

# BRAVO & MERCI

RAPPORT D'ACTIVITÉ RESPONSABLE 2020





**Au printemps 2020, MGEN a souhaité féliciter et remercier les soignants et les enseignants, au cœur de l'engagement citoyen durant la pandémie de Covid-19. La campagne nationale de communication institutionnelle créée dans cet objectif a été largement diffusée. Au moment de dresser le bilan de l'année, ce message, étendu à toutes les parties prenantes du groupe MGEN, demeurait la meilleure façon de résumer l'année.**

Entretien p.4

BRAVO

p.10

&  
p.26

MERCI

p.44

Repères 2020 p.58

L'année du Groupe VYV  
en bref p.60

# L'UTILITÉ SOCIALE DU GROUPE MGEN ÉPROUVÉE PAR LA CRISE SANITAIRE SORT ENRICHIE DE CETTE ANNÉE 2020 ET PRÊTE À RÉEXPRIMER SA RAISON D'ÊTRE.



Avec Roland Berthilier, président du groupe MGEN,  
et Fabrice Heyriès, directeur général

## 2020, UNE ANNÉE DIFFICILE... ?

**Roland Berthilier,**  
président du groupe MGEN

Une année à nulle autre pareille surtout ! Elle restera gravée dans la chair et le cœur de beaucoup d'entre nous. Le décès d'un proche, avec les conditions d'accompagnement quasi impossible que l'on sait ; la maladie, avec la violence des formes graves de la Covid-19 et des récupérations parfois longues, sans oublier les difficultés de prise en charge d'autres pathologies, voire des renoncements aux soins qui auront de graves conséquences en matière de santé publique et d'égalité des chances. Je mesure également la gravité du développement actuel des pathologies de santé mentale, y compris parmi les jeunes. L'épuisement professionnel que connaissent les soignants bien sûr, un peu partout en France, dans les hôpitaux publics ou les établissements privés comme les nôtres, constitue un véritable risque pour nos sociétés. Enfin, nous pensons forcément à la difficulté de la mission des enseignants en cette année où il leur a fallu réinventer leurs pratiques, mais aussi faire face à la sidération et l'indignation devant l'assassinat de leur collègue Samuel Paty, tué pour avoir porté les valeurs de la République devant ses élèves.

**Fabrice Heyriès,**  
directeur général du groupe MGEN

Nous avons souhaité que le récit de l'année 2020 dans ce rapport d'activité responsable se fasse au travers du message que MGEN avait porté dans sa campagne de communication du printemps 2020, en hommage aux soignants et enseignants, « Bravo & merci ». Nous avons bien sûr de la gratitude pour les efforts de tous. Nous sommes aussi parfois étonnés et surtout enthousiastes et optimistes devant ce que cette crise révèle : l'extraordinaire capacité d'adaptation de notre groupe mutualiste de protection sociale et de soins. En quelques jours, les salariés pour toutes les activités où cela était possible, grâce à la mobilisation de la direction des Systèmes d'information (DSI), ont pu travailler de leur domicile de façon sécurisée, pour eux-mêmes et pour les données de santé que nous traitons. Ils ont ainsi assuré la continuité de nos activités et la qualité de service. Il faut savoir que le télétravail était en expérimentation, et uniquement au siège national et à la DSI ; ce n'était pas un mode de travail familier. La vie va souvent plus vite que les organisations. En tous cas, elle les met au défi d'accélérer, et les équipes l'ont relevé avec beaucoup d'efficacité. Je pense aussi à nos Ehpad\* qui, avant même le premier confinement, ont pris la décision souvent impopulaire auprès des familles dans un premier temps, de maintenir les résidents dans leurs chambres. Les directions de ces établissements et la DGA Offre de soins mutualiste ont agi avec un esprit de responsabilité exemplaire malgré l'ampleur de leurs difficultés au quotidien.

\*Établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes

*« Nous savons nous adapter. Il faut poursuivre, en se dotant clairement de moyens qui permettront d'atteindre les objectifs du plan stratégique. »*

Fabrice Heyriès



## CE SERAIT DONC UNE ANNÉE QUI A PERMIS AU GROUPE MGEN DE SE RÉVÉLER ?

**F.H.** Fils d'enseignants, MGEN a fait partie de ma vie très tôt. Et quand j'ai eu la fierté, l'été dernier, d'être désigné par le Conseil d'administration que préside Roland pour assumer les fonctions de directeur général du Groupe, je n'arrivais donc pas en terre totalement inconnue. Mais, bien que venant de la Fonction publique et du monde mutualiste, je me suis rapidement aperçu que, comme beaucoup, je la connaissais mal, et pas à sa juste valeur. Ce que 2020 aura permis, c'est sans aucun doute la reconnaissance de la vitalité du groupe MGEN, de sa capacité à réagir et à innover pour s'investir pleinement, dès lors que l'intérêt de ses assurés sociaux, adhérents, patients, résidents et salariés est en jeu. Autrement dit, nous nous sommes affirmés comme acteur économique certes, mais aussi acteur de proximité, socialement engagé et solidaire, qu'on oublie parfois trop souvent derrière l'appellation « mutuelle ». Il ne suffit pas de s'en attribuer le nom pour en posséder les valeurs, n'en déplaise à nombre de nos concurrents.

**R.B.** Je vais prendre un exemple qui révèle parfaitement l'état d'esprit qu'avance Fabrice : la campagne « Accompagnement mutualistes ». Nous avons organisé au pied levé au printemps 2020 une campagne d'appels téléphoniques auprès de 265 000 adhérents parmi les plus fragiles ou isolés. 1 600 de nos militants et salariés volontaires les ont contactés pour prendre de leurs nouvelles, sans aucune finalité commerciale. Je suis fier de cette mobilisation et je crois qu'elle témoigne de cette force d'âme dont MGEN fait preuve, bien au-delà des prestations. Je suis fier aussi de me dire que ces salariés, qui malgré leurs propres difficultés d'alors ont fait montre de cette solidarité, ne sont pas au sein de notre Groupe par hasard. Les témoignages de sympathie reçus pour la pertinence de cette démarche sont une belle récompense et aujourd'hui la Sécurité sociale mène des campagnes similaires. Mais cette confiance de nos adhérents, de nos militants, de nos salariés tout comme celle des ministères qui nous ont choisis pour la protection sociale de leurs agents, nous oblige à toujours remettre en question nos pratiques, nos offres et nos services pour en rester dignes. C'est ce que nous faisons depuis toujours et c'était le sens de notre plan stratégique *MGEN demain* et du plan de transformation que nous avons amorcé. Se souvenir de cette confiance qui nous honore, pour innover et regarder l'avenir sereinement, voilà le sens de la rédaction collective de notre « Raison d'être ».

## CETTE PÉRIODE TROUBLÉE VOUS PARAÎT-ELLE PROPICE À DE NOUVEAUX CHANGEMENTS ?

**R.B.** Certains s'imposent à nous au-delà de la crise sanitaire. C'est le cas de la réforme de la Protection sociale complémentaire (PSC) de la Fonction publique, et plus généralement des évolutions réglementaires qui s'immiscent de plus en plus dans nos métiers. « Gouverner, c'est prévoir ». Notre rôle, à Fabrice comme à moi, consiste à anticiper ces réformes et leurs effets pour mettre en place les correctifs nécessaires pour y faire face. Dans le cadre de la PSC, nous avons ainsi questionné un projet de loi qui allait à l'encontre de valeurs qui sont indissociables de notre vision de la protection sociale, comme la liberté d'adhésion et la solidarité intergénérationnelle, pour être forces de proposition et que les retraités ne soient pas les dindons de la farce. Et parce que les décisions qui allaient être prises risquaient d'avoir un impact réel sur notre modèle solidaire, nous avons travaillé sur les différentes hypothèses afin d'être en capacité d'apporter rapidement les solutions adaptées, dans l'intérêt de l'ensemble des bénéficiaires.

**F.H.** Il ne faut pas aborder le changement avec crainte. Les premières réalisations dans le cadre de *MGEN demain* ont permis cette agilité malgré la violence des premiers moments de la crise sanitaire. Nous savons nous adapter. Il faut poursuivre, en se dotant clairement de moyens qui permettront d'atteindre les objectifs du plan stratégique. C'est le rôle du plan de transformation que nous avons présenté fin 2020 à l'ensemble des parties prenantes avec des perspectives d'actions sur les trois prochaines années. Progressivement, elles donneront leurs effets sur trois priorités d'amélioration, intimement mêlées : l'expérience adhérent, dont l'amélioration continue est au cœur de nos enjeux, le développement de nos portefeuilles d'adhérents et l'efficacité économique de notre Groupe pour avoir durablement les moyens d'investir dans notre modèle singulier. La réussite de ce plan facilitera aussi le travail de beaucoup, par la simplification des procédures qu'il induit. Aussi, abordons tout cela avec beaucoup de sérénité, de transparence et de confiance dans notre avenir commun.

*« Cette confiance de nos adhérents, de nos militants, de nos salariés tout comme celle des ministères qui nous ont choisis pour la protection sociale de leurs agents, nous oblige à toujours remettre en question nos pratiques, nos offres et nos services pour en rester dignes. »*

Roland Berthilier



## LA CRISE SEMBLE DONC AVOIR ÉTÉ ACCÉLÉRATRICE DE TRANSFORMATIONS. COMMENT MAINTENIR LA DYNAMIQUE AUTOUR DU PROJET MGEN DANS « LE MONDE D'APRÈS » ?

**F.H.** La crise sans l'engagement des équipes aurait été une épreuve indépassable. Chacun a instinctivement compris ce qu'était sa responsabilité vis-à-vis de nos patients et adhérents. Chacun a fait les efforts nécessaires pour s'adapter malgré le contexte personnellement difficile pour tous. Les exemples de solidarités spontanées entre entités et fonctions ont été nombreux. Sans oublier cet esprit d'initiative qui nous a permis d'aligner de nouveaux services avec des besoins et usages émergents, notamment en matière de télémedecine. Plus qu'une accélératrice, la crise a été révélatrice de la force du collectif MGEN. Cette force repose sur le sens de nos activités. Cette prise de conscience contribue à faire émerger concrètement notre raison d'être au quotidien. Je suis convaincu que cette dynamique permettra au plan de transformation d'être un succès. Nous savons que certains auront besoin de davantage d'accompagnement pour permettre à MGEN de rester cette entreprise solidaire, qui « met l'humain au cœur » de toutes ses actions comme le formule Roland.

**R.B.** Fabrice le dit très justement, nous avons redécouvert sous un nouvel angle le sens de nos activités durant cette crise. À l'issue du premier confinement, lorsque la situation semblait s'améliorer, nous avons donc souhaité, avec les administrateurs, marquer un temps de réflexion sur ce que nous avons vécu collectivement, les nouvelles approches de la protection sociale et de la santé notamment. Il nous semblait essentiel de savoir capitaliser sur ce que MGEN avait su faire dans cette période. Très vite, il nous est apparu que nous faisons ressurgir les fondamentaux de MGEN, son ADN : la santé, l'accès aux soins, le rôle de l'éducation, l'importance de l'environnement, le service public, les implications d'être mutuelle des Fonctions publiques et de l'être au sein du Groupe VYV, mais également dans la société... Nous avons voulu aller plus loin dans cette réflexion, élargir la concertation pour avancer collectivement vers la rédaction formelle de la « Raison d'être » MGEN à l'horizon de l'été 2021. Nous avons donc initié une démarche impliquant tous les salariés, militants, et adhérents du Groupe pour définir ensemble cette MGEN que nous voulons aujourd'hui comme demain, celle qui nous ressemble et qui nous rassemble.

*Plus qu'une accélératrice, la crise a été révélatrice de la force du collectif MGEN. Cette force repose sur le sens de nos activités.*

Fabrice Heyriès



*Il ne peut être de militantisme que de convictions. Et il n'y a pas de conviction sans combat. Sans la force du collectif, sans cette capacité à avancer ensemble dans une même direction, rien n'aurait été possible.*

Roland Berthilier



## L'ANNÉE 2021 SERA DONC ENCORE UNE ANNÉE DE TURBULENCES...

**F.H.** Malgré les difficultés liées à la durée de la crise sanitaire, l'épuisement notamment de nos soignants, les nouveaux confinements, les difficultés d'approvisionnement en vaccins..., nous avons amorcé l'année 2021 avec plus de recul et de philosophie. Nous vivons des moments collectifs exaltants, et c'est ce que je souhaite retenir. Nous sommes appelés à coconstruire la nouvelle façon d'exprimer notre identité d'entreprise, au carrefour de tant de sujets essentiels : la protection sociale des fonctionnaires, sans oublier les enjeux du secteur privé, l'accès aux soins et la façon de prendre en charge les patients, le rôle de la prévention en santé, le grand âge et l'autonomie, l'action et l'innovation sociales, l'engagement sociétal et les solidarités, etc. Et, parallèlement, nous devons aussi mettre nos pratiques au niveau requis pour atteindre celui des attentes portées par notre « Raison d'être » ! Nous prenons régulièrement connaissance des résultats des consultations des parties prenantes du groupe MGEN à ce sujet afin d'alimenter nos réflexions. Ils sont ambitieux et exigeants, à la hauteur de l'attachement porté à notre Groupe par ceux qui l'animent et ceux qui le choisissent. Ce ne sera pas de tout repos, mais il sera passionnant d'être acteur de ce projet structurant et fédérateur parce que collectif.

**R.B.** À quelques mois, de transmettre le flambeau à un nouveau président, je ne peux m'empêcher d'éprouver une grande émotion. Enseignant de métier, je milite au sein de MGEN depuis le début des années 1980. Je n'aurais jamais imaginé alors que mon engagement militant prendrait fin en juillet 2021, en tant que président de ma mutuelle, ni dans une période aussi spéciale, dévastatrice et déstabilisante pour notre pays, d'un point de vue sanitaire, économique et social. Il ne peut être de militantisme que de convictions. Et il n'y a pas de conviction sans combat. J'ai mené bien des batailles en 40 ans et je suis fier d'avoir pu les mener avec MGEN, aux côtés d'équipes militantes et salariées avec un tel niveau d'investissement. Sans la force du collectif, sans cette capacité à avancer ensemble dans une même direction, rien n'aurait été possible. MGEN une nouvelle fois est en train de se réinventer et de devenir qui elle est. À la fois fidèle à son héritage mutualiste solidaire, défenseuse d'une protection sociale égalitaire, et tournée vers les innovations tant sociales que technologiques ou thérapeutiques. Redevenu simple adhérent dans quelques semaines, je n'en demeurerai pas moins exigeant envers ma mutuelle, pour qu'elle poursuive sa quête d'amélioration continue par la défense de ses valeurs, tout en demeurant, comme depuis près de 75 ans, au service de notre santé.

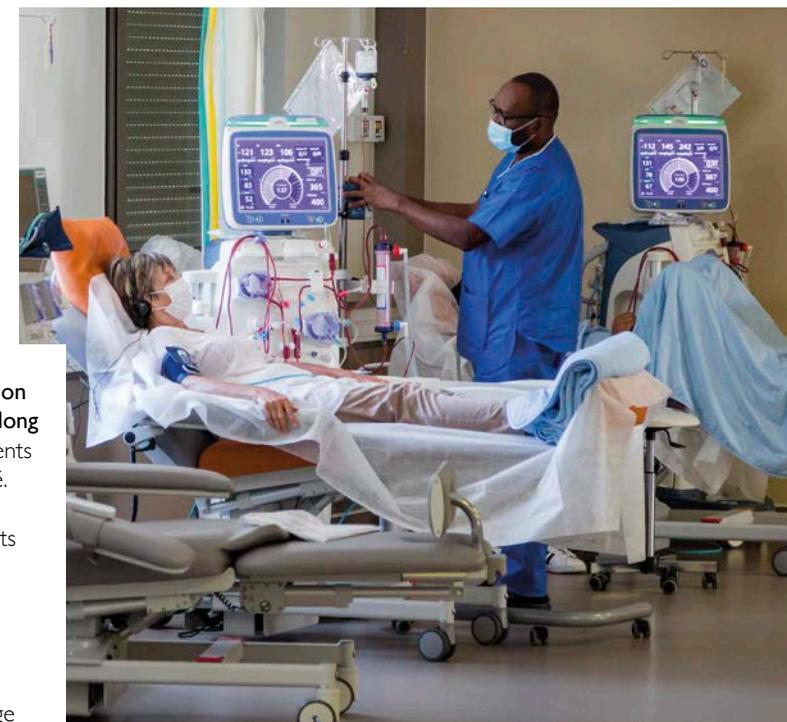
# BRAVO

**Au-delà de la tragédie des dizaines de milliers de morts dans notre pays, l'année 2020 restera marquée par les difficultés que tous ont dû surmonter, mais aussi par les facultés d'adaptation et d'investissement qui se sont manifestées chez chacun pour accomplir au mieux nos missions vis-à-vis de nos assurés sociaux, adhérents, patients et résidents. Les équipes du groupe MGEN méritaient largement une mise à l'honneur et quelques « Bravos ».**

## BRAVO AUX ÉQUIPES DES ÉTABLISSEMENTS MGEN

Les établissements du groupe MGEN se sont, à l'occasion de la crise sanitaire, trouvés en première ligne tout au long de l'année 2020, du démarrage de l'épidémie aux différents confinements et phases de reprise « normale » d'activité. Sur le terrain, à l'instar de la population tout entière, la première vague avait surtout impacté les établissements du Grand-Est et d'Île-de-France; la deuxième a frappé plus durement les établissements médico-sociaux des régions Provence-Alpes-Côte d'Azur et Rhône-Alpes. Mais, partout l'adaptation a été la règle : pour libérer des lits afin d'accueillir des malades Covid-19 comme à La Verrière ou à Maisons-Laffitte (Yvelines), en délestage du service public saturé ; pour prendre en charge des patients en unité sortie de réanimation pour leur nécessaire rééducation, comme à Sainte-Feyre (Creuse), établissement labellisé Covid ; pour prendre soin des résidents des 10 Ehpad\* du Groupe, confinés dans leurs chambres avant même le premier confinement ; pour mettre en place télé-médecine et télé-soin avec le concours d'équipes mobiles de CHU par exemple, venues former les professionnels MGEN à ces nouvelles pratiques ; pour renforcer et innover dans les communications avec les familles dans le médico-social, avec notamment un système de visio-conférence mis en place dans les Ehpad grâce à l'investissement de MGEN Technologies ; pour maintenir les prises en charge grâce à la télé-réadaptation en Soins de Suite et de Réadaptation ou la médiation thérapeutique en visio-conférence ou téléphone en santé mentale...

C'est donc par un grand bravo pour leur courage et leur engagement sans faille dans cette année éprouvante et inédite qu'il convient d'honorer les femmes et les hommes des établissements MGEN. Les patients, résidents, leurs familles mais aussi les acteurs des territoires où ils sont implantés ainsi que les autorités sanitaires savent ce qu'ils leur doivent. Et alors qu'ils ont été de nouveau largement mobilisés au début de l'année 2021, certains, centres de vaccination et d'autres pour l'accueil de patients en délestage de l'hôpital public, à tous, il faut aussi dire « merci ».



