

# Initiatives

## MUTUALISTES

Votre  
mutuelle  
**en  
mouv-  
ement**

Les offres MGEN continuent de s'enrichir avec l'arrivée d'ÔJL...



4-5

L'ÉCONOMIE  
SOCIALE ET  
SOLIDAIRE



6-7

ADOSEN  
LE BIEN-ÊTRE  
À L'ÉCOLE



8-9

LES OFFRES  
JEUNES



10-11

SANTÉ  
SOLIDAIRE



12-13

CARTE CULTURE  
EN PACA ET  
CORSE



14-15

BRÈVES



16

VOTRE  
SECTION  
DÉPARTEMENTALE



LE MAGAZINE RÉGIONAL DES ADHÉRENTS **mgen** PACA ET CORSE / DÉCEMBRE 2016

Directeur de la publication : Julien Villeveille, jvilleveille@mgen.fr | Diffusion : aux 180 000 adhérents MGEN des régions PACA et Corse | Rédaction : Gaëlle Cloarec / services MGEN | Crédits photos : Clément Puig (couverture) / photothèque MGEN / 123RF / Fotolia | Conception / réalisation / illustrations : www.mkt-design.fr | Production : Produire supports de communication | Imprimerie : Hemisud. Imprimé en France sur papier 100 % recyclé. Conditionné sous film photo dégradable.



Cette publication est le magazine MGEN des régions PACA et Corse, elle a pour vocation de fournir des informations locales 2 fois dans l'année. Elle se distingue du magazine Valeurs Mutualistes qui est la seule publication officielle du groupe MGEN. Les indications portées dans ce document sont données sous réserve d'erreurs typographiques et réglementaires.

### Nous rencontrer

Gap, Le Triolet  
11 B rue du Forest d'Entrais

### Nous écrire

MGEN 05 - Le Triolet  
11 B rue du Forest d'Entrais - CS 96003  
05004 Gap Cedex  
ou depuis votre espace personnel  
sur le site mgen.fr

### Nous joindre

3676 Service gratuit  
+ prix appel

## Edito

Dynamique en trois temps pour les adhérents

### Mgen en dynamique

Les assemblées générales se succèdent depuis plusieurs années avec des décisions confortant et développant la Mutuelle : offre renouvelée, nouvelle offre pour les jeunes, création du groupe MGEN/ISTYA/HARMONIE... et bientôt...70 ans au 8 décembre prochain.

### Une région dynamique

Notre région PACA-Corse s'est engagée depuis plusieurs mois dans une organisation nouvelle associant sections, centres de service et établissements, pour être plus efficiente.

Mutualisation des moyens, actions communes... les résultats sont là, la synergie est installée.

### La dynamique des acteurs

Deux réseaux distincts mais complémentaires, deux réseaux aux missions différentes mais tournées vers le même objectif.

Militants et collaborateurs, tous acteurs œuvrent ensemble pour le et au service des adhérents.

### Le temps de la dynamique

Marc Devouge

Administrateur national chargé de la région PACA-Corse

## Le mot de la présidente

Hautes-Alpes

### MGEN c'est le changement dans la continuité

Le changement c'est votre comité de section élu en avril qui accueille des élus issus de la MGET. Nous continuerons de défendre notre modèle mutualiste dans un contexte libéral où notre santé devient un objet de profit.

Le changement c'est aussi l'adaptation au numérique : projet VIVOPTIM, le site MMMIEUX et prochainement le site départemental et une newsletter.

Durant 70 ans la MGEN s'est montrée pionnière (centres de santé, planning familial...) en s'adaptant aux évolutions de la société tout en vous accompagnant tout au long de la vie dans un souci constant de qualité de service grâce au professionnalisme de ses salariés.

70 ans de défense des valeurs qui nous unissent pour faire société : solidarité, partage, démocratie.

70 ans d'engagement que nous fêterons à compter du 8 décembre.

Maryvonne Vetillart  
Présidente MGEN 05

# ESS : l'économie qui a du sens

L'économie sociale et solidaire (ESS) est un secteur d'activité qui se place au service de la société et des hommes et des femmes qui la composent, selon un principe de solidarité, et non à celui du profit.

S'y inscrivent les entreprises, coopératives, mutuelles, associations, ou fondations répondant à un certain nombre de critères : notamment l'utilité sociale, un mode de gestion démocratique, l'encadrement strict et le réinvestissement des bénéfices.

