

MA MUTUELLE

RAPPORT
ANNUEL
RESPONSABLE
2015



mgen.fr
rapportannuelmgen.fr



02 FAITS MARQUANTS
06 STRATÉGIE
14 CHIFFRES CLÉS 2015
16 RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DE L'ENTREPRISE

LES VALEURS MGEN

**LE VERT
VOUS VA
SI BIEN**

24 GOUVERNANCE ET DÉMOCRATIE
26 ENGAGEMENT MUTUALISTE
28 ENGAGEMENT SOCIÉTAL
30 SOLIDARITÉ ET ACTIONS SOCIALES

LES MÉTIERS MGEN

**JUSTE
POUR VOUS**

34 SÉCURITÉ SOCIALE
36 COMPLÉMENTAIRE SANTÉ
40 SANTÉ DURABLE
44 ÉTABLISSEMENTS DE SOINS
48 QUALITÉ DE SERVICE

LES ENGAGEMENTS MGEN

**RESPONSABLE
POUR VOUS**

52 PARTENARIATS ÉCONOMIQUES
54 ENVIRONNEMENT
56 RESSOURCES HUMAINES

59 RÉFÉRENTIEL RSE

mgen.fr
rapportannuelmgen.fr

MGEN AUJOURD'HUI MGEN DEMAIN

Avec près de 4 millions de personnes protégées, le groupe MGEN se développe autour de trois grandes activités. Acteur mutualiste, il œuvre pour la pérennité et le développement du modèle économique mutualiste en France, en Europe, à l'international, et fait progresser une vision solidaire de la santé.

Acteur majeur de la protection sociale, il gère le régime obligatoire d'assurance maladie de son champ historique et protège tous les publics par des offres complémentaires, individuelles et collectives, en santé, en prévoyance et en action sociale.

Acteur global de santé, il favorise l'accès à des soins de qualité pour tous. S'il développe sa propre offre de 33 établissements sanitaires et médico-sociaux et centres médicaux et dentaires, il pilote et finance en partenariat trois établissements mutualistes de la région parisienne, et concourt au financement de plus de 2 500 services de soins et d'accompagnement mutualistes sur l'ensemble du territoire. Il conduit des actions de prévention et finance des projets de recherche directement ou à travers sa fondation d'entreprise pour la santé publique.

Fruit d'une longue histoire débutée il y a soixante-dix ans, le groupe MGEN a choisi d'opérer une transformation sans précédent, pour mieux réinventer son métier d'acteur global de santé et mettre ses expertises au service de ses adhérents, assurés et patients. L'ambition : inventer la santé de demain, plus accessible, plus solidaire et plus durable. Créer des solutions innovantes à forte valeur ajoutée qui facilitent le quotidien, accompagnent et protègent tout au long de la vie, c'est créer un « mieux vivre » durable.

ÇA S'EST PASSÉ EN 2015

FAITS MARQUANTS

JANVIER

CITOYENNETÉ

Horrifiée par les attentats de janvier et de novembre, MGEN rend hommage à toutes les victimes et défend, plus que jamais, les valeurs de la République.

JANVIER

IDENTITÉ DE MARQUE

La nouvelle identité visuelle s'est déployée tout au long de l'année. Fin décembre, 75 % des sections et espaces mutuels arboraient le nouveau logo MGEN. Le site mgen.fr s'est décliné sur smartphone.

FÉVRIER

MGEN SUR PETIT ET GRAND ÉCRANS

Cinéma, télévision, YouTube... Première campagne du groupe MGEN avec Martin Fourcade, biathlète champion Olympique, champion du Monde et multiple vainqueur du classement général de la Coupe du monde. 7,5 millions de vues sur YouTube.



OPTIQUE

Optistya devient en 2015 un réseau national ouvert, avec plus de 8000 opticiens agréés.

JANVIER



MARS

ASSURANCE EMPRUNTEUR : MGEN COMPLETE SON OFFRE

Le groupe MGEN propose à ses adhérents acquéreurs de leur logement une offre d'assurance emprunteur «forfaitaire» en plus de l'assurance «indemnitaire».

MARS

26^E ÉDITION DES SISM

Membre du collectif national des Semaines d'information sur la santé mentale (SISM), le groupe MGEN a participé, du 16 au 29 mars 2015, aux actions d'information et aux manifestations organisées dans toute la France.

MAI

ÉDUCATION À L'ENVIRONNEMENT

Le groupe MGEN renforce son engagement en matière d'éducation à l'environnement en s'unissant pendant trois ans à Eco-Ecole, le plus grand programme d'éducation au développement durable en France.



SANTÉ ET PRÉVOYANCE

Pour la première fois de son histoire, le groupe MGEN rompt avec son offre unique et lance une gamme d'offres individuelles conjuguant Santé et Prévoyance, «MGEN Santé Prévoyance».

JUIN



JUILLET

FUSION

Le vote de l'assemblée générale MGEN, réunie à Metz le 9 juillet 2015, a confirmé l'intégration de la MGET au sein du groupe MGEN. Au 1^{er} janvier 2016, 300000 personnes protégées et 330 salariés de MGET ont rejoint MGEN.



TOUT PUBLIC

MGEN décide de refondre sa gamme tout public Efficence Santé, et de créer deux formules supplémentaires : MGEN Efficence Santé Essentielle et MGEN Efficence Santé Optimale.

JUILLET

RAPPROCHEMENT

Les assemblées générales du groupe MGEN, d'Harmonie Mutuelle et de leurs mutuelles partenaires votent massivement en faveur de la création d'un grand groupe mutualiste de protection sociale pour 9 à 12 millions de personnes.

JUILLET



SEPTEMBRE

SPORT SANTÉ

Organisation d'un cycle de conférences sport/santé pour promouvoir l'activité physique et sportive, un axe essentiel de la politique de santé MGEN.



DÉCEMBRE

EXCLUSIVITÉ COP21

Le groupe MGEN illustre ses multiples engagements pour les sujets environnementaux en s'associant à l'organisation de la COP21. Parmi la quarantaine d'entreprises mécènes, il était le seul organisme de l'économie sociale et solidaire (ESS).



SEPTEMBRE

100 MILLIONS D'EUROS

C'est l'investissement total relatif au projet de reconstruction de l'Institut MGEN La Verrière qui regroupe des activités de soins de suite et de réadaptation, de santé mentale et de gériatrie.



DIALOGUE SOCIAL

Pour répondre à la réglementation de l'ANI, MGEN et les organisations syndicales ont signé un accord d'entreprise pour la mise en place d'un contrat collectif santé obligatoire.

NOVEMBRE

PROXIMITÉ

Pour renforcer le service à l'adhérent, MGEN crée un 5^e centre d'appels à Nantes.

NOVEMBRE



DÉCEMBRE

PREMIÈRE ENSEIGNE MUTUALISTE DE POMPES FUNÈBRES

Le groupe MGEN, Harmonie Mutuelle et Mutac créent La Maison des Obsèques, première enseigne mutualiste de pompes funèbres.

JUILLET

JUSTICE SOCIALE

Pour mettre fin à l'inégalité des aides publiques à l'acquisition d'une complémentaire santé, le groupe MGEN demande la création d'un « crédit d'impôt santé » pour tous.

SOLVABILITÉ II

Évolution du système de gouvernance du groupe MGEN pour se conformer aux exigences de Solvabilité II.

OCTOBRE

NOVEMBRE

GESTION DU RISQUE CARDIOVASCULAIRE

Le groupe MGEN lance officiellement Vivoptim, un programme e-santé innovant de gestion du risque cardiovasculaire. Inédit, ce programme a été récompensé d'un Argus de l'innovation paritaire et mutualiste dans la catégorie « utilisation des nouvelles technologies ».

NOVEMBRE

ÉCONOMIE SOCIALE ET SOLIDAIRE

Le groupe MGEN a été partenaire de la 8^e édition du Mois de l'Économie sociale et solidaire. C'est le rendez-vous incontournable des citoyens, des entrepreneurs, des étudiants, des salariés et des acteurs publics intéressés par les pratiques et les valeurs de l'ESS.

GÉRER SON HABITAT

Lancement d'izigloo, un service innovant d'aide à la gestion de l'habitat, résultat du partenariat entre le groupe MGEN et EP, start-up membre du réseau MGEN depuis 2014.

DÉCEMBRE



STRATÉGIE AU CŒUR DE LA SANTÉ AU-DELÀ DE LA SANTÉ

ENTRETIEN AVEC THIERRY BEAUDET, PRÉSIDENT

Quel regard portez-vous sur 2015?

Thierry Beudet : Comment évoquer 2015 sans rappeler, d'abord, l'horreur des attentats? Paris a tremblé, plusieurs centaines de personnes ont trouvé la mort ou garderont à vie les séquelles, physiques et psychologiques. Neuf adhérents de notre mutuelle sont décédés et vingt-deux ont été blessés. Nous ne les oublions pas. La MGEN est une société de personnes attachée au vivre ensemble. Nous devons faire vivre les valeurs républicaines contre l'obscurantisme et la violence.

Sur le registre de la vie mutualiste, je dirais que 2015 a constitué un tournant important. Important, parce que notre assemblée générale a voté la transformation de notre offre unique en une gamme d'offres, MGEN Santé Prévoyance. 500 délégués, élus mutualistes de terrain, ont porté et validé cette initiative, avec courage et lucidité. Ils ont choisi de dépasser la pratique MGEN d'une offre unique pour garantir la pérennité et le développement de notre mutuelle. Important également, parce que nous avons initié un rapprochement avec Harmonie Mutuelle en vue de constituer un puissant groupe mutualiste de protection

sociale. Nos mutuelles partenaires cheminent à nos côtés dans cette démarche. Ensemble, nous pourrions protéger environ 10 millions de personnes et leur apporter de meilleurs services.

Je veux aussi évoquer la COP21. Le groupe MGEN a été partenaire de la conférence climat de Paris et je dois avouer que j'en suis très fier. Ce fut une forme d'aboutissement de notre démarche de responsabilité sociétale exigeante et de nos travaux sur les liens entre santé et environnement. Nous savons combien notre communauté des métiers de l'éducation et de l'environnement est sensible aux problématiques de développement durable. Je suis convaincu que nos adhérents ont compris le sens de ce partenariat.

On le comprend, vous considérez le groupe MGEN comme un mouvement social...

T. B. : Notre mutuelle est une mutuelle engagée, socialement, sociétalement. Et c'est bien ainsi que les mutualistes l'entendent! À l'origine de la MGEN, il y a un projet humain, des

femmes et des hommes qui s'associent librement pour essayer de faire face ensemble aux aléas de la vie. Soixante-dix ans après, le groupe MGEN demeure une organisation fondée sur la solidarité et la réciprocité entre ses membres, la responsabilité également.

Nos valeurs et nos convictions guident notre action. Pensée et action sont liées. Rappelons, à l'occasion des 40 ans de la loi Veil, que la MGEN a remboursé l'IVG avant même la Sécurité sociale! Une décision éminemment politique. En 2015, nous avons réaffirmé notre engagement pour la laïcité en inscrivant celle-ci dans nos statuts. Autre exemple, nous avons été à l'origine d'une proposition adoptée dans la loi de santé en faveur de la démocratie sanitaire. Il s'agit là de combats qui font sens pour les mutualistes, qui contribuent à l'intérêt général.

Pourquoi avez-vous opéré le virage d'une offre globale unique à une gamme d'offres?

T. B. : L'offre dite «globale» conjugue des garanties santé et prévoyance, et aussi des



**SOIXANTE-DIX ANS APRÈS,
LE GROUPE MGEN DEMEURE
UNE ORGANISATION FONDÉE
SUR LA SOLIDARITÉ ET LA
RÉCIPROCITÉ ENTRE SES
MEMBRES, LA RESPONSABILITÉ
ÉGALEMENT.**

**THIERRY BEAUDET
PRÉSIDENT DU GROUPE MGEN**

prestations d'action sociale et de prise en charge de la dépendance. Elle constitue la marque de fabrique de la MGEN.

Une même offre protectrice pour tous et des cotisations qui tiennent compte des revenus, c'est notre traduction du « *chacun cotise selon ses moyens, chacun reçoit selon ses besoins* ». Si nous y sommes fondamentalement attachés, il nous fallait évoluer.

En 1977, la MGEN protégeait six adhérents actifs pour un retraité. Aujourd'hui, nous comptons presque autant de retraités que d'actifs. On ne peut pas faire jouer les mêmes mécanismes de solidarité – entre niveaux de revenus, entre malades et bien portants, entre générations – avec une démographie si différente.

Il nous faut assurer le renouvellement des adhérents, susciter l'adhésion des jeunes, en tenant mieux compte de leur situation de vie. Les résultats attestent déjà du bien-fondé de ces évolutions. Les jeunes actifs adhèrent à nouveau plus massivement.

Quelle ambition nourrissez-vous avec Harmonie Mutuelle ?

T. B. : Une ambition partagée à la fois sociale, économique et politique. De l'assurance santé à l'offre de soins, nous pratiquons les mêmes métiers. Nous nous pensons comme acteurs globaux de santé. Ensemble, nous voulons proposer des solutions innovantes et utiles à nos adhérents, et ce dans un cadre mutualiste.

Nous voulons faire entendre notre voix mutualiste, gagner en influence pour obtenir les marges de manœuvre et d'initiative à

la hauteur des besoins. À ces conditions, les synergies projetées doivent nous permettre d'investir davantage, de créer davantage, de réaliser davantage. Le champ des possibles est considérable, de la prévention au *big data*, de la prévoyance à la maîtrise des restes à charge, des accords avec les professionnels de santé aux établissements mutualistes.

Ensemble, MGEN et Harmonie Mutuelle portent l'ambition d'agir sur le système de santé lui-même et pas seulement sur son financement, ce qui à certains égards serait facilité par ce changement d'échelle.

Justement, avec ce rapprochement, quelle est la place des mutuelles d'Istya et comment vous insérez-vous dans la mutualité en général ?

T. B. : Non seulement les mutuelles d'Istya y ont toute leur place mais elles constituent un atout de plus. Leurs assemblées générales sont souveraines. Elles devront, le moment venu, décider de leur participation ou non à cette aventure. À ce stade, la plupart semblent s'y reconnaître et y adhérer. Je m'en félicite.

Pour autant et pour tous, la réalisation de nos intentions communes reste à concrétiser.

La Mutualité française a besoin de porte-drapeaux solides pour manifester que ses revendications politiques reflètent des réalités et des exigences de terrain, qu'elle n'agit pas « hors-sol ».

Notre groupe nous renforcera en même temps qu'il renforcera la Mutualité.

Comment qualifieriez-vous l'évolution de l'environnement politique et réglementaire des mutuelles ?

T. B. : Je regrette l'absence de dialogue véritable, voire de considération. On ne peut pas construire un système de santé solidaire, juste, efficace, moderne, sur la défiance envers ses parties prenantes. Or, de la CMU à l'aide à la complémentaire santé, des contrats collectifs obligatoires d'entreprises aux futurs contrats seniors, l'imagination réglementaire de l'État paraît sans limite pour colmater les brèches de l'assurance maladie obligatoire.

Alors les dispositifs s'ajoutent aux dispositifs, les paniers de soins aux paniers de soins et les mutuelles, non associées à la réflexion, aux décisions, sont largement privées de sens. Tout se passe comme si les paniers de soins imposés aux mutuelles valaient réforme de l'assurance maladie. Quelle conception rétrograde de la santé publique ! Où est l'État stratège ?

Que pensez-vous de la généralisation de la complémentaire santé ?

T. B. : Toutes les enquêtes le montrent, les Français privés de complémentaire santé renoncent davantage aux soins. Nous ne pouvons donc que partager l'objectif de généralisation et le mouvement mutualiste l'a partagé. Hélas, la mise en œuvre laisse pantois.

L'accent a d'abord été mis sur les seuls salariés, laissant de côté rien moins que les demandeurs d'emploi, ceux qui ne sont plus

dans l'emploi, les seniors, ceux qui ne le sont pas encore, les jeunes. Alors des dispositifs catégoriels ont été ajoutés pour y pallier.

Le système est devenu illisible, incompréhensible et totalement inéquitable. Nous aspirons et appelons à une complète remise à plat des modalités de cette généralisation et des aides publiques qui y sont dédiées. Il faut rompre avec la segmentation des populations, tendre vers une plus grande équité des aides publiques, et ce indépendamment du statut professionnel des intéressés.

Force de proposition, la MGEN a imaginé un crédit d'impôt santé pour tous, en lieu et place des aides actuelles. Cette fois encore, nos propositions mutualistes visent à revivifier les mécanismes de solidarité entre tous.

À l'aube des soixante-dix ans du groupe, quel message adressez-vous aux adhérents MGEN ?

T. B. : Le modèle mutualiste est d'avenir. La MGEN est d'avenir. Nous avons en commun avec de jeunes sociétés de l'économie collaborative une même culture de la coopération, de l'échange et dans notre cas... depuis soixante-dix ans.

Et mieux encore, société de personnes, la Mutuelle appartient à ses adhérents. Et mieux encore, à but non lucratif, la Mutuelle n'a pas d'actionnaires à rémunérer.

Alors, je forme le vœu que les adhérents trouvent au sein de la MGEN à s'engager, à participer, à proposer pour que la mutuelle demeure le bien commun auquel nous sommes toutes et tous attachés. Pour les soixante-dix ans qui viennent.



**AVEC HARMONIE MUTUELLE,
NOUS VOULONS PROPOSER
DES SOLUTIONS INNOVANTES
ET UTILES À NOS ADHÉRENTS,
ET CE DANS UN CADRE
MUTUALISTE.**

THIERRY BEAUDET



GAGNER EN AGILITÉ ET EN OUVERTURE SUR LE MONDE, AFIN QUE LE GROUPE MGEN RETROUVE SA PLEINE LIBERTÉ D'ACTION ET DE DÉCISION AU BÉNÉFICE DE SES ADHÉRENTS.

**JEAN-LOUIS DAVET
DIRECTEUR GÉNÉRAL
DU GROUPE MGEN**

ENTRETIEN AVEC JEAN-LOUIS DAVET, DIRECTEUR GÉNÉRAL

Le groupe MGEN est engagé dans une démarche de transformation interne importante. Pourquoi ?

Jean-Louis Davet : Tout simplement pour répondre le plus efficacement possible aux besoins de nos adhérents. Leurs besoins non seulement d'aujourd'hui, mais aussi de demain.

En effet, force est de constater que le monde des risques et des solidarités change fondamentalement dans les domaines de la santé et de l'assurance de personnes. Avec le décryptage du génome et l'essor de la médecine prédictive, l'appréciation de notre propre risque individuel sera modifié, et donc notre disposition à accepter de mutualiser notre couverture du risque santé avec d'autres individus. L'ampleur même des risques croît sous l'emprise de tendances inéluctables qui dépassent notre seul pays : désengagement des États, coûts des innova-

tions et sophistication technologique des traitements, vieillissement de la population... Être consciemment et durablement contributeur à la solidarité envers les autres peut donc conduire à un effort financier de moins en moins supportable. Et simultanément, les collectivités et les constructions affinitaires traditionnelles et stables, qui constituaient souvent les fondements de la mutualité, s'affaiblissent : désormais, nous devons également nous adresser à des communautés mouvantes, multiples, parfois davantage consuméristes, considérablement dynamisées par l'essor du digital. En un mot, les affinités sont multiples et évolutives. À cela s'ajoute la discontinuité des parcours professionnels et géographiques. Il n'y a donc plus de terrain acquis pour une mutuelle, le lien avec l'adhérent doit être en permanence redéfini, enrichi, préservé.

Parallèlement, l'activité d'assurance complémentaire santé devient de plus en plus

contrainte : le désengagement de l'État s'accompagne d'une emprise réglementaire de plus en plus forte, qui vient brider les capacités d'innovation et de différenciation des complémentaires. La santé devient ainsi un secteur quasiment « administré », qui prive les mutualistes de leur libre arbitre. Libre arbitre caractérisé par une assemblée générale souveraine des garanties et des services à proposer aux adhérents.

Développer nos capacités d'anticipation et d'innovation est donc plus que jamais indispensable, tant pour développer les réponses aux aspirations de nos adhérents que pour nous redonner des marges de manœuvre dans un univers réglementaire de plus en plus étouffant. C'est là tout l'esprit de notre transformation interne, qui vise à gagner en agilité et en ouverture sur le monde, afin que le groupe MGEN retrouve sa pleine liberté d'action et de décision au bénéfice de ses adhérents.

Concrètement, en quoi consiste cette transformation ?

J.-L. D. : Nous devons « réinventer » la façon de répondre aux enjeux de santé, en passant d'une logique d'indemnisation à une approche globale d'identification et de prévention du risque, de gestion du capital santé sur le long terme. En un mot, passer du curatif au préventif, de l'assurance maladie à l'assurance santé proprement dite. Nous sommes présents sur toute la chaîne de valeur : gestionnaire de l'assurance maladie obligatoire des fonctionnaires, assureur complémentaire santé et prévoyance, propriétaire et gestionnaire d'établissements de soins. C'est un atout considérable pour relever cet ambitieux défi, dont nous devons exploiter tout le potentiel.

Les besoins de nos adhérents ainsi que l'objet social de notre mutuelle étant beaucoup plus larges, en fait, il s'agit de contribuer à leur « mieux vivre ». Nous devons les accompagner pour agir sur tous leurs déterminants de santé mais aussi pour leur faciliter le quotidien en intervenant sur le logement ou encore le pouvoir d'achat. C'est le sens de nos récentes prises de participation, par exemple dans EP, start-up spécialisée notamment dans la rénovation énergétique de l'habitat, ou encore La Maison des Obsèques, premier réseau funéraire mutualiste que nous avons créé conjointement avec le groupe Harmonie.

Nos réponses mutualistes doivent se calquer sur les nouveaux modes de vie et constituer l'un des moteurs des innovations sociétales d'aujourd'hui et de demain. Je souhaiterais ainsi que le groupe MGEN incarne ce que j'appelle un « mutualisme 2.0 ». C'est-à-dire le

renouvellement du modèle mutualiste, puisant dans nos valeurs et notre expérience, trouvant une force nouvelle dans les communautés et pratiques issues de l'ère digitale, en lien avec les formes d'économie émergentes. Avec La Fabrique des Territoires Innovants, nous avons engagé une démarche de rapprochement avec des entrepreneurs sociaux, des start-up, des réseaux sociaux... et cela influence déjà concrètement et positivement nos projets et nos modes de travail. Nous devons continuer à constituer notre « écosystème » innovant, sous toutes les formes envisageables et avec tous les acteurs contribuant à notre ambition stratégique. Et bien sûr, le « mutualisme 2.0 », c'est aussi faire avec nos adhérents, les rendre acteurs de notre projet.

Ces convictions sont partagées par Harmonie Mutuelle. Elles irrigueront donc également notre feuille de route commune : réinventer le métier d'assureur santé-prévoyance et plus largement inventer nos métiers de demain, créer le premier réseau français d'établissements de soins privés non lucratif, peser sur les prix de l'offre de soins pour préserver le pouvoir d'achat de nos adhérents.

L'année 2015 a été marquée par la généralisation de la complémentaire santé et la préparation de la mise en œuvre de la directive européenne Solvabilité 2. Comment le groupe MGEN a-t-il vécu ces deux événements ?

J.-L. D. : Le groupe MGEN a démontré toute sa solidité. La préparation de Solvabilité 2 a représenté un travail considérable

pour les équipes, mais nous étions prêts et avons donc passé avec succès tous les tests. La généralisation de la complémentaire santé devait provoquer une hémorragie, or je constate que, pour le groupe MGEN, cela n'a pas été le cas, même s'il y a bien évidemment des départs d'adhérents obligés de rejoindre le contrat collectif de leur conjoint.

Mais je suis surtout révolté par le manque de considération du modèle mutualiste et l'incohérence réglementaire que ces réformes illustrent. Solvabilité 2 et la généralisation de la complémentaire santé répondent à un mode de pensée unique qui nie la valeur ajoutée sociale du modèle mutualiste. Sur ce point, nous n'avons guère d'illusions. Mais qui plus est, ces deux réformes se révèlent incompatibles puisque la première impose de constituer puis préserver toujours plus de fonds propres – par excès de prudence –, tandis que la seconde renforce sans cesse la pression tarifaire sur les offres, conduisant à des déficits quasi-systématiques. Cherchez l'erreur...

Pour finir, quelles sont, pour vous, les principales réalisations de l'année ?

J.-L. D. : 2015 aura été une année extrêmement chargée et je dois, en premier lieu, saluer l'engagement de tous nos collaborateurs.

