

**Notre sens de la protection est unique.  
Nos preuves sont multiples.**

## Entretien

Matthias Savignac, président du Groupe MGEN  
& Fabrice Heyriès, directeur général du Groupe MGEN

**Pour MGEN, l'année 2021 restera marquée par l'annonce de la réforme de la protection sociale complémentaire (PSC) et par l'inscription de sa Raison d'Être dans ses statuts. Matthias Savignac, président de MGEN et Fabrice Heyriès, directeur général, s'appuient sur cet ADN mutualiste affirmé pour guider la mutuelle dans ses choix futurs.**

**Comment avez-vous vécu cette année 2021 depuis votre arrivée à la tête du Groupe MGEN ?**

**M.S.** 2021 a été une année encore marquée par l'épidémie, elle a aussi été celle de nombreux élans de solidarités dont nous pouvons être fiers : la participation des établissements MGEN à l'effort de vaccination et à l'accueil de patients post-réanimation Covid dans une logique de soutien à l'hôpital public, la reprise d'activité et le rattrapage des prestations et des soins, la création d'une nouvelle prise en charge de la santé mentale pour nos adhérents.

Outre la situation sanitaire persistante, nous avons clairement en ligne de mire la réforme de la protection sociale complémentaire des agents de la Fonction publique (PSC). Celle-ci concerne l'essentiel des personnes que nous protégeons. Depuis les Assemblées générales de juillet 2021, je mesure l'ampleur de la tâche et la nécessité de relever ces défis grâce à l'engagement de tous. Notre objectif est de poursuivre collectivement la mission de MGEN en restant fidèle aux principes et aux valeurs qu'elle se donnait il y a 75 ans.

**“MGEN est un collectif vivant, fier de son histoire, qui se projette avec détermination et optimisme dans les défis des années à venir ; tout en cohérence avec ses ambitions au sein du Groupe VYV.”**

**F.H.** Malgré la situation épidémique qui a perduré en 2021, notre mutuelle a été au rendez-vous des objectifs et des développements qu'elle s'était fixés. L'année 2021 nous a permis de conforter encore notre solidité économique pour protéger au mieux et dans le temps nos adhérents. MGEN a réalisé des chantiers transformants et posé les bases d'une évolution dans l'organisation de son modèle relationnel pour offrir une expérience client exemplaire. MGEN est un collectif vivant, fier de son histoire, qui se projette avec détermination et optimisme dans les défis des années à venir ; tout en cohérence avec ses ambitions au sein du Groupe VYV. Nous abordons 2022 avec détermination et sérénité.

**En 2021, quelles priorités le Groupe s'est-il données ?**

**M.S.** Avec l'ensemble du conseil d'administration de MGEN, nous nous sommes fixé trois priorités : la mise en œuvre de la nouvelle gouvernance et l'animation du réseau militant, l'accompagnement – auprès de nos équipes – de la transformation opérationnelle de notre mutuelle amplifiée par la réforme de la PSC, ainsi que la prise de position sur des sujets sociétaux (social, numérique, écologique etc.).

**F.H.** Avec les effets de la PSC, l'adaptation de notre modèle est notre principale priorité. Cette réforme, a priori avantageuse pour les agents de la Fonction publique, emporte avec elle son lot de transformations et d'adaptations pour le Groupe MGEN et ses parties prenantes. Certaines évolutions sont d'ores et déjà identifiées, d'autres seront à préciser, à travailler et à engager avec l'ensemble des salariés, des militants et des professionnels de nos établissements de santé. Avec pour exigence de maintenir le plus haut niveau de solidarité et de mutualisation possible.



**Matthias Savignac**  
Président

**Fabrice Heyriès**  
Directeur général

**Dans sa Raison d'Être, MGEN évoque l'intérêt général. Qu'est-ce que cela recouvre concrètement ?**

**F.H.** Pour MGEN, l'intérêt général est un engagement quotidien. Gestionnaire du régime obligatoire et complémentaire santé de millions d'agents de la Fonction publique, MGEN est un partenaire essentiel des pouvoirs publics. Et puis, MGEN possède et gère aussi des établissements médico-sociaux ouverts à tous et à des tarifs accessibles et participe ainsi fortement à l'effort d'offre de soins sur le territoire français métropolitain et ultramarin.

**M.S.** MGEN aspire à être “la mutuelle des publics au service du public”, et quoi de mieux pour servir l'intérêt général que d'assurer les enseignants, les chercheurs, les sportifs, les soignants, les artistes... tous ces professionnels qui “produisent” du bien commun.

Le mutualisme s'est construit sur la conviction qu'en se réunissant, des individus pouvaient mettre en commun leurs moyens pour protéger le plus grand nombre et les plus fragiles, en transcendant leurs différences et leurs intérêts particuliers. Depuis sa création, des hommes et des femmes de conviction, militants et salariés œuvrent pour le progrès social. Grâce à leurs combats, MGEN a ainsi créé son premier centre de santé mentale en 1959 et son premier centre de soins palliatifs en 1994. Bien avant la légalisation de la pilule contraceptive et celle de l'IVG, MGEN a agi pour les droits des femmes, notamment pour leur droit à disposer de leur corps. Nous continuerons d'expérimenter, d'innover et de mener des combats sur des sujets qui touchent à l'humain et font écho aux missions que nous exerçons autour de la protection sociale et de la solidarité.