Bénéficiant d'un cadre juridique renforcé par la loi n° 2014-856 du 31 juillet 2014, l'ESS propose une autre façon d'entreprendre, de produire et de consommer, plus respectueuse de la personne humaine et de l'environnement. C'est aussi un pan économique de poids, performant et innovant, qui représente plus de 10% du PIB en France. MGEN, en tant que mutuelle, est un acteur majeur de l'ESS. Participant au développement local, elle adhère aux Chambres Régionales de l'Économie Sociale et Solidaire qui aident à la création et au développement des entreprises du secteur. Son réseau fructueux de partenariats lui permet d'apporter à ses adhérents de nouveaux services.



## Un mode d'entreprendre qui pèse dans l'économie

Le PIB produit par l'ESS dans nos régions représente 15 milliards d'euros soit 10 % du PIB global (220 milliards pour la France) et 9 milliards de valeur ajoutée (100 milliards pour la France).

## Les structures de l'ESS omniprésentes dans la vie des Français

**40 M de Français** sont protégés par **une mutuelle**

**22 M de Français** sont sociétaires **d'une banque coopérative**

**20,8 M de Français** sont sociétaires **d'une mutuelle d'assurance**

**12,5 M de Français** sont bénévoles dans une association

**1 Français sur 2** est adhérent à une **association**



## Une part importante de la population travaille dans l'ESS

169 266 emplois salariés soit 13,2 % des salariés du secteur privé en PACA-Corse (chiffres France 2 370 000 salariés, 13,9 % de l'emploi privé).

## Une présence forte dans des secteurs clés



Sport et loisirs : **60 %** (moy Fr = 53,6 %)  
Action sociale : **59 %** (moy Fr = 60,9 %)  
Activités d'assurance : **34,6 %** (moy Fr = 30,8 %)  
Arts & spectacles : **33,7 %** (moy Fr = 26,7 %)  
Enseignement : **14,6 %** (moy Fr = 18,7 %)  
Santé : **12,2 %** (moy Fr = 11,3 %)

Avec plus de 800 collaborateurs en PACA et en Corse et plus de 9 000 en France, MGEN est un acteur majeur de l'ESS et fait partie des 0,3 % des structures de l'ESS qui comptent plus de 250 salariés.

## Des établissements employeurs nombreux et variés

Répartition par type de structure juridique et en nombre d'établissements en PACA-Corse :

- Associations : 15 412 (total France = 185 378)
- Coopératives : 1 651 (total France = 26 460)
- Mutuelles : 689 (total France = 8 062)
- Fondations : 61 (total France = 1 425)



Pour aller plus loin :

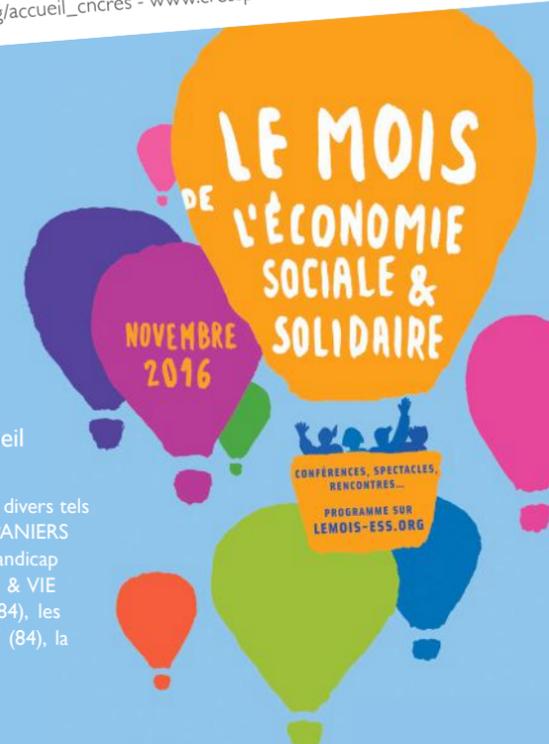
[www.economie.gouv.fr/cedef/economie-sociale-et-solidaire](http://www.economie.gouv.fr/cedef/economie-sociale-et-solidaire) - [www.cncres.org/accueil\\_cncres](http://www.cncres.org/accueil_cncres) - [www.cresspaca.org](http://www.cresspaca.org) - <http://cress.corsica>

## Le mois de l'Économie Sociale et Solidaire

Comme tous les ans au mois de novembre, le Mois de l'Économie Sociale et Solidaire propose à tous une rencontre avec ceux qui dans les régions sont engagés sur le même chemin : faire connaître les innovations, les hommes, les activités et les entreprises collectives moteurs de ce choix de société.