Au 1^{er} janvier 2016, 4 millions de personnes, adhérents MGEN et ex-MGET, ont basculé sur la nouvelle offre MGEN Santé Prévoyance, une « bascule » d'une ampleur inédite sur le marché français. Je mesure toute l'exigence du défi, relevé avec succès, et tous les efforts accomplis par chacun. D'autant plus que dans la même période,

nous achevions la fusion avec nos amis de la MGET, et rapatriions en urgence la gestion des bénéficiaires enfants-étudiants, jusqu'ici confiée à la LMDE.

Le succès, nous l'avons connu également avec *MGENERATION Initiale*, l'offre dédiée aux jeunes actifs, qui préfigurait la refonte complète de notre offre. Les résultats de développement sont très positifs et je suis optimiste pour la suite. L'affirmation de notre marque, au travers de notre nouvelle identité visuelle, et la réorganisation de notre réseau y participent à l'évidence.

Nos établissements sanitaires et médico-sociaux ont adopté leur plan stratégique pour 2020, qui doit les conduire à trouver un équilibre optimal entre performance économique et performance médicale, traduction concrète d'un positionnement mutualiste responsable et pérenne.

Cette année aura également été placée sous le signe de l'innovation, avec de nombreux travaux de transformation digitale, dont le démarrage de Vivoptim, notre programme de prévention du risque cardiovasculaire qui orchestre dépistages physiques, traitements de données de type *big data*, accompagnement pré et post-pathologie, télé-médecine et objets connectés. Vivoptim associe ainsi étroitement innovation digitale et proximité mutualiste : c'est une preuve concrète de notre valeur ajoutée et de notre potentiel de différenciation en tant que mutuelle. Dans le domaine digital, de nombreux progrès ont aussi été accomplis en matière de relation et de services à nos adhérents et nos patients. Toutes ces avancées me confortent dans la conviction que notre « transition numérique » pourra s'accélérer dès 2016.



NOS RÉPONSES MUTUALISTES DOIVENT SE CALQUER SUR LES NOUVEAUX MODES DE VIE ET CONSTITUER L'UN DES MOTEURS DES INNOVATIONS SOCIÉTALES D'AUJOURD'HUI ET DE DEMAIN.

JEAN-LOUIS DAVET

CHIFFRES CLÉS 2015

VERS UN PROGRÈS DURABLE

PERSONNES PROTÉGÉES

3 815 463

personnes protégées, dont :

2 830 134 mutualistes
MGEN (dont 554 471 mutualistes non
assurés sociaux), soit 1 770 298 adhérents
et 1 059 836 bénéficiaires

709 219 assurés sociaux
non mutualistes

181 097 personnes protégées
en individuel par MGEN Filia

50 511 personnes protégées dans
le cadre des contrats collectifs MGEN Filia

28 575 personnes protégées
dans le cadre des offres en partenariats¹

15 927 personnes protégées
via Europamut (cabinet de courtage
détenu par MGEN et Intégrale au Portugal)

1. Offres MGEN Duo et Complément'ier pour les agents territoriaux, offres conjointes MGEN-MGET référencées pour le ministère de l'Agriculture, de l'Alimentation et de la Pêche, offre conjointe référencée avec la MAEE pour le ministère des Affaires étrangères et européennes.

RÉGIME OBLIGATOIRE

2 984 882 assurés sociaux
gérés en Sécurité sociale au 31/12/15

3,439 Mds€ de prestations
versés au titre de la Sécurité sociale

95 % de maîtrise globale
(audit CNAMTS 2015)

RÉGIME COMPLÉMENTAIRE

2 830 134 mutualistes
(adhérents et bénéficiaires) protégés par MGEN à fin 2015

2,071 Mds€ de cotisations mutualistes
perçus (chiffre groupe – hors taxes et hors réassurance)

1,752 Md€ de prestations versés au titre du
régime complémentaire (total groupe MGEN, hors réassurance)

1,23 Md€ de prestations santé et maternité
versés aux adhérents MGEN

ÉTABLISSEMENTS DE SOINS

3 209 postes, lits et places
d'hospitalisation de jour et complète

316 000 passages dans les
centres médicaux et dentaires MGEN

266,619 M€
Produit global établissements MGEN

RESSOURCES HUMAINES

9 295 salariés
18 500 militants et correspondants mutualistes

Un réseau national

102 sections départementales

10 centres de gestion **5** centres d'appels

INDICATEURS FINANCIERS

93,2 % Taux de redistribution des
cotisations sous forme de prestations

2,286 Mds€ Chiffre d'affaires
groupe

3,961 Mds€ Total bilan combiné

18,802 M€ Résultat net combiné

2,192 Mds€ Fonds propres
combinés

1,350 Md€ Provisions
techniques combinées

484 % Taux de couverture
de la marge de solvabilité I MGEN

OBJECTIF RSE 2015
EFFICACITÉ ÉCONOMIQUE
Au minimum 85 % des
cotisations redistribuées
sous forme de prestations

EN 2015
93,2 %
(voir p.18)

VENTILATION DE LA COTISATION 2015 DE L'OFFRE GLOBALE

La cotisation à l'offre globale MGEN
est ventilée ainsi sur les différentes
entités du groupe :

89,18 % MGEN

7,11 % MGEN Vie

0,53 % MGEN Filia

2,64 % MGEN Action sanitaire
et sociale

0,54 % MGEN Centres de santé

Tous les chiffres présentés incluent la MGET dont la fusion est rétroactive au 1^{er} janvier 2015, à l'exception des chiffres « personnes protégées » et des « prestations versées au titre du RO ».

ENJEUX ET OBJECTIFS RSE 2015-2020

ENJEUX LIÉS AUX MÉTIERS

PROTÉGER LES ASSURÉS-ADHÉRENTS ET LEUR FAMILLE

Action sociale MGEN/MEN ■ 30 000 agents de l'Éducation nationale soutenus dans leurs vies professionnelle et privée

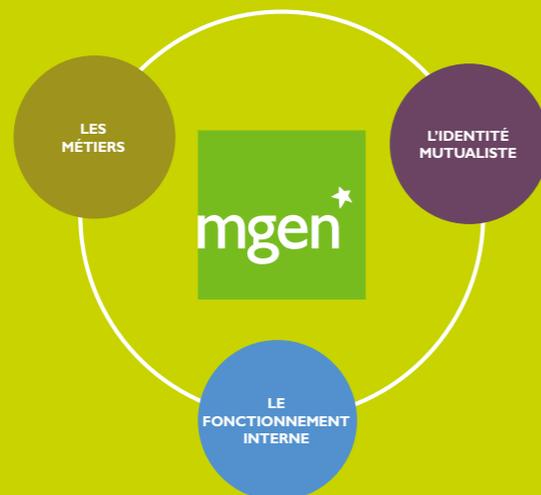
CONTRIBUER À L'ACCESSIBILITÉ DE TOUS À DES SOINS ET DES SERVICES DE SANTÉ EFFICIENTS

Offre de soins ■ 90 % de satisfaction de la patientèle des établissements MGEN

PERMETTRE L'ACCÈS À UNE SANTÉ DURABLE

Accès aux soins ■ Au minimum six dentistes sur dix adhérant au protocole MGEN/MFP dans chaque département

Maîtrise des restes à charge en optique ■ Moins de 10 euros de reste à charge pour des verres simples et moins de 80 euros pour des verres progressifs pour 70 % des prestations réalisées dans le réseau d'opticiens agréés



ENJEUX LIÉS À L'IDENTITÉ MUTUALISTE

PARTAGER UNE VIE DÉMOCRATIQUE OUVERTE ET DYNAMIQUE

Parité ■ 50 % de femmes à des postes à responsabilité en section départementale ■ En 2019, minimum 40 % de femmes parmi les administrateurs

Démocratie ■ En 2016, 33 % de participation des adhérents aux élections des comités des sections départementales

S'ENGAGER DANS LA SOCIÉTÉ

Soutien à la recherche ■ 50 contributions scientifiques à la recherche en santé en trois ans

Efficacité économique ■ Au minimum 85 % des cotisations redistribuées sous forme de prestations

ENJEUX LIÉS AU FONCTIONNEMENT INTERNE

DÉVELOPPER UN MODÈLE ÉCONOMIQUE NON LUCRATIF, SOLIDAIRE ET RESPONSABLE

Dématérialisation ■ 1,2 million de comptes personnels activés sur mgen.fr

GÉRER DE MANIÈRE RESPONSABLE LES RELATIONS ÉCONOMIQUES

Achats ■ Diffusion d'une Charte des achats responsables et d'une Charte RSE fournisseurs

CONJUGUER VALEURS MUTUALISTES ET POLITIQUE DE RESSOURCES HUMAINES

Formation ■ 100 % des salariés bénéficiaires d'au moins une formation tous les cinq ans

Premiers niveaux de salaire ■ Au minimum 120 % du Smic pour un temps plein pour tous les salariés

MAÎTRISER L'IMPACT ENVIRONNEMENTAL

Déplacements ■ -10 % de déplacements professionnels depuis et vers le siège par rapport à 2012

Énergie ■ -10 % d'électricité consommée par le centre informatique par rapport à 2011 ■ -40 % de consommation d'énergie liée au parc immobilier par rapport à 2010

Papier ■ -5 % de papier consommé pour l'édition des publications nationales par rapport à 2011

RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DE L'ENTREPRISE

RSE

UN LEVIER DE PROGRÈS

Mutuelle inscrite dans l'économie sociale et solidaire, acteur de santé et de protection sociale, mais aussi acteur politique et citoyen, MGEN veille à exercer sa responsabilité d'entreprise et d'employeur en toute cohérence avec ses valeurs, socle fondateur de son identité, de son histoire.

Il y a cinq ans, le groupe MGEN initiait une nouvelle politique de responsabilité sociale de l'entreprise (RSE). Son objectif : interroger l'ensemble de ses responsabilités vis-à-vis de la société, de ses parties prenantes et développer des actions visant à renforcer toujours plus son utilité sociale. Aujourd'hui, la RSE constitue un levier de mobilisation, de transformation et de valorisation.

Mobiliser pour créer du lien

La politique de RSE se décline dans tous les métiers et toutes les fonctions du groupe, elle est un vecteur de cohérence et de cohésion en interne. Du siège national aux établissements de soins et médico-sociaux, des centres de service aux sections départementales, chaque salarié et militant MGEN est amené à y contribuer. Elle permet à chacun de réinterroger ses méthodes et ses pratiques pour optimiser son propre impact social, sociétal, économique et environnemental.

Transformer pour répondre aux attentes

À l'écoute des attentes de ses parties prenantes (assurés, adhérents, patients, militants, salariés, partenaires économiques), la politique de RSE est aussi pour le groupe MGEN un moteur d'innovation dans ses métiers, son modèle mutualiste et son modèle d'entreprise.

Valoriser pour partager

Marqueur fort de son identité, la politique RSE traduit concrètement les valeurs du groupe MGEN et favorise une communication accessible au plus grand nombre sur sa performance et ses ambitions sociétales.

Identifier les enjeux et se fixer des objectifs de progrès

En 2012, le groupe MGEN identifiait neuf enjeux formant le socle de son engagement sociétal et fixait ses priorités avec ses objectifs de performance durable. Toutes les parties prenantes étaient concernées et pouvaient trouver leurs repères dans cette feuille de route. Fin 2015, 14 des 17 objectifs fixés sont arrivés à échéance. L'heure est donc venue pour le groupe MGEN de mesurer objectivement les progrès de sa politique RSE. Ce rapport annuel responsable présente et commente, en toute transparence, les résultats obtenus. L'analyse et l'étude des axes d'amélioration conduiront le groupe MGEN à proposer, en 2016, de nouvelles ambitions, de nouveaux objectifs stratégiques l'amenant ainsi à s'inscrire toujours plus dans une démarche de progrès.



OBJECTIFS RSE À 2015 RÉSULTATS

Dans toutes les entités du groupe MGEN et à tous les niveaux de la hiérarchie, la mobilisation a été forte. Au-delà de l'information et de la sensibilisation des équipes, de la formation aussi, nombre d'actions ont été conduites, à l'échelle locale ou nationale, pour fédérer autour de la politique RSE et de ses objectifs. Pendant trois ans, salariés et militants, se sont engagés et de nombreux objectifs ont été atteints, voire dépassés. D'autres, en revanche, ne l'ont pas été, malgré les efforts. Mais les difficultés rencontrées n'ont pas entravé la dynamique de progrès global de la politique de responsabilité sociétale du groupe MGEN, ni la réalisation de certaines avancées significatives. Éclairage.

18

ENJEUX LIÉS À L'IDENTITÉ MUTUALISTE



EFFICACITÉ ÉCONOMIQUE

85 % ATTEINT

Au minimum 85 % des cotisations redistribuées sous forme de prestations

Objectif atteint! Au cours des trois dernières années, le taux de redistribution des cotisations sous forme de prestations est resté largement supérieur à 85 %.



PARITÉ

50 %

de femmes à des postes à responsabilité en sections départementales

Globalement, de plus en plus de femmes occupent des postes à responsabilité en sections départementales et la parité est atteinte pour les fonctions de délégués de section. L'objectif global est presque atteint avec 46 % de femmes. Le faible taux de renouvellement des postes en sections explique en partie la lenteur de l'évolution.



SOUTIEN À LA RECHERCHE

50 ATTEINT

contributions scientifiques à la recherche en santé en trois ans

Objectif atteint! En trois ans avec 54 contributions – communications en colloques et séminaires, et publications –, l'activité de la Fondation MGEN pour la santé publique s'est fortement développée. Ses principaux axes de recherche sont : « Études médico-économiques », « Santé et travail », « Recherche interventionnelle en santé publique » et « Vieillesse cognitive et fonctionnel ».

ENJEUX LIÉS AUX MÉTIERS



ACTION SOCIALE MGEN/MEN

30000 ATTEINT

agents de l'Éducation nationale soutenus dans leurs vies professionnelle et privée

Objectif atteint! 27000 en 2012, ils sont depuis 2013, chaque année, plus de 30000 personnes à bénéficier de prestations d'action sociale, de solidarité et de prévention grâce à la mobilisation du réseau MGEN et de ses militants locaux.



MAÎTRISE DES RESTES À CHARGE EN OPTIQUE

Moins de 10 euros de reste à charge pour des verres simples et moins de 80 euros pour des verres progressifs pour 70 % des prestations réalisées dans le réseau d'opticiens agréés

Avec le renouvellement et l'agrandissement du réseau Optistya en 2015, MGEN a demandé aux opticiens de diminuer encore les restes à charge et de pouvoir proposer aux adhérents une solution d'équipement 100 % prise en charge. Ces mesures ont permis d'inverser la tendance à l'augmentation du reste à charge des dernières années. Malgré cela, les objectifs fixés initialement ne sont pas atteints : lorsque les restes à charge diminuent, les adhérents font souvent le choix d'améliorer leur équipement en assumant un reste à charge.



ACCÈS AUX SOINS

6/10

Au minimum 6 dentistes sur 10 adhérent au protocole MGEN/MFP dans chaque département

Fin 2015, seulement 77 % des départements comptaient le nombre visé de praticiens conventionnés. La non-réalisation de l'objectif s'explique par un contexte national de dialogue tendu entre les mutuelles, notamment la MFP (Mutualité Fonction publique) et les praticiens de santé libéraux sur les questions de conventionnement. Pour autant, le nouveau conventionnement de 580 centres dentaires mutualistes a permis d'améliorer l'accès aux soins dentaires pour de nombreux adhérents.



OFFRE DE SOINS

90 % ATTEINT

de satisfaction de la patientèle des établissements MGEN

Objectif atteint et dépassé! La satisfaction moyenne globale de la patientèle des établissements MGEN a atteint 92 % en 2015. Une méthodologie d'enquête nouvelle mesure cette satisfaction de manière homogène pour les différents types d'établissements sanitaires et médico-sociaux du groupe.

ENJEUX LIÉS AU FONCTIONNEMENT INTERNE



DÉMATÉRIALISATION

1,2 ATTEINT

million de comptes personnels activés sur mgen.fr

Objectif atteint et dépassé! Plus de 1,5 million d'adhérents ont activé leur compte personnel et 41 % d'entre eux se sont abonnés aux relevés en ligne. Depuis 2013, cet effort de dématérialisation s'est traduit concrètement par une économie de plus de 125 tonnes de papier imprimé pour les relevés de prestations.



ACHATS

Diffusion d'une charte des achats responsables et d'une charte RSE fournisseurs

Le groupe MGEN a posé les bases de sa politique d'achat responsable en publiant en 2013 sa Charte des achats responsables. Cette dernière a permis d'installer dans les pratiques du groupe MGEN un « réflexe achat durable ». Le travail engagé pour dessiner les contours d'une future Charte d'engagement RSE des fournisseurs n'est pas achevé, le groupe MGEN choisissant de conforter en premier lieu les bases de ses premiers engagements.

19

ENJEUX LIÉS AU
**FONCTIONNEMENT
INTERNE**



PAPIER

- 5 %
de papier consommé pour
l'édition des publications
nationales par rapport à 2011

Les événements tragiques de janvier 2015 ainsi que la bascule vers la nouvelle offre ont conduit le groupe MGEN à communiquer de manière renforcée vers ses adhérents via son magazine *Valeurs Mutualistes*. Cette décision a freiné la réduction des consommations de papier. Dès septembre 2015, un travail de fond a permis au groupe MGEN de proposer ses publications aux adhérents sous forme dématérialisée. À fin 2015, 5 tonnes de papier avaient déjà été économisées grâce à cette mesure.



ÉNERGIE

- 10 % **ATTEINT**
d'électricité consommée
par le centre informatique
par rapport à 2011

Objectif atteint et dépassé! Malgré la croissance du nombre d'adhérents et des sollicitations toujours plus importantes du centre informatique, les investissements pour l'efficacité énergétique et les bonnes pratiques de management de l'énergie ont permis de réduire les consommations de près de 17 %.



DÉPLACEMENTS

- 10 %
de déplacements
professionnels depuis et vers
le siège par rapport à 2012

Entre 2012 et 2015 la croissance significative de l'activité du groupe MGEN et son ouverture toujours plus large vers l'international n'ont pas permis d'atteindre l'objectif fixé. Un programme d'équipement en visioconférence de tous les sites MGEN et le déploiement de nouveaux outils permettant d'optimiser voyages et déplacements ont été mis en œuvre sur la période afin de préparer des efforts renforcés à partir de 2016.



**PREMIERS NIVEAUX
DE SALAIRE**

120 %
Au minimum 120 % du Smic
pour un temps plein pour tous
les salariés

Aujourd'hui, y compris en considérant la hausse du Smic depuis 2012, au sein du groupe MGEN, tous les salariés bénéficient d'une rémunération supérieure à 115 % du Smic pour un temps plein. Si le nombre de personnes bénéficiant d'une rémunération supérieure à 120 % du Smic a bien augmenté depuis 2012, l'objectif initial n'est pas atteint, MGEN ayant choisi également de revaloriser plus globalement l'échelle des salaires.



FORMATION

100 %
des salariés bénéficiaires
d'au moins une formation
tous les cinq ans

Malgré une progression régulière du nombre de personnes formées dans chaque mutuelle du groupe, l'objectif n'est pas atteint. Dans les établissements MGEN, de nombreuses personnes au profil particulier n'ont pas pu être concernées par la politique de formation professionnelle (médecins, personnels travaillant sur des quotités horaires très faibles, etc.).



OBJECTIFS RSE À 2020

OBJECTIF
RSE 2016

DÉMOCRATIE
33 %

de participation des adhérents
aux élections des comités
des sections départementales

Les prochaines élections qui se tiendront en 2016 permettront de mesurer l'efficacité des mesures mises en place pour encourager la participation des adhérents aux élections locales (conduite d'une étude sur les leviers d'incitation au vote, anticipation de la communication, généralisation du vote électronique, etc.).



OBJECTIF
RSE 2019

PARITÉ
40 %

Au minimum 40 % de femmes
parmi les administrateurs

Des réflexions sur la gouvernance du groupe ont été engagées afin de faire progresser toujours plus la représentativité des adhérentes et adhérents MGEN. Globalement, le nombre de femmes au conseil d'administration est en progression constante.



OBJECTIF
RSE 2020

ÉNERGIE
- 40 %

de consommation d'énergie
liée au parc immobilier
par rapport à 2010

Un schéma directeur énergétique est en cours de déploiement sur le parc des établissements MGEN ainsi que sur les centres de service. Tous les sites du groupe ont fait l'objet d'audits détaillés de performance énergétique et de recommandations d'efficacité énergétique. Certaines sont en cours de déploiement.





32,5

MILLIONS D'EUROS
VERSÉS EN PRESTATIONS
D'ACTION SOCIALE

178 347

BÉNÉFICIAIRES DE
L'ACTION SOCIALE MGEN

LES VALEURS MGEN

LE VERT VOUS VA SI BIEN

Portées par la nouvelle identité graphique, les valeurs forces du groupe MGEN se sont exprimées tout au long de l'année. En France comme à l'international le groupe a su consolider et élargir ses partenariats pour défendre et promouvoir le modèle mutualiste, pour porter la citoyenneté au plus haut niveau d'exigence, pour aussi faire de la solidarité une valeur de progrès. À travers ces combats partagés et son mode de fonctionnement démocratique, le groupe MGEN renforce encore le lien avec les personnes qu'il protège.

3 000

ÉLUS LOCAUX

102

COMITÉS DE SECTION

60

ADMINISTRATEURS AU SEIN DU GROUPE MGEN

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

ADHÉRENTS ÉLISENT ▶ ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

Localement, les adhérents élisent leurs représentants au sein de la mutuelle au niveau départemental : les élus du comité de section. De la même manière, ils se réunissent tous les deux ans au sein de leur département pour désigner ceux qui les représenteront à l'assemblée générale.

Organe souverain, l'assemblée générale est composée de délégués élus, représentants des adhérents de la mutuelle. En 2015, 504 délégués ont porté leur voix. Expression du principe démocratique qui constitue l'un des fondements de la mutualité, l'assemblée générale se réunit traditionnellement en juillet. En avril 2015, une AG extraordinaire a été convoquée afin de soumettre au vote l'adoption de la nouvelle gamme d'offres.

▶ COMITÉ DE SECTION

Il conduit l'action départementale et contribue à l'expression locale des adhérents. Ses membres sont élus et renouvelés tous les deux ans par tiers par les adhérents du département. Ils assurent le lien avec les adhérents et font vivre le projet de la mutuelle dans le département.

ÉLIT ▶ CONSEIL D'ADMINISTRATION

Organe exécutif de la mutuelle, il est élu et renouvelé tous les deux ans par tiers par les délégués de l'assemblée générale. En 2015, le conseil d'administration a gagné en souplesse et en réactivité notamment grâce à des réunions plus fréquentes. Son rôle de contrôle s'est renforcé avec la mise en œuvre de la directive Solvabilité 2.

ÉLIT ▶ BUREAU NATIONAL

Élu par le conseil d'administration, il prend en charge l'ensemble des missions de politique externe du groupe MGEN, ses réflexions stratégiques à moyen et long termes et le pilotage des instances MGEN, dans le respect des délégations reçues par le conseil d'administration.

LES ÉLUS SONT DES ADHÉRENTS, ÉLUS PAR L'ENSEMBLE DES ADHÉRENTS MGEN

GOUVERNANCE ET DÉMOCRATIE

UNE PERSONNE UNE VOIX

LES VALEURS MGEN

Faire vivre la démocratie en favorisant les échanges et les prises de décisions aux niveaux local et national, tout au long de l'année, le groupe MGEN se mobilise pour animer cette relation de proximité démocratique avec ses adhérents. Au-delà, il a fait évoluer son système de gouvernance pour répondre à la directive Solvabilité 2, et a continué d'assurer le développement des compétences de ses militants.

Depuis sa création, l'ancrage territorial du groupe MGEN est une réalité, une garantie de proximité entre la mutuelle et les mutualistes. Au niveau départemental, les élus aux comités de section incarnent ce lien fort. Relais essentiels d'information, ils font vivre les projets de la mutuelle et se font l'écho des attentes des adhérents. C'est dans cette perspective que des rencontres entre militants et adhérents sont organisées tout au long de l'année. Rendez-vous démocratiques constructifs, ces temps d'échanges entre militants et adhérents nourrissent les orientations stratégiques dans la perspective de l'assemblée générale annuelle.

