de Clermont-Ferrand, en association avec des Espe¹, un service du CHU et l'école des hautes études en santé publique, l'Ehesp);
- pour un parcours « haut dirigeant » de l'Ehesp, suivi par des directeurs d'établissement MGEN;
- pour des formations diversifiées : « éthique des organisations » (université Panthéon-Sorbonne); « protection sociale » (EN3S); « économie sociale, organisation et politique de santé en France », en collaboration avec *Alternatives économiques*; « audit interne » (Institut français des auditeurs et des contrôleurs internes, Ifaci), pour les administrateurs du groupe MGEN concernés.

Un pilotage fondé sur les responsabilités partagées

Le pilotage opérationnel du groupe MGEN est placé sous la responsabilité du comité exécutif (Comex), instance créée en 2013. Composé de membres du bureau national et de dirigeants salariés du groupe, il prend en charge l'ensemble des missions économiques internes et externes MGEN, dans le respect des orientations définies par le conseil d'administration. Le Comex se réunit bimensuellement.

Les directions opérationnelles, supervisées par la direction groupe, sont organisées en quatre directions groupe adjointes (DGA) : Assurances obligatoires et complémentaires; Santé, sanitaire et social; Finances; Affaires générales. Créée en 2014, la direction des systèmes d'information (DSI), rattachée à la direction groupe, complète le dispositif.

Enfin, sous la responsabilité du comité d'audit, l'audit interne de MGEN a été restructuré, en 2014, en quatre pôles : l'audit groupe, piloté par un responsable salarié; les audits internes des centres de service et des établissements de santé, pilotés respectivement par deux administrateurs; l'audit interne finance, piloté par un militant.

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



PARITÉ

34 % des présidents de section
sont des femmes

49 % des élus aux comités de section
sont des femmes (contre 47 % en 2012)



Au niveau local, les élus jouent un rôle essentiel. Ils rencontrent et échangent au quotidien avec les adhérents au sein des sections et des espaces mutuels. De même, ils les réunissent, les écoutent et se font les porte-parole de leurs attentes.

Témoignant de l'efficacité de son modèle mutualiste, le groupe MGEN fait entendre sa voix et s'investit en France comme dans le monde au travers de multiples partenariats et coopérations. Il contribue ainsi à ancrer, installer et animer ce modèle économique et plus globalement à faire rayonner les valeurs de l'économie sociale et solidaire.

Notre modèle, nos valeurs

16

Fort de ses 3,8 millions de personnes protégées en France, le groupe MGEN prend régulièrement la parole pour défendre les initiatives mutualistes, en direct, au nom ou en appui de la Mutualité française ou de la Mutualité fonction publique. C'est ainsi qu'en fin d'année il réagissait au rapport de l'Igas-IGF¹, en réaffirmant l'efficacité et la qualité de la gestion unifiée des régimes obligatoire et complémentaire par les mutuelles de fonctionnaires. Au-delà, c'est dans un contexte économique et législatif en pleine évolution que le groupe MGEN continue de promouvoir son savoir-faire et son modèle d'entreprise responsable, solidaire et non lucratif.

Prendre la parole et défendre ses points de vue mutualistes

Engagée dans la mise en conformité de ses offres avec les nouvelles obligations liées aux contrats de complémentaire santé « responsables », MGEN s'est mobilisée pour apporter une réponse mutualiste à l'appel d'offres des pouvoirs publics pour l'aide à la complémentaire santé (ACS). Avec les mutuelles d'Istya, elle a adhéré à l'Association pour l'accès à la complémentaire santé des populations en précarité (ACS-P), aux côtés de plusieurs acteurs mutualistes, dont Harmonie

Mutuelle et ATD Quart Monde. En 2015, la loi de santé sera au cœur de l'actualité. Le groupe MGEN ne manquera pas de prendre la parole et de faire valoir ses points de vue sur ce sujet, qui touche à la fois ses activités assurantielles et ses activités sanitaires et médico-sociales.

Faire reconnaître les spécificités de l'économie sociale et solidaire

Donnant pour la première fois un cadre législatif à l'économie sociale et solidaire (ESS), la loi du 21 juillet 2014 a défini son périmètre, installé son conseil supérieur et reconnu le rôle majeur du secteur mutualiste. MGEN s'est saisie de cette opportunité pour structurer le réseau de ses militants engagés dans l'ESS. En 2014, elle a ainsi décidé d'adhérer directement aux Cress (chambres régionales de l'ESS). Et les militants se sont fortement impliqués dans le 1^{er} salon de l'ESS organisé par le CNCRESS² et la Cress Poitou-Charentes, dans les conférences régionales sur l'éducation à l'ESS organisées par L'Esper³, ou encore dans des actions militantes et des formations avec la MAIF autour de ce thème.

1. Inspection générale des affaires sociales – Inspection générale des finances.

2. Conseil national des Cress.

3. À travers L'Esper, que MGEN préside depuis sa création, le groupe agit pour renforcer l'éducation à l'économie sociale et solidaire (ESS) dans l'enseignement, notamment à travers un accord avec les ministères de l'ESS et de l'Éducation nationale.



Œuvrer pour l'avenir de la mutualité et de l'ESS

Faisant de son ancrage militant territorial un atout majeur de sa stratégie d'influence, MGEN sait qu'elle peut compter, pour relayer sa parole, sur ses représentants exerçant des mandats au sein des caisses primaires d'assurance maladie, des caisses de gestion de sécurité sociale, ou encore des unions territoriales et régionales de la Mutualité française... C'est aussi et surtout ce réseau militant qui lui permet d'être force de propositions dans la perspective du congrès de la Mutualité de juin 2015, à Nantes, autour du thème « quelle mutualité demain ? ». De plus, en décembre 2014, en partenariat avec *L'Humanité*, MGEN a organisé le colloque « Le mouvement mutualiste plus que jamais à la conquête du bien-être social ». Cet événement constitua une belle occasion de réaffirmer la nécessité de faire vivre la démocratie mutualiste comme outil d'émancipation citoyenne.

10 333 adhérents
Europamut protégés par
MGEN au Portugal

Plus de 52 800 personnes
protégées à l'étranger, essentiellement
les personnels de l'Éducation nationale
exerçant dans des établissements
scolaires français à l'étranger

Pass : un relais des stratégies mutualistes en Afrique

Lancé en 2014 et basé en Côte d'Ivoire, le Programme d'appui aux stratégies mutualistes de santé (Pass) concourt à la structuration des mutuelles d'Afrique de l'Ouest et au renforcement des capacités de leurs dirigeants élus et de leurs collaborateurs. Dans les pays où les systèmes de protection sociale sont encore en construction, le programme entend ainsi soutenir le développement du mouvement mutualiste. Par cette initiative, MGEN et ses partenaires¹ favorisent concrètement le développement des couvertures santé universelles.

1. FNMF, MGEFI, MNT, Matmut, Casden, avec le soutien de la Mutualité sociale agricole française (MSA), l'Association internationale de la sécurité sociale (Aiss), l'AIM et l'association internationale des assureurs mutualistes et coopératifs (I'ICMIF).

18

Promouvoir le modèle mutualiste en Europe et à l'international

L'engagement du groupe fait aujourd'hui de lui un partenaire reconnu par les institutions et le mouvement mutualiste européens. Avec son partenaire belge Solidaris, elle porte la voix du mouvement mutualiste européen au sein d'un groupe consultatif de la Commission européenne. C'est avec l'appui de la Mutualité française et de l'Association internationale de la mutualité (AIM) que Thierry Beaudet est intervenu lors de la conférence de Strasbourg 2014 « Entrepreneurs sociaux : prenez la parole ! » sur le « rôle du dirigeant élu en mutualité ». Promotrice d'un statut de mutuelle européenne, MGEN a contribué aux analyses d'impact préalables ainsi qu'aux réflexions sur le contenu d'un futur statut. En parallèle, le groupe MGEN joue un rôle clé dans l'application de la convention Zoast signée en 2005, qui organise les relations entre les établissements hospitaliers de la zone frontalière franco-belge, afin d'améliorer l'accès aux soins en simplifiant les modalités administratives et financières de leur prise en charge.

MGEN est également très impliquée au sein du mouvement mutualiste international. Un administrateur MGEN assure en effet la vice-présidence de l'AIM. Pour les trois prochaines années, la prio-

rité a été fixée : unifier et consolider le mouvement mutualiste autour de la solidarité, de l'accès universel aux soins de santé et de la démocratie. De même, MGEN promeut la mise en œuvre de socles de protection sociale au sein de la commission mutualité de l'Association internationale de la sécurité sociale.

Sur le terrain, le Réseau Éducation et Solidarité – né de la mobilisation de l'Internationale de l'éducation, de l'Association internationale de la mutualité et du groupe MGEN – poursuit sa mission qui vise à rendre concret le principe de solidarité à travers des projets innovants. Parmi ses réalisations 2014, citons la création de communautés de jeunes autour d'enjeux de solidarité et d'adhésion ; une enquête internationale portant sur les déterminants de la santé au travail, en collaboration avec la Fondation MGEN pour la santé publique, qui viendra enrichir et éclairer avec des comparaisons internationales les travaux sur le bien-être des professionnels de l'éducation menés par MGEN ; enfin, des coopérations bilatérales en Côte d'Ivoire et au Maroc en appui des acteurs mutualistes locaux.

Solidarité, citoyenneté, laïcité, défense des libertés et droits fondamentaux... les valeurs du groupe MGEN s'expriment à travers ses partenariats et ses combats. Quant à son engagement en faveur du progrès humain, social et sanitaire, il se traduit par son soutien à des études et recherches en santé et en protection sociale.

Vos convictions, nos engagements

C'est aux côtés de partenaires reconnus que MGEN s'investit durablement pour soutenir des projets citoyens, responsables et solidaires. Ses convictions s'expriment au quotidien pour promouvoir l'égalité des droits des personnes en situation de handicap (Apajh¹), défendre le droit à l'éducation pour tous (Solidarité laïque), soutenir les valeurs de l'économie sociale et solidaire (L'Esper), sensibiliser les jeunes et les étudiants aux enjeux environnementaux (Tour de France universitaire des écogestes responsables), combattre le racisme par l'éducation (Fonds Lilian Thuram), défendre les libertés, l'égalité et la laïcité (les Rendez-vous de l'histoire de Blois, le Mémorial de Caen, l'association Cartooning for Peace – Dessins pour la paix, animée par Plantu)...

Un engagement citoyen, des prix décernés

En 2014, le 10^e Prix de l'initiative laïque passée, présente a été remis au philosophe Henri Peña-Ruiz pour son *Dictionnaire amoureux de la laïcité*. Le Prix de l'engagement citoyen MGEN des Plaidoiries des lycéens 2014 a été décerné à Léna Huvé et à Inès Fernandez pour leur plaidoirie « Le prix de l'indifférence ».

1. Association pour les adultes et jeunes handicapés.



Le 25^e anniversaire de la Convention internationale des droits de l'enfant, les 40 ans de la loi Veil et l'actualité tragique de janvier 2015 ont été pour le groupe MGEN l'occasion de réaffirmer ses engagements en faveur des droits de l'homme et son attachement à la laïcité et à la tolérance.



