

A group of people of different ages, including a young girl, an older woman, and a young woman, are smiling and looking towards the right. They are outdoors, possibly on a beach or in a park, with a clear sky in the background.

MGEN UNE HISTOIRE D'ENGAGEMENT

Rapport d'activité responsable 2019



GRUPE **vyv**



MIEUX VIVRE À CHAQUE MOMENT DE VIE

En 2019, le Groupe VYV s'est donné les moyens de concrétiser sa promesse mutualiste et démontrer son positionnement d'entrepreneur du mieux-vivre, en définissant collectivement son projet stratégique, Force VYV. Ce projet contribue à créer des synergies au sein de l'ensemble des entités du Groupe déjà affiliées et avec celles qui continuent de le rejoindre. Il insuffle également une dynamique au sein des quatre métiers du Groupe, dont les savoir-faire offrent une complémentarité sans précédent.

Quatre métiers au service d'une raison d'être

Autour de ses quatre métiers, le Groupe VYV entend développer des offres complètes et personnalisées pour apporter des réponses uniques et différenciantes à ses adhérents, patients et clients, tout au long de leur vie.

Assurance

Parce que protéger est son cœur de métier, le Groupe VYV conforte son leadership en matière d'assurance santé, et renforce ses positions en prévoyance, épargne-retraite, dépendance, assurance de biens, protection financière... au service de ses adhérents et entreprises clientes.

Services et assistance

Parce que l'offre de services et d'assistance est complémentaire de celles d'assurance et de soins, le Groupe VYV accompagne et conseille chaque client de manière personnalisée dans son parcours de vie à travers des solutions diversifiées (assistance, e-santé, prévention...).

Offre de soins et d'accompagnement

Parce qu'il ne conçoit l'accès aux soins que par une offre de proximité de qualité et innovante, le Groupe VYV, au travers de VYV Care, devenu VYV3 le 1^{er} janvier 2020, anime un réseau de plus de 1 200 établissements de soins et de services sur l'ensemble du territoire.

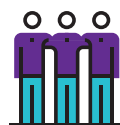
Habitat

Parce que le logement est un déterminant de santé majeur et une condition essentielle au mieux-vivre, le Groupe Arcade-VYV a pour objectif de créer un modèle inédit de logement social à forte plus-value en santé.

LE GROUPE VYV EN CHIFFRES



Plus de
11 millions
de personnes protégées



Plus de
45 000
collaborateurs



9,5 Md€
de chiffre d'affaires
(périmètre combiné)



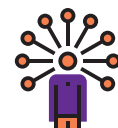
Plus de
89 000
entreprises clientes
en santé et prévoyance



Plus de
84 000
entreprises clientes en IARD

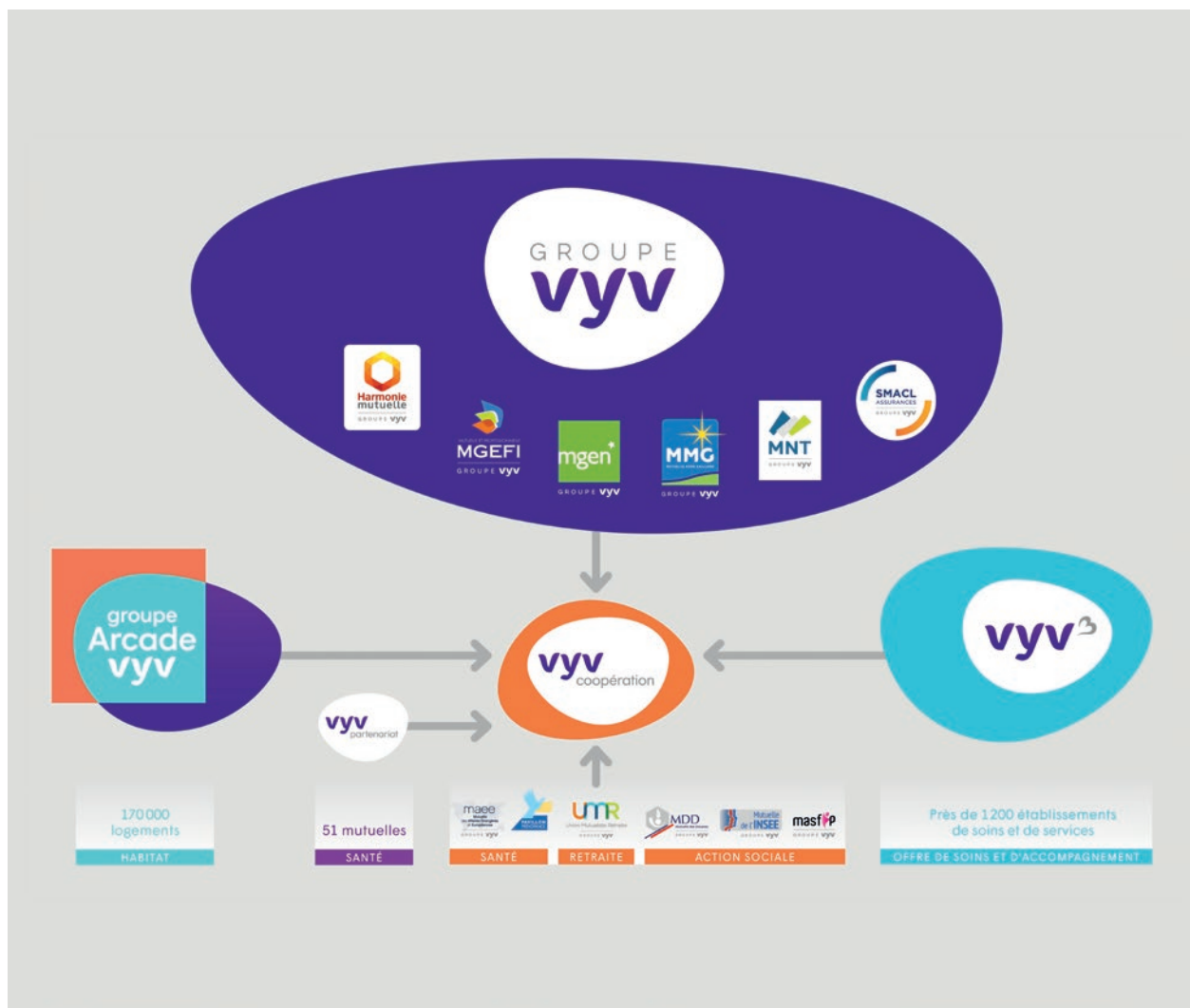


Plus de
1 200
établissements de soins
et de services



172 560
logements, dont 88 % de
logements locatifs sociaux

UN GROUPE ATTRACTIF



L'année 2019 a été marquée par l'arrivée de SMACL Assurances, spécialisée en IARD (Incendies, Accidents et Risques divers), devenue la référence assurance dommages du Groupe, et par celle de Chorum, désormais pilier de l'économie sociale et solidaire du Groupe. Après plus de dix ans de coopération, Harmonie Fonction publique et Harmonie Mutuelle, ont pour leur part, entériné leur fusion, effective depuis le 1^{er} janvier 2020. Pour marquer la place de l'offre de soins et de services au sein du Groupe VYV, VYV Care

est devenu VYV3. L'union a par ailleurs accueilli de nouvelles structures, qui témoignent de son attractivité, notamment le Pavillon de la Mutualité, premier groupe de soins mutualistes en Nouvelle-Aquitaine. Quatre mutuelles ont rejoint l'UGM VYV Partenariat. Enfin le 1^{er} juillet 2019, au terme d'un rapprochement initié en 2018, le Groupe VYV et le Groupe Arcade, 4^e bailleur social français, ont officialisé leur alliance en créant le Groupe Arcade-VYV.

SOMMAIRE

UNE HISTOIRE D'ENGAGEMENT...

CONSTRUITE SUR DES VALEURS FONDATRICES

p.2

Entretien croisé
Roland BERTHILIER
et Stéphane DEDEYAN

p.4

UNE HISTOIRE D'ENGAGEMENT...

TRADUITE EN ACTIONS AU QUOTIDIEN

p.10

Apporter
le meilleur service

p.13

Mobiliser
l'entreprise

p.21

Développer
notre performance
économique

p.29

Stimuler
la croissance

p.37

Conforter nos
pratiques de mutuelle
responsable

p.45

UNE HISTOIRE D'ENGAGEMENT...

EN FAVEUR D'UN AVENIR MEILLEUR

p.52

UNE HISTOIRE D'ENGAGEMENT... CONSTRUITE SUR DES VALEURS FONDATRICES

Depuis sa création, il y a plus de 73 ans, le groupe MGEN place l'humain au cœur de ses priorités. Sa mission, son modèle économique solidaire, ses choix sont basés sur des convictions fortes, partagées par ses salariés, militants et adhérents. Ses valeurs ont été, sont et resteront le socle fondateur nécessaire pour bien accompagner les transformations utiles, afin de pérenniser et favoriser le développement de son utilité sociale et sociétale.





NOS STRATÉGIES, VALIDÉES PAR LA CRISE

ENTRETIEN CROISÉ

avec Roland Berthilier, président
et Stéphane Dedeyan, directeur général du groupe MGEN



Ce printemps 2020 a été compliqué pour tous...

Roland Berthilier : Dans cette période éprouvante et inédite, nous avons pu nous appuyer sur de solides fondations : la solidarité, l'engagement, le « prendre soin », le sens de l'intérêt général, des missions de service public et de l'égalité des droits à une prise en charge médicale, qui sont à l'origine de la création de MGEN. Nos 10 000 salariés et plus de 3 500 militants répartis sur tout le territoire en ont été d'exemplaires héritiers.

Stéphane Dedeyan : Comme le reste de la planète, l'entreprise n'était pas totalement préparée au marathon qui nous attendait et dans lequel nous sommes encore ! Nous sortons du confinement, progressivement, avec des aléas, mais nous ne sommes pas sortis de la crise. Dans tous leurs métiers, les équipes MGEN se sont adaptées avec courage, constance et détermination pour permettre la poursuite de nos activités critiques, au service de ceux qui nous confient leur protection sociale et leur santé.

Concrètement, comment le groupe MGEN a-t-il fait face à la crise sanitaire de la Covid-19 ?

R. B. : Notre mutuelle accompagne ses adhérents et assurés sociaux au quotidien depuis plus de 73 ans. Dans les situations et moments de vie les plus dramatiques, elle se doit d'être au rendez-vous. C'est le sens de tout ce que nous avons mis en œuvre pour demeurer proches, mais à distance. Au service de nos concitoyens, la présence physique a aussi été effective. Le fait que nous proposons 60 services de soins et d'accompagnement mutualistes est souvent méconnu, mais là où nous sommes présents et ailleurs, on ne l'oubliera plus ! Nous sommes très fiers des 4 100 collaborateurs de nos établissements de santé qui ont été en première ligne auprès de nos patients et résidents des Ehpad MGEN, mais aussi des patients Covid dont ils se sont occupés en soutien au service public de santé. Et ce, dans les conditions très difficiles que l'on connaît, avec les problématiques d'approvisionnement en protections élémentaires.

S. D. : Notre première priorité a été d'assurer la sécurité des personnels. Roland l'a souligné, pour les établissements médico-sociaux l'enjeu et la difficulté étaient d'envergure ! Comment rapidement protéger les soignants qui courageusement protégeaient les patients ? Comment être un employeur responsable dans ces conditions extrêmes ? Les heures n'ont pas été comptées pour chercher des solutions avec les pouvoirs publics, les Agences régionales de Santé, les élus locaux, les autres établissements de soins de VYV3 et au-delà... Cela fut difficile et n'a pu être mené à bien que par la détermination des femmes et des hommes du Groupe à réussir dans cette mission littéralement vitale !

R. B. : Nos établissements ont bénéficié de nombreux actes et manifestations de solidarité, comme le pays en a connu partout envers les soignants. Nous avons aussi fait le choix d'investir dans la fabrication de visières grâce à un réseau français de volontaires équipés d'imprimantes 3D, #HopitauxChampions. Nous voulions contribuer à favoriser les circuits courts, essentiels dans ce contexte de pandémie mondiale.

S. D. : Notre autre grand chantier, avant même l'officialisation du confinement, a consisté à trouver des solutions techniques pour placer la quasi-totalité des salariés des métiers de l'assurance en télétravail. Beaucoup de nos activités sont sensibles puisque nos centres de service ont accès aux données de santé. La bascule en travail à distance pour poursuivre nos missions ne pouvait se faire qu'une fois la sécurité informatique garantie. Nous avons fait le choix, en responsabilité, de prioriser le traitement des remboursements les plus critiques et de faire évoluer en urgence nos outils de trésorerie et de paie. Nous ne voulions pas ajouter des difficultés financières à une situation déjà perturbante, voire douloureuse pour nos adhérents, assurés sociaux, salariés ou prestataires. L'implication des membres de notre DSI a été remarquable pour permettre, en quelques jours, à plus de 3 000 salariés, non équipés initialement, de pouvoir travailler de chez eux, en sécurité.

En quoi cette crise fera-t-elle changer MGEN ?