**“Prendre soin les uns des autres tout au long de la vie” : est-ce une utopie, une vision de la société ou un projet d'entreprise ?**

**F.H.** C'est évidemment un projet d'entreprise que d'avoir la capacité de répondre aux nombreux et différents besoins de nos assurés sociaux, nos adhérents et nos patients. Il y a dans cette partie de notre Raison d'Être, une dimension métier : en effet, MGEN est présente dans les différents moments de vie des personnes qu'elle protège à travers son réseau de sections locales, d'espaces régionaux, d'espaces mutuels, ses centres de gestion et ses établissements de santé. Beaucoup de facteurs jouent sur la santé : le travail, la situation familiale, l'environnement, le logement, etc. Se doter des métiers, des savoir-faire et des capacités financières pour faire face à l'ensemble de ces risques fait l'objet d'une attention quotidienne.

**M.S.** Ce n'est clairement pas une utopie. C'est un projet d'entreprise qui traduit une vision de la société. Une société solidaire où toutes et tous peuvent accéder à la santé et où l'on prend soin des plus fragiles. Notre ambition mutualiste, c'est aussi d'amener des évolutions bénéfiques à toute la société. C'est pourquoi, en fin d'année 2021, nous avons lancé des travaux de réflexion permettant à nos adhérents et nos militants de s'emparer de la question de la fin de vie. Analyser les lois, les chiffres, les faits et s'appuyer sur des témoignages et des situations vécues en établissement ou à la maison était nécessaire pour se prononcer sur les besoins, et pouvoir aboutir à l'été 2022 – lors des Assemblées générales – à l'adoption d'une position commune et nourrie du terrain sur ce sujet.

**“Nous continuerons d'expérimenter, d'innover et de mener des combats sur des sujets qui touchent à l'humain et font écho aux missions que nous exerçons autour de la protection sociale et de la solidarité.”**



## #02 Nous définissons notre Raison d’Être et nous nous projetons vers l’avenir

Afin d’inscrire nos engagements dans nos statuts, nous avons lancé en 2021 une démarche visant à définir notre Raison d’Être avec nos quelque 10 000 salariés, 3 500 militants, nos adhérents, nos patients et nos partenaires. Lors des Assemblées générales MGEN des 7 et 8 juillet 2021, notre Raison d’Être a été adoptée par près de 600 délégués. Elle a été rédigée ainsi : *“Engagés pour le progrès social et la santé de tous, Nous, collectif mutualiste au service de l’intérêt général, prenons soin les uns des autres tout au long de la vie.”* Exprimant avec fierté notre ADN mutualiste, les forces qui la rassemblent, et en cohérence avec notre histoire, **notre Raison d’Être nous guide dans nos choix futurs ainsi que dans le développement d’activités conformes à notre identité et notre vocation, tout en ouvrant des champs d’innovation.** Elle devra éclairer notre stratégie face aux enjeux actuels et futurs, ainsi que nos engagements et nos actes dans la durée.

## #11 Nous nous transformons pour construire ensemble un avenir durable

Depuis 2018, avec MGEN Demain - notre projet stratégique - nos équipes évoluent. Dans chaque composante de notre mutuelle, nous œuvrons pour accélérer notre développement et le pérenniser. **En 2021, nous nous sommes mobilisés sur de nombreux chantiers :** expérience client améliorée, nature de nos offres et services en Santé Prévoyance, nouveaux produits, évolution de notre modèle relationnel... La réforme de la protection sociale complémentaire (PSC) des fonctionnaires nous a par ailleurs contraints à modifier notre vision à horizon 2025. MGEN Demain investit aussi nos processus internes et systèmes d’information pour gagner en efficacité opérationnelle et en productivité, en actionnant des leviers de simplification, dématérialisation, digitalisation et automatisation. **Notre plan stratégique sera mis à jour pour y intégrer notamment les enjeux du Groupe VYV et ainsi montrer la résonance entre notre intention stratégique, accélérée par la PSC, et le projet VYV 2025.**

## #14 Nos établissements n’ont pas relâché leurs efforts

Les nombreux défis sanitaires causés par la pandémie de Covid-19 ont mis à l’épreuve nos établissements et leurs équipes. **Malgré ce contexte difficile, nous avons su nous adapter, libérer des lits pour soutenir le service public hospitalier, tout comme nous avons contribué activement à la vaccination de la population et continué à innover.** Notre établissement de Sainte-Feyre (23) a ainsi été désigné centre de vaccination en 2021. Dans le cadre du développement du numérique en santé, dont l’un des objectifs est de doter les établissements d’outils et de solutions adaptés aux nouvelles prises en charge et au décloisonnement du système de santé, de nombreuses initiatives ont également été menées en 2021. Parmi elles : la poursuite du programme HOP’EN (“Hôpital numérique ouvert sur son environnement”), la téléadaptabilité, la généralisation de la prise de rendez-vous en ligne via Doctolib pour les centres médicaux et dentaires...



## #05 Nous nous engageons pour l’égalité professionnelle Femmes-Hommes

Notre nouvel accord triennal signé par l’ensemble des organisations syndicales en juin 2021 témoigne de notre attachement, en tant qu’employeur engagé et responsable, à la lutte contre toute forme de discrimination et pour l’égalité des chances. **Au-delà de la pérennisation des bonnes pratiques déjà mises en place, cet accord répond à notre volonté d’agir au plus près des préoccupations quotidiennes de nos salarié·e·s et militant·e·s avec un nouveau plan d’actions sur trois ans.** Une attention plus particulière est accordée à six domaines : le recrutement, les promotions, les qualifications et la formation professionnelles, la rémunération, le pilotage de l’égalité professionnelle, la communication et la sensibilisation. Pour la 4<sup>e</sup> année, nous avons également procédé au calcul de l’index sur l’égalité salariale Femmes-Hommes. Il affiche une note globale de 92/100 en 2021. Un résultat qui illustre la force de notre engagement pour ce sujet au sein de notre politique RH.