Droits des femmes : une mobilisation toujours actuelle

Le groupe MGEN est très impliqué dans la promotion des droits des femmes. La Journée de la femme du 8 mars a été l'occasion pour lui d'organiser le colloque « Violences faites aux femmes : un enjeu de santé publique », sous le haut patronage du ministère des Droits des femmes. Soulignant son engagement historique pour la laïcité, l'égalité hommes-femmes, la contraception, l'accouchement sans douleur et l'interruption volontaire de grossesse, le groupe MGEN a préparé sa participation à l'opération « Bougez pour l'IVG » pour les 40 ans de la loi Veil, début 2015. Pour mémoire, en 1973, la mutuelle décidait de rembourser l'IVG bien avant la Sécurité sociale.

20

La recherche au service du progrès

Le 7 juillet 2014, MGEN a renouvelé sa convention de collaboration avec ses trois partenaires (Inserm, la Ligue nationale contre le cancer et Gustave-Roussy) de l'étude E3N (cohorte de 100 000 femmes adhérentes de MGEN centrée autour des facteurs de risque des cancers et pathologies chroniques chez la femme).

La Fondation MGEN a axé ses études médico-économiques sur le recours et le coût des soins, la couverture assurantielle, l'analyse de la consommation de soins de la population et les facteurs qui peuvent l'impacter. Ces projets contribuent à nourrir la réflexion sur les besoins des assurés et les offres de prestations. Au-delà de l'édition 2013 du baromètre Éraclès, qui étudie la consommation de soins d'un échantillon d'assurés MGEN, citons, parmi les réalisations 2014 de la Fondation que l'on peut retrouver sur son tout nouveau site internet, www.fondationmgen.fr :

- les travaux présentés lors du 6^e congrès international d'épidémiologie Adelf-Epiter à Nice en septembre, sur la qualité du suivi médical des diabétiques et le recours au médecin endocrinologue;
- la publication des premiers résultats de l'enquête « Qualité de vie des enseignants », menée auprès de 5 000 personnes;

- un séminaire sur la situation face à l'activité et à l'emploi deux ans après un diagnostic de cancer.

En 2014, la Fondation a apporté 20 contributions auprès de la communauté scientifique nationale, internationale et du grand public. Via sa participation aux travaux de l'Institut Montparnasse, le groupe MGEN défend le modèle de protection sociale français et participe aux réflexions sur son évolution. En 2014, les travaux ont porté sur l'équilibre financier et la fiscalisation de la protection sociale, les causes de l'inégalité territoriale en France et les liens entre *big data* et assurance. Des rencontres et des débats ont été organisés sur l'enjeu des banques de données personnelles et assurantielles ainsi que sur les défis de la gouvernance mutualiste.

Enfin, le groupe a poursuivi son soutien, via la Fondation du risque, aux travaux de la chaire d'enseignement et de recherche (Paris-Dauphine) sur la régulation du système de soins et son financement, la santé et la dépendance.

FONDATION MGEN	2012		16 CONTRIBUTIONS
	2013		13 CONTRIBUTIONS
	2014		20 CONTRIBUTIONS



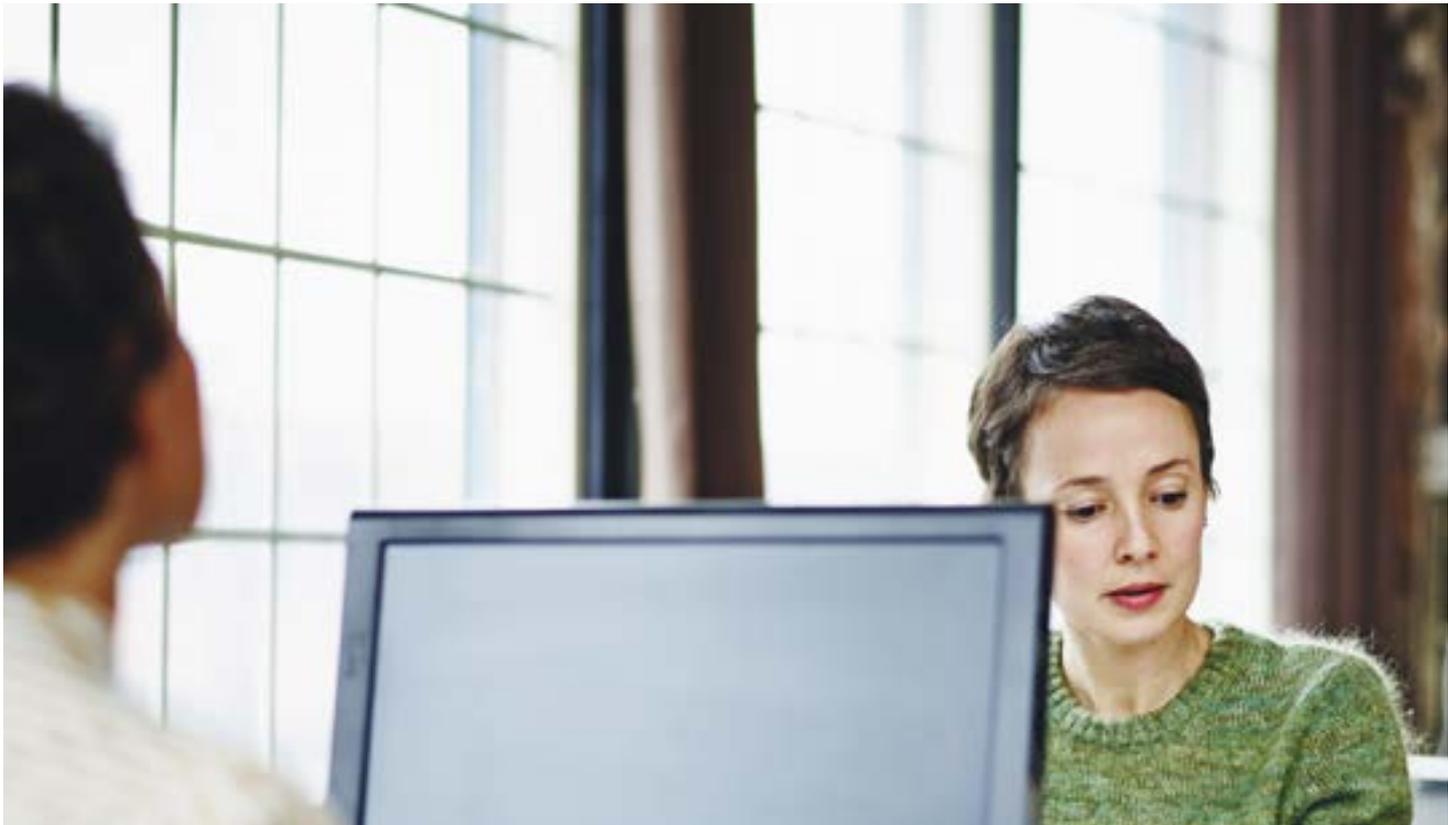
Plus de **2,2** millions d'euros consacrés au financement d'études et de recherches sur la santé publique et la protection sociale (incluant la Fondation MGEN pour la santé publique) et aux partenariats citoyens et solidaires.

INITIATIVE SOLIDAIRE LOCALE

La section départementale MGEN des Vosges s'investit au sein de Solidarité laïque en participant activement au Programme éducatif de solidarité internationale (Pesi).
Le but? Favoriser les échanges entre des étudiants et des jeunes professeurs français avec des pays du Sud.

Santé, culture et citoyenneté : enjeu d'éducation!

Considérant que sa responsabilité citoyenne touche aussi à son cœur de métier, la santé et la prévention, c'est aux côtés d'organismes tels que l'Ufolep et de personnalités du monde du sport que MGEN a fait de son stand au Salon de l'éducation un lieu de promotion de l'activité physique et sportive. Elle a aussi apporté son soutien aux Kids FitDays, tour de France de triathlon à étapes pour enfants de 5 à 12 ans, et à l'opération nationale Sentez-vous sport, pilotée par le Comité national olympique et les ministères de l'Éducation nationale et de l'Enseignement supérieur et de la Recherche. Le groupe MGEN a également continué de s'investir dans la promotion de la culture et de l'art à des fins éducatives, aux côtés notamment de la DSDEN des Yvelines et du château de Versailles, et via son soutien au Festival du film d'éducation des Cemea (Centres d'entraînement aux méthodes d'éducation active) où professionnels de l'éducation et du cinéma contribuent à forger l'esprit critique des jeunes citoyens. Enfin, MGEN est partenaire du Prix du jeune écrivain depuis 2014.



Effizienz informatique : Orion se déploie

Avec pour objectif de développer un outil performant de gestion intégrée des régimes obligatoire et complémentaire, le déploiement d'Orion – outil centralisé de liquidation des prestations – s'est poursuivi tout au long de l'année. Une nouvelle organisation a permis de renforcer la synergie des équipes, désormais regroupées sur un espace de travail dédié, à Paris-Montparnasse.

L'outil Orion est l'un des atouts que le groupe MGEN a mis en avant dans le cadre de son projet de création d'une union de mutuelles gestionnaires du régime obligatoire des fonctionnaires, qui l'a mobilisé une grande partie de l'année.

17,5 millions de consultations
au titre du régime obligatoire

92,8 % des consultations
effectuées dans le cadre du
parcours de soins coordonnés

C'est avec rigueur, efficacité et qualité que MGEN gère la sécurité sociale des personnels de son champ historique. Relais des réformes réglementaires comme des campagnes d'information et de prévention, le groupe démontre d'année en année l'efficacité de sa gestion intégrée des régimes obligatoires et complémentaires et entend consolider son rôle en matière de gestion du risque.

Votre Sécurité sociale, notre efficacité

Depuis 1947, la Sécurité sociale délègue à MGEN la gestion du régime obligatoire des personnels de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, de la Culture et de la Communication, de la Jeunesse et des Sports. Pour ces 3 millions d'assurés sociaux, MGEN procède au remboursement des prestations, à la délivrance et à la mise à jour des cartes Vitale, etc. Pour cette mission publique d'envergure, portant sur plus de 3 milliards d'euros de remboursement, MGEN satisfait aux critères d'exigence de la CNAMTS. Preuve en est son excellent score de maîtrise globale de 95,5 %, fondé sur la mise en œuvre d'un référentiel d'éléments de maîtrise de cette activité de gestion, appelé plan de maîtrise socle (PMS), audité et évalué chaque année. En 2014, le groupe MGEN a démarré les discussions avec la Cnam en vue de la négociation de son prochain contrat pluriannuel de gestion (CPG).

Informations et prévention

Parallèlement, MGEN accompagne au quotidien les assurés sociaux face à la mise en œuvre des réformes et des évolutions de

l'assurance maladie et relaye sur le terrain ses campagnes nationales de prévention. Le calendrier 2014 a été particulièrement riche. De l'évolution de la nomenclature dentaire à la suppression de la vignette pharmaceutique, en milieu d'année, en passant par les nouveaux modes de facturation des actes et consultations externes en cliniques privées, ou encore le passage à deux ans de la durée de validité de la carte européenne d'assurance maladie (Ceam), MGEN a adapté ses outils de gestion et veillé à informer ses assurés sociaux sur les nouvelles tarifications et conditions de remboursement.

