



# Objectif: « Performance durable »



Édition **2013**



## La définition

La responsabilité sociétale des entreprises (RSE) est « la responsabilité des entreprises vis-à-vis des effets qu'elles exercent sur la société »  
(source : Commission européenne – octobre 2011).

# Progresser, piloter, rassembler

---

En 2012, le groupe MGEN publiait son premier rapport annuel responsable. À travers ce document, nous restituons publiquement les éléments clés de notre performance sociétale. En 2013, nous annonçons désormais nos objectifs de progrès jusqu'à 2020.

Améliorer constamment la qualité des services rendus, optimiser la redistribution des cotisations, limiter les restes à charge, revaloriser les rémunérations les plus modestes, ancrer la parité au cœur de notre gouvernance mutualiste, maîtriser nos consommations... tels sont quelques-uns des axes phares de notre politique de RSE.

Notre ambition : le progrès social au bénéfice de toutes nos parties prenantes.

Notre méthode : la mesure objective, l'analyse de nos axes d'amélioration, le pilotage au plus près de nos résultats.

Notre pari : l'intelligence collective et la mobilisation de tous les acteurs de la MGEN.

Au plus près de nos métiers et de notre identité mutualiste, nous entendons revisiter et renforcer notre utilité sociale, apportant cohérence et cohésion dans l'ensemble du groupe MGEN.

Le groupe MGEN se transforme tous les jours pour relever de nouveaux défis. Notre politique de responsabilité sociétale est gage de la cohésion interne qui nous permettra de répondre à toutes les exigences.

Nous vous invitons tous à y contribuer.

**THIERRY BEAUDET**  
Président du groupe MGEN

**JEAN-LOUIS DAVET**  
Directeur Groupe

## Les **3 grands pôles** de responsabilité du groupe MGEN

**RESPONSABILITÉ D'ACTEUR DE LA PROTECTION SOCIALE ET DE LA SANTÉ** envers ses assurés, adhérents et patients à travers ses prestations, ses actions de prévention, son offre sanitaire...

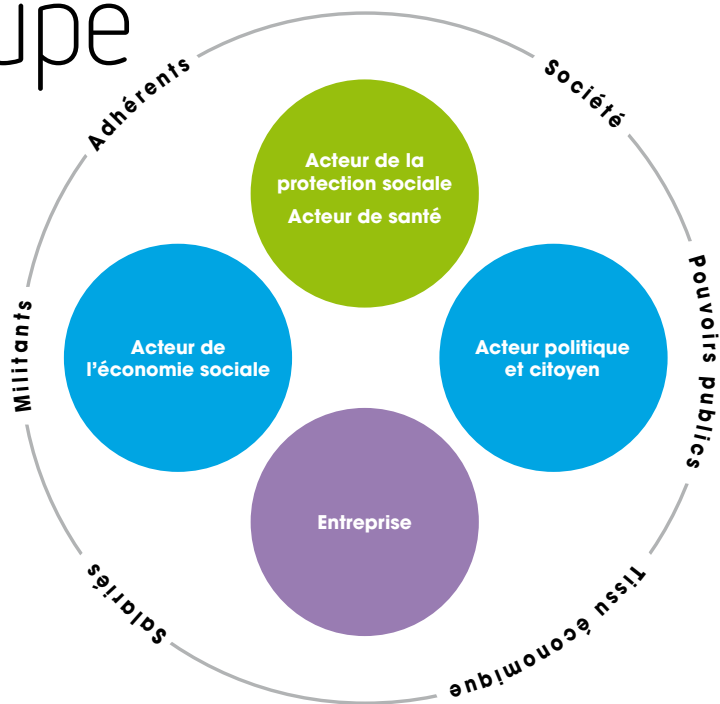
**RESPONSABILITÉ D'ACTEUR MUTUALISTE** envers ses membres, ses interlocuteurs et partenaires dans la société à travers sa gouvernance, son modèle économique et professionnel, ses partenariats, ses combats...

**RESPONSABILITÉ D'ENTREPRISE** envers ses collaborateurs, le tissu économique, l'environnement à travers sa politique RH, ses achats, ses placements, son utilisation des ressources naturelles...

## CARTOGRAPHIE DES ENJEUX

# Une boussole pour le groupe MGEN

Au regard des multiples facettes de son identité, le groupe MGEN a établi la cartographie de ses enjeux de responsabilité envers ses parties prenantes internes et externes. Adoptée par le conseil d'administration d'octobre 2011, cette cartographie s'articule autour de trois grandes familles d'enjeux respectivement liés à nos métiers, à notre identité mutualiste et à notre fonctionnement interne.