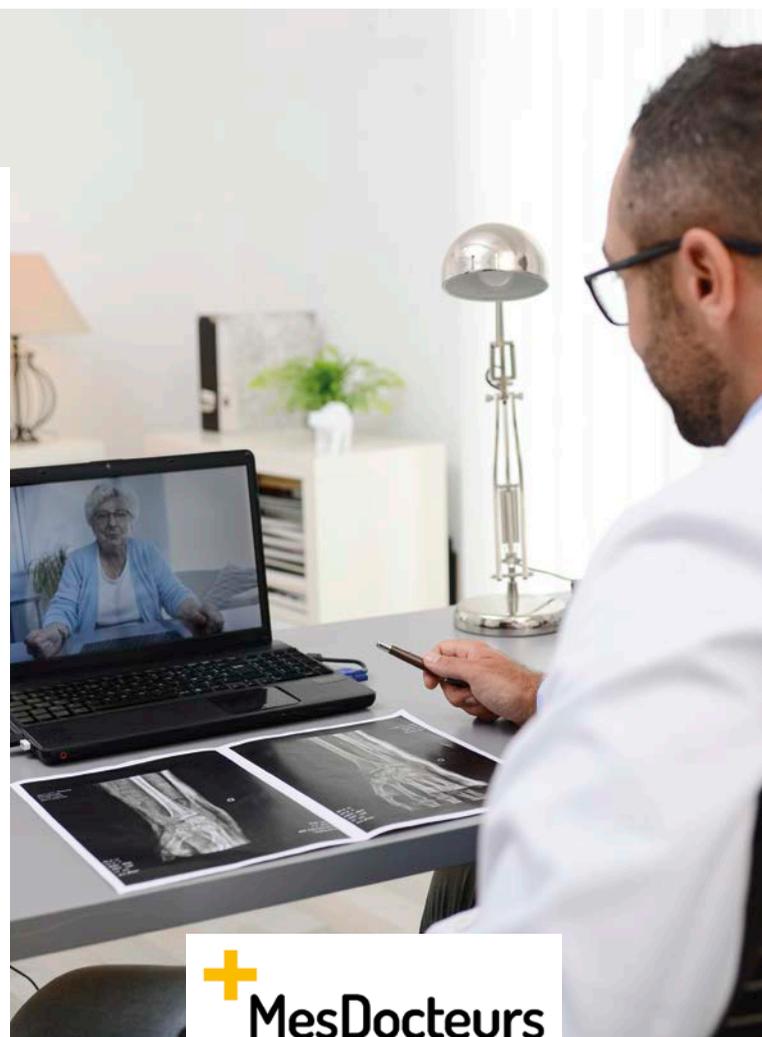
Une cellule de crise spécifique a œuvré dès avant le premier confinement afin d'anticiper les sectorisations en cas d'unité Covid ; venir en aide à la recherche puis à l'acquisition d'éléments indispensables de protection tels que masques, blouses, visières... alors pénuriques ; mais aussi mettre en place des outils collaboratifs favorisant un accès facile aux procédures utiles pour les directions d'établissements, mais aussi leur rationalisation, dans un moment où les flux d'informations et consignes étaient nombreux et variés.

Plus que jamais, la coordination et la coopération entre la vice-présidence et la direction générale adjointe Offre de Soins mutualiste, et les équipes de terrain ont su être fortes, permettant la diffusion des informations, l'échange sur les pratiques entre professionnels des établissements mais aussi le maintien et le renforcement du lien humain. Pour pallier l'absence de rencontres réelles et afin d'accompagner au mieux les directeurs et leurs adjoints pendant la deuxième vague de la pandémie, des mini-séminaires d'une demi-journée ou des séquences de formation de 1h30 à 2h en fin de journée ont été prévus.

\* Ehpad : établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes

## BRAVO POUR L'ACCÈS À MESDOCTEURS

La crise sanitaire et le premier confinement de mars 2020, par leur nature et leur ampleur inédites, ont généré de nouveaux besoins auxquels le groupe MGEN a su répondre avec réactivité et agilité. Ainsi, l'accès gratuit à MesDocteurs, la solution de télémedecine du Groupe VYV, pour tous les adhérents du Groupe et leurs bénéficiaires, à partir de leur espace personnel en ligne, a été possible dès la fin du mois de mars. Soit plusieurs semaines avant les dates de mises en œuvre initialement prévues. Les équipes de la DSI, des directions Digital et Marketing ont été fortement mises à contribution pour permettre, en un temps record, l'accès à ce service à la fois innovant et essentiel dans une période où les contacts devaient être limités et où les services de santé étaient saturés. Le groupe MGEN a entièrement pris en charge le coût de l'utilisation par ses adhérents de ce nouveau service. MesDocteurs est désormais pérennisé dans toutes les offres qu'elles soient individuelles ou collectives. À la fin du mois de décembre 2020, 12 466 téléconsultations de médecins généralistes ou spécialistes avaient été réalisées par des adhérents MGEN auprès de MesDocteurs, et 5 382 ordonnances délivrées.



## BRAVO AU DÉPLOIEMENT DU 100% SANTÉ

L'année 2020 a également été marquée par la poursuite et l'achèvement de la mise en œuvre de la réforme 100% Santé Reste à charge Zéro. Au sein de la direction des Opérations, la direction Assurance et Protection sociale s'est mobilisée pour la bonne fin de l'enrichissement du panier 100% Santé en dentaire, avec les appareils amovibles et les réparations, ainsi que la mise en place du reste à charge nul sur certaines aides auditives.

## BRAVO POUR LA CERTIFICATION HDS

MGEN a obtenu la certification Hébergement des Données de Santé (HDS). Outre la reconnaissance de la sécurité de conservation des données de santé à caractère personnel de ses assurés, adhérents et patients, cette certification permettra à MGEN d'héberger ce type d'informations sensibles pour les autres mutuelles du Groupe VYV.



# 12 466

téléconsultations  
par les adhérents MGEN  
via la solution de télémedecine  
MesDocteurs

## BRAVO POUR LE SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE

Les adhérents MGEN ont pu bénéficier gratuitement d'un dispositif complémentaire de soutien psychologique, celui des services d'écoute et d'accompagnement Psya. Une équipe dédiée de psychologues cliniciens diplômés leur a été accessible, de mi-mars à mi-juin 2020. Les salariés du groupe MGEN pouvaient eux également disposer d'un accompagnement renforcé de même nature, par le partenaire habituel de l'entreprise, IAPR (Institut d'Accompagnement psychologique et de Ressources).



## BRAVO POUR LES RENDEZ-VOUS VIA DOCTOLIB

Après une phase pilote au Centre médical et dentaire (CMD) MGEN de Nancy, la prise de rendez-vous en ligne via Doctolib a pu être rapidement généralisée aux quatre autres CMD grâce à la mobilisation des équipes de la direction des Systèmes d'Information. L'enjeu consistait, dans le cadre de la crise sanitaire, à faciliter l'accès des assurés sociaux à des soins médicaux de premier recours, et ainsi assurer la continuité des soins ou limiter le renoncement à ceux-ci. Début 2021, cette simplification de contact aura également été un atout pour la gestion des CMD devenus centres de vaccination.

## BRAVO À LA DSI POUR AVOIR FACILITÉ LE TÉLÉTRAVAIL

Début 2020, le télétravail était encore en cours d'expérimentation pour les salariés volontaires du siège national et de MGEN Technologies. À l'annonce du confinement de mars 2020, il a fallu, à marche forcée, permettre que se poursuivent tout d'abord les activités critiques et les missions du groupe MGEN, au service des assurés sociaux, adhérents et patients, sans interruption ni dégradation de la qualité, dans ces moments difficiles et anxiogènes pour tous. Sans oublier d'autres fonctions essentielles telles que la trésorerie ou la paie. L'engagement des salariés de l'ensemble du Groupe sur le terrain et l'accompagnement patient et diligent de ceux de la DSI a rendu cela possible en quelques jours. Ainsi, le télétravail imposé, a dû être réalisé, dans les premiers jours, sur le matériel personnel des téléconseillers des centres de contacts. Dans les établissements de soins, les équipes administratives aussi ont rapidement travaillé depuis leur domicile. La prouesse technique permettant que toutes ses activités qui traitent notamment beaucoup de données personnelles et confidentielles, puissent se faire aussi rapidement de manière totalement sécurisée en télétravail, est à souligner.



**+ 40 pts**

En 2019, le télétravail n'avait concerné que 2,6% des collaborateurs du Groupe. En 2020, 44,5% des salariés MGEN l'ont expérimenté.

## BRAVO L'ACCÉLÉRATION DE LA DÉMATÉRIALISATION

Les Scan offices MGEN ont pu rouvrir au cœur de la période de confinement, dès le 20 avril, grâce au volontariat de plusieurs dizaines de salariés des centres de traitement. Accueillis sur site avec des dispositions sanitaires renforcées afin de sécuriser l'environnement de travail, leur mobilisation a permis de reprendre le traitement du courrier, et, ainsi, d'éviter d'ajouter aux tensions de la crise sanitaire de potentielles difficultés financières pour les assurés sociaux et adhérents MGEN. Début septembre, un Plan de continuité d'activités a été mis en place avec un prestataire externe afin de sécuriser cette activité majeure, alors même que le déploiement des projets de dématérialisation se poursuivait en cette année 2020 (prévoyance, activités habitat...). Ainsi, depuis l'automne, plus de 80% des activités de gestion et plus de 90% de celles ayant un impact direct sur l'adhérent sont dématérialisées. Ce qui a permis, malgré le recours massif au télétravail, de maintenir l'activité et même d'améliorer de moitié les délais de traitement des demandes.



## BRAVO MGEN SOLUTIONS

Durant quatre mois de l'année 2020, aucun rendez-vous n'a été possible au sein des structures associatives pour les équipes MGEN Solutions, en charge des contrats collectifs. Malgré cette contrainte lourde, les équipes se sont fortement mobilisées et l'année s'est terminée sur de bonnes notes avec l'arrivée de nouvelles structures adhérentes. Fin 2020, quelques références du monde de l'Économie sociale et solidaire ont en effet décidé de se faire accompagner par MGEN Solutions, pour proposer une complémentaire santé et prévoyance à leurs salariés. C'est le cas de Sainte-Camille, structure FEHAP\* située dans le Val-de-Marne (900 salariés), CESAP (1 100 salariés) à Paris, Itinova en région lyonnaise (1 100 salariés) ou encore de l'Office international de la Francophonie (500 salariés).

\* FEHAP : Fédération des Établissements hospitaliers et d'Aide à la Personne privés non lucratifs

## BRAVO POUR L'ACCOMPAGNEMENT RH

Au printemps 2020, afin de répondre à l'ensemble des questions liées au confinement puis à la reprise sur sites, en termes sanitaires, logistiques ou de gestion des ressources humaines, des guides ont été déclinés à chaque étape, les mesures RH réactualisées tous les mois, enrichies des réponses aux questions posées par les managers sur un fil dédié sur Yammer (les réponses sur ce fil étaient données sous 24h). Un dispositif inédit destiné à accompagner les managers au plus proche du terrain lors de la crise et partagé régulièrement avec l'ensemble des salariés et des militants. Par ailleurs, le dialogue social renforcé lors des confinement et déconfinement a permis un maintien des activités dans de bonnes conditions en dépit de cette crise sanitaire sans précédent.

## BRAVO POUR CES « JOURNÉES DE RENTRÉE » INÉDITES

Chaque année, entre juillet et septembre, les nouveaux stagiaires enseignants doivent pouvoir réaliser leur affiliation au régime obligatoire d'Assurance maladie. La limitation des créneaux de réception du public en section départementale a conduit MGEN à innover là aussi afin de permettre la bonne réalisation de cette démarche essentielle : pour la première fois un dispositif de « Journées de rentrée » « phygiales » a été mis en place, reposant à la fois sur des modes relationnels physiques et digitaux. Le bon déroulement a été rendu possible grâce aux efforts déployés pour obtenir de leur administration la liste de plus de 14 800 nouveaux agents concernés. 94% des listes concernant les professeurs des écoles et 80% de celles relatives aux professeurs du second degré ont été reçues par les sections qui ont ainsi pu proposer un processus d'affiliation cohérent avec le contexte sanitaire mais aussi les nouveaux usages.





## BRAVO POUR LE DRAD, PROJET INNOVANT

En octobre 2020, le projet innovant de « Dispositif renforcé de soutien à domicile » (DRAD) porté par la Mutualité française et opéré par le groupe MGEN avec l'appui de l'Agence régionale de Santé Île-de-France, a été autorisé, pour trois ans, dans le cadre du dispositif « Article 51 », de la loi de financement de la Sécurité sociale de 2018. Le DRAD devrait permettre de proposer à 30 personnes âgées en situation de perte d'autonomie lourde ou modérée (GIR\* 1 à 4) et résidant à moins de 20 minutes de l'un des trois Ehpad MGEN du Val-d'Oise, un accompagnement coordonné et renforcé proche de celui proposé en établissement, mais visant le maintien à domicile : évaluation du logement, proposition d'aménagements (financement possible par l'Allocation personnalisée d'autonomie), téléassistance 24/24 et 7/7, service de conciergerie, appels de convivialité, possibilité d'accueil d'urgence dans l'établissement si nécessaire...

Un projet en premier lieu soutenu et développé par les équipes des Ehpad, en articulation avec le Conseil départemental du Val-d'Oise et les acteurs du domicile du territoire.

\* GIR : le GIR correspond au niveau de perte d'autonomie

“ Dans les années 2000, la médicalisation des maisons de retraite et la création des Ehpad marquaient un indiscutable progrès dans l'accès aux soins des personnes âgées en perte d'autonomie. Vingt ans plus tard, les Dispositifs renforcés de soutien à domicile, et singulièrement ce premier DRAD MGEN, constituent une véritable révolution, en permettant aux Ehpad de devenir une plateforme multi-modale de prise en charge et ainsi, en permettant aux personnes en perte d'autonomie de bénéficier de prises en charge de qualité, tout en continuant à vivre chez elles.”

Stéphanie Roger, vice-présidente du groupe MGEN et Jérémie Sécher, directeur général adjoint Santé, Sanitaire, Social du groupe MGEN/directeur du pôle Soins de VYV<sup>3</sup>

## BRAVO D'AVOIR INNOVÉ DANS LA PRISE EN CHARGE



Implanté au sein du centre de santé MGEN de Paris, le CeSOA, centre de soins ambulatoire spécialisé dans les maladies ostéoarticulaires complexes, a été inauguré le 18 février 2020, après avoir accueilli ses premiers patients dès janvier, dans un début d'année marqué notamment par les grèves de transports.

En proposant une organisation de prise en charge innovante, du diagnostic à la thérapeutique, le CeSOA permet aux patients de bénéficier d'un accès plus rapide à une équipe pluridisciplinaire spécialisée, en un même lieu. Il s'agit de la première expérimentation autorisée par l'Agence régionale de santé (ARS) Île-de-France dans le cadre du dispositif Innovation en Santé dit « Article 51 ». Porté par le groupe MGEN et un collectif de professionnels de santé, ce projet bénéficie d'une expérimentation de trois ans, durant laquelle, le mode de financement, - autre innovation -, repose sur un forfait par patient, sans reste à charge.

## BRAVO POUR LES TRAVAUX SUR LE TIERS PAYANT HOSPITALIER

Autre projet au bénéfice des adhérents sur lequel les équipes de la direction des Opérations se sont mobilisées malgré les difficultés de l'année 2020, celui du remboursement des organismes complémentaires. En vue du déploiement progressif par les établissements à partir de 2021 de ce dispositif qui vise à généraliser le tiers payant hospitalier, les travaux de fiabilisation et de dématérialisation des prises en charge et des flux de facturation avec les hôpitaux se sont poursuivis. Pour les adhérents MGEN se dessine la perspective de connaître leur reste à charge tout au long de leur hospitalisation et de bénéficier du tiers payant auprès de tous les établissements hospitaliers.





## BRAVO AUX MILITANTS DES SECTIONS DÉPARTEMENTALES

La solidarité et l'entraide, consubstantielles de l'engagement mutualiste, se sont naturellement incarnées dans le contexte de crise sanitaire. Ainsi, par exemple, les sections départementales qui disposaient de masques, au moment où les difficultés d'approvisionnement pesaient dramatiquement sur les équipes soignantes, ont fait en sorte de les acheminer aux établissements MGEN.

À Caire-Val (Bouches-du-Rhône), pendant le premier confinement, pour pallier l'impossibilité de prise en charge par l'école communale des enfants des personnels soignants et aussi non soignants mais pourtant essentiels au bon fonctionnement de l'Ehpad local, des militants de la section départementale, enseignants, se sont portés volontaires pour faire l'école. Durant trois semaines, un lieu spécifique a été mis à leur disposition, ainsi qu'un accès au parc de l'établissement, sans rencontre possible avec les résidents, pour éviter toute mise en danger de ceux-ci. Les enseignants ont été remerciés avec des paniers de fraises ou d'asperges, livrés par un producteur local, fournisseur de l'établissement MGEN.

## BRAVO ET BIENVENUE AUX 994 NOUVEAUX ÉLUS

Moment fort de la vie démocratique d'une mutuelle, le renouvellement des comités de section a eu lieu entre le 15 janvier et le 13 mars. Le dépouillement a pris fin le 17 avril, dans les circonstances exceptionnelles du confinement : l'ouverture des bulletins s'est faite à distance, en une semaine, dans le respect des normes juridiques, grâce à une solution expertisée garantissant l'anonymat des votes, et des règles sanitaires.

Pour cette élection 2020, tous les indicateurs ont progressé : le taux de participation global a atteint 26,19% ; 48% des électeurs ont fait le choix du vote électronique, ce qui représente 65 000 bulletins papier supplémentaires évités ; 52,41% des représentants des adhérents élus étaient des femmes ; et l'âge moyen des nouveaux élus est de 53 ans. Félicitations aux 994 nouveaux élus qui ont rejoint les comités de section départementale !



## BRAVO À LA VITALITÉ DÉMOCRATIQUE

Dès le mois d'avril, les conseils d'administration se sont tenus dans le respect des règles de confinement et de distanciation sociale, grâce aux moyens digitaux. Idem pour les rendez-vous que sont les Régionales, moments privilégiés d'échanges entre militants et élus du groupe MGEN, pour préparer et éclairer les décisions stratégiques. Par ailleurs, la démocratie interne a également été irriguée par la mise en place d'instances d'échange supplémentaires et nouvelles, telles que des réunions du président du Groupe avec les présidents de section en visioconférence, ou des mini-régionales à l'automne pour faire avancer les réflexions malgré l'absence de tenue d'Assemblées générales extraordinaires, initialement prévues en octobre.



### DES ASSEMBLÉES GÉNÉRALES POUR LA PREMIÈRE FOIS À DISTANCE

En 2020, les instances du groupe MGEN ont su relever un nouveau défi : tenir pour la première fois de leur histoire les Assemblées générales (AG) de façon digitale, le 7 juillet 2020. À distance, mais ensemble, elles ont réuni plus de 550 délégués représentant les adhérents de France et d'ailleurs, malgré le décalage horaire pour les territoires outremerains.

Dès le 19 juin, les délégués ont pu, via une plateforme numérique, consulter les dossiers et poser des questions écrites sur les sujets inscrits à l'ordre du jour. Et le jour de l'événement, ils ont également eu la possibilité d'interpeller les dirigeants - via une boîte mail gérée par les membres de la Commission des débats - pour des compléments éventuels, puis voter les résolutions qui leur étaient soumises par un système sécurisé, garantissant la bonne fin des scrutins.

### LES PRINCIPALES DÉCISIONS

Parmi les évolutions proposées, les délégués aux Assemblées générales ont approuvé : la généralisation de l'accès à la téléconsultation via la plateforme MesDocteurs en inclusion dans toutes les offres ; le déflaponnement des allocations journalières pour les offres MSP et MISP ; un nouveau dispositif de « sport sur ordonnance » proposé aux adhérents en affection de longue durée de moins de trois ans ; la simplification d'accès aux prêts consentis en partenariat avec la Casden, dans le cadre de l'action sociale, pour les offres MSP, MISP et MET\*.