Côté prévention, MGEN a déployé des dispositifs d'information ciblés et personnalisés pour les campagnes nationales ou régionales récurrentes – vaccination contre la grippe et la rougeole-oreillons-rubéole (ROR), campagnes d'information sur les risques liés au chikungunya et à la dengue, dépistage des cancers, examen bucco-dentaire des enfants, accompagnement maternité (Prado) et dépistage de la rétinopathie diabétique. Au plan national, MGEN a pris part à la 8^e édition de la Semaine européenne de la vaccination, coordonnée par le ministère de la Santé et l'Institut national de prévention et d'éducation pour la santé (Inpes), et à Octobre rose, qui a fait du dépistage précoce la clé de la lutte contre le cancer du sein. Par ailleurs, la promotion des médica-

3,319 Mds€
de prestations versées au titre
du RO (+ 2,4 %) dont 73 %
pour la maladie ou la maternité

3 millions d'assurés
sociaux gérés en sécurité
sociale au 31/12/14

95,5 % de maîtrise
globale (audit Cnam 2014)

24

ments génériques s'est poursuivie et MGEN a activement soutenu l'opération « Tiers-payant contre génériques ».

Le 18 novembre 2014, MGEN s'est associée à la Journée européenne d'information sur les antibiotiques, principalement consacrée à l'automédication. En sa qualité d'acteur majeur de santé publique, MGEN a adopté une approche pédagogique, rappelant que la prise d'antibiotiques répétée et inappropriée contribue à l'augmentation des bactéries résistantes, à l'origine d'infections difficiles à traiter. Au plan opérationnel, MGEN a participé à l'expérimentation de la dispensation des antibiotiques à l'unité à partir du 1^{er} novembre 2014.

Parmi les nouveautés 2014, citons également la mise en œuvre d'une prise en charge de l'examen bucco-dentaire des femmes enceintes (à compter du 4^e mois de grossesse) et le déploiement d'un dispositif d'accompagnement des patients par les pharmaciens afin de favoriser l'observance des traitements.

Vivoptim, gestion du risque cardio-vasculaire

Engagée dans une stratégie à long terme de gestion du risque santé, MGEN a démarré en 2014 la conception d'un programme ambitieux et innovant sur la sphère cardio-vasculaire : Vivoptim.

Information et sensibilisation, accompagnement et suivi personnalisé des assurés sociaux..., ce programme a vocation à s'adapter à chacun, selon son niveau de risque et son degré de motivation. Avec Vivoptim, MGEN mettra en œuvre l'un des plus importants dispositifs de ce type en France. Basé sur l'utilisation des outils numériques (objets connectés et internet nomade), le programme placera l'assuré au cœur d'un parcours de santé cohérent avec le parcours de soins coordonnés et valorisera la place centrale du médecin traitant. En 2014, les onze partenaires porteurs de solutions experts ont été choisis pour coconstruire le programme avec MGEN, qui a, en parallèle, engagé les négociations en vue d'obtenir les autorisations réglementaires indispensables auprès de la CNAMTS, des ARS¹ concernées et de la Cnil². De plus, un comité médical et un comité scientifique ont été créés pour garantir la rigueur et la qualité scientifique du programme et accompagner son déploiement. À partir du dernier trimestre 2015, 40 000 volontaires – assurés sociaux MGEN de deux régions pilotes, Bourgogne et Midi-Pyrénées – auront l'opportunité de rejoindre ce programme.

1. Agences régionales de santé.

2. Commission nationale de l'informatique et des libertés.

Faire évoluer les offres pour répondre aux attentes des adhérents actuels et potentiels, leur proposer la protection sociale la plus complète possible : telles ont été sans conteste les priorités majeures de l'année 2014. Offres santé-prévoyance individuelle, offres additionnelles, contrats collectifs... les lancements ont été nombreux et réussis.

Votre exigence, nos réponses, nos offres

Dans un contexte de recrutement favorable au sein des ministères de son champ affinitaire, et notamment de l'Éducation nationale, le groupe MGEN a été, en 2014, pour la première fois en mesure de donner aux nouveaux arrivants le choix entre son offre globale de référence santé-prévoyance et sa nouvelle offre d'entrée *MGENERATION Initiale*.

Plus de 16 000 nouvelles adhésions pour *MGENERATION Initiale*

Décidée par l'assemblée générale extraordinaire d'avril 2014, et officiellement lancée à l'été, cette nouvelle offre d'entrée est la première concrétisation du projet d'évolution de l'offre MGEN. Associant santé et prévoyance, elle est dédiée aux jeunes entrants du champ de recrutement MGEN. Et les résultats sont au rendez-vous avec 16 297 nouvelles adhésions enregistrées dans l'année, dont 14 000 ont pris effet dès 2014.

À fin décembre 2014, entre son offre globale et sa nouvelle offre d'entrée, MGEN protégeait 2,819 millions de mutualistes (adhérents et bénéficiaires) et affichait une croissance du nombre de nouveaux

membres participants de 28 %. Il est à noter que les fonctionnaires choisissent en majorité *MGENERATION Initiale* (51 %), tandis que les non-fonctionnaires sont 67 % à opter pour l'offre globale. Au final, le taux de mutualisation global (taux d'adhésion mutualiste des assurés sociaux) a progressé de 4,2 points en 2014.

Une nouvelle gamme d'offres en préparation pour 2015

Présentés et votés lors des assises et assemblées générales de Paris en juillet 2014, les orientations et principes de la nouvelle gamme d'offres, prévue pour 2015, traduisent la volonté de MGEN de répondre aux attentes de tous ses adhérents actuels et potentiels, quels que soient leur âge ou leur situation professionnelle et personnelle, tout en préservant les solidarités mutualistes. Choix, liberté, simplicité et lisibilité, la nouvelle gamme proposera, dans chacune de ses déclinaisons, une couverture globale santé-prévoyance-action sociale. Tout en s'adaptant aux parcours de vie des adhérents, cette gamme d'offres sécurise l'accès aux soins et à une protection sociale de qualité, au travers de prestations et de services communs d'assistance et d'action sociale à tous les adhérents (santé, vie professionnelle, vie quotidienne, famille...) et de cotisations adaptées.

CONVENTIONNEMENT

Plus de **6** dentistes sur **10** conventionnés dans 79 % des départements en 2014

63 % des adhérents fréquentent le réseau Optistya, **86** % le réseau Audistya. **77** % des adhérents recourent au protocole dentaire pour l'orthodontie

60 % des verres simples ont un reste à charge inférieur à 10 € et

58 % des verres progressifs ont un reste à charge inférieur à 80 €

26

Efficienc e Santé : une année de transition

Proposée par MGEN Filia, l'offre Efficienc e Santé est une complémen taire santé individuelle ouverte à tous les publics ne relevant pas du champ de recrutement de l'offre globale et de l'offre d'entrée MGEN. À fin décembre 2014, le nombre d'adhérents et bénéficiaires enfants d'Efficienc e Santé (hors contrat Bred) s'élevait à 147 603 personnes, en progression de 4,6 % par rapport à 2013. Le nombre d'adhésions nouvelles enregistrées est toutefois resté stable. La croissance des adhésions d'origine MAIF a compensé le recul des adhésions d'origine MGEN lié à l'arrêt des « radiations d'office ». Cette procédure concernait les adhérents à l'offre globale MGEN qui, sortant de son champ de recrutement, étaient réorientés vers MGEN Filia.

En 2015, une évolution de l'offre individuelle Efficienc e Santé sera engagée pour apporter une réponse parfaitement adaptée aux futures cibles à fidéliser et à conquérir demain, dans le contexte nouveau qui favorisera avant tout le développement des contrats collectifs. Par ailleurs, une réflexion sera initiée sur l'évolution des offres Complémen t'er, conçues en partenariat avec la MNT et la MGET, afin d'intégrer les évolutions de l'environnement réglementaire et les attentes des employeurs et agents territoriaux.

Des offres additionnelles pour compléter et renforcer la protection des adhérents

Permettre aux adhérents du groupe MGEN de renforcer leur protection sociale et celle de leurs proches au gré ou en prévision des grands événements de la vie : tel est l'objectif de la gamme d'offres additionnelles MGEN. Prévoyance, autonomie, retraite, frais d'obsèques, solutions logement... une gamme que le groupe veille à adapter régulièrement.

L'année 2014 a été marquée par le lancement de Rassurcap Solutions, en avril. Ce produit d'assurance décès de la MAIF, partenaire du groupe, permet de souscrire un capital sans plafond maximum. Remplaçant les Solutions prévoyance MGEN, Rassurcap Solutions est ouvert à tous les adhérents MGEN et MGEN Filia.

Côté logement, dans un contexte de ralentissement du marché immobilier, de concurrence accrue et de nouvelles dispositions réglementaires, MGEN a engagé une refonte en profondeur de son « assurance emprunteur » afin de disposer d'offres adaptées et compétitives. Première étape, le lancement en juillet de la nouvelle offre Indemnitaire. Dotée d'une grille tarifaire définie sur cinq tranches d'âge, elle est particulièrement attractive pour les plus jeunes. Résultat, la « production » assurances emprunteur MGEN a



59,7 M€ de prestations payées
en individuel par MGEN Filia

La multiproximité au cœur du développement

Le lancement de la nouvelle offre d'entrée a été l'occasion d'expérimenter des modes de fonctionnement inédits entre les centres d'appels et le réseau des sections départementales. Avec pour objectif de fixer des rendez-vous qualifiés pour 11 sections pilotes, l'Atelier de Lyon, plate-forme téléphonique ouverte en juin 2014, s'est concentré à la fois sur la fidélisation et l'appui au développement. Déployant des campagnes d'appels sortants et exploitant les contacts issus du site internet dédié à la nouvelle offre d'entrée, il a pleinement joué la carte de la multiproximité. 18 % des adhésions des sections pilotes ont été initiés par les rendez-vous pris par l'Atelier. Forte de ce succès, l'expérimentation sera étendue en 2015, avec un nouvel Atelier, à Bordeaux. Ce nouveau dispositif multicanal s'accompagnera du déploiement d'une plate-forme innovante de gestion de la relation adhérents.

2,819 millions de mutualistes
(adhérents et bénéficiaires) protégés par
MGEN, à fin 2014

1,2 Md€ de prestations
santé et maternité versées aux
adhérents MGEN

273 M€ de prestations spécifiques
prévoyance et action sociale au titre de
l'offre globale

2014 constitue une année atypique marquée par une baisse de 1,1% du montant global des prestations de la complémentaire santé et maternité versées au titre des contrats individuels de MGEN. La nouvelle offre lancée en septembre 2014 contribue à hauteur de 0,4 M€ sur le 1,2 Md€ remboursé sur l'année à ce titre.

L'ensemble des grands postes de remboursement régresse, en particulier le dentaire, l'optique et l'hospitalisation, dans un contexte général de baisse du recours aux soins.

Le versement au titre du forfait médecin traitant, qui représente la contribution de chaque organisme complémentaire à la rémunération forfaitaire des médecins, s'élève à 7 M€ en 2014.

28

évolué positivement en 2014. Seconde étape de cette refonte, la distribution d'une nouvelle offre forfaitaire, dès le 1^{er} janvier 2015, pour permettre à l'adhérent de choisir une garantie renforcée ou de répondre à certaines exigences de l'organisme prêteur. Proposée en seconde intention aux adhérents MGEN, cette offre est également accessible aux adhérents Efficience Santé.

