

2020

RAPPORT ANNUEL RESPONSABLE

pour elle,



# Œuvrer pour le **progrès social**

Défendre l'accès aux soins pour tous, agir pour une Sécurité sociale forte, donner corps à une approche solidaire de la santé, promouvoir le modèle mutualiste en France et dans le monde, s'engager dans la société : cette vision militante, citoyenne et politique se traduit dans la stratégie du groupe MGEN et sous-tend sa démarche de responsabilité sociétale d'entreprise, véritable vecteur de progrès.

2022

RAPPORT ANNUEL RESPONSABLE

pour lui,



# Écouter, gérer, agir et innover **avec responsabilité**

Répondre aux attentes des assurés, des adhérents et des patients en matière de relation, d'offre et de service, conforter une protection sociale globale et solidaire tout au long de la vie, promouvoir une santé durable et gérer l'assurance maladie avec rigueur et efficacité : au-delà de ses missions d'acteur majeur de la protection sociale qui mobilisent tous ses salariés et militants, le groupe MGEN veille aussi à exercer sa responsabilité d'entreprise et d'employeur en cohérence avec son identité et ses valeurs mutualistes.

R  
O  
N

RAPPORT ANNUEL RESPONSABLE

pour tous!



- 
- 06 Les temps forts 2012
  - 10 Politique RSE
  - 14 Message du président
  - 17 Groupe MGEN, plus de 3,5 millions de personnes protégées
  - 18 Message du secrétaire général
  - 20 Chiffres clés 2012
  - 21 Message du trésorier général

22 la **solidarité** est  
un modèle d'avenir

38 la **santé** est  
un droit essentiel

60 la **responsabilité**  
est un devoir quotidien

# GROUPE MGEN

## la référence solidaire pour tous

Avec 3,5 millions de personnes protégées, le groupe MGEN est un acteur majeur de la protection sociale. Il gère le régime obligatoire d'assurance maladie des professionnels de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur, de la Recherche, de la Culture et de la Communication, des Sports, de la Jeunesse, de l'Éducation populaire et de la Vie associative.

En sa qualité de mutuelle, le groupe MGEN fournit à ses adhérents une palette de prestations complémentaires très large en santé, prévoyance, autonomie et retraite. Avec MGEN Filia, il propose une complémentaire santé individuelle ouverte à tous les publics, ainsi que des contrats collectifs santé et prévoyance pour les entreprises et les associations.

Acteur global de santé, le groupe MGEN est doté, à travers ses 33 établissements sanitaires et médico-sociaux et centres de santé, d'une offre de soins diversifiée. Il pilote et finance, en partenariat, trois établissements mutualistes de la région parisienne dans le cadre de MFPass. Il concourt au financement de plus de 2500 services de soins et d'accompagnement mutualistes sur tout le territoire.

En 2012, le groupe MGEN a versé plus de 4 milliards d'euros de prestations au titre des régimes obligatoire et complémentaire. Il est membre fondateur du groupe Istya, premier groupe mutualiste français en complémentaire santé.

# Les temps forts 2012



## 483 000 adhérents participent à l'élection de leurs représentants

De mars à mai 2012, les adhérents de la MGEN et de MGEN Filia ont été invités à renouveler par tiers les membres du comité de leur section départementale. Résultat : plus de 483 000 votants pour 1 120 élus !



## Une forte mobilisation en faveur de l'accès aux soins

L'accès aux soins, thème central du congrès de la Mutualité 2012, a été cette année au cœur de l'actualité de la protection sociale. Dans le cadre du débat sur les dépassements d'honoraires, le groupe MGEN a réaffirmé les convictions qu'il partage avec le syndicat de généralistes MG-France. Favorable à la disparition du secteur II, le groupe MGEN milite pour des tarifs de remboursements qui permettent à la fois une juste rémunération des médecins et zéro renoncement aux soins pour les assurés sociaux.

De même, dans le cadre des débats liés à la proposition de loi sur les réseaux de soins, le groupe MGEN a revendiqué le droit à des remboursements améliorés pour ses adhérents lorsqu'ils recourent à ces réseaux de soins conventionnés. De nombreux acteurs mutualistes se sont associés à cette démarche. Thierry Beudet, président des groupes MGEN et Istya, a ainsi publié avec son homologue de l'union Harmonie Mutuelle dans le journal *Le Monde* du 29 novembre 2012 une lettre ouverte aux médecins intitulée *Nos adhérents sont aussi vos patients*.