## #12 Pour la santé, nous disons “oui au numérique” !

Prise de rendez-vous, pré-admission, consultation ou suivi médical à distance... Le numérique en santé fait évoluer les pratiques vers plus de qualité et de fluidité dans la prise en charge des patients et la coordination des professionnels. Toutefois, des réticences existent. **Pour valoriser les atouts du numérique, le ministère des Solidarités et de la Santé a lancé en février 2021 une campagne d’information à laquelle MGEN a souhaité s’associer.** Elle vise à renforcer auprès de la population française le lien de confiance et à mettre en avant les bénéfices du numérique en santé dans le respect des droits des usagers et des bonnes pratiques des professionnels. Le message véhiculé est accessible à tous : *“Pour ma santé, je dis oui au numérique”*. Impliqué dans l’éducation au numérique et engagé en faveur de l’éthique numérique, MGEN s’est tout naturellement associée à cette communication, tout comme le Groupe VYV et MesDocteurs.



Retrouvez nos 43 preuves sur [mgen.fr/RA](https://mgen.fr/RA)

# Engagés pour le progrès social et la santé de tous

**Nous œuvrons chaque jour à construire la société du bien-être tout au long de la vie, en développant de nouvelles modalités de prise en charge et d’accompagnement à travers nos offres et nos établissements.**

## #10 Nous soutenons les populations en exil

Partout en France, nos 62 services de soins et d'accompagnement mutualistes proposent au plus grand nombre une prise en charge sur l'ensemble du champ sanitaire et médico-social. Parmi eux, le Centre Médico-Psycho-Pédagogique (CMPP) de Paris reçoit des enfants, adolescents et jeunes adultes présentant des difficultés d'apprentissage, personnelles ou relationnelles. **En 2021, l'action du CMPP a pris une autre dimension grâce à notre partenariat avec France Terre d'Asile<sup>1</sup>.** Notre établissement soutient et accompagne ainsi les demandeurs d'asile nécessitant une prise en charge psychologique. L'équipe du CMPP reçoit des enfants et leur famille en exil et demandeuses d'asile venant de pays en guerre ayant subi des violences inter-religieuses ou politiques. L'accueil se fait quasiment sans délai et sur la base d'une laïcité respectueuse des identités. **En 2022, ce partenariat se renforce afin d'apporter une aide psychologique et un soutien aux réfugiés ukrainiens.**

<sup>1</sup> Ce partenariat entre le CMPP MGEN (anciennement Centre de santé mentale et de réadaptation) et France Terre d'Asile existe depuis 2008.



## #08 Nous allons plus loin pour protéger nos adhérents d'Outre-mer

Afin de répondre toujours mieux aux besoins de tous nos adhérents, notre gamme MGEN International Santé Prévoyance (MISP) propose une nouvelle offre spécifiquement conçue pour nos adhérents de Saint-Pierre-et-Miquelon, de Wallis-et-Futuna, la Polynésie française, la Nouvelle Calédonie ainsi que les Terres australes et antarctiques françaises. **MGEN Outremer est notre offre santé internationale dédiée aux résidents expatriés dans les collectivités d'Outre-mer, territoires où les coûts de santé peuvent être très élevés.** Pour une prise en charge maximale, les plafonds de remboursement des garanties de santé sont plus importants. **Depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2021, une nouvelle formule sans surcoût permet une meilleure prise en charge sur certains examens, ainsi que sur les soins en dentaire et en optique.**



Les Étoiles du Sport



Fitdays MGEN

## #09 Nous contribuons à faire avancer les grands sujets de société

Sport-santé, éducation, culture, lutte contre les discriminations, environnement... **Nous sommes fiers de soutenir de nombreux acteurs dont nous partageons les valeurs et les préoccupations.** Être un partenaire engagé, c'est être fidèle à l'essence même du mutualisme car c'est par la solidarité entre tous que chacun peut être plus fort. Parmi nos actions marquantes de 2021, des initiatives en sport-santé (Fitdays MGEN, MGEN Académie, partenariats avec Basket Landes, les Étoiles du Sport, les trophées Sport et Management...), en éducation et culture (Biennale de la danse de Lyon, partenariat avec le MUCEM, Festival du film social "La 25<sup>e</sup> image", Nous Autres, avec la Fondation Lilian Thuram, les Rendez-vous de L'Histoire à Blois, etc.), en matière de lutte contre les discriminations (création d'une mallette pédagogique avec l'Institut du Monde Arabe, participation au "Prix Gisèle Halimi" avec la Fondation des Femmes, programme Démonis avec la Philharmonie de Paris...) et en faveur de l'environnement (démarche Éco-École avec l'association Teragir...).

Prix Gisèle Halimi avec la Fondation des Femmes



Partenariat avec Teragir



Biennale de la danse de Lyon

## #07 De la Polynésie au Grand Est, nous ouvrons de nouveaux centres d'optique et d'audition

En 2021, afin de compléter notre offre de soins, nous avons inauguré un centre optique à Papeete et un centre d'audition à Strasbourg. Ces deux nouveaux lieux font partie du réseau mutualiste Écouter Voir, la seule enseigne dont les centres optique et audition sont détenus par des mutuelles ou unions relevant du Code de la mutualité. Sans actionnaire à rémunérer, ces centres peuvent proposer les prix les plus justes toute l'année. Tous les bénéfices sont réinvestis afin de favoriser l'accès aux soins pour tous.