R. B. : Il est trop tôt pour dresser un bilan de cette crise, mais le premier enseignement selon moi, c'est que nous étions sur le bon chemin ! Nous n'avons pas attendu mars 2020 pour découvrir le rôle essentiel de ceux qui sont au service du public : ceux qui aident à grandir, les enseignants, et ceux qui aident à guérir, les soignants. Ces mêmes acteurs sont en première ligne tout au long de l'année et il ne faudra pas oublier, en sortie de crise, de reconnaître et de valoriser, dans tous les sens du terme, ceux qui exercent des missions fondamentales de service public. Nous sommes la mutuelle de référence de la Fonction publique au sein du Groupe VYV, et nous continuerons d'être, avec fierté, aux côtés des agents et contractuels des trois Fonctions publiques, notamment pour défendre une juste protection sociale, adaptée à leurs professions si particulières. Cette position n'était pas fortement répandue et ce n'était pas celle des défenseurs de la loi de transformation de la Fonction publique de l'an dernier.

S. D. : De la même façon, MGEN n'a pas attendu la loi Pacte⁽¹⁾ de 2019 pour avoir conscience de l'utilité sociale de ses activités et la revendiquer : la protection, la prévention, l'amélioration des conditions de vie de ses adhérents sont inscrites dans ses statuts, aux côtés des valeurs de la



République. Quel engagement ! Mais aussi quelle responsabilité ! Il nous oblige notamment, et notre plan stratégique « MGEN demain » y est très attentif, à concilier l'équilibre économique – que nous avons d'ailleurs retrouvé en 2019 –, et le rôle social et solidaire d'une mutuelle, particulièrement mutuelle santé et prévoyance. Nous ne l'avons pas découvert, mais nous l'avons éprouvé, dans tous les sens du terme, dans ce contexte de crise sanitaire, et sur bien des plans : solidarité avec nos concitoyens en n'ayant quasiment pas recours au chômage partiel ; solidarité non négociable malgré son coût pour la sécurité de nos personnels ; solidarité avec nos adhérents de la Fonction publique hospitalière avec des niveaux d'action sociale non prévus initialement dans leurs offres ; et en parallèle, responsabilité vis-à-vis de nos



“

Nous n'avons pas attendu mars 2020 pour découvrir le rôle essentiel de ceux qui sont au service du public. ”

Roland BERTHILIER,
président du groupe MGEN

adhérents et assurés sociaux en provisionnant les dépenses de soins, différés parce que non urgents, mais qu'il conviendra, demain, de rembourser.

R. B. : MGEN ne reviendra pas non plus sur des modalités de fonctionnement plus collaboratives, plus transverses, associant militants et salariés de façon plus étroite, avec un rôle accru de l'échelon régional, avec davantage de prise en compte et de valorisation des idées et initiatives du terrain, avec une volonté de simplifier les démarches pour nos usagers et d'améliorer notre relation avec eux au quotidien. Cette approche formalisée dans le cadre du plan stratégique « MGEN demain » s'était poursuivie en 2019.

Et, dans l'adversité, tous ont su travailler ensemble plus efficacement, être fonctionnellement mobiles lorsque cela était nécessaire. Nous avons mené une grande campagne d'appels téléphoniques auprès de nos adhérents les plus fragiles et isolés. Les militants MGEN ont l'habitude de ces contacts solidaires. Mais nous sommes très fiers que, sur la base du volontariat, ils aient été rejoints par des salariés des différents sites du Groupe. Eux aussi étaient potentiellement déstabilisés par le confinement et la situation sanitaire, dans leur vie professionnelle, mais aussi personnelle, et ils n'ont pas hésité à s'engager pour aider et rassurer nos adhérents ! Une mutuelle, c'est un beau projet humain. Nous voulons croire que c'est ce qui restera au final de cette triste période : la force, l'adaptabilité, voire la résilience de la communauté MGEN.

Le modèle mutualiste MGEN serait donc toujours un modèle d'avenir ?

S. D. : Durant les réunions interrégionales du groupe VYV, début 2020, nos concitoyens ont souligné à quel point la santé était notre bien le plus précieux, et combien elle méritait les investissements les plus importants. Face à la maladie, nul ne doute plus que la solidarité soit essentielle. Nous nous devons de continuer à expliquer qu'être mutualiste, c'est permettre à tous de se protéger face à l'aléa de santé, quelles que soient les conditions de naissance, de santé, de revenus, d'âge. Mais être mutualiste MGEN aujourd'hui, c'est aussi pouvoir recourir à la plateforme de téléconsultations du groupe VYV, MesDocteurs, à un paiement en ligne de ses cotisations par carte bancaire... Nous devons

“

Nous devons continuer de proposer à nos adhérents des solutions innovantes et performantes dans une relation de qualité.”

Stéphane DEDEYAN,

directeur général du groupe MGEN

continuer de proposer à nos adhérents des solutions innovantes et performantes dans une relation de qualité. Si le modèle mutualiste est ancien, ses réponses sont d'avenir, et même l'avenir d'une protection sociale toujours équitable et humaine.

R. B. : Nous sommes une société de personnes. Plus qu'un statut, c'est une ambition. Et une responsabilité, nous l'avons dit. Parce que nous considérons que de l'échange et de la concertation naissent les idées les plus riches, nous sommes attachés à faire vivre notre gouvernance



démocratique. Tout comme nous sommes attachés à une relation de proximité, dans tous les départements, pour être au plus proches des spécificités locales. C'est un peu ce schéma que valorise la lettre ouverte au président de la République « NousLesPremiers », que j'ai co-signée fin avril. Apprenons du terrain pour apporter la plus juste réponse. Avançons avec humilité et sens de l'innovation, détermination et solidarité, fidélité à nos valeurs et audace, car c'est ainsi que nous continuerons à nous réinventer et à renouveler l'empreinte sociétale du mutualisme.

(1) Plan d'action pour la croissance et la transformation des entreprises.

GOVERNANCE

FAIRE ÉVOLUER LES INSTANCES POUR UNE MEILLEURE PERFORMANCE MGEN

L'approche par mission du plan stratégique « MGEN demain » imposait au Groupe de mettre en œuvre davantage de transversalité dans son mode d'organisation décisionnelle comme opérationnelle. Le chantier gouvernance initié en 2018 a produit ses premières réalisations en 2019.

Simplification, efficacité, mobilisation, fluidité, renouvellement...

Ces ambitions portées par le plan stratégique ont également irrigué les réflexions au cœur du chantier gouvernance, destiné à adapter le modèle démocratique MGEN. Un an après son ouverture, à la faveur d'un travail collaboratif et contradictoire entre acteurs de la mutuelle (représentants élus des adhérents, militants, salariés), plusieurs pistes d'évolution ont été identifiées, et certaines d'ores et déjà mises en œuvre.

Renforcement des responsabilités locales

Incarnation de la proximité avec les adhérents et de la meilleure compréhension de leurs besoins, également foyer de la vie militante, le rôle fondamental des sections

LA CHARTE DE GOUVERNANCE

Adoptée par l'Assemblée générale (AG) de 2019 sur la base des principes et valeurs identifiés avec les militants, la Charte de gouvernance pose les bases du fonctionnement démocratique de MGEN, qui doivent être partagées par tous. Elle décline en cinq points les valeurs de l'ESS et les principes qui structurent la prise de décision au sein du Groupe : gouvernance représentative de tous les adhérents, responsabilité et transparence des instances, proximité, engagement, coopération entre militants, élus et salariés.

départementales est réaffirmé. Cependant, l'échelon régional, développé depuis quelques années afin de mutualiser les moyens, partager les bonnes pratiques et dynamiser les territoires, devait être renforcé pour amplifier la portée des actions locales, et accompagner l'évolution des partenaires et tutelles institutionnelles de MGEN. Des délégations nouvelles sont confiées

par le président aux ANCR⁽¹⁾, renforçant ainsi le binôme qu'il forme avec le ROR⁽²⁾, dans l'objectif commun d'optimiser l'utilité sociale de la mutuelle.

Révision des périmètres des instances nationales

Les délégués à l'AG ont voté le fait de donner délégation au conseil d'administration (CA) pour certaines décisions afin de gagner en réactivité, et donc en efficacité. Sur les cotisations et prestations par exemple, il sera plus aisé de s'adapter au calendrier automnal du PLFSS⁽³⁾, et ainsi de mieux satisfaire à l'ambition de solidifier le modèle économique et solidaire.

Le CA rendra évidemment compte à l'AG qui demeure souveraine. Celle-ci se recentre ainsi sur son rôle politique, de définition des grands principes et orientations.



Nous devons injecter plus d'horizontalité dans notre organisation, penser régions et initiatives du terrain, y compris dans notre gouvernance.



Roland BERTHILIER, président du groupe MGEN



Des instances à l'équilibre pour plus d'efficacité

Aux niveaux départemental, régional ou national, les instances de décision du groupe MGEN s'appuient sur l'ensemble des richesses, tant opérationnelles que politiques. Au sein de la Commission permanente en section, du Comité exécutif régional ou du Comité exécutif à l'échelon national, élus et salariés mutualisent leurs expertises au bénéfice de l'ambition MGEN commune : contribuer au mieux-vivre des adhérents, assurés sociaux et patients, le plus efficacement et donc le plus longtemps possible.

(1) Administrateur national chargé de Région.

(2) Responsable opérationnel régional.

(3) Projet de Loi de Financement de la Sécurité sociale.

UN COMEX TRANSVERSE ET ÉQUILIBRÉ À L'IMAGE DE LA GOUVERNANCE MGEN

Les AG 2019 des différentes mutuelles ont élu leurs CA qui ont, eux, réélu le président du Groupe, Roland Berthilier, et un Bureau national resserré, composé de neuf membres. Ces derniers siègent désormais au complet au sein du Comité exécutif (Comex) aux côtés des membres du Comité de direction (Codir), désignés par le directeur général. Les responsabilités du Comex, confiées par le conseil d'administration, répondent aux obligations réglementaires et statutaires, et permettent de coordonner les travaux autour des axes structurants du plan stratégique « MGEN demain ». Dans le bon accomplissement de ces missions, dans l'esprit de transversalité, de coopération et d'équilibre entre opérationnels et politiques à l'œuvre au sein de MGEN, les élus du Bureau national constituent, formellement depuis l'été 2019, un binôme avec le directeur général adjoint correspondant.

UNE HISTOIRE D'ENGAGEMENT... | TRADUITE EN ACTIONS AU QUOTIDIEN

Le plan stratégique « MGEN demain » a été élaboré pour répondre aux besoins de nécessaires transformations. L'engagement des militants et salariés en faveur des adhérents, assurés sociaux, patients et résidents MGEN rend concrètes ses intentions. Sur le terrain, au quotidien, ils font vivre la promesse d'engagement au service du mieux-vivre de ceux qui lui font confiance.





A woman with long brown hair, wearing a light pink leather jacket over a white top, is smiling and holding a green and black pen. She is wearing a green lanyard with the MGEN logo and a white ID badge. The background features a booth for MGEN (Mutuelle Générale de l'Éducation Nationale) with various posters and logos. The word "Service" is overlaid in large white text on the left side of the image.

Service

MISSION N° 1

APPORTER LE MEILLEUR SERVICE

L'amélioration de la qualité du service rendu aux assurés sociaux, adhérents, patients et résidents est une préoccupation constante et continue pour les équipes du groupe MGEN. En 2019, au sein des 10 centres de gestion, 5 centres de contacts, 3 centres informatiques, au siège, dans les 102 sections départementales et les 26 espaces mutuels, et les 60 services de soins et d'accompagnement mutualistes, elles ont poursuivi le déploiement de services nouveaux et de projets innovants afin de servir avec efficacité et pertinence les intérêts de ceux qui nous font confiance pour les accompagner dans tous les moments de leur vie, surtout les plus difficiles. Malgré les obstacles parfois rencontrés dans la mise en œuvre de ces nouveaux dispositifs, l'engagement permanent de MGEN a permis de clôturer l'année 2019 avec un nombre d'adhérents satisfaits en croissance de 7 points par rapport à l'année précédente. Ce résultat traduit l'adhésion aux efforts menés pour maintenir et parfois réinventer une relation simple et humaine, conforme aux valeurs mutualistes du groupe MGEN.

- **Améliorer l'efficacité du service aux adhérents et patients**
- **Simplifier pour mieux répondre aux attentes**
- **Optimiser les « parcours adhérents »**
- **Harmoniser les organisations et modalités de prise en charge en établissements et centres médicaux**

89 %

d'adhérents satisfaits

99 %

de patients satisfaits des centres médicaux et dentaires (plus de 95 % en moyenne sur l'ensemble des établissements)

1,9

million d'opérations de modification de données personnelles et services RO effectuées en ligne

20 000

patients pris en charge dans les établissements MGEN (2 788 en MCO⁽¹⁾, 6 762 en santé mentale et 11 094 en SSR⁽²⁾)

317 978

journées d'hébergement dans les Ehpad du groupe MGEN et 65 822 dans les établissements médico-sociaux (secteur handicap)

(1) Médecine, chirurgie, et obstétrique.

(2) Soins de suite et réadaptation.

SATISFACTION ADHÉRENTS ET PATIENTS

LA QUALITÉ DE LA RELATION, TOUJOURS EN TÊTE DES PRIORITÉS

Le plan stratégique « MGEN demain » place l'amélioration de la qualité de service au premier rang des objectifs du Groupe. Les actions mises en œuvre en 2019 visent à apporter de meilleures réponses aux attentes des assurés sociaux, aux adhérents aux offres santé et prévoyance, et patients des établissements de santé, grâce à la concertation et l'échange entre les bénéficiaires de nos services et ceux qui les font vivre au quotidien.