\* MSP : MGEN Santé Prévoyance, MISP : MGEN internationale Santé Prévoyance, MET : MGEN Education et Territoires

**96%**  
C'est le taux  
de participation  
aux différentes instances  
MGEN, qui se sont tenues  
à distance.



## BRAVO AUX DISCOURS ENGAGÉS DES LYCÉENS

Le début de l'année a été marqué comme chaque année par la tenue du **Concours des Plaidoiries des lycéens**, au Mémorial de Caen dont le groupe MGEN est partenaire. **Lors de l'édition 2020, Séphora Joseph**, élève du lycée Yves Leborgne à Sainte-Anne à la Guadeloupe **a fait montre de son éloquence pour défendre la cause des « Restaveks » d'Haïti, ces enfants issus de milieux défavorisés et confiés comme domestiques à des familles, qui les traitent en esclaves**, y compris parfois sexuels. Sensible à ce plaidoyer, le groupe MGEN a remis son prix à cette lycéenne engagée de 17 ans.

## BRAVO AUX DÉFENSEURS DE LA LAÏCITÉ



La 23<sup>e</sup> édition des « Rendez-vous de l'Histoire de Blois » a pu se tenir en public, avec une jauge réduite. Le groupe MGEN et ses partenaires MAIF et Casden étaient cette année encore associés à l'événement et ont notamment remis le **16<sup>e</sup> Prix de l'Initiative Laïque au Collège Vauquelin du Mirail, à Toulouse (Haute-Garonne) pour sa Semaine de la Laïcité.**

Une reconnaissance qui a pris un relief plus particulier encore, puisqu'une semaine après exactement, Samuel Paty, professeur au collège de Conflans-Sainte-Honorine (Yvelines), était assassiné après avoir porté en classe les valeurs de la République.

## BRAVO À LA FESP POUR SES PUBLICATIONS

« Éduquer à la santé face à la Covid-19 », « Améliorer le dépistage du cancer du col de l'utérus », « Couverture complémentaire rime-t-elle avec consommation de soins plus élevée ? »... Tels sont les thèmes des publications de la Fondation d'entreprise MGEN pour la santé publique (FESP) pour l'année 2020.

## BRAVO LE PARTENARIAT RENFORCÉ

Partenaire depuis 2014 du quintuple champion olympique, Martin Fourcade, puis, depuis 2018, de l'équipe de France de biathlon qu'il menait sur les podiums, **le groupe MGEN a renforcé sa présence auprès de la Fédération en devenant partenaire des équipes de France de ski nordique (biathlon, ski de fond, combiné nordique, saut) jusqu'en avril 2024.**



## BRAVO À LA FONDATION DE LA ROUTE ET À L'IRPS

Mené conjointement par deux entités de l'écosystème prévention du groupe MGEN, la Fondation de la Route, Fondation d'entreprise, et l'Institut de Recherche en Prévention Santé (IRPS), **le projet « Les Seniors de la route », a remporté le prix « Coup de cœur du Public » lors de la cérémonie des Trophées SilverÉco 2020.** Cette cérémonie récompense expérimentations innovantes et bonnes pratiques en faveur du bien-vieillir. Le 17 décembre, le public, par ses suffrages a récompensé l'approche pédagogique, pragmatique et bienveillante de ce projet qui cible la population des plus de 65 ans, à fort risque d'accident de la route.

**2 500**

personnes sensibilisées par la Fondation de la Route toutes actions de prévention confondues.



**3 100**

personnes sensibilisées par l'IRPS en 2020.

## BRAVO AUX ACADÉMICIENS MGEN



Le plus célèbre jeune talent initialement membre de MGEN Académie est aujourd'hui Perrine Laffont (triple championne du monde de ski de bosses, championne olympique, quadruple vainqueur de la Coupe du Monde). **Cette pépinière accompagne et soutient d'autres jeunes sportifs de haut niveau, valides ou handisport. MGEN a également vocation à soutenir la volonté du Groupe de marquer les possibilités d'émancipation par la culture et la connaissance.**

Aussi elle sélectionne, au-delà du sport, des jeunes prometteurs dans le domaine de la culture et de la recherche. Parmi les membres 2020, Solène Butruille (en photo ci-contre), membre de l'équipe de France d'escrime, spécialiste du fleuret ; l'équipe du Pôle France jeune Handisport de natation, rattachée au CREPS de Vichy, et Mathilde Sénéchal, Championne de France de cross espoir et vice-championne de France élite sur 5 000 mètres ; Victor Crépin, artiste circassien, membre de l'école du cirque Georget et qui a pu intégrer l'École nationale du Cirque de Montréal ; ou encore Julie Minoc, doctorante en sociologie politique et David Dupui, doctorant en anthropologie.

## BRAVO POUR LA VALORISATION DU SPORT SANTÉ

Priorité stratégique nationale pour MGEN depuis plusieurs années, le sport santé fait également l'objet, depuis 2020, d'un chantier du Groupe VYV, porté par Roland Berthilier, président du groupe MGEN et vice-président du Groupe VYV. Ce chantier vise à développer des moyens, actions et services (en distanciel et en présentiel) pour promouvoir et renforcer la pratique d'activités physiques et sportives (APS) et d'activités physiques adaptées (APA). Roland Berthilier a d'ailleurs été invité à intervenir le 5 octobre 2020 à l'occasion du colloque de Sport et Citoyenneté sur le développement de l'APS en milieu professionnel. La semaine suivante, en remettant le Prix Management et économie du sport lors des Trophées Sport et management au BMX Club de Sarrians (Vaucluse), il saluait la dynamique économique portée localement par ce projet sportif. Cet ancrage territorial, le lien avec les collectivités locales, se retrouve notamment dans les nouveaux déploiements du projet MGEN Apiness ou les labels Villes actives et sportives, remis en 2020, en partenariat avec le Groupe VYV et sous le patronage de Roxana Maracineanu, ministre déléguée en charge des Sports.



## BRAVO MON STADE

Laboratoire d'expertise et d'excellence pour le groupe MGEN depuis 2014, le centre médico-sportif Mon Stade a été désigné « Maisons sport-santé », en janvier 2020. Il fait partie des 138 structures (l'une des deux premières à Paris) ayant obtenu ce label décerné par les ministères des Sports, et des Solidarités et de la Santé. Une reconnaissance du travail engagé et du caractère précurseur de Mon Stade.

## BRAVO AUX NOUVELLES AIRES SPORT SANTÉ

Le déploiement du dispositif Apiness (Activités physiques intergénérationnelles d'extérieur pour le sport et la santé) s'est poursuivi, en lien avec les collectivités locales et les Universités. Après Le Mans, Valence, Nanterre et Orléans, MGEN a choisi en 2020 de financer la création d'une aire sport santé à Lille, Reims et Metz dans le cadre du partenariat liant à la société AirFit, aménageur d'espaces de fitness de proximité en accès libre. La concrétisation de ses installations se fera dans le courant de l'année 2021.

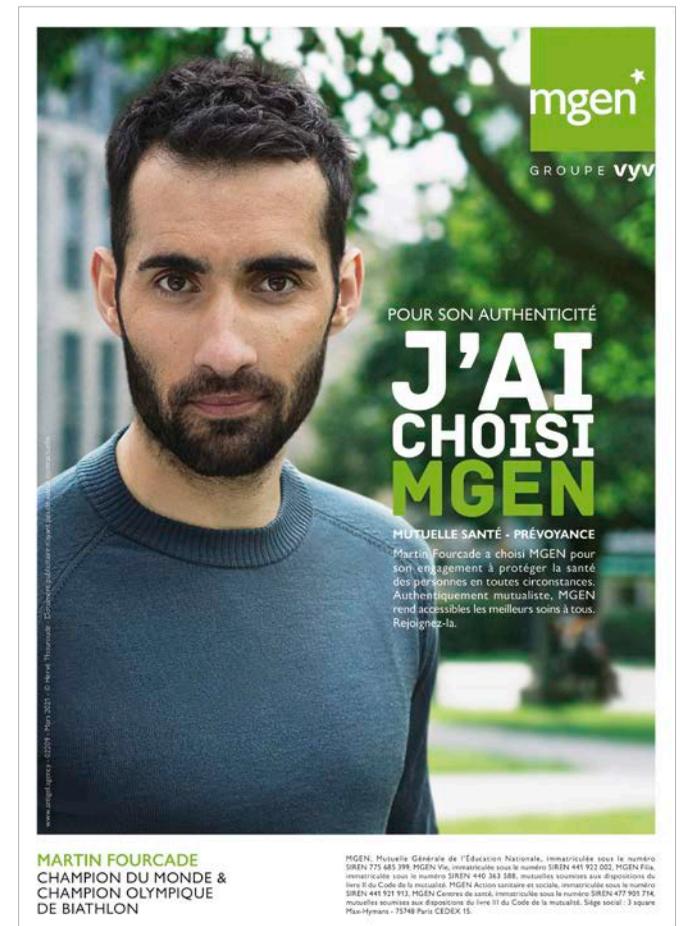
“ La Fédération Française de Ski (FFS) et la MGEN se retrouvent autour d'un engagement commun pour la promotion et la démocratisation de l'activité physique et pour ses bienfaits en matière de santé.”

Michel Vion, président de la FFS

## BRAVO AUX PERFORMANCES DE LA COMMUNICATION

Lorsque MGEN associe son image à celle de Martin Fourcade, il est encore, en 2014, un sportif en devenir: Quelques années plus tard, il est devenu le sportif le plus titré de l'histoire olympique française et la notoriété du Groupe a connu une croissance de 25% en quatre années. Le secteur de la communication a salué en 2020 le dispositif de communication pluriannuel et multicanal autour de Martin Fourcade, composé de deux spots publicitaires, plusieurs vagues d'annonces presse, un jeu de réalité virtuelle « Défi Martin Fourcade MGEN » et du parrainage de MGEN Académie, pépinière de champions valides et handisport. Le magazine professionnel *Stratégies* a en effet remis au groupe MGEN son Grand Prix de Bronze dans la catégorie Sport.

À L'ISSUE DE LA SAISON 2020, MARTIN FOURCADE A ANNONCÉ SA DÉCISION DE METTRE UN TERME À SA CARRIÈRE SPORTIVE, APRÈS :





## BRAVO POUR L'ENGAGEMENT EN FAVEUR DES PATIENTS

L'exigence de qualité de « l'expérience patient » impose une excellence opérationnelle, que l'on doit retrouver identique dans l'ensemble des établissements de soins et médico-sociaux MGEN. Aussi, dans une démarche d'amélioration continue, ces derniers ont souhaité élaborer un référentiel d'engagements de services en vue de la labellisation par l'Afnor de la qualité de prise en charge des patients, tout au long du parcours de soins. L'écoute et la parole des usagers sont prépondérantes dans ce référentiel, et elles sont représentées à tous les niveaux de la démarche depuis la conception des engagements jusqu'à leur déploiement dans les établissements.

**Malgré la mise sous tension des équipes par la crise de la Covid-19 et les retards naturellement induits, elles ont maintenu en 2020**

**les objectifs de labellisation, autour de cinq engagements** : assurer la sécurité des soins ; offrir un accueil personnalisé, avant, pendant et après le séjour (accueil physique, hôtellerie et restauration...) ; garantir la fluidité des parcours de soins et de vie ; renforcer la démocratie sanitaire en santé (satisfaction des patients et des résidents, participation des usagers, information, traitement des réclamations...) ; agir ensemble contre la douleur (pour prévenir, évaluer et soulager).

L'atteinte de ces objectifs nécessite la mise en œuvre d'actions de formation des personnels. Elle favorise par ailleurs les échanges de bonnes pratiques ainsi qu'une harmonisation des organisations.

L'année 2021 permettra de progresser dans la phase de labellisation des établissements.

## BRAVO À LA DYNAMIQUE "DÉMOCRATIE EN SANTÉ"

Depuis plusieurs années, les Conseils de la Vie sociale (CVS) (dont un administrateur MGEN est membre) et les Commissions des Usagers, destinés à intégrer concrètement les usagers des établissements aux décisions et projets, se tiennent dans les établissements MGEN avec une fréquence supérieure aux obligations réglementaires. **Depuis cette année 2020, des militants de la section départementale participent à ces instances, renforçant ainsi les synergies entre acteurs régionaux MGEN.**

Cette habitude de partage large et la dynamique impulsée par les équipes de direction locale ont permis une gestion de la crise sanitaire transparente et efficace malgré les difficultés inédites rencontrées. Elles ont notamment permis une meilleure appréhension des protocoles imposés par les Autorités régionales de Santé, parfois difficiles à accepter par les patients, les résidents et leurs familles. Ces pratiques ont conduit à l'animation d'un groupe « Démocratie en Santé » (relancé en novembre 2020) qui rassemble élus MGEN, professionnels de terrain et représentants des usagers. Porté par une volonté politique forte d'engagement en faveur de la démocratie en santé, ce groupe a pour objet de proposer une réflexion commune, des axes de travaux et la déclinaison dans un plan d'actions annuel. Fort de cette expérience et de ses résultats, le groupe MGEN a été promoteur de la prise en compte d'indicateurs de Démocratie en santé au sein de la Déclaration de Performance extra-financière du Groupe VYV.

**Chrysalide** pour la poursuite du projet avec le déménagement des équipes du Siège national, en plusieurs phases y compris lors du second confinement de l'Île-de-France, et le démarrage des travaux • **MGEN Solutions** pour l'accord sur l'intégration à l'UES MGEN

• **Le Comité Finances et Risques** pour le bilan de la Charte de l'Investissement socialement responsable présenté au Conseil d'Administration de novembre

• **Les équipes de MGEN Technologies et la DSI du groupe MGEN** pour les 1 244 mises en production (MEP) applicatives réalisées pendant les confinements

• **La plateforme d'interopérabilité du Groupe VYV** pour sa structuration qui permet de renforcer les liens entre les entités • **Aux 23 nouveaux chargés d'affaires mutualistes** qui, par leur expertise au service des sections départementales, vont explorer les champs relevant de nouveaux écosystèmes (notamment Santé-

Social, en particulier la Fonction publique hospitalière) et contribuer à l'atteinte des objectifs de développement

régionaux et nationaux • **L'Ehpad de Sainte-Feyre** qui, avec ses équipes et malgré le contexte sanitaire, a réussi à déménager les résidents dans les nouveaux

locaux dès le mois d'avril 2020 • **Aux 42 nouveaux présidents** élus par les Comités de section • **Aux 65 élus qui ont demandé des allègements de service** dans

le cadre de la convention MEN-MGEN, pour mieux se consacrer à leurs activités au service des adhérents et assurés sociaux MGEN.



**L'année 2020 a présenté plusieurs visages. Les premiers mois, puis une fois passées les phases de gestion de la crise, les initiatives et réalisations au service de l'activité « habituelle » du groupe MGEN et de sa performance ont été nombreuses. Sans oublier les projections vers l'avenir, tirant les enseignements de cette crise, le groupe MGEN est plus que jamais ancré dans sa relation aux autres et ses engagements responsables.**



## SOLIDARITÉ MGEN & COMMUNAUTÉ DES SOIGNANTS

Durant le premier confinement de 2020, le rythme et la difficulté des activités des personnels des établissements de soins et médico-sociaux, associés aux difficultés de vie personnelle (intendance domestique, garde d'enfants...), ont conduit le groupe MGEN à souhaiter **trouver des moyens pratiques de faciliter le quotidien des soignants, qu'ils soient personnels MGEN ou non**. Sur une initiative de la cellule de crise Livre III\*, une page « Solidarité soignants » a été mise en ligne sur le site Internet MGEN. Dans cet espace dédié ont été recensées les **démarches, informations et initiatives utiles pour les soutenir au quotidien** (accompagnement individuel et collectif, soutien dans la vie personnelle et familiale, logement, bien-être). Dans le même esprit, des partenariats ont été conclus avec Intermarché et Système U afin d'établir un accès prioritaire pour les personnels des établissements MGEN dans ces supermarchés.

\* Les établissements MGEN appartiennent à une mutuelle régie par le Livre III du Code de la Mutualité, MGEN Action sanitaire et sociale



### LE PACK « ÉPUISEMENT PROFESSIONNEL »

Début avril 2020, les adhérents à l'offre réservée aux agents de la Fonction publique hospitalière, MGEN Santé Prévoyance Hospitaliers, ont reçu un sms leur rappelant l'inclusion dans leurs garanties d'un pack « épuisement professionnel », qui comprend notamment un **numéro de plateforme d'écoute ainsi que des conseils et exercices de relaxation**.

## SÉGUR DE LA SANTÉ

### NOS ÉTABLISSEMENTS

Après la signature, en juillet 2020, des accords du Ségur de la santé portant des mesures en faveur de l'hôpital public, **le groupe MGEN aux côtés de la Fehap\*, de la FNMF\*\* et de Unicancer a dénoncé l'inégalité faite aux établissements privés d'intérêt collectif (Espic), « grands oubliés » du plan de soutien gouvernemental Covid-19**, malgré leur engagement et leurs contributions essentiels dans la gestion de la pandémie. Les missions d'influence de MGEN, en appui de la Fehap, se sont poursuivies auprès de l'État aussi bien nationalement que régionalement. Une campagne de mobilisation, à laquelle MGEN s'est associée, a été lancée sur les réseaux sociaux : #Pourquoiipasnous. Courant décembre, les partenaires sociaux MGEN ont conclu un accord relatif à l'attribution d'une indemnité forfaitaire « Ségur » aux personnels des Ehpad et des établissements de santé MGEN.

\* Fédération des Établissements hospitaliers et d'Aide à la Personne privés non lucratif

\*\* Fédération nationale de Mutualité française

“**La MGEN a souhaité encourager et soutenir toute démarche afin de résister face à la propagation du virus. Nous avons des équipes très engagées et exposées, tout ce qui peut être entrepris pour protéger les équipes soignantes quelles qu’elles soient est une priorité.**”

Roland Berthilier,  
président du groupe MGEN.



## CRISE SANITAIRE & PARTENARIATS

Acteur sociétal engagé, employeur responsable de plus de 4000 personnes dans ses établissements de soins et médico-sociaux au premier plan dans la crise sanitaire inédite de l’année 2020, mais aussi historiquement investi dans la prévention et la recherche en santé, **le groupe MGEN a noué rapidement plusieurs partenariats spécifiques.**

Affecté par les difficultés d’approvisionnement en matériels de protection des équipes de ses services de soins et d’accompagnement mutualistes, **MGEN a soutenu l’initiative #HôpitauxChampions**, initiée par le frère d’Émilien Jacquelin, champion du monde de Biathlon. Après avoir utilisé les machines qui lui permettent habituellement de réaliser des pièces 3D pour les carabines des biathlètes, pour produire masques, visières et poignées pour les hôpitaux, Ehpad et ambulanciers de sa région, Clément Jacquelin a su fédérer des milliers d’imprimeurs 3D pour faire de même, sur tout le territoire, favorisant ainsi une solidarité de proximité. Au total, **plus de 83 000 visières ont été produites par ce réseau de « makers » bénévoles.** MGEN a financé l’intégralité de la matière première nécessaire. Au-delà, les équipes de la DSI MGEN de Tours, associées à cet élan de solidarité, ont elles-mêmes réalisé des visières de protection. #HopitauxChampions a reçu en octobre 2020 le Prix #PepitedesPepites au ministère de l’Enseignement supérieur, de la Recherche et de l’Innovation.

