DÉCOUVREZ NOS MÉTIERS

Le groupe MGEN : un acteur majeur de la protection sociale

Avec 3,5 millions de personnes protégées, le groupe MGEN est un acteur majeur de la protection sociale. Il est membre fondateur du groupe Istya, premier groupe mutualiste français en complémentaire santé.

Créée en 1947, la MGEN gère le régime obligatoire d'assurance maladie des professionnels de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur, de la Recherche, de la Culture et de la Communication, des Sports, de la Jeunesse, de l'Éducation populaire et de la Vie associative. Référencée depuis 2008 en tant qu'organisme complémentaire santé et prévoyance des personnels de ces ministères, la mutuelle fournit à ses adhérents une palette de prestations complémentaires très large en santé, prévoyance, autonomie et retraite.

Le groupe MGEN propose également une complémentaire santé individuelle ouverte à tous les publics, ainsi que des contrats collectifs santé et prévoyance pour les entreprises et les associations.

Acteur global de santé, le groupe MGEN est doté d'une offre de soins diversifiée, à travers ses 33 établissements sanitaires et médico-sociaux et centres médicaux et dentaires, les trois établissements mutualistes de la région parisienne qu'il co-pilote en partenariat, et les 2 500 services de soins et d'accompagnement mutualistes qu'il finance sur tout le territoire.

UN GROUPE DE 9 500 SALARIÉS

Il s'appuie sur un réseau de proximité et une organisation efficace pour garantir la qualité du service aux adhérents et aux patients.

- 113 centres de service (sections départementales, centres de traitement, centres d'appels) :
  - Les 101 sections départementales ont vocation à gérer la relation de proximité avec l'adhérent.
  - Les 9 centres de gestion prennent en charge le traitement de l'ensemble des prestations.
  - Les 4 centres d'appels sont dédiés à l'accueil téléphonique et à l'orientation des adhérents.
- 27 établissements, 5 centres médicaux et dentaires et 1 centre optique.
  Les établissements sanitaires et médico-sociaux proposent des services de soins très diversifiés (santé mentale, soins de suite et de réadaptation, établissements hébergeant des personnes âgées dépendantes…),
- Le siège national
  Situé à Paris, il coordonne l'ensemble des activités du groupe.

LE MODÈLE MUTUALISTE

Le groupe MGEN défend le modèle mutualiste face à une concurrence assurantielle de plus en plus accrue. Un modèle solidaire et responsable qui se traduit par :

le taux de redistribution des cotisations le plus élevé du secteur

un accès pour tous à des soins de qualité, sans discrimination d'âge ou de revenus

une gouvernance démocratique où chaque adhérent peut prendre part aux décisions.

Quelques chiffres

Plus de 3,5 millions de personnes protégées

4 milliards d'euros de prestations reversées au titre des régimes obligatoire et complémentaire

Plus de 3 000 lits et places d'hospitalisation dans son réseau d'établissements sanitaires et médico-sociaux

Plus de 700 actions de prévention santé organisées par an (prévention du surpoids, nutrition, conduite à risque des adolescents, prévention IST-SIDA…)

Une politique de Ressources Humaines ambitieuse

Le groupe MGEN propose une diversité de métiers dans toutes les régions de France.

Employeur responsable de l'économie sociale, nous offrons à nos 9 400 collaborateurs un emploi basé sur une intégration appropriée, des formations personnalisées, un suivi des parcours professionnels et de nombreuses possibilités d'évolution professionnelle.

INTÉGRER

Pour accueillir les nouveaux embauchés, le groupe MGEN développe des parcours d'intégration, favorise les contrats en alternance et organise les transferts de savoir-faire grâce au tutorat.

Chaque collaborateur bénéficie d'un accompagnement personnalisé pour découvrir les missions et l'organisation du groupe MGEN, complété par des formations adaptées aux spécificités de chaque métier.

- + de 400 recrutements CDI en moyenne par an pour l'ensemble du groupe.
  En moyenne, 50 personnes en contrat de professionnalisation ou d'apprentissage recrutées par an.