La simplification des démarches des assurés sociaux et des mutualistes découle de cette approche : les propositions résultent de la combinaison des points de vue des utilisateurs et des observations et propositions du terrain sur les besoins et usages réels.

Les priorités de l'année en termes de simplification : procédures de devis et adhésion en ligne ; déclaration de mutation et de retraite ; recours aux services d'aide à domicile ; renouvellement annuel des allocations « orphelinat » et « handicap ».

90,1 %
des actes de
gestion traités
de façon
automatique

L'accent a aussi été mis sur des communications personnalisées selon les moments de vie qu'adhérents et assurés traversent, documentées grâce à la complémentarité entre les canaux relationnels physiques (prise de rendez-vous par téléphone, conseils et « RDV évolution » en section départementale...) et les canaux digitaux.

Faire résonner coordination et satisfaction

Les actions de simplification côté utilisateur ne prennent leur pleine dimension que coordonnées à la fluidification des activités dans les centres de service MGEN. Digitalisation, dématérialisation ou encore automatisation permettent aux collaborateurs de se concentrer sur d'autres missions, à plus forte valeur ajoutée pour les adhérents, les assurés sociaux et les équipes elles-mêmes : outre un temps supérieur consacré au conseil, des mobilités fonctionnelles entre centres de gestion et centres d'appels ont pu être envisagées selon les pics d'activité, renforçant polyvalence, montée en compétence et motivation. La possibilité nouvelle de consultation unifiée des dossiers adhérents depuis n'importe quel centre contribue aussi à une réponse plus rapide et « sans couture », donc plus qualitative.

L'engagement des établissements MGEN

Les travaux sur les engagements de service⁽¹⁾ dans les établissements du réseau sanitaire et médico-social MGEN se sont poursuivis, là aussi, avec le concours des patients, de leurs familles et des personnels. Début 2020, seule la labellisation

SIMPLIFICATION ET AUTONOMIE GRÂCE À L'ESPACE PERSONNEL

Au-delà des demandes de remboursement en dentaire, optique, ostéopathie ou hospitalisation qui peuvent s'effectuer avec une photo des justificatifs, la modification des coordonnées bancaires, la déclaration d'accident ou encore le paiement par carte bancaire des cotisations sont désormais directement possibles sur mgen.fr. Un gain de temps pour le traitement de ces informations, appréciable pour les 2,4 millions de titulaires d'un espace personnel. Depuis décembre 2019, le suivi des dossiers est également disponible. La valeur ajoutée de ces services en ligne a été rendue plus visible encore lors de la période de confinement.

test du référentiel à Caire Val (Rognes, Bouches-du-Rhône) a pu être réalisée ; les autres tests sont suspendus en raison de la crise sanitaire. Ces activités dont l'objectif est l'amélioration continue de la satisfaction des patients, s'inscrivent en cohérence avec la stratégie de transformation du système de santé « Ma Santé 2022 » qui vise le décroisement et la réorganisation des soins, avec une meilleure concertation entre les acteurs locaux. Dans cet esprit, l'ARS⁽²⁾ Île-de-France avait donné un avis favorable

à la reprise du secteur psychiatrique de Neuilly-sur-Seine (92) par l'Établissement de Santé mentale MGEN de Rueil-Malmaison. Le nouveau site a été inauguré le 20 mars 2019. Durant cette année, les établissements MGEN ont accueilli plus de 550 patients en rééducation après un AVC, plus de 600 en soins palliatifs et près de 250 en chimiothérapie. ■

(1) Cinq engagements : assurer la qualité des soins ; offrir un accueil personnalisé ; garantir la fluidité des parcours de soins et des parcours de vie ; renforcer la démocratie sanitaire ; agir ensemble contre la douleur.

(2) Agence régionale de Santé.



SYSTÈME D'INFORMATION

Les technologies au service de nos parties prenantes

La nécessité de faire évoluer nos fonctionnements pour, d'une part, mieux comprendre et traiter les besoins de nos adhérents et prospects et, d'autre part, simplifier les process de travail des utilisateurs de l'informatique, imposait de transformer notre système d'information. Il nous faut également mieux prendre en compte des évolutions liées aux données avec le renforcement de la réglementation sur la protection des données sensibles, ou encore l'inscription dans le programme HOP'EN⁽¹⁾. En réponse, fin 2019, les orientations d'un plan directeur du Système d'Information sur cinq ans ont été présentées au conseil d'administration. La mise en œuvre de ce plan demandera plusieurs années mais, tout en s'appuyant sur la robustesse du SI, il est essentiel à la fluidification des fonctionnements autour des besoins des adhérents. La crise du coronavirus début 2020 a cependant

ralenti le déploiement des projets, car les équipes informatiques ont été plus que fortement mobilisées pour permettre, avec succès, de maintenir des activités critiques en déployant le télétravail de façon accélérée : en trois semaines, 180 collaborateurs de la DSI ont accompagné 1845 utilisateurs pour les aider à configurer et sécuriser l'utilisation de leur ordinateur personnel pour le télétravail. ■

(1) HOP'EN, ou « Hôpital numérique ouvert sur son environnement », est un programme qui s'inscrit dans le cadre de la stratégie de transformation du système de santé et de « Ma santé 2022 ». Il concerne les établissements sanitaires.

12

établissements sanitaires retenus par les ARS pour participer et bénéficier d'un financement au titre du programme HOP'EN.

ÉVÉNEMENTS EXCEPTIONNELS

TROIS ACTIVATIONS DU DISPOSITIF D'URGENCE

Le dispositif de réponse d'urgence à des événements sensibles susceptibles de mettre en difficulté adhérents et salariés, a été activé à trois reprises au second semestre 2019, immédiatement après l'incendie de l'usine Lubrizol à Rouen, le tremblement de terre dans la Drôme et en Ardèche, les intempéries dans le Var et les Alpes-Maritimes. Dans ce cadre, un numéro d'appel spécifique est consacré aux adhérents impactés, des lignes d'écoute psychologique sont ouvertes pour les deux types de publics, une information sur les prêts sociaux ou prestations d'action sociale existants est donnée... 98 600 adhérents ont reçu à cette occasion, un sms ou courriel, sur les prises en charge exceptionnelles liées à ces événements. ■



DE NOUVELLES PAGES SECTIONS ET ÉTABLISSEMENTS

Le site mgen.fr a adopté une nouvelle présentation des informations relatives aux sections départementales. Plus pratiques, elles présentent désormais également l'actualité des sites ainsi que des fonctionnalités de géolocalisation (itinéraire et calcul du temps de trajet). Les pages des établissements ont été repensées selon le même modèle pour apporter une information plus lisible et utile.



Espace d'accueil nouvelle génération à Nice

À Nice, l'espace mutuel MGEN inauguré le 13 septembre a été entièrement repensé pour permettre une visite simplifiée et plus satisfaisante. Il distingue plusieurs zones répondant chacune à un besoin : déposer rapidement des documents sur son espace personnel, trouver des réponses grâce aux tablettes tactiles en libre-service paramétrées par la DSI, ou rencontrer un conseiller. Celui-ci, équipé d'un ordinateur portable peut s'adapter au besoin du visiteur, et rejoindre des salons préservant la confidentialité lorsque nécessaire. Depuis son ouverture, la fréquentation a augmenté de 40 %, en cohérence avec les 95 % de taux d'adhésion au concept moderne et chaleureux. ■

DES NOUVEAUTÉS SUR LA PRÉVENTION EN LIGNE !

Parce que la sécurité routière est un enjeu de santé publique majeur, la Fondation de la Route, fondation d'entreprise MGEN propose à tous l'application « Des Routes à Vivre ». Informations, quiz et simulateur de conduite contribuent à sensibiliser les utilisateurs de l'espace routier aux comportements à risque, et à les responsabiliser. Autre nouveauté de l'année, le calendrier de vaccination personnalisé que les adhérents MGEN peuvent renseigner, pour eux-mêmes ou leurs bénéficiaires de moins de 16 ans, dans la rubrique « Prévention » de l'application MGEN Espace personnel. Via des notifications, ils reçoivent des recommandations relatives aux grands rendez-vous vaccinaux. Un service qui permet un meilleur suivi de la famille, en toute autonomie. ■



13,8
millions de visites
sur l'espace personnel
en ligne (+ 28 %).

MODIFICATIONS DE CONTRATS

PÉDAGOGIE ET TRANSPARENCE AU SERVICE DE LA QUALITÉ DE LA RELATION

Pour les adhérents MGEN, devaient intervenir, début 2020, des modifications de leurs couvertures – en lien avec la réforme gouvernementale du 100 % Santé Reste à Charge Zéro –, ainsi que de leurs cotisations, nécessitées par la pérennité du modèle économique. Pour une meilleure compréhension des dispositions et un accompagnement optimal de nos adhérents, une campagne d'appels à 110 000 adhérents les plus concernés par des évolutions de cotisations et/ou de prestations, a été menée, fin 2019, par les Ateliers

vente à distance et les sections départementales. Le renforcement des équipes et leur formation argumentée sur ces sujets ont contribué à maintenir le lien et rassurer les adhérents au travers d'une relation humaine et transparente. Dans 50 % des cas, elle s'est poursuivie lors d'un rendez-vous en section. Afin de permettre à ses adhérents de se doter de l'offre la plus adaptée à leurs besoins dans ce contexte, l'Assemblée générale de juillet 2019 a facilité la circulation dans la gamme MGEN Santé Prévoyance (MSP), en simplifiant

les changements d'offre. Toujours dans une volonté d'être au plus près de ses adhérents, MGEN a également mis en place des « Rendez-Vous Évolution » afin de reprendre contact avec ceux avec lesquels la mutuelle n'avait pas eu d'interaction depuis plusieurs mois ou dont la situation personnelle avait changé (naissance...). ■

90 %

des adhérents satisfaits de la démarche de contact direct pour la campagne 100 % Santé Reste à Charge Zéro.

RGPD

Des données mieux maîtrisées et protégées

La mise en conformité avec le Règlement général sur la protection des données s'est poursuivie en 2019. Particulièrement sensible à la question de la protection des données personnelles de ceux qui lui font confiance, le groupe MGEN a inscrit cette thématique à son plan de formation et déployé des actions de sensibilisation, en présentiel ou sous la forme d'un e-learning construit en collaboration avec le groupe VYV. Une refonte de la charte informatique a également été menée. La gestion des consentements, abonnements et préférences a fait partie des chantiers prioritaires. ■





100 % SANTÉ RESTE À CHARGE ZÉRO

« **AVEC MGEN, C'EST COMPRIS !** »

La clarification auprès des adhérents des implications⁽¹⁾ de la réforme du 100 % Santé Reste à Charge Zéro passait d'abord par la formation de leurs contacts MGEN et l'information des praticiens. Favorable à cette réforme qui devrait faire baisser le non-recours aux soins sur ces domaines coûteux, MGEN a mené des opérations de communication très pédagogiques tout au long du second semestre 2019. Une nouvelle vague est prévue courant 2020, pour expliquer les aspects entrant en vigueur début 2021. ■

(1) Non-gratuité des soins et dispositifs en audioprothèse, optique et dentaire, ainsi qu'évolution des couvertures mutualistes.

RECHERCHE, ÉTUDES, DATA

Mieux connaître les besoins pour mieux y répondre

La meilleure connaissance des bénéficiaires des actions de MGEN contribue à éclairer sur les besoins en santé, prévoyance, services ou dans les parcours patients. Baromètres et études de satisfaction sont systématiquement réalisés afin d'évaluer la qualité du service rendu. Dans le domaine de la prévention, MGEN développe une personnalisation des conseils, adaptés au profil des adhérents et assurés sociaux, sur la base de l'utilisation consentie de leurs données. Ainsi, en 2019, le programme Vivoptim initié par MGEN a proposé à 14 300 inscrits, à risque de maladie cardiovasculaire, un programme d'accompagnement adapté. Afin de mieux connaître les Français, le groupe MGEN a publié en novembre 2019, en collaboration avec la mutuelle belge Solidaris, son 4^e baromètre « Confiance et bien-être ». De son côté, la Fondation d'entreprise MGEN

pour la Santé publique a notamment publié les résultats de deux de ses études, instructives sur les comportements et perceptions en santé : Eracles qui, sur la base de 160 000 personnes adhérant à une offre MSP, identifie les profils selon la formule souscrite et le recours aux soins et dispositifs médicaux ; en lien avec le ministère de l'Éducation nationale, l'enquête « Qualité de vie des enseignants » a permis de produire sept articles scientifiques. La connaissance fine des besoins spécifiques des personnes qu'elle accompagne permet au groupe MGEN de renforcer son expertise en santé au travail. ■

DEUX ANNIVERSAIRES MAJEURS

L'institut Marcel Rivière (La Verrière, Yvelines) et l'établissement de Soins de suite et de réadaptation des Trois Épis (Haut-Rhin) ont continuellement su se réinventer pour être toujours plus au service de ceux qu'ils accueillent depuis respectivement 60 et 70 ans. Tous deux font partie des établissements MGEN à avoir accueilli des patients Covid au printemps 2020.

mgen

Square
MAX HYMANS
N°5

Cohésion

MISSION N° 2

MOBILISER L'ENTREPRISE

La diversité des profils et des origines professionnelles de ses 10 000 salariés et 3 500 militants (élus et détachés) est une force pour le groupe MGEN. Ensemble, ils contribuent à la qualité, la performance et la croissance de la mutuelle, ainsi qu'à faire vivre ses valeurs au quotidien. Dans un contexte de profondes transformations et pour répondre à de nouveaux enjeux liés à la nécessité d'une animation territoriale plus simple, plus fluide et plus efficace, le groupe MGEN les accueille et les accompagne tout au long de leurs parcours professionnels, en s'appuyant notamment sur un nouveau modèle managérial, des méthodologies innovantes et des outils et pratiques modernisés. En favorisant les rencontres entre les équipes des différents sites et métiers du Groupe, en les écoutant et en les faisant contribuer aux grandes décisions de l'entreprise, le groupe MGEN concrétise chaque jour le plan stratégique « MGEN demain », projet « humain » au service du mieux-vivre. La crise sanitaire du début de l'année 2020 a mis en lumière les ressources et les capacités d'adaptation de la « communauté » MGEN pour apporter son soutien au quotidien à ses adhérents, résidents, patients et assurés sociaux.

