Rapport d'activité responsable 2017

Adhérents, collaborateurs, militants, citoyens

NOUS SOMMES LA MUTUELLE DE DEMAIN

mgen

GROUPE VYV

Sommaire

01 / 2017 - Une année pour construire l'avenir

ENSEMBLE, NOUS CRÉONS UNE MUTUELLE RÉSOLUMENT...

15 / CITOYENNE
23 / UTILE
33 / MOBILISÉE
41 / DURABLE
49 / INNOVANTE

VYV,
entrepreneur du mieux-vivre

Le 13 septembre 2017, les délégués des 14 mutuelles et groupements membres des groupes MGEN, Istya et Harmonie réunis en Assemblée générale ont créé le Groupe VYV. L'aboutissement d'un long processus de travail et de mûrissement collectif, qui confirme l'ambition commune de créer le 1er groupe de protection sociale mutualiste et solidaire.

Un double engagement :
_accompagner les adhérents tout au long de leur vie et apporter des réponses aux employeurs publics et privés ;
_contribuer à la rénovation du système de protection sociale.

Une triple ambition :
_être utile à tous et à chacun ;
_devenir l'acteur d'une protection sociale globale ;
_incarner la performance mutualiste dans le monde de demain.

Une marque, une vision
Hymne à la vie et à l'optimisme, VYV est aussi une promesse de modernité et d'innovation.

Chiffres clés

10 millions
de personnes protégées

68 000
entreprises clientes

40 000
collaborateurs

Près de **2 600**
délégués élus parmi les adhérents

10 milliards
d'euros de chiffre d'affaires

Près de **1 000**
établissements de soins et de services

UNE MGEN FORTE
au sein d'un groupe fort

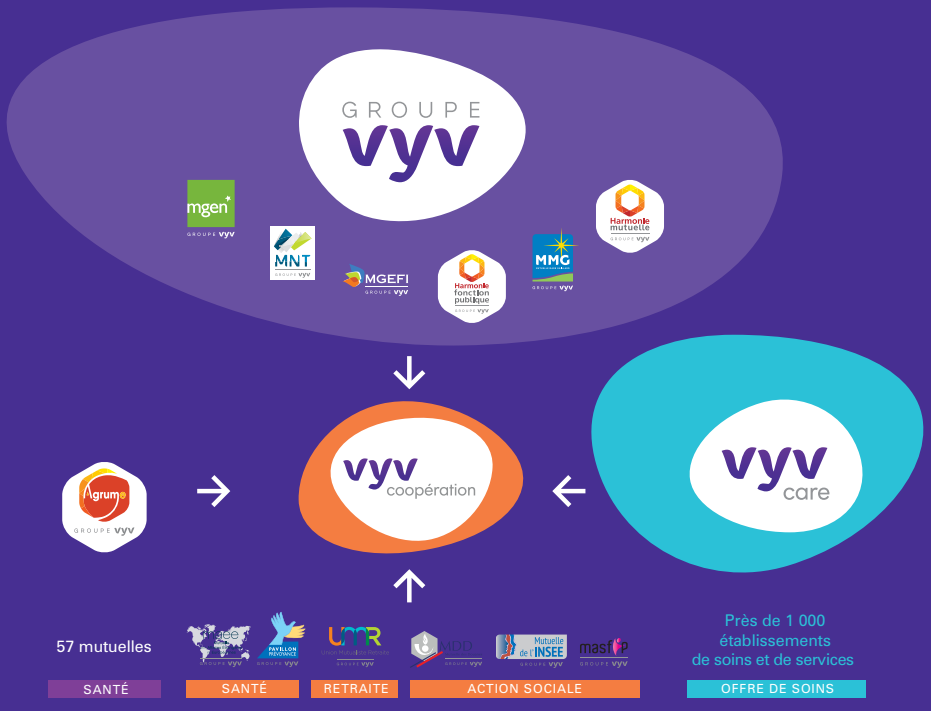
Le Groupe VYV est un groupe fort à intégration et solidarité croissantes qui assure la cohésion des mutuelles qui le composent grâce à une stratégie commune, pilotée au niveau de l'UMG. Une stratégie dans laquelle les mutuelles conservent leur identité et leur lien de proximité et de confiance avec leurs adhérents, tout en bénéficiant des ressources du Groupe.

Son pilotage s'appuie sur trois structures faîtières :

_une Union Mutualiste de Groupe (UMG) Groupe VYV : entité stratégique et prudentielle, elle pilote la stratégie globale du Groupe, exerce des missions de contrôle et coordonne sa mise en œuvre ;

_une Union de Groupe Mutualiste (UGM) VYV Coopération : elle assure la coordination politique ainsi que l'échange de moyens et d'expériences auprès des membres de l'UGM ;

_une Union faîtière des services de soins et d'accompagnement mutualistes (SSAM) VYV Care : elle pilote la stratégie du groupe concernant les activités sanitaires, sociales et médico-sociales.



2017 UNE ANNÉE POUR CONSTRUIRE L'AVENIR

Le futur n'est pas ce qui va arriver, mais ce que nous allons faire », c'est ce que nous disions en 2016 en ouverture de notre rapport d'activité. Et cette année, en effet, nous avons dessiné l'avenir. Celui de MGEN, celui du mutualisme, et plus largement celui, de la santé. Nous l'avons dessiné ensemble : adhérents, collaborateurs, militants, citoyens, tous ont été sollicités.

Nos rencontres et nos travaux ont permis de dessiner une mutuelle résolument CITOYENNE, UTILE, MOBILISÉE, DURABLE et INNOVANTE.

ENSEMBLE, PRÉPARONS LA MUTUELLE DE DEMAIN

2017 est une année charnière et décisive pour MGEN : changement de gouvernance, construction d'un ambitieux projet stratégique, création de VYV, renouvellement du référencement dans de nombreux ministères. Le point avec Roland Berthilier et Isabelle Hébert, respectivement président et directrice générale du groupe MGEN depuis juillet 2017.

Dès vos élection et nomination respectives, votre priorité a été la construction du projet stratégique « MGEN Demain ».

Roland Berthilier : Nous sommes en effet sortis de notre Assemblée générale avec une feuille de route permettant de construire un projet stratégique, placé sous le signe de l'engagement humain interne et externe au service des adhérents, assurés et patients, de la performance économique et sociétale et de la croissance et de l'innovation.
Ce projet a fait l'objet d'une démarche de consultation inédite de l'ensemble des acteurs internes du groupe MGEN. Cette méthodologie participative exemplaire doit nous inspirer au quotidien et pour l'avenir.

Isabelle Hébert : 98 % des initiatives issues des contributions de terrain ont été intégrées au projet stratégique, ainsi que tous nos engagements RSE.
De « MGEN Demain » émergent des plans d'action, des objectifs et des indicateurs qui vont donner de la cohérence et de la lisibilité à tout ce que nous entreprenons.

> *« L'humain est notre priorité essentielle. Notre projet « MGEN Demain » est à la fois entrepreneurial, responsable et humain. Parce qu'il repose sur la confiance, il est résolument optimiste et tourné vers l'avenir. »*
>
> Roland Berthilier, président du groupe MGEN

> *Nous misons sur une culture managériale axée sur la bienveillance, une façon efficace d'atteindre nos objectifs économiques. »*
>
> Isabelle Hébert, directrice générale du groupe MGEN

Quelles sont les priorités ?

R. B. : L'humain avant tout : nos adhérents, assurés sociaux et patients, auxquels nous devons apporter le meilleur service et le plus simple, mais aussi nos élus, militants et salariés, dont l'engagement est au cœur de notre fonctionnement. Nous veillons particulièrement à notre croissance et à notre performance économique, car elles sont gages de pérennité. Elles se mettent au service de notre projet et nous permettent de conserver nos capacités d'innovation pour réinventer les solidarités et affirmer l'utilité sociale de notre mutuelle responsable.
La MGEN est solide, mais encore trop dépendante des produits financiers et des ressources externes. D'où la nécessité de rénover notre modèle économique.

I. H. : Pour cela, nous devons activer plusieurs leviers : l'efficience opérationnelle, dans tous nos métiers, la simplification – dont nos adhérents doivent être les premiers bénéficiaires – et, bien sûr, la maîtrise des coûts.

Le projet stratégique MGEN se construit aussi dans le contexte de création du groupe VYV.

R. B. : Avec nos partenaires du groupe VYV, nous formons le 1er groupe mutualiste de protection sociale français en santé et prévoyance. Ce rapprochement 100 % mutualiste nous ouvre de nombreuses perspectives. Face aux défis majeurs qui sont les nôtres (technologiques, démographiques, sociaux, médicaux, réglementaires, prudentiels…), nous serons, ensemble, des mutuelles fortes dans un groupe fort.

I. H. : Grâce à VYV, nous serons bientôt en mesure de proposer de nouvelles offres et de nouveaux services à nos adhérents, et d'investir de nouveaux champs d'intervention en nous adressant à un public toujours plus large. Le nouveau Groupe, avec VYV Care, nous permettra également d'investir davantage dans la gestion des services de soins et d'accompagnement mutualistes.

R. B. : VYV sera un pôle non lucratif attractif pour d'autres acteurs. À commencer par la MAIF, avec laquelle nous renforçons notre partenariat historique.
Notre ambition est de constituer avec elle un consortium Éducation nationale, en Santé et IARD, et aussi d'investir, avec l'appui de VYV, d'autres champs, comme l'assurance vie et l'assurance collective.

MGEN est désormais référencée aux côtés de deux autres opérateurs sur son champ affinitaire. Quel est votre état d'esprit face à cette situation nouvelle ?
I. H. : Nous sommes confiants et déterminés. Les équipes sur le terrain sauront démontrer que la MGEN reste la référence des professionnels de ces ministères.
R. B. : MGEN est la mutuelle générale de l'Éducation nationale. Grâce à 3 500 militants sur tout le territoire et à un réseau collègues-correspondants dans chaque établissement scolaire, nous développons une relation de pair à pair unique avec nos adhérents.
I. H. : Depuis la refonte de nos offres en 2014, le nombre d'adhésions parmi les jeunes professionnels de l'Éducation nationale est en constante augmentation. En 2017, la dynamique est restée très forte, grâce aussi à la mobilisation de notre réseau. De plus, en tant que gestionnaire du régime obligatoire, nous offrons à nos mutualistes un service global. Et nous sommes à même de leur proposer des dispositifs de prévention innovants tels que le programme Vivoptim de gestion du risque cardio-vasculaire, qui sera généralisé en 2018, ou encore nos actions sur les troubles de la voix.

Quelles sont les perspectives de développement de MGEN ?
R. B. : Sur la Fonction publique, nous sommes incontournables. Aux côtés de la Mutuelle des affaires étrangères et européennes (MAEE), dont nous allons encore davantage nous rapprocher en 2018, nous avons été référencés par le ministère concerné.

+ de 4 millions
de personnes protégées

I. H. : Nous souhaitons consolider notre positionnement sur les fonctions publiques, mais nous misons aussi sur le développement collectif dans l'écosystème de l'économie sociale et solidaire et les métiers proches de ceux de nos adhérents de la fonction publique (sport, animation, handicap...). Ouverte à tous, MGEN s'adresse aussi aux jeunes et aux seniors.

MGEN est plus que jamais en « transformation ».
I. H. : Notre transformation est protéiforme : 1er exemple, notre nouvelle organisation territoriale, qui crée un échelon régional et vise une meilleure coordination avec les agences régionales de santé et les rectorats, tout en renforçant les missions militantes ; 2e exemple, la « digitalisation » de la mutuelle, qui rime avec efficience et simplification, est appréciée par nos adhérents, qui plébiscitent nos outils digitaux. 3e exemple, le développement de notre notoriété, qui se traduit notamment par un fort investissement dans le sport/santé et de nombreux partenariats avec le monde du sport.
Dans tous les cas, nous nous transformons toujours « à notre façon », c'est-à-dire sans renier l'histoire et la spécificité de MGEN. Nous misons sur une culture managériale axée sur la confiance et la bienveillance, qui sont, j'en suis convaincue, une façon efficace d'atteindre nos objectifs économiques.
R. B. : MGEN est toujours fidèle aux valeurs et aux idéaux de ses créateurs : une mutuelle qui puise sa force dans l'engagement et la mobilisation de ses militants, élus et salariés. L'humain sera toujours notre priorité et l'adhérent notre raison d'être. Notre projet « MGEN Demain » est à la fois entrepreneurial, responsable et humain. Parce qu'il repose sur la confiance, il est résolument optimiste et tourné vers l'avenir.

PROJET STRATÉGIQUE

MGEN DEMAIN
« l'engagement mutuel au service du mieux vivre »

5 missions

Apporter le meilleur service

aux assurés sociaux, adhérents, patients, employeurs et professionnels de santé pour une meilleure protection sociale tout au long de la vie.

Mobiliser l'entreprise

Élus, militants et salariés. Conforter la confiance qui libère toutes les énergies autour d'une même ambition collective.

Développer notre performance économique

grâce à un nouvel équilibre entre solidarité et efficacité.

Stimuler la croissance

Oser innover et concevoir des offres et des solutions audacieuses pour le bien vivre de tous et de chacun.

Conforter nos pratiques de mutuelle responsable

en faisant vivre et évoluer notre modèle démocratique et notre vie militante, en nous engageant dans la société et en agissant pour l'environnement.

Nous sommes

Proches et socialement engagés

Acteur de l'économie sociale et solidaire, nous fondons notre singularité sur notre engagement. Une singularité qui s'illustre par notre modèle démocratique, par notre présence sur le terrain, par le niveau d'engagement unique de nos militants et de nos salariés ainsi que par la fidélité exceptionnelle de la communauté de nos adhérents.

Nous voulons

Agir selon nos valeurs

La confiance naît de la cohérence de nos actes. L'humanisme et la solidarité se concrétisent dans notre esprit de service.

2017, une année de rencontres

Construire son avenir avec l'ensemble de ses parties prenantes, telle est l'ambition du groupe MGEN. Une ambition qui se traduit par la très forte mobilisation des équipes salariées et militantes dans le cadre de l'élaboration du projet stratégique, des journées de rentrée ou encore des multiples manifestations organisées à l'occasion des 70 ans de la mutuelle. Une volonté qui s'exprime aussi à travers les rencontres et réflexions conduites avec le monde syndical, politique et mutualiste.

Plus de 140 manifestations organisées et plus de 15 000 participants (adhérents, chercheurs, experts, collaborateurs MGEN…) : **toute la mutuelle a célébré son 70e anniversaire** avec la même volonté, celle de débattre avec tous des enjeux sanitaires, sociétaux, économiques et environnementaux de demain. En parallèle, le concours interne « Dessine-moi MGEN Demain » a vu la participation de près de 150 personnes pour 43 œuvres produites (peintures, vidéos, chansons, textes…). Six lauréats ont été primés lors de l'Assemblée générale de juillet.

Motivé par un environnement en mutation – qu'il s'agisse des attentes des adhérents, d'une concurrence exacerbée ou de la nécessaire rénovation du modèle économique de la mutuelle –, **le projet stratégique MGEN est le fruit d'une coconstruction inédite,** qui vise à emporter l'adhésion de tous. Étroitement lié aux engagements du Groupe VYV, il s'inscrit dans une démarche entrepreneuriale, portée par un modèle économique rénové.

3 590 répondants au questionnaire individuel « MGEN Demain »

1 940 participants aux ateliers collectifs

631 propositions d'initiatives

Salariés et militants ont ainsi démontré que MGEN est bien « la mutuelle qui s'engage ».

La santé au travail : terrain de rencontre, carrefour de débat

Le Carrefour santé social, qui regroupe MGEN et les organisations syndicales du monde de l'enseignement, a réuni plus de 200 participants lors de son colloque annuel de novembre 2017. L'objectif ? Dresser un bilan de l'accord-cadre de 2013 relatif à la prévention des risques psychosociaux (RPS) dans la Fonction publique. Organisé en partenariat avec l'Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail (ANACT), le colloque santé et prévention au travail s'est articulé autour de retours d'expériences, avec des témoignages d'employeurs et d'organisations syndicales. Une initiative paritaire inédite dans le secteur public.

Comme chaque année, **les journées de rentrée** ont créé des moments d'échange avec les nouvelles recrues de l'Éducation nationale. De nombreux volontaires, du siège, des centres de gestion et de contacts et des établissements de santé sont venus en appui des équipes des sections départementales dans ce moment clé : la première rencontre avec les futurs adhérents !

MGEN est la mutuelle de référence de l'Éducation, de la Recherche et de l'Innovation, de la Culture, des Sports. Tout au long de l'année, chaque événement ou partenariat a été **l'occasion d'aller à la rencontre de ses publics,** de nouer des relations avec des interlocuteurs politiques et mutualistes, des personnalités publiques et des partenaires qui partagent ses valeurs et l'aident à promouvoir le mieux vivre et le vivre ensemble.

160
participants à la première université d'été MGEN, réunis pour dessiner les contours de la future université d'entreprise du Groupe.

2017, une année d'engagements

Mutuelle engagée, MGEN apporte son soutien aux plus fragiles. Elle milite pour faire reconnaître la plus-value mutualiste, dans le domaine assurantiel comme dans celui des soins. Elle noue des partenariats et distingue des actions ou des projets porteurs de sens et de valeurs.