### PROTÉGER LES ASSURÉS / ADHÉRENTS ET LEURS FAMILLES

#### Assurer efficacement la mission de service public de gestion du Régime Obligatoire des assurés sociaux

- > Garantir une qualité optimale du service public rendu
- > Rechercher de nouvelles coopérations et synergies avec les autres mutuelles gestionnaires du régime obligatoire

#### Proposer des offres complémentaires adaptées aux besoins des populations protégées

- > Améliorer sans cesse l'offre complémentaire de santé, de prévoyance et de services
- > Renforcer les partenariats qui y contribuent

#### Etre proche de nos adhérents et accompagner leurs événements de vie

- > Informer les adhérents sur leurs droits
- > Favoriser l'intégration sociale et l'autonomie des adhérents
- > Mettre en œuvre des solidarités mutualistes pour les situations exceptionnelles

### PERMETTRE L'ACCÈS À UNE SANTÉ DURABLE

#### Agir pour la promotion de la santé des personnes protégées

- > Inclure la prévention santé dans les garanties
- > Développer et systématiser les activités de promotion de la santé, de prévention et d'éducation thérapeutique au plus près des adhérents

#### Mettre l'expertise d'une mutuelle professionnelle au service de la santé des fonctionnaires

- > Développer la connaissance des problématiques de santé des fonctionnaires
- > Développer une politique de santé publique adaptée et accompagner spécifiquement les personnels de l'Education fragilisés
- > Contribuer à la formation des enseignants dans le domaine de l'Education à la santé

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

#### Proposer une offre sanitaire et médico-sociale efficiente, de qualité et innovante

- > Renforcer les possibilités d'accès à coût maîtrisé à des soins de qualité via des réseaux conventionnés de professionnels et d'établissements

- > Expérimenter dans le cadre d'un partenariat mutualiste une filière régionale de prise en charge innovante
- Inscrire la MGEN et ses établissements dans les politiques et réseaux de santé territoriaux afin de mieux répondre aux besoins des populations**

## DÉVELOPPER UNE VIE DÉMOCRATIQUE DYNAMIQUE ET TRANSPARENTE

### Organiser une vie démocratique ouverte et dynamique

- > Favoriser la participation des adhérents à la vie démocratique du groupe
- > Favoriser le renouvellement et la diversité des élus mutualistes

- > Diversifier les modes de rencontres entre les représentants élus et les différentes parties prenantes
- Faire vivre un mode d'organisation collectif, efficace et transparent**
- > Accompagner et renforcer les compétences des adhérents élus
- > Favoriser la participation active et efficace des élus à la vie et aux décisions de la mutuelle
- > Faire vivre le débat interne et garantir la transparence des décisions

## S'ENGAGER DANS LA SOCIÉTÉ

### Agir pour de nouvelles conquêtes sanitaires et sociales

- > Prendre part aux débats de société, notamment en matière de protection sociale, santé et éducation
- > Promouvoir et défendre la mutualité, l'économie sociale, et les modèles solidaires, les fonctions publiques et l'école publique
- > Peser sur les évolutions du cadre réglementaire de la protection sociale

- > Contribuer à la mise en place de systèmes de protection sociale solidaires et non lucratifs dans le monde
- Soutenir la recherche en santé publique**
- Proposer et soutenir des projets citoyens**
- > Soutenir des actions d'éducation contre les discriminations
- > Participer à la solidarité au niveau national et international
- > Promouvoir les engagements citoyens solidaires de nos adhérents
- > Susciter la participation des adhérents aux projets de la mutuelle

## DÉVELOPPER UN MODÈLE ÉCONOMIQUE NON LUCRATIF SOLIDAIRE ET RESPONSABLE

### Faire vivre un modèle durable et responsable de protection sociale

- > Mettre en œuvre des partenariats pour pérenniser et diffuser notre modèle
- > Assurer des équilibres économiques internes durables
- > Contribuer à la maîtrise des dépenses de santé

- Décliner la solidarité entre tous et permettre l'accessibilité financière**
- > Protéger sans sélection médicale à l'entrée
- > Assurer une collecte équitable et une redistribution optimale des cotisations
- > Agir pour limiter les restes à charge et les avances de frais notamment par le biais de conventionnements
- Conjuguer efficacité professionnelle et valeurs mutualistes**
- > Développer des pratiques de diffusion de l'offre MGEN en accord avec les valeurs mutualistes
- > Placer l'adhérent au cœur du dispositif de service
- > Proposer des offres claires et accessibles
- > Renforcer les dispositifs de médiation en cas de litige

## CONJUGUER LES VALEURS MUTUALISTES ET LA POLITIQUE DE RESSOURCES HUMAINES

### Développer le dialogue et la cohésion dans l'entreprise

- > Encourager la mixité des cultures militantes et salariées
- > Promouvoir le dialogue social