Parallèlement, les militants se réunissent deux fois par an en réunions régionales. Administrateurs et membres du bureau national y participent afin d'assurer un lien constant entre les régions et l'échelon national. Par ces dispositifs, la gouvernance MGEN garantit l'intégrité de son processus de décision démocratique, placé sous la responsabilité d'adhérents élus.

JUILLET 2015

Les délégués présents à l'assemblée générale ont approuvé les orientations stratégiques du groupe MGEN : l'évolution des offres conformément au dispositif des contrats responsables; l'évolution de la relation adhérents dans un monde nouveau; la fusion-absorption de la MGET (Mutuelle Générale Environnement et Territoires); et le rapprochement du groupe MGEN et de Harmonie Mutuelle.

OBJECTIF RSE 2015
PARITÉ

50 % de femmes à des postes à responsabilité en section départementale

EN 2015

46 %

(voir p.18)

Mise en œuvre de Solvabilité 2

Conformément à la directive Solvabilité 2, entrée en vigueur au 1^{er} janvier 2016, le groupe MGEN a fait évoluer son système de gouvernance autour de la désignation de deux dirigeants effectifs. Aux côtés du président Thierry Beaudet, Jean-Louis Davet, directeur général, a été nommé dirigeant opérationnel par le conseil

d'administration. Quatre fonctions clés, placées sous sa responsabilité, complètent le dispositif : la fonction de gestion des risques, la fonction de vérification de la conformité, la fonction d'audit interne et la fonction actuarielle.

11 700 heures de formation pour 773 militants

Issus du monde de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur, de la Recherche, de la Culture et de la Communication ou de la Jeunesse et des Sports, les militants occupent une place prépondérante au sein du groupe MGEN. Avec pour objectif de professionnaliser et d'accompagner les responsabilités, diverses formations ont été dispensées en 2015. Toutes visaient à favoriser leur intégration et leur valeur ajoutée au sein de la mutuelle.

- Des parcours de formation d'intégration pour les nouveaux directeurs de section départementale, les nouveaux délégués, les nouveaux présidents et les nouveaux administrateurs.
- 35 formations thématiques ouvertes à tous les militants autour de la vie militante et mutualiste, de la protection sociale, de la santé et de la prévention, de l'audit, du management ou de l'environnement socio-économique MGEN.
- Des formations diplômantes de niveau master 2 menées en partenariat avec les universités de Versailles-Saint-Quentin, de Paris-Saclay et d'Orléans. En dix ans, 200 militants ont ainsi été diplômés.
- Des formations régionales, en direct, ou au sein des Unions régionales de la Mutualité française.

ŒUVRER POUR LA PROMOTION DU MUTUALISME

Engagé pour le développement d'un modèle responsable, solidaire et non lucratif, en France comme à l'international, le groupe MGEN s'attache aussi à faire rayonner les valeurs de l'économie sociale et solidaire.

26

Avec près de 4 millions de personnes protégées, le groupe MGEN incame, en France, l'efficacité du modèle mutualiste qu'il défend et promeut en son nom et aux côtés de ses partenaires. Se faisant le porte-parole des intérêts des adhérents, assurés sociaux et patients, il fait entendre sa voix dans le débat public. Ainsi, à la Fête de l'Humanité de septembre 2015, c'est autour de la question « Quelle place pour les mutuelles dans une protection sociale européenne? » que Thierry Beaudet, président du groupe MGEN, et Jean-Pascal Labille, secrétaire général de Solidaris (première mutuelle francophone belge), se sont exprimés. Pour accompagner la réflexion sur la médecine prédictive, le groupe a multiplié les occasions de débats lors d'événements majeurs : Le Monde Festival ou la Journée Éthique MGEN.

Stratégie d'influence

Le groupe MGEN s'est fortement mobilisé en faveur de l'égalité des aides publiques à la complémentaire santé. En s'appuyant sur son réseau militant, atout majeur de sa stratégie d'influence, il a porté auprès des décideurs politiques la création d'un crédit d'impôt complémentaire santé pour tous, visant à mettre fin aux discriminations entre citoyens

ÉCONOMIE

MGEN partenaire du Mois de l'Économie sociale et solidaire

Conférences, forums, portes ouvertes... le groupe MGEN s'est impliqué partout en France dans les manifestations organisées pour faire découvrir au plus grand nombre une autre conception de l'économie.

— actifs ou inactifs, salariés, non salariés ou fonctionnaires. Chacun doit être aidé de la même manière, indépendamment de son statut ou de sa situation professionnelle, car le droit à la santé est le même pour tous. Avec la Mutualité française et la Mutualité Fonction publique, le groupe MGEN s'est mobilisé, durant les débats parlementaires autour de la loi de financement de la Sécurité sociale pour 2016. Cette mobilisation a notamment permis d'infléchir les textes dans le sens d'une meilleure reconnaissance du rôle des mutuelles gestionnaires de l'assurance maladie obligatoire et d'une plus grande exigence de qualité pour les contrats de complémentaire santé destinés aux plus de 65 ans. Autre fait marquant : sa participation aux travaux de refonte du Code de la Mutualité

qui, lors du 41^e congrès de la Mutualité française à Nantes, a abouti à l'engagement du président de la République à légiférer, en 2016, sur la rénovation du droit mutualiste.

En Europe

Le groupe MGEN s'implique, en partenariat avec la mutuelle belge Solidaris, dans de nombreux travaux européens sur la protection sociale, la santé et le développement du modèle mutualiste. Sa reconnaissance par les autorités communautaires lui a permis de devenir membre du GECES (Groupe d'experts de la Commission européenne sur l'entrepreneuriat social). Historiquement engagé à l'international, le groupe MGEN protège les adhérents résidant dans 170 pays et territoires d'outre-mer. Faisant de la création de relais de croissance un des piliers du développement du modèle mutualiste, le groupe MGEN a poursuivi son déploiement au Portugal où il est présent depuis 2009. Via Europamut, MGEN marque sa différence en proposant une couverture santé solidaire sur un marché dominé par les « bancassureurs ». Et, fort de son expertise sur les risques professionnels, en partenariat avec les syndicats portugais de l'éducation, il a organisé en 2015 des journées de prévention autour du stress, de la voix ou des risques musculo-squelettiques.



Près de **54 000** personnes protégées à l'étranger, essentiellement des personnels de l'Éducation nationale exerçant dans des établissements scolaires français à l'étranger

Plus de **222 000** étudiants et jeunes de 18 à 28 ans couverts en santé à l'étranger

15 927 adhérents Europamut protégés par MGEN au Portugal; soit une croissance de 54 % par rapport au 31/12/2014

une place de choix au développement de la protection sociale, notamment de l'assurance maladie complémentaire et de la couverture sociale des personnes âgées. Fort de ces avancées significatives, MGEN ouvrira, dès 2016, un bureau de représentation à Pékin.

En direct de la communauté éducative

MGEN est très investie au sein du Réseau Éducation et Solidarité (RES²) qui vise à promouvoir la santé et un modèle de protection sociale solidaire auprès de la communauté éducative. En juillet 2015, elle a participé à l'assemblée générale du Réseau qui se tenait à Ottawa, au Canada, en marge du Congrès mondial de l'Internationale de l'Éducation qui réunit, tous les quatre ans, plus de 2000 délégués syndicaux de l'éducation du monde entier. L'occasion pour MGEN d'y présenter son dispositif « F'Acteurs Santé », un outil de diagnostic participatif du bien-être des élèves. Déjà utilisé dans une centaine d'établissements scolaires de la région Rhône-Alpes, le dispositif s'est déployé, en 2015, dans des écoles pilotes en Belgique et en Allemagne, pour être testé et adapté.

1. Initié par MGEN, le PASS est soutenu par les coupoles internationales (AISS, AIM et ICMI). Financé par MGEN, La FNMF, Harmonie, la Matmut, la Casden, la Mgefi, la MNT, Ofi et Egamo, le programme est géré par Expertise France.

2. Réseau international de 30 organisations partenaires de MGEN en Europe, en Amérique, en Asie et en Afrique créé en 2009 par MGEN, l'Internationale de l'Éducation (IE) et l'Association Internationale de la Mutualité (AIM).

27

ENGAGEMENT SOCIÉTAL

POUR LE PROGRÈS HUMAIN SOCIAL ET SANITAIRE

Fidèle à ses valeurs, le groupe MGEN s'investit durablement aux côtés de partenaires reconnus et soutient des projets citoyens, solidaires et scientifiques dans une dynamique de progrès.

Acteur majeur de l'économie sociale et solidaire, le groupe MGEN affirme sa place d'acteur culturel et sociétal au travers de ses partenariats citoyens et de ses combats. Son ancrage autour de ses valeurs fortes a porté sa réaction aux tragiques événements de janvier et de novembre 2015. Plus encore, le groupe a été nommé ambassadeur de la réserve citoyenne de l'Éducation nationale. À ce titre, il entend agir pour la défense des valeurs fondamentales de la République et contribuer à développer le « vivre ensemble ».

En faveur du progrès médical et social

L'Inserm, la Ligue nationale contre le cancer, Gustave-Roussy, l'Institut Pasteur... C'est aux côtés de ces grands noms que le groupe MGEN contribue à faire avancer la recherche médicale et sociale. Depuis plus de vingt ans, MGEN est partenaire de l'étude E3N qui mobilise une cohorte de 100 000 femmes volontaires, toutes adhérentes de la mutuelle. Son principal objectif vise à identifier, analyser et mesurer l'impact de certains facteurs dans la survenue des cancers de la femme. Dans la

droite ligne de cette étude, une nouvelle cohorte, E4N, d'environ 50 000 jeunes adultes, sera bientôt constituée autour des « descendants de première génération ». Très attaché aux débats d'idées, le groupe MGEN a accueilli une série de conférences, en 2015, sur des sujets variés tels le lien santé-environnement, la médecine prédictive. Avec pour ambition de promouvoir le caractère solidaire du modèle de protection sociale français, et de contribuer au débat public sur la Sécurité sociale, l'Institut Montparnasse, fondé par MGEN en 2010, finance et conduit des projets de recherche en protection sociale.

Plus de **2,5** millions d'euros consacrés au financement d'études et de recherches sur la santé publique, et la protection sociale (incluant la Fondation d'entreprise MGEN pour la santé publique) et aux partenariats citoyens et solidaires

Fondation d'entreprise MGEN

Parallèlement, MGEN soutient la recherche en santé publique et s'engage pour l'excellence scientifique avec sa Fondation d'entreprise. En 2015, la Fondation a poursuivi ses travaux d'études et de recherches scientifiques, enregistrant 21 contributions (articles et rapports scientifiques, communications dans des réunions et congrès scientifiques, et organisation de séminaires) auxquels s'ajoutent les partenariats qu'elle noue avec, notamment, l'université Paris-Descartes, le ministère de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, l'Inserm, l'Inpes et l'université Harvard. Dans le même temps, la Fondation d'entreprise a poursuivi diverses études pour nourrir la réflexion sur l'offre MGEN et ses actions, dans la perspective de les adapter au mieux aux besoins des assurés (baromètre Éracles sur la consommation de soins d'un échantillon d'assurés MGEN; enquête « Qualité de vie des enseignants » menée avec l'appui technique du ministère de l'Éducation nationale; participation à l'élaboration d'une enquête internationale sur la perception de déterminants de la santé au travail des professionnels de l'éducation – résultats présentés au Congrès de l'Internationale de l'Éducation à Ottawa en juillet 2015). fondationmgen.fr



OBJECTIF RSE 2015
SOUTIEN À LA RECHERCHE
50 contributions scientifiques à la recherche en santé en trois ans

EN 2015
54
contributions entre 2012 et 2015
(voir p.18)

Liberté, égalité, solidarité, citoyenneté, laïcité pour une société plus juste... Le groupe MGEN, aux côtés de partenaires historiques

ÉCONOMIE SOCIALE ET SOLIDAIRE

- L'Esper
- Le fonds Jeun'ESS
- CNCRES et Mois de l'ESS

LIBERTÉ ET ÉGALITÉ DES DROITS

- APAJH
- Fondation Lilian Thuram
- Cartooning For Peace/Dessins pour la paix

ÉDUCATION, CITOYENNETÉ ET LAÏCITÉ

- Solidarité Laïque
- Rendez-vous de l'Histoire de Blois; Plaidoiries des lycéens-Mémorial de Caen
- Réseau Éducation et Solidarité

RECHERCHE ET PRÉVENTION

- Association Adosen prévention santé MGEN
- Inserm, Ligue nationale contre le cancer et Gustave-Roussy
- La Fondation d'Entreprise MGEN et l'Institut Montparnasse
- Les kidsFitDays; L'opération Sentez-vous Sport avec le Comité national olympique
- Institut de recherche en prévention santé (IRPS); la Fondation de la Route

ART ET CULTURE

- Partenariat avec le musée du Louvre
- Direction des services départementaux de l'Éducation nationale (DSDEN) des Yvelines et le Château de Versailles
- Rencontres Télérama Dialogue

ENVIRONNEMENT

- Tour de France « Agir Ensemble »
- Eco-Ecole
- COP21

SOLIDARITE ET ACTIONS SOCIALES

LA SOLIDARITÉ UNE FORCE COLLECTIVE

Pilier de l'identité mutualiste, la solidarité s'exprime dans l'ensemble des activités, des réalisations et des engagements du groupe. Cette année encore, le groupe MGEN s'est mobilisé pour soutenir des actions de proximité qui favorisent les solidarités et accompagner les personnes confrontées à des difficultés.

30

Acteur incontournable de l'économie sociale et solidaire (ESS), le groupe MGEN place la solidarité au cœur de son modèle économique mutualiste. Il se donne ainsi les moyens de faire perdurer ses mécanismes de solidarité. La mutuelle investit de nouveaux champs à forts enjeux sociétaux (contribution au mieux vivre, protection de l'environnement, développement de coopérations économiques à caractère social...) faisant vivre concrètement son objet tel que défini dans ses statuts : « favoriser le développement culturel, moral, intellectuel et physique de ses membres et l'amélioration de leurs conditions de vie ». Cultiver la proximité, créer du lien sur tous les territoires, 17 400 personnes – collaborateurs, militants et correspondants – s'impliquent pour faire vivre des initiatives solidaires innovantes et agissent ensemble pour accompagner le plus grand nombre. Certaines se traduisent le plus souvent par

des aides financières et des services, d'autres s'inscrivent davantage dans la proximité sociale.

32,5 M€ d'aides versés

Allocations handicap, orphelinat, soutien financier et solidaire, aides au financement de soins coûteux... Selon la nature des difficultés rencontrées, ces aides prennent la forme d'allocations annuelles ou de prestations particulières et de services. L'action sociale est accessible à tous quelle que soit l'offre choisie. Ces prestations d'action sociale ont représenté 32,5 millions d'euros en 2015. Plus de 178 300 personnes en ont bénéficié.

Au-delà, des aides exceptionnelles et des prêts sans intérêts sont accordés après l'étude du dossier par les commissions solidarité, présentes dans chaque section départementale. Les actions sociales liées à la perte d'autonomie (allocations annuelles et prestations particulières pour financer l'achat de fauteuils roulants ou l'aménagement de domicile) ont concerné 10 123 bénéficiaires. En 2015, le

groupe MGEN s'est particulièrement investi sur l'aide aux aidants alors que les aides publiques restent insuffisantes : 440 K€ ont été versés à plus de 1 300 bénéficiaires. Dans le même temps, le groupe MGEN a développé des actions innovantes pour développer la prévention et l'accompagnement de la perte d'autonomie : élaboration et déploiement d'un plan de prévention et d'accompagnement de la perte d'autonomie pour les personnes âgées, en situation de handicap, d'invalidité. Par ailleurs, le groupe a développé des réponses nouvelles en matière de perte d'autonomie, seul ou en partenariat, pour permettre : la gestion du « capital santé » et le maintien en autonomie; le respect du projet et du lieu de vie et accompagner les aidants.

Des initiatives locales solidaires

Entraide, création de lien social ou promotion de l'intérêt général, la solidarité revêt des formes variées. Depuis 2014, les sections, les établissements et les centres de services ont fortement contribué à raviver les solidarités

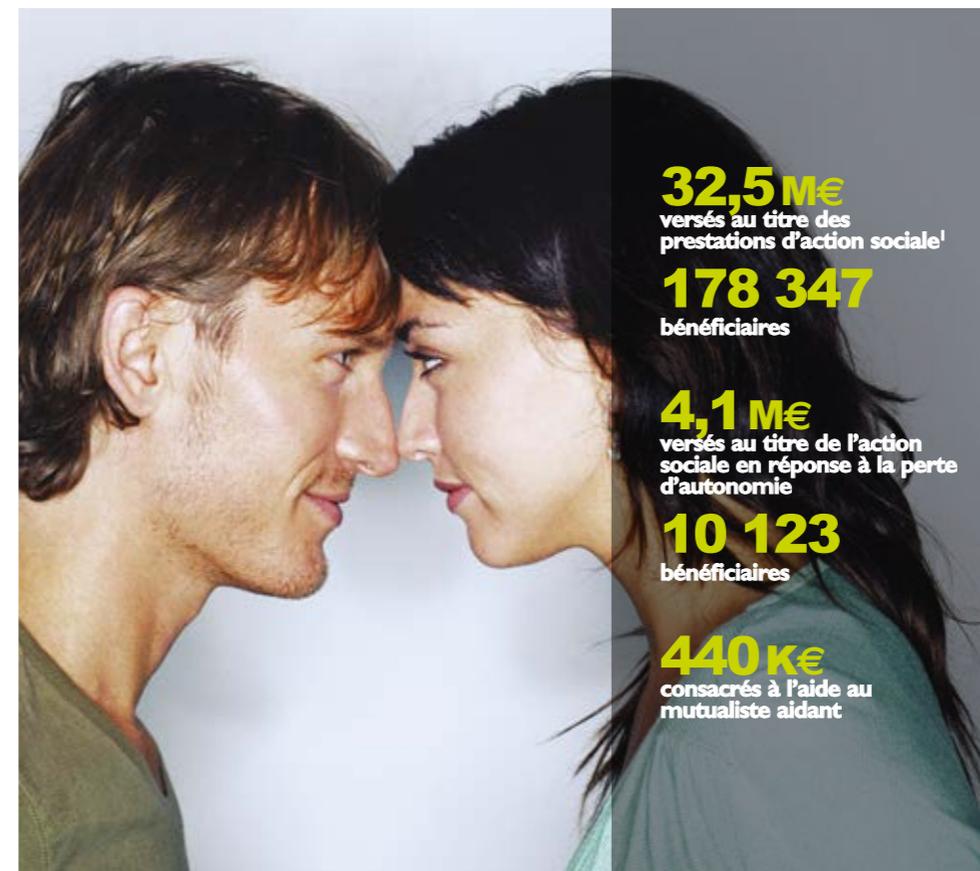


Prestations d'action sociale

178 347 bénéficiaires (32,5 M€ en 2015)¹

1. Sur les 32,5 M€ versés au titre des prestations d'action sociale, 9,2 M€ ont concerné l'allocation orphelinat; 6,6 M€, les prestations liées au handicap; et 10,2 M€, le financement de soins coûteux visant à diminuer les restes à charge dans le cas de traitements thérapeutiques nouveaux, des soins liés à des maladies graves, etc.

Orphelinat **12 675**
Dépendance **10 123**
Aide au mutualiste aidant **1 329**
Handicap **16 807**
Soins coûteux **130 772**
Service à domicile action sociale **2 651**
Service à domicile solidarité **3 990**



32,5 M€
versés au titre des
prestations d'action sociale¹

178 347
bénéficiaires

4,1 M€
versés au titre de l'action
sociale en réponse à la perte
d'autonomie

10 123
bénéficiaires

440 K€
consacrés à l'aide au
mutualiste aidant

31

17 400 personnes
impliquées sur le terrain

mutualistes. Preuves en sont les initiatives locales, solidaires et spontanées menées pour aider les plus démunis, pour lutter contre l'isolement des personnes âgées, pour améliorer le quotidien des patients hospitalisés... Solidarité intergénérationnelle en Haute-Garonne, soutien à la personne à l'île de La Réunion, autour d'un projet visant à équiper un mutualiste à mobilité réduite d'un système domotique piloté par une tablette numérique. Une classe de 20 élèves a travaillé au développement des applications. Solidarité internationale avec le Cambodge, dans la Creuse, pour donner du matériel à l'hôpital de Phnom Penh et former les équipes à leur utilisation et aux bonnes pratiques. La liste des initiatives est longue et ne cesse de s'enrichir d'année en année!

LES MÉTIERS MGEN

JUSTE POUR VOUS

6

SERVICES INNOVANTS
À FORTE VALEUR AJOUTÉE
POUR LA SANTÉ ET
LE CONFORT DE VIE

2

NOUVEAUX SERVICES
POUR L'AMÉLIORATION
DU POUVOIR D'ACHAT

80 %

DES ADHÉRENTS
MGEN SATISFAITS

92 %

DES PATIENTS
SATISFAITS

Toujours plus à l'écoute de ses assurés sociaux, adhérents et patients, le groupe MGEN a fait de 2015, l'année de sa transformation. De la nouvelle gamme d'offres individuelles à la création d'offres collectives, de l'accès aux soins pour tous à son engagement pour la prévention, de la proximité du réseau au développement des outils en ligne, en passant par le lancement de services innovants, en santé mais aussi pour le « mieux vivre », le groupe MGEN s'est déployé sur tous les fronts de la relation à l'adhérent et de la qualité de services.

SÉCURITÉ SOCIALE

3 MILLIONS D'ASSURÉS SOCIAUX

Par la gestion, l'information et la prévention, MGEN accompagne les moments clés de la vie de chaque assuré social et s'attache à renforcer, chaque année davantage, la qualité de gestion intégrée des régimes obligatoire et complémentaire des fonctionnaires.

34

Haabilité par la Sécurité sociale à gérer le régime obligatoire des fonctionnaires de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, de la Culture et de la Communication, de la Jeunesse et des Sports, le groupe MGEN assure depuis 1947 ses différentes missions avec rigueur, efficacité et responsabilité. L'année 2015 a été marquée par la négociation entre la CNAMTS et MGEN du Contrat pluriannuel de gestion (CPG) 2014-2017.

SÉCURITÉ SOCIALE

En 2015, le groupe MGEN s'est mobilisé autour du projet de loi de financement de la Sécurité sociale relatif à la gestion du régime obligatoire des fonctionnaires par les mutuelles. L'habilitation par la loi pour la gestion du régime obligatoire a été confirmée. Le législateur reconnaît ainsi la légitimité du groupe MGEN à gérer le régime obligatoire des fonctionnaires dont elle a la responsabilité.

Accompagner les assurés sociaux

3 millions d'assurés sociaux. Pour eux, MGEN opère aux remboursements des prestations, effectue la mise à jour des cartes Vitale ou leur délivrance, enregistre les déclarations ou changements de médecins traitants, etc. À cette mission principale s'ajoutent celles de l'information et de la prévention. Du côté de l'information, MGEN se fait l'écho, auprès des assurés sociaux, de la mise en œuvre des réformes et des évolutions de l'assurance maladie. À titre d'exemples, citons pour l'année 2015 : la prise en charge spécifique des victimes des attentats du 13 novembre 2015; la mise en place du tiers payant intégral pour les bénéficiaires de l'ACS au 1^{er} juillet 2015; ou encore, la forfaitisation du capital décès versé aux ayants droit du défunt, assuré en activité relevant du régime général... Dans le même temps, MGEN participe aux programmes d'accompagnement de retour à domicile pour les patients hospitalisés (Programme PRADO) à la suite d'une intervention en chirurgie orthopédique ou d'un séjour en maternité.

Informations toujours, cette année, MGEN a renouvelé son soutien à l'opération « Tiers payant contre génériques » pour promouvoir les médicaments génériques. Atteignant le taux significatif de 80 % de substitution, à

Avec 95 % de maîtrise globale, MGEN satisfait aux critères d'exigence de la CNAMTS. Un résultat obtenu grâce au plan de maîtrise socle (PMS), audité et évalué chaque année.

3,439 Mds€
de prestations versés au titre
du régime obligatoire

13 592 614
consultations au titre du
régime obligatoire,
dont 92,9 % effectuées
dans le cadre du parcours
de soins intégrés



BÉNÉFICIAIRES DES ACTIONS CONCERTÉES

2015 **33 701**

11,8 M€ versés
par MGEN et le MEN au
titre des actions concertées

fin décembre 2015, MGEN contribue avec succès à l'optimisation des dépenses de santé.