Concernant les autres offres additionnelles, et compte tenu du contexte, les résultats de l'année sont satisfaisants. Des travaux ont été engagés en 2014 afin d'élargir l'offre Complément Autonomie MGEN à des interventions bien en amont de la dépendance, et aux cibles des aidants et ascendants des adhérents.

Conventionnement, protocole, réseaux : l'accès aux soins avant tout

Mieux maîtriser le reste à charge des adhérents... Dans cette logique, le groupe MGEN mène une politique active de conventionnement, en dentaire, hospitalisation, optique et audition, nouant avec les professionnels concernés des relations de confiance, respectueuses des besoins et intérêts de chacun. Conforté en 2013 par un nouveau cadre juridique (loi Leroux), le groupe a mis à profit 2014 pour revisiter et améliorer la perfor-

mance de son réseau d'opticiens agréés Optistya. Au 1^{er} janvier 2015, celui-ci compte désormais 6623 magasins agréés. Parmi les évolutions majeures du nouveau réseau, citons son ouverture et la fin du numerus clausus, des exigences de qualité de service renforcées (disponibilité et prise de rendez-vous...), un engagement solidaire et responsable (recyclage des anciens équipements, *made in France*...), des services spécifiques et ciblés (basse vision, contactologie...) valorisés dans l'outil de géolocalisation. Courant 2015, le site e-Optistya offrira en ligne un choix d'équipements à retirer ensuite en magasin.

Les réseaux Optistya et Audistya sont intégrés dans une nouvelle société, Egaréseaux, créée en 2014 et détenue à 100 % par MGEN, afin de faciliter le développement d'accords avec les professionnels de santé et d'autres mutuelles.

Contrats collectifs : nouvelle organisation, nouvelle dynamique

Dans la perspective de la mise en œuvre au 1^{er} janvier 2016 de l'accord national interprofessionnel (ANI), MGEN s'est concentrée en 2014 sur le développement commercial en assurances collectives. Le nombre de militants délégués référents contrats collectifs



Un observatoire pour mieux connaître les adhérents

« Le monde des enseignants a changé ». L'Observatoire MGEN-Sociovision a permis de définir le profil type et les attentes de cette population, mettant en évidence ses évolutions depuis 1989, les comparant à celles de la population française dans son ensemble et à celles des autres fonctionnaires (hors Éducation nationale). Menée auprès de 1 409 enseignants en activité, l'étude révèle que 23 % des enseignants ont moins de 35 ans et que, à 82 %, le jeune enseignant est... une enseignante ! Fidèle aux valeurs de solidarité, de confiance, de liberté et d'égalité, l'enseignant d'aujourd'hui est globalement plus « connecté » que le reste de la population française. Ce baromètre sera reconduit en 2015 dans la perspective du lancement de la nouvelle gamme d'offres et du développement de nouveaux services innovants.

a été doublé au printemps 2014. Dans le même temps, l'équipe commerciale dédiée s'est étoffée en priorité dans les départements à potentiel. Elle a notamment accompagné les entreprises adhérentes dans la mise en conformité de leurs contrats avec les nouvelles dispositions réglementaires (transformation des contrats à adhésion facultative en adhésion obligatoire; entrée en vigueur au 1^{er} juin 2014 de la portabilité santé issue de la loi de sécurisation de l'emploi du 14 juin 2013).

Enfin, MGEN a développé une offre collective standard modulaire à destination des organismes et associations relevant prioritairement de son secteur affinitaire. Commercialisée dès octobre par MGEN, cette offre est devenue l'offre standard santé d'Istya Collectives.

Fehap : une recommandation qui compte

29

Outre l'appel d'offres remporté pour l'Entraide universitaire (1 000 salariés), MGEN a été recommandée par la Fehap (Fédération des établissements hospitaliers et d'aide à la personne, privés non lucratifs), aux côtés de trois autres organismes, pour assurer les « frais de santé » des quelque 330 000 salariés et 4 000 structures de cette branche. Fort de cette recommandation et de sa connaissance du secteur¹, le groupe a participé au congrès annuel de cette fédération, fin novembre. Le déploiement de cette offre s'effectuera à effet du 1^{er} janvier 2016.

1. MGEN Action sanitaire et sociale et ses établissements sont adhérents de la Fehap.

Valeur fondatrice, la solidarité prend d'autant plus de sens lorsqu'un adhérent est confronté à une situation de vie difficile. Aux prestations sociales et solidaires incluses dans les offres assurantielles MGEN s'ajoutent les actions concertées déployées avec le ministère de l'Éducation nationale. Au-delà, conseils et accompagnement personnalisés sont proposés par les équipes départementales.

Votre situation, vos difficultés, notre soutien

30

La solidarité mutualiste de MGEN se traduit d'abord par les prestations de solidarité incluses dans ses offres. En 2014, 33 millions d'euros ont été versés à ce titre, et plus de 173 000 personnes en ont bénéficié. Allocations handicap, orphelinat, soutien financier et solidaire, aides au financement de soins coûteux : ces aides prennent la forme d'allocations annuelles ou de prestations particulières, mais également de services. Des aides exceptionnelles et des prêts sans intérêts sont accordés sur dossier, après étude dans les commissions solidarité présentes dans chaque section départementale MGEN. Il est à noter que les actions sociales liées à la perte d'autonomie (allocations annuelles et prestations particulières pour financer l'achat de fauteuils roulants ou l'aménagement de domicile) ont concerné 10 266 bénéficiaires.

En 2015, l'accent sera mis sur l'aide aux aidants. La convention avec l'Association française des aidants en cours de négociation offrira l'accès à des dispositifs d'information, d'aide et d'écoute spécifiques.

Actions concertées et aides sociales

Volet social très important de l'accord-cadre MGEN-ministère de l'Éducation nationale, renouvelé pour la période 2014-2018, les actions concertées s'adressent aux personnels de la communauté éducative, retraités ou actifs, mutualistes ou non, en difficulté, en situation de handicap ou de perte d'autonomie, ainsi qu'à leurs enfants. Cofinancées par les deux organismes, elles se traduisent sous diverses formes : aides financières et allocations personnalisées ; financement d'interventions de tierce personne (aide ménagère) ; prestations d'accueil de personnes en situation de handicap pendant les congés scolaires, réservations de lits ou places en Ehpad ou alternatives à l'Ehpad.

En 2014, 11 millions d'euros ont ainsi été versés, dont 8,3 par MGEN. Ces dossiers d'actions concertées sont étudiés par les commissions départementales d'action sociale, où siègent des représentants MGEN, et sont étudiés selon les axes et procédures définis par la Commission nationale d'action sociale (Cnas) ministérielle. En sa qualité d'employeur, le ministère de l'Éducation nationale accorde par ailleurs des prêts sociaux à ses personnels et en a confié la gestion à MGEN depuis plusieurs années.

PRESTATIONS SOLIDARITÉ

Plus de **173 000**
bénéficiaires*

(32,7 M€ en 2014¹)

* Nombre total de bénéficiaires 173403



ORPHELINAT	13 122
DÉPENDANCE	10 266
AIDE AU MUTUALISTE AIDANT	1 217
SERVICE À DOMICILE ACTION SOCIALE	2 956
SERVICE À DOMICILE SOLIDARITÉ	4 387
HANDICAP	16 067
SOINS COÛTEUX	125 388

BÉNÉFICIAIRES DES ACTIONS CONCERTÉES (Part MGEN)

2012	17 323
2013	24 016
2014	27 590

10,9 M€ versés
par MGEN et le MEN au titre
des actions concertées

1. Sur les 32,7 M€ versés au titre des prestations de solidarité, 9,6 M€ ont concerné l'allocation orphelinat; 6,4 M€, les prestations liées au handicap; et 9,8 M€, le financement de soins coûteux visant à diminuer les restes à charge dans le cas de traitements thérapeutiques nouveaux, des soins liés à des maladies graves, etc.

INITIATIVE SOLIDAIRE LOCALE

Partout en France, par leurs actions et leurs initiatives (près de 200 en 2014), les clubs de retraités MGEN contribuent au maintien du lien social et d'une relation de proximité avec les adhérents. Pour exemple, le club des retraités des Alpes-de-Haute-Provence, en partenariat avec l'IUT de l'université de Provence et l'association Ensemble demain, organise des « courses au trésor » intergénérationnelles, parcours de découverte du département avec un dispositif de géolocalisation.

L'action sociale au cœur des préoccupations syndicales et mutualistes

Dans le cadre des échanges entre MGEN et les organisations syndicales ministérielles (Carrefour santé social), une journée de rencontre, axée sur l'action sociale, a été organisée en octobre. Le Carrefour santé social est un espace d'échanges et de concertation qui travaille depuis plusieurs années sur la santé et les conditions de vie au travail des personnels de l'Éducation nationale.

Sur tout le territoire, de multiples actions et initiatives illustrent la politique de santé du groupe. En œuvrant pour préserver le bien-être des adhérents et des assurés, MGEN se pose en force de proposition pour améliorer l'efficacité du système de santé et l'égalité des citoyens. Mutuelle professionnelle, elle agit particulièrement pour la santé des personnels de la fonction publique et de la communauté éducative.

Votre santé, notre attention, notre action

32

Hgiène alimentaire, bien-être et bien-vieillir, activité physique et sportive (APS)... C'est d'abord autour des axes prioritaires du plan triennal de prévention que les sections départementales ont mené des actions de prévention à destination de l'ensemble de la population et plus particulièrement des adhérents. Ainsi, 113 000 d'entre eux ont bénéficié d'une des 590 actions de prévention, dont 190 réalisées dans le cadre des clubs de retraités. Et, fidèle à ses engagements historiques, MGEN est attachée à accompagner tous les moments de vie, à promouvoir la santé des femmes, à prévenir les pathologies chroniques et les troubles entraînant une perte de l'autonomie. Pour exemple, accompagnant la parentalité, c'est avec la Fédération nationale des écoles, des parents et des éducateurs (FNEPE) que MGEN a élaboré deux programmes : « Être et devenir parents » et « Vie affective et sexuelle adolescente – qu'est ce qu'être adolescent ? » C'est aussi autour de l'obésité, thème de la Journée annuelle éthique-société-solidarité 2014, que les résultats d'une étude MGEN-Opinionway, « Habitudes de vie et surpoids », ont été médiatisés. Engagé dans la promotion de l'APS, le groupe s'appuie sur un grand nombre de partenariats. Avec la Fédération sports pour tous, autour d'une expérimentation réussie en

Champagne-Ardenne et d'une autre initiée en Aquitaine, il a déployé le programme Pied (Programme intégré d'équilibre dynamique) qui vise à prévenir les chutes des personnes de 60-70 ans.

Associer santé et « bouger »

Aux côtés du CNOSF¹, MGEN est associée, depuis deux ans, à la semaine Sentez-vous sport. En septembre 2014, plus de 50 sections départementales y ont participé. Avec Mon stade – ClinicProSport, des projets sport-santé sont en cours de développement sous l'angle de l'éducation à la santé et de la santé au travail. Enfin, un nouveau partenariat a été négocié avec l'Ufolep², pour expérimenter le programme « Bien-être actif » dans 11 départements et un dispositif de formation à l'animation d'ateliers « gymnastique douce et parcours psychomoteurs » dans les Ehpad MGEN. En matière d'APS, le groupe prône des modèles coopératifs, comme en témoignent des expérimentations à succès « sport sur ordonnance » menées depuis deux ans à Strasbourg, Blagnac ou La Réunion : les patients atteints de maladies chroniques, auxquels des médecins prescrivent du sport ou une activité physique, sont pris en charge par un réseau d'acteurs du sport santé.

