

## Rapport d'activité responsable 2016. 70 ans en 2016.

Forte de ces décennies d'action et d'évolution, MGEN est plus que jamais tournée vers l'avenir. MGEN, c'est la force du « nous », de l'identité mutualiste, d'une belle construction sociale qui repose sur des valeurs partagées par les femmes et les hommes qui la font vivre. Des valeurs qui sonnent comme autant de convictions. Il n'y a pas de liberté individuelle sans solidarité collective ni démocratie. Avoir le sens du bien commun, c'est aussi le défendre et le promouvoir. Le vivre ensemble ? Derrière les mots solidarité, citoyenneté, laïcité, il faut des actes. Militants et salariés œuvrent chaque jour pour plus de 4 millions de personnes protégées.

# MANIFESTE DU MIEUX VIVRE

Santé, soins, prévoyance, services... et prévention. Acteur global de santé, MGEN agit au quotidien pour la qualité et la satisfaction de ses assurés, adhérents et patients, en s'adaptant, toujours et encore, aux besoins, aux attentes et aux comportements. Avoir l'assurance d'être bien protégé, c'est vivre en toute confiance. Or jamais la demande de santé, de bien-être, de mieux vivre n'a été aussi forte. Le monde d'aujourd'hui, celui de l'économie sociale et solidaire, réinvente de nouvelles formes de mutualisme. Dans ce contexte, nous devons anticiper et innover pour mieux œuvrer en faveur du progrès social et humain. Le futur n'est pas ce qui va arriver mais ce que nous allons faire. C'est avec nos adhérents que nous voulons, que nous allons construire la mutuelle de demain.

## **Le futur n'est pas ce qui va arriver, mais ce que nous allons faire**

02 Depuis ses premiers pas, MGEN c'est...

04 ... la force du nous

06 70 ans de mieux vivre

08 Chiffres clés 2016

10 Message du président

10 Message du directeur général

## **Il n'y a pas de liberté individuelle, sans solidarité collective, ni démocratie**

16 La parole aux adhérents

19 Oui au modèle solidaire et non lucratif

20 Le mutualisme : une idée moderne et universelle

22 La responsabilité, moteur de progrès

24 Pas de transformation sans projet humain

## **Avoir le sens du bien commun, le défendre et le promouvoir**

28 Vivre ensemble : derrière les mots, des actes

30 Soutenir avant tout les plus fragiles

32 Réduire l'empreinte environnementale

## **L'assurance d'être bien protégé, c'est vivre en toute confiance**

36 Sécurité sociale : gestionnaire militant

37 Mieux protéger et accompagner

40 L'adhérent : un guide, un cap

## **Jamais la demande de santé, de bien-être, et de mieux vivre n'a été aussi forte**

44 Innover en faveur du mieux vivre

47 Agir pour la santé et le bien-être de tous

50 Tous égaux devant l'accès aux soins

54 Réfléchir à nos futurs



Le futur n'est pas  
ce qui va arriver,  
**mais ce que nous  
allons faire**



A black and white photograph showing the silhouettes of a crowd of people. In the center, a person is holding a large megaphone high in the air. Other people's hands are raised in the air, some with fingers spread, suggesting a protest or a celebratory gathering. The background is a bright, slightly out-of-focus area, possibly a window or an outdoor setting.

# Depuis ses premiers pas, **MGEN** c'est...

... une belle et solide construction sociale née il y a 70 ans de l'action coordonnée de syndicalistes et de mutualistes résolus : des républicains, des laïcs, des humanistes, des défenseurs de la Sécurité sociale. Depuis cette époque, des générations de militants et de salariés se sont succédé et ont œuvré sans relâche pour améliorer les garanties, les prestations, la qualité des services, des soins et de l'accompagnement. Expriment ainsi leur volonté de toujours renforcer la cohésion solidaire dans l'intérêt et en faveur du bien-être des adhérents.







# ... la force **du nous**

**70 ans plus tard, les femmes et les hommes de MGEN demeurent toutes et tous engagés dans la société afin de contribuer à maintenir durablement le cap du progrès. Car il n'est de progrès véritable qui ne soit partagé par tous, et tout particulièrement en santé. Chaque jour, nous – militants et salariés – protégeons et accompagnons plus de 4 millions de personnes. Régime obligatoire, régime complémentaire, prévoyance, établissements de soins, services de santé, de prévention et de bien-être... nous enrichissons chaque année notre offre pour renforcer la promesse de « mieux vivre ». Avec une seule préoccupation : les adhérents. Car c'est avec eux que nous voulons et que nous allons construire la mutuelle de demain.**

# 70 ans de mieux vivre

LE PROGRÈS POUR TOUS AU CENTRE DE NOTRE ACTION



## PROTECTION

**1944**

Le Conseil national de la Résistance rédige son programme « Nos jours heureux » qui prévoit notamment le rétablissement du suffrage universel, les nationalisations de grandes entreprises, l'organisation de la Sécurité sociale.

**1946**

Création de la MGEN.

**Février 1947**

Loi Morice. Elle reconnaît à la mutualité le droit de participer aux organismes de Sécurité sociale, de gérer des sections locales de cette dernière, tout en organisant une prévoyance complémentaire.

**2002**

Création de MGEN Filia, naissance du « Groupe » MGEN et ouverture de MGEN à tous les publics.

**2009**

MGEN, seul et unique organisme santé et prévoyance référencé pour sept ans par le ministère de l'Éducation nationale.

**2011**

MGEN porte la création du groupe Istya, premier groupe mutualiste français, fédérant 6 mutuelles de la Fonction publique.

**2015-2016**

Le groupe MGEN et le groupe Harmonie Mutuelle décident de se rapprocher autour d'une vision partagée de la protection sociale et des valeurs mutualistes. Ensemble, ils protègent plus de 10 millions de personnes.

## SANTÉ

**1948**

Création de la posture antituberculeuse de Maisons-Laffitte, achat des propriétés des établissements d'Arès et Trois-Épis, reprise de Caire-Val.

**1963**

Premier essai de dépistage de masse du cancer du sein par mammographie.

**1967**

Première greffe du cœur.

**1976**

Ouverture d'une partie des établissements MGEN à tous dans le cadre de la participation au service public hospitalier.

**2012**

20 ans de la cohorte d'études épidémiologiques e3n (Inserm/ Institut Gustave-Roussy), qui mobilise 100 000 adhérentes MGEN autour de la recherche sur le cancer du sein.

**2016**

MGEN lance son site de prévention mmmieux.fr.

**2016**

Démarrage des travaux de reconstruction de l'Institut MGEN de la Verrière.



« MGEN fait partie de notre patrimoine commun, le Groupe a porté haut les deux composantes de notre modèle républicain : la protection sociale et l'école... Je lui souhaite de poursuivre sur le chemin exigeant du progrès pour tous. »

**François Hollande, président de la République**

Message adressé à l'occasion des 70 ans de MGEN, le 8 décembre 2016.



## INNOVATION

**1980**

Naissance du Minitel.

**1990**

Internet se déploie sur le marché des professionnels et du grand public.

**2008**

MGEN crée son réseau d'opticiens agréés pour favoriser l'accès de tous à des équipements de qualité.

**2009**

La e-santé arrive avec de premières applications grand public.

**2011**

MGEN investit de nouveaux canaux digitaux et développe ses services en ligne.

**2016**

MGEN lance Vivoptim, programme e-santé de gestion du risque cardiovasculaire.

**2016**

MGEN conçoit la première application mobile grand public gratuite sur les troubles de la voix.

## CITOYENNETÉ

**1966**

Création de l'Adosen, qui vise à sensibiliser et outiller la communauté éducative sur la santé et la citoyenneté.

**1975**

Remboursement de l'IVG sous forme forfaitaire.

**2008**

MGEN soutient la Fondation Lilian Thuram qui œuvre sur le terrain de l'éducation des jeunes pour lutter contre le racisme et les discriminations.

**2009**

Création du réseau Éducation et Solidarité, pour promouvoir le modèle mutualiste de protection sociale à travers le monde.

**2015**

MGEN, partenaire de la COP 21, Conférence internationale sur l'environnement.

**2016**

MGEN fête ses 70 ans. L'occasion de rappeler son ancrage autour des valeurs mutualistes, son engagement et son combat pour défendre les valeurs de la République.

# Chiffres clés 2016

---

## PERSONNES PROTÉGÉES

# 4 096 904

personnes protégées au 31 décembre 2016, soit :

**2 961 891** mutualistes MGEN (adhérents et bénéficiaires)<sup>1</sup> protégés par MGEN (dont 595 483 mutualistes non assurés sociaux)

**3 212 172** assurés sociaux gérés en Sécurité sociale au 21 décembre 2016 (dont 845 764 assurés sociaux non mutualistes)

**157 164** personnes protégées en individuel par MGEN Filia

**81 580** personnes protégées dans le cadre des contrats collectifs MGEN Filia

**31 791** personnes protégées dans le cadre des offres en partenariat<sup>(2)</sup>

**18 714** personnes protégées par Europamut (cabinet de courtage détenu par MGEN et Intégrale au Portugal)

1. Dont contrats Aide à la complémentaire santé (ACS/accès Santé).

2. Contrats Complémenter Santé + prévoyance, MAEE et contrats collectifs Complémenter.

## COTISATIONS ET PRESTATIONS

**2,187** Mds € de cotisations mutualistes perçues (chiffre Groupe, hors taxes et hors réassurance)

**3,841** Mds € de prestations versées au titre de la Sécurité sociale

**1,743** Md € de prestations santé et prévoyance versées au titre du régime complémentaire (total groupe MGEN hors réassurance)

## OFFRE DE SOINS

**3 274** postes, lits et places d'hospitalisation de jour et complète

**350 000** passages en centres médicaux et dentaires MGEN

## ORGANISATION

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

**10** centres de gestion et **5** centres  
de contacts

**55** services de soins et d'accompagnement  
mutualistes gérés en propre

**1** siège national à Paris Montparnasse

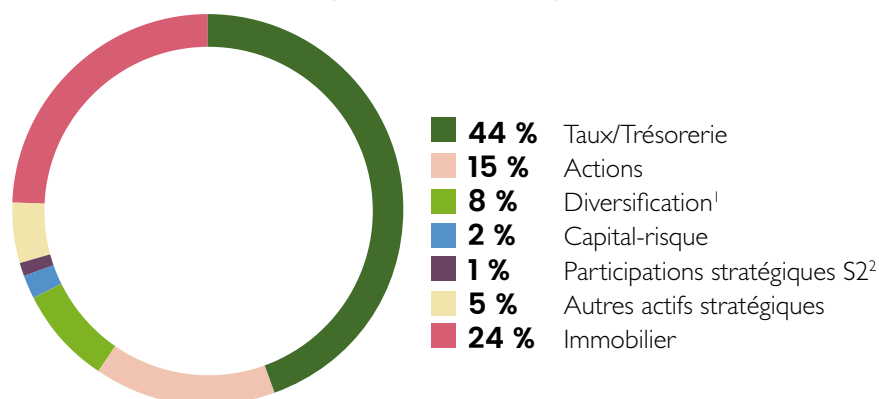
## RESSOURCES HUMAINES

**10 114** salariés

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

## ALLOCATION D'ACTIFS MGEN AU 31 DÉCEMBRE 2016

(en valeur de marché)



1. Les produits de diversification correspondent aux obligations à haut rendement, aux obligations convertibles, à la gestion alternative et à la gestion flexible, aux infrastructures et à la dette privée.

2. Au titre de Solvabilité 2.

## INDICATEURS FINANCIERS

	2015	2016
Résultat net combiné (M €)	18,802	12,421
Chiffre d'affaires Groupe (Mds €)	2,286	2,413
Total bilan combiné (Mds €)	3,961	4,053
Fonds propres combinés (Mds €)	2,192	2,208
Provisions techniques combinées (Mds €)	1,350	1,418
Produit global établissements MGEN (M €) <sup>1</sup>	266,6	266,5

**90,8 %**  
de redistribution  
des cotisations  
sous forme  
de prestations

1. CA combiné des établissements  
MASS et MGEN CS.



# Thierry Beaudet

---

## ENTRETIEN AVEC LE PRÉSIDENT

### **La MGEN fête ses 70 ans. Que vous inspire cet anniversaire ?**

La MGEN est l'une des plus belles constructions sociales de l'après-guerre et, aujourd'hui, elle rassemble plus de 4 millions de personnes. Elle est solide de ses 70 ans, de ses liens avec ses adhérents des mondes de l'éducation, la culture et la recherche, de la jeunesse et des sports, de l'environnement et des territoires. Elle est aussi forte de ses 70 ans d'action dans le monde de la santé et de la protection sociale. Les élus des mutualistes et les salariés de la MGEN, dans toutes ses composantes départementales, régionales et nationales, peuvent partager la commune fierté d'œuvrer dans l'intérêt des adhérents.

Aujourd'hui, portée par cette expérience et fidèle aux valeurs de ses créateurs, la MGEN est dynamique, réactive et tournée vers l'avenir. Les manifestations organisées dans le cadre de notre anniversaire sur tout le territoire national attestent de notre vitalité et de nos ambitions.

### **Quel bilan tirez-vous de l'année 2016 ?**

2016 est le reflet du dynamisme, des capacités d'adaptation et d'anticipation de notre mutuelle.

En peu de temps, nous avons réussi de grands changements. Citons, bien sûr, la fusion avec la MGET ou encore le passage réussi d'une offre à une gamme d'offres, avec laquelle nous enregistrons des résultats d'adhésion en progression. Des résultats qui ne manqueront pas de s'améliorer encore avec les décisions que nous avons prises : la création d'une nouvelle offre destinée aux jeunes, ÔJI ; l'expérimentation d'une nouvelle organisation régionale pour renforcer l'efficacité de notre modèle de distribution ; la mise en œuvre d'un plan de performance, Horizon 2020, dans nos établissements sanitaires et médico-sociaux. Toujours en 2016, nous avons démontré à plusieurs reprises notre capacité d'innovation : en lançant la première application de prévention des risques liés à la voix, ouverte au grand public ; en déployant Vivoptim, notre grand programme de prévention cardiovasculaire ; en créant la plateforme mmmieux.fr, porte d'entrée de notre écosystème de prévention. Sans cesse, nous nous attachons à créer des solutions d'accompagnement pour nos adhérents aux moments clés de leur vie : dans des moments heureux avec, par exemple, notre offre de diagnostic et de rénovation énergétique de l'habitat ; dans des moments douloureux, avec la Maison des Obsèques.

# Résolument tournés vers l'avenir

Enfin, nous nous engageons dans la société à travers une politique RSE volontariste et des partenariats dans les champs du développement durable, de la promotion des valeurs républicaines, de l'innovation démocratique.

Innovations, investissements, diversification, engagements : les réalisations de 2016 permettent d'aborder sereinement les défis de 2017.

**L'un des défis de 2017 est sans conteste la procédure ministérielle de référencement d'acteur(s) de Complémentaire Santé, dont le cahier des charges a été publié le 3 décembre 2016.**

Nous avons décidé de répondre à ce cahier des charges même si, en de nombreux points, il ne correspond pas à notre vision solidaire de la santé. Nous avons bâti les offres imposées par l'employeur public, afin de demeurer référencés. Quels que soient les résultats de l'appel à concurrence, la MGEN entend continuer à s'imposer auprès des adhérents comme la référence solidaire.