10 000

salariés

3 500

militants

172 000

heures de formation dispensées (salariés)

13 088

heures de formation dispensées (militants)

960

personnes recrutées en CDI

- **Susciter l'engagement**
- **Accompagner les transformations**
- **Optimiser les compétences**

CONSTRUIRE ENSEMBLE

UNE COMMUNAUTÉ ENGAGÉE, SOLIDAIRE, EXIGEANTE, BIENVEILLANTE ET PERFORMANTE

La notion de « richesses humaines » au sein du groupe MGEN n'est pas une figure de style. L'apport et l'investissement de chacun en interne, militant ou salarié, dans la réalisation de l'ambition collective au bénéfice des adhérents, assurés sociaux et patients ont été très visibles en 2019.



Les réflexions sur l'engagement et le mutualisme de demain ou le nouveau modèle managérial et son déploiement ont été menées avec la même approche coopérative et la même efficacité que l'élaboration du plan stratégique « MGEN demain ».



UN PARCOURS DE FORMATION POUR LES MANAGERS

Pour permettre à l'ensemble des managers d'incarner le nouveau modèle managérial, un dispositif spécifique de formation a été déployé. L'offre par entité a été remplacée par un parcours commun, identique quel que soit le métier. Le programme du cycle de développement managérial, déployé à l'origine pour les métiers de l'assurance, a été entièrement remanié pour s'adapter à tous les métiers. Il sera proposé en déclinaison avec le cursus managérial des établissements sanitaires et médico-sociaux, finalisé en 2019 également. À partir de 2020, il s'adressera à tous les nouveaux managers et à ceux qui n'auraient pu en bénéficier.

Porter la dynamique de transformation

La mise en œuvre des transformations initiées par le plan stratégique « MGEN demain » impose qu'elles soient portées, relayées et expliquées par les équipes d'encadrement. Partout dans le Groupe, elles doivent partager un référentiel et des objectifs communs. Un processus de co-construction a permis de confronter les points de vue et les pratiques, toutes activités confondues, d'une centaine de managers, afin de faire naître un nouveau modèle managérial *Manager demain*.

Cette culture partagée vise la performance du Groupe ainsi qu'à favoriser le mieux-vivre au travail, grâce à un management exigeant et bienveillant, reposant sur la confiance, favorisant l'autonomie et la responsabilité individuelle, l'employabilité de chacun et l'agilité des structures. Le 20 septembre, 750 managers MGEN venus de toute la France ont posé les premières bases de l'appropriation de cette ambition commune ; 60 expérimentations sont en cours pour la déployer.

750

managers MGEN venus de toute la France pour découvrir le nouveau modèle managérial

161

salariés et militants représentant toutes les entités du Groupe réunis par MGEN Campus à l'université d'automne



Penser l'engagement

Les 16 et 17 octobre, l'université d'automne du groupe MGEN a réuni 161 volontaires, de tous les métiers, régions et niveaux de responsabilité, salariés ou militants, pour une réflexion commune sur le modèle mutualiste et son adéquation aux formes de l'engagement de demain. Les « universitaires » ont été conduits via des ateliers créatifs et ludiques à construire collectivement des projets

représentatifs de leur vision du sujet. Une table ronde sur l'ESS, en présence notamment de Benoît Hamon, père de la loi éponyme, ou encore une intervention de la championne de natation synchronisée Murielle Hermine sur la difficulté de la singularité dans un collectif, ont permis la prise de recul parfois nécessaire pour mieux répondre aux défis de demain, et concevoir d'innovantes propositions pour une MGEN toujours plus engagée. ■

J'AI CHOISI MGEN

Le parcours d'intégration Groupe

Afin de renforcer la connaissance de l'histoire de MGEN, de ses valeurs, ses métiers et les articulations avec le Groupe VYV, un nouveau format de journée d'intégration a été mis en place au second semestre 2019.



Les deux premières sessions en septembre et octobre ont permis à 134 nouveaux collaborateurs et délégués, en plénière et en ateliers animés par des salariés et des militants, de commencer à écrire leur propre histoire MGEN, avec une base de culture commune.

Pour 2020, un enrichissement digital de ce parcours est prévu avec la découverte des métiers lors de visites virtuelles de sites et la préparation d'un « feuillet digital » sur l'histoire du Groupe, etc. ■

ACCORD D'ENTREPRISE

LE DIALOGUE SOCIAL ENRICHIS PAR LA PROXIMITÉ

À l'issue d'un an de négociations, la direction et les organisations syndicales du groupe MGEN ont signé à l'unanimité, en mars 2019, quelques semaines avant les élections professionnelles, un accord collectif qui instaure la nouvelle forme de dialogue social et de représentation du personnel, en conformité avec les ordonnances loi Travail de 2017 : un CSEC⁽¹⁾ et cinq CSE⁽²⁾, un par entité juridique de l'Unité économique et sociale MGEN (UES), ont été mis en place. Les négociateurs ont souhaité aller au-delà et associer toutes les parties prenantes au dialogue social, ainsi qu'à la transformation de l'entreprise, en instaurant dans chaque centre ou établissement, un ou plusieurs représentants de proximité, soit un total de 214 sur l'UES MGEN. ■

(1) Comité social et économique central.

(2) Comité social et économique.

100 %

des collaboratrices de retour de congé de maternité ont obtenu une augmentation de salaire

DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

Accompagner l'évolution des métiers du secteur sanitaire et social

Le plan stratégique, le nouveau modèle managérial, les articulations avec VYV3 ou encore les évolutions métiers, notamment le développement massif de l'informatique de santé et le traitement des data, accélèrent la transformation de l'offre de soins mutualiste MGEN.

Le 8 octobre, un séminaire a réuni médecins et infirmiers coordonnateurs des établissements médico-sociaux MGEN pour mener une réflexion sur les nouvelles pratiques médicales et soignantes dans l'accompagnement des résidents. Par ailleurs, durant toute l'année 2019, des cursus de formation ont accompagné les équipes, notamment sur les projets métiers portés

par la direction du réseau sanitaire et social tels que les engagements de service ou la télémedecine. Lors de la crise sanitaire de la Covid-19, nombre de médecins des Centres médicaux MGEN ont d'ailleurs tout nouvellement proposé des téléconsultations, soit dans le cadre de leur centre soit en rejoignant la plateforme de VYV, MesDocteurs. ■



129

projets issus des feuilles de route régionales

FORMATION CONSTRUIRE DES PARCOURS MILITANTS

Animée par la volonté de mettre l'humain au cœur des préoccupations, tout en visant l'optimisation de son fonctionnement, MGEN renforce la préparation de ses militants à assumer leurs fonctions, dans un contexte d'attentes nouvelles en lien avec le plan stratégique « MGEN demain », de préparation de la nécessaire relève militante et de nouvelles formes d'engagement. La DRH MGEN et la direction de la Ressource militante, s'appuyant sur la vice-présidence Vie institutionnelle et mutualiste, les ANCR et les ROR, ont développé en 2019 des outils de suivi individualisés pour mieux accompagner les militants dans leur gestion de parcours et de mobilités entre fonctions militantes. Par ailleurs, un nouveau Master 2 Management et Administration des entreprises avec Le Mans Université, via un processus de validation des acquis de l'expérience est accessible aux nouveaux directeurs de sections départementales (tout comme à des directeurs salariés) depuis 2019. Ces dispositifs œuvrent à répondre aux besoins des nouveaux militants, des équipes départementales et de MGEN dans son ensemble.

COMMUNICATION INTERNE

Partager une culture commune

Le développement des initiatives visant une meilleure connaissance du Groupe, de ses valeurs et de ses ambitions s'est poursuivi en 2019.

En janvier, les interrégionales ont été l'occasion de réunir en région 1 000 membres de la communauté salariée et militante, pour un approfondissement du plan stratégique et des feuilles de route nationale et régionales. Au siège, des événements contribuant à la construction d'une culture commune convient les salariés à des moments pédagogiques et d'ouverture : on notera les « Café avec... » (pour faire le point rapide sur une thématique interne avec un acteur du projet), les « Jeudi mutuelle » (des experts internes et externes sont invités à « débattre sans se battre », une fois par mois avec retransmission en direct, en ligne), ou encore les « Matinées digitales » (conférences quotidiennes de personnalités du numérique, durant une semaine en novembre). Du côté des outils de communication, après la refonte du magazine *Tempo*, celle de l'intranet est en projet. Et, après une expérimentation auprès des managers, tous sont désormais encouragés à alimenter le réseau Yammer. ■

1 000

personnes réunies pour les « interrégionales » sur le plan stratégique et les feuilles de route



THEPLACETO VYV

À LA RENCONTRE DES AMBASSADEURS

Cent cinquante-cinq élus des différentes entités qui le composent relaient au niveau local la dynamique collective du Groupe VYV.

Ils en sont les « Ambassadeurs ». Au sein du groupe MGEN, les ANCR étaient tout désignés pour assumer cette mission, à forte composante régionale.

En avril et mai 2019, dans un découpage de 15 territoires, ils ont participé à organiser et animer « ThePlacetoVYV », une série d'environ 150 réunions d'échange avec les adhérents des différentes mutuelles, occasion d'aborder des sujets aussi variés que l'Europe sociale, les addictions, les maladies cardiovasculaires ou l'intelligence artificielle, et de rendre plus visible et lisible le Groupe VYV. Plus de 1000 personnes ont été rassemblées, autour d'une quarantaine d'intervenants. ■

CORRESPONDANTS

Une nouvelle animation du réseau

Le réseau des correspondants en établissements est un atout fondamental pour le groupe MGEN.

L'année 2019 a été marquée par une redynamisation de son animation, découlant de celle de l'animation territoriale et articulée avec les travaux de VYV : une lettre trimestrielle d'information entretient le lien direct ; l'expérimentation d'une plateforme spécifique d'engagement dans des actions de terrain a été menée dans les Hauts-de-France ; un outil permettant un meilleur recensement et une meilleure connaissance de ces militants spécifiques est en cours de développement ; enfin, un espace d'information sur leurs activités, rôles et missions est désormais accessible sur le site mgen.fr. ■



SIÈGE NATIONAL

BÂTIR UN NOUVEL ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

Près de 200 personnes sur les 500 que compte le siège du groupe MGEN à Paris ont contribué à l'élaboration du projet « Chrysalide ». Celui-ci vise à définir les principes de réaménagement du bâtiment, tout en questionnant les modes de travail, les relations entre équipes... Le planning de déménagement des effectifs au 1^{er} semestre 2020 avait été établi, mais a dû être suspendu en raison du confinement national le 17 mars. ■

ÉVÉNEMENTS SOLIDAIRES MILITANTS ET SALARIÉS MOBILISÉS !

Le 24 mars 2019, salariés et militants ont conjointement répondu à l'appel de la solidarité : l'équipe MGEN aux Foulées de l'Assurance comptait 650 participants, ce qui lui a valu, le Prix de l'Équipe du Cœur, celui de la plus forte contribution à l'association Adicare pour la recherche sur les maladies cardiovasculaires. Début juin, le 1^{er} Festival VYV Les Solidarités a pu compter sur la participation de bénévoles MGEN, militants et salariés, pour assurer, aux côtés de leurs homologues des autres entités du Groupe, la réussite logistique ainsi que celle de l'animation du Village des Solidarités. En marge de la riche programmation musicale, la parole y était donnée à des initiatives locales, régionales et nationales de l'ESS concourant au mieux vivre. Grand succès populaire, le Festival a accueilli, à Dijon, près de 20 000 visiteurs.



Équilibre

MISSION N° 3

DÉVELOPPER NOTRE PERFORMANCE ÉCONOMIQUE

Rééquilibrer et stabiliser durablement son modèle économique, c'est pour le groupe MGEN se donner les moyens d'investir pour préparer sereinement l'avenir de et pour ses adhérents. Cela passe par une réinterrogation de ce modèle, qui s'est poursuivie en 2019, dans le cadre du plan stratégique « MGEN demain ». Comment concilier apport du meilleur service, meilleur niveau de prise en charge et investissements, avec lucrativité limitée, solidarités et action sociale ? Les projets destinés à poursuivre le développement de la performance économique de la mutuelle tout en demeurant fidèle à ses valeurs irriguent désormais l'ensemble des activités et métiers, et ont porté de premiers fruits cette année.