**“Cette création apporte une nouvelle approche en facilitant l'accès aux soins d'optique-lunetterie en Polynésie française. Notre philosophie est l'intérêt de tous, en proposant des équipements au prix le plus juste. Notre large gamme permettra à chacune et chacun de trouver des offres adaptées à tous les besoins et tous les budgets. Pour nos adhérents, un parcours client unique est proposé pour une expérience complète de prise en charge grâce à l'espace mutuel.”**

Arthur Bizeul, Responsable du centre optique MGEN de Papeete



Retrouvez l'intégralité de nos preuves sur [mgen.fr/RA](https://mgen.fr/RA)

# Nous, collectif mutualiste au service de l'intérêt général

Au sein du Groupe VYV, nous sommes la mutuelle de référence des agents des Fonctions publiques d'État et hospitalière. En contribuant à leur bien-être, nous soutenons ceux qui sont au service des autres. Nous défendons aussi l'accès aux soins pour tous en proposant des prises en charge innovantes.

## #26 Nous faisons évoluer notre gouvernance

L'actualité de l'année 2021 témoigne du dynamisme de notre vie démocratique. Les changements apportés à notre gouvernance nous donneront la possibilité d'amplifier nos initiatives pour une amélioration continue de la qualité de service rendu à nos adhérents, patients et résidents. Ils nous aideront aussi à nous préparer aux évolutions annoncées de la protection sociale complémentaire (PSC) des fonctionnaires et à les transformer en une véritable opportunité de développement. Lors des Assemblées générales de juillet 2021, les membres de nos conseils d'administration renouvelés ont désigné Matthias Savignac comme nouveau président à la tête de MGEN et de ses composantes, aux côtés du directeur général Fabrice Heyriès. Ensemble, ils poursuivent la transformation de notre mutuelle, de nos activités comme de notre gouvernance. Un nouveau bureau national a également été élu et, en décembre 2021, les salariés de MGEN Union, MGEN, MGEN Action sanitaire, et sociale, MGEN Centres de Santé ont été invités pour la première fois à élire leurs représentants au conseil d'administration.

De gauche à droite : Bertrand Souquet, Florence Babault, Matthias Savignac, Stéfan Gouzouguec, Isabelle Rondot

## #24 Nous croyons aux services numériques à forte valeur ajoutée

2021 a vu la poursuite de la digitalisation de nos activités et de nos services mis à la disposition de nos adhérents et assurés. Une évolution incontournable pour leur offrir plus d'autonomie dans la gestion de leur couverture santé. Nos adhérents et assurés bénéficient ainsi désormais de nouveaux services au sein de l'Espace personnel et de l'application mobile MGEN. Parmi les nouveautés, le téléchargement de l'attestation protection sociale complémentaire (PSC), la mise à disposition des invitations à la vaccination contre le Covid, l'affichage de l'offre Sortie CSS, un carnet de vaccination pour le suivi des rendez-vous (nouveau de l'Espace personnel car déjà disponible sur l'application MGEN), un simulateur de remboursement... 2021 a également été l'occasion d'apporter des évolutions au site mgen.fr afin de proposer toujours plus d'informations utiles. Les chiffres relevés sur l'Espace personnel et l'application mobile MGEN témoignent de la pertinence des nouveaux services proposés et de l'intérêt que nos adhérents y ont accordé.

+ 37% de visites sur l'espace personnel et l'application mobile en 2021



L'espace personnel affiche un taux de satisfaction de 96% soit +4 points par rapport à 2020



## #28 Nous œuvrons pour une protection sociale des fonctionnaires plus solidaire

L'ordonnance du 17 février 2021, qui instaure la généralisation de la protection sociale complémentaire (PSC) pour les fonctionnaires, vise à rétablir l'égalité entre la Fonction publique et le secteur privé. Elle constitue la première étape de cette réforme et pose les jalons de la future protection des agents de la Fonction publique ainsi qu'un calendrier des négociations à venir. Forts de notre expertise en matière de protection sociale, nous avons contribué activement aux réflexions avec les acteurs de ces négociations. L'objectif ? Obtenir une application du nouveau régime de protection sociale complémentaire adaptée aux besoins et risques des agents et œuvrer pour une solution complète innovante et solidaire. Comme nous le faisons depuis 75 ans, nous accompagnerons les personnels et les militants concernés durant toutes les étapes de la réforme pour les guider et les aider à en comprendre les modalités. Des informations ont déjà été mises en ligne sur notre site internet, notamment le calendrier de mise en place selon la Fonction publique concernée. Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2022, une participation employeur de 15€ brut par mois est désormais versée à tous les agents de la Fonction publique d'État ayant souscrit une complémentaire santé. À partir de 2024 et au plus tard en 2026, 50% de la cotisation de la complémentaire santé seront pris en charge par l'employeur. Fonction publique d'État, Fonction publique hospitalière ou Fonction publique territoriale, soit à terme l'ensemble des employeurs publics devront participer au financement de la complémentaire santé de leurs agents.



Retrouvez l'intégralité de nos preuves sur [mgen.fr/RA](https://mgen.fr/RA)

Nous, collectif mutualiste au service de l'intérêt général



107 projets menés dans le cadre du Mois de l'ESS 2021

## #19 Nous faisons vivre MGEN grâce à notre réseau de militants

Chaque jour, nous pouvons compter sur l'ensemble de notre réseau de militants pour entretenir le lien avec nos adhérents au cœur des territoires. Ces échanges réguliers permettent de promouvoir notre modèle mutualiste et contribuent grandement au mieux-vivre de tous nos publics. Depuis janvier 2021, 107 projets ont été menés dans toute la France dans le cadre des feuilles de route régionales, soit une moyenne de 6 par région. Ces initiatives ont été déclinées en suivant différents axes de notre projet stratégique : contribuer au mieux-vivre des personnes qui nous font confiance ; promouvoir nos valeurs par notre engagement et notre influence dans la société, dans l'économie sociale et solidaire (ESS), en Europe et à l'international ; améliorer la connaissance réciproque et la coopération interne. Ces projets ont été à la fois portés par nos militants permanents, nos salariés (de plus en plus nombreux) et nos élus, ainsi que des représentants des entités du Groupe VYV. Un quart des équipes projets comprennent des partenaires externes, majoritairement sur les écosystèmes de la prévention et de l'éducation.