Cette année les sections départementales MGEN ont choisi de mettre en valeur des acteurs de l'ESS en leur offrant un espace d'exposition dans les espaces d'accueil destinés au public.

Ainsi les adhérents de la région ont pu faire connaissance avec des organismes aux objets sociaux divers tels que FRANCE NATURE ENVIRONNEMENT (04), LA JUNCHA, épicerie associative (05), LES PANIERS D'AVOINE, livraison de paniers de fruits et légumes bio (83), ESPÉRANCE VAR, "Agir pour le handicap psychique" (83), VAR ÉQUITABLE, association de promotion du commerce équitable (83), ARTS & VIE Voyages Culturels (84), AVEC, association d'Animation Vauclusienne Éducative et Culturelle (84), les PUPILLES de L'ENSEIGNEMENT PUBLIC (84), SEMAILLES "Consommez bio, local et solidaire" (84), la CASDEN, banque coopérative de toute la fonction publique (04, 06, 84).



# La boîte à outils de l'ADDOSEN



Au sein du système scolaire, comment nouer un dialogue adapté à chaque âge, au sujet de la nutrition, de l'activité physique, de l'égalité homme-femme, ou encore de la sexualité ?

L'ADDOSEN - Prévention Santé MGEN est une association Loi 1901, créée en 1962, et agréée par le ministère de l'Éducation Nationale. Elle apporte à la communauté éducative des outils, de la documentation et des méthodes, destinés à donner à tout élève, de la maternelle à l'université, les moyens de prendre sa santé en mains.

Cette mission émancipatrice vise de manière plus générale le bien-être à l'école ; elle intègre donc la promotion du vivre ensemble et de la citoyenneté.

## Un site tout neuf

Le site [www.adosen-sante.com](http://www.adosen-sante.com) fait peau neuve, avec pour objectif principal de faciliter le travail des acteurs de l'éducation.

Vidéos, informations thématiques, interviews, retours d'expériences... Chaque rubrique vient enrichir une "boîte à outils" pratique permettant de répondre à un besoin ponctuel, récurrent ou spécifique, et de mettre en place des actions concrètes.

Adapté aux écrans de toutes tailles, son contenu est appelé à s'ouvrir encore, pour devenir à terme un espace collaboratif de mutualisation de l'innovation pédagogique. En favorisant les interactions, il met l'accent sur le partage des savoirs.



## Un nouveau magazine

Enseignants, équipes médico-sociales, étudiants en ESPE (École supérieure du professorat et de l'éducation)... votre magazine Actions Santé devient En cours !

Le trimestriel, entièrement rénové, entend répondre au mieux aux besoins des professionnels de l'éducation, à travers trois axes principaux : la santé, la solidarité et la citoyenneté.

Conçu en cohérence avec le nouveau site, vous y découvrirez les dernières recherches en pédagogie, la description des projets d'établissement qui marchent, et une valorisation des multiples initiatives lancées par la communauté éducative.

Le tout pour 20 € par an !

Pour s'abonner : rdv sur [www.adosen-sante.com](http://www.adosen-sante.com)

## Une application dédiée

L'ADDOSEN lance bientôt son application internet pour aider les établissements à mettre en place des parcours éducatifs de santé en permettant aux équipes éducatives de réaliser des diagnostics du bien-être de leurs élèves.

L'objectif sera de recueillir des données (anonymes et globales) concernant les habitudes alimentaires des élèves, leur usage des écrans ou encore le sommeil, afin d'orienter la mise en œuvre d'actions de prévention ciblées.

Pour accéder à l'application : rdv fin 2016 sur [www.adosen-sante.com](http://www.adosen-sante.com)

## Un réseau militant

L'ADDOSEN-Prévention Santé MGEN, c'est avant tout un réseau de militants, qui viennent en appui de tous ces outils pour aider les enseignants, souvent des collègues, sur le terrain.

Vous pouvez les rejoindre, aux côtés des jeunes en service civique bientôt amenés à intervenir dans les établissements (dès 2017 selon les académies). Un renouveau dynamique est impulsé – avec notamment une formule d'appel à projet pour subventionner les projets les plus pertinents et les accompagner – mais d'autres développements se préparent, y compris de futures formations...