Du côté de la prévention, tout au long de l'année, MGEN s'est posée en relais des campagnes nationales ou régionales de la CNAMTS. Elle a ainsi déployé différents dispositifs autour de la vaccination contre la grippe, du dépistage de rétinopathie diabétique et des cancers, ou de l'expérimentation de dépistage du cancer du col de l'utérus.

Les actions concertées individuelles MGEN et Éducation nationale

Volet social important de l'accord-cadre MGEN - ministère de l'Éducation nationale (MEN) 2014-2018, les actions concertées visent à soutenir les personnels retraités ou actifs, mutualistes ou non, ainsi que leurs enfants. Cofinancées par les deux organismes, elles se traduisent sous diverses formes pour faire face aux situations difficiles, au handicap ou à la perte d'autonomie :

- aides financières et allocations personnalisées;
- financement d'interventions de tierce personne (aide ménagère). 9 937 interventions en 2015 au titre des aides aux actifs et retraités en situation de handicap ou retraités invalides et à leurs ayants droit résidant à domicile ou en établissement;

- séjours d'accueil pour enfants d'agents en situation de handicap pendant les vacances d'été. En 2015, 479 vacanciers ont été accueillis (pour 1 058 séjours en pension complète, 7 406 journées réalisées) et 105 vacanciers au centre de loisirs de Riecur-Belon (225 séjours pour 1 575 journées);
- réservations de lits ou places en Ehpad ou alternatives à l'Ehpad (570 lits en Ehpad dont 18 lits nouveaux en 2015 et 143 lits dans des établissements pour personnes en situation de handicap);

• participation au financement d'équipements spéciaux pour les actifs, les retraités et leurs ayants droit. Cette année, plus de 22 000 interventions ont été réalisées pour l'aménagement du domicile et du véhicule, pour les équipements individuels médicaux (fauteuils roulants, prothèses auditives, appareillages pour malvoyants), les appareils informatiques, le matériel pour personnes en situation de handicap ou autres. Rappelons que les dossiers d'actions concertées individuelles sont étudiés en sections MGEN et par les commissions départementales d'action sociale, au sein desquelles siègent des représentants MGEN, selon les axes et procédures définis par le comité de pilotage composé du ministère de l'Éducation nationale et de MGEN. En 2015, 11,8 millions d'euros y ont été consacrés, dont 10 versés par MGEN.



COMPLÉMENTAIRE SANTÉ

INNOVER POUR TOUJOURS MIEUX PROTÉGER

Face à un monde en mutation, le groupe MGEN a fait de l'innovation le fil conducteur de l'évolution de sa proposition mutualiste. En 2015, il a renforcé sa présence sur le marché de l'individuel et a investi celui du collectif. Et, dépassant les frontières de l'assurance, il a lancé des services innovants pour accompagner tous les moments de la vie quotidienne.

36

Transformation sociale : les attentes et les comportements de consommation de soins des adhérents se conjuguent à l'augmentation des dépenses de santé. Transformation réglementaire : au désengagement du régime obligatoire de Sécurité sociale qui pèse sur les restes à charge s'ajoute la mise en conformité avec le nouveau contrat

responsable. Face à ces enjeux de santé et à l'émergence de nouveaux besoins, le groupe MGEN s'est mobilisé pour faire évoluer son offre. En juin 2015, « l'offre globale » unique a définitivement laissé place à une « gamme d'offres globales ». Avec elles, le groupe préserve les solidarités mutualistes et entend mieux répondre à l'hétérogénéité des attentes et prendre en charge des besoins jusqu'alors non couverts. Une refonte de l'offre enclenchée en 2014 avec le lancement de *MGENERATION Initiale* qui a donné des résultats probants : plus de 21 000 nouvelles souscriptions en quelques mois.

Une gamme de quatre offres : MGEN Santé Prévoyance

Le 11 avril 2015, lors des assemblées générales extraordinaires à Paris, les 504 délégués approuvaient la création de la nouvelle gamme MGEN Santé Prévoyance. Destinée aux publics de son champ affinitaire et à leur famille, elle s'inscrit dans l'accompagnement de l'adhérent tout au long de la vie. Elle associe en effet des garanties en santé et en prévoyance, des prestations d'action sociale et des services d'assistance et d'accompagnement développés

avec Inter Mutuelle Assistance pour répondre concrètement aux événements de la vie personnelle et professionnelle.

Des offres additionnelles pour renforcer la protection

Au plus près des préoccupations de ses adhérents, le groupe MGEN développe, seul ou en partenariat, une gamme diversifiée d'offres additionnelles. D'une part, pour apporter des réponses face au vieillissement de la population et renforcer la protection sociale des adhérents (assurance décès, autonomie, assurance obsèques...). Ainsi, l'offre Complément Autonomie MGEN a été enrichie d'un dispositif d'aides et de services personnalisés. Il apporte non seulement des solutions pour accompagner et préserver l'autonomie des adhérents mais aussi pour soulager l'entourage aidant. D'autre part, pour favoriser l'accession à la propriété (prêt à l'installation, solutions d'acquisition). Cette année, le groupe a étendu son offre logement. Soutenant au meilleur coût les projets immobiliers de ses adhérents, il a lancé, début 2015, une assurance emprunteur forfaitaire, en plus de l'assurance indemnitaire.

2,830 millions de mutualistes MGEN (adhérents et bénéficiaires), à fin 2015

1,23 Md€ de prestations santé et maternité versés aux adhérents MGEN

294 M€ de prestations prévoyance et action sociale au titre de l'offre globale



CONVENTIONNEMENT

84 % des adhérents fréquentent le réseau Optistya,

88 % le réseau Audistya.

OBJECTIF RSE 2015
MAÎTRISE DES RESTES À CHARGE EN OPTIQUE
70 % des verres simples avec un reste à charge inférieur à 10 €

EN 2015
60 %
(voir p. 19)

70 % des verres progressifs avec un reste à charge inférieur à 80 €

EN 2015
46 %
(voir p. 19)

Effcience Santé : deux nouvelles offres

Dans un contexte d'évolution des besoins des adhérents mutualistes, la gamme Effcience Santé portée par MGEN Fila, et ouverte à tous les publics, a, elle aussi, évolué. Cette complémentaire santé individuelle s'est enrichie, pour un lancement commercial début 2016, de deux nouvelles offres¹ : une offre d'entrée de gamme, Effcience Santé Essentielle et une offre plus protectrice, Effcience Santé Optimale. Une évolution portée par les résultats du Baromètre Effcience Santé 2015 qui soulignent que 69 % des adhérents sont intéressés par les cinq offres Effcience Santé et 27 % par les services habitat.

1. Ces deux niveaux supplémentaires de couverture ne concernent pas les adhérents de l'offre Effcience Santé au titre du contrat collectif souscrit par la BRED auprès de MGEN Fila.

ACCÈS SANTÉ

Avec les onze autres mutuelles membres de l'association ACS-P (Association pour l'accès à la complémentaire santé des populations en précarité), le groupe MGEN a lancé, le 1^{er} juillet 2015, la garantie Accès Santé. Réservee aux bénéficiaires de l'ACS (aide au paiement d'une complémentaire santé), cette complémentaire santé propose des remboursements performants tout en étant tarifée au plus juste.

Le marché du collectif : un nouveau relais de croissance

Premier succès en 2014, l'offre collective MGEN était référencée par la FEHAP (Fédération des établissements hospitaliers et d'aide à la personne). En 2015, elle couvrait 6383 salariés.

50511 personnes protégées via les contrats collectifs au 31/12/2015

Anticipant la mise en œuvre, au 1^{er} janvier 2016, de l'accord national interprofessionnel (ANI¹), le groupe MGEN s'est structuré pour investir ce segment de marché. D'une part, autour d'une offre collective santé à forte valeur ajoutée dans l'action sociale et la prévention; d'autre part, en créant Istya Collectives, un cabinet de courtage commun aux mutuelles partenaires du Groupe Istya pour accompagner les entreprises, associations et autres organismes, dans la mise en œuvre et la gestion de leur contrat collectif santé. Structuré autour d'une équipe de militants référents et de commerciaux experts en santé collective, Istya Collectives concentrera ses efforts, en 2016, sur les secteurs affinitaires du sport, de l'animation et des structures de l'Économie sociale et solidaire. Une ambition renforcée par le projet de rapprochement avec Harmonie Mutuelle, particulièrement positionnée sur le marché du collectif.

1. Accord national interprofessionnel de janvier 2013 introduisant le caractère obligatoire pour les entreprises de proposer à leurs salariés une couverture santé collective. Il a été repris dans la loi de sécurisation de l'emploi de juin 2013.

Au service du développement du groupe

Dans la perspective de renforcer le développement et la distribution de ses offres et de ses services, le groupe MGEN a mis 2015 à profit pour mettre en œuvre un

nouveau schéma d'organisation territoriale. Trois régions pilotes expérimentent la nouvelle organisation avant la généralisation sur tout le territoire en 2017.

Favoriser l'accès aux soins

C'est autour d'une politique active de contractualisation avec les professionnels de santé en dentaire, optique et audition que le groupe MGEN œuvre pour l'accès à des soins et à des équipements de qualité, et pour la maîtrise des restes à charge des adhérents. Il multiplie ainsi les occasions de nouer des relations avec les professionnels de santé et d'autres mutuelles. Et, pour faciliter le développement d'accords, ses réseaux agréés Optistya et Audistya sont intégrés à Egaréseaux, une société détenue à 100 % par MGEN. Fort de son attractivité auprès des grandes enseignes comme des indépendants, depuis janvier 2015, Optistya est un réseau national ouvert, sans *numerus clausus*. À fin 2015, il comptait 8021 opticiens. Parallèlement, une déclinaison en ligne, e-Optistya, est attendue pour 2016 avec une solution de tiers payant.

OBJECTIF RSE 2015 ACCÈS AUX SOINS

100 % de départements où au moins 6 dentistes sur 10 adhèrent au protocole MGEN /MFP

EN 2015

77 %

(voir p. 19)



SERVICES "MIEUX VIVRE" POUR VIVRE MIEUX DURABLEMENT

Année de la mise en œuvre de services innovants, 2015 a confirmé la capacité d'innovation du groupe au-delà de son champ assurantiel. Faisant du « mieux vivre » au quotidien une composante essentielle d'une bonne santé, il déploie une palette de services inédits à forte valeur ajoutée portés par les nouvelles technologies : santé, confort de vie, amélioration du pouvoir d'achat. La prévention et le partage sont déjà inscrits au planning 2016 avec MMMieux, une plateforme de prévention personnalisée et la Fabrique Inter'active, un espace d'entraide et de consommation collaborative pour la communauté MGEN.

MGEN avantages

24 % des Français boudent difficilement leurs fins de mois et 60 % font du « bas prix » un critère d'achat¹. Fort de ce constat, le groupe MGEN a créé mgenavantages.fr, un site regroupant des milliers d'offres à des prix très attractifs : bien-être, sport, culture, voyage... En ligne depuis juin 2015 et accessible aux adhérents de 12 départements pilotes, la plateforme se déploiera en 2016 à l'échelle nationale.

izigloo

En investissant au capital d'EP (anciennement Énergie Perspective), MGEN entre dans les services de la rénovation énergétique et de l'habitat. Résultat concret de ce partenariat, izigloo est un service en ligne innovant d'aide à la gestion et à l'amélioration du confort de l'habitat. Entièrement gratuit et, pour l'heure,

réservé aux seuls adhérents, il étend la palette des solutions logements du groupe et le positionne sur le secteur des services du « mieux vivre ».

Vivoptim : investir la e-santé

Lancé officiellement fin 2015 dans deux régions pilotes, le programme Vivoptim se fait l'écho de l'engagement du groupe dans la e-santé. Pluridisciplinaire, ce dispositif de prévention des risques cardiovasculaires se pose en coach en santé. C'est autour d'un bouquet de services en ligne porté par les technologies digitales et d'un accompagnement téléphonique et physique que les professionnels de santé guident individuellement les adhérents volontaires dans la gestion de leur risque qu'ils soient en bonne santé, porteurs d'un risque ou d'une pathologie avérée. vivoptim.fr

1. Enquête SocioVision 2015. L'Observatoire MGEN-Sociovision, reconduit en 2015 dans la perspective du lancement de la nouvelle gamme d'offres et du développement de nouveaux services innovants, étudie la population enseignante pour mieux comprendre son mode de vie et mieux cerner ses attentes.

66 % des personnes protégées pratiquent une ou plusieurs des « nouvelles façons de consommer » pour contribuer à rendre la société plus responsable et plus solidaire.

(Observatoire Sociovision 2015 sur les populations clés MGEN)

LA SANTÉ UN DROIT POUR TOUS

SANTÉ DURABLE

En 2015, le groupe MGEN a poursuivi son plan de prévention 2014-2016 et a multiplié les initiatives locales. Et, face aux nouveaux enjeux sociétaux de santé, il a élargi son public cible des personnels de la Fonction publique et de la communauté éducative à l'ensemble des citoyens.

INNOVATION

Risques non professionnels – autour de l'activité physique et sportive (APS), la nutrition, la santé des femmes, le bien vieillir, les maladies chroniques –, risques professionnels – les risques psychosociaux (RPS), les troubles musculo-squelettiques (TMS), les troubles de la voix –, et promotion de la santé pour les jeunes et la communauté éducative : ces trois axes prioritaires de prévention ont mobilisé les sections départementales auprès des assurés et adhérents comme du grand public. En témoignent les dépliants « Les Mémentos Santé », qui informent et conseillent sur des problématiques de santé (VIH-sida, contraception, allergies, etc.). Complémentaire au site de prévention MMMieux.fr, la palette de ces dépliants s'enrichira tout au long de l'année 2016.

Prévention santé, version « digitale »

Donner à tous les moyens d'agir sur sa santé pour être « mieux dans son corps, mieux dans sa tête, mieux dans sa vie », c'est l'objectif de la plateforme digitale de prévention personnalisée MMMieux.fr, développée en 2015. Depuis janvier 2016, elle est accessible à tout public.

Préserver le capital santé

Pour prévenir les risques non professionnels, le groupe MGEN œuvre pour promouvoir la santé durable et s'adresse à toute la population. **Pratiquer une activité physique et sportive.** Faisant de la pratique sportive un des facteurs de bonne santé, le groupe a renforcé son message sur les bienfaits du sport sur la santé.

En témoigne l'organisation de sept conférences, en partenariat avec les salles de sport « Mon stade – ClinicProSport », avec Jean Galfione et Lucie Decosse (médaillés olympique en athlétisme et judo) en témoins sportifs. Preuve en est encore, l'inauguration de l'Espace APiness (Activité Physique Intergénérationnel Extérieur Sport Santé), sur le campus de l'université de Poitiers, avec l'objectif d'informer les adhérents, les professionnels de santé et le grand public des bienfaits du sport pour la santé. Dans le même esprit, le groupe a poursuivi ses partenariats avec le CNOSF¹ en participant à la semaine « Sentez-vous sport » ; en poursuivant aux côtés de Ufolep² la mise en œuvre du programme « Bien-être actif » et en organisant les FitDays MGEN.

Dépistage des cancers. Cette année encore, MGEN s'est mobilisée pour promouvoir le dépistage du cancer du sein (Octobre rose). Relayant les campagnes nationales et soutenant



RISQUES PROFESSIONNELS

296 projets de prévention des risques professionnels ont été conduits pour environ **15 000** personnes dans le cadre des actions collectives des réseaux PAS (prévention-aide-suivi)

Plus de 5 000 entretiens avec des psychologues menés dans les espaces d'accueil et d'écoute

20 587 bénéficiaires des réseaux PAS en 2015

**OBJECTIF RSE 2015
ACTION SOCIALE MGEN/MEN
30 000 agents de l'Éducation nationale soutenus dans leurs vies professionnelle et privée**

**EN 2015
55 000
agents soutenus**

(voir p. 19)



42

de nombreuses manifestations, les sections ont organisé près de 50 événements Octobre rose.

Santé mentale. Désormais membre du collectif national d'organisation des semaines d'information sur la santé mentale (SISM), le groupe MGEN inscrit son action dans la durée. « Être adolescent aujourd'hui », autour de ce thème de la 26^e édition, le groupe a informé et sensibilisé tous les publics – professionnels de santé, du social ou de l'éducation, élus, journalistes – sur les troubles psychiques de l'adolescence. Sur le terrain, les sections départementales ont relayé l'information

autour de plus de 700 conférences, ciné-débats, expositions, spectacles...

Bien manger, bien dormir. Créant du lien entre le sommeil et la nutrition, la 15^e Journée du Sommeil® de l'INSV a été l'occasion de rappeler les bienfaits d'une bonne hygiène de vie. L'occasion aussi de publier l'enquête MGEN-INSV « Sommeil et nutrition », réalisée dans le cadre de la cohorte de Nutri-Net-Santé.

Bien vieillir. Soucieux de prévenir les pathologies chroniques et les troubles porteurs de perte d'autonomie, le groupe a travaillé avec les CARSAT³, les SRIAS⁴, et les

868 actions de prévention menées auprès des assurés et des adhérents, mais aussi de l'ensemble de la population 97 500 personnes en ont bénéficié

Unions régionales de la Mutualité française pour initier le programme de préparation à la retraite : lutter contre l'isolement, sensibiliser aux changements liés au vieillissement et favoriser les bons comportements.

Mieux entendre. Renouvellement du partenariat, initié en 2012, avec l'association JNA (Journée Nationale de l'Audition) : participation à la 18^e édition de la JNA (thème 2015 « Où en est la santé auditive des jeunes? ») mais aussi des actions déclinées en trois volets (actions adhérents seniors retraités, accompagnement de programmes transversaux développés par l'association JNA, actions proposées aux structures MGEN ou sous convention MGEN).

Prévenir les risques professionnels, un partenariat actions concertées MGEN/MEN

Le MEN et MGEN soutiennent et accompagnent les personnels en difficulté au travers d'actions prévenant les risques professionnels.

Troubles de la voix. De nombreuses actions sur la prévention des troubles de la voix sont menées en ESPE et en formation continue. Par ailleurs, forte de son succès depuis cinq ans au siège parisien, la Journée de la voix s'est déclinée en 2015 en régions, à Caen et à Lyon, rassemblant près de 500 participants chaque fois. Et, pour optimiser ses actions de prévention auprès des enseignants, le groupe a signé cette année une convention de partenariat avec la FNO (Fédération nationale des orthophonistes). Elle permet notamment le développement d'un réseau national d'intervenants.

Risques psychosociaux (RPS) et troubles musculo-squelettiques (TMS). Centrés sur les RPS, les réseaux PAS (prévention-aide-suivi), offrent désormais 115 espaces d'accueil et d'écoute pour rencontrer des psychologues, gratuitement et anonymement. Grâce à un partenariat avec l'Agence nationale d'amélioration des conditions de travail (Anact), de nombreux projets ont été menés pour construire dans les universités et les académies, une politique de prévention des RPS en lien avec les CHSCT. Les centres de réadaptation (CR), eux, déploient une aide personnalisée pour un retour serein en milieu professionnel après une longue interruption. Aux CR des académies d'Île-de-France et de Bordeaux, s'est ajouté en 2015 celui de l'académie de Aix-Marseille. Le dispositif s'est aussi renforcé avec l'ouverture d'un service d'écoute téléphonique dans 13 départements métropolitains et en Polynésie française. Concernant les risques professionnels, des interventions ont également été mises en place pour former les agents en ESPE.

Promouvoir la santé des jeunes

Santé à l'école. Intégrée à l'accord-cadre et relevant de l'association Adosen-Prévention Santé MGEN, la promotion de la santé à l'école s'est traduite en 2015 par 352 programmes et actions touchant 137 400 élèves-enfants et membres de la communauté éducative dans 93 départements. Santé, citoyenneté et solidarité, agissant au bénéfice des jeunes, de la maternelle à l'université, l'association diffuse de l'information et des outils pédagogiques,

organise aussi des formations pour la communauté éducative, en particulier au sein de l'ESPE, en partenariat avec Unires. En 2015, le site internet de l'association évolue et devient « le site du bien-être à l'école ». Dans le même temps, elle développe davantage d'outils pédagogiques pour les professionnels de l'éducation et une participation à l'ingénierie de projet. Par ailleurs, Canope reste un partenaire historique de l'Adosen. Illustration en 2015 avec la seconde étape du dispositif pédagogique Corpus, le lancement du serious game, Corpus Gang, sur mobile et tablette, 100 % gratuit.

1. Comité national olympique et sportif français.
2. Union française des œuvres laïques d'éducation physique.
3. Caisse d'assurance retraite et de la santé au travail.
4. Section régionale interministérielle d'action sociale.



PRÉVENTION

Deux nouvelles entités

Le groupe a intégré les deux entités de prévention de la MGET : l'Institut de recherche en prévention santé (IRPS) et la Fondation de la Route (FDR). L'IRPS œuvre pour la formation, l'accompagnement et les services de la prévention/promotion de la santé. La FDR agit en faveur de la prévention et de la réduction des risques routiers.

43

ÉTABLISSEMENTS DE SOINS

CONJUGUER EXIGENCE ET PERFORMANCE

Acteur global de santé, le groupe MGEN propose une offre de soins diversifiée sur tout le territoire et accessible à l'ensemble de la population. Dans un contexte de forte mutation du monde de la santé, afin de pérenniser l'équilibre entre performance économique et qualité de service, le groupe s'est engagé dans une nouvelle démarche de changement commune à tous ses établissements et ses centres médicaux et dentaires.

Gestionnaire et propriétaire de 33 établissements sanitaires et médico-sociaux et de centres médicaux et dentaires, le groupe MGEN pilote et cofinance également en partenariat trois établissements en région parisienne dont l'Institut mutualiste Montsouris. Il finance, par ailleurs, 2.500 services de soins et d'accompagnement mutualistes sur tout le territoire. Accessible à toute la population depuis plus de quarante ans, le réseau de soins MGEN propose une offre diversifiée : médecine de ville, médecine-chirurgie-obstétrique et soins de suite et de réadaptation, hébergement pour personnes âgées dépendantes, soins et accompagnement en santé mentale et handicap. Et, œuvrant pour un égal accès aux soins pour tous, il développe sa politique de santé, sanitaire et sociale autour de trois priorités d'action.

Un : les soins de premier recours, sans reste à charge ou à tarifs maîtrisés. En 2015, de nouveaux fauteuils dentaires ont été ouverts dans les centres de Strasbourg, Lyon et Nancy. Dans le même temps, l'implantologie et l'orthodontie se sont progressivement mises en place. Deux : une offre innovante en santé mentale tant par l'approche que par les traitements. Son réseau d'établissements spécialisés, à travers la France, couvre l'ensemble du champ de la santé mentale : prévention, dépistage, soins, éducation thérapeutique du patient, réadaptation et insertion. Trois : la prévention et l'accompagnement de la perte d'autonomie. Face au vieillissement de la population, le groupe MGEN s'investit concrètement dans des actions de prévention et des programmes de soutien pour prévenir et accompagner la perte d'autonomie. Certification, labellisation et évaluation... Tous les établissements MGEN sont engagés

dans des démarches qualité. En 2015, les établissements SSR/Médecine Sainte-Feyre et Pierre Chevalier ainsi que l'établissement de santé mentale de Rueil-Malmaison ont obtenu leur certification V2014. L'établissement médico-social, Institut J. Bouquet Caire-Val a passé son évaluation externe.

Vers une performance durable

Dans un contexte contraint – nouvelles exigences économiques, concurrentielles et de prises en charge – marqué notamment par le recul des activités SSR¹ et MCO², le groupe MGEN a poursuivi, en 2015, sa politique de redressement économique encouragée par la progression des activités des centres médicaux et dentaires et des Ehpad³. Avec pour objectif de pérenniser son offre de soins mutualiste et d'en préserver les spécificités, le groupe MGEN a défini un projet stratégique de développement d'envergure pour

**OBJECTIF RSE 2015
OFFRE DE SOINS
90 % de satisfaction de la
patientèle des établissements
MGEN**

▼
**EN 2015
92 %**
(voir p. 19)

Réseau militant et engagements en mutualité

Pour contribuer au pilotage des activités sanitaires et médico-sociales mutualistes sur tout le territoire, le groupe MGEN accompagne son réseau militant engagé dans les unions régionales et territoriales. Cela se traduit par des investissements financiers (prise de contrôle et financement de Résamut; financement du projet « Médipôle »), le soutien de projets (« Prév@pass » : coordination des intervenants autour de porteurs de maladies chroniques ou de personnes en perte d'autonomie)

ou encore par l'entrée au conseil d'administration de la Roseraie (Ehpad et SSR) et au collège financeur de l'union territoriale de l'Aveyron. Cet engagement s'exprime également par le renforcement des compétences opérationnelles des militants engagés au sein des unions territoriales et régionales de la mutualité. Des formations (un tiers des 238 élus MGEN en mutualité) ou des journées d'information (Journée nationale rassemblant l'ensemble des militants engagés en mutualité; « Tour de France » des régions...) ont ponctué le calendrier 2015.

l'ensemble de son réseau de soins : les établissements et les centres médicaux et dentaires. Pour satisfaire aux nouvelles exigences des patients et résidents en termes de soins et de services, il s'appuie sur l'optimisation des moyens et des ressources pour concilier performance économique et qualité de service. Cette démarche nourrit l'ambition du groupe qui, à l'horizon 2020, vise à atteindre l'équilibre économique et à harmoniser les bonnes pratiques.