## Plus de 2300 audioprothésistes rejoignent Audistya

En 2012, le groupe MGEN a décidé de créer un réseau d'audioprothésistes partenaires (Audistya) afin de faciliter l'accès des adhérents aux équipements auditifs, souvent coûteux. Comme le réseau d'opticiens fondé en 2008, Audistya permettra de garantir la qualité des prestations et de limiter les sommes restant à la charge des adhérents. Un appel à candidatures a été lancé à l'automne 2012 auprès des centres d'audioprothèses. Plus de 2300 ont souhaité intégrer Audistya. Plusieurs

mutuelles d'Istya ont décidé de rejoindre ce réseau, ainsi que le réseau d'opticiens agréés MGEN (devenu Optistya), à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2013.



## Diffusion du Livre blanc MGEN sur la protection sociale

Fruit des contributions des militants MGEN, le Livre blanc sur la protection sociale a constitué en 2012 le vecteur des propositions de la MGEN sur la santé dans un contexte d'élection présidentielle. Propositions auxquelles se sont associées les mutuelles du groupe Istya dans le cadre du congrès de la Mutualité de Nice à l'automne. Le Livre blanc a été diffusé en juillet à tous les parlementaires dans la perspective des débats sur la loi de financement de la Sécurité sociale.



## Établissements : une réflexion sur le rôle d'acteur et d'offreur de soins

Dans le cadre du thème annuel de réflexion sur l'articulation des activités

assurantielles du groupe MGEN et de ses activités de soins, adhérents, salariés et militants ont été sollicités au premier semestre pour exprimer leurs attentes et points de vue en matière de prévention, de soins et d'accompagnement. Le groupe MGEN a réaffirmé suite à cette enquête la nécessité de diversifier son offre de santé, de conforter son rôle d'acteur et d'offreur de soins et de valoriser ses spécificités mutualistes.



## Centres de santé : une nouvelle convention collective pour les praticiens salariés

Le groupe MGEN et deux organisations syndicales (CFDT, CGT) ont signé à l'automne un accord qui prévoit l'entrée en vigueur, courant 2013, d'une nouvelle convention collective pour les médecins et chirurgiens-dentistes salariés des centres de santé MGEN. L'instauration de cette convention est l'un des volets essentiels du projet de réorganisation et de développement des cinq centres de santé MGEN, qui vise à la fois l'équilibre économique et le renforcement de leurs capacités de développement et d'innovation.



▶ 1



▶ 2

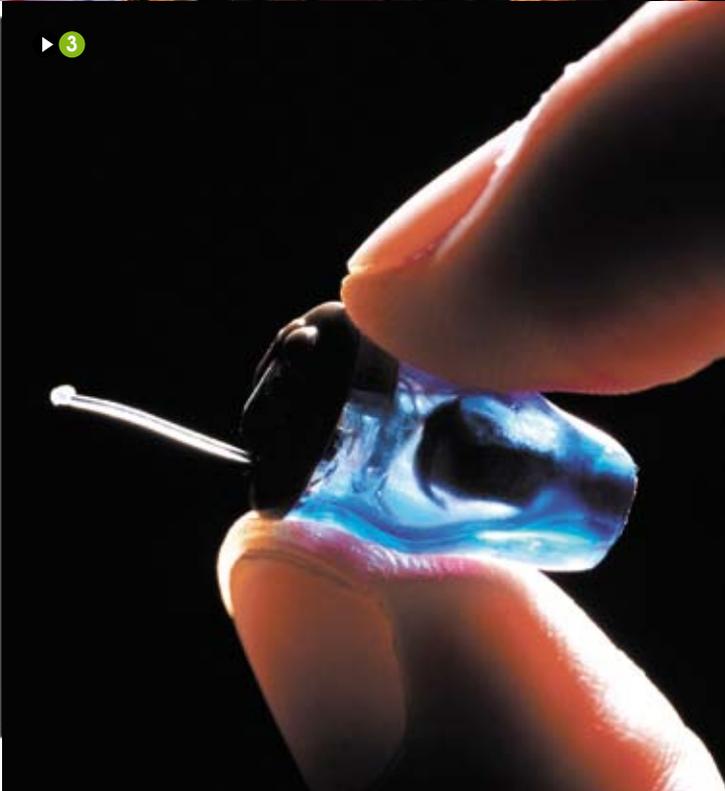
**La garantie du meilleur choix auditif !**  
Faites passer le message...