# ÔJI : les offres jeunes

Afin de répondre aux besoins spécifiques des jeunes de 18 à 29 ans, et à vos attentes de couverture santé plus adaptée, MGEN a refondu l'offre Jeunes en une nouvelle gamme de 4 offres qui devient ÔJI.

Votre enfant bénéficiera des mêmes garanties santé que votre offre MGEN Santé Prévoyance, et surtout, parce qu'il est jeune, nous proposons des services spécifiques, adaptés à sa vie de jeune adulte.

A compter du 1<sup>er</sup> janvier 2017, votre enfant devient adhérent ÔJI sans aucune démarche à effectuer de votre part.

Entre 18 et 29 ans, votre enfant va faire des études, déménager, apprendre à gérer un budget, chercher son 1<sup>er</sup> emploi, voyager à l'étranger...

Avec ÔJI, tout est prévu !



## Des forfaits spécifiques 🍴

> Pour encore plus de PRÉVENTION 💰

L'activité physique est encouragée (avec 50 € remboursés sur l'abonnement sportif de leur choix), la sécurité routière également (50 € remboursés sur l'achat de gilets réfléchissants et d'éthylotests). Des forfaits qui proposent également la prise en charge des contraceptifs et des visites chez l'ostéopathe ou le diététicien.

## 3 nouveaux packs services 📁

> Pour l'accompagner à tous les moments de sa vie de jeune adulte

🎬 **BIEN DÉMARRER** : Pour gérer son budget et ses démarches administratives.

📄 **MIEUX INFORMÉ** : Pour répondre aux questions de la vie quotidienne (santé, logement, informations juridiques).

🚑 **URGENCES** : En cas d'accident ou d'immobilisation...

## Couverture à l'international incluse 🌍

> En cas de SÉJOURS TOURISTIQUES ou d'ÉTUDES À L'ÉTRANGER

Avec ÔJI, votre enfant bénéficie d'une protection santé à l'épreuve des kilomètres, mais aussi d'une assistance médicale et administrative intégrée.

## 📱 À portée de main : l'appli ÔJI !

> Des SERVICES EN LIGNE 📄 qui simplifient la vie

Une carte de mutuelle dématérialisée, le remboursement des dépenses du Bonus Prévention sur simple photo de la facture et un "KESAKO 💡" pour aborder les questions que se posent les jeunes au quotidien (études, voyages, emplois...), tout est dans l'appli ÔJI.