Contribuer à la démocratie sanitaire

Permettre à chaque patient d'être acteur de sa santé, depuis de nombreuses années, le groupe MGEN s'engage en faveur du développement de 33 établissements place le patient au cœur de son organisation. En 2015, cette dynamique s'est concrétisée par la réalisation de nouveaux outils pour les patients. À titre d'exemple, l'harmonisation des livrets d'accueil par type d'établissement, la mise à jour du recueil des actions de promotion de la bien-traitance dans les établissements ou encore la réalisation d'un dépliant « Ma santé - Mes droits ». Par ailleurs, une enquête de satisfaction patient, spécifique à chaque catégorie d'établissements, contribue à conforter la place de l'usager dans le système de santé et faire de lui un patient citoyen, acteur de sa santé.

Une vision moderne de la santé

Le projet de reconstruction de l'Institut MGEN de La Verrière (Yvelines) constitue le plus important investissement sanitaire et social de l'histoire du groupe MGEN, dans la droite ligne de sa stratégie d'investissement (restructuration de l'établissement SSR de Maisons-Laffitte, construction de l'établissement SSR d'Évian et déménagement complet du centre médical et dentaire de Nice...). Le futur établissement de



Des accords avec des milliers de professionnels de santé (protocole dentaire, réseaux optique et audition, conventionnement d'établissements hospitaliers)

316 000

passages dans les centres médicaux et dentaires

92 %

des patients sont satisfaits de leur passage dans un établissement MGEN

La Verrière, spécialisé en psychiatrie, en gériatrie ainsi qu'en médecine et soins de suite et de réadaptation, se fait l'écho d'une ambition : réduire les inégalités en santé en facilitant l'accès à des soins de qualité pour tous, à tous les âges de la vie. Autour de sa double vocation sanitaire et médico-sociale, le nouvel établissement comptera 485 lits (soit 76 lits de plus qu'actuellement) et 45 places d'hospitalisation de jour; et sera structuré en quatre pôles cliniques : « Psychiatrie adulte », « Psychiatrie et psychopathologie de l'adolescent et du jeune adulte », « Médecine/SSR » (gériatrie, soins palliatifs, addictologie), « Médico-social » (poly-dépandances, Ehpad). Les missions de service

public sont confortées par le maintien du secteur de psychiatrie et par l'extension des capacités de l'Ehpad, qui passera de 116 à 186 lits, dont 90 seront habilités à l'aide sociale (contre 20 actuellement).

Représentant un investissement de plus de 100 millions d'euros – dont une subvention de 10 millions d'euros du Fonds national de solidarité et d'action mutualistes – le projet a été présenté au public, en septembre dernier, et devrait ouvrir ses portes en 2019.

1. Soins de suite et de réadaptation.
2. Médecine-chirurgie-obstétrique.
3. Établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes.

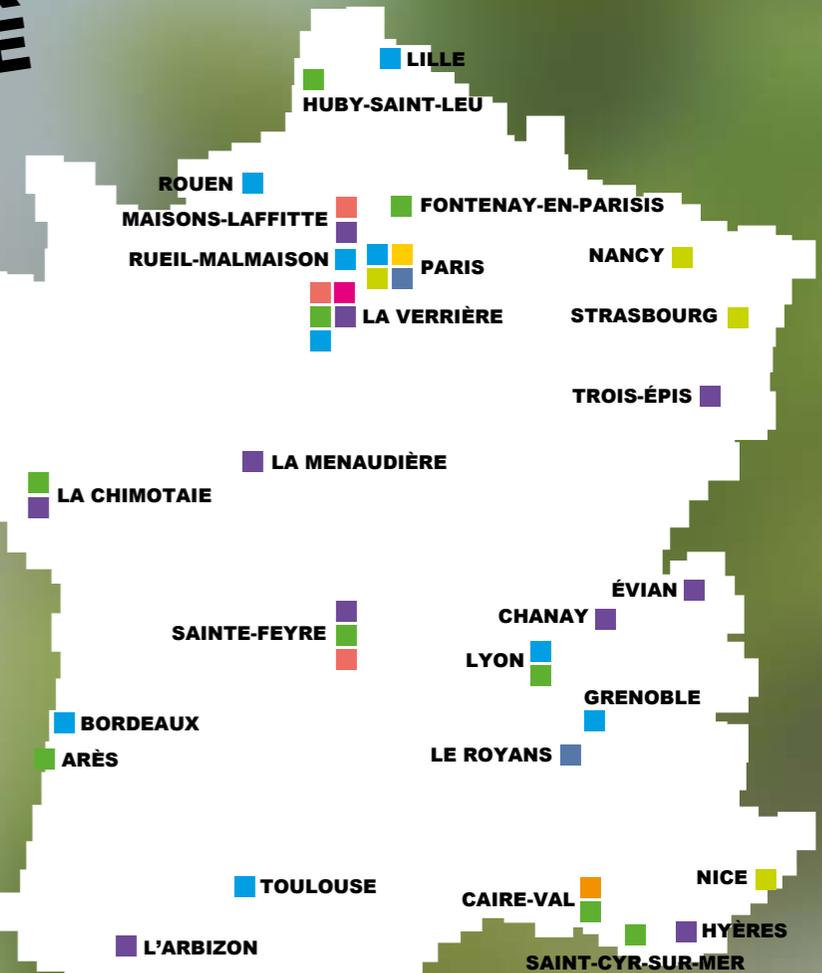
LES ÉTABLISSEMENTS RÉPARTIS SUR LE TERRITOIRE

33 établissements sanitaires et médico-sociaux gérés en propre

3 établissements pilotés et cofinancés en partenariat en région parisienne, dont l'Institut mutualiste Montsouris

2 500 services de soins et d'accompagnement mutualistes financés sur tout le territoire

- Court séjour
- Soins de suite et de réadaptation
- Ehpad
- Service de soins à domicile
- Établissement de santé mentale
- Institut de formation en soins infirmiers
- Établissement pour personnes en situation de handicap
- Centre d'optique
- Centres médicaux et dentaires



QUALITÉ DE SERVICE

SOUS LE SIGNE DE LA PROXIMITÉ

Pour répondre à des attentes de plus en plus fortes, le groupe MGEN place la qualité de service au cœur de son organisation au bénéfice de la satisfaction de ses adhérents, assurés et patients. Dans le même temps, il renforce ses propres exigences dans le cadre de sa politique qualité 2016-2018.

Témoignant de l'investissement des salariés et militants dans l'ensemble des entités, la consolidation de la certification Afnor a concrétisé la réussite du plan qualité 2013-2015. Et, renforçant encore son

niveau d'exigence, le groupe MGEN installe durablement sa politique de qualité pour toujours mieux satisfaire ses publics. C'est ainsi qu'en 2015, pour la première fois, la satisfaction des adhérents a fait l'objet d'une enquête dédiée à la qualité de service atteignant 87,1 % de satisfaction. En parallèle, le groupe inscrit ses établissements de soins dans une démarche continue de qualité pour assurer des prises en charge efficaces des patients et des résidents. Du côté des assurés sociaux, l'enquête qualité sur la gestion du régime obligatoire a souligné la stabilité des résultats entre 2014 et 2015 (respectivement 95,5 % et 95 % d'atteinte des objectifs).

Dans une perspective d'amélioration continue, le groupe MGEN a multiplié les initiatives en vue de pérenniser sa politique qualité autour de quatre axes majeurs : installer durablement une culture de pilotage de la performance, assurer l'amélioration continue des compétences

SATISFACTION 2015

80 % des adhérents MGEN sont globalement satisfaits de leur mutuelle

96 % des adhérents déclarent avoir confiance en leur mutuelle

88 % des adhérents ont une bonne image de MGEN

38 % des adhérents ont déjà recommandé MGEN à leur famille, un ami, un collègue

76 % des adhérents sont intéressés par la modularité et le choix des offres MGEN

« Baromètre de satisfaction des adhérents MGEN 2015 »

internes, développer la reconnaissance et la confiance des adhérents via les certifications, renforcer la qualité de service et la satisfaction des adhérents sur tous les canaux de la relation (sections, internet, mails, courriers, téléphone).



En octobre 2015, MGEN a obtenu la reconduction de sa certification Afnor Engagement de Service.

La mutuelle sans distance

Faisant de la proximité un pilier de la qualité de service, tout au long de l'année, le groupe a porté une attention particulière aux différents canaux de la relation à l'adhérent. Pour renforcer la qualité de l'accueil physique, nombre de sections départementales ont été rénovées et de nouveaux espaces mutuels ont ouvert leurs portes. La relation téléphonique s'est, elle aussi, consolidée avec l'ouverture d'un 5^e centre d'appels à Nantes, d'un 2^e Atelier multi-proximité au centre d'appels de Bordeaux, et d'une cellule commerciale Habitat au centre d'appels de Paris.

102 SECTIONS DÉPARTEMENTALES et 22 espaces mutuels pour être toujours plus proche de l'adhérent

10 CENTRES DE GESTION pour une prise en charge et une gestion efficace des prestations

5 CENTRES D'APPELS pour un accueil téléphonique et une orientation de qualité. 3 475 416 appels reçus en 2015, soit + 15 % par rapport à 2014 et 358 813 e-mails

6,7 MILLIONS DE CONTACTS enregistrés avec les adhérents en 2015

LES MÉTIERS MGEN

OBJECTIF RSE 2015 DÉMATÉRIALISATION
1 200 000 comptes personnels activés sur mgen.fr

EN 2015
1 527 638
(voir p. 19)

30 % d'adhérents abonnés aux relevés de prestations en ligne

EN 2015
41 %
(voir p. 19)

Enfin, la relation en ligne sur le site mgen.fr s'est enrichie de sept nouveaux services pour accompagner le lancement de la nouvelle gamme d'offres et faciliter la vie de l'adhérent. Dans le même temps, une appli mobile et une présence accrue sur les réseaux sociaux ont soutenu l'approche multicanal du groupe MGEN, ce qui participe également aux enjeux RSE de dématérialisation.

S'adapter et progresser

Avec pour objectif de regrouper l'ensemble des ressources dédiées aux systèmes d'information au sein d'une même entité, le groupe MGEN a créé MGEN Technologies en juin 2015, au service exclusif des métiers du groupe pour accompagner ses évolutions et assurer la performance, l'agilité et l'efficacité des d'information. Associé à la plupart des projets majeurs du groupe, MGEN Technologies met en œuvre des projets et des solutions informatiques pour optimiser la qualité des échanges en interne, mais aussi avec les mutualistes.

LES ENGAGEMENTS MGEN

RESPONSABLE POUR VOUS

9 295

SALARIÉS

18 500

MILITANTS ET
CORRESPONDANTS
MUTUALISTES

3,795

MILLIARDS D'ACTIFS
GÉRÉS

D

ans la droite ligne de sa politique et de ses ambitions RSE, en 2015, le groupe MGEN s'est inscrit dans une dynamique de progrès. Accompagnant sa transformation en interne, il a veillé à développer les expertises et les compétences de ses collaborateurs. Dans le même temps, il s'est attaché à déployer des pratiques responsables autour des investissements, des achats ou de l'environnement.

UNE POLITIQUE D'INVESTISSEMENT RESPONSABLE

PARTENARIATS ÉCONOMIQUES

Comme pour l'ensemble de ses activités, la gestion financière et la politique d'achat du groupe MGEN s'appuient sur des principes d'analyse et d'action répondant aux enjeux de responsabilité sociétale du groupe. Cette année encore, il a œuvré dans ce sens.

52

Constitués de valeurs mobilières et immobilières, les actifs MGEN se gèrent dans le cadre d'une politique d'investissement responsable qui se renforce d'année en année. D'un côté, la

gestion des valeurs mobilières – actions, titres, monétaires, obligations – est confiée à Egamo, la filiale du groupe MGEN. De l'autre, le groupe MGEN pilote en direct son patrimoine immobilier et les fonds qu'il consacre au capital-investissement. Au fil des ans et à travers ses pratiques, il construit les bases d'une politique d'investissement responsable et se dote des outils associés. En 2015, le groupe a travaillé sur une Charte de l'investissement responsable qui, au-delà de confirmer les engagements actuels, présente de nouveaux engagements de progrès. Cette charte sera publiée en 2016.

La gestion d'actifs

Depuis 2010, Egamo a formalisé sa démarche responsable avec la signature de la Charte des principes pour l'investissement responsable (PRI) de l'ONU qui préconise la prise

en compte de critères sociaux, environnementaux et de gouvernance (ESG). Par la publication d'un document annuel rassemblant plus de 75 indicateurs, Egamo atteste du respect de ces engagements. Plus encore, 62 % des actifs confiés à Egamo – les actifs obligataires – font l'objet d'une analyse extra-financière. Pour le reste des actifs (les actifs gérés sous forme de multigestion), Egamo interroge les sociétés de gestion sur leurs pratiques ESG : les ressources humaines, les comportements sur les marchés, la gouvernance d'entreprise, les critères environnementaux, l'engagement sociétal et le respect des droits humains.

Investissement : sous le signe de l'innovation et des services

La stratégie de capital-investissement du groupe MGEN se concrétise par des prises de participations dans des structures innovantes, ancrées dans l'économie sociale et solidaire, et souvent génératrices d'emplois au niveau local. Avec pour objectif de développer de nouveaux services au bénéfice des adhérents et du grand public, cette stratégie d'investissement s'est traduite, en 2015, par

la création de La Maison des Obsèques, un réseau funéraire mutualiste, porté par MGEN, le groupe Harmonie et Mutac. Avec lui, les partenaires ont l'ambition de proposer à l'ensemble de la population française une solution fondée sur l'éthique mutualiste (proximité, conseil, transparence et maîtrise tarifaire).



Investir autrement pour une gestion financière responsable

Cette stratégie s'est aussi exprimée avec le lancement d'izigloo, une plateforme communautaire, gratuite et évolutive conçue pour améliorer le confort de l'habitat et optimiser les consommations d'énergie. Résultat de la prise de participation du groupe dans la start-up nantaise EP (anciennement Énergie Perspective), cette plateforme de services à l'habitat, accessible aux adhérents MGEN dès 2016, se déploiera à l'échelle nationale auprès du grand public à horizon 2017.

LES ENGAGEMENTS MGEN

RÉPARTITION DES ACTIFS EN VALEUR DE MARCHÉ



5 %	Monétaires	204 M€
43 %	Obligations	1 636 M€
24 %	Immobilier	909 M€
13 %	Actions	483 M€
7 %	Titres non cotés	251 M€
8 %	Actifs stratégiques	313 M€

53

Concernant la gestion du patrimoine immobilier, la politique d'investissement responsable du groupe s'exprime à travers deux objectifs majeurs : l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite et l'efficacité énergétique. En 2015, 24 % des établissements sanitaires et 55 % des sections départementales étaient accessibles.

Acheter plus responsable

Pour promouvoir des pratiques d'achats toujours plus responsables, le groupe intègre dans son fonctionnement des critères RSE et s'appuie, en interne, sur une Charte des achats responsables. Référencement des prestataires de services, achat de papier, de fournitures de bureau... La politique d'achat responsable du groupe MGEN vise à sélectionner des fournisseurs engagés en matière d'environnement. Depuis cinq ans, les résultats témoignent des avancées. 100 % des papiers utilisés dans le groupe sont écolabellisés. 48 % des fournitures de bureau répondent à des critères de développement durable. En 2015, la plupart des sites pratiquaient le tri et la valorisation des déchets papiers et, pour la maintenance des bâtiments, 88 % des établissements avaient sollicité les fournisseurs référencés justifiant d'une démarche environnementale responsable.

3,795
milliards d'actifs gérés au
31 décembre 2015 (Périmètre
livre II – activités d'assurance)

OBJECTIF RSE 2015
Diffusion d'une Charte
des achats responsables et
d'une Charte d'engagement
RSE des fournisseurs.

▼

EN 2015
La Charte des achats
responsables est publiée
et diffusée depuis 2013.
La Charte d'engagement RSE
des fournisseurs est en cours
d'élaboration. (voir p. 19)

MUTUELLE DANS LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE

Engagé depuis deux ans dans une politique environnementale volontariste, le groupe MGEN vise non seulement à réduire son empreinte écologique mais aussi à accompagner, à son échelle, la société dans la transition écologique. Invité et mécène de la COP21, en décembre dernier, il a témoigné de sa volonté d'agir en faveur de l'environnement.

Pprès de 70000 tonnes de CO₂ : l'empreinte carbone du groupe MGEN est équivalente à celle de 26000 allers/retours Paris-New York! Toutes les activités, tous les métiers, tous les acteurs de la mutuelle sont associés à l'objectif de réduction de cette empreinte.

Aussi le groupe se déploie-t-il sur le terrain de la sensibilisation et de l'éducation de ses équipes à la mise en place de bonnes pratiques. Économies d'énergie, maîtrise des déplacements ou baisse des consommations de papier... Après le Trophée des Ecolègues en 2014, cette année, MGEN a organisé une nouvelle semaine de mobilisation aux enjeux de sa politique environnementale. C'est autour d'ateliers et d'un site web dédié que 1 800 salariés et militants ont participé à cette semaine RSEponsible pour apprendre au quotidien à consommer de manière responsable.

Des engagements aussi au service des adhérents

En France, aujourd'hui, 20 % des émissions de gaz à effet de serre sont liées aux logements. Fort de ce constat, MGEN a intégré les enjeux environnementaux à son offre en développant la

solution digitale izigloo visant à faciliter et à favoriser la rénovation énergétique de l'habitat. Développée en partenariat avec la start-up EP, cette plateforme sera accessible gratuitement à tous les adhérents dès 2016.

Une double présence à la COP21

Le 4 décembre 2015, répondant à l'invitation de la ministre de l'Éducation nationale de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, Thierry Beaudet s'est exprimé lors de la journée consacrée à l'éducation à l'environnement. S'il a réaffirmé sa volonté de poursuivre l'engagement de la mutuelle aux côtés de tous les acteurs du système éducatif, il s'est aussi fait l'écho d'une ambition : amener le groupe à devenir un acteur de l'éducation à l'environnement. De l'école primaire jusqu'à l'université, le groupe déploie déjà plusieurs actions en la matière. D'abord, au travers d'un nouveau partenariat avec Eco-École, le plus grand programme d'éducation au développement durable en France, qui touche chaque année 300 000 personnes et 1 900 établissements scolaires du primaire et secondaire. Ensuite, par son implication renouvelée pour accompagner le Tour de France

94 %
des parents d'élèves et

96 % des
enseignants pensent que
l'éducation à l'environnement
est un enjeu primordial
à l'école¹.

1. Sondage MGEN 2015.

« Agir Ensemble ». L'édition 2015 de cette opération de sensibilisation des étudiants et personnels universitaires aux écogestes a réuni près de 10 000 participants sur 27 campus universitaires. COP21 toujours, MGEN était au cœur de l'organisation d'une conférence-débat « Éducation – Militantisme – Partenariats citoyens : Comment accompagner la transition écologique? ». C'est autour de cette grande question que les partenaires MGEN se sont exprimés et ont pu nourrir la mutuelle de nombreuses idées de projets.



OBJECTIFS RSE 2015

PAPIER
-5 % de papier
consommé pour l'édition
des publications nationales
par rapport à 2011

EN 2015
-1,5 %

DÉPLACEMENTS
-10 % de déplacements
professionnels
depuis et vers le siège
par rapport à 2012

EN 2015
+31 % de km

ÉNERGIE
-10 % d'électricité
consommée par
le centre informatique
par rapport à 2011

EN 2015
-18 %

(voir p. 20)

RESSOURCES HUMAINES

ACCOMPAGNER LES ÉVOLUTIONS

Dans cette année de transformation, le groupe MGEN a porté une attention particulière aux hommes et aux femmes qui partagent ses valeurs autant que ses ambitions. La dynamique collective s'est illustrée autour de la formation, du dialogue social et du mieux vivre.

Plus de 157 000 heures de formation, 13 millions d'euros, soit 4,62 % de la masse salariale du groupe, le développement des compétences et des professionalismismes des collaborateurs a, cette année encore, été une priorité. La nouvelle gamme d'offres MGEN Santé Prévoyance a fait l'objet d'un large dispositif de formation auprès des salariés des sections départementales, des centres de gestion et des centres d'appels MGEN. Visant à favoriser l'appropriation de la gamme autant que le processus de migration des adhérents, le dispositif s'est déployé autour de stages en présentiel et de modules d'e-learning.

Un dialogue social rythmé

Accompagnant les évolutions du groupe, les négociations avec les quatre organisations syndicales représentatives ont été, en 2015, porteuses d'avancées. Outre la pérennisation des équipes multiproximité des centres d'appels de Lyon et de Bordeaux, ou de l'expérimentation de nouveaux modes de fonctionnement dans les trois régions pilotes du nouveau projet d'organisation du réseau, les institutions représentatives du personnel ont été consultées au sujet de la création du GIE MGEN Technologies et

son intégration au sein de l'Unité économique et sociale (UES) MGEN, à effet du 1^{er} janvier 2016. Et, dans le cadre des négociations de branches professionnelles – Mutualité et Fehap – en vue de l'application de l'ANI, un accord a concrétisé la mise en œuvre, au 1^{er} janvier 2016, des contrats collectifs complémentaires santé pour tous les salariés de l'UES MGEN. Pris en charge par MGEN Fila, ils seront gérés par Istya Collectives. Enfin, les institutions représentatives du personnel de l'UES MGEN et de la MGET se sont prononcées sur tous les aspects juridiques, financiers, organisationnels et sociaux de la fusion absorption de la MGET par MGEN. Dans le courant du 1^{er} semestre 2015, les nouveaux CHSCT Mutuelle se sont constitués, en complémentarité avec les comités d'établissement et les CHSCT existants.

Un renforcement des filières métiers

Anticipant l'arrivée et l'intégration des collaborateurs de la MGET dans les équipes au 1^{er} janvier 2016, le groupe MGEN a limité ses recrutements en CDI, dans les centres de service MGEN et les directions de MGEN Union. Pour autant, en 2015, 508 personnes ont été recrutées en CDI pour contribuer au renforcement de filières métiers prioritaires

et au renouvellement des pyramides des âges. Les deux-tiers de ces recrutements ont principalement concerné les métiers médicaux et soignants de MGEN Action sanitaire et sociale et de MGEN Centres de santé.

Le groupe MGEN, employeur socialement responsable, déploie une politique ambitieuse en matière de santé au travail et d'égalité des chances.

Une attention toute particulière aux jeunes talents

En versant sa taxe d'apprentissage à environ 300 établissements partenaires de formation initiale sur tout le territoire, MGEN contribue activement au système éducatif et à l'insertion des jeunes dans l'emploi. Mais, au-delà de ce soutien financier, le groupe MGEN s'inscrit dans une politique dynamique d'accueil et d'intégration des jeunes. En témoignent, en 2015, les 70 contrats d'apprentissage et de professionnalisation et les 50 000 journées de stage des étudiants de différents niveaux de formation.



**OBJECTIF RSE 2015
FORMATION**
100 % des salariés bénéficiaires
d'au moins une formation
tous les cinq ans

EN 2015
93,2 %
(voir p. 20)

**OBJECTIF RSE 2015
PREMIERS NIVEAUX
DE SALAIRE**
Au minimum 120 % du Smic
pour un temps plein
pour tous les salariés

EN 2015
79,5 %
des salariés à 120 % du Smic
(voir p. 20)

MGENTV

Nouveau canal d'information interne commun à tous les acteurs du groupe MGEN, mgentv complète les dispositifs existants pour porter la connaissance de l'autre et des métiers, le partage, la réflexion. Ses reportages s'articulent autour de portraits des hommes et des femmes de la mutuelle, de débats et de sujets d'intérêt général pour mieux appréhender les changements de l'environnement ou les opérations phares qui mobilisent les équipes.