Sur le terrain, notre ancrage professionnel, l'action coordonnée et complémentaire des élus des mutualistes, des délégués issus du champ professionnel et des salariés font la différence. L'addition des talents, des légitimités, des savoir-faire est notre meilleur atout.

**2017 marquera également la concrétisation du projet de rapprochement MGEN-Istya-Harmonie**

Notre projet est résolument ambitieux : constituer un nouveau groupe mutualiste, leader de la protection sociale en France. En juin et juillet 2016, notre projet de rapprochement stratégique a été adopté à une très

large majorité par les assemblées générales des mutuelles concernées. Nous sommes entrés à l'été 2016 dans une phase plus opérationnelle. Nous avons alors décidé de prendre le temps nécessaire pour débattre, clarifier et sécuriser notre projet. Ce temps a été utile à la consolidation de ses fondations.

Nous sommes aujourd'hui plus déterminés que jamais et animés par la volonté d'apporter, avec ce nouveau groupe, une utilité sociale plus forte, au service de nos adhérents dans leurs parcours de santé et de vie, mais aussi de rénover notre système de protection sociale. La MGEN trouve toute sa place dans ce nouvel ensemble : une MGEN forte, dans un groupe fort.

**En 2016, vous avez été élu président de la FNMF. Mi-2017, vous quitterez la présidence de MGEN pour présider l'UMG MGEN-Istya-Harmonie. Quel est votre état d'esprit ?**

C'est bien sûr avec beaucoup d'émotion que je quitterai la présidence de notre mutuelle. La MGEN est pour toujours ma mutuelle. Je ne m'en éloignerai pas. Mon successeur aura toute ma confiance et mon soutien et, plus important, l'appui du Conseil d'administration. En outre, au titre de la FNMF et du futur groupe MGEN-Istya-Harmonie, tout ce que j'entreprendrai ira dans le sens de la promotion du modèle mutualiste, de la fidélité à ses valeurs de solidarité et de démocratie et de l'intérêt des adhérents. Les mutuelles sont indispensables à l'accès aux soins, telle est ma conviction profonde. Ensemble, donnons mieux à voir l'engagement, l'action, les réalisations des militants mutualistes, indispensables acteurs des solidarités concrètes.



A photograph of Jean-Louis Davet, a middle-aged man with dark hair, wearing a dark suit, a light blue shirt, and a red patterned tie. He is holding a silver microphone in his right hand and gesturing with his left hand. The background is dark and out of focus.

# Jean-Louis Davet

ENTRETIEN AVEC LE DIRECTEUR GÉNÉRAL

**En 2016, MGEN est entrée de plain-pied dans Solvabilité II. Que changent ces règles prudentielles dans nos modes de fonctionnement ?**

Si ces nouvelles règles se sont imposées à nous, elles nous ont permis de démontrer le sérieux de notre système de gouvernance tout autant que notre solidité financière, malgré une grille de lecture, il faut bien le dire, favorable aux assureurs classiques plus qu'aux mutuelles à but non lucratif. Nous avons formalisé, dans tous les domaines requis par le régulateur, nos politiques écrites dont l'objet est de décrire les processus garantissant à l'entreprise une gestion saine, prudente et efficace de son activité. Et en 2017, nous satisferons à toutes nos obligations de reporting, notamment en publiant, au titre de l'exercice 2016, nos premiers rapports narratifs Solvabilité II. Autant de travaux qui ont fortement mobilisé les équipes MGEN, que je tiens à féliciter ici pour la qualité du travail accompli. Solvabilité II n'en reste pas moins une réforme qui tend à banaliser les spécificités mutualistes et à mettre en danger la pérennité de ce modèle à terme. C'est pourquoi MGEN doit redoubler d'initiatives, pour sécuriser son modèle économique, garantir son développement, en misant plus que

jamais sur son lien avec l'adhérent, et en adaptant ses offres aux attentes et aux besoins actuels et émergents. Elle doit aussi trouver des relais de croissance, y compris à l'étranger. C'est pourquoi le Groupe a créé en 2016 « MGEN IB », pour se positionner sur le marché de la mobilité internationale, auprès de tous les expatriés français et étrangers. De même, en installant un bureau de représentation en Chine, dont les pouvoirs publics s'intéressent de près au modèle mutualiste, nous contribuons à promouvoir notre conception solidaire de la protection sociale tout en prenant position pour de futures opportunités de développement.

**En quoi la constitution du groupe MGEN-Istya-Harmonie va-t-elle nous aider à renforcer notre solidité et à innover ?**

Le groupe que nous construisons ensemble sera le premier acteur de l'assurance santé et le premier réseau d'offre de soins et de services privé non lucratif. Il disposera, à l'évidence, des compétences humaines et des capacités financières nécessaires pour investir et innover, de la reconnaissance politique pour influencer sur les réglementations, de la présence locale pour assurer le lien permanent avec les adhérents. Nous serons ainsi collectivement

# Réinventer nos métiers

en mesure de proposer des offres solidaires complètes d'assurance, de prévoyance, d'épargne et de services, pour l'ensemble de la population et pour tout type d'employeur.

## **De quelle manière la transformation numérique du groupe MGEN s'est-elle accélérée en 2016 ?**

Le numérique est un bouleversement dont nous tardons encore à prendre la mesure pleine et entière. La digitalisation est d'abord source de progrès. Dans l'univers de la santé, la consolidation des données personnelles disponibles sur chacun est en passe de permettre l'identification des déterminants individuels de santé. Il en résulte le formidable espoir d'une médecine prédictive, permettant des diagnostics plus précis et précoces de nature à favoriser l'allongement de la vie. Le numérique porte aussi une promesse de démocratie plus directe, de nouveaux modes d'information, de consultation et de décision qui confortent la place de l'adhérent. Mais il présente aussi des dangers et des risques de dérives. Seule une promesse de services véritablement utiles et une transparence des usages garantissent le respect de la vie privée et la confidentialité des données. Notre stratégie numérique est naturellement axée sur la relation avec les adhérents. Dans ce domaine, nous sommes passés à la vitesse supérieure en mettant en place de nombreux nouveaux services, en modernisant les outils existants, en tenant compte des nouveaux usages mobiles et en recourant aux nouvelles technologies telle que l'intelligence artificielle. Nous avons aussi créé de nouveaux canaux de communication, notamment sur les réseaux sociaux, pour toucher davantage d'adhérents, et notamment les plus jeunes. Dans le domaine

de la prévention, nous avons poursuivi le déploiement de notre programme e-santé centré sur les risques cardiovasculaires, et lancé de nouveaux dispositifs innovants : la plateforme d'information et de services en prévention-santé [mmieux.fr](http://mmieux.fr) ou encore La Fabrique Interactive, qui favorise l'entraide collaborative au sein de la communauté MGEN. L'innovation sociale est un champ sur lequel nous sommes légitimes et experts. Nous devons amplifier nos efforts dans ce domaine.

La révolution numérique est un défi pour toute la société. Il était donc logique qu'en tant qu'acteur engagé, ancré dans le monde de l'éducation, notre Groupe décide d'agir dans le domaine de la citoyenneté numérique. Le programme collaboratif d'éducation au numérique lancé en 2016, en partenariat avec notamment la CNIL et le ministère de l'Éducation nationale, est l'une des réponses permettant aux jeunes de mieux appréhender les nouveaux enjeux numériques auxquels ils sont confrontés.

## **Quelle est la place de l'humain et du management dans les changements que connaît aujourd'hui la mutuelle ?**

Elle est centrale et décisive. Notre projet de transformation est avant tout un projet humain dont nous avons jeté les bases, avec les premières « rencontres du management MGEN » qui se sont déroulées le 28 juin 2016 à Paris. Cette journée, qui a rassemblé plus de 700 managers du Groupe, militants et salariés, a constitué un moment essentiel en vue d'accélérer le développement du groupe MGEN. Elle nous a permis de partager notre ambition et nos défis pour demain et d'enclencher une nouvelle dynamique managériale, indispensable à la réussite de nos ambitions.

**Il n'y a pas de liberté  
individuelle sans  
solidarité collective,  
ni démocratie**





IDENTITÉ  
MUTUALISTE



# La parole aux adhérents

Alors que MGEN fête cette année ses 70 ans, le mouvement mutualiste et les valeurs qui lui sont attachées demeurent des symboles de progrès et de modernité. Dans une société bousculée, les piliers fondateurs de MGEN que sont la démocratie, la liberté d'expression, la citoyenneté et la solidarité restent ses plus grands combats et sa plus grande force, au bénéfice de ses adhérents.

Principe mutualiste fondateur, la gouvernance démocratique est au cœur de l'organisation de MGEN. L'ancrage territorial, au travers de sections départementales et d'espaces mutuels, garantit la proximité avec les mutualistes, de même que l'écoute de leurs préoccupations et de leurs attentes. Il en assure également la représentativité. Au premier niveau de l'action démocratique : l'élection par les adhérents de leurs représentants aux comités de section départementale. Le taux de participation de 25 %, marqué par un fort développement du vote par internet (plus d'un tiers des votants), témoigne de la vitalité du militantisme MGEN, laquelle a également été renforcée par la création en 2016 des commissions « Environnement et Territoire » au sein des comités de section. Alors même que MGEN se saisit de plus en plus des problématiques environnementales, éléments essentiels du bien vivre pour tous, ces commissions ont notamment permis d'intégrer les expertises ciblées des militants issus de la MGET qui a fusionné avec MGEN au 1<sup>er</sup> janvier 2016.

## Rendez-vous démocratiques

Partout en France, au printemps, les « Rencontres mutuelles » sont l'occasion d'échanges réguliers entre militants et adhérents. Capitalisant sur l'écoute et le dialogue mutualistes, elles sont des composantes majeures de l'expression démocratique mise au service de l'élaboration de la stratégie de MGEN. Les sujets abordés concourent, en effet, à définir

et à nourrir les débats sur les thèmes qui seront soumis à décision lors de l'assemblée générale. Ils sont ensuite repris et approfondis dans le cadre des rencontres régionales militantes. Deux fois par an, administrateurs et membres du Bureau national y participent, pour recueillir les attentes, propositions et préoccupations du socle militant et les porter auprès des instances décisionnelles. Début juillet, à l'issue de ce processus d'échanges et de réflexion collective, les délégués sont appelés à voter les propositions stratégiques de l'assemblée générale, instance suprême de décision de MGEN. Rappelons que les délégués sont élus par les adhérents, tous les deux ans.

## Innovation démocratique

La volonté de maintenir et d'enrichir le lien avec les militants et, en même temps, de renouveler au quotidien la pratique démocratique mutualiste trouve son prolongement naturel dans la création du premier incubateur d'innovation démocratique, lancé par le collectif « Démocratie ouverte » et soutenu par la secrétaire d'État au numérique et à l'innovation. Aux côtés de La Poste, de la Caisse des Dépôts, du Crédit Coopératif et d'Accenture, le groupe MGEN en est devenu membre fondateur, en décembre 2016. Avec pour objectif de faire émerger de nouvelles idées et pratiques démocratiques, plus transparentes et plus participatives, cet incubateur vise aussi à donner aux jeunes l'envie de contribuer au développement de nouvelles formes d'engagement.

## → Les principales décisions de 2016

Réunis en assemblées générales, les délégués ont adopté plusieurs orientations stratégiques majeures : création du groupe MGEN-Istya-Harmonie ; création d'ÔJl, gamme d'offres destinée aux 18-28 ans ; possibilité pour les adhérents d'accéder à un site d'e-pharmacie ; vote d'une motion « référencement », portée à la connaissance du Premier ministre et de la ministre de la Fonction publique, pour partager la désapprobation de MGEN face à la décision gouvernementale qui exclut la dépendance des offres de protection sociale complémentaires destinées aux agents publics.

**6 782**

adhérents ont participé en 2016 aux Rencontres mutuelles.

## → MGEN formalise ses politiques écrites

Conformément à la directive Solvabilité 2, le Groupe s'est doté d'un ensemble de politiques écrites visant à formaliser ses principes, processus et reportings au regard des exigences réglementaires. Parmi elles, les politiques Audit interne, Conformité, Gestion des risques et Compétence et honorabilité. Chaque politique écrite est approuvée par le Conseil d'administration, dont un comité spécialisé (le CEPE - Comité d'évaluation des politiques écrites) en supervise l'élaboration, la mise en œuvre et la mise à jour.



**25 %**  
de participation

**60 %**  
de nouveaux candidats  
parmi les élus

## Le groupe MGEN demeure viscéralement attaché au principe « un adhérent, une voix ».

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

### ADHÉRENTS **élient** ► ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

Localement, les adhérents élient 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 2016, 500 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.

### ► 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. Un règlement intérieur, adopté en 2016, précise son fonctionnement et son organisation, formalisant les pratiques de gouvernance en complément des dispositions statutaires.

### élit ► BUREAU NATIONAL

Élu par le conseil d'administration, il impulse les projets politiques militants 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.

# Le premier pôle mutualiste français



Constituer le premier pôle mutualiste français, afin de contribuer à défendre le modèle non lucratif, la protection sociale et les intérêts de plus de 10 millions d'adhérents, tel est l'objectif du rapprochement des groupes MGEN, Istya et Harmonie. Validé dans son principe par les assemblées générales de 2015, ce rapprochement a été confirmé par les instances de toutes les parties prenantes en 2016, avec la décision de le construire autour de trois unions : l'Union Mutualiste de Groupe (UMG), organisme prudentiel au sens de Solvabilité 2 ; l'Union des Services de Soins et d'Accompagnement mutualistes (SSAM), structure d'animation et de coordination des SSAM, laquelle relève du Livre III du Code de la mutualité ; enfin, l'Union de Groupe Mutualiste (UGM), au sein de laquelle seront regroupés l'UMG, l'Union des SSAM et plusieurs autres organismes qui ne seront pas membres de l'UMG, mais qui souhaitent en partager les orientations dans le cadre de l'ambition stratégique qu'elle dessine. Les travaux de création du groupe MGEN-Istya-Harmonie se sont poursuivis tout au long de l'année 2016. La création effective de l'UMG interviendra en 2017.



**« Nous sommes des mutualistes. Un projet comme le nôtre, ce ne peut pas être une construction de sommet pour des dirigeants de sommet. On a besoin de votre connaissance du terrain, de la proximité que vous avez avec l'adhérent. »**

Thierry Beaudet, réunions interrégionales MGEN-Istya-Harmonie



Le dialogue de proximité est au cœur du rapprochement avec Harmonie Mutuelle. C'est pourquoi, au premier semestre 2016, Thierry Beaudet, président des groupes MGEN et Istya, et Joseph Deniaud, président d'Harmonie Mutuelle, sont allés, ensemble, au-devant de plus de 4 000 militants des deux groupes, des mutuelles d'Istya et des autres mutuelles qui rejoindront la future UGM. Les six rencontres interrégionales, organisées du 22 janvier au 12 février 2016, ont constitué des moments de partage et d'écoute qui ont permis de préparer au mieux le projet d'union, lequel a été formellement soumis aux assemblées générales 2016 des deux mutuelles.