**Le Pacte Audition 5/5**  
Le Groupe s'est proposé aux adhérents de ses mutuelles (MGEN, MGEN 2, MGEN 3, MGEN 4) d'accéder à un réseau d'audioprothésistes partenaires, renouvelé au cours de l'année. Le Pacte Audition est un engagement pour vous permettre de faire le meilleur choix auditif :

- 5 Un devis clair et détaillé pour chaque type d'équipement
- 5 Des prix préférentiels et le paiement à l'avance de frais
- 5 Un mois d'essai gratuit (maximum de 8 semaines de réglage)
- 5 Une garantie décennale à 4 ans en cas de panne ou de casse
- 5 Un kit d'entretien offert pour tout nouvel appareil

**audistya**  
04 77 11 11 11 - www.audistya.com

▶ 3



▶ 4

## Une forte dynamique de partenariats

Lors de l'assemblée générale 2012, les délégués MGEN ont apporté leur soutien à la politique du groupe en matière de partenariats, qui poursuit un double objectif : contribuer au développement et améliorer le service rendu aux mutualistes.

Parmi les décisions ou événements de l'année liés aux partenariats, retenons :

- le renforcement de l'alliance entre la MGEN et la MAIF ;
- la fusion-absorption de la Mocen par MGEN Filia [effective à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2013] ;
- l'arrivée de deux nouvelles mutuelles au sein du groupe Istya : la MCDef<sup>1</sup>, au 1<sup>er</sup> janvier 2012, et la MGEFI<sup>2</sup>, à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2013 ;
- le projet de création d'une société de caution avec la Casden.

## Adhésion à l'Observatoire de la parentalité en entreprise

En juin 2012, le groupe MGEN a été le premier acteur mutualiste à signer la Charte de la parentalité en entreprise et à rejoindre l'Observatoire de la parentalité. En cohérence avec l'accord sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, le groupe MGEN affirme ainsi sa volonté d'accompagner ses collaborateurs en leur permettant de s'épanouir dans leur travail tout en assumant pleinement leur rôle de parent. Un guide de la parentalité a été diffusé dans ce cadre à l'ensemble des salariés.

## Un engagement pour l'embauche de 130 emplois d'avenir

En novembre 2012, Benoît Hamon, ministre délégué chargé de l'Économie sociale et solidaire et de la Consommation, et Thierry Beaudet ont signé une convention portant sur le recrutement de 130 jeunes en emplois d'avenir dans les centres de service et les établissements MGEN. Cette initiative est une illustration de la politique d'employeur responsable du groupe.

## Un investissement majeur dans la formation professionnelle

Avec 14 millions d'euros de budget (soit 5,44 % de la masse salariale), pour plus de 201 000 heures de formation, le groupe MGEN a considérablement investi en 2012 pour développer les compétences de ses salariés. Avec, à la clé, 992 salariés promus et 579 certifications professionnelles obtenues (en centres de service).

## Des comptes combinés au niveau du groupe Istya

Le 22 octobre 2012, les entités du groupe MGEN ont signé avec le groupe Istya, aux côtés de la MGET, la MAEE, la MNT et la MCDef, une convention de combinaison désignant le groupe Istya comme entité juridique comptable combinante. Cette

combinaison des comptes intervient dans un contexte d'entrée en fiscalité des mutuelles et de renforcement des exigences prudentielles.

## Responsabilité sociétale d'entreprise : premier rapport MGEN

L'année 2012 a vu la parution du premier rapport annuel responsable du groupe MGEN, qui intègre un référentiel de performance sociétale. Les indicateurs que rassemble ce dernier permettent à la fois de mesurer et d'évaluer dans le temps les situations et les progrès sur tous les volets de la RSE, d'étayer des faits concrets et opposables à l'ensemble de la démarche. Le référentiel est structuré en cinq volets : protéger, agir durablement pour la santé ; être démocratiques, ouverts et engagés dans la société ; faire vivre un modèle économique responsable ; conjuguer valeurs mutualistes et politique des ressources humaines ; maîtriser notre impact environnemental.

## Santé au travail : résultats de l'enquête Carrefour santé social

24 % des agents de l'Éducation nationale en état de tension au travail, et 14 % en épuisement professionnel : tels sont les principaux résultats présentés par le Carrefour santé social en janvier 2012, suite à l'enquête mise en œuvre par la Fondation MGEN auprès de plus de 5 000 agents de l'Éducation nationale sur les risques psychosociaux, l'épuisement professionnel et

les troubles musculo-squelettiques. Le Carrefour santé social, créé en 2005, est un lieu d'échanges et de réflexion qui associe la MGEN, les fédérations FSU, Unsa-Éducation et Sgen-CFDT, ainsi que les syndicats Snes, SNUipp, SE-Unsa et SNPDEN. Il conduit des travaux relatifs à la santé et au travail des agents de l'Éducation nationale.