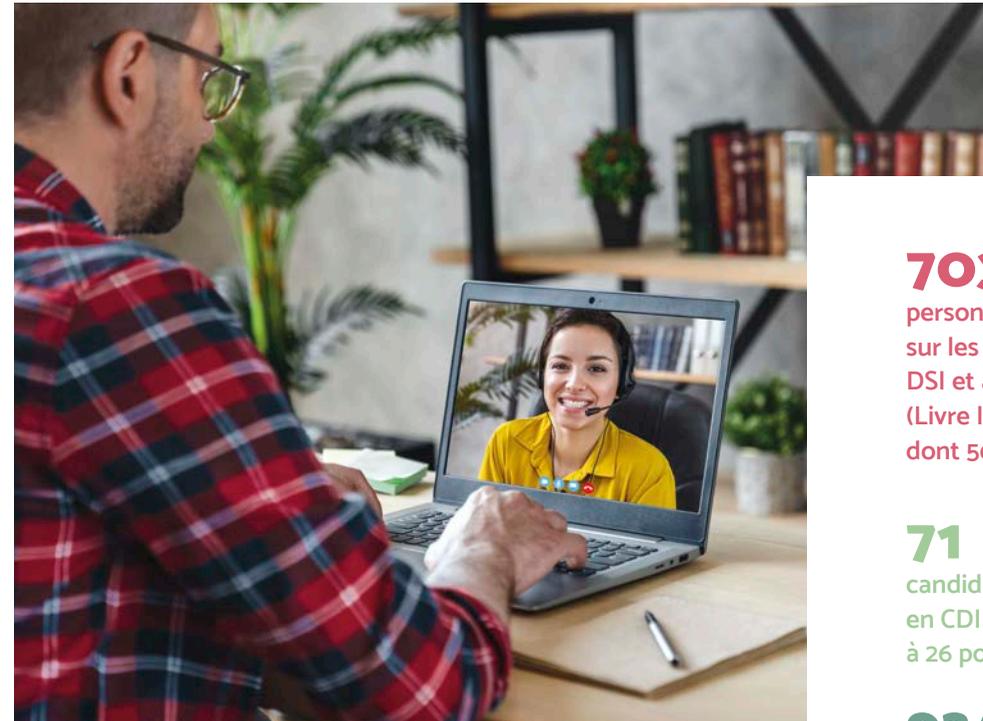
Partenaire de la Fondation Université Grenoble-Alpes depuis février 2019 et de la chaire « e-santé et données massives pour un soin intégré des maladies chroniques et du sommeil », **le groupe MGEN soutient une étude pilote démarrée début avril 2020 par une équipe du CHU et de l’université Grenoble-Alpes.** Cette recherche bioclinique d’urgence, portant sur des patients atteints de la Covid-19, ambitionne de mieux comprendre l’évolution des marqueurs du virus pour mieux anticiper et adapter la prise en charge des patients avant l’aggravation de leur état.

## MESURES RH & ÉTABLISSEMENTS DE SOINS

La crise sanitaire a cruellement mis en lumière la pénibilité des métiers des personnels soignants, et a rendu plus accru encore les **difficultés de recrutement que connaissent les établissements de santé** en France, qu’ils soient publics ou privés. Cette difficulté peut être renforcée dès lors que, comme c’est le cas pour notre établissement d’Évian (Haute-Savoie), la concurrence des salaires suisses est très présente. Pour pallier ces difficultés, **MGEN a décidé de transposer en décembre à ses infirmier·e·s et aides-soignant·e·s les mesures salariales du Ségur de la Santé (augmentation de 10%), qui ne concernaient que le service public.**

Le passage à des journées de 12h, diminuant le nombre de jours travaillés, a également été mis en place.

Des mesures de même nature (temps de travail et rémunération) sont également mises en œuvre pour faciliter le recrutement de médecins, notamment dans des établissements éloignés des bassins de population.



**703**  
personnes recrutées en 2020 sur les périmètres MGEN Union, DSI et activités d’assurance (Livre II du Code de la mutualité), dont 56% en CDI.

**71**  
candidats en moyenne par poste pourvu en CDI pour l’UES MGEN. Ce nombre chute à 26 pour les candidats à des postes à la DSI.

**92/100**  
c’est l’index de l’égalité salariale entre les hommes et les femmes au sein du Groupe. Une enveloppe de 0,10% de la masse salariale a été consacrée à la résorption des écarts en 2020. En 2021, celle-ci est portée à 0,20%.

## RECRUTEMENT & ATTRACTIVITÉ DU GROUPE MGEN

En 2020, dans un contexte de refondation de la marque employeur, **MGEN a mené différentes actions pilotes afin de renforcer son attractivité auprès des candidats à l’emploi**, tel un « jobdating » organisé fin février au sein de l’espace régional MGEN Île-de-France, qui a permis la rencontre d’acteurs de terrain, de recruteurs MGEN et de candidats pour des postes de commerciaux. La crise sanitaire n’a pas permis de développer totalement ces expérimentations, mais elles seront poursuivies. **Une communication sur les réseaux sociaux en janvier 2020 a permis d’aider à mieux présenter les fonctions commerciales au sein du Groupe**, portées par des témoignages de véritables collaborateurs MGEN.

Enfin, sur les profils « pénuriques », notamment liés aux nouvelles technologies de l’information, **des partenariats ont été mis en place avec des écoles.**

Par ailleurs, les situations de télétravail et de distanciation sociale ont conduit à adapter les procédures de recrutement : la durée de publication des offres a été allongée à un mois sur l’espace Mobilité, afin d’assurer une visibilité par tous les collaborateurs internes. Autres nouveautés : les offres accessibles sur le Portail intranet le sont désormais aussi via un lien URL et les entretiens de recrutement ont été réalisés à distance.

## STAGES & ALTERNANCES

Le groupe MGEN a réaffirmé ses engagements en faveur de l’intégration professionnelle des jeunes début 2021, annonçant notamment **la création de 200 recrutements d’alternants supplémentaires.**

En 2020, ce sont 558 stagiaires et 63 alternants qui ont pu rejoindre, à distance et en présentiel, les équipes MGEN.

# MGEN & FORMATION

En 2020, malgré la crise sanitaire à compter de la mi-mars, la continuité de service a été assurée en formation : **mise à disposition d'une plateforme de e-formation temporaire « Pass Digital », accessible à tous les salariés depuis leur domicile et hors du réseau MGEN**, transposition des formations en distanciel (classes virtuelles, webinaires, par téléphone) pour atteindre les objectifs pédagogiques, et déploiement de nouveaux formats conçus pour la période spécifique. Si le taux d'accès à la formation est plus faible que les années précédentes, ce sont quand même **137 385 heures** qui ont pu être dispensées. En lien direct avec la crise, quatre capsules de e-formation (télétravail prolongé, rythme, organisation, charge mentale) ont été accessibles sur Pass Digital. **37 ateliers « Manager à distance »** ont été proposés aux managers (avec plus de 280 participants), ainsi que des fiches pratiques, adossées à une animation via le réseau social interne Yammer. Pour les centres de contacts dont les téléconseillers se trouvaient directement confrontés à la gestion de situations difficiles liées à la Covid-19, des accompagnements ont été réalisés pour collaborateurs et managers. Dans le même esprit, les collaborateurs volontaires de la campagne d'appels mutualistes aux adhérents, ont bénéficié d'une formation en amont et ont pu accéder à des classes virtuelles « Appels difficiles ».



**1 562**

participants (managers et collaborateurs) aux webinaires RHEvolution pour la première série de fonctionnalités.

## INTERACTIONS & ÉVOLUTIONS RH

L'outil RHEvolution déployé en 2020 permet à chaque collaborateur de disposer de plus d'informations pour **être davantage acteur de sa trajectoire professionnelle** et renforcer son action sur le développement de ses compétences au service de ses missions et son employabilité afin d'accompagner les ambitions de l'entreprise. Il permet également aux managers et experts RH d'accéder à de **nouveaux services, en lien avec la formation, le recrutement et la gestion des talents**. De nombreux outils et sessions de formation à l'utilisation de RHEvolution ont été proposés aux utilisateurs afin de favoriser l'appropriation.



## PROTECTION DES DONNÉES & ENGAGEMENTS MGEN

Après une année 2019 durant laquelle **plus de 6 000 collaborateurs du Groupe ont suivi une formation sur la protection des données**, la sensibilisation s'est poursuivie en 2020 : des modules renforcés ont été proposés aux populations les plus concernées, celles en charge du marketing opérationnel par exemple ; **la journée d'intégration des nouveaux collaborateurs aborde désormais le sujet** et chacun doit suivre la e-formation dans les semaines suivant son embauche; des ateliers Protection des données à forte composante opérationnelle ont été déployés en sections départementales avec l'appui des Ambassadeurs du numérique, et se poursuivent en 2021. **Des outils ont par ailleurs été co-conçus et mis à disposition pour favoriser les bonnes compréhension, appropriation et diffusion des engagements MGEN pour la protection des données à caractère personnel**. Par ailleurs, un outil de gestion des consentements, préférences et abonnements a été développé en interne, par la DSI.

## PRÉVENTION DES FRAUDES & FORMATIONS

En cohérence avec son plan de conformité et dans le cadre de la distribution des produits Épargne Retraite du Groupe VYV, **MGEN a renforcé en 2020 ses actions de formation et de sensibilisation aux risques de blanchiment et de financement du terrorisme**, notamment via un e-learning destiné à l'ensemble des salariés.

Au cours de l'année, un outil de filtrage LCB-FT\* a par ailleurs été déployé dans les solutions SI afin de détecter et traiter les personnes faisant l'objet d'une mesure des gels des avoirs ou politiquement exposées. Enfin, durant la crise sanitaire, **des messages de sensibilisation ont été régulièrement communiqués aux collaborateurs afin de les alerter sur les risques accentués de fraude externe**.

\*Lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme



**62,2%**

des collaborateurs et administrateurs exposés formés ou sensibilisés à la lutte anti-blanchiment et financement du terrorisme en 2020, contre 14 % en 2019.

## PARCOURS MILITANT & FORMATION



Parallèlement à la construction d'un référentiel de compétences des administrateurs entrepris avec le Groupe VYV, **un parcours de formation a été spécifiquement développé, en 2020, pour les administrateurs MGEN autour des compétences clés ACPR\*** en coopération avec l'Institut Montparnasse, institut de recherche et de formation rattaché au groupe MGEN, et l'IAE (Institut d'administration des entreprises) de Paris. Ce parcours débutera au premier semestre 2021 et sera proposé à 2 promotions de 12 administrateurs. **La formation des nouveaux présidents avait été elle aussi repensée pour 2020**, année de renouvellement au sein des comités de section. Plus interactif avec des temps d'ateliers et de retours d'expériences, ce parcours est composé de 6 modules déployés entre juin 2020 et juin 2021. Un groupe de travail réunissant présidents de sections et administrateurs a par ailleurs rédigé un « Guide du président », document présentant l'organisation territoriale, les principales missions du président de section, la formation, la situation administrative, etc. Il a été déployé dans le réseau, à la suite des élections de début 2020 et lors de l'entrée en formation.

\*Autorité de Contrôle prudentiel et de résolution

## NÉGOCIATIONS & TÉLÉTRAVAIL

Le groupe MGEN et l'ensemble des organisations syndicales représentatives (CFDT, CFE-CGC, CGT, UNSA) ont poursuivi les négociations et signé, en avril 2020, **un accord sur le télétravail original concernant, dans un premier temps, les 1 000 salariés de MGEN Union, MGEN Technologies et la Fondation pour la Santé publique**: il prévoit un forfait de 90 jours de télétravail par année civile pour un salarié à plein temps, soit environ deux jours par semaine. Ce stock de jours n'est pas déduit en cas de mise en place par l'employeur du télétravail généralisé suite à une circonstance exceptionnelle. **Plusieurs indemnités sont en outre prévues pour les salariés en télétravail (maintien des frais de repas, du remboursement de l'abonnement aux transports en commun et participation aux frais liés à l'utilisation du domicile pour des activités)**.

# HANDICAP & TRAVAIL

Les travaux en vue de la signature d'un 5<sup>e</sup> accord handicap (2021-2023) ont été menés. Cet accord réitère l'engagement du groupe MGEN en faveur de l'intégration de stagiaires en situation de handicap : **30 stagiaires seront accueillis sur la période**. Il confirme également les décisions en matière de formation des managers, recruteurs et référents handicap. Ces derniers, au nombre de 31, sont constitués en un réseau lancé en début d'année 2020, ce qui permet de déployer en local la politique handicap. Ils agissent en synergie sur leurs périmètres respectifs et interviennent sur le volet maintien dans l'emploi, accompagnement à la reconnaissance handicap, sourcing de candidats en situation de handicap. Ils sont aussi le relais pour les communications et sensibilisations handicap. Pour optimiser cette nouvelle organisation, la Mission Handicap MGEN s'est dotée d'un outil de pilotage Ophimum. Par ailleurs, **des sensibilisations au handicap ont été organisées en interne à l'occasion de la Semaine européenne des Personnes handicapées** avec un jeu d'animation en ligne, un quiz proposé par l'Association nationale des Employeurs de la Mutualité, ainsi qu'une conférence sur l'impact des nouvelles technologies sur la santé et le handicap.



## RECRUTEMENT

MGEN travaille activement avec Cap Emploi, le réseau handicap de Pôle Emploi et diffuse systématiquement ses offres de postes sur des sites spécialisés, tels Unirh-Transition. En 2020, MGEN a par ailleurs participé au salon de recrutement virtuel Talent Handicap et 20 entretiens y ont été réalisés. L'opération nationale DuoDay a permis, en novembre 2020, grâce à l'engagement de 26 salariés du Groupe, de constituer autant de binômes avec une personne en situation de handicap souhaitant découvrir un métier, durant une journée.



41

aménagement  
de poste  
réalisés



7

appareils  
auditifs  
financés



6

bilans  
professionnels  
engagés pour  
assurer le maintien  
dans l'emploi de  
collaborateurs

# ESPACE NUMÉRIQUE & COLLABORATIF

Le projet de remplacement du Portail intranet par un nouvel espace numérique a continué son développement tout au long de l'année 2020, porté par les directions Digital, des Systèmes d'Information et de la Communication interne. Avant son déploiement généralisé en avril 2021, **une phase pilote de plusieurs mois a permis à 800 collaborateurs de la direction de la Prévention, de la DSI et de la direction Digital d'enrichir une version pilote**. Ce nouvel outil a vocation à permettre une meilleure valorisation des métiers du groupe MGEN, des partages de savoirs et, ainsi, une meilleure connaissance mutuelle.

# STRATÉGIE & PRÉVENTION

L'année 2020 a été l'occasion pour le groupe MGEN de lancer sa stratégie triennale 2020-2022 sur la prévention. Dans ce cadre, **les thématiques retenues comme prioritaires sont la santé au travail, le bien-vieillir** (activité physique, nutrition, préparation à la retraite, prévention du risque routier et des chutes), **le Sport-santé et la santé environnementale**.



1068

actions de prévention en santé des particuliers, **618 actions sur l'hygiène de vie et le bien-être, 242 sur la dépendance et le bien-vieillir, 112 en relais des campagnes nationales de santé publique, soit une diminution de seulement 17,42% par rapport à 2019.**

# CLIMAT SOCIAL & ENQUÊTES INTERNES

Le groupe MGEN a mené, en différentes phases auprès de l'ensemble de ses collaborateurs, une enquête intitulée « La crise et nous ». Son objectif ? Recueillir leurs perceptions afin **d'appréhender de nouvelles règles de vie à partager tirées de la crise**, et répondre à leurs besoins pour une qualité de vie au travail améliorée. Depuis novembre 2020, une expérimentation est par ailleurs menée autour de la **mise en place d'un Baromètre de la perception du bien-être au travail**, en partenariat avec Bloom@Work. Enfin, en décembre, une enquête a été adressée à l'ensemble des collaborateurs du groupe MGEN sur le sujet de la Qualité de Vie au Travail, en amont des négociations programmées en 2021.

# PRÉVENTION & DISTANCIATION



La crise sanitaire a obligé MGEN et son réseau militant (chargés de mission prévention et délégués prévention) à revoir les modalités d'actions de prévention et d'éducation à la santé. Un grand nombre a été annulé. Néanmoins, **une approche distancielle a permis de proposer des actions de prévention aux publics habituels du groupe MGEN et de ses entités**, mais aussi parfois de publics plus difficiles à toucher, tels que celui des « actifs ». Journées de la Voix, ateliers Posture et télétravail (avec l'IRPS), ateliers méditation, relaxation, sommeil, poursuite ou reprise d'une activité physique... ont été développés pour une participation à distance.

**La digitalisation d'outils de prévention a été accélérée, les applications et espaces web phares de la prévention MGEN ont été considérablement enrichis** : de nouveaux modules pour « Des routes à vivre » de la Fondation de la Route et « Vocaliz » ont été proposés ; la valorisation et le succès des programmes de Vivoptim ont été remarquables ; la rubrique Prévention du site internet a été très régulièrement actualisée notamment avec des informations en lien avec les phases de la crise sanitaire.

**Les actions d'accompagnement individuel, comme le soutien psychologique par exemple, se sont adaptées avec l'amplification du dispositif par téléphone** et les accompagnements des personnes en arrêt maladie ont été renforcés

pour venir en aide aux personnes en fragilité, même si les stages de reprise d'activité ont été annulés lors du 1<sup>er</sup> confinement. L'accompagnement par les coaches APA\* des personnes en arrêt maladie a été poursuivi grâce à des prises en charge par visio-conférence. **Les conditions d'accueil dans les centres de séjours de vacances ont été adaptées** pour permettre, malgré la pandémie, le maintien des séjours. 102 agents de l'Éducation nationale confrontés au handicap ont ainsi pu être accueillis.

\*Activité physique adaptée



Pascal Guyot/ AFP

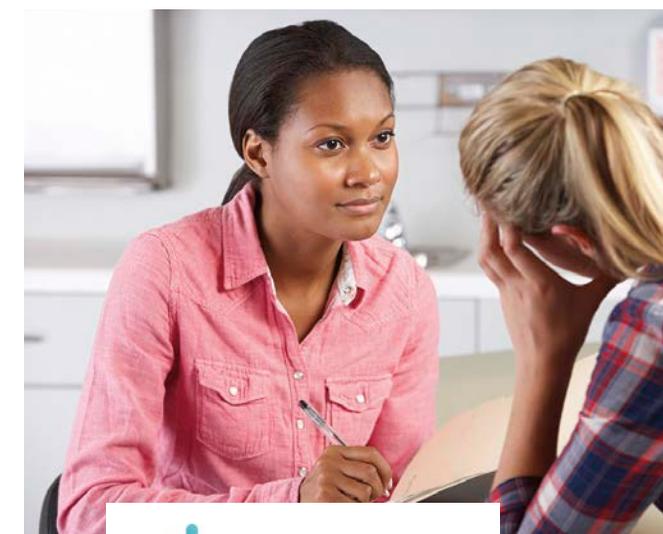
## RESPECT & TRISTESSE

Après l'assassinat, le 17 octobre, de Samuel Paty, professeur d'histoire et de géographie du Collège du Bois d'Aulne de Conflans-Sainte-Honorine (Yvelines), le groupe MGEN a exprimé son soutien à sa famille ainsi qu'à ses collègues.

Partageant l'indignation et la tristesse de l'ensemble de la communauté éducative, le groupe MGEN a réaffirmé sa solidarité envers les défenseurs de la liberté d'expression et de la laïcité, et a invité tous ses collaborateurs et militants à observer une minute de silence en hommage à cet acteur de l'émancipation de ses élèves par la formation de leur esprit critique.

## ENSEIGNANTS & SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE

Au lendemain de l'assassinat de Samuel Paty, le dispositif national d'écoute et de soutien psychologique destiné à tous les personnels de l'Éducation nationale, mis en place par MGEN en partenariat avec le ministère de l'Éducation nationale (MEN), a été renforcé. Active tout au long de l'année, la cellule Réseau PAS (Prévention Aide et Suivi) MEN-MGEN accueille par téléphone des agents de l'Éducation nationale ayant besoin d'un soutien psychologique. Selon la nature du besoin de l'appelant, les téléconseillers MGEN programment un entretien dans un Espace d'Accueil et d'Écoute ou le mettent directement en relation avec un psychologue de Psya, partenaire du réseau. Après cette tragédie, le nombre de sollicitations a doublé et l'activité des téléconseillers mobilisés s'est enrichie de plusieurs missions à la demande du MEN : recueil des atteintes à la laïcité, et envoi par mail d'un descriptif détaillé du signalement à l'Académie concernée, afin que cette dernière puisse recontacter l'agent ; mais aussi recueil des mécontentements des personnels de l'Éducation nationale. Les psychologues de Psya auront finalement mené, en présentiel ou à distance, 4656 entretiens en 2020, avec des agents de l'Éducation nationale en activité et éligibles aux réseaux PAS MEN-MGEN, dont 193 entretiens psychologiques en lien direct avec l'assassinat de Samuel Paty.