ÉVOLUER

Le groupe MGEN favorise la mobilité professionnelle et géographique. Il permet à chacun d'être acteur de son parcours professionnel, à tous les âges, grâce à un accompagnement individualisé, des formations adaptées ou à la mise en place de parcours qualifiants, tels que les Certificats de Qualification Professionnelle.

Chaque collaborateur bénéficie, par ailleurs, d'un entretien annuel d'évaluation, moment privilégié d'échanges avec son responsable sur ses activités et son projet professionnel.

FAVORISER LA DIVERSITÉ

Acteur de santé et employeur de référence de l'économie sociale et solidaire, le groupe MGEN se veut également acteur de société et se mobilise, depuis de nombreuses années, pour la diversité et l'égalité des chances.

L'intégration de collaborateurs en situation de handicap constitue l'une de ses priorités, formalisée par la signature d'un accord avec l'ensemble des organisations syndicales.

Par ailleurs, le groupe MGEN a mis en place un « plan d'actions seniors » afin de maintenir l'emploi des salariés de plus de 55 ans en capitalisant sur leurs savoir-faire auprès, notamment, des nouveaux salariés.

En adhérent à la charte de la parentalité en 2012, le groupe MGEN a donné un signe fort de sa reconnaissance de l'importance de l'équilibre entre vie professionnelle et vie familiale. Cette initiative s'inscrit dans la cohérence de l'accord sur l'égalité femmes hommes, en vigueur au sein du groupe.

Enfin, signataire de la charte de la Diversité, le groupe MGEN s'est formellement engagé à lutter contre les discriminations à l'embauche et dans l'emploi.

- En 2012, le groupe comptait 6,6% de salariés en situation de handicap, soit environ 10% de plus que l'obligation légale.

Développement / Commercial

Les métiers dits de mutualisation sont variés et font appel à des profils commerciaux dont le relationnel, l'écoute mais aussi la capacité de conseil sont des qualités essentielles.

Leur principale mission est de développer le portefeuille de nouveaux adhérents tout en assurant la promotion de toutes les offres et services du groupe.

Les sections départementales et les espaces mutuels ont pour objectif d'accueillir, de conseiller et de renseigner les adhérents.

CONSEILLER ACCUEIL DÉVELOPPEMENT SERVICES

Stéphanie Coussirat, Espace Mutuel de Pau

La formation de deux mois que j'ai suivie à la section de Biarritz me permet d'accueillir les adhérents qui viennent à l'Espace Mutuel, de répondre à leurs interrogations sur les décomptes, les remboursements et de les conseiller sur les offres additionnelles... Je prends en charge des dossiers, qu'il s'agisse de demandes d'informations ou de réclamations, en suivant leur évolution. Dernièrement, j'ai aidé une adhérente pour son dossier habitat, car les délais dont elle disposait étaient très courts. Les demandes des mutualistes concernent aussi bien le régime obligatoire que le régime complémentaire ou encore la prévoyance et les solutions logement.

CONSEILLER DE DÉVELOPPEMENT RÉGIONAL

Paule de Septenville, Espace Mutuel de Montpellier

Dans le cadre d'une mobilité professionnelle, j'ai évolué sur ce poste. Ma mission consiste à décliner les projets nationaux et locaux avec les équipes développement en matière de mutualisation. Je m'assure du relais et du suivi de la campagne nationale, je suis également amenée à soutenir le projet régional pour la rentrée des nouveaux personnels de l'éducation Nationale… Pour cela, j'interviens auprès des référents de la région afin d'élaborer des plans d'actions opérationnels (animation au niveau des accueils, aide à l'argumentaire téléphonique et en face à face, aide à la maîtrise des outils de pilotage et de statistiques). C'est un métier riche en contacts qui contribue à l'harmonisation et aux échanges de bonnes pratiques. Pour mener à bien ces actions, je dois être force de proposition, faire preuve de conviction, de ténacité et d'enthousiasme.

Mais aussi…

Spécialiste Prestations et Services Réseau,
Responsable d'Équipe Réseau…

Quelques chiffres

101 sections départementales

15 espaces mutuels

Une progression constante
du nombre d'adhérents / d'assurés

Relation aux adhérents

Depuis quelques années, la MGEN a réorganisé les activités liées à la gestion des mutualistes et des assurés au sein des centres de service.