- **Équilibrer le modèle économique**
- **Améliorer l'efficacité interne**
- **Investir dans les relais de croissance et l'innovation sociale**

4 218 III

personnes protégées
au titre du régime
obligatoire et/ou du
régime complémentaire

19,678 M€

Résultat net combiné

2,705 Md€

Chiffre d'affaires Groupe

4,319 Md€

Total bilan combiné

2,150 Md€

Fonds propres combinés

1,66 Md€

Provisions techniques
combinées

MODÈLE ÉCONOMIQUE ET SOLIDAIRE

SE RÉINVENTER SANS SE TRAHIR

L'une des principales difficultés dans la poursuite de l'objectif de rééquilibrage et de stabilisation du modèle économique de la mutuelle réside dans l'attachement viscéral de MGEN à maintenir des solidarités fortes. Comment concilier performance économique et solidarités ?



Afin de rester fidèle à ses valeurs tout en poursuivant le redressement amorcé en 2018 et en faisant diminuer la dépendance aux marchés financiers, le groupe MGEN a développé des mesures correctives tout au long de l'année 2019. Elles ont porté à la fois sur l'évolution des cotisations

et des prestations, sur la mise en œuvre de nouvelles offres assurancielles, ainsi que sur des simplifications au bénéfice de tous nos adhérents. Leur objectif ? Permettre à la mutuelle de continuer de façon pérenne à apporter à ses adhérents le meilleur service, dans le respect de ses principes fondateurs de solidarité.

59,2 ans
âge moyen
des adhérents
MGEN

Cagner de nouveaux adhérents

Le développement des adhésions est le premier des leviers actionnés pour pérenniser notre modèle économique et solidaire. 2019 a donc été marquée par le lancement d'offres sur la Fonction publique hospitalière (cf. p. 38), sur les conventions de participation des conseils régionaux et départementaux, avec l'appui du Groupe VYV, interprofessionnel en partenariat avec la MAIF et aussi sur le collectif avec MGEN Solutions.

Des cotisations indexées

L'Assemblée générale, composée de représentants des adhérents et élus par eux, en responsabilité, a voté en juillet 2019 une indexation des cotisations sur la croissance annuelle des coûts de santé dès 2020. Selon les offres, celle-ci est de 0,5 à 2,5 % afin de compenser/financer l'augmentation de 30 à 40 millions d'euros, prévue pour 2020. Pour ne pas déséquilibrer les mécanismes de solidarité, les cotisations « plancher » connaissent, quant à elles, une hausse modérée et répartie sur trois ans, tandis que les cotisations plafonds seront gelées pour cette même période. À noter aussi une hausse des cotisations pour les enfants de moins de 18 ans et les conjoints, lissées respectivement sur deux et trois ans.

Des prestations réévaluées

En contrepartie, l'ensemble des dispositifs de la réforme Reste à Charge Zéro (RAC 0) sont intégrés sur la totalité des offres MGEN dès 2020. Cette décision induit une modification de la gamme MGEN Santé Prévoyance (MSP), certaines formules proposant des prestations supérieures au-delà du RAC 0.

Par ailleurs, tous les niveaux d'offres pour les enfants, incluent désormais un forfait semestriel de 350 euros d'orthopédie dento-faciale. Afin d'apporter à ses adhérents un meilleur service, MGEN leur permet désormais de changer aisément de niveau de garanties parmi les offres MSP. Le Service d'aide à domicile évolue à la fois pour mieux accompagner les adhérents lors de situations de vie aiguës (nouvelle prise en charge de 2 x 2 heures après des séances de traitement lourd de type immuno ou radiothérapie), et pour simplifier la demande et la gestion de cette prestation, et poursuivre la prise en charge via l'action sociale lorsque la situation le nécessite. ■

1,1

adhérent MGEN actif
pour 1 adhérent retraité

- 27,6 %

dépendance
aux produits financiers



FAIRE DU RESTE À CHARGE ZÉRO UNE OPPORTUNITÉ POUR LES CMD

En appliquant dès le 1^{er} avril, et donc en avance de quelques mois, la réforme du 100 % santé Reste à Charge Zéro dans ses centres médicaux et dentaires, le groupe MGEN offre aux patients la possibilité d'accéder au plus tôt à des soins et équipements de qualité sans reste à charge. MGEN demeure en cela fidèle à ses engagements en faveur de l'accès aux soins, tout en créant un potentiel de trafic supplémentaire pour ses établissements.

MUTUALISATION

85 155 nouveaux adhérents ont choisi MGEN !

À fin décembre 2019, 85 155 nouveaux adhérents ont choisi l'une des offres santé individuelle du groupe MGEN. L'année a été également marquée par le nombre important de conventions de participation sur la Fonction publique territoriale, MGEN étant dorénavant impliquée dans 28 conventions départementales ou régionales. Après une baisse importante du nombre de souscriptions en 2018 suite à l'ouverture du marché, on note un redressement des adhésions sur l'assurance emprunteur. Ces bons résultats sont dûs en partie à la contribution des Ateliers de Vente à Distance dont les activités ont permis 92 000 rendez-vous personnalisés en section départementale. ■



COMMISSION MODÈLE ÉCONOMIQUE

LA COOPÉRATION MILITANTS-SALARIÉS, MOTEUR DE PERFORMANCE

L'amélioration des performances économiques est une préoccupation pour l'ensemble des métiers du groupe MGEN. Forte de ce constat, une commission transverse a été mise en place pour suivre les travaux afférents. Depuis l'été 2019, présidée par le vice-président délégué, elle associe

militants et salariés MGEN : vice-présidence déléguée, vice-présidences « Vie institutionnelle et mutualiste » et « Assurance et Couvertures mutualistes », déléguée nationale en charge des relais de croissance et accompagnements mutualistes, ainsi que direction Développement Prévention et Marketing, direction technique opérationnelle et direction

générale adjointe Finances. Ensemble, ils travaillent sur des sujets tels que la prévoyance, les soins coûteux, les cotisations, le partage de la valeur et les offres additionnelles ou encore l'optimisation des coûts. Tous sujets qui sont au cœur de la pédagogie sur le modèle économique et de l'amélioration de ses résultats. ■

ÉTABLISSEMENTS MGEN

Des feuilles de route pour garder le cap gestionnaire

L'élaboration des feuilles de route annuelles des établissements sanitaires et médico-sociaux et des centres médicaux et dentaires s'inscrit dans un processus de recherche de performance économique permettant d'atteindre un niveau de résultat suffisant pour conforter, consolider, voire améliorer encore leur situation d'excédent brut d'exploitation et de résultat net. Leurs capacités d'investissement et d'innovation, meilleurs gages de pérennité, s'en trouveront renforcées. Les feuilles de route 2019 ont été conçues en intégrant la culture de co-responsabilité de la réduction des coûts de gestion et de fonctionnement : pour chaque projet, son caractère indispensable est questionné, tout comme l'efficacité de son pilotage. Une approche responsable, conjugée à une harmonisation des process et la mise en place d'un référentiel unique, qui a permis de dégager plusieurs millions d'euros d'économies. ■



ACCORD CADRE ENTRE LE SERVICE DE SANTÉ DES ARMÉES (SSA) ET MGEN ACTION SANITAIRE ET SOCIALE (MASS)

MASS et le SSA ont souhaité signer un accord cadre afin de développer les synergies locales au profit de leurs patientèles respectives.

Ainsi, ils :

- renforcent globalement l'offre de soins qu'ils proposent aux populations qu'ils soutiennent (militaires, anciens militaires et familles de militaire pour l'un, et mutualistes pour l'autre), notamment proposition d'expertises complémentaires ou accès facilité aux SSAM MGEN pour des actes ou consultations externes ou des séjours en établissements hospitaliers ou médico-sociaux ;
- créent des synergies entre leurs établissements par la mise en place de parcours de soins partout où cela est pertinent, afin d'améliorer globalement l'accessibilité à des soins de qualité et à des coûts maîtrisés pour les patients qu'ils prennent en charge.

292 M€

Produit global établissements MGEN

PARTENARIATS

Stratégie d'optimisation

La politique partenariale du groupe MGEN contribue à soutenir des causes et des projets en cohérence avec ses valeurs tout en consolidant sa notoriété. Dans le cadre de l'amélioration de sa performance économique, une stratégie d'optimisation des partenariats a vu le jour.

Afin d'accompagner dans sa mission le vice-président délégué en charge des partenariats, le conseil d'administration, en septembre, a missionné une administratrice pour le suivi des partenariats, alors même qu'un poste de responsable des partenariats institutionnels était créé. Son rôle ? Coordonner au niveau national la politique partenariale entre les directions métiers concernées et la vice-présidence déléguée, au regard de priorités fixées par les CA du groupe MGEN. Celles-ci sont au nombre de six. Quatre sont liées aux champs affinitaires de MGEN : éducation, formation et culture ; écologie, développement durable et santé environnementale ; santé et sport santé ; recherche et innovation médicale, technique et scientifique. Deux concernent les valeurs : citoyenneté, laïcité et lutte contre toutes formes de discriminations ; solidarités.



Une fois la cartographie de l'ensemble des partenariats effectuée à l'aide de cette grille de lecture, l'année 2020 permettra la poursuite des travaux de rationalisation, en fonction de nouveaux critères d'évaluation de leur pertinence. Par ailleurs, des outils seront élaborés pour accompagner les régions dans leur pilotage et la valorisation de partenariats MGEN. Une sélection de nouveaux partenariats se poursuit dans le cadre d'un appel à projets. Les deux thématiques retenues pour l'année 2019 ont été le sport santé et la santé environnementale. Enfin, en 2019, MGEN Académie s'est ouverte à des candidats des domaines de la recherche et de la culture. ■



FINANCES ET RISQUES

Un comité pour mieux anticiper

Sous la responsabilité du vice-président délégué, un comité « Finances et risques » a été créé en 2019.

Il articule son action avec le comité d'évaluation des politiques écrites et le comité d'audit. Son objectif : éclairer les conseils d'administration du groupe MGEN au regard des politiques écrites du groupe MGEN du fait de Solvabilité II, des préconisations du Groupe VYV au regard de l'influence dominante,

et du contrôle stratégique de l'UMG. Ses périmètres d'intervention en font un outil essentiel de la meilleure compréhension du modèle économique du groupe MGEN et des contraintes qui pèsent sur lui : élaboration et suivi de l'écoulement budgétaire ; suivi des allocations d'actifs (participations et placements) ; cartographie des risques et suivi des indicateurs pour MGEN, dans le cadre du Groupe VYV. ■

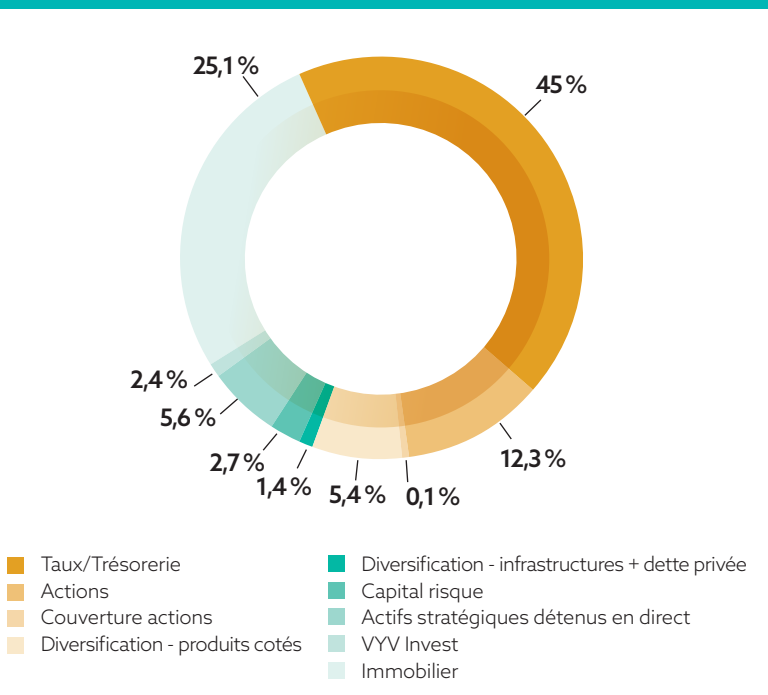
GESTION D'ACTIFS

EGAMO DISTINGUÉE

EGAMO
GROUPE **vyv**

Initialement filiale de MGEN, puis devenue celle du Groupe VYV centralisant la gestion de ses actifs, EGAMO a reçu le prix de la meilleure société de gestion française de l'European Funds Trophy dans la catégorie des sociétés gérant moins de sept fonds, le 7 mars 2019. Elle a été récompensée pour « la régularité et la robustesse » de ses performances. ■

ALLOCATION D'ACTIFS DU PORTEFEUILLE DE LA MUTUELLE MGEN AU 31/12/2019



Rapport d'activités responsable 2019

11,7 M€

de dépenses ont été évitées en 2019 grâce à la mobilisation de tous dans le cadre de la démarche ACOR

INNOVANTE

La mutuelle
qui propose des
offres adaptées
à votre vie

Renouvellement

MISSION N° 4

STIMULER LA CROISSANCE

La capacité de renouvellement du groupe MGEN

et son potentiel de création de solutions innovantes pour stimuler sa croissance ont été très visibles en 2019, tant pour les métiers de l'assurance que pour ceux du soin. La traduction s'est trouvée dans l'exploration par MGEN de champs inédits de la Fonction publique notamment, la proposition d'offres et de services nouveaux et complémentaires, ou encore l'exploration de relais de croissance avec ses partenaires. Le vieillissement de la population MGEN ainsi que les contraintes exogènes (désengagement de l'assurance maladie, fiscalité, concurrence...) rendent impérieuse la nécessité de poursuivre durablement la recherche de leviers de croissance, favorables au bien-être des adhérents, patients et assurés sociaux.