Sport santé : les salariés également

Axe majeur de la politique de prévention : la promotion des activités physiques et sportives. Les salariés n'y échappent pas ! Au siège, ils ont désormais leur salle de sport santé créée en partenariat avec Mon stade, une jeune entreprise dans laquelle MGEN a pris une participation stratégique. Avec elle, 40 % des collaborateurs du siège se sont mis ou remis au sport (dont 70 % de non-sportifs), et le taux d'abandon reste faible. Outre les effets bénéfiques et individuels, cette salle de sport santé MGEN se pose en vecteur de convivialité pour les salariés qui se retrouvent autour d'une activité commune, laquelle favorise les échanges. D'autres salles devraient ouvrir leurs portes en province sur des sites rassemblant de nombreux collaborateurs.

Sensibiliser l'interne autour du handicap

Depuis deux ans, le groupe MGEN organise la Semaine RSEponsible. L'objectif : faire découvrir les enjeux RSE du groupe aux collaborateurs et aux militants. En 2015, il a décidé d'aborder une thématique nouvelle : « Changer son regard sur le handicap ». Animations et ateliers ludiques conduits par des référents MGEN et des animateurs professionnels, exposition interactive de dessins réalisés par un artiste malvoyant ont rassemblé plus de 1 600 participants sur 32 sites (sections départementales, centres de traitement et d'appels, établissements, siège national). Lever les préjugés sur le handicap en apprenant à le découvrir, accompagner les collaborateurs en situation de handicap, collaborer avec le secteur protégé... autant d'engagements que le groupe MGEN a concrétisés en signant son troisième accord handicap avec les quatre organisations syndicales, et qu'il a pu mettre en avant à l'occasion de cette semaine. Des engagements confirmés pour 2014-2016. Depuis 2008, le groupe concrétise ses engagements en matière de recrutements, de suivi et de maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap, mais aussi de développement d'emplois indirects en favorisant la sous-traitance avec le secteur protégé et adapté.



9295 salariés au 31 décembre 2015

Si l'UES MGEN compte 199 personnes de moins qu'à fin 2014, les effectifs des centres de gestion et des centres d'appels ont, quant à eux, augmenté de 106 personnes. L'emploi de MGEN Action sanitaire et sociale a diminué de 132 salariés. Cette baisse est notamment liée à l'externalisation d'activités logistiques. De même, les effectifs de MGEN Centres de santé sont en recul de 78 personnes, dans le cadre de la mise en œuvre du projet de réorganisation. Conséquence du transfert des équipes de la Maîtrise d'ouvrage de la direction des systèmes d'information vers MGEN Technologies, le nombre de salariés de MGEN Union et de la Fondation MGEN a diminué de 95 personnes.

RÉFÉRENTIEL RSE

SOMMAIRE

PROTÉGER, AGIR DURABLEMENT POUR LA SANTÉ 64

**ÊTRE DÉMOCRATIQUES, OUVERTS ET ENGAGÉS
DANS LA SOCIÉTÉ** 69

FAIRE VIVRE UN MODÈLE ÉCONOMIQUE RESPONSABLE 73

**CONJUGUER VALEURS MUTUALISTES ET POLITIQUE
DES RESSOURCES HUMAINES** 75

MAÎTRISER NOTRE IMPACT SUR L'ENVIRONNEMENT 80

RSE 2015 LES INDICATEURS DE PERFORMANCE DU GROUPE MGEN

La loi dite Grenelle 2 de juillet 2010 impose à chaque entreprise de plus de 500 salariés de publier « des informations sur la manière dont elle prend en compte les conséquences sociales et environnementales de son activité ainsi que sur ses engagements sociétaux en faveur du développement durable ». Le référentiel RSE (Responsabilité sociétale des entreprises) du groupe MGEN répond à cette réglementation.

Établi en 2012 à partir des enjeux RSE du groupe, ce référentiel est construit autour de cinq grandes thématiques : protéger, agir durablement pour la santé ; être démocratiques, ouverts et engagés dans la société ; faire vivre un modèle économique responsable ; conjuguer valeurs mutualistes et politique des ressources humaines ; maîtriser notre impact environnemental.

En toute transparence, le référentiel donne une vision globale de la performance RSE du groupe sur les exercices du 1^{er} janvier au 31 décembre 2013, 2014 et 2015. En 2013, le groupe MGEN s'est fixé plusieurs objectifs de performance durable à échéance 2015 et 2020. Le référentiel RSE fait également le point sur l'atteinte de ces objectifs. Toutes les parties prenantes peuvent y retrouver des repères précis sur les engagements du groupe MGEN.

MÉTHODOLOGIE

Périmètre de reporting

En 2016, le référentiel RSE du groupe MGEN rassemble 72 indicateurs. Ces indicateurs répondent aux exigences du décret d'application de l'article 225 de la loi Grenelle 2 de juillet 2010. Les correspondances sont indiquées au fur et à mesure dans le référentiel. Les parties narratives du rapport annuel responsable apportent les compléments factuels et d'analyse nécessaires.

Les indicateurs sont consolidés par défaut sur le périmètre de l'UES MGEN (localisée uniquement sur le territoire français, dans des zones desservies par les services publics d'eau, d'assainissement et d'électricité) en fonction de la disponibilité de données fiables sur toutes les entités et de la pertinence de la mesure. Si le périmètre de l'indicateur n'est pas celui de l'UES, le périmètre effectif est systématiquement précisé. Certains indicateurs environnementaux intègrent notamment des informations sur le Centre Informatique du GIE MGEN Technologies ne faisant pas partie de l'UES MGEN. Ne sont pas présentées dans ce référentiel des informations portant directement sur les différentes filiales du groupe MGEN (notamment Euro-pamut et Egamo).

Une note de bas de page renseigne :

- toute variation significative du périmètre d'un indicateur d'une année sur l'autre ;
- si une information a été créée en passant par une règle d'estimation ou d'extrapolation de données (par défaut, aucune règle d'estimation ou d'extrapolation n'est utilisée).

Pour répondre à l'exigence réglementaire, des informations spécifiques sont également présentées dans le rapport de gestion du groupe pour les quatre mutuelles du groupe MGEN qui emploient des salariés (MGEN, MGEN Union, MGEN Action sanitaire et sociale, MGEN Centres de santé). Si nécessaire, des renvois sont faits vers le Rapport Annuel Responsable et le Référentiel RSE groupe.

Exclusions

Toutes les thématiques du décret s'appliquant aux entreprises non cotées sont traitées dans le référentiel RSE à l'exception des suivantes, considérées comme non pertinentes par rapport au champ d'activité global ou du périmètre d'opération du groupe :

- Promotion et respect des conventions de l'OIT : de par sa localisation sur le territoire Français, le groupe MGEN répond automatiquement aux exigences des conventions de l'OIT relatives au respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective ; à l'élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession ; à l'élimination du travail forcé ou obligatoire ; à l'abolition effective du travail des enfants.
- Le montant des provisions et garanties pour risques en matière d'environnement : aucune provisions et garanties pour risques en matière d'environnement n'ont été prévues.
- Les mesures de prévention, de réduction ou de réparation de rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement : les différentes installations techniques (chauffage, climatisation, traitement des eaux) sont opérées strictement en conformité avec les exigences réglementaires et font l'objet d'interventions de maintenance préventive régulières.
- Les nuisances sonores et autres formes de pollution, et l'utilisation des sols : du fait de ses activités de services, le groupe MGEN n'est pas concerné par les enjeux relatifs à la prévention des nuisances sonores, lumineuses, ainsi qu'à l'emprise aux sols. De par la configuration de ses locaux, souvent à plusieurs étages, son emprise au sol est inférieure à celle des activités industrielles étendues sur un même plan.
- L'adaptation aux conséquences du changement climatique : vu le manque de données scientifiques, les conséquences du changement climatique sur les activités et les implantations du groupe n'ont pas encore pu être déterminées avec précision.

- Les mesures prises pour préserver ou développer la biodiversité : dans son activité régulière, le groupe MGEN veille à préserver les espaces naturels qu'il possède (parcs et jardins).
- L'impact sur les populations riveraines ou locales : le groupe MGEN est un employeur présent dans chaque département, y compris en zones rurales, et a fait le choix de localiser ses centres de traitement et d'appels en France.
- Les actions engagées pour prévenir la corruption : dans ses pratiques métiers, le groupe MGEN est particulièrement vigilant au respect d'une déontologie stricte en accord avec ses principes mutualistes.

Le groupe MGEN présente en plus certaines informations de la liste cotée qui correspondent à des enjeux de responsabilité métiers particulièrement importants :

- les accidents du travail, notamment leur fréquence et leur gravité, ainsi que les maladies professionnelles ;
- l'absentéisme ;
- les mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs.

Responsabilités

Les indicateurs sont produits par les correspondants du reporting RSE dans les directions opérationnelles du siège national, chez MGEN Technologies et Egamo, à partir de données sources provenant de leurs différents outils de suivi et de pilotage métier ou à partir d'enquêtes effectuées sur le périmètre de l'indicateur.

La démarche est pilotée conjointement par la déléguée nationale en charge de la RSE et l'équipe RSE placée au sein du cabinet de la Présidence. Ces derniers sont garants du respect du planning de reporting et réalisent des contrôles de cohérence sur les données produites (pas directement sur les données sources). Ces contrôles impliquent notamment des comparaisons avec les résultats des trois années précédentes. Tout écart jugé significatif est expliqué et commenté.

Revue

Le référentiel est revu et validé par les comités métiers et le Bureau national du groupe. Il est également voté par le Conseil d'administration.

Vérification

L'un des commissaires aux comptes atteste annuellement de la présence des informations réglementaires.

Actualisation

Une revue annuelle des indicateurs est réalisée par l'équipe RSE et les correspondants RSE pour vérifier leur pertinence, transparence, et simplicité.

PROTÉGER, AGIR DURABLEMENT POUR LA SANTÉ

EXERCICES 2013, 2014, 2015

	2013	2014	2015
PROTÉGER LES ASSURÉS-ADHÉRENTS ET LEURS FAMILLES <i>Réf. Grenelle : 3.d.2. Mesures prises en faveur de la santé des consommateurs</i>			
ASSURER EFFICACEMENT LA MISSION DE SERVICE PUBLIC DE GESTION DU RÉGIME OBLIGATOIRE DES ASSURÉS SOCIAUX Résultat des audits sur la qualité de gestion du régime obligatoire ⁽¹⁾	97,7%	98,5%	95,0%
PROPOSER DES OFFRES COMPLÉMENTAIRES ADAPTÉES AUX BESOINS DES POPULATIONS PROTÉGÉES Amélioration et création de garanties et services décidées en assemblée générale pour l'année à venir	AG 2013	AG/AGE 2014	AG/AGE 2015
Offre globale	<ul style="list-style-type: none"> Approbation du schéma global d'évolution de l'offre MGEN et des scénarios d'évolution possibles pour le système de cotisation 	<p>AGE d'avril 2014</p> <ul style="list-style-type: none"> Création de Mgénération Initiale, offre globale santé / prévoyance, spécifiquement destinée aux nouveaux entrants du champ de recrutement MGEN. <p>AG de juillet 2014</p> <ul style="list-style-type: none"> Approbation du schéma général de la nouvelle gamme d'offres globales MGEN lancée en 2015 Validation du principe de la création du statut de Membre Participant Associé (qui permet à tous les publics MGEN de rester adhérent) Augmentation des cotisations minimales et maximales des compléments de cotisations, ainsi que des cotisations exprimées sous forme de forfait 	<p>Avril 2015</p> <ul style="list-style-type: none"> Évolution de l'offre globale et création de MGEN Santé Prévoyance
Offre Jeunes	–	–	–
Efficience Santé	–	–	<ul style="list-style-type: none"> Enrichissement et évolution de l'offre avec deux nouvelles formules pour lancement en 2016

(1) Correspond au taux de maîtrise globale attribué par l'Assurance Maladie. Pour les années 2013 et 2014, la note est donnée par l'Assurance Maladie. Pour 2015, il s'agit d'une estimation MGEN.

PROTÉGER, AGIR DURABLEMENT POUR LA SANTÉ

EXERCICES 2013, 2014, 2015

	2013	2014	2015
MGEN Filia	<ul style="list-style-type: none"> Prêt installation MGEN CASDEN : le plancher et le plafond de ce prêt ont été relevés Caution acquisition : le champ a été élargi aux crédits à la consommation affectés au financement de travaux d'un montant inférieur ou égal à 75 000 € 	–	–
Autres offres et services additionnels	<ul style="list-style-type: none"> Substitution de l'Offre prévoyance facultative MGEN par l'Offre Prévoyance Rassurcap assurée par Parnasse MAIF 	<ul style="list-style-type: none"> Évolution de l'offre assurance emprunteur indemnitaire avec la création de tranches d'âge supplémentaires pour l'accessibilité tarifaire de l'offre 	<ul style="list-style-type: none"> Évolution de l'offre de dépendance facultative avec enrichissement de la proposition financière et création de services
ÊTRE PROCHE DE NOS ADHÉRENTS ET ACCOMPAGNER LEURS ÉVÉNEMENTS DE VIE			
Prestations d'action sociale versées aux adhérents sur dossier étudié en département <i>dont les 3 plus grands postes :</i>	31 025 664 €	32 680 217 €	32 498 510 €
Soins coûteux : compléments pour financer des restes à charge importants (pour traitements thérapeutiques nouveaux, soins liés aux maladies graves...)	8 060 355 €	9 787 578 €	10 165 818 €
Orphelinat : allocations annuelles	9 643 479 €	9 549 635 €	9 170 014 €
Handicap : allocations annuelles de base et prestations particulières (pour achat de fauteuil roulant, aménagement de domicile...)	5 837 927 €	6 398 163 €	6 626 758 €
Bénéficiaires des prestations d'action sociale⁽²⁾ <i>dont les 3 plus grands postes :</i>	164 208 bénéficiaires	173 403 bénéficiaires	178 347 bénéficiaires
Soins coûteux	118 247 bénéficiaires	125 388 bénéficiaires	130 772 bénéficiaires
Orphelinat	13 236 bénéficiaires	13 122 bénéficiaires	12 675 bénéficiaires
Handicap	14 993 bénéficiaires	16 067 bénéficiaires	16 807 bénéficiaires
Réponses à la perte d'autonomie			
Prestations assurantielles versées pour dépendance totale	10 438 311 € 7 777 bénéficiaires	10 661 746 € 8 002 bénéficiaires	10 987 223 € 8 345 bénéficiaires
Services à Domicile pour dépendance totale (aide ménagère principalement)	1 149 677 € 1 039 bénéficiaires	1 197 450 € 1 098 bénéficiaires	1 262 351 € 1 191 bénéficiaires
Action Sociale : allocations annuelles et prestations particulières (pour achat de fauteuil roulant, aménagement de domicile...)	4 015 173 € 10 054 bénéficiaires	4 221 505 € 10 266 bénéficiaires	4 056 722 € 10 123 bénéficiaires
Aide au mutualiste aidant	407 342 € 1 156 bénéficiaires	421 363 € 1 217 bénéficiaires	440 325 € 1 329 bénéficiaires

(2) Une même personne peut être bénéficiaire de plusieurs prestations.

PROTÉGER, AGIR DURABLEMENT POUR LA SANTÉ

EXERCICES 2013, 2014, 2015

	2013	2014	2015
Capacité d'accueil des Établissements Hospitaliers pour Personnes Âgées Dépendantes du groupe MGEN - (Lits accessibles aux adhérents et non-adhérents)	753 lits	753 lits	753 lits
PERMETTRE L'ACCÈS À UNE SANTÉ DURABLE <i>Réf. Grenelle : 3.d.2. Mesures prises en faveur de la santé des consommateurs</i>			
AGIR POUR LA PROMOTION DE LA SANTÉ DES PERSONNES PROTÉGÉES			
Actions pour la prévention et la promotion de la santé des adhérents et du grand public			
Programmes et actions menés en faveur des adhérents et du grand public	634	590	868
Nombre de personnes bénéficiaires de ces actions (adhérents ou non) ⁽³⁾	31 700	56 500	97 500
Nombre de départements où MGEN déploie ces actions	100	100	100
Personnes impliquées dans le champ de la prévention (salariés, bénévoles et experts)	1 108	1 103	1 104
Actions partenariales (avec l'association ADOSEN) pour la prévention et la promotion de la santé des élèves et de la communauté éducative			
Programmes et actions menés en faveur des élèves et de la communauté éducative	323	326	352
Nombre d'élèves et de membres de la communauté éducative bénéficiaires de ces actions ⁽³⁾	30 200	52 065	137 400
Nombre de départements où MGEN déploie ces actions	80	91	93
METTRE L'EXPERTISE D'UNE MUTUELLE PROFESSIONNELLE AU SERVICE DE LA SANTÉ DES FONCTIONNAIRES			
Actions sociales menées en partenariat avec le ministère de l'Éducation nationale au bénéfice de ces personnels (actions concertées)			
Équipements spéciaux, aménagement ou matériel (ex : aide auditive)	15 327 équipements	17 316 équipements	22 185 équipements
Bénéficiaires d'aide humaine (type : tierce personne pour le ménage)	7 516 personnes	9 193 personnes	9 937 personnes
Bénéficiaires de l'Intervention Sociale et Familiale	1 173 bénéficiaires	1 081 bénéficiaires	958 bénéficiaires
Bénéficiaires de réservation des journées en centre de vacances	424 bénéficiaires	417 bénéficiaires	518 bénéficiaires
Bénéficiaires des réseaux PAS (Prévention Action, Suivi ouverts aux adhérents MGEN ou non) ⁽⁴⁾	9 643 bénéficiaires	14 977 bénéficiaires	20 587 bénéficiaires
Bénéficiaires d'une réadaptation au travail (adhérents MGEN ou non)	50 bénéficiaires	67 bénéficiaires	142 bénéficiaires
Contribution financière totale de MGEN	6 950 974 €	8 264 588 €	10 835 641 €

(3) Les variations entre 2013 et 2015 du nombre de bénéficiaires sont liées à de nouvelles modalités de comptabilisation et de consolidation des données ainsi que, globalement, à une meilleure efficacité des actions (rassemblant un public plus large).

(4) La variation 2013-2014 du nombre de bénéficiaires est liée à de nouvelles modalités de consolidation des données et, globalement, à une mobilisation plus large des militants au service des réseaux PAS.

PROTÉGER, AGIR DURABLEMENT POUR LA SANTÉ

EXERCICES 2013, 2014, 2015

	2013	2014	2015
Nombre total d'agents de l'Éducation nationale accompagnés (prévention des risques professionnels à l'Éducation nationale ; aides auditives ; aménagement du domicile ou de la voiture pour une personne handicapée ; journées en centre de vacances pour personnes en situation de handicap, etc.) *	35 000 agents	44 000 agents	55 000 agents
Objectif 2015 : 30 000			
Objectif 2015 : L'objectif est atteint. 27 000 en 2012, ils sont, depuis 2013, chaque année, plus de 30 000 personnes à bénéficier de prestations d'action sociale, de solidarité et de prévention grâce à la mobilisation du réseau MGEN et de ses militants locaux.			
PERMETTRE L'ACCÈS DE TOUS À DES SOINS ET SERVICES DE SANTÉ EFFICIENTS <i>Réf. Grenelle : 3.d.2. Mesures prises en faveur de la santé des consommateurs</i>			
PROPOSER UNE OFFRE SANITAIRE ET MÉDICO-SOCIALE EFFICIENTE, DE QUALITÉ ET INNOVANTE			
Établissements de santé conventionnés accessibles aux adhérents	2 141	2 144	2 127
Professionnels de l'optique, du dentaire et de l'audition conventionnés par MGEN et accessibles aux adhérents			
Opticiens conventionnés (OPTISTYA) ⁽⁵⁾	2 161	2 339	8 021
Audioprothésistes partenaires (AUDISTYA)	3 009	3 284	3 593
Chirurgiens-dentistes libéraux conventionnés	24 347	23 862	23 143
Centres dentaires conventionnés	532	550	580
Part des départements où au moins 6 dentistes sur 10 adhèrent au protocole MGEN/MFP⁽⁶⁾ *	79%	79%	77%
Objectif 2015 : Fin 2015, seulement 77 % des départements comptaient le nombre visé de praticiens conventionnés. La non réalisation de l'objectif s'explique par un contexte national de dialogue tendu entre les mutuelles, notamment la MFP (Mutualité Fonction publique) et les praticiens de santé libéraux sur les questions de conventionnement. Pour autant, le nouveau conventionnement de 580 centres dentaires mutualistes a permis d'améliorer l'accès aux soins dentaires pour de nombreux adhérents.			
Patientèle des établissements du groupe MGEN			
Soins de suite et de réadaptation			
Journées d'hospitalisation complète	360 780	377 007	375 572
Journées d'hospitalisation de jour	12 956	13 946	15 629
Médecine chirurgie obstétrique			
Journées d'hospitalisation complète	22 163	21 696	21 104
Journées d'hospitalisation de jour et de nuit	2 506	2 786	3 073
Consultations	7 896	8 383	8 776
Établissements de santé mentale (psy temps plein et hôpitaux de jour)			
Journées d'hospitalisation complète et de semaine	71 783	69 266	64 151
Consultations	30 824	30 782	28 011

(5) Au 1^{er} janvier 2015, OPTISTYA est devenu un réseau ouvert (pas de nombre limité d'adhérent).

(6) Il est tenu compte de l'accès aux centres dentaires conventionnés avec MGEN.

PROTÉGER, AGIR DURABLEMENT POUR LA SANTÉ

EXERCICES 2013, 2014, 2015

	2013	2014	2015
Établissements médico-sociaux			
Journées d'hébergement	266 242	267 854	268 101
Centres médicaux et dentaires			
Passages (1 consultation ou plus)	389 144	287 868	315 932
Établissement pour personnes en situation de handicap			
Journées d'hospitalisation complète	74 991	74 064	73 591
Taux d'occupation des établissements du groupe MGEN (rapporté aux autorisations données par les agences régionales de santé)			
Soins de suite et de réadaptation (hospitalisation complète)	80,0 %	82,0 %	82,0 %
Médecine chirurgie obstétrique (hospitalisation complète)	93,4 %	91,4 %	89,0 %
Établissements médico-sociaux (hébergement)	96,9 %	97,5 %	97,6 %
Établissement psy temps plein (hospitalisation complète)	81,0 %	78,4 %	72,6 %
Établissements de santé mentale (hospitalisation de jour)	72,4 %	74,3 %	71,8 %
Satisfaction des patients des établissements du groupe MGEN ★			
Soins de suite et de réadaptation et Médecine chirurgie obstétrique			
Satisfaction globale	92,0 %	92,7 %	91,6 %
Relation soignant/soigné	nc	94,2 %	89,3 %
Satisfaction quant à la prise en charge de la douleur	nc	92,2 %	85,5 %
Établissements de santé Mentale			
Satisfaction globale	86,0 %	92,0 %	92,1 %
Relation soignant/soigné	nc	89,0 %	80,1 %
Satisfaction quant à la prise en charge de la douleur	nc	76,0 %	63,9 %
Établissements médico-sociaux			
Satisfaction globale	83,6 %	85,5 %	87,8 %
Relation soignant/soigné	nc	88,6 %	80,7 %
Satisfaction quant à la prise en charge de la douleur	nc	68,3 %	57,6 %
Centres médicaux et dentaires			
Satisfaction globale	nc	94,0 %	96,0 %
Relation soignant/soigné	nc	93,1 %	90,5 %
Satisfaction quant à la prise en charge de la douleur	na	na	74,1 %
Objectif 2015 : Objectif atteint et dépassé. La satisfaction moyenne globale de la patientèle des établissements MGEN a atteint 92 % en 2015. Une méthodologie d'enquête nouvelle mesure cette satisfaction de manière homogène pour les différents types d'établissements sanitaires et médico-sociaux du groupe.			
Plaintes et réclamations recensées dans les établissements			
Total des plaintes et réclamations	402	524	398

Objectif 2015
90 %

ÊTRE DÉMOCRATIQUES, OUVERTS ET ENGAGÉS DANS LA SOCIÉTÉ

EXERCICES 2013, 2014, 2015

	2013	2014	2015
DÉVELOPPER UNE VIE DÉMOCRATIQUE DYNAMIQUE ET TRANSPARENTE			
<i>Réf. Grenelle : 3.b.1. Conditions du dialogue avec les parties prenantes</i>			
ORGANISER UNE VIE DÉMOCRATIQUE OUVERTE ET DYNAMIQUE			
Participation des adhérents aux élections du comité de section			
Taux de participation groupe MGEN ★		25 %	
Nombre de votants groupe MGEN		468 318	
Taux de participation adhérents MGEN	Le vote a lieu tous les deux ans	26 %	Le vote a lieu tous les deux ans
Nombre de votants adhérents MGEN		453 398	
Taux de participation adhérents MGEN Filia		11 %	
Nombre de votants adhérents MGEN Filia		14 920	
Objectif 2016 : Les prochaines élections qui se tiendront en 2016 permettront de mesurer l'efficacité des mesures mises en place pour encourager la participation des adhérents aux élections locales (conduite d'une étude sur les leviers d'incitation au vote, anticipation de la communication, généralisation du vote électronique, etc.).			
Population militante			
Délégués à l'assemblée générale de l'année	506	504	504
Délégués des équipes permanentes des sections départementales	268	264	263
Élus dans l'année aux comités de section ⁽¹⁾	Pas d'élection	1 065	Pas d'élection
Élus au conseil d'administration	61	60	60
dont membres du bureau national	12	12	11
Âge des élus			
Élus de l'année aux comités de section⁽¹⁾			
Âge moyen			
% Jusqu'à 40 ans		52 ans	
% entre 41 et 50 ans	Le vote a lieu tous les deux ans	13 %	Le vote a lieu tous les deux ans
% entre 51 et 60 ans		24 %	
% + de 61 ans		46 %	
		17 %	
Délégués à l'assemblée générale			
Âge moyen			
% Jusqu'à 40 ans		56 ans	
% entre 41 et 50 ans	nc	5 %	Le vote a lieu tous les deux ans
% entre 51 et 60 ans		21 %	
% + de 61 ans		38 %	
		36 %	

Objectif 2016
33 %

nc – Information temporairement non collectée ou non consolidée. na – Information non applicable.