Ils ont été primés ou distingués par MGEN pour leur engagement :

_Valentin Portes, lycéen à Béziers (34) - Prix de l'engagement citoyen MGEN aux Plaidoiries des lycéens (Mémorial de Caen)

_Traces de vie, qui accompagne par l'écriture des proches de personnes en fin de vie ou d'enfants malades - Prix coup de cœur du public (Prix ESS de Niort)

_Association Enquête, qui fait découvrir la laïcité et les faits religieux aux écoliers - 13e Prix de l'initiative laïque MGEN/casden/MAIF

_La Troupe des Pas sages - Prix École et culture MGEN (Trophées de l'APAJH 2017)

_4 étudiantes de l'École de Condé à Lyon pour leur projet Nutriteam, visant à réveiller les réflexes physiques instinctifs des salariés dans l'entreprise (challenge ÔJI sport santé)

_27 classes pour leur contribution à l'éducation contre le racisme (concours « Nous autres » de la Fondation Lilian Thuram)

_Près de 2 000 jeunes, représentant 270 collèges et lycées de France - finale du Cross national MGEN/UNSS.

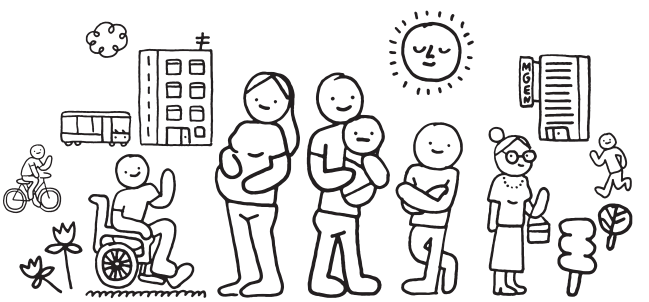
Signe de confiance des pouvoirs publics, MGEN a été choisie pour reprendre **l'EHPAD municipal de Marly-la-Ville (95),** avec pour objectif d'en améliorer la situation économique, la qualité des soins, et de renforcer l'accompagnement des résidents.

La première campagne marque employeur de l'histoire de MGEN a été marquée par l'implication de huit salariés volontaires, représentatifs des différents métiers du Groupe, et engagés à la fois professionnellement et personnellement. La campagne « J'ai choisi MGEN » a été diffusée dans la presse généraliste, économique et professionnelle, et sur Internet.

MGEN a soutenu ses **adhérents touchés par les ouragans des Antilles.** Elle a mobilisé l'ensemble de ses dispositifs (aides sociales, soutien psychologique, aides exceptionnelles), en coordination avec les ministères de l'Éducation nationale et de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation, et ses équipes locales. Elle a également soutenu l'action d'urgence lancée par Solidarité Laïque pour fournir des biens de première nécessité et contribuer à la reprise des activités éducatives.

MGEN a organisé en octobre 2017, en présence de nouveaux parlementaires, **un petit déjeuner-débat sur la prise en charge des soins optiques et auditifs.** Une opération qui s'inscrit dans une vaste campagne de mobilisation du réseau militant en faveur de l'accès aux soins dans les territoires au cours de laquelle des militants sont allés à la rencontre des élus et décideurs locaux. 58 rencontres ont ainsi été organisées au niveau local entre septembre et novembre.

Mucem, Festival International de la Bande dessinée d'Angoulême, musée du Louvre, Université de Grenoble… Ils ont un point commun : ils sont devenus partenaires de MGEN en 2017, pour **développer l'accès à la culture ou favoriser la recherche.**

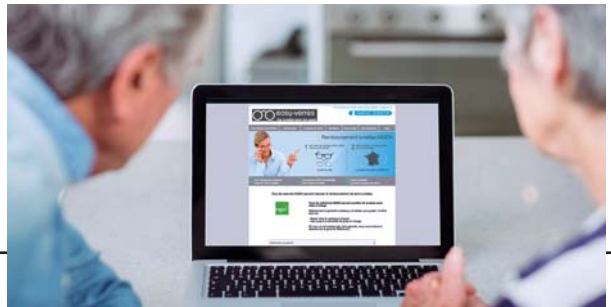


En 2017, MGEN a réaffirmé son engagement RSE. Forts des enseignements de la période 2009-2015, enjeux, indicateurs et objectifs de performance durable ont été revisités, afin de tenir compte de l'évolution de l'environnement, de la transformation de l'entreprise et, bien sûr, de sa démarche stratégique. La nouvelle cartographie RSE est le reflet du projet sociétal du Groupe et de son engagement auprès de toutes ses parties prenantes.

2017, une année d'innovations

Des initiatives multiples et remarquées ont prouvé la capacité de MGEN à innover, dans tous ses métiers ; pour améliorer, étendre ou personnaliser les offres et les services au bénéfice des adhérents, assurés ou patients ; pour améliorer son efficacité interne ; pour promouvoir ses valeurs auprès de tous les publics.

Avec le dispositif e-Optistya, MGEN propose à ses adhérents d'acheter leurs équipements optique sur Internet, en bénéficiant du tiers payant. Déjà partenaire d'**easy-verres.com,** pour l'achat de verres et montures en ligne, MGEN a référencé en 2017 un nouveau partenaire, **Vision Direct,** principal fournisseur de lentilles de contact en ligne en Europe. Les deux offrent des avantages exclusifs aux adhérents MGEN (reste à charge zéro garanti pour easy-verres, jusqu'à 45 % de réduction pour Vision Direct).



MGEN a lancé, début 2017, une nouvelle gamme de 4 offres **ÔJI qui répond aux besoins des 17-29 ans** et s'accompagne de services spécifiques, dont une appli mobile avec des informations santé, diffusées dans le chatbot Jam. De plus, MGEN propose désormais aux adhérents et à leurs accompagnants une assurance voyage, couplée d'une assistance rapatriement, aux prestations sans équivalent sur le marché.

2017 a vu la montée en puissance des **dispositifs de télémédecine mis en œuvre à l'EHPAD de Fontenay-en-Parisis (95)** qui s'attachent à articuler prise en charge et soins de proximité entre les établissements, les médecins de ville et le domicile de la personne âgée. Par ailleurs, depuis octobre 2017, pour étudier les meilleures innovations sociales en matière de bien vieillir, et en faciliter la réplication en France, l'association Oldyssey fait le tour du monde avec le soutien de MGEN.

Le Salon de l'Éducation 2017 a été l'occasion de présenter pour la première fois au public le jeu de réalité virtuelle **« Le défi Martin Fourcade »,** conçu par MGEN avec la collaboration de son porte-drapeau, quintuple champion olympique de biathlon. Pour faire vivre à chacun les sensations de ce sport à son rythme, grâce à un bracelet connecté.

À deux reprises, MGEN a été primée pour **des dispositifs digitaux inédits** lors des Argus d'or et des Argus de l'assurance digitale 2017 : pour son application Vocal'iz, dédiée à la prévention des troubles de la voix, et son outil GUID, qui recourt à un module d'intelligence artificielle pour répondre aux questions des adhérents sur les cotisations, démarches, changements de situation et sur l'optique.

MGEN déploie depuis 2016 **un programme collaboratif d'éducation au numérique,** ProgEN, destiné au jeune public. Grâce à ses 300 référents innovation, de nombreux ateliers de sensibilisation, de formation et de co-création se sont déroulés dans des établissements scolaires. Outre sa participation au hackathon Éducation numérique et au premier Carnaval numérique de la Cité des Sciences, MGEN a lancé au premier semestre le Trophée des Classes pour un Internet responsable, en partenariat avec la CNIL et le ministère de l'Éducation nationale. Par ailleurs, en partenariat avec le réseau d'universitaires UNIRéS et l'Adosen, MGEN a développé « e-photo Expression », un outil pédagogique alliant papier et numérique, pour aider les jeunes enseignants à évoquer avec leurs élèves de primaire et maternelle les questions liées à la santé, au bien-être et à la prévention.

Pour la première fois en 2017, **l'Assemblée générale a recouru au vote électronique.** Plateforme d'inscription, émargement électronique, affichage en temps réel du résultat des votes, calcul instantané du quorum, dépouillement électronique des bulletins de vote pour l'élection des administrateurs : à tous les niveaux, l'AG s'est numérisée.

Vivoptim, cap sur la généralisation

Lancé en 2015, le programme de prévention du risque cardio-vasculaire a achevé sa phase pilote avec succès. Conjuguant plateforme digitale et dispositif téléphonique d'accompagnement médicalisé, il a rassemblé 8 383 participants âgés de 30 à 70 ans sur deux régions. L'expérimentation ayant permis de mesurer des effets significatifs sur la santé, Vivoptim sera généralisé en 2018 à tous les adhérents de MGEN Santé Prévoyance et aux salariés MGEN en contrat groupe.

RÉSULTATS 2017

2017, Une année en chiffres

PERSONNES PROTÉGÉES

↘

4 128 364
personnes protégées au 31 décembre 2017, soit :

2 957 328
mutualistes MGEN
(adhérents et bénéficiaires) protégés par MGEN (dont 614 758 mutualistes non assurés sociaux)*

3 228 794
assurés sociaux gérés en Sécurité sociale
(dont 886 224 assurés sociaux non mutualistes)

152 074
personnes protégées en individuel par MGEN Filia

75 721
personnes protégées dans le cadre des contrats collectifs MGEN Filia

33 677
*personnes protégées dans le cadre des offres en partenariat***

23 340
personnes protégées par Europamut
(cabinet de courtage détenu par MGEN et Intégrale au Portugal)

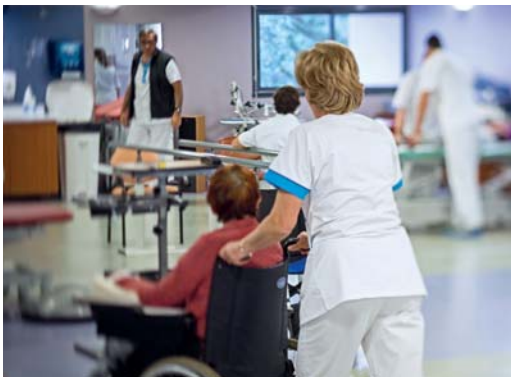
** Dont contrats Aide à la complémentaire santé (ACS/Accès Santé).*
*** Contrats Complémen'ter Santé + prévoyance, MAEE et contrats collectifs Complémen'ter.*

PRESTATIONS

↙

4,010 *Md€ de prestations versées au titre de la Sécurité sociale*

1,791 *Md€ de prestations santé et prévoyance versées au titre du régime complémentaire*
(total groupe MGEN hors réassurance)



OFFRES DE SOINS

3 253
postes, lits et places d'hospitalisation de jour et complète

370 000
passages en centres médicaux et dentaires MGEN

ORGANISATION

102
sections départementales

26
espaces mutuels

56
services de soins et d'accompagnement mutualistes gérés en propre

10
centres de gestion[2]

5
centre de contacts[2]

1
siège national

3
centres informatiques (études et production)

RESSOURCES HUMAINES

9 867
salariés

3 500
militants
(élus ou détachés)

INDICATEURS FINANCIERS

	2016	2017
*Résultat net combiné **(M€)***	12,421	- 17,984
*Chiffre d'affaires Groupe **(Md€)***	2,413	2,432
*Total bilan combiné **(Md€)***	4,053	4,084
*Fonds propres combinés **(Md€)***	2,208	2,139
*Provisions techniques combinées **(Md€)***	1,42	1,49
*Produit global établissements MGEN **(M€)***[1]	266,498	272,984

1 CA combiné des établissements MASS et MGEN CS.
2 Situés tous en France métropolitaine.

16,6 millions
de visites sur les sites MGEN* dont 9 millions pour l'espace personnel.

**mgen.fr, m.mgen.fr, application espace personnel et ÔJI.*

Mon idée ?
Nous sommes nombreux à travailler dans le groupe MGEN. Avec l'arrondi sur salaire, presque sans y penser, nous pouvons vraiment donner beaucoup. »

Aline Aguibahi

conseillère accueil développement et services à la section du Val-de-Marne (94) depuis début 2018
(elle travaillait auparavant au centre de gestion de Rennes)

ELLE EST LA MUTUELLE DE DEMAIN

Salariée MGEN depuis sept ans, et investie dans le milieu associatif, Aline Aguibahi a proposé la mise en place de l'arrondi sur salaire, avec l'association Microdon. Elle a défendu son idée auprès de ses responsables directs et de ses collègues, et jusqu'à la Direction générale de l'entreprise. Le dispositif sera mis en place à l'été 2018.

Quand j'ai découvert dans un reportage l'arrivée en France d'initiatives d'arrondis sur salaire, j'ai pensé que cela irait bien pour MGEN, une entreprise solidaire, que l'on ne rejoint pas par hasard. Ma hiérarchie m'a accompagnée dans la proposition de mon idée aux dirigeants du Groupe. D'abord j'ai dû convaincre la majorité des membres de mon équipe puis de mon site du caractère indolore individuellement mais très efficace collectivement du don à une association des centimes de son salaire. Et maintenant, dans quelques mois, cela va se concrétiser ! De quoi être fiers de faire partie d'un collectif aussi solidaire.

C'est déjà demain !

15 000 *participants*
aux débats et événements organisés dans le cadre du 70e anniversaire de MGEN

1,8 *M€*
de subventions à des partenaires citoyens et solidaires

58 *rencontres*
avec des élus et décideurs sur tout le territoire pour promouvoir les réseaux optique et audio MGEN

ENSEMBLE,
NOUS CRÉONS
UNE MUTUELLE
RÉSOLUMENT...
CITOYENNE

La démocratie, principe de gouvernance

MGEN fonde sa singularité sur son engagement, qui se reflète dans son fonctionnement démocratique. En 2017, la gouvernance de la mutuelle a été renouvelée, une démarche collaborative d'élaboration du plan stratégique a été lancée, et la généralisation de la nouvelle organisation territoriale a été engagée. Forte d'une identité réaffirmée à l'occasion de ses 70 ans, MGEN a précisé le rôle de chacun et renforcé les missions militantes.

Les Assemblées générales de juillet 2017 à Montpellier ont été en tout point exceptionnelles.

Un nouveau duo de dirigeants effectifs

Renouvelé d'un tiers comme tous les deux ans, le nouveau Conseil d'administration a élu Roland Berthilier président du groupe MGEN. Septième de l'histoire de la mutuelle, il succède à Thierry Beaudet, devenu en septembre de la même année président du Groupe VYV. Sur proposition de Roland Berthilier, le Conseil d'administration a nommé Isabelle Hébert directrice générale. Tous deux sont les nouveaux dirigeants effectifs du groupe MGEN.

Point d'orgue des célébrations du 70e anniversaire, les Assemblées générales 2017 se sont résolument tournées vers l'avenir, en donnant le coup d'envoi de la vaste et inédite démarche d'élaboration collaborative du plan stratégique MGEN.

Nos idées pour demain

_Mobiliser

Parce que les élections aux comités de section restent le moment clé de l'expression démocratique, la préparation du rendez-vous de 2018 a été placée sous le signe de la mobilisation des candidats, d'une part, des électeurs, de l'autre. Ainsi, 1 adhérent sur 4 a voté. 32 000 votants de plus qu'en 2016.

_Diversifier et innover

Pour diversifier les origines professionnelles de ses militants, et inciter notamment les jeunes à s'engager, MGEN entend renouveler ses méthodes et ses outils, en s'appuyant notamment sur le digital. C'est aussi le sens de son engagement dans l'incubateur d'innovation démocratique, dont elle est membre fondateur.

_Veiller à la parité

La parité est un objectif pour toutes les instances MGEN. 8 nouveaux administrateurs (4 hommes, 4 femmes) ont fait leur entrée au Conseil d'administration en juillet 2017. Le CA 2017-2019 compte 41 % de femmes, l'objectif étant qu'il en compte au moins 40 % en 2020. De même, MGEN est attentive à la question de la parité au sein du Bureau national, du Comité exécutif et des comités de section.

NOTRE PRINCIPE FONDATEUR « UN ADHÉRENT, UNE VOIX »

Un nouvel échelon régional

La nouvelle organisation territoriale MGEN et les réflexions sur les missions militantes y ont été présentées. Si le département reste le niveau privilégié de la proximité avec les adhérents, l'échelon régional devient le niveau de la coordination, de la mobilisation et du relais entre le département et le siège national. Au niveau régional, l'administrateur national chargé de région (ANCR) a la responsabilité de l'animation de la vie politique, le responsable opérationnel régional (ROR), celle de la ligne managériale opérationnelle. Le comité régional devient le lieu de partage sur les activités menées en région tandis que le COREX (comité régional exécutif) est garant du projet régional. Le déploiement autour de 16 régions a été finalisé en avril 2018, et accompagné de la diffusion d'un guide territorial, précisant les missions de tous les acteurs.

Enfin, toujours lors des Assemblées générales de juillet 2017, les délégués ont été appelés à se prononcer sur un ensemble cohérent d'évolutions de prestations et cotisations adaptées pour chaque offre, dans le but de pérenniser le modèle économique mutualiste et les solidarités intergénérationnelles, tout en répondant aux attentes des adhérents.