- **Dynamiser la croissance interne et renforcer l'offre et la stratégie de services**
- **Accroître le nombre de nouveaux adhérents, de nouveaux contrats et d'assurés sociaux**
- **Accompagner les adhérents au plus près de leurs besoins et de leurs moments de vie**

3

champs nouvellement investis (Fonction publique hospitalière, ministère de la Transition écologique et solidaire et ministères sociaux)

+ de 92 000

nouveaux contrats en 2019

31 569

nouveaux contrats additionnels (dont habitat et retraite en points)

95,8 %

d'occupation dans les Ehpad MGEN

MGEN SANTÉ PRÉVOYANCE HOSPITALIÈRE

LE NOUVEL ACCOMPAGNEMENT DE LA FONCTION PUBLIQUE HOSPITALIÈRE

Après avoir vu ses référencements renouvelés sur ses champs historiques de l'Éducation nationale en 2018 puis, à partir du 1^{er} janvier, du ministère de l'Écologie, de la Transition écologique et solidaire et de la Cohésion des territoires, ainsi que sur celui des ministères sociaux (ministères des Solidarités et de la Santé, du Travail et des Sports), MGEN est en 2019 plus que jamais la mutuelle de La Fonction publique. Elle s'ouvre en effet à la troisième catégorie d'agents publics. MGEN a également travaillé, fin 2019, sur des partenariats stratégiques afin d'optimiser la distribution de cette nouvelle offre santé prévoyance.



Reconnue au sein du Groupe VYV comme la mutuelle de référence de la Fonction publique, MGEN porte la seule offre du Groupe destinée aux agents et contractuels de la Fonction publique hospitalière. Depuis le 1^{er} juillet, avec l'appui de son partenaire Casden, MGEN propose les offres MGEN Santé Prévoyance Hospitaliers (MSPH), conçues en fonction des

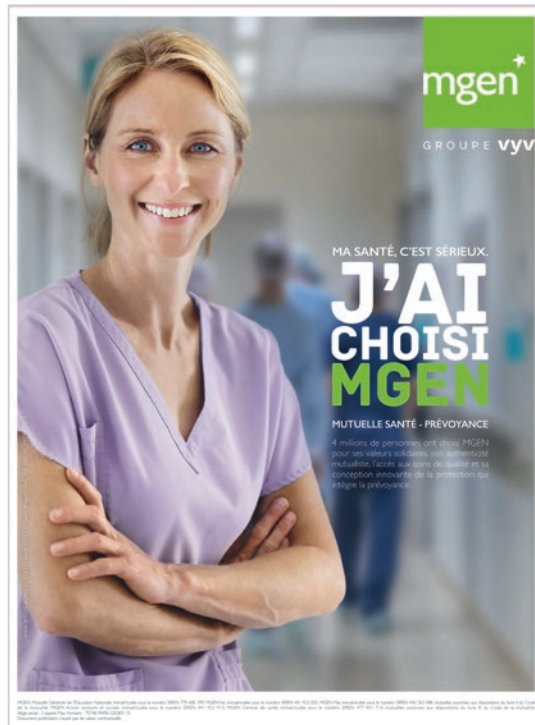
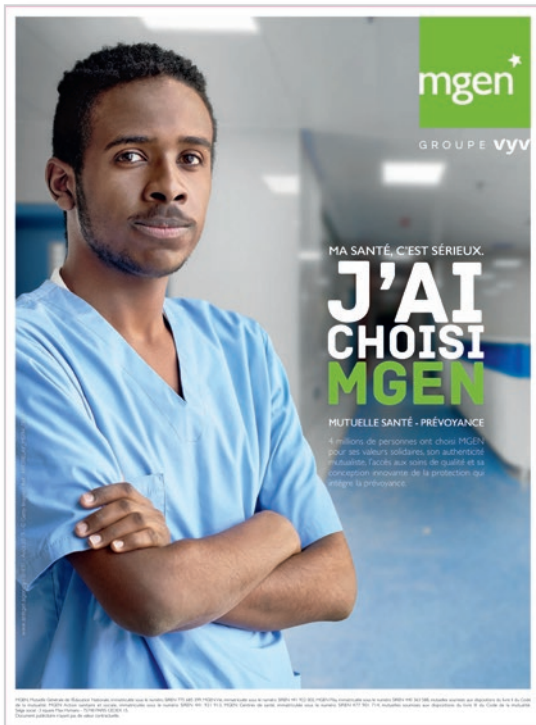
besoins particuliers de leurs statuts et de leurs métiers.

La cohérence des métiers du Groupe

Le groupe MGEN connaît bien les spécificités de ces professionnels : en 2019, il employait 4 100 salariés dans ses 60 Services de soins et d'accompagnement mutualistes (SSAM). MGEN est également

1,2

million d'agents de la Fonction publique hospitalière potentiellement concernés



l'une des complémentaires référencées par la Fehap sur la branche des établissements de soins privés et comprend, via MGEN Partenaires, la MCV PAP⁽¹⁾. Ses offres tiennent compte de la pénibilité physique et psychique de ces métiers, prennent en compte les primes dans le calcul des indemnités journalières (elles représentent parfois jusqu'à 22 % de la rémunération). Toutes prévoient des packs de services (aide à domicile, accompagnements sur la nutrition, les troubles du sommeil, les addictions, la gestion du stress et de la fatigue) et de l'action sociale. MGEN, experte de la protection sociale des fonctionnaires, a développé par ailleurs un savoir-faire en matière de qualité de vie au travail et de prévention (cf. p. 47) qui pourra bénéficier à cette nouvelle typologie d'adhérents et à leurs employeurs.

Une communication de proximité

Nouvel entrant dans le monde des assurances complémentaires de la FPH et alors même que la commercialisation des nouvelles offres débutait, il était indispensable pour MGEN de se créer une notoriété auprès de ces agents. Aussi une campagne publicitaire institutionnelle a-t-elle débuté à la fin de l'été dans 220 Centres hospitalo-universitaires. Elle se composait d'un affichage

permanent sur les kiosques à journaux de ces établissements, relayé sur des sets de table dans les points de restauration et de distribution de flyers aux personnels. Une seconde vague est prévue dans le courant de l'année 2020 ainsi qu'une présence marquée sur des salons et dans la presse professionnelle. ■

(1) Mutuelle complémentaire de la Ville de Paris, de l'Assistance publique et des administrations annexes.

UN PARTENARIAT D'INFLUENCE

MGEN s'appuie pour le déploiement de ces offres sur la Casden, partenaire récurrent de ses actions. La solide implantation de la banque coopérative de la Fonction publique depuis plus de quatre ans dans le secteur hospitalier est un efficace levier d'acquisition.

NOUVELLES OFFRES DE SOINS

Les établissements MGEN, créateurs de valeur pour le groupe MGEN

Le début de l'année a été marqué par l'intégration officielle de l'Ehpad de Louvres (Val d'Oise), dans la continuité de la reprise l'année précédente de celui de Marly-la-Ville. Le 20 mars, c'était au tour du secteur psychiatrique de Neuilly-sur-Seine (Hauts-de-Seine) d'être inauguré sous les couleurs vertes. Au printemps, le nouvel établissement de santé mentale de La Verrière (Yvelines) a accueilli ses patients dans un bâtiment entièrement repensé et modernisé, alors même que l'établissement s'apprêtait à fêter ses 60 ans. À l'établissement MGEN Alfred Leune de Sainte-Feyre (Creuse), en mars 2019, la première pierre de l'extension de l'Ehpad et de la pharmacie a été posée. Le 3 juillet, après quatre ans de travaux de modernisation, le Domaine de La Porte Neuve, à Riec-sur-Belon (Finistère), a été inauguré. Cet établissement unique propose

notamment des séjours de répit pour les familles, de l'activité physique adaptée, ainsi que des équipements pour l'organisation de séminaires professionnels pour les structures de l'Économie sociale et solidaire (ESS). Enfin, en décembre, le conseil d'administration a validé le projet de finalisation de la reprise par l'établissement de santé mentale de Rouen du CLCIS⁽¹⁾. Cette dynamique est accompagnée par une politique d'optimisation du taux de facturation, grâce à l'alignement des tarifs des chambres particulières sur le tarif FNMF⁽²⁾, pour conforter l'accessibilité des établissements MGEN au plus grand nombre. Ces efforts sont renforcés par une meilleure visibilité des 60 établissements sur les réseaux sociaux et le site mgen.fr. ■

(1) Centre de lutte contre l'isolement, prévention du suicide et de sa récurrence.
(2) Fédération nationale de la Mutualité française.

DISPOSITIF INNOVANT LE CENTRE DE SOINS OSTÉOARTICULAIRES AMBULATOIRE DE PARIS (CESOA)

L'ambitieux projet de création du CeSOA, proposé par une équipe de médecins spécialistes et MGEN, a été retenu fin juillet 2019 par l'ARS d'Ile-de-France, comme première expérimentation dans le cadre du dispositif Innovation en Santé dit « Article 51 ». Cette reconnaissance permet aux patients, depuis le 6 janvier 2020, dans les locaux du CMD de Paris, de bénéficier d'une prise en charge globale de leur pathologie, sur un même site et dans le cadre d'un forfait intégralement remboursé par l'assurance maladie.

LA PERFORMANCE OMNISCANALE

En 2019, 69 000 devis sur les contrats santé et prévoyance ont été réalisés en ligne, de même que 18 % des adhésions. On note que 45 % d'entre elles résultent de la synergie omniscanale avec la vente à distance (par téléphone). Pour les offres additionnelles, on dénombre 13 000 devis en ligne, soit une augmentation de 286 %, principalement sur l'assurance emprunteur, qui est proposée dans une nouvelle formule de meilleure compétitivité, en lien avec l'élargissement du marché. ■

71 172

nouveaux contrats individuels en santé, dont 17 808 adhérents aux offres Efficience Santé (hors champs Fonctions publiques)

92 000

rendez-vous pris par les Ateliers de VAD pour les sections départementales



COMMUNICATION

La notoriété au service de la marque MGEN

Le taux de notoriété du groupe MGEN s'est élevé en 2019 à 60 % (en augmentation de 4 points par rapport à 2018), grâce à la conjugaison d'actions qui donnent chair à l'entreprise et ses valeurs, et consolident ainsi son attractivité. Les partenariats avec les multi-médaillés Perrine Laffont et Martin Fourcade jouent un rôle majeur dans cette reconnaissance. En novembre 2019, les liens avec la première ont été renforcés, faisant d'elle l'un des visages des communications MGEN ;

en décembre, le nouveau film publicitaire avec le champion de biathlon, axé sur ses valeurs personnelles, a commencé à être diffusé. Sa tonalité rejoint celles des spots de la campagne « Une mutuelle incluant la prévoyance, ça change la vie », portée par deux authentiques adhérentes MGEN relatant leur expérience avec le soutien de la MGEN. Ces spots ont obtenu le grand prix or TOP/COM dans la catégorie publicité corporate et

le grand prix Com&medias 2019 toutes catégories. La pédagogie sur la prévoyance y préfigure d'autres actions menées dans l'année sur le même sujet, qui visent une meilleure compréhension et donc l'adhésion et le développement d'offres spécifiques, utiles pour accompagner les moments de vie les plus difficiles. ■



COLLABORATIONS GROUPE VYV

Faire groupe et proposer des offres et services innovants

Les réseaux de soins conventionnés sont désormais unifiés au sein du groupe VYV. Première étape, la création du réseau Kalixia Ostéo(pathes). Début 2020, Kalixia Optique, réseau enrichi, a remplacé Optistya. RMA, devenu principal assistant de personnes de VYV en janvier 2019, propose des garanties renouvelées et permet d'élaborer de nouveaux services communs. Sur la thématique du bien vieillir, une offre de téléassistance, SeniorAdom, est désormais disponible. L'accessibilité à MesDocteurs, l'offre de télémedecine du groupe VYV, s'est faite progressivement : l'ensemble des adhérents MGEN a pu en bénéficier début avril 2020 dans

le contexte du confinement, en avance sur les prévisions, grâce à l'agilité des services d'information des deux structures. Dans le même esprit, les services MGEN existants se déploient pour être proposés à d'autres entités de VYV, optimisant ainsi leur développement et leur modèle économique. Ce fut le cas en 2019 pour le programme Avantage, auprès d'Harmonie Mutuelle et d'autres mutuelles du Groupe. Vivoptim, quant à lui, développe une plateforme de programmes d'accompagnement personnalisé autour de la prévention et de la santé pour les adhérents des entités. ■

AVANTAGE CONCURRENTIEL

L'EXPERTISE PRÉVENTION EN VALEUR AJOUTÉE

Le plan triennal de prévention MGEN 2020-2022 a non seulement été élaboré selon les besoins liés au bien-être des adhérents, mais aussi avec la volonté de contribuer à proposer des offres différenciantes pour fidéliser les adhérents et en conquérir de nouveaux. Les atouts de MGEN auxquels sont sensibles particuliers et employeurs : son expérience ancienne d'acteur de prévention ; son ancrage territorial, au plus près des personnes qu'elle accompagne et qui lui permet aussi d'adapter les volets prévention des contrats collectifs, grâce à la coopération entre référents régionaux MGEN Solutions et chargés de mission régionaux Prévention ; sa capacité à se mettre au service des employeurs des Fonctions publiques. ■

DÉVELOPPEMENT

+16,4 % de croissance pour MGEN Solutions

Les contrats collectifs sont un véritable relais de croissance pour le groupe MGEN. La dynamique et les résultats de MGEN Solutions l'ont conduite à accroître ses effectifs de 10 % en 2019. Ses équipes s'appuient sur les militants qui se montrent de remarquables ambassadeurs : ils sont à l'origine d'un contrat sur trois. Les réponses aux appels d'offres sont également nombreuses avec la direction Branches du Groupe VYV. En collectif, MGEN est désormais recommandée sur trois branches ayant des activités significatives dans l'ESS : la Fehap (hospitalisation



à but non lucratif), et nouveautés 2019, la CCN066⁽¹⁾ et le Sport. Le portefeuille d'adhérents de MGEN Solutions a gagné 19,41 points et était constitué, au 31 décembre 2019, de 98 288 personnes protégées. ■

(1) Convention collective nationale de travail des établissements et services pour personnes inadaptées et handicapées.