(1) Correspond aux membres des comités de section nouvellement élus ou renouvelés lors des élections de l'année. Tous les deux ans, un tiers des comités de section est renouvelé.

ÊTRE DÉMOCRATIQUES, OUVERTS ET ENGAGÉS DANS LA SOCIÉTÉ

EXERCICES 2013, 2014, 2015

	2013	2014	2015
Élus au conseil d'administration			
Âge moyen	52 ans	53 ans	52 ans
% Jusqu'à 40 ans	8 %	5 %	8 %
% entre 41 et 50 ans	23 %	25 %	34 %
% entre 51 et 60 ans	51 %	48 %	50 %
% + de 61 ans	18 %	22 %	8 %
Membres du bureau national			
Âge moyen	55 ans	56 ans	53 ans
% Jusqu'à 40 ans	8 %	0 %	0 %
% entre 41 et 50 ans	0 %	8 %	28 %
% entre 51 et 60 ans	67 %	58 %	72 %
% + de 61 ans	25 %	34 %	0 %

Réf. Grenelle : 1.f.1. Politique mise en œuvre et mesures prises en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes

Parité dans les instances	2013		2014		2015	
	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
Délégués à l'assemblée générale	59 %	41 %	58 %	42 %	pas d'élection	
Élus aux comités de section ⁽¹⁾	pas d'élection		51 %	49 %	pas d'élection	
Élus au conseil d'administration ★	66 %	34 %	66 %	34 %	65 %	35 %
dont membres du bureau national	67 %	33 %	67 %	33 %	72 %	27 %

Objectif 2019
minimum
40%
de femmes

Objectif 2019 : Des réflexions sur la gouvernance du groupe ont été engagées afin de faire progresser toujours plus la représentativité des adhérentes et adhérents MGEN. Globalement, le nombre de femmes au conseil d'administration est en progression constante.

Parité dans les postes à responsabilité des équipes militantes départementales	2013		2014		2015	
	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
Total des postes à responsabilité ★	nc	nc	nc	nc	54 %	46 %
dont :						
Membres du bureau du comité de section ⁽²⁾	nc	nc	nc	nc	53 %	47 %
Directeurs de sections départementales	73 %	27 %	71 %	29 %	71 %	29 %
Délégués autres que directeurs	51 %	49 %	51 %	49 %	50 %	50 %

Objectif 2015
50%/50%

Objectif 2015 : Globalement, de plus en plus de femmes occupent des postes à responsabilités en sections départementales et la parité est atteinte pour les fonctions de délégués de section. L'objectif global est presque atteint avec 46 % de femmes. Le faible taux de renouvellement des postes en sections explique en partie la lenteur de l'évolution.

(1) Correspond aux membres des comités de section nouvellement élus ou renouvelés lors des élections de l'année. Tous les deux ans, un tiers des comités de section est renouvelé.

(2) Changement de la méthode de collecte des données en 2015, sont comptabilisés ici tous les membres du bureau du comité de section. Certains de ces élus peuvent également être directeurs ou délégués de section.

nc – Information temporairement non collectée ou non consolidée.

ÊTRE DÉMOCRATIQUES, OUVERTS ET ENGAGÉS DANS LA SOCIÉTÉ

EXERCICES 2013, 2014, 2015

	2013	2014	2015
Nombre moyen de mandats exécutifs détenus par les membres du bureau national			
Tous mandats exécutifs	11	11	10
dont mandats exécutifs mutualistes comptabilisés au titre de l'article L.114-23 du Code de la mutualité	2	2	2
dont autres mandats exécutifs	9	9	8
FAIRE VIVRE UN MODE D'ORGANISATION COLLECTIF, EFFICACE ET TRANSPARENT			
Taux de participation des élus aux instances			
Taux de participation au conseil d'administration	96,0 %	94,0 %	94,0 %
Taux de participation à l'assemblée générale	95,8 %	95,4 %	94,0 %
Politique nationale de formation des militants			
Nombre de militants formés	423	398	341
dont :			
Militants diplômés au niveau Master ⁽³⁾	30	24	18
Administrateurs Nationaux diplômés au niveau Master	11	6	3
Nombre d'heures de formation	17761 heures	14902 heures	11 762 heures
Adaptation du dispositif d'information des militants			
Évolution des supports d'information à destination des militants	<ul style="list-style-type: none"> Hors-série de Reflets Mutualistes sur le pilotage du groupe MGEN Création d'une lettre d'information dédiée aux militants MGEN exerçant des fonctions en unions territoriales et régionales FNMF 	Création de lettres électroniques d'information : <ul style="list-style-type: none"> « Militemps'forts », bimensuelle (diffusion après chaque bureau national) « Sant&Vous » sur la politique de santé MGEN, diffusée aux réseaux de sections départementales et d'établissements sanitaires et sociaux « Entente » sur la fusion MGEN/MGET (militants et salariés) 	<ul style="list-style-type: none"> Création de la WebTV à destination des militants, correspondants et salariés, avec une périodicité de 3 à 5 par mois

(3) Les Masters sont réalisés en partenariat avec l'Université de Versailles St Quentin en Yvelines, l'Université d'Orléans et l'Université de Clermont Ferrand.

ÊTRE DÉMOCRATIQUES, OUVERTS ET ENGAGÉS DANS LA SOCIÉTÉ

EXERCICES 2013, 2014, 2015

	2013	2014	2015
S'ENGAGER DANS LA SOCIÉTÉ <i>Réf. Grenelle : 3.b.1. Actions de partenariat ou de mécénat</i>			
AGIR POUR DE NOUVELLES CONQUÊTES SANITAIRES ET SOCIALES			
Coopération de MGEN à l'international			
Nombre de projets internationaux d'échange de savoir-faire	13	13	15
SOUTENIR LA RECHERCHE			
Contribution au développement de la recherche en santé			
Dotations et subventions de soutien à la recherche en santé	738 086 €	765 093 €	664 569 €
Partenariats avec des équipes nationales et internationales	6	6	6
Contributions auprès de la communauté scientifique nationale, internationale et du grand public ★	13	20	21
<i>dont :</i>			
Publications dans des revues et rapports scientifiques	4	6	7
Communications dans des réunions et congrès scientifiques	7	9	8
Séminaires organisés par la Fondation MGEN en santé publique	2	5	6
Objectif 2015 : L'objectif est atteint. En trois ans avec 54 contributions – communications en colloques et séminaires, et publications –, l'activité de la Fondation MGEN pour la Santé publique s'est fortement développée. Ses principaux axes de recherche sont : « Études médico-économiques », « Santé et travail », « Recherche interventionnelle en santé publique » et « Vieillesse cognitive et fonctionnelle ».			
Dotations et subventions de soutien à la recherche sur les systèmes de protection sociale			
	520 000 €	599 000 €	599 000 €
PROPOSER ET SOUTENIR DES PROJETS CITOYENS			
Dotations et subventions de soutien aux partenaires solidaires			
	859 000 €	1 095 000 €	1 252 000 €

Objectif 2015
50 sur 3 ans

72

FAIRE VIVRE UN MODÈLE ÉCONOMIQUE RESPONSABLE

EXERCICES 2013, 2014, 2015

	2013	2014	2015
DÉVELOPPER UN MODÈLE ÉCONOMIQUE NON LUCRATIF, SOLIDAIRE ET RESPONSABLE			
FAIRE VIVRE UN MODÈLE DURABLE ET RESPONSABLE DE PROTECTION SOCIALE			
Part des consultations des adhérents MGEN respectant les parcours de soins			
	92,8 %	93,0 %	93,0 %
Taux d'endettement⁽¹⁾ (pourcentage des fonds propres combinés du groupe MGEN)			
	1,12 %	1,03 %	0,91 %
Pérennité économique			
Taux de croissance des fonds propres générée par la mise en réserve du résultat	2009-2013	2010-2014	2011-2015
En % des fonds propres (hors plus-values latentes) ⁽¹⁾⁽²⁾	0,73 %	1,40 %	1,23 %
Taux de couverture de la marge de solvabilité MGEN (définition Solvabilité I, hors plus-values latentes)⁽¹⁾			
	476 %	480 %	484 %
DÉCLINER LA SOLIDARITÉ ENTRE TOUS ET PERMETTRE L'ACCESSIBILITÉ FINANCIÈRE			
Redistribution des cotisations			
Taux de redistribution des cotisations sous forme de prestations ⁽¹⁾ ★	94,5 %	96,7 %	93,2 %
Objectif 2015 : Objectif atteint. Au cours des trois dernières années, le taux de redistribution des cotisations sous forme de prestations est resté largement supérieur à 85 %.			
Reste à charge chez les opticiens agréés			
Reste à charge moyen pour des verres simples ⁽³⁾	16 €	17 €	14 €
Verres simples avec un reste à charge inférieur à 10 € ★	61,7 %	60 %	60 %
Reste à charge moyen pour des verres progressifs ⁽⁴⁾	69 €	72 €	95 €
Verres progressifs avec un reste à charge inférieur à 80 € ★	59,8 %	58 %	46 %
Objectif 2015 : Avec le renouvellement et l'agrandissement du réseau Optistya en 2015, MGEN a demandé aux opticiens de diminuer encore les restes à charge et de pouvoir proposer aux adhérents une solution d'équipement 100 % prise en charge. Ces mesures ont permis d'inverser la tendance à l'augmentation du reste à charge des dernières années. Malgré cela, les objectifs fixés initialement ne sont pas atteints : lorsque les restes à charge diminuent, les adhérents font souvent le choix d'améliorer leur équipement en assumant un reste à charge.			
CONJUGUER EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE ET VALEURS MUTUALISTES			
Satisfaction des assurés et adhérents MGEN⁽⁵⁾			
Taux de satisfaction globale des assurés/adhérents	nc	83 %	80 %
Taux d'assurés/adhérents ayant une bonne image de MGEN	nc	89 %	88 %
Taux d'assurés/adhérents ayant confiance en MGEN	nc	95 %	96 %

Objectif 2015
85 % minimum

Objectif 2015
70 %

73

(1) Variation significative du périmètre de l'indicateur : En 2013, intégration de LMDE dans le périmètre de combinaison du sous-groupe MGEN et du groupe Istya ainsi que dans le périmètre d'intégration fiscale de MGEN. En 2014, sortie de la LMDE du périmètre comptable du groupe MGEN à effet du 01/01/2014, en 2015 ajout de MGET dans le périmètre comptable du groupe MGEN à effet du 01/01/2015.

(2) Taux annuels moyens sur une période de 5 ans.

(3) 2 verres unifocaux adulte et enfant, de faible et moyenne correction – selon classification et standard de qualité MGEN – hors montures.

(4) 2 verres progressifs adulte, de faible et moyenne correction – selon classification et standard de qualité MGEN – hors montures.

(5) Modification de la méthodologie d'enquête en 2014, les résultats 2014 et 2015 ne sont pas comparables avec ceux de l'année 2013.

nc – Information temporairement non collectée ou non consolidée. na – Information non applicable.

FAIRE VIVRE UN MODÈLE ÉCONOMIQUE RESPONSABLE

EXERCICES 2013, 2014, 2015

	2013	2014	2015
Réclamations			
Évolution du volume des réclamations	+ 22 %	- 5 %	- 4 %
Réclamations assurées traitées en moins de douze jours calendaires ⁽⁶⁾	69,0 %	85,0 %	87,0 %
Dossiers admis en médiation	267	171	239
Services en ligne			
Adhérents pouvant ouvrir un espace personnel en ligne	2 590 998	2 694 725	2 662 838
Adhérents ayant activé leur espace personnel en ligne ★	982 462	1 126 538	1 527 638
Abonnement aux relevés de prestations dématérialisés ★	21,7 %	34,0 %	41,0 %
Papier économisé ★	24 tonnes	33,4 tonnes	52,7 tonnes
Objectif 2015 : L'objectif est atteint et dépassé. Depuis 2013, cet effort de dématérialisation sur trois ans s'est traduit concrètement par une économie de plus de 125 tonnes de papier imprimé pour les relevés de prestations.			
GÉRER DE MANIÈRE RESPONSABLE LA RELATION AUX PARTENAIRES ÉCONOMIQUES			
<i>Réf. Grenelle : 3.a.1. L'impact territorial, économique et social de l'activité de la société en matière d'emploi et de développement régional</i>			
Placements responsables			
Part des instruments financiers gérés par la filiale de gestion d'actifs couverts directement ou indirectement par une analyse de performance environnementale, sociale et de gouvernance	62 %	61 %	100 %
Empreinte économique^{(1) (7)}			
Prestations versées au titre de la Sécurité sociale	3 498 M€	3 316 M€	3 439 M€
Prestations complémentaires en santé et prévoyance redistribuées aux adhérents	1 560 M€	1 559 M€	1 697 M€
Masse salariale	433 M€	427 M€	439 M€
Impôts et taxes	235 M€	236 M€	263 M€
Fournisseurs - Sous-traitance	180 M€	182 M€	242 M€
ÊTRE UN ACHETEUR RESPONSABLE			
<i>Réf. Grenelle : 3.c.1. La prise en compte dans la politique d'achat des enjeux sociaux et environnementaux</i>			
Achats de produits et services à plus-value environnementale			
Établissements utilisant pour la maintenance des bâtiments le fournisseur référencé justifiant d'une démarche environnementale responsable	88 %	88 %	88 %
Sites ayant mis en place le tri et la valorisation des déchets papiers	42 %	55 %	60 %
Fournitures de bureau répondant à des critères de "développement durable"	47 %	46 %	48 %
Papiers de bureau écolabellisé	100 %	100 %	100 %

Objectif 2015
1 200 000
30 %
44 tonnes

74

CONJUGUER VALEURS MUTUALISTES ET POLITIQUE DES RESSOURCES HUMAINES

EXERCICES 2013, 2014, 2015

	2013	2014	2015
DÉVELOPPER LE DIALOGUE ET LA COHÉSION DANS L'ENTREPRISE			
<i>Réf. Grenelle : 1.c.1. L'organisation du dialogue social (information / négociation / consultation)</i>			
<i>1.c.2. Bilan des accords collectifs</i>			
<i>1.d.2. Le cas échéant, les accords signés avec les organisations syndicales ou les représentants du personnel en matière de santé et de sécurité au travail</i>			
Bilan du dialogue annuel avec les institutions représentatives du personnel			
Accords ⁽¹⁾	14	17	9
dont signés à l'unanimité par toutes les organisations syndicales représentatives	10	15	4
Nombre de jours de grève	403	1 803	569
Politique en faveur de la qualité de vie au travail			
Nombre d'entretiens réalisés par la Cellule externe d'écoute et d'accompagnement	166 entretiens	189 entretiens	91 entretiens
Nombre d'entretiens réalisés par le réseau d'assistants sociaux dédiés (dispositif RESSIF)	297 entretiens	117 entretiens	278 entretiens
DÉVELOPPER EFFICIENCE ET ÉQUITÉ DANS L'ORGANISATION DES RESSOURCES HUMAINES			
<i>Réf. Grenelle : 1.a.1. Effectif total et répartition des salariés : par zone géographique</i>			
<i>3.a.1. La manière dont la société prend en compte l'impact territorial de ses activités en matière d'emploi et de développement régional</i>			
Répartition géographique des effectifs			
Part des départements français où MGEN emploie au moins 10 salariés	76 %	78 %	75 %
Île-de-France	3 095 personnes	3 130 personnes	2 844 personnes
Régions (hors IDF)	6 357 personnes	6 279 personnes	6 363 personnes
Collectivités d'Outre-Mer	93 personnes	85 personnes	88 personnes
Effectif total	9 545 personnes	9 494 personnes	9 295 personnes
<i>Réf. Grenelle : 1.b. L'organisation du temps de travail</i>			
Taux de précarité groupe (nombre de CDD sur le total CDD + CDI)	12,8 %	13,3 %	15,8 %

75

(6) Modification de l'indicateur en 2014, "réclamations assurées traitées en moins de dix jours ouvrés" devient "réclamations assurées traitées en moins de douze jours calendaires."

(7) Les prestations (Sécurité Sociale et prestations complémentaires) correspondent aux prestations ordonnancées au 31.12. Les prestations versées au titre de la sécurité sociale sont basées sur les attestations CNAMts, c'est-à-dire hors Mayotte et Caisse des Français à l'Étranger. La masse salariale comprend les salaires de toutes les populations militantes et professionnelles du groupe MGEN, y compris les intérimaires : le périmètre est donc plus vaste que celui retenu par convention dans le Bilan Social, lui-même utilisé pour les indicateurs du volet "Ressources Humaines" du référentiel RSE. Taxe sur salaires et taxe d'apprentissage sont intégrées dans la rubrique « impôts et taxes ».

(1) Dont notamment en 2015: un accord relatif à la mise en place d'un contrat collectif complémentaire santé, la mise en place d'équipes de multi-proximité au niveau des centres d'appels, la mise en place d'une prime de transport personnel pour les salariés de MGEN Action Sanitaire et Sociale et un accord relatif à l'intéressement. Aucun accord en matière de santé et de sécurité au travail n'a été signé pour le groupe.

CONJUGUER VALEURS MUTUALISTES ET POLITIQUE DES RESSOURCES HUMAINES

EXERCICES 2013, 2014, 2015

	2013	2014	2015			
Organisation du temps de travail						
Nombre de salariés en temps partiel	2 017 personnes	1 976 personnes	1 905 personnes			
dont à plus de 30 heures	147 personnes	169 personnes	171 personnes			
dont de 20 heures à 30 heures	1 021 personnes	1 028 personnes	1 043 personnes			
dont de 10 heures à 20 heures	630 personnes	575 personnes	536 personnes			
dont de 10 heures et moins	219 personnes	204 personnes	155 personnes			
Nombre de salariés occupant des emplois à horaires alternants ou de nuit	2 026 personnes	2 084 personnes	1 972 personnes			
dont horaires alternants	1 696 personnes	1 757 personnes	1 642 personnes			
dont horaires de nuit	247 personnes	246 personnes	250 personnes			
dont horaires alternants et de nuit	83 personnes	81 personnes	80 personnes			
Nombre de salariés effectuant des heures supplémentaires	6 123 personnes	4 979 personnes	5 001 personnes			
Nombre total d'heures supplémentaires effectuées	31 266 heures	29 300 heures	25 978 heures			
Nombre de salariés effectuant des heures complémentaires ⁽²⁾	2 365 personnes	1 684 personnes	1 764 personnes			
Nombre total d'heures complémentaires effectuées	20 375 heures	13 127 heures	13 365 heures			
<i>Réf. Grenelle : 1.a.2. Embauches et licenciements</i>						
Embauches, licenciements et démissions						
Recrutements en CDI	293	379	339			
Recrutements en CDD (nombre de contrats)	8 356	8 635	8 368			
Recrutements en CDD (nombre de personnes)	2 576	2 546	2 833			
Pérennisations (CDD transformés en CDI)	239	249	169			
Départs	993	986	1 206			
dont :						
Licenciements économiques	0	84	94			
Licenciements pour motifs personnels	43	92	38			
Démissions	202	213	251			
<i>Réf. Grenelle : 1.a.1. Effectif total et répartition des salariés : par sexe</i>						
Répartition des effectifs par sexe et par catégorie d'emploi	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
	21,1 %	78,9 %	21,3 %	78,7 %	21,4 %	78,6 %
Effectifs totaux	2 001	7 544	2 022	7 472	1 986	7 309
Employés	910	4 547	868	4 282	854	4 054
Techniciens / agents de maîtrise	419	1 925	467	2 095	486	2 202
Cadres	657	1 061	670	1 080	628	1 039
Cadres dirigeants ⁽³⁾	15	11	17	15	18	14

76

(2) Les heures complémentaires sont les heures effectuées au-delà du temps de travail défini dans un contrat en temps partiel.
(3) Correspondant aux catégories C4 et D des conventions collectives.

CONJUGUER VALEURS MUTUALISTES ET POLITIQUE DES RESSOURCES HUMAINES

EXERCICES 2013, 2014, 2015

	2013	2014	2015			
<i>Réf. Grenelle : 1.a.3. Les rémunérations et leur évolution</i>						
Écart entre les moyennes des 10 rémunérations les moins élevées et les 10 plus élevées	10,5	10,0	10,6			
Rémunération par sexe et par catégorie d'emploi (€/an bruts moyens)	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
Employés	26 316 €	25 848 €	27 184 €	27 183 €	24 289 €	23 652 €
Techniciens agents de maîtrise	34 836 €	34 836 €	33 505 €	33 836 €	30 984 €	31 029 €
Cadres	66 288 €	52 428 €	72 626 €	56 587 €	69 333 €	56 067 €
Cadres dirigeants ⁽³⁾	180 375 €	134 272 €	164 004 €	131 134 €	144 037 €	129 023 €
Effort sur les premiers niveaux de salaire						
Part des rémunérations supérieures à 115 % du SMIC pour un temps plein ⁽⁴⁾	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
Part des rémunérations sup. à 120 % du SMIC pour un temps plein ⁽⁴⁾ ★	75,6 %	71,5 %	79,5 %	79,5 %	79,5 %	79,5 %
Objectif 2015 : Aujourd'hui, y compris en considérant la hausse du Smic depuis 2012, au sein du groupe MGEN, tous les salariés bénéficient d'une rémunération supérieure à 115 % du Smic pour un temps plein. Si le nombre de personnes bénéficiant d'une rémunération supérieure à 120 % du SMIC a bien augmenté depuis 2012, l'objectif initial n'est pas atteint, MGEN ayant choisi également de revaloriser plus globalement l'échelle des salaires.						
<i>Réf. Grenelle : 1.b.2. Absentéisme</i>						
Taux d'absentéisme (en pourcentage du temps de travail global)						
Pour maternité, congé parental et congés familiaux	3,3 %	3,4 %	3,4 %	3,4 %	3,4 %	3,4 %
Pour maladie-accident de travail dont :	6,1 %	6,0 %	6,0 %	6,0 %	6,0 %	6,0 %
Établissements sanitaires et médico-sociaux	6,7 %	6,4 %	6,4 %	6,4 %	6,2 %	6,2 %
Centres médicaux et dentaires / Centres optiques	7,8 %	4,5 %	4,5 %	4,5 %	4,9 %	4,9 %
Centres de services	5,9 %	6,1 %	6,1 %	6,1 %	6,3 %	6,3 %
Siège national	2,5 %	2,6 %	2,6 %	2,6 %	3,0 %	3,0 %
Santé et sécurité au travail						
Nombre total d'accidents du travail et de trajet	535 accidents	907 accidents	907 accidents	907 accidents	367 accidents	367 accidents
Nombre total de journées de travail perdues	12 262 journées	11 432 journées	11 432 journées	11 432 journées	13 746 journées	13 746 journées
Taux de fréquence des accidents du travail pour le groupe ⁽⁵⁾	17,53	16,48	16,48	16,48	21,76	21,76
Taux de gravité des accidents du travail pour le groupe ⁽⁶⁾	0,88	0,85	0,85	0,85	0,66	0,66
Établissements sanitaires et médico-sociaux	370 accidents	658 accidents	658 accidents	658 accidents	185 accidents	185 accidents
	8 956 journées	8 882 journées	8 882 journées	8 882 journées	9 346 journées	9 346 journées
Taux de fréquence	36,47	34,62	34,62	34,62	27,08	27,08
Taux de gravité	1,91	1,92	1,92	1,92	1,43	1,43

77

(4) Les chiffres présentés correspondent aux rémunérations négociées au cours de l'année et effectives au 1^{er} janvier de l'année suivante.
(5) Le taux de fréquence est le nombre d'accidents avec arrêt de travail supérieur à un jour, survenus au cours d'une période de 12 mois par million d'heures de travail.
(6) Le taux de gravité représente le nombre de journées indemnisées pour 1 000 heures travaillées, c'est-à-dire le nombre de journées perdues par incapacité temporaire pour 1 000 heures travaillées.