Rappelons que, dans une période de lancement par les employeurs publics d'appels à concurrence sur la protection sociale de leurs agents, des Assemblées générales extraordinaires ont été convoquées en mars 2017, pour créer les gammes et offres qui ont permis à l'ensemble MAEE/MGEN/IMA d'être référencé par le ministère de l'Europe et des Affaires étrangères (en tant qu'unique opérateur), et à MGEN d'être référencée par les ministères de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche et de l'Innovation, de la Culture et des Sports, cette fois aux côtés de deux autres opérateurs concurrents.

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

Adhérents

Localement, les adhérents élisent leurs représentants au sein de la mutuelle au niveau départemental : les élus du comité de section ou du comité de gestion de la section extra-métropolitaine (SEM). Ils se réunissent tous les deux ans au sein de leur département pour désigner ceux qui les représenteront à l'Assemblée générale.

élisent

Assemblée générale

Organe souverain, l'Assemblée générale est composée de délégués élus, représentants des adhérents de la mutuelle. En 2017, elle a réuni 511 délégués.

Comité de section

Il conduit l'action départementale et contribue à l'expression locale des adhérents. Ses membres sont élus et renouvelés tous les deux ans par tiers par les adhérents avec lesquels ils assurent le lien de proximité.

élit

Conseil d'administration (CA)

Organe de contrôle et de gestion de la mutuelle, il est élu et renouvelé tous les deux ans par tiers par les délégués de l'Assemblée générale. Un règlement intérieur précise son fonctionnement et son organisation.

élit

Bureau national (BN)

Élu par le Conseil d'administration, il impulse les projets politiques et militants du groupe MGEN, conduit les grands dossiers stratégiques et le pilotage des instances MGEN, dans le respect des délégations reçues par le Conseil d'administration.

COMEX

Le président et les vice-présidents MGEN sont membres du COMEX, aux côtés de la directrice générale, et des directeurs généraux adjoints et du directeur des systèmes d'information. Le COMEX assure le pilotage opérationnel et économique du Groupe dans le cadre défini par le CA et le BN.

Donner la parole à l'adhérent

Faire vivre la démocratie, c'est aussi écouter et dialoguer avec l'ensemble de ses parties prenantes, en premier lieu les adhérents, assurés et patients. MGEN multiplie les initiatives en ce sens, recourant pour cela à tous les moyens de communication à sa disposition.

Garant de la représentativité des adhérents, l'ancrage territorial de la mutuelle assure également la proximité avec les mutualistes, et permet une écoute attentive de leurs préoccupations et de leurs attentes.

Une proximité de terrain…
Partout en France, et tout au long de l'année, les « Rencontres mutuelles » sont l'occasion d'échanges entre militants et adhérents, dans chaque département. Elles constituent en cela l'une des composantes majeures de l'expression démocratique mise au service de la stratégie de MGEN et de son fonctionnement institutionnel. En effet, elles contribuent, par les sujets abordés, à nourrir les débats, d'abord des rencontres régionales militantes, qui réunissent, deux fois par an, élus des comités de section et dirigeants nationaux, puis des Assemblées générales, où les orientations stratégiques sont définies.

… et une proximité plurielle grâce aux outils numériques
La volonté de dialogue avec les parties prenantes de la mutuelle s'illustre aussi dans la stratégie digitale du groupe MGEN. *Via* le site mgen.fr, les applications mobiles récentes et, bien sûr, les médias sociaux, MGEN répond aux questions de ses adhérents, informe les publics et ouvre le débat.

À la rentrée 2017, elle a ainsi mis en place sur mgen.fr un espace d'échanges entre adhérents, internautes, élus et collaborateurs MGEN, qui s'articule en deux volets :
_« MGEN & Vous » pour se renseigner sur les offres et services auprès des équipes des centres de contacts ou de la communauté MGEN ;
_« Nous MGEN », pour échanger et débattre de sujets de société (santé, éducation, vie mutualiste, innovations, prévention). Cet espace est animé par 16 référents militants.
L'objectif est à la fois de faire émerger une communauté d'entraide et, toujours, de nourrir par le débat la vie démocratique de la mutuelle : mgen.fr/forum.

CHIFFRES CLÉS

140 *manifestations « Anniversaire 70 ans »*
au premier semestre 2017 pour près de 15 000 participants

23 000 *fans Facebook*
et
6 400 *abonnés Twitter*

25 300 *réponses apportées aux adhérents* via *les médias sociaux*

70 ans MGEN : une opportunité de dialogue

2017, année des 70 ans de MGEN, a permis à l'ensemble des sites du Groupe d'organiser des manifestations exceptionnelles, au-delà des rencontres mutuelles. Si chacun était libre d'en choisir le format et la nature, tous les ont axées sur les sujets d'intérêt et de préoccupation de la mutuelle et de ses adhérents : innovation-santé, accès aux soins, nouvelles formes d'engagement solidaire, protection de l'environnement, prévention et activité physique et sportive, solidarités intergénérationnelles…

Cultiver l'identité mutualiste

Acteur politique et social, MGEN milite, en France, en Europe et dans le monde, en faveur de l'économie sociale et solidaire et du modèle mutualiste de protection sociale et d'entrepreneuriat non lucratif. Débats, propositions concrètes et actions de terrain lui permettent de s'adresser tant aux pouvoirs publics qu'aux citoyens.

C'est aux côtés de la Fédération nationale de la mutualité française (FNMF) et de la Mutualité de la Fonction publique (MFP), dont elle est l'un des membres les plus actifs, que MGEN s'implique pour défendre son modèle et les intérêts des entreprises mutualistes. 2017, année d'élection présidentielle, a été une vraie opportunité pour le mouvement mutualiste de placer la santé au cœur du débat électoral. Avec un grand succès puisque le dispositif « Place de la santé » de la Mutualité française a pleinement joué son rôle : décrypter les programmes et nourrir les débats. Le réseau militant MGEN a largement participé à l'animation et au succès de ce dispositif.

Promouvoir partout l'économie sociale et solidaire

L'avenir des entreprises de l'ESS se joue aussi en Europe. C'est pourquoi MGEN a présenté en décembre l'étude sur la place du non-lucratif dans le droit européen qu'elle a commandée à Laetitia Driguez, professeure à l'Université Paris 1 Panthéon-Sorbonne. Ces travaux lancent dix pistes pour mieux prendre en compte les spécificités de l'économie privée non-lucrative. Début décembre, MGEN a également participé aux 8e rencontres du Mont-Blanc, organisées par ESS Forum International, autour de trois thèmes de réflexion : entreprendre et innover pour un développement durable ; gouvernance démocratique et partenariale au service de l'efficacité ; réponses efficaces et durables aux besoins des populations.

Parce que la promotion de l'ESS s'effectue avant tout sur le terrain, MGEN s'est, comme chaque année, particulièrement investie dans les temps forts que constituent, en mars, la semaine de l'ESS à l'école, organisée par l'ESPER* et, en novembre, le mois de l'ESS, afin de mieux faire connaître les nouveaux modes d'entrepreneuriat social au grand public. Présente pour la 4e fois consécutive au Forum national de l'ESS de Niort, avec l'ESPER, MGEN a remis, dans le cadre des Prix ESS, le prix coup de cœur du public à l'association Traces de vies, qui accompagne par l'écriture des personnes en fin de vie ou des enfants atteints de maladies graves.

Diffuser le modèle mutualiste

Enfin, l'action militante de MGEN consiste également à ériger, au niveau mondial, le mutualisme en modèle de développement de la protection sociale. Elle s'appuie pour cela sur deux structures qu'elle soutient depuis leur création : le Programme d'Appui aux Stratégies mutualistes de Santé (PASS) en Afrique de l'Ouest et le Réseau Éducation et Solidarité (RES), qui regroupe 30 organisations partenaires issues de l'ESS (syndicats d'enseignants, mutuelles santé…) et qui a pour priorités la promotion de la santé à l'école, le développement de la protection sociale solidaire et l'implication des jeunes.

**L'Économie Sociale Partenaire de l'École de la République.*

CHIFFRES CLÉS

50 *actions*
conduites sur tout le territoire dans le cadre du mois de l'ESS

2 825 *élèves*
sensibilisés pendant le mois de l'ESS à l'école

« Être utile au monde, c'est investir les nouveaux espaces de la protection sociale pour fonder la société de demain.

Un engagement sociétal en phase avec ses valeurs

Mutuelle du mieux-vivre, MGEN contribue aux débats de société sur les enjeux de santé, de protection sociale, d'éducation, d'éthique, de citoyenneté, de culture et de développement durable. Aux côtés de ses partenaires, elle agit concrètement et dans la proximité, pour promouvoir ses valeurs et ses convictions.

Forte de la conscience sociétale qui fait d'elle un acteur engagé et responsable, MGEN met un point d'honneur à s'emparer des sujets de société et d'actualité qui touchent à ses métiers et à ses valeurs. Qualité de vie, santé au travail et mieux-être auront ainsi été un fil rouge pour MGEN tout au long de l'année 2017. Sa journée « Éthique, société, solidarité » a été consacrée à la souffrance au travail, en résonance avec le thème de la 28e édition des Semaines d'information sur la santé mentale (SISM), dont le Groupe est également partenaire. En octobre, elle a soutenu et accueilli dans ses locaux le colloque d'ouverture de la Semaine de la qualité de vie au travail organisé par ANACT-ARACT sur le thème « Un management de qualité, ça s'apprend ? ». D'autres thèmes au cœur de l'actualité, tels que le lien entre la santé et l'environnement, les parentalités, l'intelligence artificielle ont complété l'éventail des débats engagés par MGEN cette année.

DES PARTENARIATS AU LONG COURS AVEC DES ACTEURS ENGAGÉS

Éducation, ESS et solidarités

_*Mois de l'ESS*
_*Économie sociale partenaire de l'école de la République (ESPER)/Mois de l'ESS à l'école*
_*Ligue de l'Enseignement (Salon de l'Éducation)*
_*Conférence des présidents d'université (CPU) – Ma thèse en 180 secondes*
_*Solidarité Laïque*
_*Réseau Éducation et Solidarité*

Culture

_*Musée du Louvre – tour de France de l'éducation artistique et culturelle*
_*Mucem*
_*Cité de l'Espace – Congrès scientifique des enfants*
_*Festival international de la Bande dessinée d'Angoulême – Concours de la BD scolaire*
_*Château de Versailles*
_*Rencontres Télérama Dialogue et Le Monde Festival*
_*Étonnants Voyageurs*
_*Prix du jeune écrivain, Printemps des Poètes, Poésie en liberté*

Des valeurs soutenues par des actions concrètes

Éducation, formation et culture, solidarités, recherche et innovation, développement durable, citoyenneté et laïcité, prévention et sports/santé : tels sont les valeurs et axes prioritaires qui guident les engagements sociétaux du groupe MGEN.

Les nouveaux partenariats signés ou déployés cette année reflètent la volonté du groupe MGEN de privilégier les initiatives qui permettent à l'ensemble des acteurs internes et externes de la mutuelle, sur tout le territoire, de s'investir dans des actions concrètes en lien avec les champs affinitaires de la mutuelle, parmi lesquels l'éducation au développement durable, l'ESS, la culture et le vivre ensemble.

Défendre la liberté de la presse et inciter les plus jeunes à créer

Sur ce dernier thème, c'est avec son partenaire de longue date Cartooning for Peace - Dessin pour la paix, créé par Plantu pour défendre la liberté de la presse à travers le monde, que MGEN a accompagné le déploiement d'une exposition de dessins de presse itinérante, vue par les élèves de plus 170 établissements scolaires durant l'année.

Autre nouveauté de l'année, qui touche cette fois l'accès à la culture, la création de trois espaces de médiation au Mucem de Marseille, proposant activités et ateliers aux jeunes publics, ouverts à l'automne 2017.

Toujours en lien avec les publics scolaires, MGEN a été partenaire du 8e congrès scientifique des enfants de la Cité de l'Espace et est devenu pour trois ans partenaire du Festival International de la Bande Dessinée d'Angoulême, dont il parraine le concours de la BD scolaire aux côtés du ministère de l'Éducation nationale.

À noter qu'en 2018, MGEN sera partenaire du Tour de France de l'éducation artistique et culturelle du musée du Louvre, qui vise à faciliter l'accès des élèves et du grand public à l'art dans les zones les plus isolées.

MGEN a par ailleurs renforcé en 2017 son partenariat avec la Conférence des présidents d'Université (CPU) autour de la formation continue, de la prévention/santé et de la valorisation de la recherche universitaire, avec le concours « Ma thèse en 180 secondes » organisé sur tout le territoire.

Maîtriser la politique de partenariats

Le dynamisme de la politique de partenariats repose sur l'implication de son réseau de militants et salariés. C'est pourquoi le groupe MGEN s'est doté d'une nouvelle méthodologie d'identification et d'instruction des demandes et opportunités de partenariats, qui sera mise en œuvre à partir de 2018 aux niveaux national et régional. L'objectif ? Améliorer le pilotage opérationnel et financier des partenariats, s'inscrire dans une démarche de valorisation à long terme et optimiser l'impact en termes d'image et d'efficacité, en cohérence avec les valeurs et les axes stratégiques du Groupe.

Citoyenneté, laïcité, lutte contre toutes formes de discriminations

_Fédération APAJH (Association pour l'accueil des jeunes handicapés)
_Comité national coordination Action handicap (CCAH)
_Fondation des femmes
_Rendez-vous de l'Histoire de Blois - Prix de l'initiative laïque passée/présente
_Mémorial de Caen – Plaidoiries des lycéens
_Fondation Lilian Thuram
_Cartooning For Peace / Dessins pour la paix

Écologie, environnement développement durable

_Tour de France « Agir Ensemble »
_Éco-École et Teragir
_Fête de la Nature

Prévention santé, sports/santé

_FitDays MGEN
_Foulées de l'Assurance
_Les Étoiles du sport
_Comité national olympique
_Agence pour l'Éducation par le sport
_Union nationale du sport scolaire (UNSS)
_Ufolep
_Institut national du sommeil et de la vigilance (INSV)

Recherches et innovations

_Inserm, Ligue nationale contre le cancer et Gustave-Roussy
_Mines Télécom
_Université de Grenoble
_Oncopole de Toulouse

« Mon action ? Contribuer au développement et à l'essor de la mutuelle en portant une ambition pour la région Antilles Guyane. »

Flore Permal

responsable opérationnelle régionale (ROR) pour les départements français d'Amérique

ELLE EST LA MUTUELLE DE DEMAIN

Flore Permal, déléguée MGEN de Martinique depuis 2014 et animatrice régionale développement/mutualisation depuis 2015, a été nommée ROR en janvier 2018. Sa mission : répondre aux objectifs nationaux tout en les déclinant en fonction des spécificités de sa région.

Ma région est composite. Si, dans les Antilles, l'enjeu est d'accompagner le vieillissement de la population, en Guyane, où la population est très jeune, il est de favoriser un accès équitable à l'éducation et aux soins.
Être ROR, c'est d'abord être sur le terrain, aux côtés des équipes, faciliter, venir en appui, développer leurs compétences et leur potentiel. L'une de mes priorités à court terme est de finaliser le transfert des activités de gestion vers le centre de gestion du Mans, afin que les équipes puissent se consacrer davantage à faire connaître nos offres et à accompagner des adhérents grâce à la proximité si essentielle.
On grandit avec les autres, on se nourrit de la collaboration entre les militants et les salariés. En participant à l'aventure de la nouvelle organisation territoriale, j'avais envie d'être utile autrement.

C'est déjà demain !

Plus de **100 000** *bénéficiaires de prestations d'action sociale*

48 % *d'abonnés aux décomptes en ligne*

Un ambitieux programme, **H2020**, *déployé pour améliorer les performances de services, sociale et économique des établissements de santé*

ENSEMBLE,
NOUS CRÉONS
UNE MUTUELLE
RÉSOLUMENT...
UTILE

Favoriser l'accès aux soins

Acteur global de santé, MGEN met à la disposition de la population une offre de soins diversifiée et ouverte à tous, soutient le développement des services de soins et d'accompagnement mutualistes (SSAM) sur le territoire et noue des relations conventionnelles avec les professionnels de santé.

MGEN s'est donné cinq priorités en matière de santé : contribuer à réduire les inégalités économiques, territoriales et sociales dans l'accès aux soins ; participer à l'efficience du système de santé ; conforter la démocratie sanitaire ; accompagner l'ensemble des situations de vie ; favoriser l'innovation, la recherche et la qualité.

Réaffirmer la plus-value mutualiste

MGEN gère en direct 56 SSAM (établissements d'hébergement de personnes âgées dépendantes, médecine, soins de suite et de réadaptation, santé mentale, centres médicaux et dentaires). Tous ses établissements et centres de santé sont engagés dans une dynamique d'amélioration de la performance de services, sociale et économique. Stratégique, organisationnel et managérial, ce programme, appelé « H2020 », porte déjà ses premiers fruits, à tous les niveaux, dans un contexte politique et réglementaire où la plus-value mutualiste doit être réaffirmée.
Au-delà de son propre réseau, le groupe MGEN cofinance et copilote trois établissements mutualistes en région parisienne – dont l'Institut mutualiste Montsouris – et finance plus de 2 600 SSAM en France.