1. Comité national olympique et sportif français.

2. Union française des œuvres laïques d'éducation physique.



INITIATIVE SOLIDAIRE LOCALE

Octobre rose... Avec la section de Vendée et l'établissement de la Chimotaie, MGEN a soutenu et organisé la représentation de la pièce de théâtre *Tu marches trop vite pour moi!* de la compagnie Croche, relative à la vie d'une femme touchée par le cancer du sein.



En juin 2014, les espaces d'accueil et d'écoute des réseaux PAS se sont ouverts à tous les adhérents non fonctionnaires des Autonomes de solidarité laïques (ASL), soit environ 45 000 personnes.

RISQUES PROFESSIONNELS

200 actions de sensibilisation aux risques professionnels ont été conduites pour environ 10 000 personnes dans le cadre des actions collectives des réseaux PAS (prévention-aide-suivi)

2 658 entretiens avec des psychologues menés dans les espaces d'accueil et d'écoute

65 stages ont eu lieu au centre de réadaptation en 2014 à Paris, et 10 à Bordeaux

14 977 bénéficiaires des réseaux PAS en 2014

De mars «bleu» à octobre «rose»

Autonomie, intergénérationnel, lien social... Plus de 30 sections et établissements ont participé, lors de la « semaine bleue » de 2014, à plus d'une quarantaine de manifestations. L'occasion pour MGEN de réaffirmer son engagement auprès des seniors et de promouvoir ses clubs de retraités. Le groupe s'est aussi associé aux campagnes nationales contre le cancer colorectal (mars «bleu») et le cancer du sein (octobre «rose») : conférences, manifestations, diffusions d'outils d'information et de sensibilisation... En Midi-Pyrénées, le programme d'éducation thérapeutique dans le domaine des risques cardio-vasculaires s'est poursuivi avec la Mutualité sociale agricole, pour les adhérents déjà fragilisés par la maladie. En Île-de-France, ceux atteints d'un cancer ont la possibilité d'intégrer le programme Unisson, conduit sous l'égide de la Mutualité française Île-de-France.

Voir, entendre et parler

Autour de partenariats durables, le groupe MGEN est engagé sur la prévention des troubles de la vue, de l'audition et du sommeil. Outre la participation à la Journée nationale de l'audition, MGEN et les mutuelles d'Istya ont organisé, en novembre, le colloque « Prévenir

et accompagner les déficiences auditives et visuelles », valorisant leur utilité sociale et le rôle de leurs réseaux agréés Optistya et Audistya. Le programme « Vis ma vue », sur le handicap visuel, a été présenté au Salon de l'éducation par le réseau Canopé. Enfin, l'enquête MGEN-INSV³ « Sommeil et transports » a été publiée à l'occasion de la 14^e Journée du sommeil. Troubles toujours : la voix. La Journée mondiale de la voix, chaque année, est l'occasion de réunir plusieurs centaines de personnes. Cette année, un partenariat avec la Cité des sciences et de l'industrie a permis de donner une forte visibilité à l'exposition « La voix, l'expo qui vous parle ». Une convention nationale a été conclue avec la Fédération nationale des orthophonistes. Enfin, des formations ont été dispensées au sein même des écoles supérieures du professorat et de l'éducation (Espe) sur le thème « Voix et pédagogie ». Des modules de e-formation – « Voix et risques psychosociaux » – sont en cours de déploiement auprès de plusieurs académies.

Prévenir les risques psychosociaux

Dans le domaine des risques professionnels, les réseaux PAS (prévention-aide-suivi) ont été créés en lien avec l'accord-cadre signé avec le ministère de l'Éducation nationale, renouvelé pour cinq ans

AGENTS ACCOMPAGNÉS DANS LEURS VIES PERSONNELLE ET PROFESSIONNELLE

2012 > 27 136
2013 > 33 627
2014 > 43 152

Animer et mobiliser le réseau MGEN

Pour conduire l'ensemble des actions de prévention, les équipes MGEN disposent de plus en plus d'outils et de programmes clés en main, définis au niveau national. Dans ce cadre, les animateurs régionaux de prévention constituent des relais locaux majeurs; et des formations sont régulièrement dispensées aux équipes prévention locales. De plus, pour mieux les informer, les mobiliser et faciliter le partage des bonnes pratiques, une lettre d'information a été créée en 2014 sur les grands enjeux réglementaires et sanitaires, mais aussi sur les thèmes de la santé à l'école, la santé au travail et la prévention des risques non professionnels.

en 2014. Centrés sur les risques psychosociaux, ces lieux d'échanges et de dialogue visent à favoriser le maintien dans l'emploi des personnels fragilisés et à promouvoir la qualité de vie au travail. L'accompagnement peut être collectif – formations CHSCT, médiations au sein d'équipes, accompagnement à l'élaboration de plans de prévention – ou individuel. Les 111 espaces d'accueil et d'écoute, principalement situés dans les sections départementales, proposent ainsi aux fonctionnaires de rencontrer des psychologues, gratuitement et anonymement. Les CR, centres de réadaptation, eux, déploient une aide personnalisée pour un retour serein au milieu professionnel après une longue interruption de travail. Aux CR des trois académies d'Île-de-France s'ajoutent celui de l'académie de Bordeaux et prochainement celui de l'académie de Marseille.

Santé à l'école

Intégrée à l'accord-cadre, la promotion de la santé à l'école relève de l'Adosen Prévention Santé MGEN. 326 actions ont été conduites en 2014, touchant 53 000 élèves-enfants, dans 91 départements par les militants MGEN et Adosen. L'association développe en effet des outils, actions et dispositifs variés et ciblés pour promouvoir la

santé auprès des élèves de la maternelle à l'université, qu'elle déploie ensuite auprès de toute la communauté éducative.

Plusieurs programmes et expérimentations sont ainsi menés en milieu scolaire :

- le projet prévention de la souffrance psychique (avec la DSDEN³ Yvelines et le Groupe d'étude et de prévention du suicide);
- « Bien-être pour tous à l'école », cofinancé par l'ARS, le rectorat de Paris et la direction départementale de la cohésion sociale;
- le programme Corpus-Canopé⁵, plate-forme de connaissance du corps humain, associé à des modules audiovisuels de prévention santé, qui donnent la parole aux jeunes;
- le programme d'éducation à la vie affective et sexuelle, en lien avec la DGESCO⁶ et l'Inpes, avec des outils tels que le livret *Les Sentiments à l'école, parlons-en!* qui a fait l'objet d'une refonte.

3. Institut national du sommeil et de la vigilance.

4. Direction des services départementaux de l'Éducation nationale.

5. Ex-CNDP : Centre national de documentation pédagogique.

6. Direction générale de l'enseignement scolaire.



■ ■

Pour favoriser les échanges entre pairs, le partage de bonnes pratiques et des débats sur l'impact des évolutions de l'environnement sur les métiers, des séminaires sont organisés chaque année, rassemblant des professionnels de santé et cadres de chaque filière (SSR, santé mentale, médico-social, soins de premier recours).

Piloter les engagements en mutualité via le réseau militant

MGEN a mis l'année 2014 à profit pour soutenir et contribuer au pilotage des activités sanitaires et médico-sociales mutualistes. Cette volonté s'est traduite par des investissements financiers (prise de participation dans l'union territoriale FNMF de Bourgogne avec Harmonie Mutuelle) mais aussi par le déploiement de nouveaux outils de formation et d'information, ou d'accompagnement, spécifiques à l'intention des militants engagés dans des unions territoriales et régionales de la mutualité. Cette politique volontariste se poursuivra par un renforcement de la compétence opérationnelle des militants, le soutien à la mise en place de gouvernances resserrées à la tête des unions territoriales et l'accompagnement des politiques de prévention des risques mises en place par la FNMF.

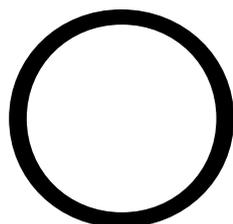
Des accords avec des **milliers** de professionnels de santé (protocole dentaire, réseaux optique et audition, conventionnement d'établissements hospitaliers)

290 000 passages dans les centres médicaux et dentaires

91 % des patients sont satisfaits par leur passage dans un établissement MGEN

Attaché au développement de son rôle d'acteur global de santé, le groupe MGEN renforce et consolide des réalisations, engagements et partenariats en matière de soins et d'accompagnement mutualistes. Il œuvre ainsi pour l'égal accès aux soins de tous, avec trois priorités d'action : les soins de premier recours, la santé mentale, et la prévention et l'accompagnement de la perte d'autonomie.

Vos soins, notre accompagnement



ouverts à tous les publics, les établissements MGEN proposent une offre de soins diversifiée (médecine de ville, médecine-chirurgie-obstétrique et soins de suite et de réadaptation, hébergement pour personnes âgées dépendantes, soins et accompagnement en santé mentale et handicap). Ils contribuent ainsi au déploiement de soins

de premier recours sans reste à charge ou à tarifs maîtrisés, à la prévention et à l'accompagnement de la perte d'autonomie, et au développement d'une offre de santé mentale innovante. Le réseau compte 3200 lits, places et postes d'hospitalisation complète et de jour.

Développer la plus-value mutualiste et la démocratie sanitaire

Feuilles de route et projets d'établissements reflètent la volonté du groupe de développer les activités de son réseau sanitaire et médico-social, en garantissant sa pérennité économique et sa capacité d'innovation, pour répondre toujours mieux aux besoins de santé spécifiques des territoires, dans le respect des valeurs mutualistes. Dans ce cadre, chaque site fait l'objet d'analyses stratégiques et

médico-économiques, autour d'un triple enjeu : garantir la cohérence des orientations au regard des objectifs nationaux du groupe MGEN et des exigences des agences régionales de santé ; sécuriser les financements ; intégrer l'évolution des filières et des parcours des patients (comme le développement de l'ambulatoire pour l'activité SSR, par exemple). Du côté des ressources humaines, une organisation et des actions spécifiques ont été mises en place pour faciliter le recrutement de professionnels de santé.

Enfin, soucieux de développer la démocratie sanitaire, chacun des 33 établissements place le patient au cœur de son organisation et veille à lui permettre d'être acteur de sa santé. Cette année, dans le champ sanitaire (SSR et santé mentale), les livrets d'accueil des patients ont été harmonisés et seront déployés en 2015. Des travaux de même nature sont engagés dans le champ médico-social et dans les centres médicaux et dentaires. Par ailleurs, la réflexion se structure autour de la création de communautés solidaires de patients.

De la qualité des soins...