CONJUGUER VALEURS MUTUALISTES ET POLITIQUE DES RESSOURCES HUMAINES

EXERCICES 2013, 2014, 2015

	2013	2014	2015
Centres médicaux et dentaires / Centre optique	14 accidents 424 journées	20 accidents 189 journées	2 accidents 13 journées
Taux de fréquence	11,06	1,60	3,56
Taux de gravité	0,39	0,00	0,02
Centres de services	141 accidents 2 742 journées	201 accidents 2 128 journées	172 accidents 4 236 journées
Taux de fréquence	5,46	5,32	21,40
Taux de gravité	0,22	0,17	0,20
Siège national	10 accidents 140 journées	28 accidents 233 journées	8 accidents 151 journées
Taux de fréquence	1,10	3,98	1,08
Taux de gravité	0,01	0,26	0,06
FAVORISER LES PARCOURS PROFESSIONNELS ET LA MOTIVATION DE CHACUN			
<i>Réf. Grenelle : 1.a.1 Répartition des salariés: par âge Politique mise en œuvre et mesures prises en faveur de 1.f.2. l'emploi et l'insertion des personnes handicapées 1.f.3. la lutte contre les discriminations</i>			
Politiques en faveur de la diversité et de l'égalité des chances			
Seniors (à partir de 55 ans)	20,8 %	20,7 %	20,3 %
Juniors (< 25 ans)	5,7 %	5,0 %	5,2 %
Personnes embauchées en contrats spécifiques (professionnalisation, apprentissage, contrats aidés)	204 personnes	93 personnes	95 personnes
Politique en faveur du handicap			
Part de salariés en situation de handicap (pourcentage des effectifs en "unités bénéficiaires") ⁽⁷⁾	6,2 %	6,4 %	6,5 %
Nombre total de salariés en situation de handicap	453 personnes	463 personnes	466 personnes
<i>Réf. Grenelle : 1.e.1. Nombre total d'heures de formation</i>			
Efforts consacrés à la formation			
Part de la masse salariale	4,7 %	4,2 %	4,6 %
Nombre d'heures	178 464 heures	152 232 heures	156 963 heures
Nombre de salariés formés dans l'année	5 893 formés	5 765 formés	5 789 formés

78

(7) Tel que demandé dans la déclaration annuelle des travailleurs handicapés (l'indicateur comprend les minorations).

CONJUGUER VALEURS MUTUALISTES ET POLITIQUE DES RESSOURCES HUMAINES

EXERCICES 2013, 2014, 2015

	2013	2014	2015
Généralisation de la formation			
Part des collaborateurs qui ont eu accès à au moins 1 formation lors des 5 dernières années 	91,7 %	94,9 %	93,2 %
Objectif 2015 : Malgré une progression régulière du nombre de personnes formées dans chaque mutuelle du groupe, l'objectif n'est pas atteint. Dans les établissements MGEN, de nombreuses personnes au profil particulier n'ont pas pu être concernées par la politique de formation professionnelle (médecins, personnel travaillant sur des quotités horaires très faibles, etc.).			
Promotions internes			
	525	482	385
Adaptation du dispositif d'information des salariés			
Évolution des supports d'information à destination des salariés	<ul style="list-style-type: none"> • Modification du mode de diffusion du magazine <i>Tempo</i> (envoi à domicile à partir de mars 2013) • Diffusion d'un hors-série de <i>Tempo</i> consacré à l'évolution du pilotage et de l'organisation du groupe MGEN 	<ul style="list-style-type: none"> • Création d'une lettre d'information électronique sur la fusion MGEN/MGET (diffusion aux militants et salariés) • Diffusion d'un hors-série de <i>Tempo</i>, magazine des salariés, consacré au Trophée des écolleagues, en août 2014 	<ul style="list-style-type: none"> • Création de la WebTV dédiée aux salariés, militants et correspondants (3 à 5 par mois) • Diffusion à l'ensemble des salariés de dépliants thématiques sur l'accompagnement proposé pour améliorer la qualité de vie au travail avec le bulletin de paie • Lettre d'information électronique sur la fusion MGEN/MGET (5 numéros en 2015) • Service écoute téléphonique post-attentats de novembre pour les salariés du groupe • Dispositif d'information sur le contrat collectif complémentaire santé (guide pratique, notice, tableaux garanties...) envoyé au domicile des salariés et relayé sur le portail

Objectif 2015
100 %

79

MAÎTRISER NOTRE IMPACT SUR L'ENVIRONNEMENT

EXERCICES 2013, 2014, 2015

	2013	2014	2015
<p>DÉVELOPPER UNE APPROCHE GLOBALE DE PRÉSERVATION DE L'ENVIRONNEMENT <i>Réf. Grenelle : 2.a.1. L'organisation de la société pour prendre en compte les questions environnementales, et le cas échéant les démarches d'évaluation ou de certification en matière d'environnement</i> 2.a.3. Les moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux et des pollutions 2.c.3. La consommation d'énergie et, le cas échéant, les mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables</p>			
<p>Nouvelles mesures d'efficacité environnementale ⁽¹⁾</p> <p>Établissements sanitaires et médico-sociaux</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Déploiement du contrat d'efficacité énergétique • Audit détaillé des pratiques de développement durable dans les établissements • Actions d'optimisation de la collecte des DASRI ⁽²⁾ • Réception de la nouvelle station d'épuration à filtres plantés de roseaux 	<ul style="list-style-type: none"> • Présentation d'un schéma directeur énergétique et signature de la <i>Charte pour l'efficacité énergétique des bâtiments tertiaires</i> qui engage le groupe MGEN à améliorer son efficacité énergétique • Mise en place progressive d'un suivi centralisé en temps réel 	<ul style="list-style-type: none"> • Réception d'un 1^{er} chantier • Démarrage des travaux Ménaudière • Première année d'exploitation réussie de la biomasse à 3 Épiss
Centres de services	<ul style="list-style-type: none"> • Mise en place d'un plan d'économies d'énergie sur 2 sites • Mise en place d'accords entre 2 centres et leurs régies de transports publics pour abaisser le prix des transports en commun 	<ul style="list-style-type: none"> • Réalisation d'audits de performance énergétique pour tous les Centres de Traitement et Centres d'Appels (14 sites) • Poursuite du déploiement des équipements de visio-conférence dans les sections départementales 	<ul style="list-style-type: none"> • Réalisation d'audits de performance énergétique sur l'ensemble du parc des sections départementales et des espaces mutuels • Poursuite du déploiement des équipements de visio-conférence dans les sections départementales

80

(1) Depuis 2012 le groupe MGEN déploie une politique environnementale reposant sur trois piliers : réduire les consommations d'énergie, réduire les déplacements, consommer de manière responsable. Cette politique, coordonnée au niveau national par le Chargé de mission RSE, est déclinée de manière adaptée sur chaque site MGEN. Des référents dans les directions métiers ainsi que sur les sites sont garants du déploiement d'actions d'amélioration de la performance environnementale et de la prévention des risques environnementaux et des pollutions. Si de nombreuses actions ont été mises en œuvre pour répondre aux enjeux spécifiques du groupe et des sites, aucune démarche d'évaluation ou de certification en matière environnementale n'a été entreprise à ce jour.

(2) Déchets de l'activité de soin à risques infectieux

MAÎTRISER NOTRE IMPACT SUR L'ENVIRONNEMENT

EXERCICES 2013, 2014, 2015

	2013	2014	2015
Siège national	<ul style="list-style-type: none"> • Rénovation des sanitaires : équipements à consommation d'eau et d'énergie réduite 	<ul style="list-style-type: none"> • Installation de nouveaux éclairages basse consommation (LED) • Optimisation de la Gestion Technique Centralisée (GTC) 	<ul style="list-style-type: none"> • Optimisation de la Gestion Technique Centralisée du bâtiment (GTC) • Vérification des plages horaires des climatisations et décalage d'une heure des démarrages des équipements • Remplacement progressif des éclairages néons par des LED
Centre d'exploitation informatique	<ul style="list-style-type: none"> • Virtualisation et réactualisation des serveurs • Prise en compte de la consommation électrique comme critère lors de la sélection de nouveaux équipements électriques • Poursuite du plan de remplacement des Centrales de Traitement d'Air • Renouvellement de certains équipements de distribution de chauffage et de climatisation 	<ul style="list-style-type: none"> • Poursuite de la virtualisation et réactualisation des serveurs • Remplacement de l'éclairage extérieur (projecteurs halogènes) par des projecteurs à technologie basse consommation (LED) • Poursuite du plan de renouvellement des Centrales de Traitement 	<ul style="list-style-type: none"> • Poursuite de la virtualisation et réactualisation des serveurs • Remplacement de l'éclairage de l'atelier Édition Façonnage par des dalles LED. • Poursuite du plan de renouvellement des Centrales de Traitement d'Air (passage au double flux) • Mise à disposition d'un vélo de service • Déploiement de nouveaux équipements de vidéoconférence sur le site • Bilan énergétique du bâtiment

81

MAÎTRISER NOTRE IMPACT SUR L'ENVIRONNEMENT

EXERCICES 2013, 2014, 2015

	2013	2014	2015
<i>Réf. Grenelle : 2.a.2. La formation et l'information des salariés en matière de protection de l'environnement</i>			
Dispositif de formation des salariés à la protection de l'environnement au travail			
Tous sites	<ul style="list-style-type: none"> Diffusion sur le portail de la vidéo-animation : "Le Bilan Carbone de MGEN" 	<ul style="list-style-type: none"> Création d'un événement de sensibilisation des salariés et militants aux pratiques environnementales positives au bureau : "La Semaine des Écollègues" Création d'un site internet dédié : 2 200 visiteurs uniques en une semaine Création et mise à disposition d'une application interactive Organisation du Trophée des Écollègues : un concours d'initiatives locales de développement durable déportées par un vote en ligne des salariés et militants : 33 projets présentés, 1 150 votants 	<ul style="list-style-type: none"> À l'occasion de la COP21 : diffusion dans tout le réseau MGEN de la brochure "Le climat change, et nous?" éditée par le partenaire Eco-Ecole présentant les actions individuelles qui permettent de lutter contre le changement climatique Conduite d'un événement de sensibilisation des salariés et militants aux pratiques responsables, y compris pour l'environnement "La Semaine RSEponsible" Création d'un site internet dédié : 1 600 visiteurs uniques en une semaine Organisation du Prix de l'Initiative Solidaire et responsable : un concours d'initiatives locales de RSE déportées par un vote en ligne des salariés et militants : 37 projets présentés, 500 votants
Établissements sanitaires et médico-sociaux	<ul style="list-style-type: none"> Ateliers de sensibilisation aux éco-gestes pendant la Semaine du Développement Durable (SDD) MGEN : dans 7 établissements Sensibilisation des correspondants du projet Bilan Carbone dans 2 établissements 	<ul style="list-style-type: none"> Ateliers de sensibilisation aux éco-gestes pendant la Semaine des Écollègues : sur 7 établissements Sensibilisation des correspondants du projet Bilan Carbone dans 4 établissements 	<ul style="list-style-type: none"> Ateliers de sensibilisation aux comportements responsables pendant la Semaine RSEponsible sur 13 établissements Sensibilisation des correspondants du projet Bilan Carbone dans 7 établissements
Nombre de salariés/patients/visiteurs formés	> 300 personnes	> 480 personnes	> 590 personnes

82

MAÎTRISER NOTRE IMPACT SUR L'ENVIRONNEMENT

EXERCICES 2013, 2014, 2015

	2013	2014	2015
Centres de services	<ul style="list-style-type: none"> Ateliers de sensibilisation aux éco-gestes pendant la SDD MGEN : dans 10 centres de services Sensibilisation des correspondants du projet Bilan Carbone dans 5 centres de traitement/centres d'appel Autodiagnostic Bilan Carbone effectué dans 13 sections départementales 	<ul style="list-style-type: none"> Ateliers de sensibilisation aux éco-gestes pendant la Semaine des Écollègues : sur 7 centres de traitements et centres d'appels et 10 sections départementales Sensibilisation des correspondants du projet Bilan Carbone dans 3 centres Autodiagnostic Bilan Carbone effectué dans 16 sections départementales 	<ul style="list-style-type: none"> Ateliers de sensibilisation aux comportements responsables pendant la Semaine RSEponsible sur 8 centres de traitement, centres d'appels et 11 sections départementales Développement d'un outil d'autoévaluation des émissions de gaz à effet de serre des centres de traitement et d'appels Autodiagnostic Bilan Carbone effectué dans 31 sections départementales
Nombre de salariés/visiteurs formés	> 465 personnes	> 870 personnes	> 650 personnes
Siège national	<ul style="list-style-type: none"> Ateliers de sensibilisation aux éco-gestes pendant la SDD MGEN 	<ul style="list-style-type: none"> Ateliers de sensibilisation aux éco-gestes pendant la Semaine des Écollègues 	<ul style="list-style-type: none"> Ateliers de sensibilisation aux éco-gestes pendant la Semaine RSEponsible
Nombre de salariés formés	> 250 personnes	> 460 personnes	> 280 personnes
Centre d'exploitation informatique	<ul style="list-style-type: none"> Sensibilisation des Managers au projet Bilan Carbone et à la politique de RSE MGEN Diffusion d'informations sur le Bilan Carbone du centre aux 2 autres sites de Chorégie Participation des Managers à la journée de la Mobilité 	<ul style="list-style-type: none"> Sensibilisation du personnel à l'environnement : diffusion numérique de guides de bonnes pratiques ADEME Informations récurrentes sur le Plan de Déplacements "Inter Entreprises" : covoiturage, fête de la mobilité... Sensibilisation régulière aux démarches environnementales à l'accueil du site par un écran d'informations 	<ul style="list-style-type: none"> Diffusion d'informations à l'écran de l'accueil rappelant le tri des déchets et les bonnes pratiques environnementales (en période hivernale, fermeture des portes des couloirs non chauffés, extinction de l'éclairage des salles inoccupées...) Incitation au covoiturage : mise à disposition de places de parking dédiées, affiches Sensibilisation au Plan de Déplacements Inter Entreprises du technopôle (fête de la mobilité, transports en commun, mode doux...)
Nombre de salariés formés	nc	> 200	> 215

83

nc – Information temporairement non collectée ou non consolidée. na – Information non applicable.

MAÎTRISER NOTRE IMPACT SUR L'ENVIRONNEMENT

EXERCICES 2013, 2014, 2015

	2013	2014	2015
AMÉLIORER L'EFFICACITÉ ENVIRONNEMENTALE DES INSTALLATIONS ET RESPONSABILISER LES COMPORTEMENTS			
<i>Réf. Grenelle : 2.c.3. La consommation d'énergie, les mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables</i>			
Consommation d'énergie (équivalent énergie primaire)⁽³⁾ ★			
Établissements du groupe MGEN (25 sites pris en compte sur 31)	84 149 559 kWh 324 kWh/m ²	72 025 348 kWh 277 kWh/m ²	nc nc
Centre d'exploitation informatique ★	19 242 871 kWh 1 815 kWh/m ² - 11,7 %	18 853 585 kWh 1 779 kWh/m ² - 13,5 %	17 866 404 kWh 1 685 kWh/m ² - 17 %
Siège national	12 656 030 kWh 456 kWh/m ²	12 237 263 kWh 441 kWh/m ²	12 403 179 kWh 446 kWh/m ²
Sections départementales (portant sur 53 sections sur 101 en 2013, 60 en 2014 et 49 en 2015) ⁽³⁾	9 304 157 kWh	11 964 655 kWh	9 199 921 kWh
Objectif 2015 : Pour le centre informatique, l'objectif est atteint et dépassé. Malgré la croissance du nombre d'adhérents et des sollicitations toujours plus importantes, les investissements pour l'efficacité énergétique et les bonnes pratiques de management de l'énergie lui ont permis de réduire ses consommations de près de 17 %. Concernant l'objectif 2020, un schéma directeur énergétique est en cours de déploiement sur le parc des établissements MGEN ainsi que sur les centres de services. Tous les sites du groupe ont fait l'objet d'audits détaillés de performance énergétique et de recommandations d'efficacité énergétique, certaines en cours de déploiement.			
Classification énergétique du patrimoine immobilier			
Nombre cumulé de sites MGEN ayant fait l'objet d'un Diagnostic de performance énergétique ⁽⁴⁾	24	39	148
Bâtiments de classe :			
A	0	0	1
B	0	0	5
C	6	6	15
D	16	16	61
E	2	12	48
F	0	4	16
G	0	1	2

Objectif 2020
- 40 % par rapport à 2011 sur tout le patrimoine

Objectif 2015
- 10 % par rapport à 2011

84

MAÎTRISER NOTRE IMPACT SUR L'ENVIRONNEMENT

EXERCICES 2013, 2014, 2015

	2013	2014	2015
<i>Réf. Grenelle : 2.d.1. Rejets de gaz à effet de serre</i>			
Émissions de gaz à effet de serre			
Nombre de sites MGEN ayant fait l'objet d'un Bilan Carbone détaillé dans l'année ⁽³⁾	24	24	40
Émissions totales MGEN (extrapolées tous les trois ans à partir des sites ayant fait l'objet d'un Bilan Carbone détaillé)	na	na	65 939 téq CO ₂
Déplacements (professionnels, domicile/travail, visiteurs)	na	na	31,8 %
Utilisation de l'énergie	na	na	25,5 %
Achats de biens et services non durables	na	na	25,7 %
Achats de biens durables (immobilisations)	na	na	10,2 %
Fret	na	na	3,3 %
Déchets	na	na	2,3 %
Fluides frigorigènes	na	na	1,3 %
<i>Réf. Grenelle : 2.c.1. La consommation d'eau et l'approvisionnement en eau en fonction des contraintes locales</i>			
Consommation d'eau⁽³⁾			
Établissements du groupe MGEN (25/31)	213 037 m ³	225 777 m ³	203 533 m ³
Centre d'exploitation informatique MGEN Technologies	1 390 m ³	1 530 m ³	1 890 m ³
Siège national	10 397 m ³	8 946 m ³	9 490 m ³
Déplacements dans le cadre de l'activité professionnelle et militante			
Train	7 715 000 km	7 349 000 km	7 542 000 km
Distance moyenne parcourue en train dans l'année	2 648 km/pers	2 642 km/pers	2 668 km/pers
Avion	8 333 000 km	8 084 000 km	9 342 000 km
Distance moyenne parcourue en avion dans l'année	11 887 km/pers	13 295 km/pers	14 218 km/pers
Part des trajets en avion respectant la "politique voyage" de MGEN ⁽⁵⁾	88 %	87 %	88 %
Véhicules personnels	3 597 000 km	3 698 000 km	3 685 000 km
Distance moyenne annuelle parcourue en véhicule personnel dans l'année	892 km/pers	873 km/pers	923 km/pers
Focus : déplacements depuis et vers le siège national, hors activités de formation et hors assemblée générale ★			
Distance totale (train, avion, véhicule personnel)	8 153 000 km + 5 %	9 088 000 km + 17 %	10 190 000 km + 31 %
Nombre total de trajets	15 300 trajets + 7 %	17 100 trajets + 19 %	17 950 trajets + 26 %

Objectif 2015 : Entre 2012 et 2015 la croissance significative de l'activité du groupe MGEN et son ouverture toujours plus large vers l'international n'ont pas permis d'atteindre l'objectif fixé. Un programme d'équipement en visioconférence de tous les sites MGEN et le déploiement de nouveaux outils permettant d'optimiser voyages et déplacements ont été mis en œuvre sur la période afin de préparer des efforts renforcés à partir de 2016.

Objectif 2015
- 10 % par rapport à 2012

85

(3) Les données ne sont pas disponibles sur l'intégralité des sites MGEN (voir précisions indiquées); le périmètre est complété d'année en année.

(4) Le diagnostic de performance énergétique (DPE) renseigne sur la performance d'un logement ou d'un bâtiment en évaluant sa consommation d'énergie et son impact en termes d'émissions de gaz à effet de serre. La lecture du DPE est facilitée par une étiquette à 7 classes de A à G (A correspondant à la meilleure performance, G à la plus mauvaise).

nc – Information temporairement non collectée ou non consolidée.

(5) Politique voyage : déplacement systématique en train si le temps de trajet est inférieur à 3h30.

na – Information non applicable.

MAÎTRISER NOTRE IMPACT SUR L'ENVIRONNEMENT

EXERCICES 2013, 2014, 2015

	2013	2014	2015
<i>Réf. Grenelle : 2.c.2 La consommation de matières premières</i>			
Consommations de papier			
Total des usages	1 989 tonnes	1 902 tonnes	1 966 tonnes
Publications nationales 	1 071 tonnes	1 064 tonnes	1 094 tonnes
Évolution du poids de publications nationales par adhérent (en % par rapport à 2011)	- 2,7 %	- 3,9 %	- 1,5 %
Bulletins départementaux ⁽⁶⁾	158 tonnes	129 tonnes	133 tonnes
Supports marketing	70 tonnes	88 tonnes	143 tonnes
Imprimés et enveloppes MGEN et MGEN Filia	422 tonnes	388 tonnes	435 tonnes
Papier de bureau (tous sites MGEN)	338 tonnes	321 tonnes	304 tonnes
Reprographie MGEN	50 tonnes	46 tonnes	39 tonnes
<p>Objectif 2015 : Les événements tragiques de janvier 2015 ainsi que la bascule vers la nouvelle offre ont conduit le groupe MGEN à communiquer de manière renforcée vers ses adhérents via son magazine <i>Valeurs Mutualistes</i>. Cette décision a freiné la réduction de la consommation de papier. Dès septembre 2015, un travail de fond a permis au groupe MGEN de proposer ses publications aux adhérents sous forme dématérialisée. À fin 2015, 5 tonnes de papier avaient déjà été économisées grâce à cette mesure.</p>			
<i>Réf. Grenelle : 2.b.2. Les mesures de prévention, de recyclage et d'élimination des déchets</i>			
Production de déchets d'activités de soins à risques infectieux⁽⁷⁾			
Pour 15 établissements en 2013, 16 en 2014, 8 en 2015	73 tonnes	67 tonnes	20 tonnes
Pour 12 établissements en 2013, 16 en 2014, 22 en 2015	319 800 litres	313 700 litres	825 948 litres

Objectif 2015
-5% par rapport à 2011

86



En utilisant Cocoon Silk plutôt qu'un papier non recyclé, votre impact environnemental est réduit de :



451 KG
DE MATIÈRES
ENVOYÉES EN
DÉCHARGE



61 KG
DE CO₂



606 KM
PARCOURUS EN
VOITURE
EUROPÉENNE
MOYENNE



16 529 LITRES
D'EAU



1 031 KWH
D'ÉNERGIE



734 KG
DE BOIS

Sources : Données Labelia Conseil pour l'empreinte carbone. Données European BREF pour le papier à fibres vierges.

Document réalisé par la Présidence et la direction de la communication du groupe MGEN

Groupe MGEN 3, square Max-Hymans - 75748 Paris Cedex 15

Crédits photo : H.Thouroude, O. Rolfe, MGEN, Getty images

Conception & réalisation : avantgarde

(6) Extrapolation à partir des réponses des sections départementales (79/101 en 2013, 76 en 2014 et 59 en 2015).

(7) Indicateur recouvrant tous les établissements MGEN à l'origine de la production de Déchets d'Activité de Soins à Risque Infectieux. En fonction de l'établissement considéré, les données sont consolidées en litres ou en tonnes. En 2015 : mise en place d'un contrat cadre et basculement progressif des quantités de déchets présentées en tonnes vers des quantités en litres.