# OUI au modèle solidaire et non lucratif

Redistribuer massivement les cotisations sous forme de prestations, réinvestir les résultats au service des adhérents, patients et assurés sociaux, et préserver l'équilibre économique... tels sont les piliers de la spécificité, de la force et de l'efficacité du modèle économique MGEN. Une politique d'investissement responsable et une image forte participent de la pérennité de ce modèle.

Fiscalité, exigences prudentielles et réglementaires, concurrence...

Dans un environnement de plus en plus en contraignant, MGEN veille à sécuriser les activités qui concourent à son équilibre financier, et investit pour préparer l'avenir. Dans cette double logique, MGEN s'appuie sur des filiales et participations spécialisées, et s'implique dans des structures de petite taille en vue de diversifier ses offres, de développer des services et pratiques innovants et de s'ouvrir à de nouveaux marchés, en France ou à l'international.

## Une « Charte » des investissements responsables

Alors que Egamo, filiale du Groupe, gère les valeurs mobilières (actions, obligations, monétaires), MGEN assure en direct la gestion de son patrimoine immobilier et des fonds consacrés au capital-investissement. La gestion des actifs MGEN s'inscrit dans le cadre d'une politique d'investissement responsable qui se renforce d'année en année, et dont les engagements, les principes d'action et les perspectives ont été formalisés dans une charte en 2016. 100 % des placements d'Egamo sont couverts par une analyse de performance sociale, environnementale et de gouvernance.



## Une marque plus forte et plus visible

Pour assurer son développement tout en réaffirmant ses valeurs, MGEN capitalise plus que jamais sur sa marque pour incarner son modèle économique mutualiste.

Le déploiement de sa nouvelle identité visuelle (éditions, web, signalétique...) s'est poursuivi tout au long de l'année et s'achèvera en 2017. Désormais plus visible, la marque MGEN a renforcé sa notoriété grâce aux nombreuses prises de paroles médiatiques et aux campagnes de communication « J'ai choisi MGEN » diffusées en télévision, radio, presse écrite, web ou cinéma; mais aussi grâce au partenariat d'image avec Martin Fourcade. Le multiple champion du monde et olympique de biathlon est l'ambassadeur de la marque et de ses valeurs.

## PRINCIPALES FILIALES ET PARTICIPATIONS STRATÉGIQUES<sup>1</sup>

(en % du capital)

### ASSURANCE/RÉASSURANCE

Parnasse Garantie (20 %)

### INNOVATIONS

(Énergie, conseil et prestations, sport/santé)

EP (24,98 %)

Fabrique des Territoires innovants (48 %)

Clinicprosport (58,06 %)

### SERVICES

(Gestion d'actifs mobiliers, gestion immobilière, gestion et développement de réseaux et de conventionnement, services informatiques)

Egamo (64 %)

Gaia (24,76 %)

Egareseaux (100 %)

Equasanté (51 %)

MGEN Technologies (100 %)

### DISTRIBUTION/COURTAGE

Istya Collectives (75 %)

MGEN IB (51 %)

Europamut (66 %)

SAFM - La Maison des Obsèques (48,33 %)

### INVESTISSEMENT

Egas (100 %)

### SOCIÉTÉS CIVILES IMMOBILIÈRES-SCI

SCI Bel Air (35 %)

SCI Marcel Rivière (100 %)

SCI Philgen (100 %)

SCI MGET Patrimoine (100 %)

1. Au titre de Solvabilité 2.

# Le mutualisme: une idée moderne et universelle

Promouvoir le modèle mutualiste, c'est avant tout promouvoir l'intérêt des adhérents, des assurés sociaux et des patients. En 2016, MGEN a consolidé sa présence aux côtés des acteurs du débat public. Elle a soutenu avec force les initiatives de ses partenaires du monde mutualiste, et a renforcé son action de promotion des mutuelles à l'international.

23 juin 2016 : l'élection du président du groupe MGEN, Thierry Beudet, à la présidence de la FNMF est une illustration des plus marquantes de l'implication militante au sein et aux côtés de la Mutualité française. Toute l'année, les militants MGEN se sont impliqués dans les réflexions et les actions du mouvement, à l'occasion des Journées de rentrée, en défendant la vision mutualiste de la santé au sein des Unions régionales et territoriales ou encore, fin 2016, en participant activement à « Place de la santé », la plateforme de débats en ligne de la FNMF en vue des élections présidentielles et législatives.

## Mutualisme et ESS

La promotion de l'Économie sociale et solidaire (ESS), dans laquelle MGEN s'inscrit, est une autre façon de promouvoir le modèle mutualiste. Au niveau européen, MGEN a initié un travail de valorisation de cette économie. Lors de la conférence de Bratislava, du 30 novembre au 1<sup>er</sup> décembre, elle a pu présenter ses premières propositions autour d'une conception refondée de la non-lucrativité en droit européen. Nationalement et localement, MGEN est impliquée dans de nombreuses instances de l'ESS. Elle s'est pleinement investie dans le « Mois de l'ESS », événement dont elle est partenaire, avec plus de 73 initiatives de sections. Soucieuse d'impliquer tous les territoires dans cette démarche et de créer une dynamique



## → MGEN, spécialiste de la mobilité internationale

MGEN a renforcé cette année son positionnement international. Dans 170 pays et collectivités d'outre-mer, sa section extra-métropolitaine accompagne déjà plus de 45 000 expatriés détachés de la Fonction publique (essentiellement des personnels de l'Éducation nationale et agents territoriaux) pour leur régime complémentaire. Elle couvre également plus de 235 300 étudiants et jeunes de 18 à 28 ans à l'étranger. Au travers de la création de sa filiale MGEN IB, elle propose désormais une offre mutualiste à tout expatrié, qu'il soit ou non français, hors champ MGEN.

d'influence régionale, un plan d'actions spécifique sur l'Océan Indien a été initié dans le cadre du projet régional à la Réunion et à Mayotte (section récemment créée). Objectifs : aller à la rencontre d'étudiants et/ou de futurs enseignants et renforcer la présence de MGEN dans les instances locales de l'ESS.

### Mutualisme et égalité d'accès aux soins

L'influence MGEN s'est illustrée au travers d'actions concrètes : revendication pour l'égalité des aides publiques sur la complémentaire santé entre les citoyens ; échanges avec des parlementaires sur la fragilisation des plus de 65 ans induite par la labellisation des contrats senior prévue par le PLFSS<sup>1</sup> 2017 ; promotion de l'habilitation de MGEN à gérer le régime obligatoire des fonctionnaires ; forte mobilisation dans le cadre de la campagne de la MFP sur la protection sociale des agents publics. Un partenariat éditorial avec le magazine en ligne slate.fr intitulé « *Les fonctionnaires ne sont pas ce que vous croyez* », et une étude menée avec Sociovision sur les agents de la Fonction publique d'État, leur motivation, leurs attentes et leur santé illustrent la volonté de MGEN de lutter contre les préjugés sur les fonctionnaires.

### Un engagement pour la mondialisation... de la solidarité

La coopération mutualiste en Europe se poursuit. Avec la mutuelle belge Solidaris, des études conjointes ont été menées sur le confort et le bien-être ressentis par les Belges et les Français. Au Portugal, MGEN a lancé une vaste étude sur les risques psychosociaux *via* sa filiale Europamut. L'action de MGEN vise également à ériger, au niveau mondial, le mutualisme comme modèle de développement de la protection sociale solidaire. MGEN soutient ainsi le Programme d'Appui aux Stratégies mutualistes de Santé<sup>2</sup> (PASS) en Afrique de l'Ouest et

Centrale. Il a contribué en 2016 à la création ou au renforcement de mutuelles dans plusieurs pays de cette zone.

En Asie, et ce depuis 2010, MGEN est sollicitée par les autorités chinoises et entretient des contacts privilégiés avec la CIRC<sup>3</sup>. Un partenariat a été signé en 2016 avec la société d'étude des Assurances sociales – qui dépend du ministère en charge de la Sécurité sociale – et des contacts ont été pris avec des antennes de Sécurité sociale dans cinq villes chinoises pour conduire des projets pilotes en 2017 autour de l'assurance dépendance et de l'assurance maladie. MGEN dispose désormais d'un bureau de représentation en Chine.

L'action internationale se prolonge également auprès de la communauté éducative dans le cadre du Réseau Éducation et Solidarité (RES) dont MGEN est l'un des membres fondateurs. En Afrique, Amérique, Europe et Asie, il regroupe 30 organisations partenaires, issues de l'ESS, tels que des syndicats d'enseignants et des mutuelles santé. En 2016, le RES s'est illustré avec la création de la mutuelle des enseignants au Burkina Faso, l'accompagnement de la mutuelle des enseignants du Mali, la formation à la protection sociale solidaire à Madagascar, la promotion de la santé à l'École en Belgique, en Allemagne, au Brésil et en Chine ou encore avec la formation à la citoyenneté et la solidarité à Haïti et en Colombie. Au total, MGEN était engagée en 2016 dans 16 projets internationaux d'échange de savoir-faire.

1. Projet de loi de Financement de la Sécurité sociale.  
2. Initié par MGEN, le PASS est soutenu par les couples internationaux (AïSS, AIM et ICMIF). Financé par MGEN, La FNMF, Harmonie, la Matmut, la Casden, la Mgefi, la MNT, Ofi et Egamo, le programme est géré par Expertise France.  
3. L'autorité de contrôle chinoise.



### → Des outils pour les militants

Moteur de la stratégie d'influence, le réseau militant MGEN a bénéficié de formations spécifiques, argumentaires et éléments de langage...

Dans la perspective des référencements ministériels, 2016 a vu l'édition de deux plaquettes dédiées à l'action de MGEN auprès des agents de l'Éducation nationale et de l'Environnement.



### → 1000 collégiens stagiaires

Au Salon européen de l'Éducation, MGEN, partenaire de l'Esper<sup>1</sup>, a signé avec le ministère de l'Éducation nationale une charte portant sur l'accueil, chaque année, de 1 000 collégiens en stage de troisième. L'objectif? Leur donner le goût de l'engagement et de la découverte de la richesse des activités et des emplois liés à l'ESS.

1. L'Économie sociale partenaire de l'école de la République.



# La responsabilité, moteur de progrès

Mutuelle inscrite dans l'économie sociale et solidaire, acteur de santé et de protection sociale, mais aussi acteur politique et citoyen, MGEN fait de la responsabilité l'une de ses valeurs phares. En 2016, le Groupe l'a réaffirmé et a fait de sa politique de responsabilité sociétale de l'entreprise (RSE) un enjeu d'avenir.



**« Répondre aux  
attentes de la société  
et de nos parties  
prenantes »**

## Un modèle responsable

Avec un objet social et des pratiques qui visent à contribuer au développement humain, MGEN place la solidarité au cœur même de son modèle économique et la démocratie au centre de ses modes de fonctionnement. Aussi, depuis 70 ans, le projet MGEN continue de se construire autour de la responsabilité. Pour donner de la visibilité au plus grand nombre sur le sens de ce projet, mais aussi pour favoriser en son sein les dynamiques de transformation, d'innovation et ainsi apporter toujours plus à la société, MGEN choisissait, en 2011, de formaliser sa politique de responsabilité sociétale d'entreprise.

## Les trois piliers de la politique RSE

### COOPÉRER, FAIRE ENSEMBLE

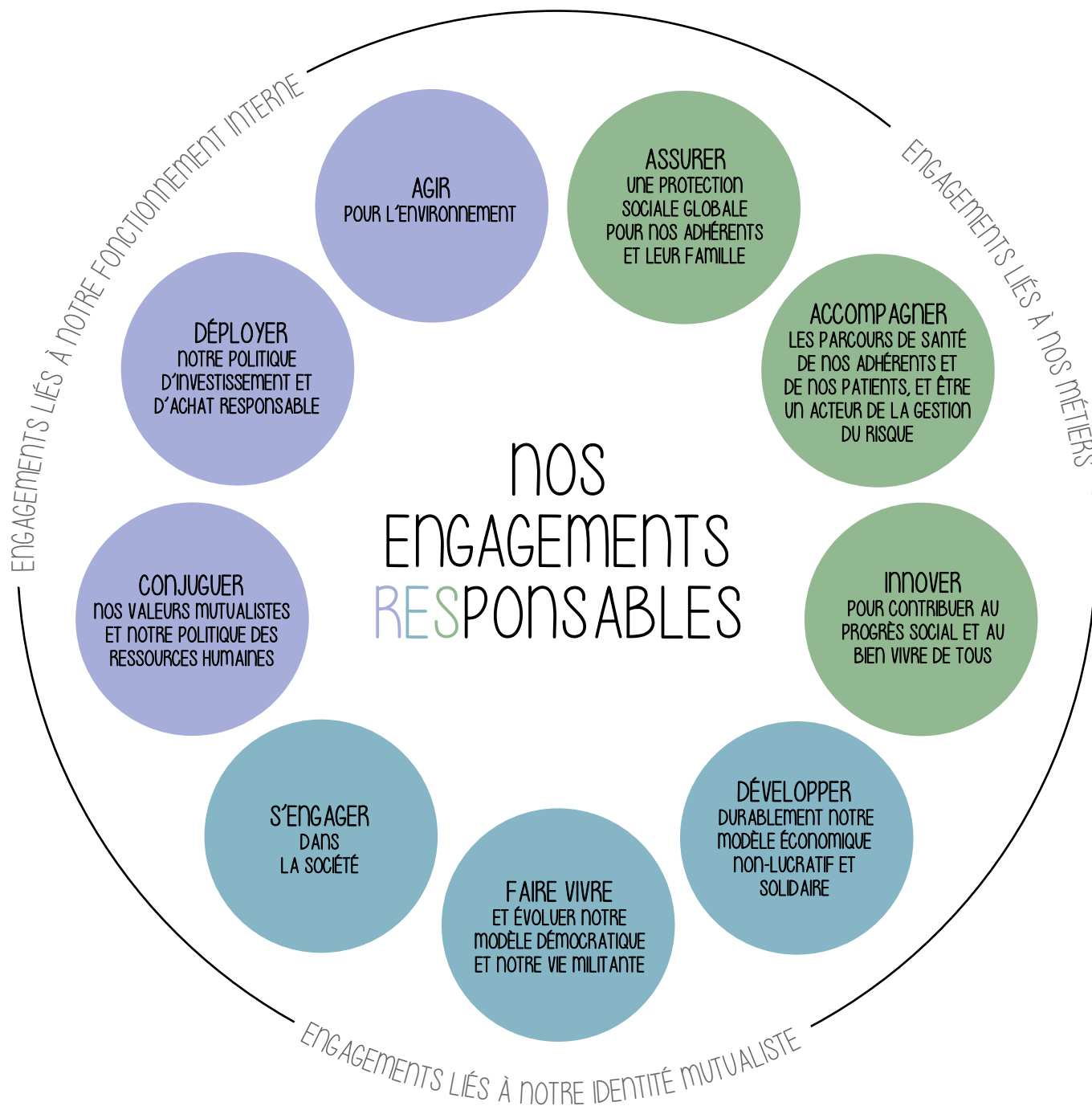
Tous au sein du groupe MGEN – salariés et militants, quels que soient leur métier et leur niveau de responsabilités – concourent aux engagements de responsabilité du Groupe.

### RECHERCHER CONTINUUELLEMENT LE PROGRÈS

MGEN travaille sur les enjeux de responsabilité de toutes ses activités en se fixant des objectifs publics et en adoptant des feuilles de route très concrètes et opérationnelles.