## RÉADAPTATION & INNOVATION

L'accompagnement des agents de l'Éducation nationale en arrêt maladie via les dispositifs des centres de réadaptation – co-financés par MGEN et le ministère de l'Éducation – s'est enrichi en 2020 d'une nouvelle proposition : un stage de ressourcement Human Tempo.

Sept directeurs d'établissement scolaire en épuisement professionnel ont bénéficié en octobre de ce stage, dont l'objectif est de leur permettre de reprendre plus sereinement leur poste dans un délai court et d'éviter la rechute. À l'issue du stage, les participants ont considéré avoir vécu le séjour comme un moment très important pour leur reconstruction, voire comme l'élément clé de leur reprise de travail. Avec 100% de satisfaction, il a été décidé de proposer de nouveaux stages en 2021.

# 625

actions collectives de prévention dans le cadre de la santé au travail.

## SANTÉ TRAVAIL & FONCTION PUBLIQUE

En octobre, MGEN et l'ANACT\* ont lancé la deuxième version de leur plateforme « Santé travail fonction publique », qui s'adresse aux préventeurs, dirigeants, RH et représentants des personnels des Fonctions publiques territoriale, d'État et hospitalière. Initialement centrée sur la prévention des risques psychosociaux, elle s'est enrichie un an plus tard de contenus (articles, vidéos, témoignages, ou encore conseils pour surmonter les difficultés) pour progresser vers des **démarches combinant amélioration des conditions de travail, qualité et performance du service public**, particulièrement dans la période de crise sanitaire.

\*Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail



## SOLIDARITÉ & EFFORT NATIONAL

Entreprise responsable et citoyenne, afin de contribuer à l'effort national imposé par la crise sanitaire, MGEN a fait le choix de ne recourir au dispositif de chômage partiel que là où le télétravail était absolument impossible. Par ailleurs, après que le ministre des Solidarités et de la Santé et le ministre en charge des Comptes publics ont annoncé le 3 septembre 2020 la création d'une « taxe Covid » sur le chiffre d'affaires des complémentaires santé, le groupe MGEN s'est joint au Groupe VYV et à la Fédération nationale de la Mutualité française (FNMF) pour regretter cette décision, prise alors même que les impacts économiques réels de la crise, dont les reports de soins, ne pouvaient être évalués. MGEN a décidé de ne pas reporter cette taxe sur les cotisations de ses adhérents.

## PSC & SANTÉ

Durant l'année 2020, MGEN, aux côtés des mutuelles de la Fonction publique, a maintenu son engagement en faveur d'une réforme de la Protection sociale complémentaire (PSC) des fonctionnaires qui permet de renforcer l'accès financier à une couverture complémentaire de haut niveau en santé et en prévoyance pour l'ensemble des personnels, titulaires et contractuels, en s'appuyant sur les services et accompagnements mutualistes.

Par ailleurs, MGEN participe à l'amélioration continue du service public en relevant les défis de la santé au travail dans la Fonction publique : encourager le maintien dans l'emploi des personnels par un renforcement de la politique et de la culture de prévention, ou encore assurer l'accès aux dispositifs de réadaptation au travail.

On note ainsi un nouveau partenariat avec le ministère de l'Éducation nationale, de la Jeunesse et des Sports, qui généralise l'accès gratuit à la télé-médecine pour tous les agents du ministère, même contractuels, favorise l'accès aux soins en santé mentale et soutient la médecine du prévention des académies de Poitiers et de Guyane. Enfin, MGEN a organisé le dialogue entre des parlementaires et des représentants d'organisations syndicales par des rencontres sur les thématiques des risques psycho-sociaux et de la qualité de vie au travail, contribuant ainsi à nourrir les propositions faites dans la phase de débat.

“ Une mutuelle n'a pas d'actionnaires à rémunérer ; la taxer, c'est donc taxer ses adhérents. Cette taxe décidée par le gouvernement représente 82,5 millions d'euros pour la MGEN. Cette somme ne sera donc pas reversée sous forme de prestations ou d'accompagnement à nos adhérents.”

Roland Berthilier, président du groupe MGEN

## RÉGIME OBLIGATOIRE & CONTACT COVID



Gestionnaire du régime obligatoire d'Assurance maladie, MGEN a été sollicitée pour participer au dispositif Contact Covid. Près de 40 salariés volontaires ont intégré début octobre les brigades sanitaires de la Caisse nationale d'Assurance Maladie pour détecter les cas contacts de personnes positives à la Covid-19, les inviter à se faire tester rapidement et leur indiquer les mesures de protection à mettre en œuvre (isolement, masques, dépistage), limitant ainsi la diffusion de l'épidémie.

## INNOVATIONS & RÉCOMPENSES

Dans une année qui a conduit les acteurs du monde mutualiste à se réinventer continûment, le caractère innovant du Groupe a été salué par les Argus 2020 : MGEN a en effet été finaliste des catégories Responsabilité sociétale pour sa « Campagne d'accompagnement mutualiste, l'adhérent au centre de l'action et des attentions », Qualité de Service et relation adhérents et Utilisation des nouvelles technologies pour son « Aide visuelle » (la possibilité de partage d'écran avec un conseiller). Elle est également saluée au travers des prix remportés par le Groupe VYV, lauréat notamment de la catégorie RSE pour « Et si la mort on en parlait » (avec MAIF) et de celle de l'utilisation des nouvelles technologies pour « Ecouter+ », une consultation à distance de réglage des appareils auditifs.

## ÉDUCATION & SOLIDARITÉ



Via le Réseau Éducation Solidarité (RES), dont il est un des membres fondateurs, le groupe MGEN entend contribuer à l'éducation, la santé et au bien-être des populations à l'international. Exemples avec « Sacha », projet de promotion de la santé des communautés éducatives en Haïti, mené en partenariat avec Solidarité Laïque. Celui-ci a pour vocation d'améliorer les conditions d'apprentissage et d'enseignement dans six établissements scolaires de Port-au-Prince et concerne notamment quelque 9 000 élèves et leurs parents et 460 personnels scolaires. Les membres et partenaires du RES collaborent aussi à la mise en place d'un baromètre international de la Santé et du bien-être du personnel de l'éducation. Son objectif ? Collecter des données pour nourrir le plaidoyer des membres, et mettre en place des actions concrètes pour la santé et le bien-être du personnel de l'éducation. La première édition devrait être réalisée en 2021, auprès des enseignants de 6 pays (France, Québec, Fédération Wallonie-Bruxelles, Gambie, Mexique, Maroc). Enfin, en Afrique de l'Ouest, le Programme d'Appui aux Stratégies mutualistes de Santé (PASS), partenaire de MGEN et du RES, poursuit son action de développement des couvertures santé mutualistes.

“ Nos adhérents veulent de la proximité, de la présence physique, pouvoir aller dans une section départementale et, tout à la fois, pouvoir joindre quelqu'un à tout moment, à distance, y compris le week-end. Sans oublier d'accéder à des informations sur notre site internet et de disposer de nombreuses fonctionnalités sur leur appli Espace personnel. C'est légitime et nous nous organisons pour leur donner ces possibilités complémentaires. Les usages 2020 marquent le triomphe de l'omnicatité !”

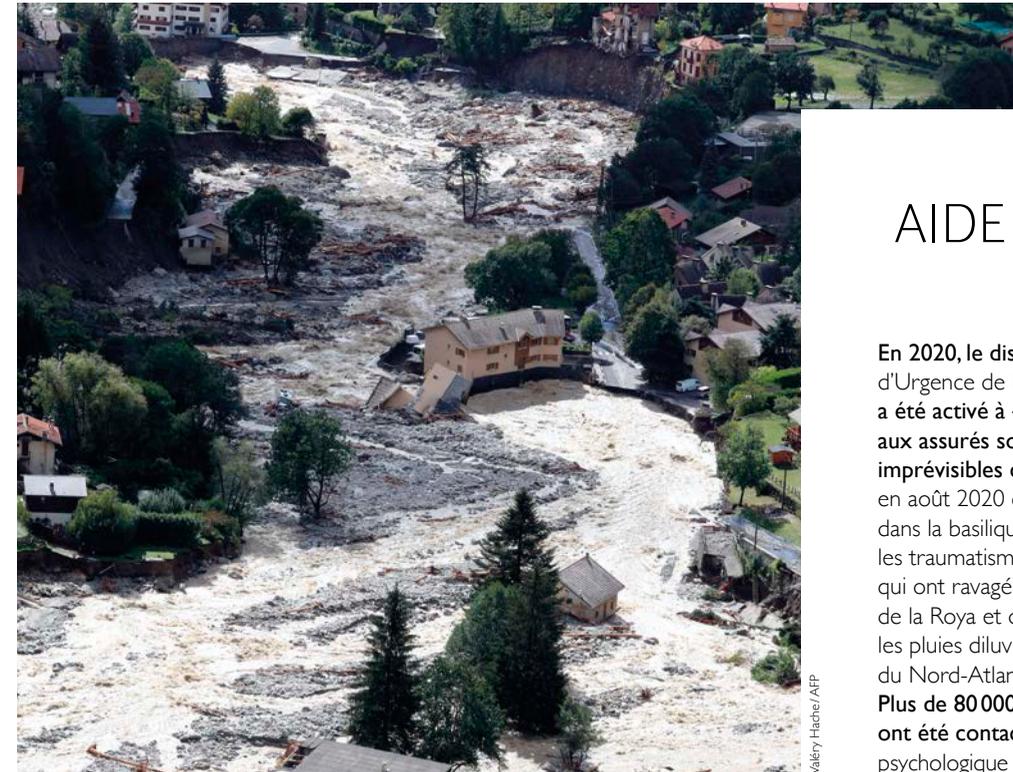
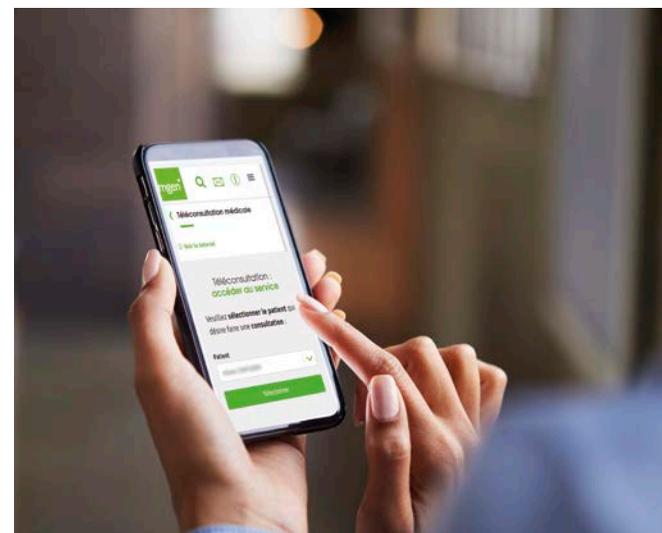
Fabrice Heyriès,  
directeur général du Groupe

## SERVICE & À L'ADHÉRENT DIGITALISATION

La modification des usages a fait des outils numériques les alliés indispensables de l'amélioration des services rendus aux adhérents et assurés sociaux MGEN. Les confinements, la fermeture partielle des sections départementales, le télétravail y compris dans les centres de gestion etc., ont mis en lumière la nécessaire accélération de la digitalisation des activités MGEN.

En 2020, quelques étapes importantes ont été franchies : digitalisation des journées de rentrée, automatisation des affiliations au régime obligatoire et des adhésions en ligne, simulateur de remboursements pour les prospects, dématérialisation des prestations des Pôles de prestations régionaux, simplification des pages d'accueil ; automatisation des demandes de remboursement des forfaits Ostéopathie, Chiropraxie ; formulaires d'expression des consentements ou refus d'utilisation des différents canaux de communication, en lien avec le RGPD.

Sans oublier des réalisations en lien direct avec la crise sanitaire, mises en œuvre grâce à la réactivité des équipes de la direction Digital et de la DSI, telles que le lancement de MesDocteurs, la solution de télémedecine du Groupe VYV dans l'espace personnel en ligne et sur l'appli dès début avril, ou la mise à disposition des attestations d'isolement Covid.



## AIDE & URGENCE

En 2020, le dispositif MGEN AUPRES (pour Accompagnement d'Urgence de Personnes en Réponse à des Événements sensibles) a été activé à 4 reprises pour apporter aide et soutien aux assurés sociaux et adhérents dans des situations aussi imprévisibles que tragiques : les explosions d'ampleur inédite en août 2020 qui ont défigurée la ville de Beyrouth, l'attentat mortel dans la basilique Notre-Dame de Nice en novembre réveillant les traumatismes des habitants, les inondations impressionnantes qui ont ravagé les communes de la vallée de la Vésubie, de la Roya et de la Tinée dans les Alpes-Maritimes ou encore les pluies diluviennes qui ont surpris les habitants de six communes du Nord-Atlantique de la Martinique. Plus de 80 000 assurés et adhérents vivant dans ces régions ont été contactés et ont pu solliciter une assistance, qu'elle soit psychologique ou financière.

## SIMPLIFICATION & ATTENTION À NOS ADHÉRENTS

Votée lors des Assemblées générales de 2019, la simplification du renouvellement des allocations Handicap et Orphelinat est devenue effective en 2020.



**77%**

des démarches en ligne automatisées de bout en bout à fin 2020.



**10 800**

adhérents MGEN ont accédé à MesDocteurs en 2020 à partir de leur espace personnel.



**+ 12,7%**

de visites des pages relatives aux sections départementales et aux établissements MGEN sur le site mgen.fr soit 1,99 million de visites.



**89,7%**

C'est le taux de satisfaction des adhérents. Il est en hausse de 6 points par rapport à 2019.



**+ 6,6 points**

C'est l'amélioration du taux de décroché des appels téléphoniques entrants. Il est en 2020, le meilleur depuis 6 ans.



**95%**

C'est le pourcentage des courriels ayant fait l'objet d'une réponse en 72h, malgré une augmentation en volume de 23,2%.



**+ 2,4%**

C'est l'augmentation du nombre de sollicitations (3 065 886 en 2020), tous canaux confondus, auxquels les centres de contact ont répondu.

## NUMÉRIQUE & HUMAIN

La contribution au développement et au maintien d'un numérique responsable est demeurée en 2020 une priorité pour le groupe MGEN, qui a mis en place différentes actions et contributions en ce domaine.

Le 15 janvier, la Journée éthique MGEN rassemblait des experts, philosophes, personnalités politiques et entrepreneurs, et leur permettait d'échanger sur le thème « Le numérique et l'humain – L'humain servi ou asservi par le numérique ? ».

Une plateforme contributive pour porter la réflexion vers le plus grand nombre a ensuite été ouverte jusqu'à la mi-juillet. Elle a bénéficié de regards et d'une réalité rapidement modifiés par le contexte sanitaire, qui a conduit à une plus grande connexion de la population mais aussi, à un accroissement des inégalités en lien avec les usages numériques, notamment pour les enfants, lors du premier confinement. De ce travail collaboratif, associant plusieurs centaines de participants MGEN, et animé par les Ambassadeurs du Numérique MGEN, a émergé une trentaine d'idées qui seront les lignes directrices des actions MGEN en matière de numérique.



### PORTER NOS CONVICTIONS SUR LE NUMÉRIQUE

Plusieurs initiatives destinées à conforter l'influence du Groupe sur le sujet du numérique responsable ont été concrétisées en 2020 : participation aux groupes de travail autour de la collaboration public/privé dans le cadre de l'inclusion numérique, organisés par le Secrétariat d'État chargé du numérique; entrée au capital de la coopérative Mednum, aux côtés des pouvoirs publics et d'acteurs de la médiation numérique dans les territoires ; participation à deux événements mettant en avant l'inclusion par le numérique, « Numérique en commun(s) » et « Super demain » ; nouveau partenariat avec Simplon, dans le cadre d'un dispositif de soutien aux besoins de digitalisation des petites structures de l'ESS ; contribution à l'ouvrage du Centre International de Recherche et d'Information sur l'Économie publique, sociale et coopérative (CIRIEC) « Numérique, action publique, services collectifs et démocratie ».

## TRANSHUMANISME & INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

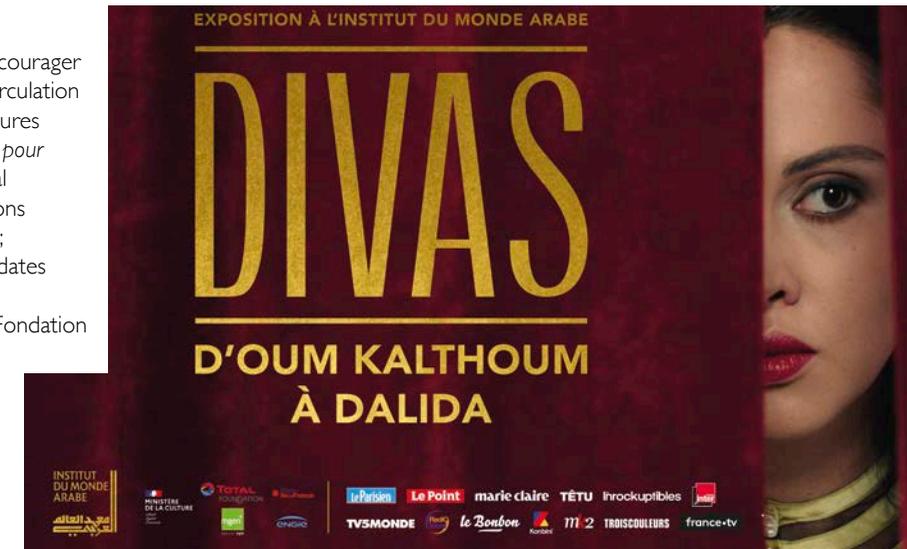
En partenariat avec la Commission nationale française pour l'Unesco (CNFU), le groupe MGEN a audité une quarantaine d'experts des enjeux liés aux données, à l'intelligence artificielle en santé et au transhumanisme. Une plateforme de consultation citoyenne sur ces sujets a été ouverte en février 2020. Ces différents points de vue ont permis aux deux partenaires de produire une synthèse prospective qui sera présentée lors de l'Assemblée générale 2021 de l'Unesco en vue de l'émission d'un avis.



## ENGAGEMENTS MGEN & PARTENARIATS

La politique partenariale du groupe MGEN, structurée au travers de 6 priorités nationales\* s'est poursuivie activement en 2020, refusant ainsi de marquer un coup d'arrêt à des soutiens à des enjeux sociétaux majeurs. Parmi les nouveautés sont à retenir notamment: la saison Femmes, et notamment l'exposition « Divas du monde arabe », devenue numérique dans l'attente de sa proposition réelle aux publics de l'Institut du Monde arabe en 2021 ; les opérations « L'athlé, ça se VIE » et Uni'vers USEP 2024, avec l'Union sportive de l'Enseignement du premier degré, pour encourager la pratique sportive des enfants ; la mise en circulation de la nouvelle exposition itinérante de caricatures de presse de Cartooning for Peace, « Dessins pour la paix » ; le soutien apporté aux niveaux local et national à La Biennale de Lyon, manifestations prestigieuses de danse et d'art contemporain ; la participation du Groupe ainsi que de candidates le représentant, pour une deuxième année consécutive, au Concours d'Éloquence de la Fondation des Femmes.