# ÔJI par

Contactez MGEN

3676 Service gratuit + prix appel

mgen

# Protégés

## MGEN prend soin de bien plus que de votre santé

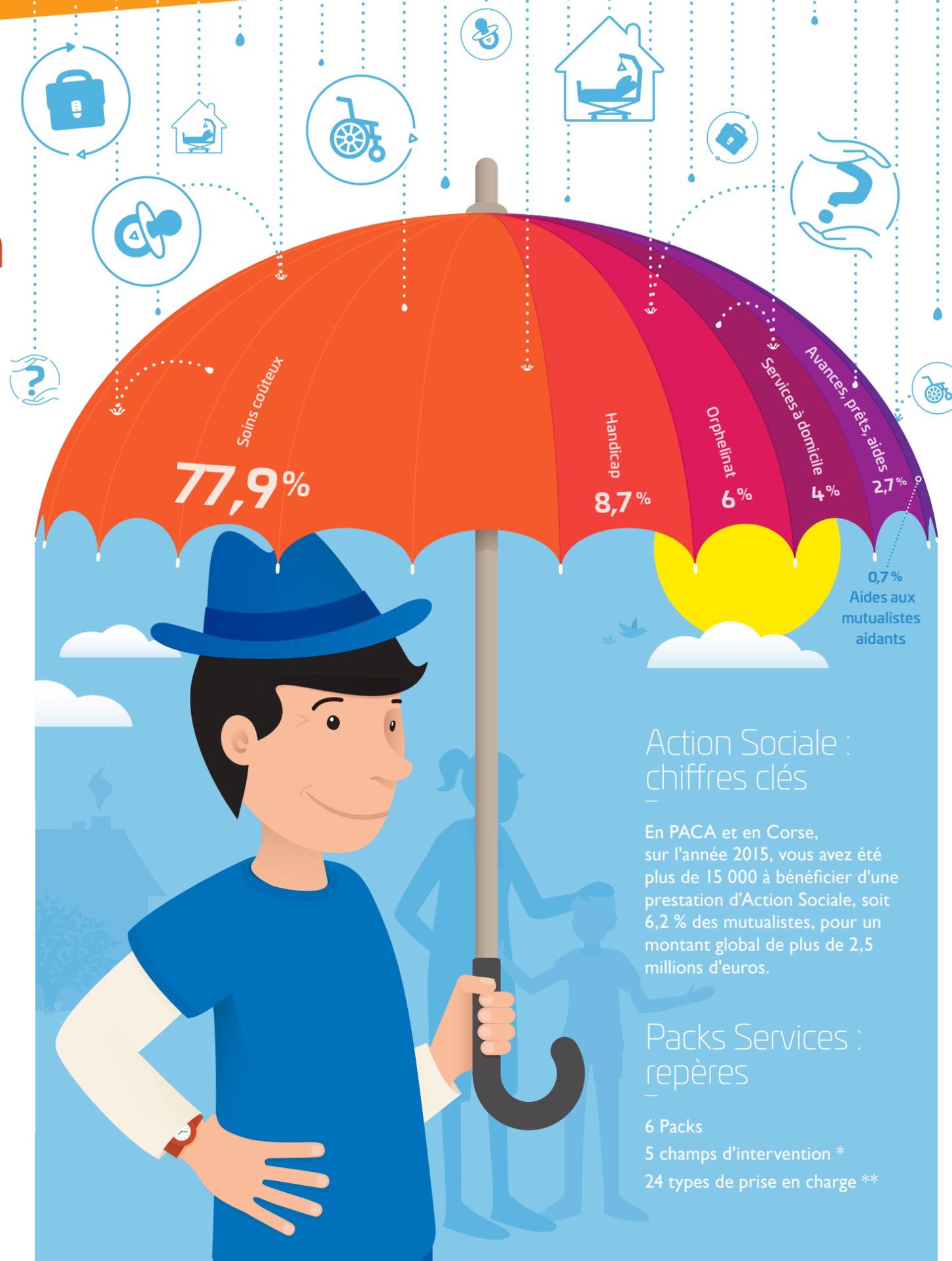
Conformément à ses valeurs mutualistes, MGEN vous accompagne toute votre vie, étape par étape. Mais dans certaines circonstances exceptionnelles ou difficiles, telles qu'une mutation, une longue maladie, ou la perte d'autonomie d'un proche, il est important de pouvoir compter sur un soutien spécifique.

Aussi votre mutuelle renforce-t-elle son action sociale, à laquelle elle consacre un budget croissant (1,5 % des cotisations au niveau national, + 17,5 % entre 2011 et 2015).

### Quelles aides ?

L'action sociale MGEN intervient en cas de handicap ou de dépendance, à travers notamment une aide à la prise en charge de services à domicile, de l'aménagement du logement, ou de soins coûteux, et un soutien aux mutualistes aidants. Elle assure également une allocation orphelinat. Le dispositif de solidarité apporte une solution financière d'urgence en cas de coup dur : avance spéciale sur salaire, prêts à taux réduits, ou encore une aide exceptionnelle, sans remboursement.

L'accompagnement mutualiste MGEN, ce sont aussi des Packs Services, proposant par exemple une aide à la recherche d'emploi de votre conjoint, la possibilité de faire garder ses enfants lors d'une hospitalisation, la livraison de repas ou de médicaments pour les personnes immobilisées.



### Action Sociale : chiffres clés

En PACA et en Corse, sur l'année 2015, vous avez été plus de 15 000 à bénéficier d'une prestation d'Action Sociale, soit 6,2 % des mutualistes, pour un montant global de plus de 2,5 millions d'euros.

### Packs Services : repères

6 Packs  
5 champs d'intervention\*  
24 types de prise en charge\*\*

### Qui est concerné ?

Toutes les offres de la gamme MGEN Santé Prévoyance incluent les packs Services et les dispositifs d'actions sociales et solidaires de votre mutuelle. Selon les cas le demandeur peut être l'adhérent, et/ou ses bénéficiaires (conjoint officiel ou notoire et enfants) : pensez à toujours signaler vos changements de situation. Vous êtes fonctionnaires de l'Éducation Nationale ? Des aides spécifiques vous sont accordées dans certains domaines et sous conditions, consultez-nous !