### AGIR DANS LA TRANSPARENCE

Chaque année, au travers de son rapport annuel responsable et des 66 indicateurs de son référentiel RSE communiqués publiquement, le groupe MGEN rend compte, au-delà des logiques purement économiques, de sa « performance sociétale ». Toutes ses parties prenantes peuvent y retrouver les progrès accomplis comme les défis à relever.



## → Objectif 2020

Après cinq années de travail, le groupe MGEN a dressé le bilan de sa politique de RSE, de ses réalisations et des attentes qu'elle suscite. Plus que jamais d'actualité, cette politique entre en résonance avec la société, ses nouvelles opportunités et défis économiques, sociaux et environnementaux. En redéfinissant le champ de ses responsabilités, au travers de ses « Engagements Responsables » (cf. ci-dessus) et en se fixant de nouveaux objectifs de performance durable à l'horizon 2020, le groupe MGEN inscrit sa politique de responsabilité sociétale dans l'avenir.

# Pas de transformation sans projet humain

Placée sous le signe du projet humain, mis en œuvre pour accompagner les transformations du Groupe en y associant tous les collaborateurs, l'année 2016 a notamment été marquée par l'intégration de plusieurs centaines de salariés et par la création de nouveaux outils et processus de management et de gestion des ressources humaines.

10 114 salariés fin 2016. L'augmentation des effectifs de l'UES<sup>1</sup> MGEN, 819 personnes de plus comparé à fin 2015, correspond principalement à l'intégration, au 1<sup>er</sup> janvier 2016, des 290 salariés de la MGET, des 98 salariés de MFPS, ainsi que des salariés de MGEN Technologies, qui l'ont rejointe.

## Recrutement et formation

Dans le cadre de sa politique pluriannuelle de renouvellement des pyramides des âges et de renforcement des compétences de filières métiers prioritaires pour son développement, en 2016, le groupe MGEN a recruté 562 salariés en contrat à durée déterminée (CDD) et a proposé un contrat à durée indéterminée à 361 collaborateurs en CDD.

**« Les dispositifs d'accueil et de formation mis en œuvre, dès 2015, ont largement contribué à la réussite de l'intégration des salariés MGET et MFPS. »**

Parallèlement, le Groupe a poursuivi sa dynamique de promotion interne. 363 salariés ont été concernés et en particulier ceux qui, par un cursus de formation, avaient validé des Certificats de Qualification professionnelle. Plus largement, les dispositifs de formation ont à la fois permis d'accompagner les projets opérationnels des

différentes entités du groupe MGEN et de contribuer au renforcement des compétences et à l'évolution des qualifications. En 2016, près de 13 millions d'euros, soit 4,3 % de la masse salariale, ont été consacrés à la formation. Plus de 70 % des salariés en ont bénéficié autour de programmes d'une durée moyenne de 20 heures.

## Militants : 14 641 heures de formation

De leur côté, les militants ont bénéficié de 14 641 heures de formation. Détachés ou mis à disposition par leur ministère d'origine, ils occupent une place prépondérante au sein du groupe MGEN. Avec pour objectif de faciliter leur intégration et le développement de leurs compétences et de leurs responsabilités, plusieurs typologies de formation ont été dispensés en 2016 :

- des parcours de formation d'intégration pour tous les nouveaux directeurs de section départementale, délégués, présidents et 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 (Paris-Saclay), de Clermont-Ferrand et d'Orléans, ont permis de diplômer 26 militants dont 5 administrateurs ;
- des formations régionales, en direct, ou au sein des Unions régionales de la Mutualité française.





## → « Ensemble » autour du management

Les premières « Rencontres du Management » – qui ont réuni plus de 700 cadres le 28 juin 2016 à la Maison de la Mutualité – ont engagé le projet humain MGEN « Ensemble », qui vise à fédérer les salariés autour des valeurs et de la culture MGEN. Avec pour enjeu la mobilisation de tous face aux défis à relever, « Ensemble » entend accompagner la transformation de toutes les entités du Groupe et porter la dynamique managériale.

Pour animer l'engagement et l'implication des salariés, en 2016, de nouveaux modes de travail collaboratifs ont été initiés. Illustration avec les ateliers « expérience collaborateur ». À Paris, Marseille, Lyon, Lille, Strasbourg, Nantes et Bordeaux, d'octobre à janvier, une dizaine d'ateliers ont réuni quelque 400 collaborateurs, issus de toutes les entités du Groupe. Leur sujet de travail commun : l'identification des moments forts qui jalonnent le parcours professionnel de chacun et la manière dont on peut y inscrire le projet humain MGEN. Ces ateliers nourrissent un plan d'actions en lien direct avec « Trajectoires », un dispositif qui sera lancé début 2017 pour numériser et dynamiser la conduite des entretiens manager/collaborateur, et faciliter l'élaboration de plans d'action autour des parcours professionnels des salariés. Pour soutenir ce projet humain et plus largement la politique Ressources Humaines, de nouveaux vecteurs de communication ont été créés : la « Lettre du Directeur général », la « Lettre des Métiers » et le blog.

## Les rendez-vous avec les partenaires sociaux

Garantir une approche transversale et cohérente des négociations sociales pour l'ensemble des structures de l'entreprise... C'est sur cette base que le dialogue social, au sein des différentes Instances représentatives du personnel du groupe MGEN, s'est concrétisé, notamment par l'accueil de MGEN Technologies dans l'UES MGEN. Toujours en 2016, les Commissions paritaires ont permis également d'assurer un suivi partagé du projet « Ambition Réseaux », de l'évolution des activités des centres de contacts et des principaux indicateurs de performance économique et de service des différents métiers du groupe MGEN, dans le cadre de l'accord d'intéressement.

Enfin, dans la droite ligne de l'accord signé avec les organisations syndicales en octobre 2015, le contrat collectif complémentaire santé groupe obligatoire a été mis en œuvre au 1<sup>er</sup> janvier 2016. 8000 salariés de l'UES MGEN, représentant 12000 personnes protégées, ont souscrit à l'une des deux offres proposées. Fidèle à sa logique d'accompagnement, le Groupe a fixé la participation employeur à hauteur de 65 % du montant de la cotisation socle.

*1. Union économique et sociale.*







**Avoir le sens du bien  
commun, le défendre  
et le promouvoir**




VALEURS



# Vivre ensemble :

## derrière les mots, des actes




Bien plus qu'une mutuelle, MGEN est, depuis ses origines, un mouvement de pensée qui participe aux grands débats de société. Elle s'engage en faveur du progrès social, du vivre ensemble et des valeurs républicaines et humaines, au premier rang desquelles la laïcité et la dignité des personnes.

S'engager dans la société, c'est d'abord être attentif aux autres et combattre l'intolérance et l'indifférence. Interpellée par le devenir des réfugiés de guerre, MGEN a concrètement apporté son concours en tant qu'acteur global de santé. Son centre médical et dentaire de Nancy s'est ainsi inscrit dans les dispositifs mis en œuvre à l'arrivée des réfugiés sur le sol français, réalisant des bilans de santé et assurant la couverture vaccinale. De même, l'établissement de santé mentale de Paris, partenaire de longue date de France Terre d'Asile, a pris en charge des réfugiés en soins post-traumatiques. Toujours au chapitre humanitaire, MGEN s'est associée aux initiatives de Solidarité laïque, en faveur des victimes de l'ouragan d'Haïti. Les dons collectés ont été reversés aux structures et communautés éducatives locales.

### Des partenariats élargis...

S'engager dans la société, c'est ensuite soutenir des partenaires engagés. En 2016, plus de 1,8 million d'euros ont été consacrés aux partenariats éducatifs, citoyens et solidaires. La hausse sensible comparée à 2015 s'explique notamment par le choix de MGEN d'amplifier ses actions de promotion du sport/santé (UNSS, Fitdays), d'inscrire son réseau Optistya dans



Lilian Thuram et Plantu lors de la célébration des 70 ans de MGEN.





Najat Vallaud-Belkacem  
et Roland Berthilier  
au Salon de l'Éducation.



une démarche solidaire qui, avec le concours des opticiens agréés, vise à soutenir des associations engagées dans la santé visuelle, et aussi à inciter de grandes institutions culturelles ou scientifiques à conduire des projets éducatifs ambitieux (Cité de l'espace de Toulouse, Château de Versailles...). Elle témoigne aussi de la volonté du Groupe de renforcer son engagement auprès de partenaires historiques et de développer ses partenariats dans le domaine de l'environnement, avec notamment la Fête de la Nature, soutenue auparavant par la MGET.

### ... et ciblés dans le domaine scientifique

S'engager dans la société, c'est enfin faire avancer l'innovation et la recherche médicale, et contribuer aux réflexions sur la protection sociale et son avenir. Au-delà des activités de recherche de sa Fondation d'entreprise pour la santé publique, MGEN soutient depuis plus de vingt ans la recherche sur le cancer du sein aux côtés de l'Inserm et de l'Institut Gustave-Roussy. 100 000 femmes volontaires, adhérentes de la mutuelle, participent ainsi à l'une des plus grandes cohortes médicales de ce type à l'échelle européenne. Quant à l'Institut Montparnasse, créé par MGEN, il continue de soutenir la réalisation d'études sur la protection sociale, veillant à promouvoir le modèle français et à défendre la Sécurité sociale. Plus largement, le Groupe contribue à la réflexion sur les évolutions éthiques et sociétales de notre temps. Preuve en est l'organisation de débats de haut niveau, tels le colloque de mars 2016 « Transhumanisme, homme augmenté : quelles limites thérapeutiques et techniques éthiques? » piloté avec le CNRS et l'Institut des Sciences; ou encore la journée thématique de novembre, consacrée à la psychiatrie institutionnelle, initiée et animée par des psychiatres et équipes soignantes MGEN.

### Le « carnet d'idées » du vivre ensemble

Comment la société peut-elle « penser mieux » le vivre ensemble et incarner au quotidien les valeurs qui le définissent? Après l'émotion suscitée par les attentats terroristes qui ont touché la France en 2015, le temps de la réflexion a sonné et le livre « Les mots (et les actes) pour vivre ensemble », placé sous la direction de Thierry Beaudet, y contribue. Ce « carnet d'idées » à voix multiples<sup>1</sup> rappelle les faits, décrypte les enjeux et les illustre à travers des actions et initiatives concrètes en faveur du vivre et du faire ensemble.

1. Christophe Alévêque, Jean-Louis Bianco, Alain Chouraqui, François Dubet, Henri Peña-Ruiz, Benjamin Stora, Agnès Van Zanten, Lilian Thuram, Vincent Cespedes, etc. Ils sont historiens, sociologues, philosophes, juristes, sportifs, humoristes, etc.

## → Éducation au numérique : une approche citoyenne

Mutuelle de la communauté éducative, MGEN a lancé un vaste programme collaboratif d'éducation au numérique sous le parrainage du Secrétariat d'État chargé du numérique. L'objectif : sensibiliser les enfants et les adolescents aux enjeux de la protection de la vie privée sur internet et les aider à se prémunir des risques liés à la circulation des informations privées. Les moyens : des ressources pédagogiques pour la communauté enseignante et des actions de sensibilisation à conduire auprès des enfants. L'appel à projets, initié dans ce cadre, a remporté un vif succès : près de 200 propositions d'initiatives ont été recensées fin 2016.

[www.education-numerique-mgen.com](http://www.education-numerique-mgen.com)



### DES PARTENAIRES RECONNUS, DES VALEURS PARTAGÉES, UNE SYNERGIE D'ACTIONS

#### ÉCONOMIE SOCIALE ET SOLIDAIRE (ESS)

- L'Esper (mois de l'ESS à l'école)
- CNCRES et Mois de l'ESS

#### RECHERCHE ET INNOVATION

- Inserm, Ligue nationale contre le cancer et Gustave-Roussy, Mines Telecom
- Fondation d'Entreprise MGEN<sup>1</sup> et Institut Montparnasse<sup>1</sup>
- CNRS et CPU (Conférence des présidents d'université) : « Ma thèse en 180 secondes »

#### PRÉVENTION SANTÉ

- Défi collégiens avec l'APELS – agence pour l'Éducation par le sport
- UNSS (Union nationale du sport scolaire) – Cross national MGEN/UNSS – et Ufolep
- KidsFitDays
- Foulées de l'Assurance
- Opération Sentez-vous Sport avec le Comité national olympique
- INSV (Institut National du Sommeil et de la Vigilance) – journée du sommeil
- Association Adosen prévention santé MGEN<sup>1</sup>
- Institut de recherche en prévention santé (IRPS)<sup>1</sup>
- Fondation de la Route<sup>1</sup>

#### ÉDUCATION, CITOYENNETÉ ET LAÏCITÉ

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

#### LIBERTÉ ET ÉGALITÉ DES DROITS

- APAJH (L'Association pour l'accueil des jeunes handicapés)
- Fondation Lilian Thuram
- Cartooning For Peace / Dessins pour la paix

#### ART ET CULTURE

- Musée du Louvre, Cité de l'Espace, Château de Versailles
- Direction des services départementaux de l'Éducation nationale (DSDEN) des Yvelines
- Rencontres Télérama Dialogue
- Étonnants Voyageurs
- Prix du jeune écrivain, Printemps des Poètes, la Poésie en liberté

#### ENVIRONNEMENT

- Tour de France « Agir Ensemble »
- Eco-École et Teragir
- Fête de la Nature

1. Structures internes au groupe MGEN.



# Soutenir avant tout les plus fragiles

Pilier de l'identité mutualiste, la solidarité irrigue l'ensemble des activités MGEN et se décline dans ses modes de fonctionnement comme dans ses réalisations. Elle s'exprime avec d'autant plus de force qu'elle s'adresse aux populations les plus fragiles ou confrontées à des difficultés personnelles ou professionnelles.



→ Aider les personnes à faire valoir leurs droits!

Les personnes fragilisées sont souvent peu ou mal informées sur leurs droits et sur les différents organismes susceptibles de les aider. Pour les guider et les soutenir dans leurs démarches, MGEN a créé une collection de dépliants « Les Repères de l'Action sociale ». Les trois premiers numéros, consacrés à la perte d'autonomie, au handicap et à l'aide aux aidants, ont été diffusés en 2016 dans l'ensemble du réseau. Sur le terrain, pleinement fidèle à l'esprit militant, MGEN choisit également d'aller au-devant

des personnes concernées. Par exemple en Aquitaine, dans le cadre du projet régional, les équipes militantes et les membres volontaires des clubs de retraités départementaux se sont mobilisés pour renforcer l'accompagnement des mutualistes dans le cadre de l'attribution des prestations d'action sociale. Les adhérents éligibles ont été recensés puis systématiquement contactés en vue d'une proposition de rendez-vous personnalisé. Le bilan permet d'envisager une généralisation de cette approche en 2017 à d'autres régions.

À l'échelle nationale et locale, le Groupe propose et déploie différentes familles d'aides et de dispositifs, dans lesquelles les équipes militantes sont particulièrement impliquées. Elles s'organisent autour de trois axes majeurs.