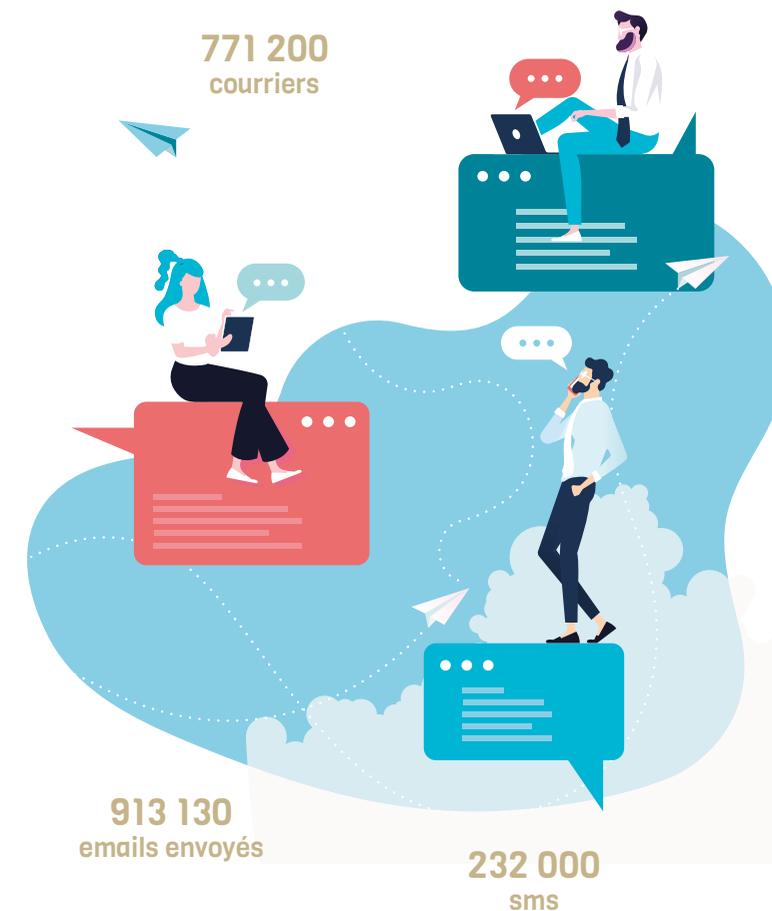
## #21 Nous nous mobilisons pour l'avenir des jeunes

La crise sanitaire a eu de fortes répercussions sur la vie personnelle et professionnelle des jeunes. Pour surmonter cette période difficile, nous avons décidé de les soutenir en renforçant nos dispositifs d'accompagnement et d'employabilité. En 2021, nous avons ainsi accueilli plus de 1 000 stagiaires de l'enseignement supérieur. 200 postes supplémentaires en alternance ont aussi été créés, soit +92% par rapport à 2020. S'agissant du recrutement des alternants, notre direction des ressources humaines a engagé en 2021 plusieurs actions afin de faciliter leur intégration ainsi que l'accompagnement des futurs tuteurs. Priorité a également été donnée aux jeunes pour nos recrutements en CDD dans le but de leur proposer un premier emploi, tremplin pour leur insertion professionnelle. Une attention particulière a aussi été portée à la parité et aux jeunes en situation de handicap. Cette démarche a été initiée dans nos établissements de santé avec la création de contrats à temps partiel destinés aux étudiants, pour assurer les visites des familles auprès des résidents dans nos trois Ehpad du Val-d'Oise.



## #25 Avec MGEN Solutions, nous remportons de beaux succès

MGEN Solutions propose des solutions de protection sociale collective dédiées aux salariés des structures de l'économie sociale et solidaire (ESS). Nos réponses sont solidaires et performantes. Les succès remportés en 2021 en témoignent. Plusieurs appels d'offres et dossiers ont été remportés tant au niveau des établissements publics (La Comédie-Française, l'Institut de France, les Voies navigables de France) que des structures de l'ESS (La Mutualité Française PACA, la clinique Saint-Hilaire, la Fondation franco-britannique de Sillery, l'Union départementale des affaires familiales 67, Fondation Chabrand-Thibaut, Azur développement services, Sauvegarde de l'Enfance du 35, Ametra 34). Avec ces nouvelles réussites, le nombre de personnes protégées couvertes par MGEN s'élève en février 2022 à 139 946 pour un chiffre d'affaires de 85 millions d'euros TTC.



## #17 Nos équipes sont toujours en première ligne face au Covid-19

Face à une circulation très importante du virus et de ses variants, nous avons rapidement organisé la vaccination au sein de nos établissements et centres de santé afin de protéger nos patients, nos résidents et collaborateurs volontaires. Nous avons aussi prolongé notre participation au contact tracing<sup>2</sup> mis en place par l'Assurance maladie. Les collaborateurs volontaires dans les sections départementales, les centres de gestion et au sein du centre de contact de Lyon ont effectué jusqu'à 1 900 appels sortants par semaine. D'avril à juin 2021, près de 300 délégués et militants ont contacté 113 000 assurés sociaux MGEN de plus de 75 ans non vaccinés. Plusieurs actions de communication, par courrier, SMS ou emailing, ont également été organisées, en direction des publics les plus fragiles. Enfin, nous avons organisé trois campagnes de distribution gratuite par la Poste de masques de protection (22 000 bénéficiaires à chaque envoi).