### Développer efficacité et équité dans l'organisation des RH

- > Développer une culture managériale basée sur la confiance, la délégation et le respect des personnes
- > Organiser de bonnes conditions de travail

- > Proposer des rémunérations et avantages sociaux cohérents et équitables
- > Améliorer sans cesse l'ergonomie, l'hygiène et la sécurité
- Favoriser les parcours professionnels et la motivation de chacun**
- > Ancrer la diversité et l'égalité des chances au cœur des pratiques RH
- > Assurer l'évolution et le développement des compétences, accompagner le développement des carrières à tous âges
- > Encourager les initiatives citoyennes des salariés

## GÉRER DE MANIÈRE RESPONSABLE LA RELATION AUX PARTENAIRES ÉCONOMIQUES

### Être un acheteur responsable

- > Intégrer des critères de RSE dans les processus d'achat

- > Entretien des relations équitables avec les fournisseurs (clarté des processus de sélection, respect des délais de paiement)
- Conforter une politique de placements responsable**
- > Être transparent dans l'allocation stratégique d'actifs et la gestion des risques
- > Intégrer des critères de RSE dans la gestion d'actifs

## MAÎTRISER L'IMPACT ENVIRONNEMENTAL DE L'ACTIVITÉ

### Développer une approche globale de la préservation de l'environnement

- > Connaître l'impact environnemental de l'activité du groupe
- > Promouvoir une culture de la responsabilité environnementale au sein du groupe

- Améliorer l'efficacité environnementale des installations et responsabiliser les comportements**
- > Améliorer l'efficacité énergétique du parc immobilier
- > Optimiser les consommations de papier, d'eau et d'énergie
- > Réduire les déchets et optimiser le tri
- > Développer un fonctionnement écoresponsable (transports, moyens de communication...)

**Permettre  
à une santé**

**Protéger les  
assurés / adhérents  
et leurs familles**



**Développer  
une vie  
démocratique,  
dynamique et  
transparente**



**Développer  
économique  
solidaire et**

**Conjuguer les  
valeurs mutualistes  
et la politique  
de ressources  
humaines**



**Gérer de manière  
aux partenaires**

**l'accès  
durable**



**Contribuer**  
à l'accessibilité  
de tous à des soins  
et services de  
santé efficaces

**un modèle  
non lucratif  
responsable**



**S'engager dans  
la société**



**Maîtriser l'impact  
environnemental  
de l'activité**



**responsable la relation  
économiques**

# Nos objectifs de progrès

▶ En 2015

## ACTION SOCIALE

**30000**

AGENTS DE L'ÉDUCATION NATIONALE  
SOUTENUS DANS LEURS VIES  
PROFESSIONNELLE ET PRIVÉE

ACCÈS AUX RÉSEAUX CONVENTIONNÉS  
DANS LES TERRITOIRES  
AU MINIMUM

**6/10**

DENTISTES CONVENTIONNÉS  
MGEN DANS CHAQUE  
DÉPARTEMENT

SATISFACTION DE LA PATIENTÈLE

**90 %**

DE SATISFACTION DE LA PATIENTÈLE  
DES ÉTABLISSEMENTS MGEN

## SOUTIEN À LA RECHERCHE

**50**

CONTRIBUTIONS SCIENTIFIQUES (PUBLICATIONS,  
COMMUNICATIONS, SÉMINAIRES) À LA  
RECHERCHE SUR LA SANTÉ EN TROIS ANS

MAÎTRISE DES RESTES À CHARGE

**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

PARITÉ

**50 %**

DE FEMMES À DES POSTES À RESPONSABILITÉ  
EN SECTION DÉPARTEMENTALE

Définition de la **cartographie des enjeux RSE du groupe MGEN** et du référentiel de performance RSE. Mise en place des groupes de travail internes

Adoption de la **charte des achats responsables** du groupe

Adoption de la **charte d'engagement RSE des fournisseurs**

2012

2013

2014

2015



# jusqu'en 2020

## EFFICACITÉ ÉCONOMIQUE

AU MINIMUM

# 85 %

DES COTISATIONS REDISTRIBUÉES  
SOUS FORME DE PRESTATIONS

## DÉMATÉRIALISATION

# 1,2

MILLION DE COMPTES  
PERSONNELS ACTIVÉS SUR  
MGEN.FR PARMIS LESQUELS :

# 30 %

D'ABONNEMENTS AUX RELEVÉS  
DE PRESTATIONS EN LIGNE

# 44

TONNES DE PAPIER ÉCONOMISÉES  
GRÂCE À LA DÉMATÉRIALISATION  
DES SERVICES

## FORMATION

# 100 %

DES SALARIÉS BÉNÉFICIAIRES  
D'AU MOINS UNE FORMATION TOUTS  
LES CINQ ANS

## BAS SALAIRES

AU MINIMUM

# 120 %

DU SMIC POUR UN TEMPS PLEIN  
POUR TOUTS LES SALARIÉS

## PAPIER

# - 5 %

DE PAPIER CONSOMMÉ POUR  
L'ÉDITION DES PUBLICATIONS  
NATIONALES PAR RAPPORT À 2011

## 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

33 % de participation  
des adhérents aux élections  
des comités des sections  
départementales