## Les aides associées aux offres assurantielles

Des aides solidaires en inclusion dans les offres. Accessibles à tous les adhérents, quelle que soit l'offre complémentaire choisie, ces aides prennent la forme d'allocations annuelles ou de prestations particulières et de services selon la nature des difficultés rencontrées. En 2016, 29,5 millions d'euros ont été versés au titre de ces prestations d'action sociale aux premiers rangs desquelles se trouvent :

- les soins coûteux, avec un complément financier pour des soins ou dispositifs médicaux onéreux ou innovants liés à une pathologie particulière ou grave. Dans ce domaine, le périmètre d'intervention de MGEN a évolué en 2016. La prise en charge des semelles orthopédiques – initialement l'un des principaux postes de dépenses de ce secteur – a été intégrée comme garantie assurantielle à toutes les formules de la nouvelle gamme d'offres MGEN Santé Prévoyance, sortant ainsi du cadre des aides solidaires. De même, le bilan psychomotricité a été ajouté au Forfait Prévention des formules Équilibre et Intégrale;
- l'orphelinat, avec des allocations financières annuelles;
- le handicap, avec des allocations annuelles de base et des prestations particulières pour l'achat de fauteuil roulant, l'aménagement de domicile... En complément, des aides exceptionnelles, des avances et des prêts sans intérêts peuvent être accordés après l'étude du dossier par les commissions solidarité présentes dans chaque section départementale. Ils ont représenté un montant de 5 millions d'euros en 2016.

## Les actions concertées avec l'Éducation nationale

Relevant du volet social de l'accord-cadre MGEN - ministère de l'Éducation nationale

(MEN) 2014-2019, ces actions visent à soutenir les personnels retraités ou actifs, mutualistes ou non, ainsi que leurs enfants. Cofinancées par les deux organismes, elles accompagnent les situations difficiles, le handicap ou la perte d'autonomie :

- aides financières et allocations personnalisées ;
- financement d'interventions de tierces personnes (aide ménagère) : 9 613 interventions en 2016 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 adaptés en faveur d'agents ou de leurs ayants droit en situation de handicap pendant les vacances d'été.

En 2016, 481 vacanciers ont été accueillis, 5 635 journées réalisées en pension complète et 111 vacanciers ont séjourné au centre de loisirs de Riec-sur-Bélon (1 526 journées) ;

- réservations de lits ou places en Ehpad ou alternatives à l'Ehpad (570 lits en Ehpad et 143 lits dans des établissements pour personnes en situation de handicap, dont 17 lits nouveaux en 2016) ;

- participation au financement d'équipements spéciaux pour les actifs, les retraités et leurs ayants droit. Cette année, plus de 25 459 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...

Les dossiers d'actions concertées individuelles sont étudiés en sections MGEN et lors des commissions départementales d'action sociale où siègent des représentants MGEN. Les axes et procédures définis par le comité de pilotage, composé du MEN et de MGEN, constituent la grille d'analyse des demandes. En 2016, 15,8 millions d'euros y ont été consacrés, dont 12,2 versés par MGEN. Au total, ce sont près de 54 000 agents qui ont pu bénéficier d'aides dans le cadre des actions concertées en 2016.

### Des initiatives locales solidaires

Sections, établissements et centres de services s'attachent à faire vivre sur le terrain les solidarités mutualistes. Ainsi, outre les prestations, MGEN impulse nationalement, une démarche d'accompagnement, notamment des personnes en situation de fragilité ponctuelle ou durable en apportant des outils à son réseau local. Entraide, création de lien social ou promotion de l'intérêt général, de multiples initiatives locales et solidaires sont menées pour aider, conseiller pour lutter contre l'isolement social et participer au mieux-être des personnes vulnérables pour des raisons de santé, financières, de dépendance ou de handicap, améliorer le quotidien des patients hospitalisés...



## → Riec-sur-Bélon : un projet éthique et social

Pour des séjours de vacances adaptés, le site MGEN de Riec-sur-Bélon accueille des personnes en situation de handicap. Prochainement seront développées des activités de répit en faveur des personnes malades, en situation de perte d'autonomie accompagnées de leurs aidants familiaux ou professionnels. Afin de mieux répondre à leurs attentes et à celles de leurs proches, le Groupe a engagé un ambitieux programme de réaménagement et de développement du site pour en faire un lieu de loisirs et de répit entièrement adapté aux personnes à mobilité réduite. En 2016, le camping a fait l'objet d'une réhabilitation complète. Le château et la résidence hôtelière seront réaménagés d'ici à 2018, ainsi que le domaine forestier. Les infrastructures seront ouvertes à d'autres organismes du secteur médico-social.

### Nombre de bénéficiaires

Principales prestations spécifiques d'action sociale liées à l'offre<sup>1</sup>

**44 473**

Soins coûteux

**17 410**

Handicap

**12 364**

Orphelinat

**10 698**

Dépendance

**1 417**

Aide au mutualiste aidant

Prestations accordées en complément

**3 063**

Aides exceptionnelles

**344**

Avances

**2 052**

Prêts sociaux

*1. Une même personne peut bénéficier de plusieurs prestations spécifiques simultanément.*

# Réduire l'empreinte environnementale

Partenaire de la COP21 en 2015, MGEN a prolongé le succès historique de cette grande conférence internationale en faisant de 2016 une année pour le climat. À son échelle, pour ses salariés, ses militants et ses adhérents, le Groupe a travaillé à mettre en œuvre un mode de fonctionnement éco-responsable.

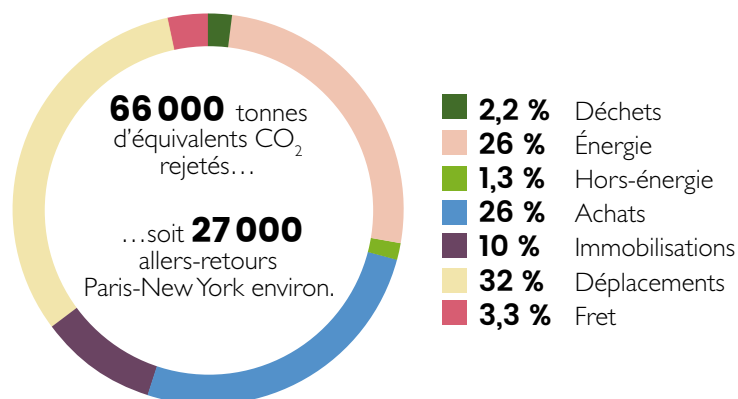
Pour la deuxième fois, début 2016, le groupe MGEN mesurait ses émissions de gaz à effet de serre. Une occasion de souligner à nouveau les enjeux de sa politique environnementale et la nécessité de travailler à réduire son impact carbone. Aussi, dans la perspective des objectifs à 2020, des actions concrètes ont été déployées sur le terrain, notamment pour sensibiliser les publics cibles.

## Réduire les consommations d'énergie

La consommation d'énergie représente le premier poste d'émissions de gaz à effet de serre de MGEN et s'impose comme un axe majeur de progrès. Engagé depuis plusieurs années dans un grand schéma directeur énergétique pour ses établissements, le Groupe a, en 2016, étendu cette démarche à son parc de centres de gestion, d'appels et de sections départementales. Premier objectif : assurer un remplacement de toutes les sources de chauffage au fioul, le combustible le plus émetteur de gaz à effet de serre. Dans le même temps, des travaux ont été engagés afin de placer le parc immobilier MGEN sur une trajectoire de réduction des consommations d'énergie et de se rapprocher de l'objectif du Groupe à l'horizon 2025, c'est-à-dire atteindre - 40 % de consommation d'énergie. Et, pour sensibiliser les usagers des bâtiments et les guider vers plus d'économie, le Groupe a initié l'installation de systèmes de comptage et d'affichage des consommations énergétiques sur les sites les plus énergivores.

## Réduire les déplacements

Confronté à l'augmentation des déplacements de ses collaborateurs, de leurs effets sur la qualité de vie au



Le Bilan Carbone® 2015 du groupe MGEN a mobilisé plus de 40 sites MGEN, certains dotés d'outils d'auto-évaluation spécialement développés. Le groupe MGEN émet 66 000 tonnes d'équivalent CO<sub>2</sub>, soit autant que 27 000 allers-retours Paris-New York en avion.

travail et sur l'environnement (le 2<sup>e</sup> poste du Bilan Carbone®), le groupe MGEN s'est inscrit dans une dynamique visant à donner à chacun les moyens de les limiter, voire de les éviter. Chaque site MGEN est désormais équipé d'une installation de visioconférence. Toutefois, si un déplacement s'avère vraiment nécessaire, l'outil de réservation Océan, en cours de déploiement, permet de responsabiliser les utilisateurs dans le choix de leur mode de transport. Enfin, pour les déplacements locaux, les véhicules composant la nouvelle flotte automobile MGEN ont été choisis de manière à réduire autant que possible les émissions de CO<sub>2</sub>.





### **Sensibiliser ses publics internes et externes**

Face aux enjeux écologiques, MGEN s'est engagée sur le terrain dans la mise en œuvre d'actions de sensibilisation. En 2016, la Semaine RSEponsible, l'événement de mobilisation du Groupe autour de sa politique de RSE, a touché près de 2200 collaborateurs. Tous ont pu découvrir, avec un esprit ludique, comment agir sur la thématique phare du changement climatique. Auprès de ses publics externes, le groupe MGEN a aussi contribué, en 2016, à porter cette thématique à l'occasion du Salon de l'Éducation, sur son stand, ou lors du Tour de France Agir Ensemble, qui a touché plus de 9000 étudiants et personnels universitaires.

**« Plus d'un million de personnes sensibilisées chaque année à travers le programme Eco-Ecole »**



Une nouveauté, en 2016, pour cette opération que MGEN accompagne fidèlement depuis plus de cinq ans : les différents acteurs de l'enseignement supérieur du territoire (universités, grandes écoles, collectivités, CROUS, etc.) ont accueilli l'événement de manière collective et en ont fait un point d'ancrage pour créer des dynamiques de coopération territoriale.

En 2016, partout en France, les militants MGEN ont également relayé les actions d'un autre programme soutenu par la mutuelle : Eco-Ecole. Avec plus de 2200 établissements scolaires de tous niveaux inscrits, Eco-Ecole est le plus grand programme national d'éducation à l'environnement et au développement durable. Plus d'un million de personnes sont sensibilisées chaque année, dont 350 000 élèves et 20 000 enseignants directement impliqués. Par leur action au niveau local, les acteurs MGEN ont contribué significativement à l'augmentation du nombre d'établissements engagés et d'élèves associés.





L'assurance d'être  
bien protégé,  
c'est vivre en toute  
confiance



ASSURANCES



# Sécurité sociale : gestionnaire militant

Gestionnaire du régime obligatoire, MGEN protège chaque année un nombre croissant d'assurés sociaux. Profondément attaché à la Sécurité sociale, à son rôle et à ses valeurs, le Groupe met tout son professionnalisme et sa rigueur au service de cette mission de service public.



**92,9 %**  
des assurés  
ont désigné un  
médecin traitant

**93,6 %**  
des consultations  
s'effectuent dans le  
parcours de soins.

## 3,2 millions d'assurés sociaux

MGEN est habilitée par la CNAM à gérer le régime obligatoire (RO) des fonctionnaires et des agents contractuels 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, et dorénavant de l'Environnement et des Territoires. Cette activité est régie par un contrat pluriannuel de gestion, renégocié tous les quatre ans (le dernier a été signé début 2016). Remboursements des prestations Sécurité sociale, délivrance et mise à jour des cartes Vitale, enregistrement des déclarations ou des changements de médecin traitant... chaque année, MGEN démontre sa capacité

à gérer le RO avec efficacité. Et chaque audit CNAM en atteste avec d'excellents scores de maîtrise globale. Cette qualité de service rendu résulte aussi d'une gestion intégrée des régimes obligatoire et complémentaire pour la majorité des assurés, également adhérents. 3,841 milliards d'euros de prestations ont été versées au titre de l'assurance maladie obligatoire en 2016 à plus de 3,2 millions d'assurés sociaux. La forte hausse du nombre d'assurés relève essentiellement de l'absorption de la MGET et de ses 209 000 assurés.

En cela, 2016 a été une année particulière, dont les données constitueront nécessairement une nouvelle base de référence pour le calcul des statistiques de gestion. Gérer la Sécurité sociale, c'est aussi, pour MGEN, accompagner les réformes de l'assurance maladie, mettre en œuvre des dispositifs de prise en charge spécifiques et déployer des campagnes de prévention et de gestion du risque. Sur le plan réglementaire, en 2016, citons la mise en œuvre de la réforme PUMa (Protection universelle maladie) qui fera qu'à l'horizon 2020, toute personne majeure résidant en France aura la qualité d'« assuré social » ; ou encore l'extension, au 1<sup>er</sup> juillet 2016, du tiers payant généralisé aux personnes en Affection de Longue Durée (ALD) ou Maternité (dans le parcours de soins), et qui a également concerné le régime complémentaire.

S'agissant de la prévention, MGEN a apporté son concours à de nombreuses initiatives : la poursuite du programme de retour à domicile suite à un séjour en établissement (Prado maternité et Prado orthopédie), les campagnes de vaccination grippale des hémisphères Nord et Sud, la promotion de la vaccination ROR des moins de 2 ans, le dépistage des cancers du sein, colorectal et du col de l'utérus, la prise en charge du traitement de la rétinopathie diabétique, l'accompagnement par les pharmaciens des patients traités par anti-vitamines K (AVK) et des patients atteints d'asthme, et, enfin, la promotion des médicaments génériques.

## → Un dispositif dédié aux victimes d'attentats

En lien avec la CNAMTS, MGEN a mis en place une cellule spécifique d'aide aux victimes des attentats et à leurs proches. Avec un numéro dédié, MGEN entend faciliter le traitement de leur dossier et répondre aux mesures spécifiques de remboursement prévues par la nouvelle réglementation. Ce dispositif est également accessible au titre du régime complémentaire santé/prévoyance.

# Mieux protéger et accompagner

S'adapter aux attentes des adhérents et consolider les solidarités mutualistes, ces deux principes guident à la fois les offres et le réseau MGEN. Forte de la réussite du passage à sa nouvelle gamme d'offres et de l'intégration de la MGET, la mutuelle a poursuivi en 2016 la dynamique de refonte et de développement de ses offres socles ou additionnelles et consolidé les bases de sa future nouvelle organisation territoriale.

2016 a marqué un tournant historique. Au 1<sup>er</sup> janvier, tout en accueillant les 180 000 adhérents MGET, MGEN a proposé à ses 1,8 million d'adhérents de passer d'une offre globale unique à l'une des offres de la nouvelle gamme MGEN Santé Prévoyance (MSP)<sup>1</sup>.

## MSP, pari gagné !

Avec pour objectif de mieux répondre à l'hétérogénéité des attentes et des profils, et de préserver les solidarités mutualistes, économiques et intergénérationnelles, la gamme d'offres MSP a réussi son pari. D'un côté, le faible taux de résiliation a témoigné de la fidélité des adhérents MGEN et MGET. De l'autre, le niveau de satisfaction des adhérents vis-à-vis de leur offre est resté stable. Et grâce au choix désormais offert aux adhérents, MGEN a enregistré 15 500 demandes de changement d'offres visant principalement à bénéficier d'une couverture plus étendue, dont les deux tiers ont émané de retraités. Autre signe

de confiance dans la proposition MGEN : la hausse du taux de mutualisation<sup>2</sup> (+1,6 point par rapport à 2014 et 3,18 points pour les seuls fonctionnaires). Les 54 568 nouveaux adhérents de l'année (+4 % par rapport à 2015) ont choisi, à 45 %, l'offre MGEN Référence et, à 27 %, MGEN Initiale.