UN PARTENARIAT AVEC LA MAIF SUR LE COLLECTIF

L'offre de santé collective à destination du portefeuille collectif IARD de la MAIF a débuté sa commercialisation le 2 avril. L'identification du besoin auprès de ses structures sociétaires est réalisée par la MAIF ; le conseil, la contractualisation et la gestion (adhésion, cotisations, prestations) sont assurés par MGEN Solutions. Cette action conjointe marque une nouvelle étape dans la volonté des deux groupes d'exploiter les liens historiques qui les unissent dans leur champ affinitaire. ■



RETRAITE EN POINTS, UNE OFFRE EN PLUS

La gamme d'offres additionnelles MGEN a été complétée en 2019 par l'offre du groupe VYV, « Retraite en points », une solution de complément de retraite, par points, assurée et gérée par l'UMR⁽¹⁾. L'élaboration d'une offre d'Épargne Retraite au sein du Groupe se poursuit courant 2020.

(1) Organisme mutualiste à but non lucratif, membre de VYV Coopération

A photograph of a family of five running through a field of tall, dry grass at sunset. In the foreground, an older woman with short white hair and glasses, wearing a green jacket over a grey shirt, is running and smiling broadly. Behind her, an older man with a white beard and a maroon sweater is also running and smiling. Further back, a younger man in a grey sweater, a young girl, and a young boy are running in a line. The background shows rolling hills under a warm, golden sunset sky. The word "Implication" is overlaid in large white serif font on the lower half of the image.

Implication

MISSION N° 5

CONFORTER NOS PRATIQUES DE MUTUELLE RESPONSABLE

Depuis sa création, MGEN est guidée dans ses activités, actions et prises de position par des convictions et valeurs qui, en 2020, ont pris une résonance particulière : défense du système de protection sociale, attachement et défense des Fonctions publiques et de leurs missions d'intérêt général, solidarités intergénérationnelles ou encore investissement en faveur de l'égalité des chances, tant culturelles que sociales ou médicales... En 2019, le groupe MGEN a conforté sa place majeure au sein de l'Économie sociale et solidaire en œuvrant, au service du mieux vivre de ses assurés sociaux, adhérents, patients et résidents, mais aussi militants et salariés, dans la fidélité à ses engagements envers eux. Il a également défendu sa place d'acteur sociétal et citoyen, notamment au travers d'actions partenariales et d'influence.

- **Promouvoir nos valeurs par notre engagement et notre influence**
- **Maintenir et renforcer l'utilité sociale de nos activités**
- **Innover au bénéfice du mieux vivre de ceux qui nous font confiance**

3 266 212

assurés sociaux gérés en régime obligatoire

36 M€

de prestations d'action sociale versées

25 %

de diminution des consommations d'énergie pour notre parc immobilier⁽¹⁾

98/100

Index de l'égalité salariale entre les hommes et les femmes au sein du groupe MGEN

98

sections départementales engagées dans le Programme Éco-École

(1) Patrimoine d'exploitation MASS/CS.

PROTECTION SOCIALE

DÉFENDRE UN MODÈLE D'AVENIR

Avant même que la crise sanitaire de début 2020 ne contribue à renouveler le regard posé sur notre système de protection sociale et sur les missions des services publics, MGEN, fidèle à ses priorités et valeurs, et en tant qu'acteur de soins, avait réaffirmé en 2019 son engagement en faveur d'une protection sociale responsable et basée sur l'humain.

Le 29 janvier 2019, la CNAM a renouvelé, pour cinq ans, sa confiance au groupe MGEN pour la gestion du régime obligatoire maladie, qui lui est déléguée depuis 1947. Cette reconnaissance salue l'investissement et la réussite de MGEN dans cette gestion des prestations de santé, ainsi que la progression continue de la qualité de service, validées par les audits réguliers pratiqués par l'assurance maladie.

La protection sociale complémentaire des fonctionnaires

Dans le cadre de la préparation de la loi portant sur la transformation de la Fonction publique qui a été votée le 6 août 2019, MGEN, experte reconnue sur le champ de la protection sociale complémentaire des fonctionnaires,



a été auditionnée par les parlementaires et la mission inter-inspections (IGF-IGA-IGAS). Elle a ainsi pu porter ses propositions ambitieuses – dans la reconnaissance des spécificités des trois Fonctions publiques –, et valoriser celles qu'elle a conçues avec la Mutualité Fonction publique (MFP) et les organisations syndicales. La déclaration unitaire entre mutuelles de fonctionnaires

et organisations syndicales a fondé les principes d'une prise en charge des actifs comme des retraités; d'une participation financière significative de l'employeur public (*a minima* un crédit d'impôt par mesure d'équité entre le public et le privé, actifs et retraités); de libre adhésion des agents publics; d'un couplage de la santé et de la prévoyance dans les offres; et dans le cadre des référencements, d'une prise en compte des critères de

UNE RÉFÉRENCE POUR LA SANTÉ AU TRAVAIL

Depuis plus de 15 ans, MGEN déploie localement au travers des réseaux PAS⁽¹⁾ puis des réseaux BEST⁽²⁾ depuis 2018, en lien avec les services RH et les équipes médicosociales des employeurs publics⁽³⁾, des dispositifs d'accompagnement des personnels, de prévention des risques professionnels et de qualité de vie au travail. En partenariat avec l'Anact⁽⁴⁾, MGEN a ouvert une plateforme dédiée aux acteurs de la santé, de la prévention, des ressources humaines et de la qualité de vie au travail des trois Fonctions publiques.

solidarité dans la sélection de l'opérateur.

Le sujet indissociable de la santé au travail a également été valorisé au travers des expériences menées par MGEN en ce domaine, renforçant sa position d'acteur de référence. Ce fut aussi l'occasion pour MGEN de souligner ses convictions sur le service public et le rôle de ses agents, engagés pour l'intérêt général, mais trop souvent remis en cause.

« Nous Aussi »

Le plan de soutien à l'hôpital public annoncé le 20 novembre 2019 mettait à l'écart le secteur privé non lucratif, qui assume pourtant les mêmes missions d'intérêt collectif que le service public. MGEN et ses 60 établissements de santé et médico-sociaux, et VYV Care⁽⁵⁾ se sont associés à la campagne « Nous Aussi » lancée par la Fehap⁽⁶⁾, qui dénonçait cette iniquité. La crise sanitaire de début 2020 a mis en lumière concrètement

la complémentarité essentielle des établissements mutualistes pour l'accès aux soins du plus grand nombre sur les territoires. Ainsi cinq établissements MGEN ont accueilli, en délestage des hôpitaux publics, des patients Covid-19 ou autres ; afin de limiter les pertes de chances pour certains patients, les cinq centres médicaux ont maintenu, sur le principe du volontariat, pour les urgences, les consultations en présentiel, ou via les services de téléconsultation déployés en 2019. ■

(1) Prévention Aide Suivi.

(2) Bien-être Santé au Travail.

(3) Des ministères de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation ainsi que des entités locales des ministères de la Transition écologique, de la Culture, de la Cohésion sociale et des Sports.

(4) Agence nationale pour l'Amélioration des conditions de travail.

(5) Devenu VYV3 le 1^{er} janvier 2020.

(6) Fédération des Établissements hospitaliers et d'Aide à la personne privés non lucratifs.

3 266 212

assurés gérés
en régime obligatoire

16 459

bénéficiaires
de 6 794 actions
en santé au travail
à destination
des agents
de nos ministères
affinitaires

CONSTRUIRE DEMAIN ENSEMBLE

I Grand Débat national

Engagées dans la démarche du Grand Débat national voulu par le président de la République au printemps 2019, la Mutualité française et MGEN ont souhaité élargir les discussions aux sujets de santé et d'accès aux soins qu'elles jugent prioritaires. 1 594 adhérents MGEN ont répondu à un questionnaire en ligne dans ce cadre.

Leurs réponses sont en accord avec la position MGEN : 79 % estiment nécessaire de mieux répartir les structures de soins sur le territoire, et autant pour élever la prise en charge de la dépendance au rang de préoccupation centrale.

69 % proposent une meilleure répartition des services publics sur le territoire, passant par une plus grande reconnaissance de la Fonction publique (28 %), à travers

par exemple, la valorisation des métiers et la rémunération des agents. MGEN continue de porter, notamment en lien avec la gestion de la crise de la Covid-19, ces préoccupations fortes en faveur de l'accès aux soins et de la lutte contre les inégalités tant géographiques que sociales. ■

63

« Grands Débats » organisés par MGEN en régions

22,7 %

des participants des mutuelles de la FNMF ayant organisé des débats étaient des adhérents MGEN

ÉGALITÉ SALARIALE
FEMMES-HOMMESI EN PROGRESSION
DE 15 POINTS

Très attentif à la question de la parité, le groupe MGEN a procédé, pour la deuxième année, au calcul de l'index sur l'égalité salariale, selon les règles définies par le ministère du Travail. Sur la base des cinq critères d'évaluation (écart de rémunérations, écart d'augmentations individuelles, écart de promotions, pourcentage de salariées augmentées au retour de leur congé de maternité et nombre de femmes parmi les 10 plus hautes rémunérations), il affiche une note globale de 98/100, en progression de 15 points par rapport à 2018. ■

PROCÈS MEDIATOR

Gestionnaire du régime obligatoire et mutuelle santé engagée et responsable, MGEN s'est constituée partie civile aux côtés de ses adhérents. Elle marque ainsi sa solidarité avec eux mais aussi sa détermination à ne pas rembourser « en aveugle », notamment des médicaments susceptibles d'être nuisibles à la santé de ses adhérents. Le procès qui a débuté en septembre 2019 devrait se clôturer au printemps 2020.

I PROMOUVOIR L'ESS

MGEN continue de valoriser auprès de tous les publics les spécificités de l'Économie sociale et solidaire (ESS), notamment via la large participation de ses sections départementales et régions, au mois de l'ESS et à la Semaine de l'ESS à l'école. Ce dernier dispositif citoyen et entrepreneurial, destiné aux personnels éducatifs et à leurs élèves souhaitant s'engager dans des projets d'ESS, a été renouvelé, avec l'Esper⁽¹⁾, à la rentrée scolaire 2019-2020. En octobre 2019, MGEN avec ses partenaires MAIF et Casden a par ailleurs été partenaire des Rendez-Vous de l'Histoire de Blois sur les sujets ESS. ■

(1) L'Économie sociale partenaire de l'École de la République.