Outre le démarrage des travaux de reconstruction de l'Institut MGEN de La Verrière au printemps 2017, l'investissement financier le plus marquant de l'année reste la reprise de l'EHPAD de Marly-la-Ville (80 lits). Déjà présent dans le Val-d'Oise avec son EHPAD de Fontenay-en-Parisis, MGEN va œuvrer au redressement de cet ancien établissement public, habilité à recevoir des bénéficiaires de l'aide sociale, autour de trois priorités : la qualité des soins, l'accompagnement des résidents et la pérennité économique.

Conforter les conventionnements

Enfin, l'engagement de MGEN en faveur de l'accès aux soins passe aussi par la consolidation de ses partenariats avec les professionnels de santé. Forte de 8 000 opticiens partenaires Optistya et de 4 200 audioprothésistes Audistya, MGEN s'inscrit également dans les dispositifs conventionnels hospitalier et dentaire MFP et FNMF (2 100 établissements, 24 000 chirurgiens-dentistes libéraux et stomatologues, 700 centres dentaires, dont 580 sont mutualistes).

CHIFFRES CLÉS

566 774 *journées*
d'hospitalisation dans les établissements sanitaires (psychiatrie, SSR, médecine)

97,2 % *de taux*
d'occupation en EHPAD

+ de 240 000 *consultations*
généralistes ou spécialistes dans les centres médicaux

115 000 *passages en dentaire*

Pour une Sécurité sociale protectrice et efficace

MGEN protège 3,2 millions d'assurés sociaux au titre de la gestion du régime obligatoire de l'assurance maladie. Profondément attaché à la Sécurité sociale, à son rôle et à ses valeurs, le Groupe met tout son professionnalisme et son expertise au service de cette mission de service public.

MGEN est habilitée par la CNAM à gérer le régime obligatoire (RO) en santé des fonctionnaires et des agents contractuels de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation, de la Culture, des Sports et de la Transition écologique et solidaire. Cette activité s'inscrit dans le cadre d'un contrat pluriannuel de Gestion (CPG) pour la période 2014-2017. Une nouvelle convention sera négociée avec la CNAMTS en 2018.

Remboursements des prestations Sécurité sociale, délivrance et mise à jour des cartes Vitale, enregistrement des déclarations ou des changements de médecin traitant… Chaque année, MGEN démontre sa capacité à gérer le RO avec efficacité, affichant, à chaque audit de la CNAM, d'excellents scores de maîtrise globale. 4,016 milliards d'euros de prestations ont été versés au titre de l'assurance maladie obligatoire, en 2017, dont plus d'1 milliard au titre du remboursement de médicaments.

Accompagner les réformes

Au titre de cette activité, MGEN accompagne les réformes de la santé et met en œuvre des dispositifs de prise en charge spécifiques. En 2017, MGEN a intégré les nouvelles dispositions de la convention médicale, dont l'augmentation du tarif de la consultation passant de 23 à 25 euros, ou encore le remboursement de la télémédecine, qui augure d'un développement certain de cette activité. MGEN s'est attachée à appliquer avec une attention redoublée les nouvelles mesures en faveur des victimes d'attentat. Elle poursuit progressivement sa démarche de dématérialisation, dans le respect du nouveau Code des relations entre l'administration et le public.

Soutenir les campagnes de prévention

Enfin, MGEN apporte son concours aux campagnes de prévention (dépistages des différents cancers, vaccination grippale des hémisphères Nord et Sud), au programme de retour à domicile à la suite d'un séjour en établissement (Prado maternité et Prado chirurgie) ainsi qu'aux examens bucco-dentaires.

CHIFFRES CLÉS

90,6 % *des assurés sont fonctionnaires*

9,4 % *des assurés MGEN sont des agents contractuels de l'État*

LE TIERS PAYANT ÉLARGI

Au titre du régime obligatoire, la possibilité est offerte à tous les professionnels de santé de réaliser leurs actes en tiers payant depuis le 1er janvier 2017. Ce dernier est obligatoire pour les assurés en CMU-C et ACS**, en ALD*** ou en maternité.*

** Couverture maladie universelle complémentaire.*
*** Aide au paiement d'une complémentaire santé.*
**** Affection de longue durée.*

UN NOUVEAU PORTAIL « DROITS SOCIAUX »

MGEN est partie prenante depuis mars 2017 du déploiement du nouveau site web de l'État mesdroitssociaux.gouv.fr : chaque assuré de MGEN peut, après avoir créé son identifiant sur FranceConnect, consulter ses droits à la retraite, aux prestations famille, chômage et logement, et à son assurance maladie MGEN.

Protéger et accompagner tout au long de la vie

Mutuelle Santé Prévoyance, MGEN veille à toujours mieux protéger ses adhérents et leurs proches aux moments clés de leur vie. En 2017, elle a fait évoluer ses offres et créé de nouvelles solutions pour mieux répondre aux attentes, profils et modes de vie des adhérents. Et poursuit la mise en œuvre de son plan triennal de prévention.

3,242 millions de personnes sont protégées par l'un des contrats ou offres complémentaire santé et/ou prévoyance de MGEN et de MGEN Filia. Plus de 3 millions ont choisi la gamme d'offres MGEN Santé Prévoyance (MSP) ou l'offre globale de la SEM, 128 000 sont couvertes par l'offre Efficience Santé et 90 000 le sont au titre des contrats collectifs proposés aux entreprises et organismes issus des champs d'activité affinitaires de la mutuelle. En 2017, MGEN leur a versé 1,7 milliard d'euros de prestations santé, prévoyance ou action sociale.

Adapter les solutions santé/prévoyance

Selon le baromètre « Confiance et bien-être » 2017 MGEN/Solidaris, près de 30 % des Français avaient renoncé à des soins dentaires dans l'année. Soucieuse de répondre aux attentes de ses adhérents, MGEN a choisi d'améliorer le remboursement de certains soins dentaires, au 1er janvier 2018. Les appareils dentaires amovibles définitifs complets seront mieux remboursés dans les offres MGEN et ÔJI (Référence et Intégrale) et l'offre globale SEM. Le nombre de forfaits attribuables pour les implants et couronnes sur implants passe de 2 à 3 sur 2 ans (MSP et ÔJI Intégrale).

De plus, pour l'ensemble des offres santé de MGEN (y compris Efficience Santé), la prestation d'acupuncture est étendue aux actes non remboursés par la Sécurité sociale exécutés par un médecin ou une sage-femme. Et les séances de psychothérapie effectuées par un psychothérapeute sont désormais prises en charge.

À l'inverse, MGEN a décidé de supprimer la prestation Frais funéraires, considérant que le contrat Sollicitudes et le réseau La Maison des Obsèques constituaient une alternative plus pertinente pour les adhérents.

Concevoir de nouvelles offres

En réponse à l'appel à concurrence des ministères de l'Éducation nationale, de la Culture, de l'Enseignement supérieur, de la Recherche, de l'Innovation et des Sports, MGEN a créé une nouvelle gamme d'offres conforme au cahier des charges de l'employeur public, MGEN Alternative Santé Prévoyance. Celle-ci forme désormais avec la gamme MSP les Solutions Santé Prévoyance MGEN.

MAÎTRISER LES RESTES À CHARGE

En lien avec la FNMF et l'Unocam, MGEN s'est largement impliquée dans les négociations conventionnelles tripartites nationales, en particulier sur la question des « restes à charge maîtrisés ou zéro ». Outre la revalorisation du tarif des consultations médicales, deux nouveaux dispositifs de maîtrise des honoraires médicaux ont été mis en place début 2017, occasionnant une mise en conformité des remboursements et donc des règlements mutualistes MGEN. En novembre 2017, 14 800 médecins adhéraient à ces dispositifs, soit 45 % des médecins du secteur 2, contre 33 % antérieurement.

Dans ce contexte, mais aussi pour mieux couvrir les besoins des adhérents issus de la MGET*, d'une part, et répondre aux besoins émergents en prévoyance, d'autre part, une refonte de l'offre Prévoyance Actif incluse dans MGEN Santé Prévoyance a été engagée, afin d'y ajouter une option complémentaire. Enfin, en 2017, MGEN a lancé une toute nouvelle offre jeunes, ÔJI, destinée à tous les enfants de ses adhérents et aux étudiants de 18 à 29 ans, ainsi qu'une Assurance voyage MGEN.

Agir au quotidien pour la santé

Au-delà des offres assurantielles, c'est aussi *via* sa politique de prévention santé que MGEN accompagne ses adhérents, dans leur vie quotidienne comme en milieu professionnel.

1 249 186 personnes** ont bénéficié en 2017 d'un accompagnement et/ou d'une information santé, dans le cadre d'une approche qui conjugue outils numériques (sites Internet mgen.fr et MMMieux.fr, newsletter, réseaux sociaux…) et actions de proximité.

Au total, plus de 3 400 actions ont été déployées par le réseau MGEN (ateliers, conférences, stands), en lien avec des partenaires associatifs ou mutualistes. Cette année, c'est la thématique hygiène de vie/bien-être et bien vieillir qui y a été plébiscitée. Une collection de 55 mémentos santé, édités à près de 700 000 exemplaires, est désormais disponible dans le réseau MGEN. Citoyenneté, bien vieillir, bien-être, maladies, troubles, parentalité : ils donnent des repères fiables pour mieux prendre sa santé en main. D'autres outils d'information sur les troubles musculo-squelettiques ou l'arrêt du tabac ont également remporté un vrai succès.

Prévenir les risques professionnels

Mutuelle professionnelle, MGEN répond aux enjeux de santé au travail aux côtés des employeurs publics et en particulier du ministère de l'Éducation nationale et de l'Enseignement supérieur, avec un dispositif spécifique : Prévention Aide et Suivi (PAS). En 2017, 15 549 personnes en ont bénéficié à travers trois grands types d'actions.

Deux nouveaux espaces d'accueil et d'écoute (EAE) ont ouvert, ce qui porte à 126 le nombre d'EAE qui disposent désormais d'un numéro d'appel unique.

237 personnes ont été accompagnées en vue d'un retour au travail ou d'une réorientation professionnelle dans l'un des dispositifs en place dans 6 académies (Paris, Créteil, Versailles, Bordeaux, Aix-Marseille et Nantes).

Enfin, 750 actions collectives ont été réalisées avec le concours actif des 30 académies. Plus nombreuses, ces actions touchent désormais un public plus restreint, en étant recentrées à 60 % sur l'accompagnement à la prévention des risques psychosociaux (RPS). 25 % des actions ont porté sur les troubles de la voix, l'un des premiers « outils » de travail des enseignants.

Dans le cadre de son partenariat avec Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail (ANACT) et son réseau régional (ARACT), MGEN est aussi intervenue dans des diagnostics de risques psychosociaux, l'élaboration de plans de prévention, des formations-actions de CHSCT…

** Qui a fusionné en 2016 avec MGEN.*
*** Nombre de fois où une personne a bénéficié d'une action.*

CHIFFRES CLÉS

4 569 *actions de prévention santé*
déployées par le réseau MGEN en présentiel

5 209 *entretiens*
téléphoniques réalisés avec des psychologues (dans le cadre des réseaux PAS)

L'écosystème MGEN mobilisé

Forte de sa porte d'entrée numérique MMMieux.fr, ouverte à tous, l'écosystème prévention MGEN accompagne les équipes de la mutuelle et permet de décupler l'impact des actions auprès de tous les publics, tout en développant de nouvelles collaborations. L'Adosen conduit des actions à l'école en direction des élèves et de la communauté éducative.
La Fondation de la route a touché plus de 25 000 personnes au travers de 190 actions de prévention routière. Avec plus de 180 actions en 2017, l'Institut de recherche en prévention santé (IRPS) est devenu un acteur clé en « Santé et travail », « Bien vieillir » et « Éducation et promotion de la santé » auprès des entreprises.

Apporter le meilleur service

L'engagement humain de MGEN se traduit par la qualité du service qu'elle fournit aux adhérents, assurés et patients et par les relations de confiance et de proximité qu'elle noue avec l'ensemble de ses parties prenantes externes. Un engagement qui s'inscrit dans une dynamique de progrès continu et de performance durable.

Le plan qualité 2016-2018, qui porte sur l'ensemble des activités assurantielles du groupe MGEN, a installé durablement le pilotage de la performance en interne. Il est notamment incarné par l'ambitieux programme Efficience[3], composé de trois axes : performance opérationnelle, excellence relationnelle et engagement des équipes au service de l'adhérent. Ce programme a poursuivi son déploiement vers l'excellence de la relation adhérent : une relation unique, simplifiée et personnalisée, et des parcours fluides, à chaque étape.

Interagir, en continu

En permanence, MGEN écoute et donne la parole à ses adhérents, qui sont invités à évaluer et donner leur avis, sans concession. Comme en témoignent la démarche agile de cocréation des nouveaux services digitaux avec un panel d'adhérents, la démarche Cap Adhérents, construite sur un socle de témoignages et d'expériences d'adhérents à des moments clés de leur vie (mutation, accueil d'un enfant, maladie, retraite, décès…) ou les enquêtes « à chaud », réalisées après chaque contact avec la mutuelle. À la clé, un même objectif : mesurer l'impact des initiatives MGEN, identifier et généraliser les bonnes pratiques, et ajuster les process.

CHIFFRES CLÉS

93 %
des adhérents MGEN ont confiance en leur mutuelle

96 %
des patients satisfaits des centres médicaux et dentaires

94 %
de score de maîtrise globale (audit CNAMTS sur le régime obligatoire)

88 %
des adhérents satisfaits des outils digitaux

Fluidité et efficience

Pour davantage de fluidité dans la gestion, MGEN conjugue rapidité d'accès à l'information, entraide entre les différents acteurs internes, partage et fiabilisation des informations. Des dispositifs agiles ont été déployés : l'outil Vision 360 simplifie la lecture et le traitement des dossiers. L'entraide entre les centres de gestion est devenue systématique et permet de garantir les délais et l'équité de traitement. Un dispositif d'assistance aux sections a été déployé sur tout le territoire (26 100 appels en 2017). Genius Gestion, outil collaboratif et base de connaissances, s'est enrichi de 800 fiches pratiques, actualisées en permanence. L'outil s'est en outre étendu en 2017 à la gestion des contrats collectifs (Istya Collectives). La dématérialisation des flux papier s'est poursuivie, atteignant 1,2 million de documents traités. Les dossiers décès sont désormais entièrement dématérialisés.

Plus de liberté, plus d'autonomie

Nouveaux services et nouvelles technologies donnent désormais la liberté d'entrer en contact avec sa mutuelle à tout moment, et d'effectuer seul ses démarches. Pour accompagner les adhérents en ce sens, le nouveau service de conavigation sur mgen.fr leur permet de découvrir, assistés d'un conseiller, l'écosystème digital MGEN. Avec MGEN Connect, ils bénéficient dorénavant d'un seul et même identifiant pour accéder aux sites et applis MGEN. Parmi les nouveaux services déployés dans l'espace personnel en 2017, le règlement en ligne des cotisations (5 millions d'euros ont été réglés par carte bancaire en 2017), la déclaration des bénéficiaires enfants de plus de 16 ans et des conjoints, le changement d'offre. Enfin, l'appli ÔJI, s'adressant aux adhérents de l'offre du même nom, permet d'interagir directement avec un conseiller MGEN.

Personnaliser la relation

En parallèle, des initiatives permettent de multiplier les opportunités de contact et de mieux personnaliser la communication, à tous les niveaux. Le site mgen.fr est devenu *responsive* pour une navigation adaptée à tous les outils mobiles. Cette refonte accompagne celle de l'espace personnel, plus personnalisé, avec des informations sur mesure. EDEN, l'outil multicanal de communications sortantes (Internet, téléphone, SMS, mail, courrier et accueil en agence), participe à ces évolutions. Les espaces MGEN & Vous sur les réseaux sociaux et mgen.fr (18 600 abonnés) ont permis de traiter plus de 25 300 demandes d'adhérents en 2017.

Des démarches qualité reconnues et certifiées

La culture de la qualité est désormais fortement ancrée au sein des équipes. L'implication de tous, militants et salariés, a mené cette année encore au renouvellement de la certification AFNOR pour MGEN (réf. 258, Engagement Qualité de Service) et pour MGEN Filia (réf. 202). De son côté, Istya Collectives a obtenu la norme ISO 9001 sur ses périmètres distribution et gestion. MGEN Technologies, la direction des systèmes d'information du Groupe, est certifiée AFNOR (norme ISO 27001), comme le nécessite son agrément d'hébergeur de données de santé.
Enfin, 100 % des établissements sanitaires MGEN sont désormais certifiés pour 6 ou 4 ans sous la norme V2014. En établissement médico-social, la gestion des situations d'urgence, les nouvelles technologies au service de la continuité de soins, le circuit des médicaments et la qualité de vie font l'objet d'une réflexion qualité. Les évolutions réglementaires ont par ailleurs accéléré la mise en œuvre d'une procédure de signalement des événements indésirables graves.

Les résultats des enquêtes annuelles de mesure d'image, de satisfaction, et de perception de la qualité de service reflètent l'engagement de MGEN et l'implication de ses équipes.

Nos idées pour demain

_Tirer parti de la technologie

MGEN expérimente déjà la prise de rendez-vous médicaux en ligne depuis l'espace personnel, et entend développer la prise de rendez-vous en ligne en points d'accueil. Elle pourrait proposer à terme des rendez-vous en visioconférence à ses adhérents.

_Simplifier les démarches

La relation de confiance qui lie MGEN et ses adhérents doit permettre d'alléger et de dématérialiser encore davantage les procédures de gestion.