### Comment en bénéficier ?

Ces prestations peuvent faire l'objet d'une prise en charge partielle ou totale, ou encore venir compléter celle d'autres organismes habilités tels que les CCAS (Centres Communaux d'Action Sociale) ou les MDPH (Maisons Départementales des Personnes Handicapées). Elles sont attribuées sur demande, voire suite à un repérage de besoins par un collaborateur MGEN, un correspondant en établissement, un élu, ou une équipe de direction. Certaines sont en déclenchement direct, dès signalement de la situation à votre mutuelle, d'autres après étude en Commission des Prestations Spécifiques de la section MGEN concernée.

### Renseignez-vous

**Demandez les conditions détaillées dans les sections départementales MGEN, via le 3676 ou sur [mgen.fr](http://mgen.fr)**

- \*  Hospitalisation ou immobilisation au domicile,
- \*  perte temporaire d'autonomie (PTA),
- \*  mutation professionnelle,
- \*  informations & conseils,
- \*  garanties dédiées aux enfants.

\*\* Livraison de médicaments, transfert post-hospitalisation chez un proche, aide ménagère, service travaux pour aménager le domicile, informations juridiques, ...  
Détails des conditions dans la notice d'information des Packs Services téléchargeable sur <http://smarturl.it/nips>, et sur le n° dédié : 09 72 72 27 28, 7j/7 - 24h/24

# La Carte Culture MGEN a son site web !

Depuis sa création, la Carte Culture s'est développée dans tous les départements de la région PACA-Corse, chacun avec ses spécificités. Pour que ses adhérents, où qu'ils soient, puissent accéder facilement à l'offre culturelle sur l'ensemble du territoire, MGEN a mis en place un nouveau site web.

## Un outil pratique

Sur [carte-culture-mgen.fr](http://carte-culture-mgen.fr), retrouvez tous les événements classés par département et par type de spectacle, mis à jour en temps réel. Conçu en responsive design, le site s'adapte à tous les terminaux, ordinateurs fixes, smartphones, et tablettes.



## Des offres sur l'ensemble de notre région

Adhérents MGEN en région PACA-Corse, vous pouvez bénéficier depuis le mois de juin des offres culturelles de nos partenaires dans tous les départements. Plus de 60 structures participent à ce dispositif, du Musée de la Préhistoire de Quinson (04) au festival Arte Mare (2B), en passant par l'Opéra de Marseille (13), le Théâtre Liberté (83) ou encore de nombreux festivals.

Alors, rendez-vous sans attendre sur [carte-culture-mgen.fr](http://carte-culture-mgen.fr) !



## Appel à contribution

La carte culture se met en place progressivement dans notre département. Des partenaires nous rejoignent régulièrement et l'offre se construit aussi grâce à vous.

Pour être acteur de l'offre culturelle nous vous invitons à proposer de nouveaux contacts pour que la section puisse négocier les tarifs et l'inclure dans votre carte.

CONTACT : [sdelorme@mgen.fr](mailto:sdelorme@mgen.fr)



MGEN  
& VOUS



NEWSLETTER

Pour vous informer régulièrement de nos actualités, parce que les actions MGEN sont nombreuses, une Newsletter (lettre d'information mensuelle envoyée par mail) est mise en place à compter du mois de décembre.

Il vous suffira de vous abonner pour la recevoir.

JOURNÉE  
PORTES OUVERTES



Le 15 octobre notre section a organisé une journée portes ouvertes, où salariés et élus étaient disponibles pour une rencontre avec nos adhérents. Cette journée était aussi un moment d'accueil et de partage avec nos partenaires, le Secours populaire organisant une brocante, et l'OCCE animant un troc' livres.

Nos visiteurs ont pu se délecter des produits offerts par nos voisins du "Panier gapençais". Les membres du club des retraités, leur ont également proposé une rencontre et présenté leurs activités. Cette belle journée s'est clôturée autour d'un verre de l'amitié.



CONTRATS  
COLLECTIFS  
EN ENTREPRISE



Pas si obligatoires...

Depuis le 1er janvier 2016, tous les employeurs privés sont tenus de proposer un contrat collectif santé à leurs salariés. Généralement présentés comme intéressants financièrement, on se rend régulièrement compte qu'ils ne sont pas si avantageux. Également, on croit souvent qu'ils sont obligatoires : ce n'est pas toujours le cas.

1. Si ces contrats collectifs sont majoritairement peu onéreux, c'est d'abord parce que la participation de l'employeur est d'au moins 50%, mais aussi parce que ces contrats couvrent généralement peu de risques et sont donc peu protecteurs.