Les centres de gestion sont en charge du suivi des dossiers (traitement des remboursements, des indemnités) ; les centres d'appels, quant à eux, prennent en charge les appels et les courriels des mutualistes.

Ces centres, répartis sur l'ensemble des territoires, font appel à différents métiers et à divers profils : des spécialistes de la relation client, des spécialistes santé et prévoyance…

Au quotidien, les salariés conseillent, enregistrent, écoutent et informent les adhérents sur les remboursements, les cotisations, les prestations et les services dont ils bénéficient.

Le contact avec l'adhérent et la qualité de service sont au cœur de leur métier.

RESPONSABLE D'ÉQUIPE CONTRÔLE INTERNE QUALITÉ
Cyrielle Barbançon, Centre de gestion de Montpellier

À mon arrivée en septembre 2009, j'ai développé la démarche du Plan Maîtrise Socle (référentiel de risques). Je déploie des procédures de travail. Je suis en charge du bon déroulement et de l'exactitude des contrôles faits dans chaque unité. Par ailleurs, j'exploite aussi les indicateurs (résultats liés aux anomalies…). Une fois les différentes analyses rassemblées, j'étudie et mets en place les actions d'amélioration à conduire (formation du personnel, modification des procédures…). Au vu de la diversité des tâches, cette profession demande de l'organisation, du suivi et un bon sens du relationnel.

TÉLÉCONSEILLER
Chantal Rolland, Centre d'appels de Lyon

Après un parcours commercial, je souhaitais occuper un métier plus sédentaire et j'ai choisi d'être téléconseillère. Maintenant, mon rôle est d'écouter, conseiller et rassurer les adhérents tant sur le régime obligatoire que sur la mutuelle. Tout en étant accueillante et disponible, je dois répondre à toutes leurs questions sur les remboursements, les soins et les devis dentaires ou hospitaliers, l'aide à domicile, les indemnités et les allocations, le calcul des cotisations, les différentes prestations de la MGEN…

GESTIONNAIRE PRESTATIONS ET SERVICES
Fabienne Pereira, Centre de gestion de Bordeaux

Je travaille au sein du service de gestion des feuilles de soins, composé de 3 pôles principaux : la liquidation, le retour qualité et le contrôle. Nous utilisons deux méthodes de liquidation, l'une automatique et l'autre manuelle afin de procéder aux remboursements de chaque feuille de soins reçue (consultations et visites médicales, laboratoires, hospitalisation, transports…). Je m'occupe également du suivi qualité des paiements et de l'enregistrement des nouveaux médecins traitants. Derrière notre travail, les adhérents attendent leur remboursement et souhaitent un service efficace et de qualité.

Mais aussi…

Responsable d'équipe centre d'appels,
Responsable coordination management,
Responsable d'équipe prestations et services,
Responsable de centre de gestion, de centre d'appels...

Quelques chiffres

9 centres de gestion

4 centres d'appels

80 millions de feuilles de soins par an

3.5 millions d'appels téléphoniques par an

Nos métiers supports : Marketing, Finance, Ressources Humaines, Prévention Santé…

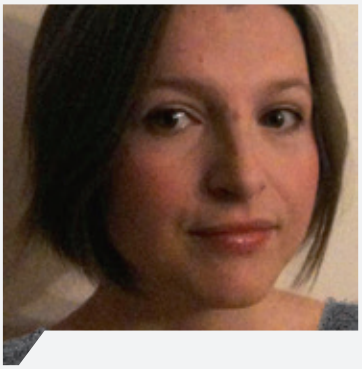
Dans un contexte de plus en plus concurrentiel, le groupe MGEN se spécialise, avec la présence d'experts au Siège qui coordonnent et soutiennent les activités du groupe.

Ces métiers regroupent des salariés dont les missions sont diverses : développement des produits, anticipation des risques, centralisation des finances du groupe, mais aussi gestion du patrimoine immobilier, pilotage des centres de service et des établissements de santé. Certains métiers sont spécialisés dans les domaines des ressources humaines, du juridique ou de la communication.