POUR UN NUMÉRIQUE RESPONSABLE

MGEN choisit Qwant, moteur de recherche éthique

Engagée en faveur d'un numérique respectueux de la vie privée, MGEN a choisi de faire de Qwant, le moteur de recherche par défaut de ses 10 000 salariés et de ses militants. Les historiques de requêtes n'étant ni conservés ni analysés, les résultats

proposés sont neutres et non influencés par le profil de l'utilisateur. Une manière aussi pour MGEN d'afficher et de concrétiser son soutien aux positions françaises et européennes quant à la protection des données personnelles. ■



120 « RENCONTRES MUTUELLES »

Moment essentiel de la vie et de l'échange mutualistes, les Rencontres mutuelles 2019 ont poursuivi la diversification de leur audience grâce à la participation croissante d'adhérents des différents champs affinitaires de la mutuelle, mais aussi au choix de thématiques proches de leurs préoccupations : accès aux soins, santé et environnement, vieillissement. ■

DÉVELOPPEMENT DURABLE

ENCOURAGER LES MOBILITÉS RESPONSABLES

Le groupe MGEN a innové en proposant, en juin 2019, des services inédits de covoiturage et copiétonnage. Les outils de partage de trajets de courte distance de « Mon Chaperon » et « Scity.coop », ont d'abord été mis à la disposition des salariés du centre de traitement de La Verrière, des patients du centre de santé de Nice ainsi que des salariés, patients et de leur entourage des trois Ehpad du Val d'Oise. En fin d'année, l'expérimentation a été élargie aux militants et sections départementales des territoires pilotes. ■



ENGAGEMENT

La démocratie sanitaire avance

Les actions visant la concertation entre les usagers, les professionnels de santé des établissements et les administrateurs MGEN se sont poursuivies. Les usagers participent activement aux groupes de travail nationaux sur les engagements de services ; des administrateurs siègent dans tous les Conseils de la Vie sociale (CVS) et Commissions des Usagers (CDU). Sur les sites, le nombre d'instances réglementaires est partout respecté, voire dépassé : 38 CVS tenus en 2019 sur 11 établissements médico-sociaux quand l'obligation est de 3 par an ; 71 CDU réunies sur 18 établissements sanitaires vs une obligation de 4 par an. Partout, les actions avec ou

impliquant les usagers sont plus nombreuses qu'exigé par la réglementation. Enfin, 61 % des établissements de santé ont déjà mis en place un dispositif d'écoute (plateforme d'écoute en ligne, permanences des usagers...). ■

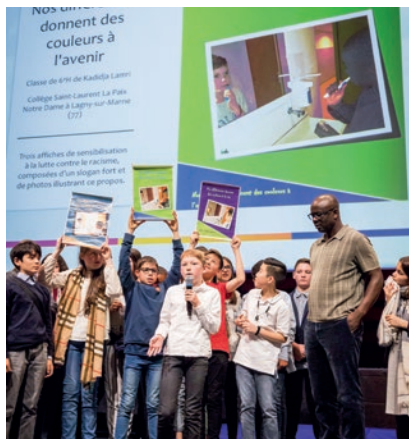
54

rencontres avec des parlementaires sur la loi Résiliation infra-annuelle, menées par le réseau militant MGEN, dans le cadre de ses missions d'influence



LUTTE CONTRE TOUTES LES DISCRIMINATIONS

Des partenariats militants porteurs de sens



L'engagement du groupe MGEN contre toutes les formes de discrimination s'est illustré en 2019 au travers d'initiatives additionnelles : l'accompagnement des ministères en lien avec l'Éducation et le Travail pour le concours vidéo pédagogique « Je filme le métier qui me plaît », visant à aider les jeunes dans leur orientation par la découverte d'un métier ou une filière ; dans la lutte contre le racisme, l'antisémitisme et les stéréotypes, le soutien

à la « Plateforme internationale de recherche appliquée à l'éducation » (PIRA), ainsi qu'à la Fondation pour la Mémoire de l'Esclavage et le Concours Nous Autres ; un nouveau partenariat avec l'association SOS Homophobie lutte contre les discriminations LGBTphobes, à tous les âges ; sur la question de l'égalité femmes-hommes, l'appui au Concours d'éloquence de la Fondation des Femmes, qui a d'ailleurs vu la candidate MGEN atteindre la finale. ■

ACCOMPAGNEMENT DES PLUS FRAGILES

Au plus proche de ceux qui en ont le plus besoin

Fidèle à ses valeurs de solidarités et forte de son expérience en Ehpad, centres médico-sociaux et sur la perte d'autonomie, MGEN a poursuivi son engagement en faveur des plus fragiles. Avec VYV, elle a contribué aux débats du Congrès de la FNMF, puis relayé les positions dans le cadre des débats sur la loi Santé et de la concertation « Grand âge et autonomie » qui s'est terminée en février 2019. La journée Éthique et Solidarité MGEN, qui s'est tenue le mois suivant, a, elle, permis de débattre autour de l'enquête « Quelle image et quelle place des plus de 65 ans dans la société,

le travail et la famille ? » Début juillet, le Domaine de la Porte Neuve à Riec-sur-Belon (29), entièrement rénové, s'apprêtait à accueillir, de nouveau, enfants et adultes en perte d'autonomie du fait du handicap, de la maladie ou de l'âge, ainsi que leurs proches, pour des activités et séjours, qu'ils soient mutualistes MGEN ou non. Enfin quelque 33,4 millions d'euros de prestations spécifiques d'action sociale liées aux offres santé prévoyance ont été versées aux adhérents : soins coûteux, handicap, orphelinat, perte d'autonomie. ■



PRÉVENTION ET RECHERCHE, TOUJOURS FERS DE LANCE DE L'ENGAGEMENT MGEN

284 132 personnes ont bénéficié en 2019 de 1 985 actions de prévention ciblées auprès des adhérents et du grand public (campagnes nationales, actions du réseau militant, opérations de la Fondation de la Route, formations de l'Institut de Recherche en Prévention Santé...). L'Adosen a pu accroître ses activités grâce à l'accueil de 20 volontaires en service civique ; ils ont réalisé une cinquantaine d'interventions en milieu scolaire par semaine et ont proposé de nombreuses activités pour les élèves durant la période de confinement début 2020. La Fondation d'Entreprise pour la Santé publique s'est distinguée avec la production de 7 articles, 3 rapports, 7 communications dans des congrès et 7 invitations à faire des conférences.

A photograph of three children running through a field of tall grass. The child in the foreground is a girl with long dark hair, wearing a white t-shirt and dark pants, running towards the right. Behind her to the left is a boy with dark curly hair, also running. To the right, another child is partially visible, wearing a colorful tie-dye shirt and blue jeans. The background is filled with tall green grass and trees under a bright sky. The entire left half of the image is overlaid with a semi-transparent green filter.

UNE HISTOIRE D'ENGAGEMENT... | EN FAVEUR D'UN AVENIR MEILLEUR

Porté par son utilité sociale, le groupe MGEN se doit d'être dans l'anticipation des besoins futurs de ses adhérents, patients et résidents, ainsi que de ses salariés et militants. En responsabilité, il se doit d'investir les champs dans lesquels son engagement permettra de contribuer à une meilleure prise en compte des besoins et évolutions de la société et de son environnement, de façon humaine et solidaire.



VALEURS ET PRÉVENTION

LE SPORT AU SERVICE DE LA SANTÉ ET DU VIVRE ENSEMBLE

Vecteur de lien social, d'égalité, de tolérance et de vivre ensemble, particulièrement dans les écoles, le sport porte et partage les valeurs de MGEN. C'est aussi un outil efficace de prévention active, autant physique que psychique. Le Groupe poursuit son engagement, déjà durablement installé, dans la promotion du sport santé.

SAVOIR ROULER À VÉLO

Le groupe MGEN a signé le 18 juillet la Charte d'engagement du programme « Savoir rouler à vélo », lancé par le comité interministériel de la sécurité routière et piloté par la ministre des Sports. Par cet engagement citoyen, MGEN, acteur de prévention santé et mutuelle de l'Éducation nationale, du Sport et de l'Équipement, souhaite favoriser le développement de l'apprentissage du vélo par les 6-11 ans, pour une pratique plus autonome et sécurisée, mais aussi bénéfique pour la santé.

Les vertus médicales de l'activité physique sont aujourd'hui reconnues comme alternatives aux solutions médicamenteuses dans le traitement de certaines pathologies, ou comme aide à la convalescence. MGEN est, depuis longtemps, investie dans la sensibilisation à la pratique de l'activité physique et du sport, à tout âge et tout au long de la vie, et se mobilise pour la reconnaissance de l'activité physique adaptée dans les politiques publiques. Cet engagement pour le sport santé est même devenu un axe fort de développement du Groupe, que l'on retrouve par exemple dans les propositions du programme de prévention Vivoptim.



Inciter partout à l'activité physique

Qu'ils s'adressent aux scolaires, aux sportifs amateurs ou de haut niveau parmi ses adhérents, militants et salariés, MGEN accompagne des événements et dispositifs qui, partout en France, incitent à pratiquer une activité physique : FitDays MGEN, Cross MGEN UNSS ⁽¹⁾, Étoiles du sport, BeWalk, Foulées de l'Assurance, Martin Fourcade Nordic Festival... autant d'actions (re)conduites en 2019, à forte visibilité pour la promotion du sport santé et pour



le groupe MGEN. Ce dernier peut, dans son projet, s'appuyer également sur les membres de MGEN Académie Sport, talentueux espoirs de leurs disciplines, soutenus par MGEN et qui, accompagnent sur le terrain, notamment auprès des plus jeunes, les actions de prévention MGEN.

Spécialiste de la prévention par l'activité physique, MGEN est un atout majeur pour le groupe VYV. Ensemble, ils portent un projet 100 % mutualiste d'offre de « sport sur ordonnance ».

(1) Union nationale du Sport scolaire.

22 %
des maladies
cardiovasculaires
sont liées à un
manque d'activité
physique

Préparer les JO de 2024

La perspective des Jeux olympiques à Paris en 2024 est une opportunité pour sensibiliser la population à la pratique sportive. L'expertise MGEN en fait un acteur légitime et reconnu. Ses partenariats avec la Fédération française de ski, les équipes de France de biathlon et ses champions olympiques Perrine Laffont – nouveau visage publicitaire MGEN jusqu'en 2022 – et Martin Fourcade, soulignent la cohérence de ses engagements en faveur du sport santé. Le Groupe VYV est aussi fortement engagé dans la stratégie nationale sport santé 2024. Son représentant, Roland Berthilier, – également vice-président du Groupe VYV –, a signé le 29 novembre dernier la convention de partenariat sur la mise en œuvre de celle-ci, avec la ministre des Sports. ■



MON STADE LABELLISÉ « MAISON SPORT-SANTÉ » !

Précurseur, laboratoire d'expertise et d'excellence en matière d'activité physique et sportive pour le groupe MGEN depuis 2014, le centre médico-sportif Mon Stade est l'une des deux premières structures parisiennes à avoir obtenu le label « Maison Sport santé » en janvier 2019. Il s'agissait des tout premiers labels décernés par les ministères des Sports, des Solidarités et de la Santé.

NOUVELLES TECHNOLOGIES

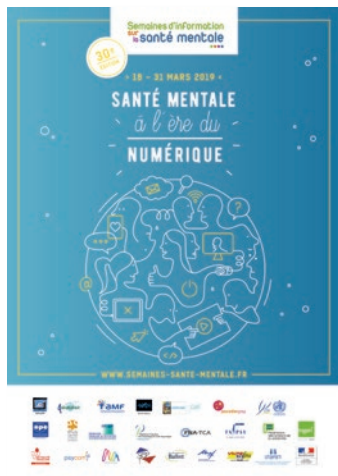
I LE NUMÉRIQUE, ALLIÉ DU MIEUX VIVRE

Le groupe MGEN défend une conception humaniste du numérique, respectueuse des droits et permettant de répondre à des enjeux de société, tels que l'inclusion et l'émancipation, l'accès aux soins et à l'éducation.

MGEN entend transformer les évolutions technologiques en opportunités pour tous. En 2019, la diffusion de la culture numérique s'est poursuivie en interne via des formations, et des nouveaux outils ont été déployés pour simplifier le quotidien des équipes et des adhérents.

Dans le domaine de la santé

Le numérique joue aujourd'hui un rôle dans les analyses prédictives et thérapeutiques, dans le stockage des informations santé... Son omniprésence dans la société a également des conséquences sur les patients. Un sujet dont se sont emparées les Semaines d'information sur la santé mentale, qui se sont tenues du 18 au 31 mars 2019. Les contributions des établissements MGEN de La Verrière, Rouen, Bordeaux et Toulouse sur la thématique de cette année « La santé mentale à l'ère du numérique » ont été très remarquées. Le partenariat avec la Chaire e-santé de la Fondation Université Grenoble Alpes a par ailleurs été renforcé en 2019.



Le numérique au service de l'éducation

Attentive à bien accompagner les enseignants et la diffusion des savoirs, MGEN a renforcé sa présence dans le domaine des EdTech : elle a organisé un hackathon sur ce thème en mai, en partenariat avec Startup Inside et La Sorbonne ; a participé en juin, avec le groupe VYV, au salon VivaTech, consacré à l'innovation numérique ; a remis les deuxièmes Trophées MGEN EdTech en octobre ; lors du salon Educatec Educative, MGEN était partenaire avec la MAIF et la Banque des Territoires de la webradio de EdTech France ; enfin, au Salon de l'Éducation, toujours avec VYV, elle a présenté un Escape

Game destiné à éclairer les jeunes sur les dangers du numérique.

En 2020, le 15 janvier, MGEN a poursuivi ces réflexions, interrogeant, lors de sa « Journée éthique "Société, Solidarité" » : « Le numérique au service de l'humain ou l'humain asservi par le numérique ? »

La crise sanitaire et le confinement ont mis en lumière la numérisation de la société, ses bénéfices, au-delà du fonctionnel, en termes de lien social, mais aussi les inégalités engendrées, notamment en matière d'accès aux savoirs.

Le combat pour un numérique solidaire, dans lequel MGEN est déjà engagée, est un enjeu d'avenir. ■



Document réalisé par la direction de la communication du Groupe MGEN

Conception & réalisation : VAT - wearetogether.fr - 2002_01103

Crédits photo : Antigél, Anthony Aly, Sam Edwards/Getty Images, Greg Eloy/Mon Stade, Phynart studio, Olivier Rolfe, Hervé Thouroude, Getty Images, iStock.

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

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



GROUPE **vyv**

mgen.fr