\*Prévention santé - Sport santé ; éducation, formation, culture ; recherche et innovations scientifiques, médicales, sociales et sociétales ; écologie, environnement, développement durable ; citoyenneté, laïcité, lutte contre toutes formes de discriminations ; et solidarités.



Certains événements phares dont MGEN est partenaire ont pu se maintenir, adaptés à la situation sanitaire, avec un public restreint mais affichant complet, tels les « Rendez-vous de l'Histoire de Blois » ; en version webinar, comme la deuxième édition de « Médias en Seine » avec Les Échos; ou encore par le truchement de vidéos, comme lors de la remise des Prix du Concours Nous Autres par Lilian Thuram, avec la Casden.



### BIENVENUE À VITROLLYWOOD

Le 17 octobre, lors de la cérémonie de clôture du festival de parodies cinématographiques Vitrollywood, organisé par l'association Vatos locos vidéo, soutenue par MGEN et dont le slogan est « Tous unis contre le racisme », le prix Nelson Mandela a été remis au nom du groupe MGEN à des collégiens pour leur parodie fine et sensible d'Invictus, le film de Clint Eastwood.



## STÉPHANE DÉDEYAN & FABRICE HEYRIÈS

Le 1<sup>er</sup> septembre 2020, le passage de relais entre Stéphane Dédeyan et Fabrice Heyriès à la direction générale du groupe MGEN a été effectif. Merci au premier, alors directeur général du Groupe VYV, d'avoir assuré cette mission par intérim depuis janvier, dans une période aussi complexe qu'imprévisible. Bravo au second, pour sa nomination par le Conseil d'administration, pour conduire et développer la transformation du Groupe dans le contexte toujours difficile de ce début d'année 2021.

## PLAN D' ACTIONS DE TRANSFORMATION

*Le plan de transformation, ce n'est pas une révolution mais une multitude de petits changements, vertueux pour les adhérents, les collaborateurs et donc l'entreprise."*

Fabrice Heyriès,  
directeur général du Groupe



À l'issue d'un accord de méthode entre la direction et les instances de représentation du personnel MGEN, le plan de transformation du Groupe a été déployé fin 2020. Il porte les instruments de la mise en œuvre du plan stratégique MGEN demain, articulés autour de 6 axes de transformations : celle du « modèle de relationnel » pour permettre aux adhérents de vivre une expérience exemplaire ; du modèle de développement, pour générer la croissance nécessaire à la pérennité du modèle solidaire ; des établissements de soins et médico-sociaux ; des métiers, du management, des organisations, environnements et pratiques de travail pour renouveler et renforcer le contrat social entre l'entreprise et ses richesses humaines ; du système d'information pour augmenter sa dimension industrielle, ouverte, pérenne et sécurisée ; enfin, transformation dans l'usage des données, ressources clés au service de l'entreprise et de ses adhérents. Les effets des nombreuses actions, d'ampleur variée, développées dans ce cadre seront évalués par des commissions de suivi trimestriel, à l'aune des bénéfices tangibles apportés aux adhérents, aux équipes ainsi qu'à la pérennisation du modèle économique et solidaire, sur une période de 3 à 5 ans.

## IDENTITÉ & RAISON D'ÊTRE

La gestion de la crise de la Covid et l'engagement des militants et salariés du groupe MGEN dans celle-ci ont progressivement conduit à dessiner ce que MGEN serait et ferait dans l'après-crise. Un comité de pilotage dédié a approfondi cette réflexion et a soumis aux militants en réunions régionales puis au Conseil d'administration en novembre, un texte préfigurant l'engagement dans la démarche d'élaboration de la Raison d'Être du groupe MGEN. Ce texte socle a été validé par les représentants des adhérents lors des Assemblées générales extraordinaires de février 2021, ouvrant la voie à une approche contributive associant militants, salariés et adhérents.



## & D'AUTRES INITIATIVES ONT MARQUÉ L'ANNÉE 2020

**Le lancement de l'offre Épargne Retraite** du Groupe VYV mi-décembre • **Les vidéos pédagogiques** qui décodent les garanties (tiers-payant, assistance, prévoyance) sous l'angle « c'est compris avec MGEN » • **Le lancement de la 3<sup>e</sup> saison du Concours de scénarios Stéréotypes Stéréomeufs** de l'Adosen Prévention Santé MGEN. Plus de 400 000 collégiennes et collégiens touchés par les 2 premières • **L'appli Linkbook**, avec le lancement d'une nouvelle Bibliothèque Espace Solidarités, destinée aux enseignants adhérents MGEN • **Medicys**, médiateur professionnel spécialisé dans le traitement des litiges de consommation a été choisi par le Groupe VYV pour l'ensemble de ses entités • **La nomination de 6 référents harcèlement sexuel** annoncée symboliquement le 25 novembre à l'occasion de la journée de lutte contre les violences faites aux femmes, sur les réseaux sociaux internes • **La réalisation d'un carnet de mémoire** de la direction générale adjointe Offre de Soins mutualiste pour capitaliser et valoriser les décisions prises et les adaptations développées dans l'urgence et les difficultés • **La mise en place d'un réseau de correspondants Sécurité des systèmes d'information (CSSI)** dans les établissements de soins du Groupe, pour développer la culture Cybersécurité • **Le dispositif individualisé d'accompagnement à la prise de fonction** pour les nouveaux directeurs de centre de services.

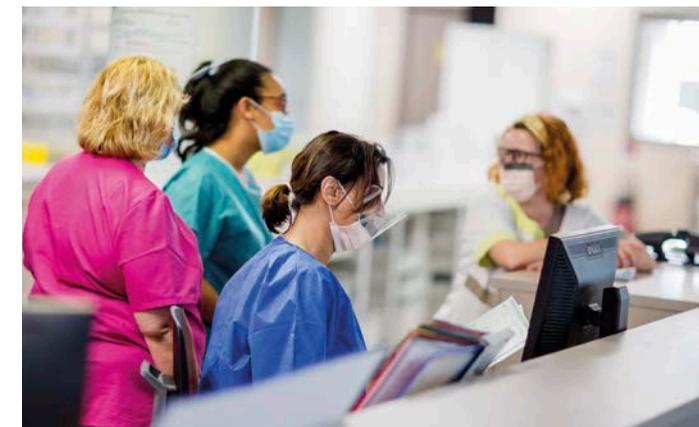
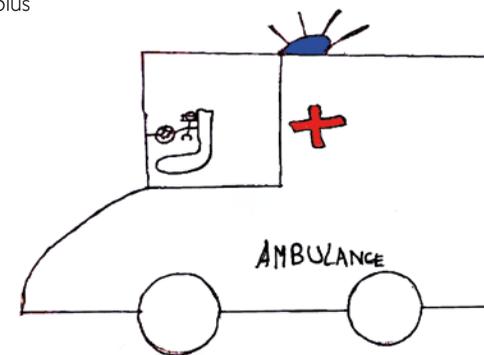
# MERCI

**Au regard de l'année extrême qu'a été 2020, il se révèle indispensable de marquer la gratitude que nous pouvons tous éprouver à l'égard de ceux qui se sont mis en danger, qui ont apporté leur soutien aux plus fragiles ou aux plus exposés, qui ont trouvé de nouvelles façons d'être utiles à quelques-uns ou à la société, qui ont su conserver le cap et construire pour l'avenir... À eux tous, le groupe MGEN dit « Merci ».**

## MERCI POUR LE SOUTIEN AUX PROFESSIONNELS DE SANTÉ MGEN

Lors du premier confinement, les remerciements aux soignants s'exprimaient chaque jour à 20h. Au-delà, ceux des établissements MGEN ont bénéficié de témoignages directs de gratitude. Ainsi, aux personnels de notre établissement de Trois-Épis (Haut-Rhin), région douloureusement touchée par la première vague de contamination à la Covid-19, des élèves d'une école de Strasbourg ont adressé une lettre et des dessins. **Un peu partout, des dessins d'enfants de salariés et de militants ont été réalisés pour les résidents des Ehpad MGEN, privés des visites de leurs familles.** D'une autre nature, le soutien s'est aussi exprimé entre entités MGEN : collecte et livraison de masques donnés par les sections départementales et les sites de la DSI MGEN, présence sur site pour aider à l'organisation de visites de familles, prise en charge scolaire des enfants de salariés. Des adhérents contactés lors de la campagne « Accompagnement mutualiste » ont confectionné des blouses pour les personnels des établissements. Enfin, souvent, **les commerçants locaux ont offert nourriture et douceurs pour ceux qui étaient en première ligne dans les établissements de soins et médico-sociaux.** C'est avec beaucoup d'émotion et de gratitude que ces témoignages ont été accueillis dans les 60 services de soins et d'accompagnement mutualistes MGEN. Cette solidarité de proximité s'est également illustrée en retour, puisque chaque fois que cela a été possible, priorité a été donnée dans les établissements à l'embauche de jeunes ou de personnels plus confirmés, résidant localement.

**UN GRAND MERCI  
POUR VOTRE  
TRAVAIL !!!**



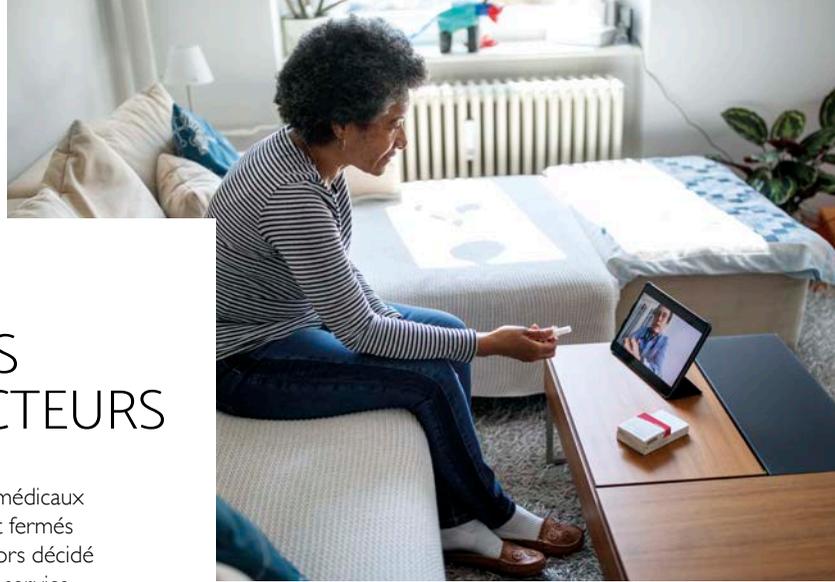
## MERCI POUR L'ENTRAIDE ENTRE SOIGNANTS

Dans certains établissements MGEN de Soins de Suite et de Réadaptation (SSR), pour appuyer l'hôpital public en début de crise sanitaire, **les médecins ont délaissé pour un temps les soins de suite pour se consacrer exclusivement à de la prise en charge médicale.** Les soignants des services en ambulatoire sont eux venus en soutien à leurs collègues dans les autres services. Dans les établissements mixtes (avec plusieurs types de prise en charge), **infirmiers ou aides-soignants ont renforcé les équipes d'autres domaines que les leurs selon les besoins, passant ainsi de services « classiques » aux unités Covid à Trois-Épis (Haut-Rhin), Évian (Haute-Savoie), Pierre Chevalier à Hyères (Var), La Ménaudière à Montrichard (Loir-et-Cher), de la santé mentale à l'Ehpad pour La Verrière (Yvelines), du SSR à la dialyse pour l'ESSRIN de Maisons-Laffitte (Yvelines).** Certains ont opéré des mobilités un peu plus grandes. Compte tenu des différences de niveau de circulation du virus et du nombre de contaminations d'alors, des infirmiers de Sainte-Feyre (Creuse) se sont portés volontaires pour rejoindre Trois-Épis. L'activité du Centre médical et dentaire de Paris étant temporairement interrompue, certains de ses personnels sont venus épauler leurs collègues des Ehpad du Val-d'Oise. **Cette entraide, à risque souvent, et cette solidarité auront, plus que toute autre action en ce domaine, renforcé la communauté des soignants MGEN.** Cette cohésion dans la difficulté montre ses effets dans la capacité des équipes à se projeter dans les projets pour le retour à la « normale » des activités et la préparation du « monde d'après ».

# MERCI

## AUX RENFORTS POUR MESDOCTEURS

Durant le premier confinement, les centres médicaux et dentaires MGEN ont été temporairement fermés au public. Nombre de leurs médecins ont alors décidé de renforcer les effectifs de MesDocteurs, le service de télémedecine du Groupe VYV.



# MERCI

## AUX TÉLÉCONSEILLERS VOLONTAIRES



Durant le premier confinement, en partenariat avec le Groupe VYV, le dispositif d'écoute et de conciergerie solidaire « Croix-Rouge chez vous » a été déployé. **21 téléconseillers MGEN ont répondu à l'appel à volontariat pour écouter, répondre et orienter les personnes isolées** qui ont contacté le service.



## MERCI POUR LE SUCCÈS DE LA VACCINATION ANTIGRIPE DANS LES ÉTABLISSEMENTS MGEN

Depuis trois ans, MGEN mène un projet de développement de la culture vaccinale parmi les personnels de ses établissements médico-sociaux. Elle s'appuie notamment sur les sections départementales géographiquement proches des établissements, susceptibles d'organiser des conférences sur la thématique. Ces efforts d'information, ajoutés sans doute au contexte de pandémie, ont produit de très bons résultats : le taux de vaccination antigrippale a grimpé de 14 points à fin 2020, portant à 34% la proportion des effectifs protégés et à même de protéger les patients et résidents. Un score d'adhésion encourageant à la veille de la vaccination contre la Covid-19.

# MERCI

## D'AVOIR INNOVÉ DANS LA CONTINUITÉ DES SOINS

En santé mentale, les équipes des établissements MGEN ont innové pour minorer les conséquences du confinement sur les patients. En effet, une adaptation de l'organisation visant à assurer la continuité des soins psychiatriques dans le contexte de la première phase de la crise sanitaire notamment, était essentielle, en complément des Plans blancs, principalement centrés sur l'activité hospitalière de soins somatiques. Aussi, la très grande majorité des personnes souffrant de troubles psychiatriques a été prise en charge en ambulatoire. **À la Menaudière, c'est la télé-réadaptation qui a été imaginée pour assurer le maintien de la prise en charge des patients.** Au SSR d'Évian, d'excellents résultats ont pu être atteints grâce à l'auto-rééducation. Les médecins du Centre médical et dentaire de Lyon, en soutien des services d'urgence des hôpitaux, ont souhaité, dès le premier confinement, proposer une filière Covid au sein de l'établissement. Les patients présentant des symptômes Covid ont pu consulter un médecin le jour-même ou le lendemain, qu'ils soient patients du Centre ou non. Cette filière perdure depuis mars 2020, adaptant quotidiennement le nombre de créneaux disponibles à la situation sanitaire. **« Prendre soin » de nos patients et résidents était au cœur des préoccupations des équipes, quitte pour elles à réinterroger et adapter leurs pratiques.**

# MERCI

## D'AVOIR SOULAGÉ LE DEUIL

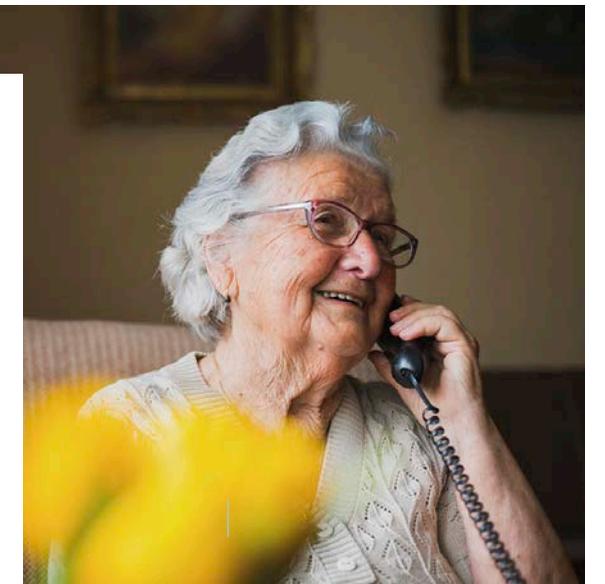


La démarche « moments de vie », fil rouge du parcours adhérent MGEN, a pour objectif de contribuer au bien-être par un accompagnement qui va au-delà du cadre de la santé et de la prévoyance. **Il s'agit d'être en capacité d'apporter dans des moments-clés l'information ou le service adapté à la situation que traverse l'adhérent.** En juillet 2020, dans cette optique, une expérience portant sur le deuil a été initiée. Lors du décès d'un adhérent membre participant, les conseillers MGEN contactent le conjoint bénéficiaire pour faire le point sur son dossier administratif, lui présenter les services d'assistance, d'aide à domicile et le soutien qui peuvent lui apporter, dans cette période douloureuse, différentes associations. Parmi celles-ci, **« Mieux accompagner le deuil », une plateforme conçue par des professionnels du deuil, disponible 24 h/24 et 7 j/7, qui propose un accompagnement direct** mais aussi des contenus en ligne et un dispositif permettant de diffuser en direct et en ligne les obsèques d'un proche ou d'ouvrir un espace d'hommages. MGEN au travers du Groupe VYV et de la Maison des Obsèques est partenaire de ce dispositif.

# MERCI

## À L'“ACCOMPAGNEMENT MUTUALISTE”

Dans le contexte du confinement du printemps 2020, si particulier et inédit, une opération de solidarité d'envergure a été lancée en faveur de plus de 265 000 bénéficiaires, âgés de 18 ans et plus, potentiellement isolés. **1 600 militants et salariés volontaires ont contacté par téléphone ces adhérents repérés somme étant en situation de fragilité.** Tout en prenant de leurs nouvelles, les appelants évaluaient le besoin de soutien et pouvaient proposer des services adaptés aisément accessibles : **aide psychologique par téléphone, téléconsultation via MesDocteurs, informations pratiques sur la plateforme d'information VYV-Ensemble contre le #Covid19, aide de la Croix-Rouge pour les courses à domicile...** mais aussi conseils sur la pratique d'une activité physique et la lutte contre la sédentarité avec Mon Stade et Vivoptim, ou encore l'Université Virtuelle du Temps disponible dont MGEN est partenaire, pour s'occuper en apprenant... Une initiative qui a surpris les adhérents parfois, bien que s'inscrivant pleinement dans l'essence du mutualisme, et qui a permis à MGEN d'entretenir le lien avec ses adhérents les plus fragiles tout en réaffirmant le sens de l'engagement des militants et des salariés du groupe MGEN.

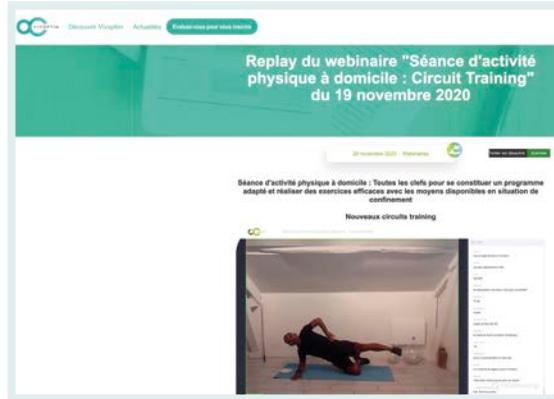


# MERCI

## D'AVOIR REPORTÉ LES COTISATIONS



MGEN Solutions, l'entité porteuse des contrats collectifs sur les écosystèmes MGEN (Éducation nationale, Santé Social, Culture, Sport et Environnement et Territoire) **a ouvert la possibilité à ses entreprises et associations adhérentes de voir les cotisations de leurs contrats collectifs de complémentaire santé reportées** en raison de la situation économique difficile. 91 structures adhérentes ont ainsi sollicité ce report au deuxième trimestre 2020.