Certification, labellisation et évaluation... Tous les établissements MGEN sont engagés dans des démarches qualité. En avril 2014, le centre de Maisons-Laffitte a obtenu sa certification V2010. En

33 établissements sanitaires et médico-sociaux gérés en propre

3 établissements pilotés et cofinancés en partenariat en région parisienne, dont l'Institut mutualiste Montsouris

2 500 services de soins et d'accompagnement mutualistes financés sur tout le territoire

- Court séjour
- Ehpad
- Service de soins à domicile
- Établissements de santé mentale
- Institut de formation en soins infirmiers
- Établissements pour personnes en situation de handicap
- Centres de vacances pour personnes en situation de handicap
- Centre d'optique
- Soins de suite et de réadaptation
- Centres médicaux et dentaires



38

décembre, le pôle d'activités et de soins adaptés (maladie d'Alzheimer et troubles apparentés) de l'Ehpad de La Verrière a passé avec succès sa visite de labellisation. Pour les démarches de certification V2014, les établissements bénéficient d'un accompagnement global et à la fois plus spécifique sur, par exemple, le compte qualité, la démarche patient traceur, la bientraitance, l'amélioration permanente de la qualité... Au-delà, des cabinets spécialisés sont également mandatés pour auditer et accompagner certains établissements : Sham pour la sécurité et la gestion des risques, ou encore Forgeco pour des études organisationnelles et économiques sur la prestation restauration. S'agissant des outils informatiques, en réponse aux attentes de la Haute Autorité de santé (HAS) et face aux enjeux de l'hôpital numérique, de nouvelles procédures et de nouveaux modes de fonctionnement ont été mis en place.

... à la pérennité économique

En 2014, MGEN Action sanitaire et sociale et MGEN Centres de santé continuent de s'inscrire dans une dynamique de développement équilibré. L'activité SSR progresse de façon notable, de même que celle des Ehpad qui affichent un taux d'occupation élevé, en ligne avec les standards du secteur. L'activité MCO (médecine-chirurgie-obstétrique) est

stable. L'activité santé mentale est en revanche en retrait, de même que celle des centres médicaux et dentaires, pour lesquels l'année 2014 a été marquée par le début du déploiement d'une nouvelle organisation et le développement de nouvelles activités. La dynamique de création et d'augmentation du nombre de fauteuils dentaires dans les centres médicaux et dentaires s'est poursuivie. Ainsi, à Lyon, Nancy et Strasbourg, 7000 patients ont bénéficié de cette nouvelle activité. La nouvelle organisation devrait donner son plein effet en 2016 et permettre l'essor de l'activité des centres. Chaque centre a élaboré un projet de santé en cohérence avec les projets régionaux de santé. Ils seront complétés prochainement de projets médicaux réalisés en concertation avec les équipes médicales. Parallèlement, le centre optique de Paris fait également évoluer ses activités et des travaux importants seront réalisés en 2015.

Une dynamique partenariale pour progresser et innover

Pour développer ses activités et innover dans les soins comme dans la prise en charge et l'accompagnement des patients, le groupe MGEN et ses établissements nouent de nombreux partenariats associatifs, médicaux et institutionnels aux niveaux national et local.

4 exemples de la vision moderne de la santé que le groupe entend déployer à travers son réseau sanitaire et médico-social.



Créé en 1979, le **centre médical et dentaire de Nice (06)** a ouvert ses portes sur un nouveau site, accessible et bien desservi. Dans l'ouest de la ville, sur 1 200 m², il accueille désormais les patients sur un seul et même plateau technique pluridisciplinaire.



Emblématique depuis 1948, l'**établissement de Maisons-Laffitte (78)** a été modernisé et agrandi. L'ensemble des activités ont été regroupées sur un seul site et recentrées sur les soins de suite et de réadaptation spécialisés et la dialyse.



14 000 m² sur 7 niveaux, 200 lits. L'**établissement de soins de suite et de réadaptation MGEN d'Évian (74)** s'est substitué au précédent site et à l'établissement de Saint-Jean-d'Aulps. Ses équipements de pointe le positionnent en site régional de référence pour de nombreuses spécialités, notamment en nutrition.



La reconstruction de l'**établissement MGEN de La Verrière (78)**, pôle pluridisciplinaire sanitaire et médico-social, sera l'une des plus ambitieuses réalisations du groupe MGEN. L'instruction du dossier s'est poursuivie en 2014.

Visant à conforter le rôle de la mutuelle sur le champ des soins de premier recours, le partenariat Scic-Sisa¹ se pose en axe fort de développement du groupe. Le projet de créer des structures coopératives – sous la forme de Scic comportant des Sisa – y répond en favorisant des coopérations innovantes entre la mutuelle, les professionnels de santé et les pouvoirs publics. Elles permettront d'organiser les soins, la gestion de la structure de soins et son inscription dans les territoires, et satisferont aux exigences de démocratie sanitaire et de soins sans reste à charge ou à tarifs maîtrisés.

En matière d'accompagnement de la perte d'autonomie et de l'aide aux aidants, le travail avec l'Association française des aidants se poursuit. De nouvelles formes de partenariats sont à l'étude en vue d'offrir de nouveaux services solidaires aux adhérents MGEN par le biais d'une participation dans des coopératives de logements, par exemple. Dans le domaine de la santé mentale, une convention a été signée avec la FNMF et l'Unafam² pour développer une nouvelle gamme de services spécialisés du type priorité santé mutualiste. Le groupe MGEN a participé aux journées nationales de formation organisées par la Fédération nationale santé mentale³, en septembre. Les équipes MGEN travaillent également avec l'université de Lorraine (prise en charge psychologique des pathologies chroniques) et l'université Paris 13 (programme de recherche-action relatif à l'ETP en santé mentale).

La santé mentale : domaine d'expertise et d'innovation

39

Pionnière et experte en santé mentale, en 2014, MGEN a multiplié les initiatives et prises de parole. Outre l'ouverture d'une des toutes premières maisons des usagers en santé mentale hors les murs à Lille, le colloque « Du soin à l'accompagnement en santé mentale », en décembre 2014, a témoigné de la volonté du groupe de se positionner au cœur de l'innovation en santé mentale. L'événement a permis à chacun de réinterroger ses analyses, ses conceptions et ses pratiques professionnelles. Devenant 22^e membre du collectif des Sism, MGEN se pose en partenaire durable des Semaines d'information sur la santé mentale (Sism). Dès 2014, les sections départementales ont participé à cet événement annuel, aux côtés de partenaires ou des établissements MGEN.

1. Scic : société coopérative d'intérêt collectif.

Sisa : société interprofessionnelle de soins ambulatoires.

2. Unafam : Union nationale de familles et amis de personnes malades et/ou handicapées psychiques.

3. Fédération d'aide à la santé mentale / Agapsy.

De la certification Afnor aux services en ligne et aux outils informatiques de gestion, les avancées majeures de 2014 actent la progression du plan qualité 2013-2015 qui vise l'excellence pour la qualité de service et la satisfaction des assurés et des mutualistes.

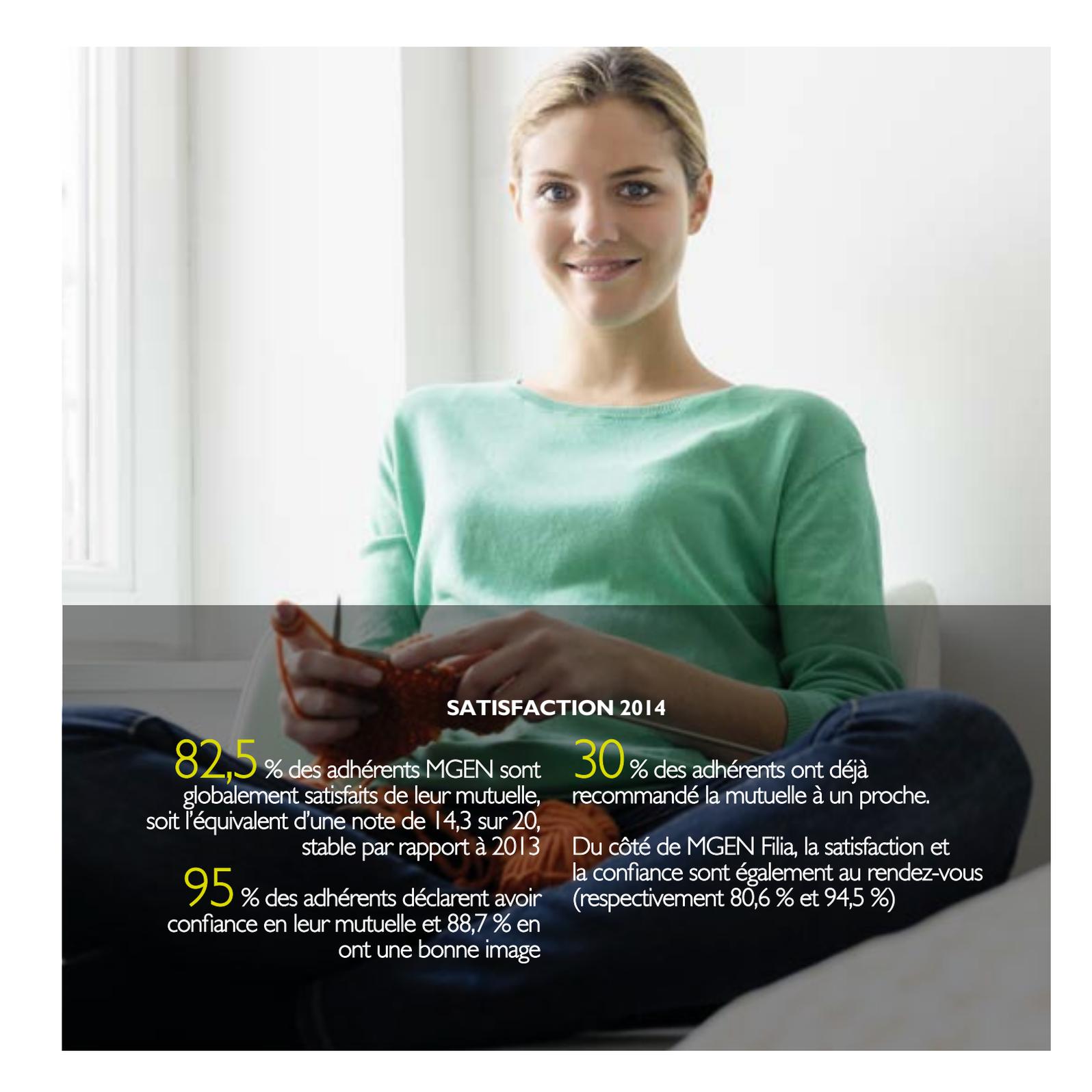
Vos questions, votre information, nos services

40

Forte d'une démarche qualité ambitieuse engagée il y a plus de dix ans, la mutuelle MGEN a obtenu la certification « qualité » Afnor Engagement de service sur la base d'un référentiel de 10 engagements de service assurance maladie, complémentaire santé et prévoyance. Sept ans après la certification de MGEN Filia, cette reconnaissance témoigne de l'investissement individuel et collectif de plus de 4 400 salariés et militants dans l'ensemble des entités : le siège, les quatre centres d'appels, les 10 centres de gestion et les 101 sections départementales. Confirmant à la fois la tendance positive des enquêtes de satisfaction et les excellents résultats des audits Cnam pour la qualité de la gestion du régime obligatoire d'assurance maladie, cette certification ne constitue pas pour autant un aboutissement. Le groupe entend encore renforcer ses propres exigences dans le cadre de sa politique qualité 2013-2015, qui s'articule autour des axes suivants : installer durablement une culture du pilotage de la performance, améliorer la satisfaction des adhérents et la qualité des services et offres, développer la reconnaissance et la confiance de l'ensemble des parties prenantes internes et externes dans l'organisation.

mgen.fr : un nouveau site et des déclinaisons mobiles

Événement marquant du début d'année : l'ouverture d'un site entièrement renouvelé, plus moderne, simple et ergonomique. Canal essentiel de la relation à l'assuré social et à l'adhérent, autant qu'outil de développement et de promotion des offres du groupe, mgen.fr rassemble un million de visites mensuelles en moyenne. En fin d'année, une première brique du site mobile, développée spécifiquement pour tablettes, a été lancée, suivie par une version pour smartphones, début 2015. Parallèlement, les services en ligne sécurisés, dont l'utilisation continue de croître, se sont encore diversifiés ou étendus (devis en ligne pour les offres additionnelles, envoi de la carte européenne d'assurance maladie sur le lieu de vacances, en France ou l'étranger...). Modernité, simplicité, multiproximité, efficacité seront autant de mots-clés de la future feuille de route digitale en cours d'élaboration pour 2015.