2. Les contrats collectifs ne sont pas obligatoires pour tous : le Code de la Sécurité sociale 2016 (articles L.911-7 et suivants et D.911-2 et suivant) a défini des dispenses d'affiliation, de droit, communes à tous les contrats collectifs. Les offres MGEN, référencées ou labellisées par l'État, ouvrent droit à ces dispenses.

Chaque cas est particulier, renseignez-vous auprès de nos conseillers !

Pour choisir la meilleure solution entre nos offres individuelles et un contrat collectif, contactez-nous via le **3676**

Contact pour étudier la mise en place d'une offre collective santé MGEN dans votre structure : [collectifs.paca@mgen.fr](mailto:collectifs.paca@mgen.fr)

CLUB RETRAITÉS  
MGEN 05



Lettre aux anciens et nouveaux retraités  
(MGEN et ex-MGET)

Vous êtes invités à retrouver ou rejoindre le club des retraités !

Tout retraité de l'E.N. ayant cotisé à la MGEN, du temps de son activité, fait automatiquement partie du club. Il est membre de droit.

La Mutuelle MGET a été englobée par le groupe MGEN, donc ses retraités peuvent aussi rejoindre le club des retraités MGEN 05. Placé sous l'égide de la section MGEN, le club organise librement ses activités.

Actuellement le club a 2 antennes : à Gap (130 membres) et à Briançon (64 membres).

Gap : Le club est animé par une quinzaine de bénévoles. Il dispose de locaux mis gracieusement à disposition par la section MGEN 05 (un bureau pour les permanences et une salle pour activités variées)

> **Activités** : bibliothèque (2500 livres), chant, occitan, marche, raquettes à neige, vannerie, gym douce, conférences...

Briançon : L'antenne dispose de locaux mis à disposition par la MJC et la Mairie.

> **Activités** : rencontre mensuelle avec conférence, chant, promenades avec différents degrés de difficulté, atelier théâtre, jeux de société...

Participation financière annuelle aux frais : pour 2017 elle s'élèvera à 10€

PERMANENCES :

GAP

> Tous les mardis de 14h à 16h30 dans les locaux MGEN

BRIANÇON

> S'adresser à Yvette Pisano  
06 32 96 36 63  
ou Danielle Rigaud  
06 09 59 46 72

NOTRE SITE INTERNET

> [clubdesretraitesdelamgen05.unblog.fr](http://clubdesretraitesdelamgen05.unblog.fr)



LES MUTUELLES  
ET L'ESS<sup>(1)</sup>



Les mutuelles trouvent leurs origines au XVII<sup>e</sup> siècle dans l'entraide rurale des ouvriers. Leur rôle ne se cantonne pas à celui d'une simple caisse de remboursement des actes médicaux.

Le modèle mutualiste, engagé à trouver des réponses solidaires tout au long de la vie de ses adhérents a accompagné, voire préfiguré, les bases de l'Économie sociale et solidaire (ESS).

Ses trois piliers –gouvernance démocratique, but non lucratif et surtout utilité sociale– permettent aux adhérents d'être à la fois acteurs et bénéficiaires du système. Autant de similitudes avec l'ESS qui aspire à une société plus équitable et participative.

Les mutuelles sont à l'origine de l'ESS, avec les coopératives et les associations (ou fondations). Les structures s'inscrivant dans ce nouveau cadre ont des principes –réinvestissement permanent, refus du profit individuel, gestion démocratique, indépendance à l'égard des pouvoirs– qui font écho au modèle économique des mutuelles, basé sur des sociétés de personnes et non de capitaux.

La loi du 31 juillet 2014 permet de nouveaux moyens de développement, avec pour les mutuelles la possibilité de répondre aux obligations des directives européennes, et de s'allier entre elles pour candidater aux appels d'offres.

Il est à noter que le modèle économique de l'ESS (et donc celui des mutuelles) a d'avantage résisté à la crise économique que le modèle dominant.

<sup>(1)</sup> ESS : Economie Sociale et Solidaire (ESS)

EXPO  
MMIAM(&)



La section a repoussé ses murs, en nouant un partenariat avec le réseau Canopé (sis à côté de l'Inspection Académique) pour agrandir la surface d'exposition du Mmiam(&), musée minimaliste des arts modestes.

Vous disposez donc désormais de deux sites sur Gap ! Nos structures ont en commun la culture, chère à nos adhérents.