## Le réseau : un acteur clé

Cette réussite reflète également la performance du réseau qui s'améliore de façon constante. Complémentaires au réseau physique, les récentes évolutions des outils de la relation mutualiste et une approche multicanal (plateforme téléphonique et solutions digitales) se sont révélées très efficaces pour préparer au mieux les grands rendez-vous de mutualisation. Dans de nombreuses régions, les nouveaux entrants dans l'Éducation nationale ont été contactés dès le début de l'été, en amont des journées de rentrée. Celles-ci se sont déroulées dans d'excellentes conditions dans toutes les académies. En mobilisant les acteurs militants et salariés de l'ensemble du Groupe, le renouvellement de l'opération « Tous Ambassadeurs » y a largement contribué.

## Une nouvelle organisation pour de nouvelles proximités

Mieux servir les adhérents et s'engager dans une dynamique nouvelle de développement, c'est tout le sens du projet Ambition Réseaux. Son enjeu : se doter des moyens d'une plus grande coopération entre les sections d'une même région et d'une meilleure articulation du national au local. Pour les trois puis quatre régions pilotes<sup>3</sup>, 2016 a été une année fondatrice, qui a permis d'affiner et de tester de nouveaux fonctionnements et organisations, avec de premiers enseignements et résultats prometteurs. Chaque région a élaboré son projet pour concrétiser cette vision nouvelle et commune. Tout au long de l'année, les sections ont coordonné et mutualisé leurs ressources autour de la relation adhérents,





## → ÔJI, conçue pour les jeunes

S'appuyant sur l'architecture de gamme MSP, MGEN a repensé, en 2016, son offre « jeunes ». ÔJI, la nouvelle complémentaire santé des jeunes adultes de 18 à 29 ans et des étudiants, dès 16 ans, a été lancée en 2017, accompagnée de son application pour smartphone. Complète et compétitive, ÔJI est ouverte à tous et notamment aux plus de 260 000 jeunes, enfants des adhérents MGEN. Avec cinq niveaux de garanties, ÔJI propose, outre des remboursements de qualité sur l'ensemble des dépenses de santé, des prestations renforcées en prévention, une couverture internationale, des services et avantages dédiés (soutien psychologique, aide à la recherche d'emploi, conseils budget, médical, social et juridique), et un soutien social et financier en cas de grande difficulté.

du développement, de la prévention, du rayonnement territorial. Le mot d'ordre : priorisation des actions phares, outillage, animation et accompagnement des acteurs clés et des équipes. Si, sans attendre un déploiement d'Ambition Réseaux, la quasi-totalité des régions a d'ores et déjà élaboré un projet régional, en 2017, toutes seront invitées à construire un projet selon le modèle et la méthodologie des régions pilotes. Une réflexion sur les missions militantes est conduite en parallèle pour faire converger lignes managériales opérationnelle et politique, militants et salariés, régional et local, au bénéfice de l'adhérent.

## Élargissement de l'offre grand public

Alors que les adhésions individuelles reculent sous l'effet de la généralisation des contrats collectifs d'entreprise, MGEN a fait évoluer sa gamme Efficience Santé, destinée aux actifs et retraités ne relevant pas du champ affinitaire MGEN. Pour la rendre plus compétitive, deux nouvelles formules, Essentielle et Optimale, se sont ajoutées aux trois offres d'origine, Découverte, Évolution et Extension. Par ailleurs, pour les personnes éligibles à l'aide à la complémentaire santé, MGEN a proposé en 2016 le contrat Accès Santé, en partenariat avec l'association ACS-P<sup>4</sup>, fondée avec ATD-Quart monde. Fin 2016, MGEN comptait 8 669 adhérents Accès Santé pour 15 526 personnes protégées. Plus de 60 % sont des nouveaux adhérents pour MGEN.

## Les offres additionnelles s'enrichissent aussi !

En 2016, MGEN a continué à adapter son dispositif pour soutenir les adhérents dans les moments clés de leur vie. Pour accompagner la dépendance, elle a enrichi son offre Complément Autonomie MGEN d'un dispositif d'aides et de services personnalisés. Pour faciliter l'accès à la propriété, MGEN a décidé de dynamiser la distribution de son offre « assurance emprunteur », au regard de la forte concurrence bancaire et des évolutions réglementaires. Pour cela, elle investira en 2017 les canaux digitaux et revisitera ses argumentaires et outils de communication. Le lancement d'une offre emprunteur alternative dans le cadre de la nouvelle réglementation est aussi à l'étude.

Enfin, la mise en œuvre de deux nouveautés a été actée : la création d'un site de vente à distance de médicaments non prescrits et de parapharmacie, en partenariat avec l'Union territoriale de Champagne-Ardenne et l'Union nationale des pharmacies mutualistes ; le lancement d'une assurance voyage facultative, pour les séjours à l'étranger, incluant une assistance rapatriement<sup>5</sup>.

## Contrats collectifs, agents territoriaux : de nouveaux dispositifs de gestion

Au 31 décembre 2016, MGEN Filia comptait plus de 81 000 personnes protégées au travers de 1 443 contrats collectifs. Toute l'année, les équipes se sont concentrées sur l'optimisation du nouveau dispositif de gestion et la fidélisation du portefeuille. Parallèlement, deux offres de branche ont été lancées : l'offre « spectacle » s'adressant aux sphères publiques et privées, et l'offre « aide à domicile » destinée en priorité aux structures et associations travaillant avec MGEN. Au 1<sup>er</sup> janvier 2017, une partie des contrats collectifs sera transférée en gestion chez Istya Collectives, structure créée en 2015 et ayant vocation à gérer l'ensemble des contrats collectifs MGEN et des mutuelles partenaires d'Istya. En 2017, la priorité sera donnée à la conquête de nouveaux contrats. Pour couvrir les agents des conseils régionaux et départementaux, le Groupe propose depuis 2012 les offres ComplémentTer, labellisées à adhésion individuelle, et des conventions de participation (contrats collectifs à adhésion facultative proposées aux employeurs territoriaux pour leurs agents). Fort de sa fusion avec MGET, il s'est doté d'un nouveau dispositif de gestion au 1<sup>er</sup> janvier 2017 en vue d'assurer en interne la gestion de ces contrats et des dossiers de prestations et développer de nouveaux services (tiers payant, conventionnements...). À noter qu'une nouvelle convention de participation a été conclue en 2016 avec le Conseil départemental d'Ille-et-Vilaine.

1. Sauf l'offre SEM, dont la refonte est planifiée en 2017.

2. Nombre d'adhérents/nombre d'assurés sociaux.

3. PACA-Corse, Pays de la Loire, Rhône-Alpes et Île-de-France (qui a rejoint les trois premières en mai 2016).

4. Association pour l'accès à la complémentaire santé des populations en précarité.

5. Hors section extra-métropolitaine et Offre Jeunes.



## Des accords élargis et renforcés

Les 8 007 opticiens agréés Optistya et les 3 773 centres d'audioprothèses agréés Audistya témoignent du succès des réseaux agréés MGEN. Garantissant l'accès à des soins et à des équipements de qualité, et un reste à charge maîtrisé, ceux-ci rassemblent désormais 62 % des opticiens et 86 % des audioprothésistes en France. Ces réseaux sont gérés sous la responsabilité d'Egaréseaux, une filiale à 100 % du groupe MGEN à laquelle toutes les mutuelles d'Istya ont déjà adhéré. Au 1<sup>er</sup> janvier 2017, plusieurs nouveaux acteurs d'envergure l'ont rejoint – CNP, Matmut et Ircem – et, pour certains contrats ou dispositifs spécifiques, La Banque Postale Prévoyance et la SMCC. Avec eux, pas moins de 5,1 millions de personnes auront désormais accès à ces réseaux en France.



Optique toujours... 2016 a acté la création d'e-Optistya, premier réseau référençant des sites de vente d'équipements d'optique. Construit en cohérence avec le réseau physique avec des avantages similaires (tiers payant...), il s'adapte à la réalité de l'offre en ligne comme à l'évolution des comportements de consommation. Avec e-Optistya, les adhérents peuvent choisir et commander sur internet puis retirer leur équipement dans un magasin relais.



La Maison  
des Obsèques

Première enseigne mutualiste de pompes funèbres portée en commun par Harmonie Mutuelle, le groupe MGEN et le spécialiste de la prévoyance obsèques Mutac, La Maison des Obsèques se déploie progressivement sur le territoire métropolitain. En 2016, l'enseigne a concrétisé son partenariat avec le Pôle Funéraire Public en signant des accords avec les Services Funéraires de la Ville de Paris, et les PFI de l'agglomération tourangelle. Par l'acquisition de cinq entreprises de pompes funèbres – dans la Vienne, en Loire-Atlantique, dans le Loiret et en Vendée – le réseau complète son offre et compte désormais 39 établissements. Il poursuivra son développement en 2017.

# L'adhérent : un guide, un cap

À travers sa démarche Cap Adhérents, initiée en 2015, MGEN met l'adhérent au cœur de sa stratégie et vise l'excellence. Engagée dans une dynamique de progrès continu, MGEN s'attache à conjuguer efficacité, numérisation et proximité.



**852 714**

visiteurs à  
l'accueil physique

**1 108 731**

demandes  
formulées via  
le canal accueil  
physique

**90%**

des adhérents  
MGEN et  
MGEN Fila  
ont une bonne  
image de leur  
mutuelle

**4 083 999**

appels et  
504 976 e-mails  
reçus

**95%**

des adhérents  
MGEN ont  
confiance en  
MGEN

**6,7**

millions de  
contacts  
enregistrés avec  
les adhérents

**85%**

des adhérents  
MGEN Fila  
considèrent que  
les prestations  
répondent à  
leurs besoins.

*Enquêtes réalisées  
en mai et septembre  
2016 auprès des  
adhérents MGEN et  
MGEN Fila*

Pour atteindre l'excellence, maître mot de sa politique qualité sur 2016-2018, MGEN entend installer durablement une culture de pilotage de la performance, assurer l'amélioration continue des compétences internes, développer la reconnaissance et la confiance des adhérents, renforcer la qualité de service et la satisfaction quel que soit le canal de contact. Ces objectifs ont trouvé leur traduction dans Efficience<sup>3</sup>. Cet ambitieux projet d'entreprise repose sur trois piliers : performance opérationnelle, excellence relationnelle et engagement des équipes. Engagé sur trois ans, il impacte tous les métiers de l'assurance, au siège et dans les centres de service.

## Être plus rapide, plus performant

De nombreux outils et initiatives s'en font l'écho. Depuis septembre 2016, le portail «Fast» permet de suivre au quotidien l'activité des centres de gestion et d'anticiper au mieux les pics d'activité. L'outil de gestion des connaissances Genius Gestion, cousin de Gestion Accueil (pour les sections et les centres de contacts), a été déployé dans les centres de gestion pour que chacun ait accès à de l'information fiable et opérationnelle. La rédaction des appels de cotisations a été améliorée et l'ouverture des espaces personnels sur mgen.fr simplifiée. En parallèle, la dématérialisation des processus a connu une forte accélération. Deux pilotes ont été développés au profit de la disponibilité immédiate des documents et du traitement numérique des demandes des prospects, adhérents, assurés et professionnels de santé. L'un à l'UGPS<sup>1</sup> pour le traitement de la prestation indemnisation Décès; l'autre au centre de gestion de Lyon pour la base de données.



## Créer des synergies internes

La fluidité des échanges entre les différents acteurs internes est un facteur clé de succès. Aussi, au-delà des projets conduits à l'échelle nationale, les équipes locales expérimentent sur le terrain des nouvelles pratiques. Initiative réussie en Rhône-Alpes, dans le cadre du projet régional, avec la mise en place d'un service d'assistance (help-desk). Objectif : faciliter l'entraide entre les sections et les centres de gestion, par contact direct, afin d'apporter une réponse immédiate à l'adhérent en situation d'urgence ou nécessitant une expertise spécifique. 75 % des sections de Rhône-Alpes se sont appuyées sur ce service auquel ont participé 5 centres de gestion, avec un taux de réponse satisfaisant. Ce dispositif sera généralisé sur tout le territoire en 2017.

## Écouter pour progresser

Outre les enquêtes annuelles de mesure d'image, de satisfaction et de perception de la qualité de service, depuis mars 2016, MGEN systématisé les enquêtes « à chaud » pour évaluer la satisfaction des adhérents après un contact, quel qu'en soit le canal. Ainsi, 3 000 à 5 000 questionnaires ont été adressés chaque semaine. L'analyse et le partage de leurs résultats à tous les niveaux permettent de faire évoluer les dispositifs et les process, et d'identifier les bonnes pratiques pour un progrès en continu.

## Relation adhérents, relation digitale

Proposer une nouvelle expérience numérique porteuse de fidélisation, d'efficacité et d'image... La stratégie digitale MGEN a poursuivi son déploiement en 2016. À commencer par la toute nouvelle application 100 % mobile, « Mon espace personnel » pour iPhone et Android. Design et navigation ont été repensés d'abord autour des services les plus utilisés : notifications des remboursements, annuaire santé et MGEN avec géolocalisation, gestion des informations

personnelles... pour ensuite s'enrichir progressivement. De son côté, l'espace personnel de mgen.fr a intégré de nouvelles fonctionnalités : accès direct aux relevés de prestations au fil de l'eau et aux décomptes mensuels, affichage des soins couverts en ALD, consultation des versements de prestations prévoyance, changement d'offre en ligne, ajout d'un bénéficiaire enfant, notification de déclaration du médecin traitant. Par ailleurs, une nouvelle boutique en ligne a ouvert ses portes sur mgen.fr. Plus ergonomique, elle fluidifie les parcours de découverte des offres et de tarification en ligne, ainsi que la prise de rendez-vous.

## Informations et lien permanent

Dans une logique de dématérialisation, MGEN s'est dotée, en 2016, de nouveaux outils en ligne. D'abord, un module d'information basé sur une intelligence artificielle disponible dans l'espace personnel permettant d'apporter des réponses personnalisées aux questions posées par les adhérents 7j/7 et 24h/24. Ensuite, un dispositif « MGEN&Vous » géré par une équipe dédiée au centre de contacts de Bordeaux. Fort d'une animation éditoriale spécifique, il s'articule autour de comptes Twitter, Facebook et Instagram consacrés à la relation adhérents ; d'un nouvel espace d'échanges, le Forum, avec et entre adhérents autour des offres et services sur mgen.fr ; d'une lettre électronique d'information, entièrement revisitée, et dont la diffusion a été étendue à 700 000 destinataires. Enfin, *Valeurs Mutualistes* a lui aussi évolué, dans le fond et la forme. L'enquête de lectorat 2015 a guidé sa transformation autour d'un magazine central et de deux suppléments dédiés à l'information des adhérents. Plus de 137 000 adhérents ont opté pour sa version dématérialisée, accessible depuis l'espace personnel sur mgen.fr.

*1. Unité de gestion des prestations spécifiques.*

## → Certifications qualité renouvelées !

Octobre 2016 : l'Afnor conduisait l'audit annuel de suivi et renouvelait la certification de MGEN pour son siège national et ses 117 centres de service. Succès partagé avec MGEN Filia dont la certification avait été reconduite en juillet.