SATISFACTION 2014

82,5 % des adhérents MGEN sont globalement satisfaits de leur mutuelle, soit l'équivalent d'une note de 14,3 sur 20, stable par rapport à 2013

95 % des adhérents déclarent avoir confiance en leur mutuelle et 88,7 % en ont une bonne image

30 % des adhérents ont déjà recommandé la mutuelle à un proche.

Du côté de MGEN Filia, la satisfaction et la confiance sont également au rendez-vous (respectivement 80,6 % et 94,5 %)

DÉMATÉRIALISATION

Objectif 2015

1,20 million de comptes personnels sur mgen.fr

30 % de mutualistes abonnés aux relevés de prestations par courriel

Résultats à fin 2014

▶ 1,13 million de comptes

▶ 34 % (2013 : 21,7 %), objectif atteint !

Ces excellents résultats ont été obtenus grâce aux campagnes de promotion de l'espace personnel et à la proposition systématique de l'abonnement au décompte par courriel, dès l'adhésion à la nouvelle offre d'entrée ou lors de toute création d'un compte personnel sur mgen.fr.

42

Le réseau, sous le signe de la proximité

En 2014, plus de 6 millions de contacts ont été enregistrés avec les adhérents, dont 62 % par les centres d'appels et 21 % par les sections départementales. Le taux de « décroché » des centres d'appels est stable et élevé : 89 % des appels reçus en premier niveau sont pris en charge. Et 90 % des courriels sont traités en moins de soixante-douze heures. Dans l'année, les centres de gestion ont géré plus de 92 millions de feuilles de soins, dont 86 % en automatique. Les réclamations sont en diminution de 5 % et 85 % d'entre elles sont traitées sous douze jours. Visant l'amélioration continue des conditions de l'accueil physique, le programme de relogement et de modernisation des sections, initié en 2010, s'est poursuivi avec 4 sections relogées ou modernisées et 2 espaces mutuels créés.

L'année 2014 a aussi vu l'ouverture d'une nouvelle section à Mayotte, comptant 6596 assurés dont plus de 4600 mutualistes. Au-delà des activités d'assurance maladie obligatoire et complémentaire développées sur place, c'est autour de partenariats ciblés que MGEN entend participer à l'amélioration de la couverture sanitaire de ce 101^e département français et ouvrir la voie d'actions nouvelles sur les problématiques de santé à l'école, de prévention et de dépistage.

Les systèmes d'information au cœur de la qualité

Déployé en 2013, le nouveau système de gestion des cotisations est désormais stabilisé et permet de gérer de manière centralisée le dossier « cotisations » de chaque adhérent, dans une double logique de qualité et d'efficacité. Enfin, deux fonctionnalités du futur outil de gestion de la relation adhérent du groupe MGEN ont été expérimentées. Le premier module a offert aux centres d'appels une meilleure ergonomie et organisation des données principales du dossier adhérent, le second a partagé les agendas des conseillers des sections départementales avec l'Atelier de Lyon pour les prises directes de rendez-vous, dans le cadre de l'expérimentation « multiproximité ».

La mise en œuvre des évolutions des métiers du groupe MGEN nécessite une adaptation permanente de ses compétences internes. La coopération entre l'ensemble des parties prenantes et la fidélité aux valeurs mutualistes qui l'animent contribuent à faire de MGEN une entreprise attentive à l'évolution et à la qualité de vie au travail de ses salariés. Elle continue à faire partie des entreprises qui recrutent, sur l'ensemble du territoire national.

Nos professionnalisations, nos compétences

Employeur responsable de l'économie sociale et solidaire, le groupe MGEN propose une très large diversité de métiers. Au quotidien comme à long terme, il veille à faciliter l'intégration des nouveaux collaborateurs par des parcours de découverte de l'organisation et des métiers. En 2014, 628 personnes ont été recrutées en contrat à durée indéterminée, soit 97 recrutements de plus qu'en 2013, dans le cadre du renouvellement de la pyramide des âges et du renforcement des compétences dans certaines filières métiers.

Intégrer, former, développer les compétences

C'est pour répondre aux défis de ses métiers que le groupe déploie des formations personnalisées, assure le suivi des parcours professionnels et propose de nombreuses possibilités d'évolution professionnelle. Cette année, 482 salariés ont bénéficié d'une promotion interne grâce aux dispositifs de parcours professionnels développés au sein de l'UES MGEN. 11,6 millions d'euros, soit 4,24 % de la masse salariale du groupe, ont été consacrés au développement des compétences des salariés.

Référentiel de compétences : un outil pour les centres de service

43

Cette année, le groupe MGEN s'est doté d'un outil de pilotage RH qui favorise la mise en adéquation des enjeux de l'entreprise avec l'objectif de développement des compétences et de la mobilité interne : le « référentiel de compétences ». Il est utilisable par les responsables RH, managers et salariés. Des fiches profils associent à chaque fonction les compétences générales, métier et comportementales nécessaires à son bon accomplissement, ainsi que leur niveau de maîtrise attendu. Les critères et méthodes d'évaluation sont plus homogènes, les attentes plus lisibles pour tous ; les accompagnements associés peuvent être plus rapidement déployés. Fruit d'une coconstruction avec des opérationnels représentatifs de tous les types d'activités, le référentiel de compétences est opérationnel pour les centres de service et sera à terme décliné pour les autres entités du groupe.

Développer un dialogue social de qualité

En 2014, 17 accords d'entreprise ont été signés (dont 15 à l'unanimité) dans le cadre de la commission paritaire de négociation de

DIALOGUE SOCIAL

17 accords d'entreprise signés en 2014, dont 15 à l'unanimité

FEMMES CADRES SUPÉRIEURES

+ 36 % par rapport à 2013, ce qui permet d'atteindre la proportion de 46,9 % de femmes dans ces fonctions

RÉMUNÉRATION

1 700 salariés bénéficiaires de la hausse du salaire minimum en vigueur au sein du groupe MGEN pour un CDI à temps plein (passage de 19 000 à 20 000 € brut annuels)

44

l'UES MGEN. Cette dynamique de dialogue social reflète la volonté du groupe de développer une politique sociale ambitieuse en lien avec ses évolutions stratégiques et organisationnelles.

Avec un 3^e accord handicap, le groupe entend poursuivre et renforcer les actions en faveur des salariés concernés. En 2014, le groupe a compté 463 personnes en situation de handicap (6,4 % des effectifs) et a investi 60 000 euros pour l'aménagement de postes de travail.

D'autres accords collectifs ont porté sur les droits des représentants du personnel élus ou désignés, ainsi que sur la mise en œuvre d'une nouvelle structuration des CHSCT par mutuelle. Les salariés de chacun des centres, quelle que soit sa taille, sont désormais représentés, ce qui permet d'approfondir les démarches d'amélioration des conditions de travail au plus près des préoccupations du terrain.

Pour associer plus étroitement les organisations syndicales représentatives aux évolutions majeures du groupe, une commission paritaire d'échanges stratégiques a été mise en place au sein de l'UES MGEN.

Enfin, un accord a été négocié à titre expérimental (horaires, organisation du travail) dans le cadre de la mise en place d'un atelier dédié à la commercialisation de la nouvelle offre d'entrée au sein du centre d'appels de Lyon, en appui des 11 sections départementales pilotes.

Avancer ensemble

Partager un projet d'entreprise, au-delà de la stratégie, c'est aussi mettre en commun des compétences, des connaissances et des valeurs.

Les conférences des Matinales de l'innovation se tiennent depuis la rentrée 2014, une fois par mois, au siège du groupe. Des experts extérieurs sont invités à présenter et échanger avec les collaborateurs sur des sujets tels que l'écoute des adhérents, le digital, les *big data*, le logement..., autant de thèmes qui contribuent à nourrir la connaissance des métiers et des enjeux du groupe MGEN.

Pour la première fois cette année, les salariés ont été sollicités dans le cadre d'une enquête miroir, conduite parallèlement au baromètre adhérents. 65 % d'entre eux ont ainsi pu livrer leur perception de la satisfaction des adhérents MGEN.

Dans un autre registre, les Foulées de l'assurance, organisées au profit de la recherche sur les maladies cardio-vasculaires, offrent chaque année l'occasion de se réunir pour cette cause essentielle, lors d'un rassemblement sportif et convivial. En 2014, 125 marcheurs et coureurs de toute la France ont porté les couleurs de MGEN.



Accord handicap, plan seniors, reconnaissance de l'importance de l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée, égalité hommes-femmes... le groupe MGEN se mobilise depuis de nombreuses années pour la diversité et l'égalité des chances et adhère depuis 2013 à la Charte de la diversité.

9 494 salariés
au 31 décembre 2014

L'UES MGEN voit ses effectifs diminuer de 51 personnes par rapport à fin 2013. Ceux des centres de service MGEN ont diminué de 114 personnes, principalement dans les centres de traitement et les sections départementales. Dans les établissements de MGEN Action sanitaire et sociale, les effectifs ont, eux, augmenté de 63 personnes, suite au renforcement des équipes opérationnelles, notamment de la filière soignante. Les effectifs de MGEN Centres de santé ont diminué de 16 personnes dans un contexte de réorganisation. Le nombre de salariés de MGEN Union et de la Fondation MGEN a augmenté de 15 personnes pour conforter les expertises du siège. Enfin, de très nombreux contrats à durée déterminée sont conclus chaque année, en particulier dans les établissements de santé, afin de garantir la continuité des soins.

Être attentif à la qualité de vie au travail

Employeur responsable, le groupe MGEN a mis en place, depuis quelques années déjà, un dispositif d'écoute et d'accompagnement psychologique et un réseau d'assistance sociale, disponible sur tout le territoire, pour les collaborateurs rencontrant des difficultés professionnelles ou personnelles. Ces initiatives seront renforcées par la création en 2015, de missions d'« intervenants qualité de vie au travail ». Tous ces dispositifs font l'objet d'un suivi régulier au sein d'une instance dédiée, l'observatoire paritaire de la qualité de vie au travail.

Contribuant pleinement aux équilibres économiques durables du groupe, la gestion des actifs mobiliers et immobiliers comme la politique achats de MGEN s'appuient sur des principes d'analyse et d'action responsables et éthiques.