CONTRÔLEUR DE GESTION GROUPE
Antoine Wager,

Mon rôle ? Aider les équipes dirigeantes dans leur prise de décisions. Je participe à la construction du budget, qui traduit les orientations stratégiques du Groupe MGEN et fixe les priorités pour l'année à venir. Ce travail prospectif, réalisé en lien avec les directions opérationnelles, porte essentiellement sur les éléments techniques (cotisations, prestations versées) et sur les frais généraux. Ensuite, à partir de tableaux de bord et d'indicateurs qui ont été préalablement définis, j'analyse tout au long de l'année les données collectées auprès des différents services afin de comprendre et de commenter les écarts entre les prévisions et ce qui a été réalisé. Enfin, je contribue ponctuellement à des études en réalisant des simulations financières (suite à de nouvelles contraintes réglementaires par exemple). Pour résumer, mon travail consiste à faire parler les chiffres !

CONSEILLER EN ORGANISATION
Ingrid Bostroem,



Mon métier touche au cœur de l'organisation de la gestion des activités Santé et Prévoyance de la Mutuelle. Il consiste à étudier et mettre en place de nouvelles façons de travailler, anticiper et régler certaines difficultés rencontrées au quotidien. Pour chaque projet, je rencontre l'ensemble des intervenants, les responsables des centres de service, les salariés en charge des activités mais aussi les directions juridiques, informatiques, règlementaires. Je définis les impacts sur les activités, je propose des arbitrages et je rédige des préconisations pour la Direction Générale. Après décision, j'accompagne la mise en place de la nouvelle organisation. Esprit d'analyse, synthèse, écoute et rigueur sont les maîtres mots de ce métier.

ANALYSTE RÉGLEMENTATIONS ET PRESTATIONS
Sabrina Baty,

En collaboration avec d'autres services, mon métier consiste à participer à la conduite de projet (lancement d'une nouvelle prestation) : de la conception à la mise en production. Je travaille, principalement avec le service développement qui définit le produit et avec le service informatique, qui le mettra en place dans notre logiciel de gestion des prestations. Nous définissons les principes et règles de gestion de ce produit, c'est-à-dire les bénéficiaires, les conditions d'attribution, les modalités de versement, l'application ou non de franchises… Je travaille également en amont avec le service juridique et avec l'organisation afin d'élaborer les circuits de gestion et leur mise en place dans les centres de service. Mon rôle est aussi de suivre et d'adapter, si besoin, les nouvelles prestations ainsi que celles existantes.

Mais aussi…

Chargé de contrôle interne,
Comptable,
Actuaire,
Chargé de communication,
Acheteur,
Conseiller RH,
Graphiste,
Chargé d'opérations immobilières,
Chef de projet Maîtrise d'Ouvrage…

Action sanitaire et sociale / Prévention santé

Dès ses débuts, le groupe MGEN s'est doté de son propre réseau d'établissements, en vue de faciliter l'accès aux soins.

Les 33 établissements, répartis dans toute la France, sont ouverts à tout type de public.

Ces établissements regroupent 4 600 salariés répartis dans les filières médicale, paramédicale, soignante, administrative, éducative et sociale.

MÉDECIN SPÉCIALISTE

Juan Diaz, Centre de soins de suite et de réadaptation des Trois Épis

Je partage mes activités entre mes obligations de médecin chef d'établissement et de médecin du service de soins de suite. La plupart de nos patients nous sont adressés après une hospitalisation. Nos missions sont celles de prévenir ou réduire les conséquences fonctionnelles des déficiences et des limitations de capacité. Pour promouvoir la réadaptation et la réinsertion des patients, je rencontre régulièrement les familles afin de favoriser le retour au domicile dans les meilleures conditions.