— notamment adhérer à la MGEN, changer de département, accueillir un enfant, être confronté à la maladie, à un décès, prendre sa retraite — elle place la relation adhérents au cœur de l'organisation MGEN et de tous ses métiers (assurances, prévention/santé, soins). La méthodologie : donner la parole aux adhérents sur leur vécu et les attentes qui y sont liées. L'enjeu : s'approprier cette matière, prioriser les actions, faire évoluer les processus et les offres de manière itérative pour y répondre. En 2016, autour d'une approche participative innovante, des ateliers « Cap Adhérents » ont ainsi été organisés avec les militants lors des Régionales de printemps, puis avec des adhérents des sections des Hauts-de-France. Le dispositif prendra de l'ampleur en 2017.



## → Ateliers « Cap Adhérents », une démarche à 360 degrés

Toutes les actions entreprises pour améliorer la satisfaction de l'adhérent et mieux prendre en compte ses attentes s'inscrivent pleinement dans la démarche « Cap Adhérents ». S'appuyant sur des moments clés de la vie des adhérents





**Jamais la demande  
de santé, de bien-être,  
et de mieux vivre  
n'a été aussi forte**





SANTÉ  
ET SERVICES



# Innover en faveur du mieux vivre

Accompagner ses adhérents tout au long de la vie, en santé et au-delà de la santé... En 2016, MGEN a considérablement élargi sa gamme de services dans les domaines de la santé, du bien-être et du confort de vie. En capitalisant sur les nouvelles technologies et en misant sur l'implication de toute la communauté MGEN.

Entraide et partage, achats groupés, information, coaching et conseils santé... le groupe MGEN a fait du « mieux vivre » la raison d'être d'une nouvelle gamme de services innovants et performants qu'il propose gratuitement à ses adhérents. Pour cela, il s'appuie sur des expertises reconnues, des partenaires engagés et des valeurs partagées.

## **Des programmes e-santé personnalisés**

Parce que mieux vivre rime d'abord avec bonne santé, le Groupe a développé pour ses adhérents un programme innovant de prévention des risques cardiovasculaires : Vivoptim. Lancé en novembre 2015, il accompagne aujourd'hui plus

de 13 500 adhérents volontaires dans les régions pilotes Bourgogne-Franche-Comté et Occitanie. Visant à améliorer la qualité de vie des personnes à risque et à développer leur autonomie dans la gestion de la maladie, il repose sur un concept clé : *« Agir à son rythme et selon ses envies pour optimiser ses comportements santé et diminuer ainsi son risque cardiovasculaire sur le long terme. »* En adéquation avec les recommandations de la Haute Autorité de Santé et des sociétés savantes, mais aussi en articulation avec le médecin traitant, Vivoptim offre un large panel de services et s'appuie sur l'utilisation des technologies connectées. Personnalisé, il se décline autour de 13 parcours de prévention et 4 niveaux



d'intervention : sensibilisation, évaluation du risque, accompagnement personnalisé, suivi des données de santé. Véritable levier d'optimisation de la santé et d'aide à la gestion des facteurs de risque, l'approche de Vivoptim est complémentaire de la prise en charge médicale. Aussi, dès 2017, MGEN proposera aux médecins de s'appuyer sur Vivoptim pour accompagner leurs patients.

### **La force de 4 millions de personnes**

Mieux vivre au quotidien, c'est aussi préserver, voire augmenter, son pouvoir d'achat. Deux innovations majeures ont porté cette ambition en 2016.

La première, Izigloo, est un service en ligne d'aide à la gestion et à l'amélioration du confort de l'habitat. Résultat concret de son partenariat avec EP (anciennement Énergie Perspective), spécialiste de la rénovation énergétique, ce service, entièrement gratuit étend la palette des solutions logement du Groupe. Izigloo comptait plus de 5 300 membres au 31 décembre 2016, dont 3 876 adhérents MGEN. Fondé sur la connaissance et l'analyse de nombreuses données, permettant de restituer à l'utilisateur un véritable carnet de santé électronique de son logement, ce dispositif a permis la réalisation de 223 projets de travaux et recensait, en fin d'année, 1 422 projets en cours d'instruction. 54 % des projets initiés sont liés à la rénovation énergétique, le reste à l'aménagement du logement.

Soucieux d'aller encore plus loin pour aider les adhérents à réduire leur facture d'énergie et à consommer mieux au bénéfice de l'environnement, MGEN a souhaité leur donner la possibilité de changer de fournisseur d'énergie, en toute confiance et transparence.

La seconde innovation MGEN en faveur du pouvoir d'achat s'est concrétisée par le programme MGEN Avantage qui porte sur tous les domaines du quotidien. Bien-être, sport, culture, voyage... Le site mgenavantage.fr, lancé à titre expérimental en juin 2015, regroupe des milliers d'offres à des prix négociés très attractifs, dont certaines négociées localement par les sections départementales. Réservée aux adhérents MGEN de 12 départements pilotes, l'expérimentation a remporté un vif succès, avec plus de 15 000 adhérents inscrits en 2016. Elle a permis bien sûr de confirmer l'intérêt des adhérents pour ce type de dispositif, mais

aussi de mieux cerner leurs attentes et d'identifier les améliorations à y apporter en vue de sa généralisation. Un appel d'offres a été lancé, fin 2016, afin d'optimiser le programme existant.

**« Mieux vivre au quotidien, c'est aussi préserver, voire augmenter son pouvoir d'achat. »**

### **Une entraide collaborative**

Mettre en relation les personnes afin de favoriser l'entraide et l'échange autour de services ou de projets : tel est l'objectif de la Fabrique Inter'active, la nouvelle plateforme collaborative en ligne. Ouverte depuis juillet 2016, elle s'adresse aux assurés, adhérents, salariés, militants et à toute personne parrainée par un de ses membres. Début 2017, la plateforme comptait plus de 10 000 inscrits et près d'un millier d'annonces postées. À la fois moteurs et acteurs, les utilisateurs construisent progressivement l'offre de services de la Fabrique en fonction de la compétence et de la valeur ajoutée des uns, des besoins et des attentes des autres. Pour le moment, c'est l'entraide et le logement qui se positionnent comme les thèmes les plus porteurs pour les membres de la Fabrique.



# Mieux dans son corps, mieux dans sa tête, mieux dans sa vie

Donner à tous les moyens d'agir sur sa santé pour être « mieux dans son corps, mieux dans sa tête, mieux dans sa vie », tel est l'objectif de la plateforme digitale de prévention personnalisée [mmmieux.fr](http://mmmieux.fr), lancée en janvier 2016. S'adressant au grand public, elle est à la fois un espace ressources en information prévention et un service de coaching santé. [mmmieux.fr](http://mmmieux.fr); c'est 145 000 visiteurs uniques sur l'année et 11 500 abonnés à la newsletter du site. 1 400 personnes y avaient ouvert un compte fin 2016.

**« [mmmieux.fr](http://mmmieux.fr) est à la fois le point d'ancrage des services numériques santé du Groupe et la porte d'entrée de son écosystème prévention. »**



## Mieux gérer sa voix !

Près d'un enseignant sur deux sera touché dans sa vie par des troubles de la voix. S'appuyant sur l'expertise et les partenariats développés depuis de nombreuses années (notamment avec la Fédération nationale des orthophonistes), MGEN a organisé en 2016 quatre journées de la voix à Paris et en régions, rassemblant en tout plus de 1 800 personnes; lancé la première application grand public sur les troubles de la voix, 'Vocaliz'; et mis en place un dispositif d'e-formation sur Magistère, le portail ministériel destiné aux agents du MENESR (ministère de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche).



Actualités et billets d'humeur, conseils pratiques, articles sur les nouvelles technologies, vidéos, quiz et infographies... Le site [mmmieux.fr](http://mmmieux.fr) regorge d'informations et d'idées originales, proposées par des professionnels de santé et renouvelées toutes les semaines, pour offrir à tous de vrais bénéfices santé au quotidien. Par la création d'un compte, chacun y trouvera des conseils et des astuces adaptés à son profil et à ses centres d'intérêt.

# Agir pour la santé et le bien-être de tous

Fort de son réseau, de ses structures dédiées et de ses multiples moyens d'information, papiers et numériques, MGEN a conduit cette année encore des centaines d'actions de prévention/santé sur l'ensemble du territoire. Tout en s'adressant désormais à tous les publics, elle veille à consolider ses ancrages professionnels.

La nutrition, le sommeil, le bien-être, les troubles de la voix, la préparation de la retraite, l'activité physique, les risques routiers... sous la forme d'ateliers et de conférences, ces thématiques ont donné lieu, en 2016, à 1 041 actions de prévention conduites par les sections départementales. 116 900 assurés et adhérents MGEN en ont bénéficié.

## La prévention au service des adhérents

Au-delà de sa participation active aux campagnes de prévention de l'assurance maladie, MGEN, à travers ses sections départementales et ses établissements de santé, s'est associée à plusieurs grands événements de santé publique au bénéfice des personnes protégées : Octobre Rose (65 actions), Journées de l'audition (87 actions), Semaine européenne de la vaccination (65 actions), prévention des IST et du sida (22 actions), Journée des donneurs de sang (20 actions), Journée du sommeil avec l'INSV<sup>1</sup>, Semaine bleue (pour les retraités et personnes âgées). Dans le même temps, capitalisant sur l'expertise de ses centres de santé mentale, MGEN s'est investie dans les Semaines d'information sur la santé mentale (SISM) autour du thème « santé mentale/santé physique ». Bilan : 119 actions conduites par 59 sections et 4 établissements de santé MGEN.

## Santé et activité physique

Les manifestations MGEN de 2016 témoignent aussi de son engagement en faveur de l'activité physique et sportive. À commencer par l'opération « Sentez-vous Sport », menée aux côtés du Comité national olympique sportif français (CNOSF) et des ministères de l'Éducation nationale et de la Jeunesse et des Sports. Citons aussi « Les FitDays MGEN », un triathlon amateur ouvert à tous. Au total, au cours des 34 étapes, 198 bénévoles et salariés MGEN se sont impliqués dans 19 départements. Autres exemples : la mise en œuvre, avec l'Ufolep, des programmes « Bien-être actif » et « Femmes et activité physique » (également avec le CNOSF), ou encore le lancement de l'application « Tout terrain » pour gérer son activité physique au quotidien. Tous ces événements sont l'occasion pour les équipes MGEN d'aller à la rencontre des publics et de relayer des messages de prévention le plus largement possible. Pour le programme « Bien-être actif » de l'Ufolep, par exemple, les cinq départements des Pays de la Loire, région choisie pour expérimenter des dispositifs incitant à la reprise d'une activité physique régulière, se sont mobilisés dans le cadre du projet régional, en ciblant les seniors de 50 à 75 ans, ainsi que les parents et les enfants de 3 à 5 ans. Dix ateliers ont été animés par l'Ufolep sur un trimestre, avec des tests physiques en début et fin de parcours... Le succès a été au rendez-vous puisque chaque section a déployé neuf programmes auprès de plus de 40 adhérents.

Novembre 2016. Partenaire du premier « Mois sans tabac » aux côtés de Santé Publique France (ex-Inpes) et du ministère de la Santé, MGEN a largement contribué à la diffusion des outils et messages de prévention dans tous ses médias, lieux d'accueil et auprès de la communauté éducative.



**Vous avez commencé  
seul, vous arrêterez  
ensemble.**



## Risques professionnels

**391** projets de prévention des risques professionnels ont été conduits pour environ 17 000 personnes dans le cadre des actions collectives des réseaux PAS.

**Plus de 3 000** entretiens avec des psychologues ont été menés dans les espaces d'accueil et d'écoute.

## Santé au travail

En lien avec les employeurs de ses champs affinitaires, MGEN consolide, chaque année davantage, son expertise dans le domaine de la santé au travail. Depuis 2003, MGEN et le MENESR<sup>2</sup> financent et pilotent un programme d'actions spécifiques à destination des agents du ministère, appelé réseaux PAS (Prévention-Aide-Suivi). Sur le terrain, la collaboration entre MGEN, les rectorats et les présidences d'université se fait de plus en plus étroite et se traduit notamment par des démarches d'accompagnement à la mise en place d'une culture de prévention et de formation, notamment sur la prévention des risques psychosociaux (RPS). Dans ce cadre, ont été réalisés : un guide pour permettre aux académies d'organiser des espaces de dialogue sur le travail ; une plateforme sur l'intranet de l'Éducation nationale pour outiller les acteurs prévention sur les RPS, en partenariat avec l'ANACT<sup>3</sup> ; un séminaire, en juin 2016, réunissant tous les DRH des académies pour faire progresser la culture de la prévention des risques professionnels. En matière d'accompagnement individuel, les Espaces d'accueil et d'écoute (EAE) poursuivent leur déploiement et couvrent désormais la métropole et l'outre-mer. En 2016, un numéro national unique a été mis en place pour faciliter l'accès aux 123 espaces d'accueil et d'écoute. Les agents peuvent y rencontrer des psychologues gratuitement et anonymement ou bénéficier d'une consultation par téléphone. Dans cette même logique de soutien et d'accompagnement, les centres de réadaptation (CR) proposent une aide personnalisée pour favoriser le retour à l'emploi des personnes en rupture avec leur vie professionnelle. Avec un nouveau CR, créé à Nantes en 2016, le dispositif couvre désormais six académies. Dans le domaine des risques professionnels, MGEN est au cœur de l'organisation de campagnes d'information et d'actions de formation collectives pour sensibiliser agents

et adhérents. Les actions autour des troubles de la voix (cf. page 46) et la campagne permanente relative aux troubles musculo-squelettiques « Faites-vous un dos de champion » en sont des illustrations concrètes. À la suite de l'intégration de la MGET, en début d'année 2016, MGEN a investi le champ des métiers de l'environnement et des territoires et a renforcé sa présence auprès des collectivités territoriales. Ainsi, MGEN est désormais en mesure de proposer des programmes d'actions et de formation à tous les secteurs d'activité, en associant l'ensemble des acteurs en présence : agents ou salariés, collectifs de travail, encadrement des services RH, médecine du travail et/ou de prévention, CHSCT et employeurs.

## Un écosystème performant

La force de l'écosystème santé-prévention de MGEN repose sur sa capacité à mailler le territoire pour répondre aux besoins locaux de tous les publics. Dans une double approche, il conjugue services numériques et actions de proximité. Ainsi, chaque action de prévention et d'accompagnement, définie au niveau national, se décline au niveau local et s'accompagne de la diffusion d'informations santé, à travers de multiples canaux d'information traditionnels ou numériques, tels les 34 mémentos diffusés en 2016 à 345 000 exemplaires, ou les sites internet et réseaux sociaux (mmmieux.fr, mgen.fr, irps.fr, ...). De leurs côtés, les actions de proximité se déploient à l'échelle nationale ou locale, bien souvent avec le concours des entités du Groupe ou de partenaires extérieurs. Outre l'Adosen et la Fondation MGEN pour la Santé publique, MGEN peut désormais s'appuyer sur deux nouvelles structures issues de MGET : l'IRPS et la Fondation de la Route.