<sup>2</sup> Dispositif visant à casser les chaînes de contamination.



Retrouvez l'intégralité de nos preuves sur [mgen.fr/RA](https://mgen.fr/RA)

# Prenons soin les uns des autres tout au long de la vie

Plus que jamais, nous voulons enrichir nos services pour mieux répondre aux besoins de nos adhérents, patients et assurés afin de les aider à faire face aux aléas. Nous sommes à leurs côtés via nos sections départementales et à tout moment avec nos solutions numériques.

## #29 Nous œuvrons pour que notre qualité de service soit reconnue

Plus que jamais, nous nous employons à délivrer des prestations de qualité aux patients et résidents qui accordent leur confiance à nos établissements. **Décrocher la labellisation de nos engagements de service représente une nouvelle étape pour MGEN.** La crise sanitaire de 2020 a fortement ralenti l'avancée du projet. Nous avons donc consacré l'année 2021 à remobiliser les établissements et le processus de labellisation est entré dans sa phase de déploiement. Pour preuve, le 17 février 2022, quatre labels ont été attribués pour quatre ans à trois de nos établissements, sur la base d'un rapport de conformité établi par Afnor certification : le Centre médical et dentaire MGEN de Lyon sur la thématique "renforcer la démocratie en santé", l'Ehpad MGEN de Sainte-Feyre et SSR<sup>3</sup> MGEN de Sainte-Feyre sur les thématiques "garantir la fluidité des parcours de soins et de vie" et "assurer la sécurité des soins", le SSR MGEN d'Évian sur la thématique "lutter ensemble contre la douleur". Notre démarche va continuer avec pour ambition de labelliser l'engagement de tous nos établissements sur l'ensemble des cinq thématiques du référentiel qualité d'ici 2024.

Nous visons aussi l'excellence de la qualité de service et la transformation de l'expérience adhérent.

Nous avons donc lancé un nouveau plan qualité biennal (2021-2022). Une des actions majeures engagées en 2021 ? La refonte du référentiel qualité Afnor afin d'adapter nos engagements de service aux attentes de nos adhérents. Ce projet s'est traduit par la création d'un nouveau référentiel de neuf engagements associés à de nouveaux indicateurs qualité. À la suite de l'audit mené en décembre 2021 sur la base de ce nouveau référentiel, notre certification Afnor a été reconduite.

**“Cette labellisation démontre une démarche d'amélioration continue de la qualité de service, guidée par la recherche d'une satisfaction toujours plus grande de nos patients et résidents. Elle permet de mobiliser l'entreprise autour d'un objectif commun et d'un projet qui place le bien-être du patient et du résident au cœur de la réflexion.”**

Stéfan Gouzouguec, vice-président en charge de l'offre de soins mutualiste



## #40 Nous sommes aux côtés des étudiants

Depuis 2020, les étudiants sont particulièrement affectés par la crise. Nos valeurs mutualistes, notre histoire dans le champ éducatif et notre expertise en matière de santé nous confèrent une responsabilité vis-à-vis de la population étudiante. **Nous avons notamment développé les prises en charge au sein des établissements de notre Groupe en lien avec les territoires et les autorités locales.** À Lyon et à Chanay (69), les Espaces Santé Jeunes de nos établissements ont rencontré une forte demande en 2021. À Bordeaux, notre établissement de santé mentale a également été sollicité par la mairie pour la mise en place de groupes de parole. **En mars 2021, nous avons aussi lancé une démarche d'information et d'accompagnement à destination de nos 263 000 jeunes adhérents.** Cette campagne a rappelé les nombreuses solutions d'aides et d'écoute incluses dans notre offre ÔJI. Nous avons également mis à disposition notre savoir-faire en termes de prévention à l'aide d'actions ciblées : web conférences sur le sommeil ou la gestion du stress, ateliers sur la nutrition ou de sophrologie... Notre réseau de militants a largement porté cette campagne. Il a contribué à faire connaître les services proposés dans le cadre de notre offre ÔJI et à promouvoir nos services de soutien psychologique, d'accompagnement à la recherche d'emploi, d'accès aux soins ainsi que nos actions de prévention.

## #31 Nous prenons soin de nos adhérents

Nos adhérents sont nombreux à vouloir prendre leur santé en main. Mais pour se mettre en mouvement, ils ont parfois besoin d'aide. C'est la raison d'être de nos actions de prévention, événements militants réalisés au sein de nos sections. Elles portent sur des sujets aussi divers que l'alimentation, la santé au travail, l'hygiène de vie, le bien-être des seniors, etc. Face au contexte sanitaire, nous avons dû adapter le format de nos ateliers bien-être. **En 2021, nos sections départementales ont ainsi proposé à nos adhérents des ateliers en ligne combinant yoga sur chaise, respiration et méditation en pleine conscience.** Le format distanciel est tout à fait approprié à ce type de discipline. Les exercices sont simples, adaptés aux capacités et envies de chacun et faciles à reproduire au quotidien. La chaîne YouTube MGEN a aussi permis à nos adhérents de découvrir ces ateliers en replay. En 2021, nous avons également réorganisé les pages dédiées à la prévention sur [mgen.fr](https://www.mgen.fr). Un nouveau format "dossiers" a été proposé, avec des articles de fond, des entretiens avec des experts ainsi qu'une boîte à outils (tests, etc.).