INFIRMIÈRE
Laurence Aimar, Établissement hébergeant des personnes âgées dépendantes de Saint-Cyr-sur-Mer

Je suis en charge de la préparation journalière et individuelle des médicaments princeps et génériques utilisés ainsi que de la gestion de ces stocks et des toxiques. Nous devons avec les médecins renouveler ou modifier les ordonnances, suivant l'état de santé de nos patients. Par la suite, je dois enregistrer et transmettre les ordonnances au pharmacien extérieur avec lequel nous travaillons. Pour résumer, une infirmière en pharmacie fait le lien entre les patients, les médecins et le pharmacien d'officine pour faire en sorte que chaque résident reçoive bien et dans les meilleurs délais le médicament adapté à son état.

AIDE SOIGNANTE
Pascale Beaulieu, Centre de soins de suite et de réadaptation La Menaudière

J'apporte une aide physique et morale aux patients et interviens dans les soins d'hygiène. J'observe l'évolution de chaque patient et suis en mesure d'informer l'infirmière ou le médecin de tous changements comportementaux afin de préparer au mieux leur départ. Avec le responsable de l'établissement, nous instaurons aussi la prise en charge de soins esthétiques, spécialité pour laquelle j'ai suivi une formation. Cela permet d'établir une relation d'aide auprès de la personne en souffrance et de lui procurer un moment de détente et de bien-être.

AIDE MÉDICOPSYCHOLOGIQUE
Catherine Laimet, Établissement hébergeant des personnes âgées dépendantes de Fontenay en Parisis

Après mon contrat de professionnalisation, j'ai intégré le groupe MGEN en tant qu'aide médico-psychologique. Je fais du nursing, autrement dit j'aide les patients à se lever, à goûter, à se laver mais aussi et surtout, je fais des animations. J'essaie de créer autour d'eux un environnement apaisant, me permettant de faire au mieux les animations qui peuvent être aussi bien des ateliers mémoire, que des contacts individuels. En amont, je travaille avec les familles pour accueillir les patients, les écouter, les rassurer et connaître leurs habitudes de vie.

ASSISTANTE SOCIALE
Stéphanie Regniez, Centre de santé mentale de Lille

Au cours de mes études, j'ai fait des stages dans des établissements de santé mentale. C'est pour cette raison que mon diplôme obtenu, j'ai été très intéressée par le poste au sein du groupe. Au quotidien mon métier consiste à apporter une aide, la plus adaptée possible, aux patients. Ces derniers présentent divers problèmes au niveau administratif, financier ou autre (changement de lieu de vie par exemple). Tout en restant à leur écoute, je les accompagne dans ces changements et/ou difficultés, favorisant l'autonomie et les laissant acteurs de leur situation. Pour cela, je m'appuie sur un travail d'équipe et de partenariat : lorsque les intervenants sont multiples, chacun apporte des éléments différents, propres à sa fonction et à sa relation avec les patients. La considération et l'échange permettent de mener des interventions coordonnées, adaptées et efficaces.

Mais aussi…

Masseur kinésithérapeute,
Assistant dentaire,
Psychologue,
Responsable paramédical,
Opticien lunetier…

Quelques chiffres

27 établissements de soins

5 centres médicaux et dentaires

1 centre optique

- Institut de formation en soins infirmiers
- Établissements hébergeant des personnes âgées dépendantes (EHPAD)
- Centres médicaux et dentaires
- Centre d'optique
- Établissement d'accueil pour les personnes en situation de handicap
- Services de soins infirmiers à domicile (SSIAD)
- Établissements de médecine
- Établissements de soins de suite et de réadaptation
- Établissements de santé mentale

POUR DÉCOUVRIR LES OFFRES D'EMPLOI PROPOSÉES PAR LE GROUPE MGEN
OU POUR DÉPOSER UNE CANDIDATURE SPONTANÉE :

mgen.fr - rubrique "Emplois et carrières"

lors d'un salon, adressez-vous aux conseillers en ressources humaines et déposez votre CV.

RETROUVEZ L'ACTUALITÉ RH MGEN SUR TWITTER :

@mgen_rh

Conception : DRH et maquette : Dir. Com. MGEN // Crédit photos : H.THOUROUDE / PHOTONONSTOP / JUPITERIMAGES / PHOVOIR / FOTOLIA // Mars 2015