L'artiste Grandjabel, au travers de ses œuvres, nous emmène dans un voyage ethnique, ludique, animal et entomologique. Il nous interroge sur la prise de conscience de notre environnement pour les générations futures.

Accès libre et tout public.

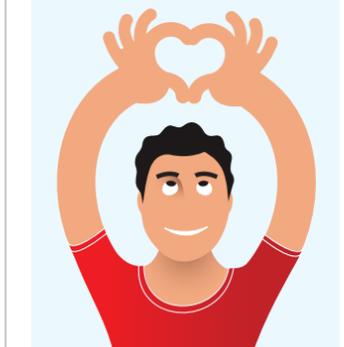
Vos contacts :

MGEN II, bis rue du Forest d'Entrais RD des silos GAP

QUALITÉ  
DE SERVICE  
MGEN



ENGAGEMENTS QUALITÉ RELATION ADHÉRENT  
mgen BIEN FAIRE C'EST SATISFAIRE



La qualité de service mobilise au quotidien les équipes MGEN.

L'objectif d'assurer proximité et réactivité dans l'accompagnement des adhérents s'est concrétisé par un renforcement et une harmonisation régionale de l'accueil physique et téléphonique. Les collaborateurs des différents centres de service œuvrent pour que l'organisation et les indicateurs liés à nos engagements soient en constante amélioration.

Aujourd'hui, 98% de nos adhérents sont accueillis en moins de 10 mn, 85% des appels téléphoniques relatifs à des situations particulières obtiennent immédiatement une réponse d'un conseiller expert. Les demandes de prises en charge dentaires et hospitalières sont traitées sous 9 jours. Les réclamations font l'objet d'une réponse en moins de 12 jours pour 84%.

Cette volonté MGEN d'offrir une qualité de service optimale à ses adhérents s'est traduite par la certification AFNOR Engagements de service, obtenue et maintenue depuis 2014.

\* Données PACA-Corse pour la période allant de janvier à août 2016.



## Votre comité de section départementale SD 005

Votre nouveau comité de section, élu en avril, est composé de 21 personnes issues de l'Éducation Nationale et de l'ex-MGET. Ensemble nous travaillons à défendre avec force le modèle mutualiste, en constante évolution.

Avec vous nous construisons la MGEN de demain. Quelle mutuelle souhaitons-nous dans ce contexte économique, politique et social ? Comment répondre et accompagner au plus près de leurs besoins, tout au long de leur vie, les adhérents que nous représentons ?

Nous oeuvrons, par notre réflexion, notre activité au sein de nos commissions de travail, à l'évolution de MGEN, qui a toujours été et reste une mutuelle de proximité. Vous pouvez nous rencontrer à la section départementale ou bien nous écrire pour nous faire part de vos remarques, de vos propositions constructives.

Vous êtes force de propositions et vous vous exprimez lors des rencontres organisées chaque année, et c'est donc à vos côtés que nous trouvons la force de notre engagement. Nous nous sommes investis dans le comité de section car nous partageons les valeurs de la mutualité et de l'ESS à laquelle appartient MGEN : Solidarité, Laïcité, Humanisme, Partage, Démocratie décisionnelle.

Chacun d'entre vous peut nous rejoindre en devenant correspondant de son établissement, relais indispensable du terrain, mais également en se présentant aux prochaines élections qui se dérouleront en 2018. Chaque adhérent a sa place au sein du comité de section : c'est un engagement militant qui bénéficie à tous.

Nous construisons ensemble des réponses collectives répondant aux besoins de chacun.

*"Je suis très attachée aux valeurs humanistes, à la solidarité et à l'entraide. En tant que conseillère MGEN, mon rôle est de fournir un service de qualité, de guider nos adhérents dans leurs démarches et surtout de les accompagner dans les moments clés de leur vie. C'est un métier valorisant et épanouissant qui demande beaucoup d'empathie et de rigueur."*

Delphine Oberti - collaboratrice SD 005  
À la section depuis novembre 2014

*"Pour quelles raisons travailler dans le monde de la mutualité ? Tout simplement par rapport aux valeurs qu'elle représente : à savoir la solidarité, le conseil, la prévention et le service rendu à l'adhérent. Mettre "l'humain" au centre de ces valeurs. La fusion de la MGET avec la MGEN n'est pas un changement mais une continuité. Accompagner au mieux les adhérents, telle est la satisfaction que me procure mon métier."*

Claudie Rovera - collaboratrice SD 005  
À la section depuis janvier 2016

**Rejoignez nous !**