## MERCI POUR L'INFORMATION DES ADHÉRENTS PENDANT LA CRISE

Maintenir le lien avec les adhérents, leur assurer la meilleure information possible, telle a été la volonté du groupe MGEN tout au long de cette année particulière. Aussi les adhérents ont pu continuer à recevoir le magazine trimestriel *Valeurs mutualistes*, un rendez-vous attendu et de proximité que le groupe MGEN a tenu à honorer. La lettre électronique *MGEN Actus* est, elle, passée pendant le premier confinement de mensuelle à hebdomadaire, puis à bimensuelle à partir de juin. Cette périodicité a été adoptée au regard des excellents taux d'ouverture et de lecture, et a fortement mobilisé les équipes transverses en charge de sa réalisation : au cœur de la crise, la périodicité, il faut y insister, a été multipliée par quatre. L'intérêt des lecteurs de *MGEN Actus* était porté par la période particulière mais aussi par une approche éditoriale plus que jamais axée sur eux et leurs besoins. Ils ont pu bénéficier d'informations en matière de prévention santé (Covid bien sûr, mais aussi sommeil, stress, activité physique notamment grâce aux services de Vivoptim, programme de e-santé cardiovasculaire ou de Mon Stade), d'activités culturelles avec l'aide notamment de partenaires du groupe MGEN (Musée du Louvre, Institut du monde Arabe, Cité de l'Espace, etc.), d'ateliers d'accompagnement scolaire animés par l'ADOSÉN, ou encore de services et accompagnements, tels que du soutien scolaire ou des appels à bénévolat et proposés via la plateforme numérique « Ensemble contre le #Covid19 », portée par le Groupe VYV et dont la newsletter s'est fait aussi l'écho.

**0,07%**

c'est le taux de désabonnement à la newsletter MGEN Actus en 2020.

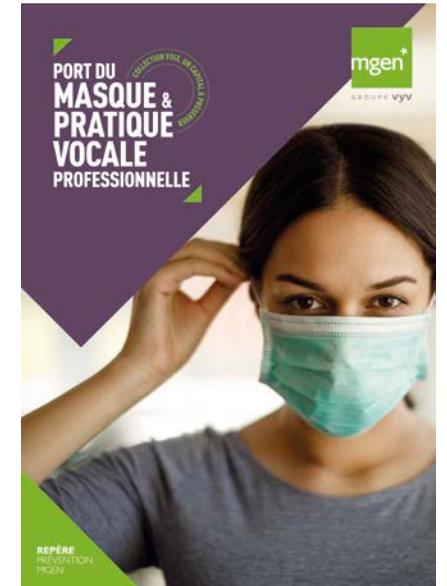
## MERCI À L'ADOSÉN POUR SA BD SUR LES GESTES BARRIÈRES

En mai 2020, élèves et enseignants ont repris les chemins de l'école. Comment expliquer, surtout aux plus jeunes, l'application des gestes barrières dans ce contexte ? Afin d'essayer de faciliter l'accès à l'information et ainsi accompagner professeurs et parents dans une approche pédagogique, l'association ADOSÉN-Prévention Santé MGEN a rapporté dans une bande dessinée les aventures de Lucie et Rudy à l'école. Ces deux personnages, avec humour et pédagogie, vont dédramatiser les précautions contraignantes mais indispensables à la vie sociale en milieu scolaire (et ailleurs). Un support très apprécié de la communauté éducative, et des enfants !



## MERCI POUR LES JOURNÉES DE LA VOIX

Organisées depuis 2009, les Journées de la Voix MGEN sont des événements publics gratuits dont l'objectif est de prévenir les pathologies vocales des professionnels pour lesquels la voix est un instrument de travail, les enseignants notamment, et, particulièrement, en début de carrière. Cet accompagnement préventif se décline sous la forme d'ateliers de pratique vocale ou de conférences. En écho à la situation sanitaire de 2020, des articles concernant le télétravail et la respiration pendant le confinement ou les moyens d'être en bonne santé vocale en période de rentrée ont été produits par des orthophonistes, télétravail et port du masque favorisant le forçage vocal. Les réunions attendues se sont déroulées à distance, sous forme de webinaire interactif, pour les publics de Brest (Finistère), la Roche-sur-Yon (Vendée) et Poitiers (Deux-Sèvres), ainsi que, conjointement Nice (Alpes-Maritimes) et Paris autour d'un webinaire interrégional réalisé en collaboration avec le CNRS sur « Voix et masque ». La régionalisation de ces événements contribue à la création pour MGEN d'un réseau d'intervenants spécialistes (orthophonistes, phoniatres, ORL...) ou de professionnels de l'utilisation de la voix (avocats, enseignants, chanteurs, comédiens...). C'est également une opportunité de collaboration transverse (prévention, marketing, digital, communication) et de mobilisation militante au niveau régional. Enfin, ces actions sont un élément majeur de la reconnaissance de l'expertise Prévention de MGEN. cinq rendez-vous ont été planifiés pour l'année 2021.



**20%**

c'est le taux d'arrêt de travail d'enseignants, liés à des problèmes de voix.



**86,6%**

c'est le pourcentage de femmes parmi les participants.



**30%**

c'est la proportion des participants âgés de 40 à 59 ans.



**980**

c'est le nombre de personnes qui ont suivi les webinaires Journées de la Voix en 2020.

# MERCI

## D'AVOIR BRISÉ LE TABOU DE LA MÉNOPAUSE

En 2020, le groupe MGEN associé à son partenaire La Fondation des Femmes a décidé de mener une enquête sur un sujet à la fois sociétal et de santé, encore méconnu et tabou : la ménopause. Les résultats de cette enquête soulignent la difficulté de vieillir ou d'appréhender ce vieillissement pour les femmes, dans leur vie personnelle comme professionnelle. Elle met également en lumière les impacts potentiels en termes de santé. **Le groupe MGEN soutient la démarche de la Fondation des Femmes auprès des pouvoirs publics revendiquant l'une des préconisations résultant de l'étude : la mise en place d'une consultation gynécologique gratuite pour toutes les femmes de plus de 45 ans.** Les résultats de ce sondage « Les Français et la ménopause » a été repris par de nombreux magazines, dont *Femme Actuelle*, qui affichait en 2020 plus de 3 millions de lecteurs de 15 ans et plus (dont environ 20 % d'hommes).

“**Acteur engagé sur les sujets de santé au féminin, le groupe MGEN entend s'emparer des résultats de cette enquête pour répondre aux besoins de ses adhérentes, et accentuer la prévention autour de la ménopause, dont les risques liés à la santé restent méconnus, par les femmes comme par les hommes qui doivent être impliqués et mieux informés, comme personnels de santé, managers, collègues ou conjoints.**”

Éric Chenut,  
vice-président délégué du groupe MGEN

# MERCI

## AUX ÉQUIPES DE RESTAURATION

La qualité de l'alimentation, tant au niveau nutritionnel que du plaisir sensoriel (goût, saveurs, odeurs, visuels...), est reconnue facteur de santé physique et mentale, notamment chez le sujet âgé. Par ailleurs, au-delà du soin, les attentes des patients, résidents et de leurs familles sur les « services hôteliers » en établissement sanitaire et médico-social, sont légitimement croissantes. **Le projet Denralim, co-construit avec les équipes de restauration et les directions des établissements MGEN permet d'avancer sur l'amélioration du parcours nutritionnel**, dans une approche responsable de la gestion et de l'employabilité des personnels de cuisine. **En 2020, la formation des chefs, notamment la sensibilisation à la lutte contre le gaspillage alimentaire, s'est poursuivie** ainsi que la conclusion de contrats d'approvisionnement en circuit court et l'amélioration de la traçabilité.



**SOUTIEN AUX AIDANTS  
FAMILIAUX MGEN**

La question des dispositifs à l'égard des collaborateurs du groupe MGEN aidants familiaux fait partie des points en discussion dans le cadre de la négociation d'un accord d'entreprise portant sur la qualité de vie au travail, dont l'atterrissage est prévu en 2021, après reprise des discussions en 2020. Autres points au cœur de l'accord : l'accompagnement de la transformation, la prévention des risques psycho-sociaux, les dispositifs de soutien dédiés aux collaborateurs (dont les dispositifs à l'égard des aidants familiaux, l'accompagnement des périodes de vie...), les mesures en faveur du droit d'expression et de la diversité, etc.

# MERCI

## POUR L'AIDE AUX AIDANTS

Les aidants étant oubliés par notre système de protection sociale, le Groupe VYV a développé une stratégie « Moment de vie aidant-aidé » dont il a fait sa priorité. **Ce projet, au service de l'accompagnement et de la prise en charge de la dépendance et de l'autonomie, a impliqué fortement l'ensemble du Groupe en 2020.** Première réalisation : la mise en ligne tout début 2021 de la plateforme de services « Proche des aidants », qui permet une orientation de l'aidant en fonction des besoins détectés et un accompagnement dans la durée grâce aux nombreuses solutions et services déployés par les entités de VYV sur tout le territoire. MGEN s'est portée volontaire pour étendre cette première expérimentation et en faire bénéficier ses adhérents, au 1<sup>er</sup> semestre 2021. Pour la détection de besoins d'aide, MGEN disposait déjà en effet de MGEN Proximité, son dispositif d'appel - par des militants - des adhérents fêtant leurs 75 ans en 2020, ainsi que du dispositif spécifique « Aidants », qui concerne lui les adhérents qui célébraient leurs 62-63ans cette année. Ces deux approches permettent de mieux connaître les attentes et besoins des potentiels aidants et aidés et d'orienter vers la plateforme ou la « Cellule Aidance », opérée par les conseillers de Ressources Mutuelles Assistance (RMA), l'assistant du Groupe VYV. **Grâce à la mise en commun des solutions des entités de VYV, MGEN pourra élargir les réponses apportées à ses adhérents tout en les personnalisant.** Cette expérimentation servira de référence pour le développement d'autres « Moments de vie » dans le cadre du Groupe, à savoir d'autres mises en cohérence de solutions autour d'une même problématique, au bénéfice des adhérents.

# MERCI

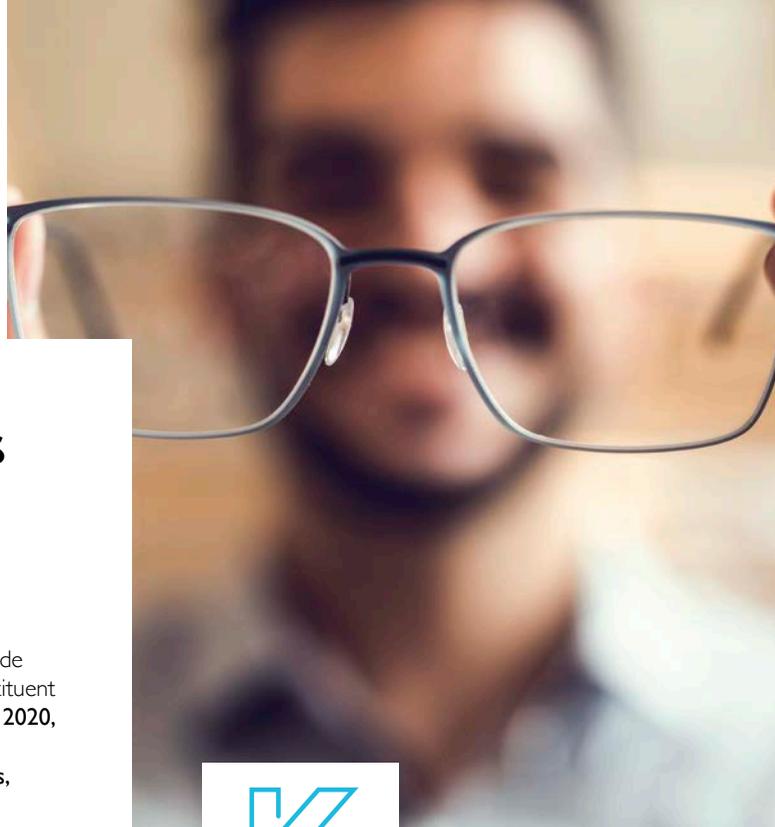
## POUR L'ACTION SOCIALE MGEN

Pour répondre aux diverses situations de fragilité, l'action sociale MGEN intervient sous forme d'aides financières ou d'accompagnement de proximité réalisé par les militants et salariés de la mutuelle. **L'action sociale MGEN a représenté en 2020 plus de 38 M€ de prestations distribuées.** 30 500 personnes ont pu en bénéficier au titre des actions concertées (partenariat MGEN/MENJS). 54 300 ont perçu des prestations d'aides sociales et 3 800 des prestations de solidarité.

# MERCI

## AUX 6 600 OPTICIENS DU RÉSEAU KALIXIA OPTIQUE

Kalixia, plateforme commune à Malakoff Humanis et au Groupe VYV et ses entités, a sélectionné plus de 6 600 opticiens sur l'ensemble du territoire. Ils constituent Kalixia optique, un réseau qui, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2020, propose des tarifs encadrés et le bénéfice du tiers payant pour l'achat de lunettes ou lentilles, intégrant notamment les évolutions réglementaires du 100% Santé Reste à Charge zéro. À la fin de l'année 2020, le taux d'utilisation de ce réseau par les adhérents MGEN était de 67,9%.



# MERCI

## POUR L'OUVERTURE DE KALIXIA AUDIO EN JANVIER 2021



La préparation de l'ouverture de cet autre réseau, d'audioprothésistes cette fois, a mobilisé les équipes, notamment celles de la direction Assurance et Protection sociale dont l'expertise a largement participé à la réussite de la mise en place du réseau Kalixia audio.

Cela se traduit par un accord entre plus de 4 400 audioprothésistes et les Organismes complémentaires d'Assurance Maladie partenaires, dont MGEN pour l'ensemble de ses adhérents. Ce réseau de soins leur permet de disposer de tarifs encadrés, du tiers payant et surtout d'un reste à charge nul ou limité, partout en France.

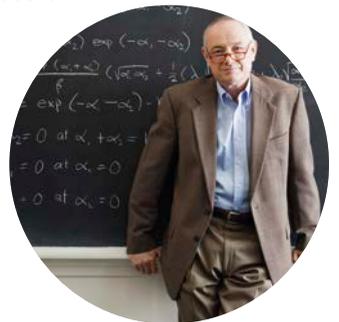
“*Nous devons veiller à ce que nos cotisations soient soutenables et acceptables pour l'ensemble de nos adhérents. C'est à nous qu'il revient de créer les conditions d'une adhésion large et partagée au projet MGEN.*”

Matthias Savignac, vice-président Assurances et Couvertures mutualistes

# MERCI

## POUR LE DÉPLAFONNEMENT DES ALLOCATIONS JOURNALIÈRES

Jusqu'ici, plus le revenu des adhérents était supérieur à l'assiette plafond de cotisations et moins l'indemnisation MGEN destinée à compléter la perte de salaire en cas de maladie, était élevée. Dans un esprit d'équité vis-à-vis de ces adhérents dont les niveaux de revenus sont les plus élevés mais aussi pour pérenniser les solidarités auxquelles ceux-ci contribuent fortement, les délégués aux Assemblées générales du groupe MGEN, début juillet, ont voté le déplafonnement des allocations journalières dans l'offre MGEN Santé Prévoyance et MGEN International Santé Prévoyance, pour les 10% d'adhérents concernés. Une mesure en cohérence avec la promesse mutualiste et qui plus est destinée à fidéliser cette catégorie d'adhérents essentiels au maintien des équilibres économiques.



# MERCI

## AUX 74 178 NOUVEAUX MEMBRES PARTICIPANTS

Les fermetures totales (en mars, avril et en certains lieux, novembre) et les accès limités aux sections départementales imposés par les mesures de protection sanitaire, ont induit, selon les semaines, une baisse du nombre de visites en sections de l'ordre de 30 à 40%. En 2020, 59 767 nouveaux membres participants, agents des Fonctions publiques d'État, territoriale et hospitalière ou enfants d'adhérents, ont fait désormais confiance à MGEN en adhérant à l'une de ses offres santé et prévoyance, pour les protéger eux ainsi que, le cas échéant, leurs familles. L'offre Efficience santé, elle, a été choisie en 2020 par 14 411 nouveaux adhérents n'entrant pas dans ce champ, dépassant ainsi de plus de 20% les objectifs que MGEN s'était fixés sur cette cible. L'investissement des équipes commerciales en local et dans les ateliers de Vente à distance, ainsi que la digitalisation des parcours, avec une très forte progression des adhésions en ligne, ont permis ces résultats. Notons que les Journées de rentrée ont généré, malgré une baisse du nombre de nouveaux assurés sociaux, une hausse du taux de mutualisation de 1,3 point par rapport à 2019. Ce sont également 3 958 structures, essentiellement de l'Économie sociale et solidaire, qui ont fait confiance à MGEN Solutions, pour protéger leurs salariés, via un contrat collectif assuré par MGEN.



# MERCI

## POUR LA MEILLEURE GESTION DU COLLECTIF

La qualité de service et la satisfaction des adhérents sont au cœur des enjeux stratégiques du groupe MGEN. Une analyse depuis 2018 de dysfonctionnements dans la gestion des contrats collectifs assurée par un prestataire rendait une reprise en main nécessaire, alors même que MGEN Solutions a doublé son portefeuille en trois ans. Aussi, il a été décidé de réinternaliser, à effet du 1<sup>er</sup> janvier 2021, la gestion des contrats collectifs au sein de MGEN Solutions, afin de mieux maîtriser la qualité des services apportés aux adhérents/structures et les frais de gestion, de simplifier les outils et de fiabiliser les données. Cela concourt par ailleurs à rendre MGEN Solutions plus visible et à renforcer sa légitimité auprès de ses adhérents et prospects.

# MERCI

## POUR LES ÉCONOMIES RÉALISÉES

Malgré une année qui a, de fait, bousculé toutes les prévisions, la quatrième et dernière année de fonctionnement de la démarche ACOR (Analyse des coûts et optimisations des résultats) s'est poursuivie sur 2020. Les moindres dépenses cette année ont de nouveau été supérieures à 10M€, grâce à un maintien de la mobilisation de tous les acteurs. Dans les établissements MGEN, le contrat d'externalisation et de bionettoyage des établissements médico-sociaux du Royans a été renégocié et l'optimisation des organisations s'est poursuivie à Rueil (Hauts-de-Seine), La Ménaudière (Montrichard, Loir-et-Cher) et Maisons-Laffitte (Yvelines). Au niveau de la DSI, 8,9 M€ sont venus s'ajouter aux 24,8 M€ d'économies déjà réalisées les deux années précédentes. La bonne compréhension d'ACOR permet désormais la poursuite de cette dynamique dans une logique d'amélioration continue.

# MERCI

## POUR LES ASSOCIATIONS

Lors de la première phase du scrutin, totalement dématérialisée, les adhérents avaient la possibilité de choisir - ou pas - une cause à laquelle MGEN reverserait 1 € par votant. Ainsi, 73 772 € ont été répartis entre Le Rire Médecin pour des actions auprès d'enfants malades (41 497 €) ; Le Refuge pour l'accueil de mineurs LGBTI+ (19 580 €) et Terre & Humanisme pour la formation de VolonTerres (12 695 €).



# MERCI

## POUR LES ÉVOLUTIONS DE GOUVERNANCE

L'important chantier Gouvernance a poursuivi ses travaux tout au long de l'année 2020, afin d'échanger, construire et expliquer les modifications de gouvernance envisagées. Elles portaient sur trois points : une simplification de la vie démocratique des sections départementales avec un encouragement aux modalités d'engagement ; une évolution de la composition des Assemblées générales dans un objectif d'amélioration de leur représentativité ; un gain d'agilité des instances nationales pour un meilleur fonctionnement des conseils d'administration, dans les perspectives imposées par Solvabilité II.