<sup>3</sup> Soins de suite et de réadaptation



Prenons soin  
les uns  
des autres  
tout au long  
de la vie

### #34 Nous interrogeons les Français sur leur santé mentale

Nous avons engagé des moyens pour mieux comprendre et anticiper les besoins des Français. Pour la 6<sup>e</sup> année consécutive, nous les avons ainsi sondés, en partenariat avec Solidaris et OpinionWay, sur leur rapport à la société, au travail et à la santé. Ce baromètre "Confiance et bien-être" souligne notamment leur défiance envers la société et l'altération de leur santé mentale. Six années d'enquête montrent qu'aujourd'hui la santé mentale des Français est au plus bas. 32,6% d'entre eux évaluent leur vie négativement et 19,9% indiquent ressentir une dépression sévère à modérée. 21,1% se disent souvent, voire très souvent, anxieux. Nous sommes attentifs à ces tendances afin de proposer les soins et accompagnements les plus adaptés. Les résultats de cette enquête nous confortent dans l'idée que la prévention, autant que la prise en charge, est un enjeu essentiel pour la santé des Français.

**“Nous sommes attentifs à ces tendances afin de proposer des soins et accompagnements adaptés. C’est le cas avec la prise en charge des consultations psychologiques, expérimentée dès le printemps 2021, que nous allons continuer de prendre en charge en complément de la Sécurité sociale en 2022. Les résultats de cette enquête nous confortent dans l’idée que la prévention, autant que la prise en charge, est un enjeu essentiel pour la santé des Français.”**

Matthias Savignac,  
président de MGEN



### #36 Nous aidons nos adhérents à atteindre leurs objectifs santé

Retrouver une vie saine, gérer son stress, arrêter de fumer ou encore mieux vivre avec une maladie chronique... En matière de santé, nos adhérents parviennent souvent à identifier leurs objectifs mais ne savent pas toujours comment les atteindre. Pour les aider à reprendre leur santé en main, notre service connecté Vivoptim est redoutablement efficace car il est construit sur-mesure. Le programme s'appuie sur une évaluation personnalisée qui prend en compte habitudes de vie et objectifs ciblés : perte de poids, arrêt du tabac, remise en forme, lutte contre le stress... Semaine après semaine, toute une équipe de professionnels de la santé et du mieux-vivre soutient nos adhérents. Ils bénéficient d'une session de coaching digital pour rester motivés et atteindre leurs objectifs. En incluant Vivoptim dans nos offres, nous avons l'ambition de faire changer les habitudes tout en respectant le rythme de chacun. Preuve de l'efficacité de ce service ? Près de 70% des utilisateurs ont réussi à modifier leurs comportements durablement.



### #42 Nous préservons l'équilibre des temps de vie de nos collaborateurs

En cohérence avec notre politique RH et sociale, nous avons engagé une démarche de Qualité de Vie au Travail (QVT) et de Prévention Santé qui s'est concrétisée par la signature d'un accord en juillet 2021 avec l'ensemble des organisations syndicales représentatives. Il s'appuie sur l'adhésion et la responsabilisation de nos managers et collaborateurs, dans une logique d'engagements réciproques et de symétrie des attentions. Cinq axes majeurs ont été définis : créer une "communauté ressources" dédiée à la QVT, accompagner les transformations nécessaires tant en termes de structures et d'activités que de culture managériale, favoriser les équilibres des temps de vie familiaux et professionnels de nos collaborateurs, déployer et renforcer les dispositifs de prévention santé et de régulation de situations complexes en matière de bien-être au travail, développer le bien-vivre ensemble. Par ailleurs, un nouvel accord relatif à la mise en œuvre du télétravail a été signé le 7 janvier 2022. Élargi à l'ensemble de nos entités<sup>3</sup>, il conjugue performance sociale et performance économique du Groupe, préservation du lien social et du lien managérial.

<sup>3</sup> Les entités du groupe MGEN : centres de contact, centres de gestion, ateliers de vente à distance, sections, MGEN Solutions, MGEN ASS, centres de santé, siège, MGEN Technologies (DSI).



### #30 Nous favorisons le maintien à domicile avec la téléassistance

Pour nous, agir en faveur du mieux-vivre, c'est proposer à nos adhérents des solutions de téléassistance qui favorisent leur autonomie et sécurisent leur maintien à domicile. Élaborées avec notre partenaire SeniorAdom, nos solutions de téléassistance font la différence. Elles assurent la sécurité des personnes âgées qui souhaitent rester chez elles tout en bénéficiant d'une qualité d'écoute avec des spécialistes de l'accompagnement et des situations d'urgence. Nos adhérents intéressés par ces nouvelles solutions peuvent trouver facilement toutes les informations nécessaires à leur mise en place au sein de leur Espace personnel MGEN.