Soutenir les plus fragiles

CHIFFRES CLÉS

104 702
bénéficiaires
des prestations spécifiques d'action sociale liées aux offres santé/prévoyance

Si MGEN s'attache à accompagner toutes les situations de vie de ses assurés et adhérents, elle porte une attention particulière aux plus fragiles d'entre eux. Prévoyance, prestations spécifiques, aides sociales et solidaires se conjuguent avec les dispositifs de soutien de proximité que les équipes MGEN ont à cœur de déployer sur le terrain.

En 2017, sur les 290 millions d'euros versés au titre des prestations prévoyance incluses dans les offres MGEN, 37 millions l'ont été au titre des prestations spécifiques d'action sociale. Allocations, aides financières, prestations particulières, accès à des services à domicile…, ces prestations spécifiques ont permis à plus de 100 000 adhérents de financer des soins coûteux (séances de psychothérapie, de psychomotricité, implants oculaires, traitements thérapeutiques nouveaux…) et aussi d'accompagner les familles confrontées à l'orphelinat, au handicap ou à la perte d'autonomie. C'est au niveau départemental que les dossiers d'attribution de ces prestations sont étudiés, afin de permettre un suivi et un accompagnement personnalisé de proximité. Il est à noter que la nature des prestations versées en 2017 reflète l'évolution de la démographie MGEN : la part des allocations et services « autonomie » est ainsi en constante augmentation depuis plusieurs années. Les prestations liées au financement des soins coûteux, elles, ont vu leur montant moyen augmenter, en particulier sur des actes indispensables peu ou non remboursés par la Sécurité sociale.

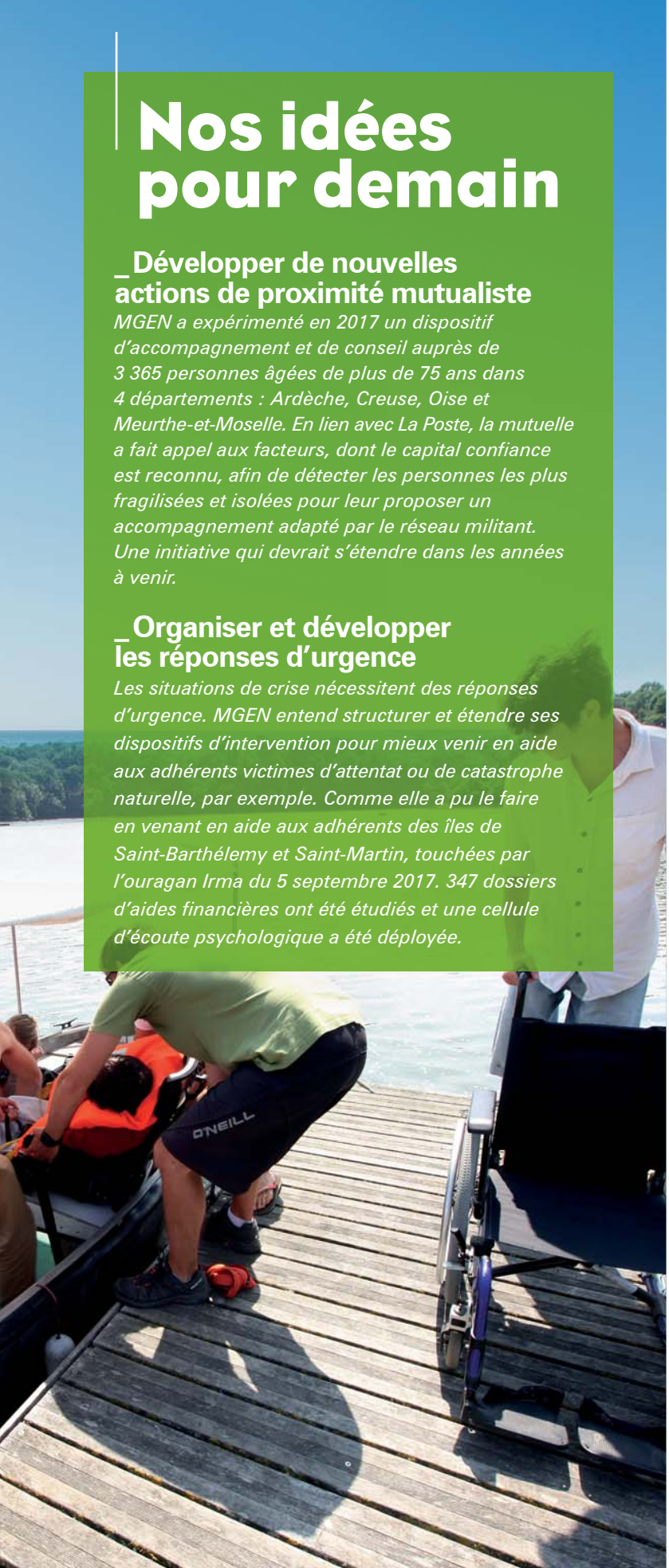
Des actions concertées avec l'Éducation nationale

D'autres dispositifs d'action sociale sont également accessibles aux adhérents ainsi qu'à tout assuré social MGEN *via* le volet social de l'accord-cadre MGEN – ministère de l'Éducation nationale (2014-2019). S'adressant aux personnels retraités ou actifs de ces ministères, mutualistes ou non, ainsi qu'à leurs enfants, ces aides financières et soutiens personnalisés sont cofinancés par MGEN et les ministères de l'Éducation nationale et de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation :

_10 123 interventions d'une tierce personne ont été financées en 2017 au titre des aides aux actifs et retraités en situation de handicap ou aux retraités invalides et à leurs ayants droit résidant à domicile ou en établissement.

_plus de 25 491 interventions ont été réalisées pour des actifs ou retraités en situation de perte d'autonomie et leurs ayants droit : aménagement du domicile et du véhicule, équipements individuels médicaux (fauteuils roulants, appareillages visuels ou auditifs…), ou informatiques ;

_avec l'appui de la Fédération APAJH, 476 enfants d'agents, mineurs ou majeurs, ont été accueillis en 2017 pour des séjours de vacances adaptés à leur handicap ;



Nos idées pour demain

_Développer de nouvelles actions de proximité mutualiste

MGEN a expérimenté en 2017 un dispositif d'accompagnement et de conseil auprès de 3 365 personnes âgées de plus de 75 ans dans 4 départements : Ardèche, Creuse, Oise et Meurthe-et-Moselle. En lien avec La Poste, la mutuelle a fait appel aux facteurs, dont le capital confiance est reconnu, afin de détecter les personnes les plus fragilisées et isolées pour leur proposer un accompagnement adapté par le réseau militant. Une initiative qui devrait s'étendre dans les années à venir.

_Organiser et développer les réponses d'urgence

Les situations de crise nécessitent des réponses d'urgence. MGEN entend structurer et étendre ses dispositifs d'intervention pour mieux venir en aide aux adhérents victimes d'attentat ou de catastrophe naturelle, par exemple. Comme elle a pu le faire en venant en aide aux adhérents des îles de Saint-Barthélemy et Saint-Martin, touchées par l'ouragan Irma du 5 septembre 2017. 347 dossiers d'aides financières ont été étudiés et une cellule d'écoute psychologique a été déployée.

_16 places supplémentaires ont été réservées dans des établissements médicalisés spécialisés pour des personnes retraitées – dépendantes ou non –, ou encore des personnes et de très jeunes enfants en situation de handicap ;
_632 personnes ont pu bénéficier du financement d'une aide à domicile.
Par ailleurs, il est à noter que 19 775 adhérents sont protégés par MGEN au travers de son offre Aide à la complémentaire santé (ACS), qui s'adresse aux populations les plus démunies financièrement.

Accueillir les personnes handicapées et dépendantes

Soucieuse de renforcer son action en faveur du bien-être des personnes en situation de handicap, MGEN a poursuivi son programme de réaménagement et de développement du site de Riec-sur-Bélon (29). Les importants travaux engagés en 2016 visent à étendre la capacité d'accueil des personnes fragilisées et de leurs familles, et à renforcer l'accessibilité du site aux personnes à mobilité réduite. Au terme de sa rénovation complète, prévue fin 2018, le domaine MGEN de Riec-sur-Bélon proposera alors une offre diversifiée de séjours adaptés, notamment aux personnes en situation de handicap ou de perte d'autonomie et à leurs familles, aux aidants, aux patients et/ou professionnels d'établissements médico-sociaux.

Soutenir l'adhérent ponctuellement et durablement

Répondre aux besoins des personnes en situation de fragilité ponctuelle ou durable, c'est aussi les informer de leurs droits et recours, et les soutenir dans leurs démarches. Pour cela, la mutuelle a complété la collection de dépliants « Les repères de l'action sociale » initiée en 2016. Trois nouveaux numéros ont été créés sur les directives anticipées : l'action sociale des agents actifs et retraités de l'Éducation nationale et celle des agents des ministères de la Transition écologique et solidaire et de la Cohésion des territoires.

Mon action ?
Contribuer à faire communauté, à faire vivre la culture d'entreprise en faisant se rencontrer et travailler ensemble tous les profils de l'entreprise. »

Frédérique Lamarre
déléguée MGEN de l'Indre (36) et administratrice nationale

ELLE EST LA MUTUELLE DE DEMAIN

Frédérique Lamarre, très engagée dans la promotion de l'économie sociale et solidaire (ESS), a contribué, en tant que membre du comité de pilotage, à l'organisation et à l'animation de la première Université d'été MGEN.

Dans le contexte de construction du plan stratégique MGEN, il fallait favoriser la connaissance réciproque entre militants et salariés, métiers et sites. L'Université d'été a été pensée pour croiser les attentes et les regards, liés à la culture d'entreprise MGEN et notamment à son appartenance à l'ESS. L'enthousiasme suscité s'est traduit par un nombre inattendu de candidatures et par la grande qualité des contributions. Cette action, de bout en bout, a été de celles qui donnent confiance dans le collectif MGEN.

C'est déjà demain !

158 700 *heures de formation dispensées dans l'année*

Une **organisation territoriale** *en 16 régions et des missions militantes réaffirmées*

Une expérimentation de **télétravail** *lancée au siège et chez MGEN Technologies*

ENSEMBLE,
NOUS CRÉONS
UNE MUTUELLE
RÉSOLUMENT...
MOBILISÉE

Des équipes engagées pour le mieux vivre

MGEN tire sa force de la mobilisation de toutes les richesses humaines qui la composent et de la diversité des profils et des origines professionnelles de ses salariés, militants, élus et correspondants. Elle s'attache, au travers de sa politique de Ressources humaines et managériale, à libérer les énergies au profit d'une même ambition collective : un projet social et solidaire au service du mieux vivre.

« J'ai choisi MGEN » : c'est pour attirer les meilleurs talents et accroître la fierté d'appartenance de l'ensemble des équipes que le groupe MGEN a lancé en 2017 la première campagne marque employeur de son histoire. Huit salariés volontaires et engagés, à la fois dans leur vie professionnelle et dans leur vie personnelle, représentant les différents métiers du Groupe, y témoignent de leur action et de leur implication au quotidien au service des autres. Et démontrent, par leur propos, que le choix de l'employeur MGEN est tout sauf un hasard ! Une campagne qui s'inscrit pleinement dans le cadre du projet humain « Ensemble », lancé en 2016, qui vise à fédérer les salariés et militants autour des valeurs et de la culture d'entreprise MGEN.

Un vivier de nouveaux talents

10 000 salariés, 3 500 militants (élus ou détachés)… Acteur majeur de l'économie sociale et solidaire, MGEN s'affirme en employeur et structure militante responsable, qui entend développer et favoriser la diversité et la complémentarité des profils qui font d'elle une entreprise unique.

En 2017, le groupe MGEN a recruté 510 salariés en contrat à durée indéterminée (CDI) et a intégré en contrat à durée indéterminée 305 collaborateurs qui étaient en CDD. Tout au long de l'année, il a accueilli et formé 40 nouveaux présidents de section départementale. En septembre 2017, 28 nouveaux délégués et 19 nouveaux directeurs ont fait leur entrée dans le cursus de formation et pris leurs fonctions sur le terrain.

Accompagner et professionnaliser tous les parcours

Intégration, évolution et renforcement des compétences et des qualifications… À l'égard des militants permanents, des élus et des salariés, le Groupe affiche clairement sa volonté d'accompagnement des parcours professionnels et militants tout en reconnaissant les compétences et le rôle de chacun.

7 724 salariés ont été formés dans l'année. 174 salariés ont validé leur certificat de qualification professionnelle (CQP) après avoir suivi un cursus de formation complet. En 2017, 4,7 % de la masse salariale ont été consacrés à la formation. Plus de 70 % des salariés en ont bénéficié avec des programmes d'une durée moyenne de 20 heures.

De leur côté, les militants ont bénéficié de 16 852 heures de formation. Détachés ou mis à disposition par leur ministère d'origine, ils occupent une place essentielle au sein du groupe MGEN. Plusieurs typologies de formation leur sont proposées :

_ des parcours d'intégration (pour tous les nouveaux directeurs de section départementale, délégués, présidents et administrateurs) ;

_ des formations thématiques ouvertes à tous les militants sur la vie militante et mutualiste, la protection sociale, la santé

CHIFFRES CLÉS

815 *personnes recrutées en 2017*

75 % *de femmes et* **25 %** *d'hommes dans les effectifs MGEN*

28 *militants diplômés d'un Master 2*

et la prévention, l'audit, le management ou l'environnement socio-économique MGEN ;
_ des formations régionales, en direct ou au sein des Unions régionales de la Mutualité française ;
_ des formations diplômantes, qui ont permis la délivrance de 28 titres de Master à des militants MGEN, auprès des Universités de Versailles Saint-Quentin-en-Yvelines, Paris-Saclay, Le Mans Université, et l'Université Blaise Pascal Clermont-Ferrand.

Grâce à ces dispositifs, chacun, dans son rôle et à sa place, est armé pour apporter le meilleur aux assurés, adhérents, patients et à l'ensemble des parties prenantes externes.

De l'Université d'été à MGEN Campus

En marge de l'Assemblée générale, MGEN a tenu sa première Université d'été à Montpellier, en juillet. Rassemblant 160 personnes représentant tous les profils du Groupe (salariés, militants, élus, toutes activités confondues), l'événement a permis de poser les premières briques d'une réflexion plus large autour de la création d'une Université d'entreprise MGEN : MGEN Campus. Chaque groupe de travail a concouru pour un challenge qui consistait à créer son projet d'université d'entreprise en mode start-up, puis à le présenter en quelques minutes, de la façon la plus pédagogique et attractive possible. Tous les participants ont apprécié l'initiative, tant pour son approche collaborative des travaux menés que pour son atmosphère conviviale et constructive.

Nos idées pour demain

_Faciliter la connaissance mutuelle

Lancer le chantier « connaissance mutuelle », visant à mieux connaître les adhérents, les assurés et les patients et à mieux s'en faire connaître, mais aussi à mieux se connaître en interne, entre les différents métiers et entités.

_Harmoniser les parcours d'intégration

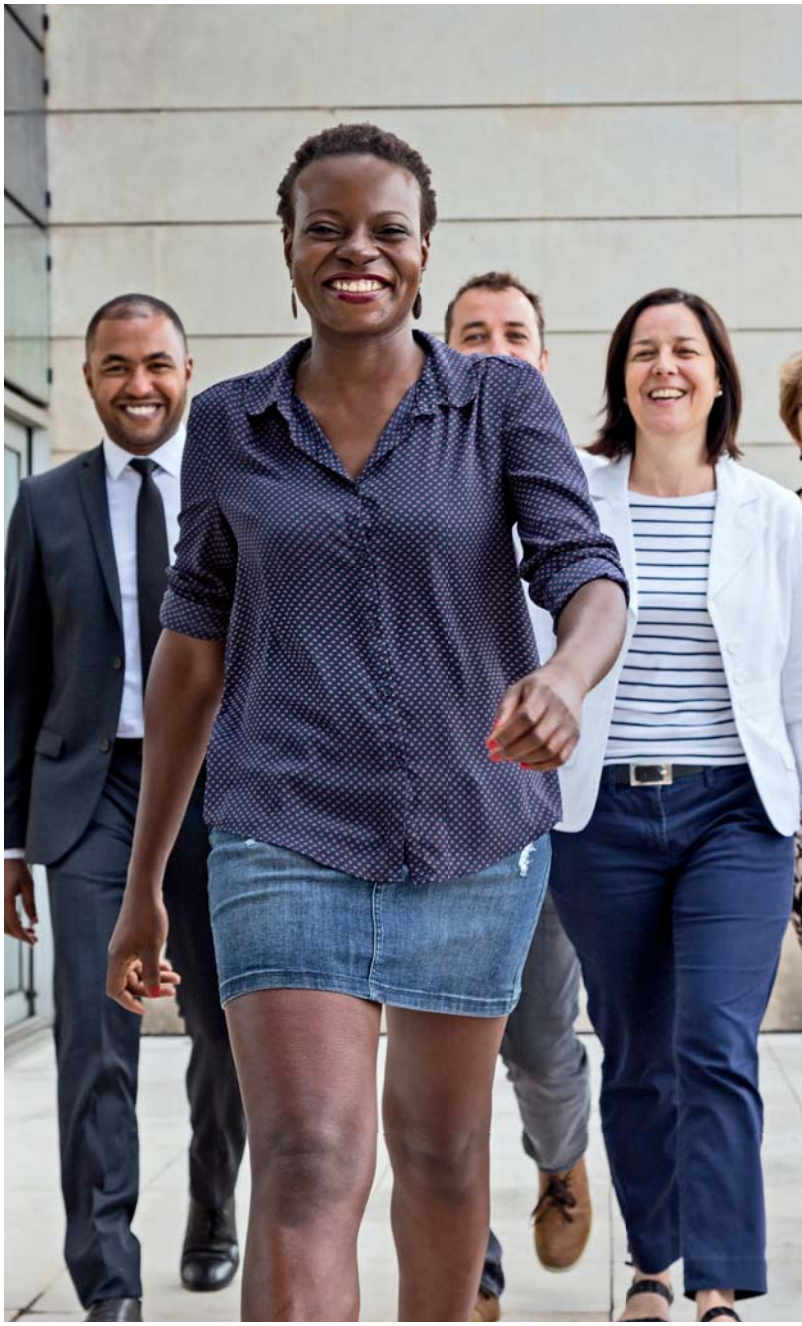
Revisiter et systématiser les parcours et outils d'intégration pour mieux partager l'histoire, les valeurs et la culture d'entreprise MGEN.