1. Institut national du Sommeil et de la Vigilance.

2. Ministère de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche.

3. Agence nationale d'Amélioration des Conditions de Travail.

## ADOSEN

**STATUT** : association agréée par l'Éducation nationale.  
**OBJET** : venir en appui de la communauté éducative avec des outils, approches et séquences pédagogiques sur la santé, la citoyenneté et la solidarité.  
**PRINCIPAUX PARTENAIRES** : MENESR, L'Esper, Solidarité Laïque  
En 2016, 171 actions ont été conduites. L'association modifiera son fonctionnement et ses modalités d'intervention en 2017.

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

## FONDATION MGEN POUR LA SANTÉ PUBLIQUE

**STATUT** : fondation d'entreprise créée en 2002.  
**OBJET** : développer et valoriser des études et recherches en santé publique, nourrir la réflexion sur l'adaptation de l'offre MGEN en santé et des actions de prévention (baromètre Éracles sur la consommation de soins, études sur la population diabétique...)  
**PRINCIPAUX PARTENAIRES** : universités Paris Descartes, d'Aix-Marseille, Harvard, MENESR, Santé Publique France  
En 2016, la Fondation a produit 21 contributions (articles et rapports scientifiques, communications dans des réunions et congrès scientifiques, et organisation de séminaires).

**PRINCIPAUX THÈMES DE TRAVAIL EN 2016** : violence à l'école du point de vue des enseignants, qualité de vie et bien-être professionnel des enseignants, prévention des troubles vocaux.

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

# « Accompagner la santé des adhérents tout au long de leur vie, développer la santé au travail, valoriser MGEN et son écosystème, développer l'innovation et la recherche en santé au profit des adhérents et usagers. »

Plan triennal de prévention 2017-2019

Cross MGEN-UNSS 2017



## INSTITUT DE RECHERCHE EN PRÉVENTION SANTÉ

**STATUT :** association, organisme de formation agréé, créé en 2004 par la MGET.

**OBJET :** formation, accompagnement et services en prévention santé, notamment en santé au travail, en direction des adhérents en section, agents de la Fonction publique d'État ou territoriale et tout employeur public ou privé.

198 actions de prévention conduites en 2016 : conférences, ateliers, formations, diagnostics, accompagnement psychologique (conseils et accompagnement, éducation et promotion de la santé, santé et travail, bien vieillir)

[institut-prevention.fr](http://institut-prevention.fr)



## FONDATION DE LA ROUTE

**STATUT :** fondation d'entreprise créée en 2005 par la MGET. Elle s'appuie sur un réseau de militants issus notamment du monde de l'Équipement, organisé en cinq pôles régionaux et en comités locaux : pôle Grand-Sud Ouest (Tulle), pôle Grand-Sud (Montpellier), pôle Grand-Ouest (Angers), pôle Île-de-France (Paris) et pôle Grand-Est (Châlons-en-Champagne).

**OBJET :** prévention des risques routiers (formations, conférences, ateliers ludiques et interactifs, formation de relais prévention) pour tous les publics (jeunes, actifs, seniors).

En 2016, la FDR a mené 148 actions de terrain pour près de 24 000 personnes.

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

# Tous égaux

## devant l'accès aux soins

Acteur global de santé, MGEN s'attache à développer l'accès aux soins pour tous. Une offre de soins diversifiée et ouverte à l'ensemble de la population, un soutien au développement de milliers de services de soins et d'accompagnement mutualistes (SSAM) sur tout le territoire et une politique active de conventionnement sont les trois piliers de son action.



**350 000**  
passages dans les  
centres médicaux et  
dentaires en 2016

**90,4%**  
des patients satisfaits  
de leur passage dans  
un établissement  
MGEN en 2016

Répondre aux exigences économiques d'une activité santé de plus en plus réglementée et concurrentielle tout en délivrant des soins et un accompagnement toujours plus adaptés à des attentes et à des besoins en constante évolution... tel est l'enjeu majeur des établissements sanitaires et médico-sociaux et centres médicaux et dentaires MGEN. Résolument tournés vers l'avenir et prêts à relever le défi, ils sont au cœur d'un ambitieux programme, Horizon 2020 (H2020), mis en œuvre dès la fin 2015.

Son objectif ? Atteindre le juste équilibre entre la performance économique et la performance sociale et de services en préservant et en valorisant les atouts et spécificités mutualistes. H2020 s'articule autour de trois piliers : stratégique, organisationnel et managérial.

### Préparer l'avenir : Horizon 2020

Parce que la valeur se crée au contact du patient et/ou du résident, en 2016, chaque site a démarré la préparation ou la mise à jour de son futur projet d'établissement. Un dispositif de suivi mensuel de l'activité et de la performance est en place dans tous les sites. Parce que l'organisation doit être lisible et claire, le réseau des établissements est désormais structuré en quatre grands pôles : SSR<sup>1</sup> et MCO<sup>2</sup>, médico-social, santé mentale, centre de premiers recours. Parce qu'enfin la coordination est un facteur clé de réussite, le siège national s'est doté d'une direction médicale et de la qualité des soins. Regroupant les principales





fonctions des établissements et des centres (information médicale, pharmacie, qualité, organisation soignante, hôtellerie), son rôle vise à favoriser l'adéquation permanente entre les services rendus et les attentes des patients/résidents. En fin d'année, un cursus de formation managérial a été initié, mobilisant les directeurs et directrices et l'ensemble des managers de proximité.

### **Développement, qualité, démocratie sanitaire**

En 2016, les activités SSR, MCO et Santé mentale sont en léger recul. En effet, dans certains établissements, les travaux d'amélioration, de rénovation ou d'extension ont temporairement réduit la capacité d'accueil. S'y sont ajoutées des difficultés à recruter et

## **« Pour contribuer au pilotage des activités de soins mutualistes, le Groupe accompagne son réseau de 238 militants et lui propose des formations et des journées d'information spécifiques. »**

fidéliser des praticiens sur certains territoires. En revanche, les activités des Ehpad et des centres médicaux et dentaires ont continué de progresser, démontrant la qualité de notre réponse coordonnée et notre capacité à proposer des soins de ville à tarifs opposables. 2016 aura donc été marquée par une nouvelle dynamique dont les premiers résultats attestent la pertinence du plan H2020. L'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins est une préoccupation constante pour les établissements MGEN, qui satisfont pleinement aux démarches d'évaluation, de certification et de labellisation. À titre d'exemple, 100 % des

établissements sanitaires qui ont été visités en 2015 et 2016 par les experts de la HAS sont certifiés 4 ans ou 6 ans (alors qu'au niveau national, seuls 66 % de l'ensemble des établissements de santé obtiennent leur certification). L'implication des professionnels, le travail en équipe au sein des établissements MGEN sont ainsi valorisés et reconnus. Les patients, les résidents, les adhérents sont associés aux instances qui contribuent à la réflexion pour l'amélioration continue des prises en charge. Par ailleurs, chaque catégorie d'établissements s'attache à mesurer la satisfaction des usagers. En 2016, le taux de retour moyen des enquêtes de satisfaction varie entre 44 % (établissements SSR) et 72 % (Ehpad) tandis que le taux de satisfaction moyen est supérieur à 90 % quel que soit le domaine d'activité. Et pour que chaque patient puisse être acteur de sa santé, tous les établissements MGEN veillent à informer le patient ou le résident à chaque étape de son parcours. En 2016, les livrets d'accueil des activités SSR et d'hospitalisation de jour et complète en santé mentale ont été mis à jour. À l'occasion d'un appel d'offres lancé par l'ARS Ile-de-France relatif à l'exploitation d'Ehpad, le groupe MGEN a impliqué l'ensemble des sites concernés pour concevoir la matrice du livret d'accueil du résident qui sera prochainement diffusé.

### **Soins mutualistes : toujours plus d'implication**

Au-delà de son propre réseau, le groupe MGEN cofinance et copilote trois établissements mutualistes en région parisienne – dont l'Institut mutualiste Montsouris – et finance plus de 2 600 services de soins et d'accompagnement mutualistes (SSAM) en France. Cette implication se traduit chaque année par de nouveaux investissements financiers. Le plus marquant en 2016 aura été la reprise des activités de la Fondation hospitalière Sainte-Marie, laquelle compte 43 établissements et services. L'ARS, le Conseil régional et les quatre départements franciliens concernés ont décidé de les confier à Harmonie Services Mutualistes (HSM), représentant Harmonie Mutuelle et MGEN. Ainsi, le futur groupe MGEN-Istya-Harmonie illustre sa capacité à constituer un puissant pôle de santé mutualiste. En cours d'année, MGEN a également répondu aux appels d'offres d'ARS en vue de créer deux nouveaux Ehpad (la réponse sera connue en 2017). Enfin, MGEN a accepté, sur sollicitation de l'ARS d'Île-de-France et du conseil départemental du Val-d'Oise, d'étudier la faisabilité de la reprise de la gestion d'un Ehpad situé dans ce département.





Enfin, l'engagement de MGEN en faveur de l'accès aux soins passe aussi par la consolidation de sa politique de conventionnement avec les professionnels de santé pour proposer à ses adhérents des tarifs accessibles et limiter leur reste à charge, et ainsi lutter contre le renoncement aux soins. En plus de ses propres réseaux agréés pour l'optique et l'audition, MGEN s'inscrit dans les dispositifs de conventionnement hospitalier de la MFP et de la FNMF qui comptent 2118 établissements, soit près de 70 % du parc global, et 97 % des établissements publics MCO. Sur le secteur dentaire, MGEN s'appuie sur le protocole MFP/CNSD (23 450 chirurgiens-dentistes libéraux conventionnés) et sur son propre protocole auquel adhèrent 408 stomatologues libéraux. En outre, 517 centres dentaires sont conventionnés, dont 478 sont mutualistes (convention FNMF), sachant que, sur le secteur non mutualiste, MGEN contractualise actuellement avec chaque centre sur la base d'une convention totalement renouvelée.

1. Soins de suite de réadaptation.

2. Médecine chirurgie obstétrique.



## → La Verrière : l'architecture au service du soin

Près de soixante ans après sa création, le projet de reconstruction de l'Institut MGEN de La Verrière (78) constitue l'investissement sanitaire et social le plus important de l'histoire de MGEN. Il illustre la volonté de la mutuelle de son plus grand établissement dans le maintien de sa double vocation à la fois sanitaire et médico-sociale, psychiatrique et gériatrique. À terme, le nouvel établissement comptera 485 lits : 185 lits en santé mentale, 77 lits de SSR, 37 lits de médecine et de soins palliatifs et 186 lits d'Ehpad. Des hôpitaux de jour de 45 places en santé mentale et 10 places en médecine et SSR, ainsi que des consultations externes, compléteront l'offre de l'établissement. Les travaux de démolition ont démarré à l'automne 2016, le début de la reconstruction au printemps 2017.

Toute l'actualité du projet immobilier et médical est sur

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



# Réfléchir à nos futurs

Soixante-dix années se sont écoulées depuis que des sociétés de secours mutuel d'instituteurs se sont fédérées au sein d'une seule entité, la Mutuelle générale de l'Éducation nationale. Pour célébrer 70 ans au service de l'engagement et de la solidarité, le 8 décembre 2016, MGEN a réuni quelque 600 partenaires, experts et personnalités à la Maison de la Radio, à Paris.



Patricia Martin (France Inter) et Thierry Beaudet.

Consacrant sa modernité et son dynamisme, cette journée d'anniversaire a interrogé cette « vieille dame » de 70 ans et l'a projetée dans un futur en prise directe avec les grands enjeux de société, toujours dans la droite ligne de ses valeurs, de ses missions et de ses actions, bien au-delà de la santé et de la prévoyance. Au programme ? Des réflexions prospectives qui préfigurent déjà celles qui seront menées dans tous les sites MGEN, jusqu'au mois de juillet 2017. Ouvrant l'événement dans le mythique Studio 104, Thierry Beaudet, président du groupe MGEN, a rappelé : « *Nous sommes toujours profondément résolus, humanistes, républicains, laïques et militants ! Il a ajouté que, face aux bouleversements permanents, c'est à MGEN d'innover, d'anticiper, d'être à l'écoute des bruits du monde et de se préparer en permanence à être surpris (...) dans un monde qui secoue.* » C'est autour de dialogues prospectifs animés par Patricia Martin et Philippe Bertrand – journalistes de France Inter, partenaire de l'événement – que MGEN a convié des journalistes et chroniqueurs vedettes de radios publiques, les directeurs de rédaction du *Monde*, de *Courrier International*, de *Marianne* et de *Télérama* ainsi que de grands témoins de la société civile. Si Martin Fourcade était présent par message vidéo interposé, cœur de saison oblige, quelques grands champions ont représenté le monde du sport de haut niveau. Protection sociale, santé et santé connectée, éducation, culture, sport, environnement, et situation internationale... Les échanges de haut niveau ont contribué à marquer le rôle d'acteur de progrès de MGEN.

## 70 années célébrées partout en France

Roland Berthilier, vice-président délégué et coordinateur national des célébrations du 70<sup>e</sup> anniversaire, a invité chaque centre de travail MGEN (sections départementales, établissements, centres de gestion, centres de contacts et siège national) à s'emparer de sujets relatifs à la vision d'avenir sur des secteurs qui seront fortement impactés par l'importance croissante des nouvelles technologies, qu'il s'agisse de santé, de médecine, du métier d'assureur, de l'éducation, de la recherche, de la culture, de la jeunesse, du sport ou de l'environnement. Partout « *salariés, militants et adhérents sont appelés à contribuer à la réflexion sur ce que sera la mutuelle de demain, mais aussi sur les enjeux éthiques* ». Chaque centre s'appuiera sur un expert local, adhérent bien sûr, pour mener ces réflexions jusqu'à l'assemblée générale de Montpellier, début juillet. Là, en point d'orgue de ces sept mois de célébration d'une entreprise évolutive et pleine d'avenir, MGEN récompensera les gagnants d'un grand concours organisé pour les salariés et les militants, visant à imaginer la MGEN de demain.

**« Salariés, militants et adhérents sont appelés à contribuer à la réflexion sur ce que sera la mutuelle de demain. »**



Table ronde « santé » avec Jean-Claude Ameisen, Valère Corréard et Philippe Bertrand (France Inter).



Léa et Roland Berthilier, 70 ans à eux deux au moment de souffler les bougies.









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



**258 KG**  
DE MATIÈRES  
ENVOYÉES EN  
DÉCHARGE



**51 KG**  
DE CO<sub>2</sub>



**519 KM**  
PARCOURUS  
EN VOITURE  
EUROPÉENNE  
MOYENNE



**8 137 LITRES**  
D'EAU



**723 KWH**  
D'ÉNERGIE



**420 KG**  
DE BOIS

Sources : L'évaluation de l'empreinte carbone est réalisée par Labelia Conseil conformément à la méthodologie Bilan Carbone®.  
Les calculs sont issus d'une comparaison entre le papier recyclé considéré et un papier à fibres vierges selon les dernières données disponibles du European BREF (pour le papier à fibres vierges). Les résultats obtenus sont issus d'informations techniques et sont sujets à modification.

**Document réalisé par la direction de la communication du groupe MGEN**

**Crédits photo :** MGEN/H.Thouroude, MGEN/O. Rolfe, FNMF/N. Mergui, Eco Ecole/B. Derbord, L'Esper, Getty images, iStock, Fotolia, Offset, Bernard Marti  
**Conception & réalisation :** avantgarde

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

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



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