Nos investissements économiques, nos principes

46

Gestion financière, gestion immobilière, capital-investissement... Si la gestion des valeurs mobilières (actions, titres, monétaires, obligations) est confiée à sa filiale Egamo, le groupe MGEN pilote en direct son patrimoine immobilier et les fonds qu'il consacre au capital-investissement. La démarche responsable d'Egamo est aussi stricte qu'encadrée. Elle s'est formalisée, dès 2010, avec la signature de la charte des principes pour l'investissement responsable de l'ONU qui préconise la prise en compte de critères sociaux, environnementaux et de gouvernance (ESG). Ainsi, depuis 2013, Egamo atteste du respect de ces engagements dans un document annuel rassemblant plus de 75 indicateurs.

Gestion d'actifs : performance, éthique et sécurité

Aujourd'hui, 61 % des actifs MGEN gérés par Egamo – la part obligataire – font l'objet d'une analyse extrafinancière. À terme, l'ensemble des investissements de la filiale seront guidés par cette pratique. D'ores et déjà, pour la gestion d'actions, Egamo interroge systématiquement les sociétés pressenties sur leur démarche RSE.

De son côté, la stratégie de capital-investissement de MGEN se concrétise par des prises de participations dans des structures innovantes et ancrées dans l'économie sociale et solidaire. Elles sont d'autant plus stratégiques qu'elles projettent le groupe dans le développement de nouveaux services au bénéfice des assurés et des adhérents. En témoignent les investissements marquants de 2014 dans La Fabrique des territoires innovants, Énergie Perspective et ClinicProSport – Mon stade. Garanties assurantielles, offre de soins... tous les métiers sont concernés.

S'agissant du patrimoine immobilier, deux objectifs majeurs reflètent la politique d'investissement responsable du groupe : l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite et l'efficacité énergétique. Fin 2014, 24 % des établissements sanitaires et 55 % des sections départementales étaient accessibles.

GESTION D'ACTIFS

3,624 milliards d'actifs
gérés au 31 décembre 2014

(Périmètre livre II – activités d'assurance)
Actifs en valeur de marché



■ MONÉTAIRE	185 M€	5%
■ OBLIGATIONS	1 484 M€	41%
■ IMMOBILIER	881 M€	24%
■ ACTIONS	547 M€	15%
■ TITRES NON COTÉS	244 M€	7%
■ ACTIFS STRATÉGIQUES	283 M€	8%

Achats responsables : agir et formaliser

Du choix des fournisseurs et tout au long de la vie du contrat, la politique achats intègre les critères RSE; et les résultats sont tangibles. Depuis quatre ans, 100 % des papiers utilisés dans le groupe sont écolabellisés. Le pourcentage de consommables informatiques répondant à des critères de développement durable est passé de 61 % en 2013 à 90 % en 2014. Le nombre de sites pratiquant le tri et la valorisation des déchets papiers progresse lui aussi, atteignant 55 %, contre 12 % deux ans plus tôt. De la même manière, pour la maintenance des bâtiments, 88 % des établissements recourent aux fournisseurs référencés justifiant d'une démarche environnementale responsable.

Si, en 2014, la charte des achats responsables avait favorisé la diffusion de pratiques achats responsables auprès des acteurs internes, en 2015, la charte d'engagements RSE fournisseurs viendra les renforcer en impliquant toutes les parties prenantes.



Pour les investissements obligataires, l'analyse extrafinancière interroge six domaines d'étude : ressources humaines, comportements sur les marchés, gouvernance d'entreprise, critères environnementaux, engagement sociétal et respect des droits humains.



Trophée des écollègues

Nouveau concours d'initiatives locales de développement durable, le Trophée des écollègues a été l'occasion d'apprécier l'énergie que déploient au quotidien les salariés et militants du groupe MGEN lorsqu'ils s'engagent ensemble dans des démarches innovantes et porteuses de sens. Trente-trois dossiers ont été reçus. Le jury du Trophée des écollègues a distingué cinq finalistes. Le grand gagnant (le centre d'appels de Bordeaux) a été désigné après un vote en ligne lors duquel 1 200 personnes se sont exprimées.

PAPIER CONSOMMÉ POUR L'ÉDITION DES PUBLICATIONS NATIONALES

2012 > -0,6 %

2013 > -2,1 %

2014 > -6,2 %

Pour réduire son empreinte écologique, le groupe MGEN s'est fixé des objectifs ambitieux. Depuis plus d'un an, il déploie sa politique environnementale pour sensibiliser, motiver et associer l'ensemble de ses parties prenantes. Nombre d'avancées ont rythmé l'année.

Notre planète, notre vigilance

Huitième au classement des politiques papier des 50 plus grosses entreprises du secteur de la banque et de l'assurance... Pour la première fois en 2014, MGEN a été interrogée sur ses pratiques par WWF France, dans le cadre de l'étude PAP 50.

Renforcer la politique papier

Deux exemples de pratiques y ont été particulièrement valorisés. D'un côté, l'utilisation d'un papier de faible grammage pour son journal *Valeurs mutualistes* imprimé à près de 2 millions d'exemplaires par numéro et le recours à un prestataire labellisé Imprim'Vert.

De l'autre, l'innovation Recy'go conduite sur les sections départementales, en partenariat avec La Poste. Le principe est simple. Lors de sa distribution de courrier, le facteur récupère les papiers usagers qui seront ensuite triés et valorisés par des salariés en emploi d'insertion. Ce classement, fondé sur l'évaluation de multiples éléments – formation et sensibilisation des utilisateurs, consommation, achat et recyclage –, souligne la mobilisation des différents services et directions opérationnelles de MGEN. Encou-

ragée par les résultats de l'étude, MGEN a identifié de nouveaux axes de progrès pour poursuivre le déploiement d'une politique papier respectueuse de l'environnement.

Développer l'efficience énergétique

Le 2 juin 2014, le groupe MGEN était la première mutuelle et la première entreprise gestionnaire d'établissements de santé à signer la Charte pour l'efficacité énergétique des bâtiments tertiaires publics et privés. Réaffirmant ainsi son engagement de réduire de 40 % la consommation énergétique de son parc immobilier d'ici à 2020, le groupe en a fait un projet emblématique de sa vision d'une entreprise durable, fondée sur une gestion économiquement et écologiquement responsable au service d'activités socialement utiles.

Ses premiers efforts se concentrent sur ses établissements qui, avec un parc immobilier de 200 000 m², consomment 50 GWh, soit autant qu'une ville de 30 000 habitants. Les centres de traitement et centres d'appels sont également associés à cet ambitieux objectif d'efficacité énergétique. Pour la première fois, en 2014, tous ont été mis à l'épreuve d'audits de performance énergétique complets.

TROPHÉE DES ÉCOLLÈGUES

Tous les acteurs de l'entreprise ont été invités à valoriser leurs initiatives locales socialement responsables autour de cinq axes.



INTERNET
responsable



RÉDUIRE
ses déplacements



LIMITER
sa consommation
d'énergie



**RÉDUIRE
ET TRIER**
ses déchets



IMPRIMER
responsable

50

Fédérer et sensibiliser l'interne

Comment agir en faveur de l'environnement sur son lieu de travail ? C'était tout l'enjeu de la Semaine des écollègues, du 12 au 16 mai 2014. Autour de cinq thématiques de sensibilisation, les salariés et militants MGEN ont participé à différentes animations et ateliers, conduits par des professionnels et des collègues. Déployé sur 25 sites du groupe, l'événement a fédéré plus de 1 800 personnes qui ont joué et remporté leur « mug des écollègues ». En soutien à l'opération, un site web spécialement conçu a permis à chacun, chaque jour, de tester ses connaissances, d'en apprendre davantage sur les impacts environnementaux du groupe MGEN et de découvrir les bons gestes écologiques à préférer au travail.

Accompagner les étudiants et les universités

Réduire sa propre empreinte écologique, c'est bien. S'engager pour la réduire au niveau de la société, c'est mieux ! Depuis 2011, le groupe MGEN est partenaire du Tour de France universitaire des gestes écoresponsables. Partant à la rencontre des étudiants, sur leur campus, cette opération vise à les sensibiliser de manière ludique

aux écogestes simples du quotidien en vue de les amener à réduire leur propre empreinte environnementale. Chaque année, dans plus de 25 villes, près de 12 000 étudiants y participent. Fort de son succès, ce Tour de France s'est décliné, pour la première fois en novembre 2014, autour d'une cible élargie et d'un nouvel objectif : rassembler, en plus des étudiants, les personnels administratifs et techniques, les enseignants des universités. L'opération a convaincu les universités de Rouen, Aix-Marseille, Toulouse, Lille, Nantes, Nanterre et Nice. Des militants des sections départementales de quatre de ces villes ont profité de l'événement pour créer du lien avec les acteurs du milieu universitaire soucieux des enjeux de développement durable et relayer l'intérêt du groupe MGEN pour les questions d'éducation à l'environnement et de développement durable. Au total, 100 000 personnes ont été touchées par l'opération en 2014.



1 000 000 personnes sensibilisées dans le cadre du Tour de France universitaire des écocgestes responsables

1 800 salariés et militants sensibilisés lors de la Semaine des écollègues

INITIATIVE SOLIDAIRE LOCALE

La Semaine du développement durable a été l'occasion pour l'établissement de santé la Chimotaie de collecter les vieilles radiographies et de les valoriser pour récolter des fonds au bénéfice de l'association Pharmaciens sans frontières de Vendée. Celle-ci finance des infrastructures médicales au Bénin, assure la formation des personnels, achète des médicaments et agit pour le raccordement à l'eau en partenariat avec Vendée Eau.



mgen[★]

BRAVO

L'ENGAGEMENT, LA PERFORMANCE ET LA SOLIDARITÉ SONT LES VALEURS QUI GAGNENT !
MGEN EST FIERE DE SOUTENIR MARTIN FOURCADE, VAINQUEUR POUR LA 4^{ÈME} ANNÉE
CONSECUTIVE DE LA COUPE DU MONDE DE BIATHLON ET MULTI-MÉDAILLÉ AUX DERNIERS
CHAMPIONNATS DU MONDE EN INDIVIDUEL ET PAR ÉQUIPES.

mgen.fr

MUTUELLE
SANTÉ
PRÉVOYANCE

MGEN (Mutuelle Générale de France) est une société d'assurance à but non lucratif, agréée par l'État, au capital de 100 millions d'euros, dont 50 millions sont réservés à la mutualité. MGEN est membre de la Fédération Française des Mutuelles de France (FFMF) et de la Fédération Française des Associations de Prévoyance (FFAP). MGEN est membre de la Fédération Française des Associations de Prévoyance (FFAP) et de la Fédération Française des Associations de Prévoyance (FFAP).



En utilisant Cocoon Silk plutôt qu'un papier non recyclé, votre impact environnemental est réduit de :



293 kg
de matières envoyées
en décharge



39 kg
de CO₂



393 km
parcourus en voiture
européenne moyenne



10 556 litres
d'eau



647 kWh
d'énergie



476 kg
de bois

Sources : Données Labelia Conseil pour l'empreinte carbone. Données European BREF pour le papier à fibres vierges.

Document réalisé par la direction de la communication du groupe MGEN

Groupe MGEN 3, square Max-Hymans - 75748 Paris Cedex 15

Crédits photo: H.Thouroude, O. Rolfé, MGEN, Getty images

Conception & réalisation: avantgarde

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*

mgen.fr
rapportannuelmgen.fr