Les réunions militantes bi-annuelles Régionales notamment, qui se sont tenues cette année selon de nouvelles modalités imposées par la situation sanitaire, ont été des moments d'enrichissement mutuel.

Le vote de ces modifications de gouvernance est finalement intervenu lors des Assemblées générales extraordinaires de février 2021.

# MERCI

## DE MESURER L'IMPACT DES PARTENARIATS

Dans une optique d'optimisation de sa politique partenariale, le groupe MGEN a mis en place un outil de mesure d'impact de ses partenariats. Objectif ? Évaluer leur utilité sociale avant de décider de leur reconduction. Une expérimentation est menée sur six partenariats avant extension puis généralisation de la démarche aux 174 autres partenariats nationaux.

# MERCI

## PERRINE LAFFONT

Triple championne du monde de ski de bosses, championne olympique, quadruple vainqueur de la Coupe du Monde et ancien membre de MGEN Académie, Perrine Laffont est devenue en 2020, et jusqu'en août 2022 au moins, l'un des visages officiels des campagnes publicitaires du groupe MGEN, au même titre que Martin Fourcade et Floria Gueï.



“ Des projets tels que l'évolution de la gouvernance, la « Raison d'être » ou le plan de transformation sont incontestablement ambitieux. Mais ils sont au service d'une ambition plus grande encore : rendre notre modèle toujours plus concret aux yeux du plus grand nombre et, ainsi, pérenniser les particularités qui font sa spécificité et qui nous unissent.”

Christophe Lafond, vice-président Vie institutionnelle et mutualiste

# MERCI

## POUR LA CIRCULATION DE L'INFORMATION

En termes de communication interne, l'année 2020 a évidemment été marquée par la prédominance de la question sanitaire. Dès le début de l'année, au travers de campagnes d'affichages et d'emailing ainsi que de publications sur l'intranet et le réseau social Yammer, l'incitation à l'application des gestes barrières et règles de distanciation sociale a été largement diffusée sur l'ensemble des sites MGEN.

Dès l'entrée en phase de confinement, il s'est agi de maintenir et entretenir le lien entre et avec les équipes, d'apporter conseils et informations (« Mieux vivre le confinement »), au travers notamment de deux newsletters, *Tempo Infos* et *Tempo Flash*, rapidement mises en place. Le réseau social interne Yammer s'est transformé en lieu d'échanges, d'entraide et de témoignages, véritable « liant » à distance de l'ensemble des collaborateurs et militants du Groupe. Un lien par ailleurs maintenu avec le réseau militant MGEN, avec la publication de sept numéros spéciaux de la Lettre numérique de *Reflets mutualistes*, créée elle aussi à cette occasion.

Mais cette année aura également été marquée par le soutien à quelques projets phares pour le développement du Groupe, tels le nouvel Espace numérique ou le Plan de transformation.

Pour ce dernier, des Rencontres managériales, initialement prévues en présentiel et en régions, ont débuté sous forme de webinaire en 2020. Elles se poursuivront en 2021.

Enfin, la dynamique RH du groupe MGEN a été fortement accompagnée par la direction de la Communication interne, sous forme de vidéos, infographies, guides de formations, animations...



**19** c'est le nombre de numéros de la newsletter *Tempo Infos* durant les premiers confinement et déconfinement. Quotidienne dans un premier temps, elle a informé des décisions prises et éclairé sur le fonctionnement du Groupe, le maintien des activités critiques financières ou en établissements par exemple, les difficultés rencontrées, les appels à volontariat...



**9** semaines, c'est le temps durant lequel *Tempo Flash Édition spéciale* a, quant à elle, relayé l'investissement de tous sur le terrain, sur un rythme hebdomadaire.

Les bouleversements induits par la pandémie de Covid-19 ont naturellement conduit à s'interroger sur le monde d'après et le monde de demain.

Le groupe MGEN a activement contribué aux réflexions. Dans une lettre ouverte au président de la République Emmanuel Macron, publiée en avril 2020 sur le site de FranceInfo - « *Un scénario démocratique pour le monde d'après* » -, de nombreuses personnalités publiques dont Roland Berthilier, président du groupe MGEN, ont réclamé un plan de relance « juste et durable ». Dans une tribune intitulée « *Dans "le monde d'après", il faudra repenser la prise en charge en santé mentale* », publiée sur le site du magazine *Marianne*, également en avril, Stéphanie Roger et Éric Chenut, respectivement vice-présidente et vice-président délégué de MGEN, aux côtés du Dr Juan alors directeur de l'Institut MGEN de La Verrière et Arnaud Flanquart anciennement directeur délégué de cet établissement, réaffirmaient la nécessité de repenser tout notre système de santé et de faire évoluer la prise en charge en santé mentale dans notre pays. En mai, dans « *Manifeste pour une révolution de la longévité* » publié dans *Le Monde*, 150 personnalités dont Roland Berthilier, Thierry Beudet (président de la FNMF) et Stéphane Junique (alors président d'Harmonie Mutuelle) demandaient au gouvernement « *d'engager le pays dans une révolution de la longévité* » et à court terme une reconnaissance des métiers du grand âge dans le cadre des négociations du « Ségur de la santé ».

Au Data Center MGEN de Nancy, qui grâce à la démultiplication de ses capacités, a permis de garantir la continuité des activités lors des confinements

• Aux salariés des activités des Livre I et II

pour leur don de jours de congés aux personnels

des établissements MGEN • Aux adhérents électeurs

MGEN de s'être fortement mobilisés pour le scrutin de renouvellement des membres des Comités de section :

taux de participation de 26,19%, en nette augmentation

pour la première fois depuis 2006 • Le nouveau

format 100% distanciel du parcours certifiant pour

les conseillers du réseau de distribution. Lancement

en septembre du pilote de parcours certifiant pour

les techniciens des centres de contact et de gestion

• Pour le diagnostic sur l'égalité professionnelle

démarré à la rentrée 2020 en vue d'un accord pour

2021 • Aux 262 détachés de la Fonction publique

qui ont demandé le renouvellement • À la campagne

de sensibilisation sur les intranets du Groupe pour

le livret ludique présentant les 10 règles d'or de Sécurité

et la participation au Mois européen de sensibilisation

à la cybersécurité en octobre • À la simplicité qui

permet à l'adhérent de n'avoir plus qu'un point d'entrée

pour toute demande de Service d'Aide à Domicile (SAD),

la prestation action sociale correspondante ayant

été redéfinie et déléguée en partie à RMA, pour faciliter

sa mise en œuvre et son articulation avec les autres

prestations de SAD (assurance et assistance).

# MERCI

## DE PRÉPARER LE MONDE DE DEMAIN



# Repères 2020



## POPULATION MGEN

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

**3,3 millions** d'assurés sociaux

**3,2 millions** de mutualistes MGEN  
(adhérents et bénéficiaires)

**47,4 ans** : âge moyen des adhérents

**59,1%** de femmes

**3 500** militants (élus et détachés)

**9 905** salariés (CDI + CDD) dont **4 069** au sein  
des établissements et Centres médicaux et dentaires

**703** recrutements dont 393 CDI et 40 alternances

**92/100** sur l'index de l'égalité salariale entre  
les femmes et les hommes

**1 37 385** heures de formation

## ORGANISATION



**102** sections départementales  
et **26** espaces mutuels

**10** centres de gestion

**5** centres de contacts

**3** centres informatiques

**60** services de soins et d'accompagnement  
mutualistes gérés en direct

## QUALITÉ DE SERVICE AUX ADHÉRENTS



**89%** des adhérents satisfaits de MGEN

**99%** de satisfaction parmi les personnes appelées  
dans le cadre de l'opération d'Accompagnement  
mutualiste

**92,45%** score de maîtrise globale (audit CNAM  
sur le régime obligatoire en 2020)

**25,21 millions** de visites du site mgen.fr  
et des différentes applis

**15,24 millions** de visites sur l'Espace personnel

**91%** d'utilisateurs satisfaits de l'espace numérique  
en ligne (36% très satisfaits)

**98%** de satisfaction de l'appli Espace personnel

## ACTION SOCIALE



Prestations versées au titre  
de l'action sociale : **38,04 M€**

Nombre de personnes bénéficiaires  
de prestations sociales ou de solidarité : **58 100**



## INDICATEURS FINANCIERS GROUPE

Chiffre d'affaires du groupe MGEN : **2,819 Mds€**

Résultat net combiné : **38,290 M€**

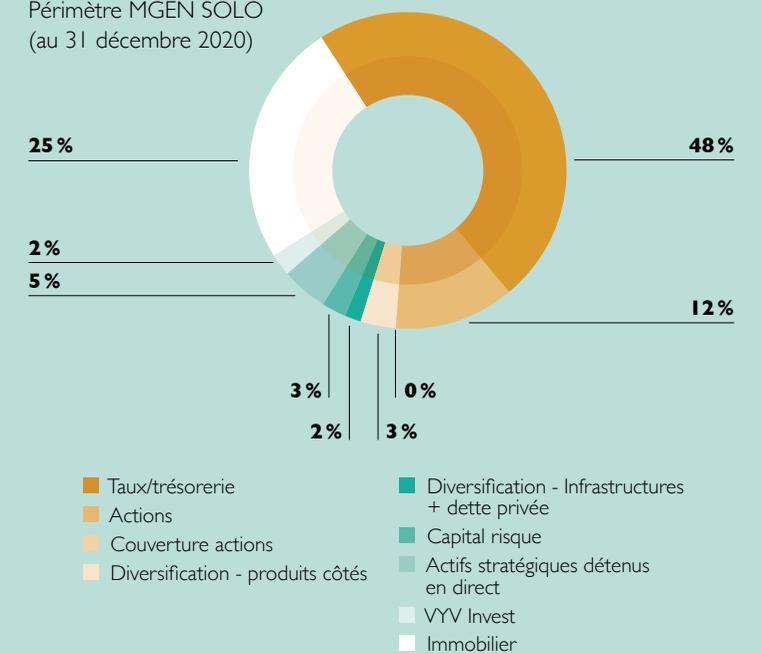
Total bilan combiné : **4,631 Mds€**

Fonds propres combinés : **2,180 Mds€**

Prestations versées au titre de la Sécurité sociale :  
**4,185 Mds€**

Produit global établissements et centres de santé :  
**299,616 M€**

Allocation d'actifs  
Périmètre MGEN SOLO  
(au 31 décembre 2020)



## ÉTABLISSEMENTS MGEN



**3 324** lits et places dans nos établissements  
(SSR, MCO, Ehpad, Santé mentale, Handicap)

**314 556** passages en Centres médicaux et dentaires

**314 518** journées d'hébergement en Ehpad,  
soit un taux d'occupation de **94,1%**

**67 015** journées pour le secteur handicap,  
soit un taux d'occupation de **84,4%**

**328 218** journées d'hospitalisation complète  
en Soins de Suite et de Réadaptation\*

**18 570** journées d'hospitalisation complète  
en Médecine Chirurgie Obstétrique

**60 454** journées d'hospitalisation complète  
en Santé mentale et **43%** d'augmentation  
des consultations de spécialistes par rapport à 2019

**45 192** journées d'hospitalisation de jour  
en Santé mentale, en baisse de **49,5%**  
car remplacée par des téléconsultations  
ou médiations thérapeutiques à distance

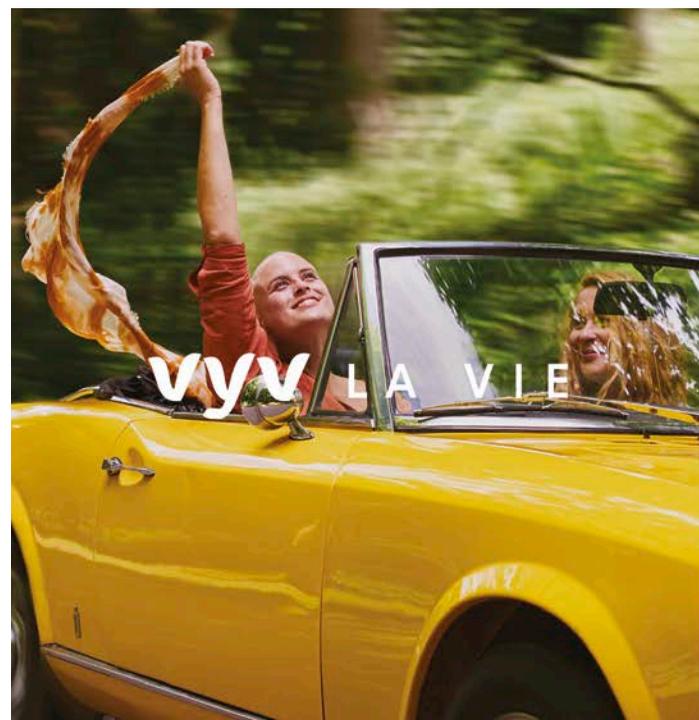
\*Fort impact de la crise sanitaire sur l'activité de ses établissements (chambres doubles devenant simples, fermeture de lits pour mise en place d'unités Covid, fermetures d'activités...)

# UN ENGAGEMENT INDÉFECTIBLE EN ACTION

En cette année 2020, au travers de sa première campagne de publicité, le Groupe VYV a voulu célébrer la vie. Celle qui anime et mobilise au quotidien ses 45 000 collaborateurs et 10 000 élus au service de plus de 11 millions de personnes protégées et de son ambitieux projet. La vie, bousculée et parfois cruelle des adhérents, patients, clients et habitants des entités du Groupe, que ce dernier sait accompagner, faciliter et soulager. En 2020, le positionnement de VYV comme « entrepreneur du mieux-vivre » a trouvé de concrètes illustrations pour toutes ses parties prenantes. À l'issue de cette année de crise, l'utilité sociale du Groupe est réaffirmée et ressentie par tous.

## MERCI D'AVOIR ÉTÉ AU PLUS PRÈS DE LA POPULATION

Face à l'urgence sanitaire, les professionnels des établissements sanitaires du Groupe VYV ont apporté leur aide à leurs homologues de l'hôpital public et à tous les acteurs de santé. Une chaîne solidaire a permis d'accueillir les patients en toute sécurité, jusqu'à multiplier par trois la capacité de prise en charge en réanimation dans certains territoires. On retiendra notamment : l'unité mobile de soignants de la Mutualité Française Bourguignonne SSAM (membre de VYV<sup>3</sup>) venue en renfort des équipes du CHU de Dijon ; Harmonie Ambulance qui a pris part aux transferts de patients acheminés en TGV médicalisé depuis la région Grand-Est ; l'entreprise adaptée Tech'Air (VYV<sup>3</sup> Île-de-France), spécialisée dans la production de dispositifs médicaux, qui a augmenté ses capacités de production de matériels respiratoires, puis de tests antigéniques.



## BRAVO POUR LA CONTINUITÉ DES SOINS ET L'INFORMATION PROPOSÉE

Les entités du Groupe ont organisé la continuité de leurs activités durant la crise sanitaire et maintenu le lien avec leurs bénéficiaires. Via la solution de télé-médecine MesDocteurs, ou en mettant en place des dispositifs d'urgence dans les cabinets dentaires de VYV<sup>3</sup>, et les centres d'optique et d'audition Écouter Voir. Grâce aussi au maintien du taux de réponse et de traitement des dossiers des adhérents, proche de 100%, aux dispositifs d'information mis en place avec les sites maladiecoronavirus.fr, Ensemble contre le #Covid19 ou les podcasts *Pourquoi docteur ?*

## MUTUELLE & ASSURANCE



Premier acteur de l'assurance santé en France, le Groupe VYV sait proposer à ses adhérents et clients des solutions innovantes, parfois inédites. Ainsi, mobilisé pour créer le débat autour des carences de couverture prévoyance en France, il s'est doté cette année d'un Observatoire de l'imprévoyance. Sa vocation : proposer une vision globale, à la fois macro et micro-économique. Il proposera un outil de calcul permettant de mesurer, en quelques clics, son niveau de vulnérabilité lié à l'imprévoyance. Pour les étudiants, Yvon, la plateforme 100% digitale du Groupe VYV, s'est enrichie en 2020 d'une assurance habitation, Yvon Assur'Logement. Proposée à un coût accessible, elle offre des garanties solides, une modularité de sa durée et une couverture responsabilité civile large.

**+ de 500 000**  
appels de courtoisie passés par les entités  
à leurs adhérents les plus fragiles,  
les plus âgés ou menacés d'isolement,  
en trois mois.

## MERCI POUR L'INNOVATION DANS L'OFFRE DE SOINS VYV<sup>3</sup>

VYV<sup>3</sup>, premier opérateur national du secteur privé non lucratif, a poursuivi le développement de son offre de soins et d'accompagnement de qualité, innovante, performante et adaptée aux besoins de chacun. En 2020, le service de consultations d'audiologie à distance a déjà été déployé dans 55 de ses centres d'audition Écouter Voir. L'application myHGO (pour Hospi Grand Ouest) a été lancée pour permettre au patient de recevoir chez lui des informations jusqu'à sa prise en charge ambulatoire. À son retour au domicile, myHGO prend de ses nouvelles. On notera enfin l'essaimage et la mutualisation des expertises et savoir-faire au sein de VYV<sup>3</sup>, au travers de l'ouverture à Nancy d'un service de guidance parentale et périnatale des personnes en situation de handicap (SAPPH), porté par l'Union Territoriale Mutualiste Lorraine (UTML), membre de VYV<sup>3</sup> et inspiré par celui de VYV<sup>3</sup> Île-de-France.

# BRAVO POUR LES SERVICES ET L'ASSISTANCE

Au-delà de l'assurance santé, le **Groupe VYV** développe une offre complète de services et d'assistance dont certains ont été très utiles aux adhérents durant la crise sanitaire.

C'est le cas du service de télémédecine MesDocteurs, dont un tiers des Français bénéficie désormais ; de l'expertise de RMA\*, l'assistant mutualiste du Groupe en matière d'accompagnement psychosocial à distance qu'il s'agisse d'aide ponctuelle et d'urgence ou de soutien dans la durée, notamment sur les thèmes de l'isolement, de l'aide familiale - et plus particulièrement à destination de services de ressources humaines - sur des thèmes de qualité de vie au travail et de risques psychosociaux ; ou encore de SeniorAdom, nouvel acteur de la téléassistance.

\* Ressources Mutuelles Assistance



**9,7 Mds d'€**  
Chiffre d'affaires combiné Groupe



## HABITAT & LOGEMENT SOCIAL

Quatrième acteur du logement social en France, le Groupe Arcade-VYV est né de la conviction que logement et santé sont indissociables. Un lien exacerbé par la crise sanitaire et qui conforte le Groupe dans la construction d'un nouveau modèle d'habitat propice au mieux-vivre. Dans le Morbihan, la résidence intermédiaire seniors « Le Pré du Bois » (ni domicile ni structure adaptée), en Loire-Atlantique, la résidence intergénérationnelle « Emblème » et ses logements adaptés dans un cadre attractif, avec une offre de services et d'accompagnement, s'inscrivent dans cette volonté de contribution active au bien-être et à la bonne santé des résidents.

GRUPE  
**vyyv**

Entrepreneur du  
**mieux-vivre**



Document réalisé par la direction de la communication du groupe MGEN  
Conception & réalisation : okó

**Crédits photos :** AFP, Luis Alvarez, Antigél, Alistair Berg, Martin Bureau/AFP, Jessie Casson, Yann Castanier/Hans Lucas/Hans Lucas via AFP, Sean De Burca, Getty Images, Erika Guillotin, Groupe VYV, Pascal Guyot/AFP, Valéry Hache/AFP, Inside Creative House, iStock, PeopleImages, Pikel, PixelsEffect, Olivier Rolfe, Skynesher, Solskin, Solstock, Hervé Thouroude, Dobrila Vignjevic, Jean-Philippe Wallet

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 Fila 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



GRUPE **vyv**

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