_Diffuser un savoir-faire digital

Créer un Pass digital pour renforcer les compétences de l'ensemble des équipes dans le domaine du digital.

Tous acteurs de la transformation

Pour relever le défi de la transformation, le Groupe fait évoluer ses pratiques managériales, son organisation, ses méthodes et ses outils, dans le respect de ses valeurs. Ce faisant, il veille à cultiver un esprit de cohésion, de collaboration et de coconstruction, propice à l'efficience et à la confiance.



S'attachant à instaurer un projet managérial mutualiste, conciliant éthique, engagement et performance, MGEN a vu sa transformation managériale avancer à grands pas en 2017. Toujours dans le cadre de son projet humain « Ensemble », plusieurs initiatives concrètes et dispositifs opérationnels ont été déployés.

De nouvelles formes de mobilisation

Basées sur le collaboratif, les nouvelles formes de mobilisation se sont multipliées, l'un des exemples les plus emblématiques étant l'élaboration du plan stratégique. À cette occasion, une consultation inédite de l'ensemble des acteurs internes a été lancée, suivie d'un partage de l'avancement des travaux et des communications régulières.

D'autres projets ont largement fait appel à cette même mécanique de coconstruction : la recherche d'efficience dans les centres de gestion, la mise en place de la nouvelle organisation territoriale, le programme H2020 dans les établissements.

Et plusieurs initiatives, regroupant différents métiers, témoignent de la même

volonté d'impliquer et de faire collaborer les parties prenantes internes :
_ le cycle de conférence « Les matinales de l'innovation », pour sensibiliser les salariés du siège aux changements de nos métiers et aux nouveaux enjeux de la santé et de l'assurance ;
_ les ateliers de la démarche Cap Adhérents, visant à identifier les besoins des adhérents par moments de vie ;
_ l'opération « Tous ambassadeurs », qui permet à tous d'aller à la rencontre des futurs adhérents à la rentrée…
Autant de travaux qui favorisent le partage de compétences et d'expertises entre salariés et militants, et leur appropriation des orientations politiques et stratégiques. Autant d'objectifs que l'on retrouve dans le projet d'Université d'entreprise MGEN Campus *(voir page 35)*.

L'échange, le partage et la convivialité ont également été les maîtres mots des manifestations organisées dans le cadre des 70 ans du groupe MGEN tout au long du premier semestre, sur tous les sites et avec la participation des salariés. Ces derniers ont par ailleurs répondu massivement présent aux Foulées de l'assurance, course solidaire au profit de la recherche sur les maladies cardio-vasculaires, pour laquelle l'équipe MGEN (forte de plus de 450 participants) a obtenu le Prix du cœur.

Accompagner le changement par la communication interne

De nouveaux moyens ont été développés à la communication interne pour renforcer la conduite du changement en communiquant davantage, pour accroître le partage de la vision stratégique, accompagner la transformation et susciter la coopération au travers d'espaces et de moments dédiés. La « Lettre des Métiers » est devenue un rendez-vous régulier, en complément du portail intranet et du magazine interne *Tempo*. Deux chaînes d'information sont désormais proposées sur l'intranet, à la disposition de l'ensemble des équipes internes : MGEN TV, pour mieux connaître les métiers, les entités et les acteurs du Groupe et suivre sur le vif les événements internes ; et MGEN Info, pour s'informer sur l'actualité stratégique, institutionnelle et événementielle de l'entreprise.

Enfin, un espace en ligne spécifique a été ouvert pour permettre à l'encadrement supérieur de mieux partager les pratiques et les supports indispensables à l'action managériale, initiative qui participe du développement et de l'évolution de la culture managériale commune aux différents métiers du groupe MGEN. ///

> ***Permettre à chacun de s'impliquer et d'être acteur de sa propre trajectoire professionnelle, dans une MGEN en transformation.***

DES PROCESSUS RH STRUCTURÉS

Deux démarches majeures ont été entreprises dans le cadre de la transformation managériale :

_ « Trajectoires », nouvel outil de gestion des compétences, revisite le processus et la méthodologie de conduite des entretiens annuels d'évaluation et instaure un entretien entre le collaborateur et son manager. Le référentiel de compétences métiers, déjà déployé avec succès dans les activités assurantielles du Groupe, viendra à terme alimenter cet outil ;

_ les travaux sur le modèle managérial se sont poursuivis. L'objectif : mieux attirer et fidéliser les talents, tout en favorisant transferts de compétences et d'expériences entre les générations.

Une organisation opérationnelle au service de la stratégie

À la suite de l'élection d'un nouveau président et de la nomination d'une nouvelle directrice générale, l'organisation opérationnelle du Groupe a évolué, pour mieux accompagner sa trajectoire de transformation. Cette nouvelle organisation a pris effet au 1er janvier 2018, après un processus d'information/consultation des instances représentatives du personnel.
Au service de la stratégie MGEN, elle doit permettre au Groupe de mieux relever ses défis externes et internes, notamment compte tenu de la création du Groupe VYV, de la transformation des offres et des processus, et de la nécessité de renforcer le modèle économique MGEN et son pilotage. Concrètement, elle se traduit par une nouvelle répartition de certaines missions clés, la création de directions (direction des opérations, direction développement et marketing, direction du suivi du plan stratégique), des recrutements externes et des mobilités internes. Pour accompagner la création du Groupe VYV, 50 collaborateurs du groupe MGEN ont rejoint la nouvelle entité, entre le 1er octobre 2017 et le 1er janvier 2018.

16 régions et plus de synergies

2017 a également vu la généralisation de la nouvelle organisation territoriale, qui compte désormais 16 régions. Placée sous le signe de l'efficience, elle réaffirme les fondamentaux du modèle mutualiste MGEN et s'appuie sur la complémentarité entre militants et salariés. Dans ce cadre, un accord spécifique a été signé avec les organisations syndicales sur l'organisation et l'aménagement des déplacements professionnels et du temps de travail.

Dans le même temps, MGEN Technologies, qui gère les systèmes d'information du Groupe, s'est réorganisée afin de développer davantage de synergies avec le siège national MGEN : regroupement des fonctions support, évolution de l'informatique de proximité… Le déploiement des outils bureautiques Office 365 s'est achevé pour le siège et les activités d'assurance, pour offrir plus de services, de modernité et de performance aux utilisateurs.

Des actes en cohérence avec les valeurs

Dans un contexte de transformation, MGEN place plus que jamais les valeurs au cœur de sa politique Ressources humaines. Comme l'illustrent les avancées en matière de qualité de vie au travail et d'intégration des personnes en situation de handicap.

Le Groupe entend conforter la qualité de vie au travail et l'équilibre de vie des salariés et militants, vecteurs de l'implication de tous, notamment en adaptant l'organisation du temps de travail aux réalités personnelle et professionnelle.

Expérimentation du télétravail

Dans cette optique, le télétravail est l'un des dispositifs que l'employeur MGEN a souhaité expérimenter, au sein de MGEN Union et MGEN Technologies. Négocié avec les organisations syndicales, l'accord a été conclu pour une durée de deux ans. Pour accompagner sa mise en œuvre, un guide pratique a été diffusé, précisant notamment les conditions d'éligibilité pour le salarié, les conditions techniques auxquelles doit répondre le domicile, ainsi que les différentes étapes à suivre pour formuler une demande de passage en télétravail.

Nos idées pour demain

_Dématérialiser avec le secteur protégé et adapté

Renforcer le recours au secteur protégé en déployant, dans le cadre de l'accord handicap, un dispositif de dématérialisation des feuilles de soins, associant des établissements et services d'aide par le travail et des entreprises adaptées.

Une prise en compte réelle du handicap

S'agissant de l'emploi des personnes en situation de handicap, MGEN a choisi d'aller au-delà des obligations imposées par le législateur et affiche un taux d'emploi de 6,43 %. En juin 2017, dans le cadre de la semaine RSE des ateliers de sensibilisation sur le handicap ont été organisés autour de la découverte de la langue des signes. Démultipliée sur différents sites, elle a été couplée avec un module d'apprentissage en ligne ouvert à tous. D'autres projets sont en cours, tel que l'adaptation des logiciels pour les personnes malvoyantes.

Signé en 2017 à l'unanimité des partenaires sociaux, le 4e accord handicap fixe 5 engagements concrets : recruter 80 personnes en situation de handicap ; engager 12 alternants ; accueillir 30 stagiaires ; faciliter l'intégration et le maintien dans l'emploi et développer le recours au secteur protégé et adapté ; poursuivre la dynamique interne de communication, sensibilisation et formation au handicap. Il prévoit également deux nouvelles mesures : une journée d'absence rémunérée pour les démarches nécessaires à la reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé (RQTH) et un accompagnement spécifique des salariés en situation de handicap, déclarés inaptes à leur poste de travail.

Mon action ?
Partir à la chasse aux dépenses d'énergie superflues. »

Christophe Thary
responsable des services logistiques — MGEN Technologies

IL EST LA MUTUELLE DE DEMAIN

Au sein du centre informatique et éditique MGEN Technologies de Nancy (54), Christophe Thary met en place, depuis 2011, des mesures concrètes pour éviter les gaspillages et diminuer la consommation électrique.

Notre objectif de départ était de diminuer notre consommation électrique de 10 % à horizon 2020. Grâce à toute une série d'actions (nouveaux matériels de climatisation, généralisation de l'éclairage au LED, acquisition de centrales d'air à double flux et virtualisation), nous avons largement dépassé cet objectif : notre consommation a diminué de 19 % ! Avec le tri sélectif des déchets (papier blanc/papier encré) et le référencement d'un nouveau fournisseur de papier, nous recherchons d'autres voies d'amélioration pour contribuer à un meilleur fonctionnement économique et environnemental.

C'est déjà demain !

1,2 *million de documents dématérialisés*

Un vaste programme **d'analyse** *des coûts et* **d'optimisation** *du résultat (ACOR), engagé fin 2017*

100 % *des placements d'actifs d'Egamo (filiale de MGEN) couverts par une analyse de performance extrafinancière*

ENSEMBLE,
NOUS CRÉONS
UNE MUTUELLE
RÉSOLUMENT...
DURABLE

Concilier solidité, efficacité et solidarité

Solidité, robustesse, efficience économique, sociale, sanitaire et environnementale : tels sont les enjeux du modèle économique non-lucratif mutualiste du groupe MGEN, dont la pérennité passe par une gestion solidaire et efficace, et par la recherche de nouvelles sources de revenu.

Redistribuer au maximum les cotisations sous forme de prestations, réinvestir les résultats au service et dans l'intérêt des adhérents, patients et assurés sociaux, sécuriser ses fonds propres et préserver l'équilibre économique… Tels sont les piliers du modèle économique mutualiste et solidaire du groupe MGEN, un modèle qui doit aujourd'hui se réinventer pour garantir sa pérennité.

Réinventer le modèle économique

Ce modèle est confronté depuis plusieurs années à des défis majeurs, aux facettes multiples : démographiques (vieillissement de la population) ; socio-économiques (désengagement de la Sécurité sociale, gel du point d'indice des fonctionnaires) ; réglementaires (taxation des mutuelles, réglementation européenne de plus en plus contraignante) ; et concurrentielles (multiréférencement santé et prévoyance dans la Fonction publique). Autant de défis qui pèsent sur les équilibres techniques du

Nos idées pour demain

_Renforcer les outils de pilotage budgétaire

En lançant en 2017 le projet Analyse des coûts et optimisation des ressources (ACOR), le groupe MGEN poursuit deux objectifs : l'optimisation des ressources et la limitation des dépenses. Il entend ainsi réinterroger les process et les contrôles existants, et améliorer les reportings et le pilotage. Ce projet fait également écho aux initiatives des mutuelles du Groupe VYV, qui ont toutes inscrit la recherche de l'efficacité économique dans leurs feuilles de route. Des plans d'actions concrets seront finalisés au premier semestre 2018.

_Développer la conscience budgétaire des acteurs internes

Toujours dans le cadre du projet ACOR, le groupe MGEN souhaite s'appuyer sur une démarche d'amélioration continue, et responsabiliser les salariés, les élus et les équipes sur les frais de fonctionnement. Toutes les activités et tous les acteurs sont concernés. Ces derniers seront sollicités pour émettre des propositions concrètes répondant aux objectifs du projet.

groupe MGEN, dans un contexte où les autres ressources du Groupe sont soumises elles aussi à des tensions. C'est le cas des résultats financiers, de plus en plus volatils et de l'activité d'assurance emprunteur, traditionnellement fortement contributrice au résultat global de MGEN, mais soumise à une concurrence de plus en plus forte et à une réglementation plus contraignante. Dans le même temps, les activités de gestion et d'offres de soins, déficitaires, se redressent progressivement sous l'effet des mesures engagées depuis plusieurs années.
Côté dépenses et charges, les frais de gestion augmentent, notamment sous l'effet des investissements réalisés par la mutuelle en vue de sa nécessaire modernisation et de sa mise en conformité avec les différentes réglementations.
Au global, en 2017, MGEN affiche un résultat net négatif, pour la première fois depuis de nombreuses années, à - 17,9 millions d'euros.

Pour développer durablement sa performance économique, MGEN entend conforter sa solidité financière afin de favoriser le développement du Groupe, d'assurer une gestion efficiente dans l'intérêt des personnes protégées et de mieux piloter ses risques, ses activités et ses frais de gestion.

Créer des offres innovantes et durables
Premier levier, le développement commercial du Groupe, indispensable à sa pérennité. En 2016, MGEN a fait profondément évoluer son offre, et lancé la nouvelle gamme MGEN Santé Prévoyance (MSP), qui vise à la fois à mieux répondre à l'hétérogénéité des attentes et des profils et à préserver les solidarités mutualistes, économiques et intergénérationnelles. Vrai succès, elle a permis de conserver une structure de cotisation basée à la fois sur les revenus et sur l'âge, pour que chacun cotise selon ses moyens et se soigne selon ses besoins. Elle est à même de séduire toutes les générations. En 2017, pour répondre aux exigences ministérielles, MGEN a complété ses solutions prévoyance avec une gamme d'offres alternative à MSP, conforme au cahier des charges de l'employeur public.

Maîtriser les coûts et optimiser la performance
Deuxième levier d'efficacité économique, la maîtrise des coûts et la performance opérationnelle. Analyse et réduction des coûts, simplification des process, performance des achats et recherche d'une gestion efficiente sont les leviers de la nouvelle culture économique que le Groupe entend diffuser en interne, au service d'une croissance équilibrée. ///

CHIFFRES CLÉS

2 Md€
de fonds propres

92,2 %
de cotisations
redistribuées sous forme de prestations, l'objectif étant d'atteindre au moins 85 % de taux de redistribution

Une communication financière transparente

Toutes les publications réglementaires et institutionnelles du Groupe sont désormais accessibles sur mgen.fr dans une rubrique dédiée, « Publications ». Chaque année, le Groupe publie les frais de gestion des mutuelles MGEN et MGEN Filia, et les communique aux adhérents concernés via *la revue* Valeurs mutualistes.

Des politiques écrites, pour mieux maîtriser enjeux et process

Dans le cadre de la réglementation Solvabilité 2, le Groupe a formalisé ses politiques écrites, dont le rôle est de formuler les principes, processus et reportings du groupe MGEN sur un sujet donné. Approuvées par le Conseil d'administration, suivies par un comité dédié issu de ce conseil, elles sont cohérentes avec les principes définis au niveau du Groupe VYV. Quatre grands domaines sont couverts : audit interne, conformité, contrôle interne et gestion des risques (qui regroupe elle-même plusieurs thématiques : ORSA, souscription, réassurance, provisionnement, qualité des données, Investissements, gestion actif-passif, sous-traitance, compétence et honorabilité, reporting et diffusion publique de l'information, rétribution, lancement d'un nouveau produit).*

** Own Risk and Solvency Assessment.*

Si un projet spécifique symbolise cette démarche : Analyse des coûts et optimisation des ressources (ACOR), lancé fin 2017, désormais, tous les projets – quel que soit le métier ou l'activité concernée –, ont vocation à intégrer cette nouvelle donne. C'est déjà le cas du programme Efficience[3], qui vise l'amélioration de la qualité de service des activités d'assurance ainsi que de toutes les démarches entreprises en vue de dématérialiser et de « digitaliser » la relation adhérent. C'est également le cas pour la démarche H2020, centrée sur les établissements sanitaires et médico-sociaux, dont les actions et initiatives permettent de renforcer la dynamique d'amélioration des résultats, engagée il y a plusieurs années.