Minimum 40 %  
de femmes parmi  
les administrateurs

- 40 % de consommation d'énergie liée  
au parc immobilier par rapport à 2010

2016

2019

2020

# Quelle performance sociétale aujourd'hui ?

Afin de mesurer très concrètement sa performance en matière de RSE et de pouvoir la communiquer, le groupe MGEN s'est doté d'un référentiel d'indicateurs. Ce dernier intègre les thèmes imposés par la loi Grenelle II, mais il est avant tout celui du groupe MGEN. Il a été établi à partir de la cartographie des enjeux et s'articule autour de cinq grandes thématiques : 1/ Protéger, agir durablement pour la santé ; 2/ Être démocratiques, ouverts et engagés dans la société ; 3/ Faire vivre un modèle économique solidaire et responsable ; 4/ Conjuguer valeurs mutualistes et politique des ressources humaines ; 5/ Maîtriser notre impact sur l'environnement.

Le rapport annuel responsable présente l'intégralité de la performance sociétale du groupe MGEN et son évolution. Il met en perspective ces données, principalement chiffrées, avec les faits marquants de l'année et les éléments d'analyse nécessaires.

Le tout donne une vision globale de la performance RSE du groupe, où points forts et marges de progrès se retrouvent dans une approche cohérente et transparente.

*// Le référentiel de performance RSE du groupe MGEN a été construit début 2012 par cinq groupes de travail thématiques, réunissant représentants des différentes directions du siège national et administrateurs nationaux.*



**Notre politique de RSE donne à toutes les parties prenantes de l'entreprise – adhérents, salariés, militants et partenaires... – des repères précis sur les engagements du groupe MGEN. À travers cette démarche de progrès et de transparence, nous empruntons la voie de la performance durable. »**

**Anne-Marie Harster**  
Déléguée nationale du groupe MGEN

## ► La réglementation

La loi Grenelle II de juillet 2010 impose à toute société de plus de 500 salariés de publier « des informations sur la manière dont elle prend en compte les conséquences sociales et environnementales de son activité ainsi que sur ses engagements sociétaux en faveur du développement durable ». Ces informations, dont la loi fournit la liste, doivent être inspectées par un tiers externe. Les sociétés de plus de 5000 salariés appliquent cette nouvelle obligation depuis 2013.

# Quelques indicateurs clés en 2012

## 1 ▶ Protéger, agir durablement pour la santé

- **28 millions** d'euros de prestations de solidarité versées (handicap, orphelinat...) dont près de 4 millions en réponse à la perte d'autonomie
- **27 000** personnels de l'Éducation nationale accompagnés en et hors milieu professionnel par des dispositifs spécifiques d'action sociale
- **2 000** établissements de santé conventionnés accessibles aux adhérents
- **410 000** passages dans les centres de santé MGEN

## 2 ▶ Être démocratiques, ouverts et engagés dans la société

- **483 000** votants, soit 26 % de participation aux élections du comité de section en 2012
- Femmes siégeant en : comité de section : **49 %** ; conseil d'administration : **32 %** ; bureau national : **23 %**
- Jamais moins de **90 %** de participation au conseil d'administration et à l'assemblée générale
- **1,3 million d'euros** de dotations et subventions de soutien à la recherche sur la santé et la protection sociale

## 3 ▶ Faire vivre un modèle économique solidaire et responsable

- plus de **90 %** des cotisations perçues calculées en fonction du revenu
- **89,3 %** des cotisations redistribuées sous forme de prestations

## 4 ▶ Conjuguer valeurs mutualistes et politique de ressources humaines

- Écart entre les 10 rémunérations les moins élevées et les 10 les plus élevées : **10,6**
- **5,4 %** de la masse salariale consacrée à la formation
- **90 %** des collaborateurs ont eu accès à au moins une formation lors des cinq dernières années

## 5 ▶ Maîtriser notre impact sur l'environnement

- **-9 %** de consommations d'électricité en 1 an par le centre informatique
- **-11 tonnes** de papier utilisées pour les publications nationales en 1 an



**Nos organisations ne cessent d'être interrogées, mises sous pression, selon une logique qui demeure strictement comptable et financière. Nous défendons une autre façon de créer de la richesse. Une façon de créer de l'utilité sociale. »**

**Thierry Beaudet**  
Président du  
groupe MGEN