Retrouvez l'intégralité de nos preuves sur [mgen.fr/RA](https://mgen.fr/RA)

## Chiffres clés MGEN & Groupe VYV



### POPULATION

**Plus de 4,2 millions**  
de personnes protégées

3,3 millions d'assurés sociaux  
3,2 millions de mutualistes MGEN  
(adhérents et bénéficiaires)

### ORGANISATION

**102**  
sections

31 espaces mutuels  
16 espaces régionaux incluant les pôles  
de prestations régionaux  
10 centres de gestion  
5 centres de contacts  
3 centres de vente à distance  
3 centres informatiques  
62 services de soins et d'accompagnement  
(3 463 lits et places, 4 150 collaborateurs)



### QUALITÉ DE SERVICE AUX ADHÉRENTS

**25 765 577**

visites du site mgen.fr et des différentes applis

20 922 824 visites sur l'Espace personnel  
95 % d'utilisateurs satisfaits de l'espace numérique  
en ligne (36,5 % très satisfaits)  
94,5 % de satisfaction de l'appli Espace personnel

### ACTION SOCIALE

**35 M€**

versés au titre de l'action sociale

66 779 bénéficiaires  
(adhérents et bénéficiaires)  
de prestations sociales ou de solidarité



### INDICATEURS FINANCIERS GROUPE

**2,906 Mds€**

de chiffre d'affaires du Groupe MGEN

Résultat net combiné : 57,03 M€  
Total bilan combiné : 4,766 Mds€  
Fonds propres combinés : 2,238 Mds€  
Produit global établissements et centres de santé : 320,493 M€

### CHIFFRES CLÉS GROUPE VYV

Plus de 10 millions de personnes protégées

Plus de 45 000 collaborateurs\*

Plus de 73 000 entreprises clientes en santé  
et prévoyance

19 000 collectivités territoriales, 14 ministères  
et établissements publics à caractère administratif

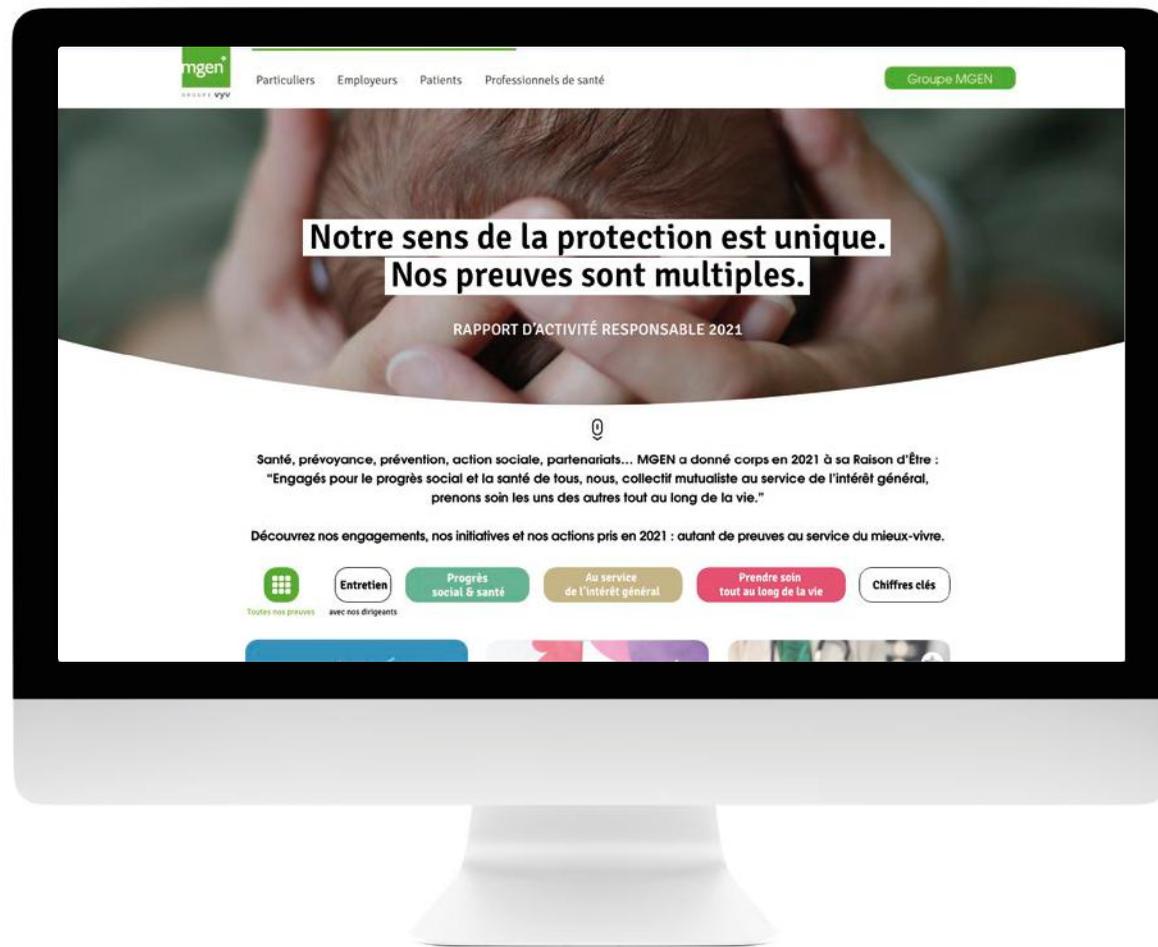
1 700 établissements de soins et d'accompagnement (VYV<sup>3</sup>)

Plus de 205 000 logements dont 88 % de logements  
locatifs sociaux

9,9 milliards d'euros de chiffre d'affaires  
(périmètre combiné du Groupe VYV)

\* dont plus de 2 900 collaborateurs au sein du Groupe Arcade-VYV





**Pour découvrir notre rapport d'activité responsable 2021 et toutes les preuves qui illustrent notre Raison d'Être**



Document réalisé par la direction de la communication du Groupe MGEN

**Conception & réalisation :** okó

**Crédits photos :** MGEN, Hervé Thouroude, Groupe VYV, Getty images

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

Siège social : 3 square Max-Hymans - 75748 Paris Cedex 15 - Représentant légal : Matthias Savignac





GRUPE **vyv**

[mgen.fr](http://mgen.fr)