Piloter les risques

Troisième levier de performance économique, le pilotage des risques. Il s'agit d'abord pour le groupe MGEN d'analyser la situation financière et actuarielle, et de prendre les décisions nécessaires, à commencer le cas échéant par l'ajustement des cotisations et des prestations. Ce choix, MGEN le fait toujours en veillant à concilier les impératifs de solidarité et d'efficacité, et en tenant compte de l'évolution de la consommation de soins et de l'émergence de nouveaux besoins. En 2017, le Groupe a révisé à la hausse les taux de cotisations de certaines offres MGEN et MGEN Filia applicables au 1er janvier 2018. Ce taux était resté identique les deux années précédentes. Dans le même temps, le Groupe améliorait les remboursements de certains soins dentaires pour l'ensemble de ses offres.

Le pilotage des risques fait désormais l'objet de nombreuses obligations réglementaires de reporting. MGEN a ainsi élaboré pour la première fois, en 2017, de nombreux rapports inédits et détaillés sur :

_ la solvabilité et la situation financière du Groupe et de ses trois mutuelles de Livre II (MGEN, MGEN Vie, MGEN Filia) ;

_ les démarches réalisées et les moyens mis en œuvre en matière de traitement des contrats d'assurance vie non réglés ;

_ la prise en compte des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) dans la politique d'investissement.

Par ailleurs, le groupe MGEN a initié la mise en œuvre de plans de continuité d'activité et la création de dispositifs de gestion des situations de crise. Les objectifs : mieux gérer les aléas liés à l'activité et toujours mieux répondre aux attentes des adhérents, assurés et patients. Ainsi, constamment

réactualisé, le plan de continuité d'activité (PCA) doit permettre d'assurer la continuité des activités critiques en cas de dysfonctionnement majeur ou sinistre, en limitant leurs conséquences.

Investir de manière responsable et préparer l'avenir

Quatrième levier de développement, la mise en œuvre d'une politique d'investissement responsable, qui concilie performance financière et performance sociétale, et oriente de plus en plus les investissements vers l'innovation et la recherche de nouvelles sources de revenus.

Alors qu'Egamo, filiale du Groupe, gère les valeurs mobilières (actions, obligations, monétaires), MGEN assure en direct la gestion de son patrimoine immobilier et des fonds consacrés au capital-investissement. Les engagements, principes d'action et perspectives de cette politique sont formalisés dans une charte d'investissement responsable. 100 % des placements d'Egamo sont couverts par une analyse de performance sociale, environnementale et de gouvernance.

C'est avec un double objectif – sécuriser les activités qui concourent à son équilibre financier et préparer l'avenir – que MGEN s'appuie sur des filiales et participations spécialisées et investit dans des structures émergentes en vue de diversifier ses offres, de développer de nouveaux services et pratiques, et de s'ouvrir à de nouveaux marchés, en France ou à l'international.

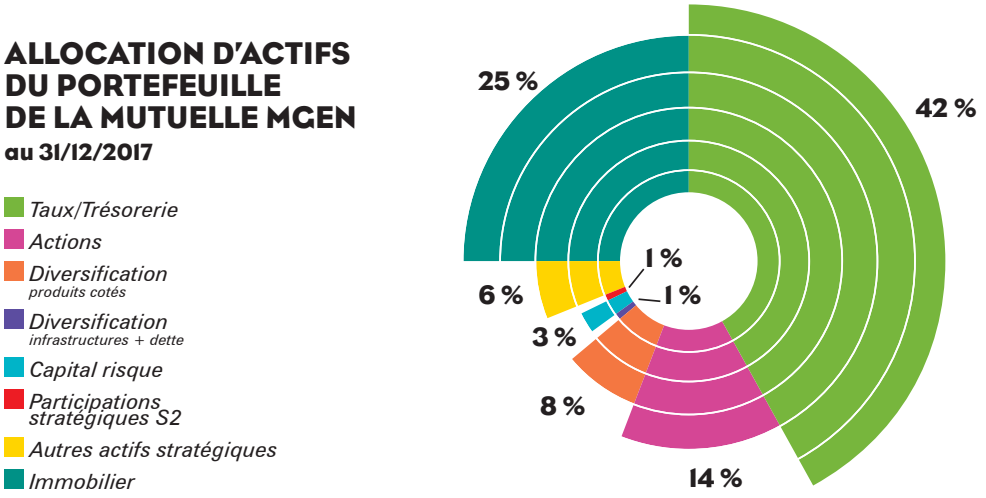
En 2018, ces structures vont rejoindre VYV Invest, créée par le Groupe VYV. Cette société d'investissement permettra la mise en commun par les mutuelles affiliées de toutes les filiales et participations placées sous le contrôle stratégique de VYV, mais aussi de créer un fonds d'investissement. VYV Invest s'affirme ainsi comme un outil structurant de développement du nouveau Groupe. Dans ce contexte, le Groupe s'appuiera sur l'expertise d'Egamo, qui deviendra la filiale centralisant la gestion de tous ses actifs à valeurs mutualistes.

Renforcer tous les équilibres est indispensable pour que le groupe MGEN reste libre de ses choix et dispose des moyens d'investir, en direct et *via* le Groupe VYV, dans les champs de l'« e-santé », de l'innovation, de la recherche et des nouvelles technologies. Pour les rendre accessibles au plus grand nombre.

> *Nos valeurs créent de la valeur. Notre modèle économique passe par l'humain.*

ALLOCATION D'ACTIFS DU PORTEFEUILLE DE LA MUTUELLE MGEN

au 31/12/2017



Agir et militer pour la transition écologique

Convaincu qu'efficience économique va de pair avec efficience environnementale, le groupe MGEN met en œuvre depuis plusieurs années une politique environnementale visant à réduire ses propres impacts, mais aussi à sensibiliser ses publics internes et externes aux enjeux de la transition écologique.

Prendre en compte le changement climatique dans la politique d'investissement

Pour développer la performance de son modèle économique en accord avec ses valeurs, le Groupe MGEN s'est doté d'une politique d'investissement responsable et d'outils d'analyse lui permettant de vérifier sa bonne mise en œuvre dans ses décisions d'investissement. En 2017, pour répondre à une nouvelle obligation réglementaire et à sa propre charte de l'investissement responsable, il a intégré dans sa vision d'investisseur les impératifs du changement climatique. Il a analysé et communiqué pour la première fois la contribution au changement climatique de tous ses actifs cotés (plus de 63 % de son portefeuille). Même si MGEN n'investit que de manière limitée dans les entreprises les plus émettrices, ces dernières pèsent néanmoins significativement sur l'empreinte carbone de son portefeuille, qui a augmenté entre 2016 et 2017. Afin d'inverser cette tendance, MGEN entend diminuer l'empreinte carbone de son portefeuille d'actifs cotés gérés en direct et retrouver un niveau d'émission inférieur à celui de 2016.

Mettre en œuvre un fonctionnement écoresponsable

Parce que sa première responsabilité est d'agir sur les impacts dont il est lui-même à l'origine, le groupe MGEN développe un fonctionnement écoresponsable fondé sur trois piliers d'action : réduire les consommations d'énergie ; réduire les

> *MGEN s'engage à évaluer et faire progresser la part de ses investissements en faveur de la transition énergétique et de la lutte contre le changement climatique.*
>
> *Extrait de la charte de l'investissement responsable MGEN*

déplacements ; consommer de manière responsable. Un fonctionnement qui associe tous ses acteurs et métiers, et active des leviers locaux sur les différents sites.
En 2017, dans le cadre de l'enquête PAP50 qui évalue les politiques papiers de 50 grandes entreprises, MGEN, interrogé par le WWF France, s'est classé 26e. Cette évaluation externe a pointé plusieurs bonnes pratiques déjà mises en œuvre (utilisation d'enveloppes « Pocheco » éco-conçues, attention renforcée portée à la qualité environnementale de *Valeurs Mutualistes*, son principal support de communication…). Elle a également identifié des marges de progrès sur lesquelles le Groupe MGEN s'est engagé à travailler.
Parce que le progrès passe par la mobilisation du plus grand nombre, chaque année, MGEN organise une semaine « RSEponsable », pour sensibiliser ses équipes aux différents aspects de sa politique de responsabilité sociétale d'entreprise (RSE). En 2017, le thème choisi, la consommation responsable, a rassemblé plus de 2 500 collaborateurs MGEN.

Nos idées pour demain

_Moins de papier !

MGEN se donne jusqu'à 2020 pour diminuer de 10 % la quantité de papier utilisée pour chaque adhérent et déploiera un plan d'action dans ce sens en 2018.

_Diminuer la consommation d'énergie

- 40 % de consommation d'énergie à l'horizon 2025 : tel est l'objectif fixé sur l'ensemble du patrimoine immobilier d'exploitation MGEN.

_Réduire les déplacements

Avec l'aide des nouvelles technologies de communication et via la promotion d'un comportement responsable, MGEN mettra en place des mesures concrètes pour réduire les déplacements professionnels des salariés et militants, avec un double impact : environnemental et budgétaire.

Agir localement pour promouvoir l'éducation à l'environnement

En primaire, au collège, au lycée

En 2017, partout en France, les militants MGEN ont relayé les actions du plus grand programme national d'éducation à l'environnement et au développement durable : Éco-École. Ils ont ainsi contribué à l'augmentation significative du nombre d'établissements scolaires engagés (plus de 2 400) et de personnes sensibilisées (350 000 élèves et 20 000 enseignants). MGEN a également apporté son soutien au Séminaire international Éco-École. Celui-ci a réuni à Paris, en novembre 2017, des représentants des programmes Éco-École de 64 pays et les associations partenaires de MGEN : l'Adosen et le Réseau Éducation et Solidarité. Lors de la soirée de lancement du séminaire à l'Hôtel de Ville, Roland Berthilier, président du Groupe MGEN, a remis un prix au lycée professionnel des métiers Émile Baudot de Wassy, en Haute-Marne, pour son engagement sur les questions de santé et de solidarité. Le soutien de MGEN au programme Éco-École a été renouvelé pour trois ans.

À l'université

Le Tour de France Agir Ensemble est organisé depuis 8 ans par l'Association des villes universitaires de France (AVUF) et l'ADEME, en concertation avec la Conférence des présidents d'université (CPU), la Conférence des grandes écoles (CGE) et les CROUS, et avec le soutien de la Caisse des Dépôts et du groupe MGEN. Conçue à l'attention des étudiants et des personnels, cette opération vise à promouvoir les écogestes sur les campus. Cette année, l'opération a étroitement associé les collectivités et le tissu associatif ou économique local, accueillant près de 7 500 étudiants et personnels dans toute la France.

Mon action ?
Promouvoir une prise en charge globale de la personne âgée, dans les établissements et au domicile. »

Dr Benjamin Rimaud

gériatre, médecin coordonnateur des deux EHPAD MGEN du Val d'Oise (95)

IL EST LA MUTUELLE DE DEMAIN

Ancien urgentiste, Benjamin Rimaud coordonne les soins médicaux des deux EHPAD MGEN du Val d'Oise. Il a été l'un des ambassadeurs de la marque employeur MGEN en 2017.

À Fontenay-en-Parisis, j'ai la possibilité de mener à bien de nombreux projets, dont l'expérimentation de dispositifs de téléconsultation, télérégulation et l'utilisation d'objets connectés au bénéfice des résidents mais aussi de patients extérieurs. En tant que vice-président de Régie 95, je travaille aussi avec mes homologues sur la prise en charge de la personne âgée au domicile.*
À l'avenir, les établissements devront se spécialiser sur trois types de prise en charge (soins palliatifs, troubles du comportement (lié à Alzheimer ou démences apparentées) et troubles psychotiques liés au vieillissement). Dans ce contexte, il est indispensable de (re)penser la structuration et la coordination médicale et paramédicale au domicile, en lien étroit avec les établissements et les ressources locales en professionnels qualifiés et formés à cette prise en charge spécifique.

***réseau gérontologique inter-établissements et services du Val d'Oise**

C'est déjà demain !

1,2 *million de personnes accompagnées et/ou sensibilisées en prévention/santé*

161 000 *téléchargements de l'application Espace personnel MGEN*

Généralisation programmée de **Vivoptim** *dispositif e-santé de prévention du risque cardio-vasculaire*

ENSEMBLE,
NOUS CRÉONS
UNE MUTUELLE
RÉSOLUMENT...
INNOVANTE

Conquérir toutes les générations

Ouverte à tous les publics, MGEN multiplie les initiatives pour recruter et fidéliser ses adhérents, en individuel et en collectif, en priorité dans ses champs affinitaires.

Santé/prévoyance : recruter et fidéliser

À la fin décembre 2017, sur le champ de la Fonction publique, MGEN avait conquis 54 600 nouveaux « membres participants », soit une hausse de 3 % par rapport à l'année précédente. Un résultat d'autant plus remarquable dans un contexte de diminution du nombre de recrutements ministériels (- 6 % par rapport à 2016). Si MGEN a enregistré moins d'adhésions de fonctionnaires (- 3 %), elle a en revanche séduit davantage de contractuels (+ 10 %). Autre indicateur important, le taux de mutualisation, c'est-à-dire le rapport entre le nombre d'assurés sociaux éligibles à la gamme d'offres mutualistes et le nombre d'adhérents, reste stable (+ 0,1 point). Dans le même temps, MGEN enregistre une diminution de 7 % des résiliations, preuve de la fidélité des adhérents.

Au contact sur le terrain

Cette bonne performance globale a permis à MGEN de dépasser légèrement son objectif annuel, témoignant de la mobilisation des acteurs de terrain. Ces derniers se sont organisés pour réaliser des actions de développement tout au long de l'année, particulièrement pendant la période estivale, auprès des nouveaux fonctionnaires stagiaires, et ont su redoubler d'initiatives au moment des journées de rentrée. Pour toucher les jeunes publics, les modes de contact et d'adhésion ont été diversifiés et les nouveaux canaux de distribution prennent une place de plus en plus importante. Les « Ateliers », adossés aux centres de contacts, ont décroché plus de 56 000 rendez-vous avec des adhérents pour les conseillers des sections départementales.

S'agissant de son offre individuelle Efficience Santé, proposée par MGEN Filia aux salariés du secteur privé, les résultats sont conformes aux prévisions, au regard de l'impact de la généralisation des contrats collectifs. En 2017, Efficience Santé (également commercialisé par la MAIF) a conquis 21 107 nouveaux adhérents et bénéficiaires, un chiffre en retrait de 6 % par rapport à 2016, mais largement supérieur aux objectifs annuels fixés, grâce, là encore, à l'action du réseau MGEN.

Jouer collectif

Sur le terrain des contrats collectifs, que le groupe MGEN distribue *via* sa filiale Istya Collectives, 2017 a été une année de consolidation. Des actions fortes ont été initiées au premier trimestre pour promouvoir les offres auprès des structures FEHAP, branche pour laquelle MGEN est recommandée, et auprès de tous les secteurs affinitaires du groupe MGEN (animation, médico-social, handicap, sport, aide à domicile, tourisme social et familial, culture). Les campagnes commerciales nationales ont été couplées d'actions locales ciblées, avec l'appui des référents du réseau militant MGEN, qui ont bénéficié tout au long de l'année de formations spécifiques.

324 nouveaux contrats collectifs ont été commercialisés en 2017.

Nos idées pour demain

_Développer le réseau des correspondants

*Dans les établissements scolaires, le réseau de correspondants MGEN relaie les informations de la mutuelle auprès de ses pairs, répondant aux questions des assurés et adhérents. Consciente du rôle majeur de ces milliers de bénévoles au plus près du terrain, MGEN entend renouveler et intensifier sa communication pour mieux les fidéliser, recruter de nouveaux correspondants, les informer en priorité (*via *une nouvelle lettre d'information dédiée) et les outiller efficacement.*

_Une organisation territoriale au service du développement

Mi-2018, la nouvelle organisation territoriale s'est généralisée et permettra notamment de mieux articuler les actions au niveau régional et académique, tout en laissant au département la marge de manœuvre nécessaire pour agir auprès des prospects et adhérents. 50 % des projets régionaux mis en œuvre en 2017 ont concerné la distribution et les services, preuve que les enjeux de développement sont au cœur des préoccupations. Avec un mot d'ordre : innover et renforcer l'efficacité des actions.

CHIFFRES CLÉS

54 600
nouveaux adhérents à MGEN Santé Prévoyance

10 100
nouvelles personnes protégées en contrats collectifs

Plus de
2 755 *jeunes couverts par l'offre ÔJI*

Les adhésions, pour les personnes protégées, équivalent désormais à 20 % des nouvelles adhésions individuelles MGEN. Dans le même temps, le taux d'attrition est très faible, preuve de la fidélité des employeurs.

Accompagner les trajectoires de vie
MGEN entend accompagner les trajectoires de vie de ses adhérents de la manière la plus personnalisée possible. À chaque moment clé, le Groupe propose des solutions visant à faciliter la vie de l'adhérent et à l'aider à réaliser ses projets. Offres spécifiques prévoyance pour les conjoints des actifs, solutions habitat (assurance emprunteur, caution acquisition), solutions de prévoyance renforcées et assurance décès constituent une large panoplie qui permet à MGEN de répondre aux attentes des adhérents en fonction de leur profil, de la composition de leur famille et de leur mode de vie, tout au long de la vie. Le lancement de la nouvelle offre jeunes ÔJI et d'une assurance voyage participe de cette volonté.

Cette stratégie de multi-équipement fait ses preuves, comme le démontre la hausse de 37 % du nombre de souscriptions à Rassurcap Solutions, conçue par la MAIF et commercialisée par MGEN. Là encore, les canaux de distribution se diversifient pour simplifier les démarches d'adhésion. Depuis 2017, les adhérents ont ainsi la possibilité d'obtenir un devis d'assurance emprunteur sur mgen.fr et, en 2018, pourront souscrire en ligne.

De nouvelles coopérations

Le développement du groupe MGEN passe par des partenariats et des synergies avec des partenaires mutualistes, mais également par la recherche de relais de croissance, notamment à l'international. À cet égard, 2017 a constitué un tournant.

Une mutuelle forte dans un groupe fort : en créant le Groupe VYV avec d'autres acteurs mutualistes, MGEN a souhaité se donner les moyens de mieux répondre aux besoins de ses adhérents et aux enjeux de demain.

Être plus forts ensemble

MGEN intégrera progressivement les nouveaux services innovants du Groupe VYV, en phase avec les axes de son projet stratégique, tels les nouveaux conventionnements (réseau d'ostéopathes…) ou encore des dispositifs de télémédecine. De son côté, le Groupe VYV généralisera les meilleures initiatives de ses membres, parmi lesquelles des services initiés par MGEN, dans les domaines de l'e-santé, de l'habitat ou du pouvoir d'achat.

Être plus forts ensemble, c'est aussi le souhait de MGEN et de la MAIF. Forts de leur histoire et de leurs valeurs partagées, et de nombreux adhérents/sociétaires communs, les deux acteurs ont souhaité approfondir leur coopération, afin d'identifier des synergies leur permettant de se renforcer mutuellement sur leur cœur de métier et des leviers de développement communs. Cette volonté s'est concrétisée, en octobre 2017 par une lettre d'intention cosignée par les dirigeants MGEN, MAIF et VYV.

Chercher des relais de croissance à l'international

C'est également au niveau du Groupe VYV que se renouvellent aujourd'hui les ambitions de MGEN à l'international. Fin 2017, MGEN comptait, *via* la structure Europamut créée en 2010, 23 340 personnes protégées en santé au Portugal, pour un chiffre d'affaires de 9,1 millions d'euros. Europamut, qui sera à l'équilibre en 2018, s'adresse prioritairement aux enseignants et aux entreprises du champ de l'éducation.

En Chine, MGEN dispose depuis 2016 d'un bureau de représentation. En apportant leur expertise à l'autorité chinoise de régulation des assurances, MGEN et le Groupe VYV contribuent à construire un environnement favorable au développement de structures mutualistes dans ce pays et seront, le moment venu, prêts à saisir les opportunités d'investissement.

Enfin, la filiale MGEN International Benefits (MGEN IB), créée en 2016, s'adresse aux personnes en situation de mobilité internationale, hors champ MGEN. Avec un chiffre d'affaires de 16 millions d'euros et 50 000 personnes protégées fin 2017, la filiale devrait atteindre l'équilibre dès 2019.

SSAM : CHANGEMENTS À VENIR

230 militants MGEN détiennent des mandats dans les Unions territoriales (UT) et régionales (UR) de la Mutualité, qui gèrent les services de soins et d'accompagnement mutualistes. 21 d'entre eux assument la présidence d'une de ces unions. Deux événements structurants touchent les UT en termes de gouvernance : leur régionalisation, couplée à la création de collèges réservés aux mutuelles souhaitant s'y engager plus fortement, et, bien sûr, la création de VYV Care (dont 12 UT sont membres).

Innover pour le mieux vivre

MGEN investit les nouveaux espaces du mieux vivre pour répondre aux attentes et aux aspirations de tous. Elle innove en proposant des services inédits et en misant sur la prévention et les nouvelles technologies. Elle finance des projets de recherche de long terme et expérimente de nouvelles pratiques dans ses établissements de santé.

Dans le domaine de la prévention/santé, MGEN a initié de nombreux programmes innovants depuis deux ans.

Prévenir le risque cardiovasculaire

Lancé dans une version pilote de deux ans en 2015, Vivoptim propose un continuum de services efficients et personnalisés pour prévenir le risque cardiovasculaire, conjuguant une plateforme de ressources digitale et un dispositif téléphonique d'accompagnement médicalisé par des professionnels de santé. Déployé en Occitanie et en Bourgogne-Franche-Comté auprès d'adhérents et salariés MGEN, âgés de 30 à 70 ans, ce programme a rassemblé 8 383 participants (dont 60 % de femmes). Le bilan de l'expérimentation a démontré l'intérêt des adhérents et la pertinence des réponses apportées. Des effets significatifs sur la santé ont été mesurés, notamment sur la tension artérielle, le poids et le taux de cholestérol, qui pourraient occasionner une diminution du risque de décès ou de survenance d'événements cardiovasculaires à l'horizon de 10 ans. Fort de ce succès, Vivoptim sera généralisé à l'ensemble des adhérents de l'offre MSP MGEN et aux salariés en contrat groupe courant 2018.

Protéger la voix

MGEN s'engage également pour la prévention des troubles de la voix. Les « journées de la voix » MGEN ont réuni à Paris et en régions plus de 1 200 actifs (principalement des enseignants, mais aussi des professionnels dont la voix est l'outil de travail). Lancée fin 2016, l'application Vocal'iz, coach vocal personnalisé développé avec un collège d'orthophonistes, s'est enrichie pour devenir à la fois plus ludique et plus pointue. 40 nouveaux exercices en ligne ont séduit plus de 26 000 personnes. Enfin, MGEN s'est associée à la direction générale des Ressources humaines du ministère de l'Éducation nationale pour déployer « Ma voix en Jeu », parcours de formation à distance et en présentiel. Près de 3 000 agents ont pu y acquérir de bons réflexes pour conjuguer voix et pédagogie en classe.

Adosen : promouvoir la santé à l'école

Mutuelle de l'Éducation, MGEN s'attache aussi avec l'Adosen, association qu'elle a créée, à outiller les enseignants pour promouvoir la santé à l'école. Deux outils pédagogiques ont été particulièrement remarqués en 2017 : FilGood©, qui vise à évaluer et à promouvoir le bien-être des collégiens et lycéens, et « e-photo expression », qui permet aux jeunes enseignants d'évoquer la santé, le bien-être et la prévention en primaire, en alliant supports numériques et papier.

Encourager la pratique du sport
MGEN s'investit dans la promotion de l'activité physique adaptée, en milieu professionnel, scolaire et universitaire. Au-delà des infrastructures proposées par Mon Stade, sa filiale dédiée au sport/santé, MGEN a lancé un challenge d'idéation en ligne auprès des étudiants, à l'occasion du lancement de son offre jeunes ÔJI. 206 projets ont concouru. Les 5 équipes lauréates seront accompagnées dans la mise en œuvre de leur projet par la Fabrique des Territoires innovants, autre filiale de MGEN.

Développer le pouvoir d'achat
MGEN soutient ses adhérents dans tous leurs projets de vie. Avec de nouveaux services inédits, lancés en 2016-2017, elle leur a permis de réduire leurs dépenses courantes (dispositifs médicaux, énergie, frais domestiques et loisirs) en misant sur les outils numériques.

Dans le prolongement de ses conventionnements avec des professionnels de santé, MGEN a ainsi créé le dispositif e-optistya qui a référencé deux sites : easy-verres.com (lunettes) et Vision Direct (lentilles). Les adhérents peuvent, en commandant en ligne, y bénéficier d'une offre exclusive et du tiers payant immédiat.
Le service Izigloo a occasionné 10 000 demandes de changement de fournisseur d'énergie et 1 700 demandes de travaux de rénovation énergétique en 2017. Il offre également un accompagnement dans le cadre des déménagements.
MGEN Avantage, expérimenté sur quelques départements en 2016-2017, comptait 16 605 adhérents inscrits au 31 décembre 2017. Près de 10 000 coupons de réduction, négociés en national ou en local, ont été utilisés dans l'année pour des achats ponctuels de loisirs, culture, voyages, bien-être.

Nos idées pour demain

_Développer l'innovation sociale

MGEN s'attachera à créer et soutenir des dispositifs d'innovation sociale dès 2018. S'inscrivant en complément des innovations offres et services, celle-ci consiste à élaborer des réponses nouvelles à des besoins sociaux émergents ou mal satisfaits. Avec une condition sine qua non : l'implication de tous les acteurs concernés et une méthodologie rigoureuse.

_Favoriser l'accès à la télémédecine

Via le Groupe VYV, et sa prise de participation majoritaire dans la plateforme Mesdocteurs.com, MGEN sera bientôt en mesure de proposer à ses adhérents un service de téléconseil médical disponible 7/7j, 24h/24h. En 2017, elle avait d'ores et déjà expérimenté dans quatre départements l'accès à des services de prises de rendez-vous médicaux en ligne depuis l'espace personnel de mgen.fr.

Quant à la Fabrique Interactive, plateforme digitale d'entraide, elle a déjà conquis 12 000 adhérents MGEN, qui peuvent gratuitement se rendre service mutuellement (soutien scolaire, bricolage…), créer ou participer à un projet ou à des événements, rechercher ou proposer un logement…

Investir dans la recherche

MGEN s'associe à de grandes institutions de recherche nationales et internationales pour financer et conduire des projets de recherche durables en santé, prévention et protection sociale. Depuis plus de 20 ans, 100 000 adhérentes de MGEN participent à l'étude e3n de l'Inserm, l'une des plus grandes cohortes médicales d'Europe, centrée sur la prévention des cancers féminins. MGEN s'appuie par ailleurs sur sa propre Fondation d'entreprise pour la santé publique, pour nourrir sa réflexion sur l'offre et évaluer ses actions en santé et prévention, au regard des besoins des personnes protégées. Chaque année, la fondation publie ainsi le baromètre Éracles sur la consommation de soins d'un échantillon de la population MGEN, avec cette année un focus sur les soins dentaires et maladies chroniques. Les études de la fondation, réalisées pour certaines en partenariat avec les Universités Paris Descartes, d'Aix-Marseille et d'Harvard, le ministère de l'Éducation nationale ou Santé Publique France…, ont donné lieu à la production de 36 contributions scientifiques (articles, rapports, communications dans des congrès ou séminaires). Certaines ont porté sur la qualité de vie et le bien-être professionnel des enseignants, et, les troubles de la voix. Le nouveau programme quinquennal de la Fondation, lancé en septembre, s'articule autour de quatre thèmes : accès et recours aux soins ; santé et travail ; vieillissement actif, et recherche en politiques de prévention et promotion de la santé.

Mieux vivre en établissements de santé

Soucieuse de permettre à ses patients, et à leurs proches, de mieux vivre avec la maladie ou la perte d'autonomie, MGEN expérimente aussi de nouvelles pratiques, prises en charge ou animations dans son réseau d'établissements de santé. Plusieurs exemples témoignent de la diversité des actions engagées :

_ l'expérimentation de la télérégulation médicale au bénéfice de personnes âgées en perte d'autonomie à Fontenay-en-Parisis (95), qui a été étendue à l'établissement de Marly-La-Ville ;
_ la médiation animale ou l'équicie déployées respectivement auprès de personnes âgées ou de jeunes adultes ou adolescents hospitalisés ;
_ l'implication des familles et des patients ou résidents dans la vie et les décisions des établissements : journées des familles ouvertes aux habitants de la commune dans les EHPAD, implication des membres de la Commission des usagers dans les décisions de l'établissement ou le traitement des réclamations, réunions d'anciens patients… ;
_ le développement d'activités culturelles avec des partenaires locaux ;
_ l'ouverture de services à la population environnante, tels des ateliers de prévention des chutes pour les seniors, ou encore des dispositifs d'alertes sanitaires tels que le pollinarium sentinelle de Sainte-Feyre, officiellement agréé fin 2017, qui prévient les habitants du département du dépassement du seuil de risque allergène.

Accompagner les deuils

Enfin, parce que MGEN entend accompagner les familles avec humanité et respect en période de deuil, elle a créé, aux côtés d'Harmonie Mutuelle et de Mutac, le premier réseau mutualiste funéraire. La Maison des Obsèques propose l'accès à des obsèques dignes et respectueuses des volontés du défunt et de ses proches, à un prix juste et maîtrisé. Présent dans 18 départements, le réseau comptait, à la fin 2017, 69 agences. Des rencontres y sont organisées pour permettre aux équipes du réseau et aux acteurs locaux MGEN et Harmonie de se rencontrer et de définir la manière d'orienter les adhérents vers ces agences, dont le nouveau concept a été présenté au Salon du Funéraire à Paris, en novembre 2017.

MMMIEUX.FR : LA PRÉVENTION POUR TOUS LES PUBLICS

Le site MMMieux.fr, porte d'entrée de l'écosystème prévention MGEN, est ouvert à tous. Il propose actualités, fiches pratiques, témoignages et dossiers pour trouver (ou retrouver) le chemin du bien-être et mieux prendre en main sa santé. En 2017, plus de 106 000 visiteurs en ont bénéficié. Médecine, nutrition, activité physique, objets connectés, addictions, parentalité, psycho… : tous les contenus publiés sont validés par des professionnels de santé. Pour développer son audience, MMMieux a investi les réseaux sociaux.

Une marque plus forte et plus visible

Publicité, partenariats, prises de parole médiatiques… MGEN capitalise plus que jamais sur sa marque pour renforcer sa notoriété auprès des adhérents, du grand public et des acteurs institutionnels. En s'appuyant sur ses valeurs et ses métiers, elle nourrit son image de mutuelle qui s'engage.

En choisissant en 2014 de renouveler son identité visuelle, de renforcer ses investissements publicitaires et d'associer son nom à celui du quintuple champion olympique de biathlon Martin Fourcade, MGEN faisait le pari de développer sa notoriété auprès du grand public. Pari réussi puisqu'elle a gagné en l'espace de trois ans plus de 16 points de notoriété !

En 2017, MGEN a encore renforcé sa visibilité *via* ses campagnes publicitaires, largement diffusées dans la presse, à la télévision, sur Internet et au cinéma, et aussi par une présence accrue sur les réseaux sociaux. 2017 a en outre vu l'achèvement du programme de déploiement de sa nouvelle identité visuelle.

Les champions Marie-José Pérec, Floria Gueï, Martin Fourcade et Raphaël Poirée – AG MGEN – Juillet 2017.

Nos idées pour demain

_MGEN Académie

MGEN lance dès 2018 une académie de jeunes espoirs du sport français (valides et handisport). Dispositif d'accompagnement, lieu d'échange et de partage d'expériences, cette Académie valorisera toutes les dimensions du sport (sanitaire, éthique et citoyenne) avec le concours de ses différents membres, qui iront à la rencontre des adhérents MGEN et des publics scolaires. Ce vivier de talents s'étendra à terme à d'autres domaines comme la culture ou la recherche.

De multiples partenariats

Au travers de ses nombreux partenariats avec le monde de la santé, du sport, de l'éducation et de la culture, MGEN s'attache à faire savoir ce qu'elle est :

_ une mutuelle qui participe au débat et favorise l'accès à la culture *via,* par exemple, le soutien aux manifestations « Le Monde Festival » et « Télérama Dialogue » – temps de rencontres et d'échanges entre chercheurs, journalistes, experts et artistes – ou encore le parrainage de la série *Artistes de France*, portrait de 42 artistes issus de la diversité, diffusée sur France Télévisions ;

_ une mutuelle qui promeut l'activité physique et sportive, *via* le soutien aux Étoiles du Sport, qui favorisent la transmission entre champions d'aujourd'hui et de demain, à l'opération d'initiation et de prévention du Comité national olympique et sportif français (CNOSF), « Sentez-vous Sport » – ou encore le parrainage d'une nouvelle ambassadrice, Floria Gueï, championne d'Europe du 400 mètres ;

_ une mutuelle qui prend le pouls de la société, en organisant des conférences et des débats citoyens et en conduisant des enquêtes très reprises dans les médias, tel le baromètre MGEN/Solidaris sur le bien-être des Français et des Belges ;

_ une mutuelle qui met son expertise au service de la réflexion sur les enjeux de santé, en coproduisant chaque mois l'émission *État de santé* sur LCP.

Document réalisé par la direction de la communication du groupe MGEN
Conception & réalisation : WAT- wearetogether.fr
Crédits photo : Getty Images, Youssef Larayedh, Livinus / iStock, Louise Manhes / Mucem,
MGEN, Lisa Ricciotti / Mucem, Olivier Rolfe, Aimée Thirion, Hervé Thouroude, Wavebreakmedia / iStock.

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

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

MGEN.FR
RAPPORTANNUELMGEN.FR