## Activité physique et santé : une première journée de sensibilisation

Le 5 décembre à Lyon, le groupe MGEN a réuni 420 adhérents et salariés pour « La santé, version active », première journée de sensibilisation aux bienfaits de l'activité physique et sportive sur la santé. Organisée avec l'Imaps (Institut mutualiste pour l'activité physique et sportive), l'opération s'est déroulée avec la collaboration de Stéphane Diagana, ancien champion du monde d'athlétisme.

## La santé des femmes (toujours) en question

La MGEN soutient depuis plus de vingt ans l'étude épidémiologique E3N de l'Inserm menée auprès d'adhérentes de la MGEN sur le cancer du sein. En 2012, cette étude, dénommée désormais E4N, a été étendue aux enfants des participantes. Toujours dans le cadre de son engagement en faveur de la santé des femmes, le groupe a également créé et diffusé une brochure sur la première consultation gynécologique, en partenariat avec l'Inpes et l'association Sparadrap.

8

## Pour un monde plus solidaire...

Le 1<sup>er</sup> octobre, pour le 40<sup>e</sup> anniversaire du premier dessin de Plantu dans le journal *Le Monde*, le groupe MGEN a affiché en page centrale du quotidien son soutien à la fondation Cartooning for Peace créée en 2006 par le dessinateur et Kofi Annan, ancien secrétaire général de l'ONU. Cette réalisation s'inscrit dans le cadre d'une campagne publicitaire menée par le groupe MGEN à la rentrée 2012 dans la presse magazine, dans laquelle il valorise, d'une part, ses partenariats citoyens en faveur de la liberté de la presse et de l'éducation contre le racisme et, d'autre part, son engagement en faveur de la recherche contre le cancer aux côtés de l'Inserm.

9

## Réflexion sur l'engagement militant

Plus de 300 personnes ont participé à la journée de réflexion « Être militant à la MGEN : quelles réalités pour quelles perspectives ? », en octobre 2012. Celle-ci était organisée simultanément dans sept régions.

10

## État de santé primé

*État de santé*, le magazine mensuel produit par le groupe MGEN et diffusé sur LCP-La chaîne parlementaire, a reçu en 2012 le premier prix du 10<sup>e</sup> Festival international du film de santé dans la catégorie « Émissions TV & Santé ».

1. Mutuelle civile de la Défense.
2. Mutuelle générale de l'Économie, des Finances et de l'Industrie.





**Salarié du secteur privé, j'ai adhéré très tôt à la MGEN et, soucieux de l'avenir, j'y suis resté. Depuis que je suis parti à la retraite, il y a huit ans, je ne le regrette pas. La MGEN est une vraie mutuelle, sans intérêt financier. Je lui fais confiance à 100 %.** »

*Alain, bénéficiaire conjoint MGEN depuis plus de trente ans*

## POLITIQUE RSE

# Une ambition au bénéfice de tous

En 2012, le groupe MGEN présentait ses enjeux et ses premiers résultats en matière de responsabilité sociétale (RSE), sur toutes ses missions et activités. En 2013, il propose une série d'objectifs de progrès très concrets à atteindre d'ici à 2015 et 2020.

Améliorer constamment la qualité des services rendus aux assurés, adhérents et patients, ancrer la parité au cœur des instances mutualistes, faire de la redistribution des cotisations et de la maîtrise des restes à charge des objectifs durables, revaloriser les rémunérations les plus modestes, diminuer les consommations d'énergie et les déplacements professionnels... tels sont quelques-uns des axes phares de la politique RSE du groupe MGEN.

Le rapport annuel responsable 2012 présente ces objectifs, de même que le chemin restant à parcourir pour les atteindre. Toutes les parties prenantes de l'entreprise – adhérents, salariés, militants et partenaires... – y trouveront des repères précis sur les engagements du groupe.

À travers cette démarche de progrès et de transparence, le groupe MGEN s'engage durablement pour une performance sociétale ambitieuse au bénéfice de tous.

RSE

# Calendrier 2012-2020

## ▶ Objectifs RSE 2015

ACTION SOCIALE

**30000**

AGENTS DE L'ÉDUCATION NATIONALE  
SOUTENUS DANS LEURS VIES  
PROFESSIONNELLE ET PRIVÉE

ACCÈS AUX RÉSEAUX CONVENTIONNÉS  
DANS LES TERRITOIRES  
AU MINIMUM

**6/10**

DENTISTES CONVENTIONNÉS  
MGEN DANS CHAQUE  
DÉPARTEMENT

SATISFACTION DE LA PATIENTÈLE

**90 %**

DE SATISFACTION DE LA PATIENTÈLE  
DES ÉTABLISSEMENTS MGEN

SOUTIEN À LA RECHERCHE

**50**

CONTRIBUTIONS SCIENTIFIQUES (PUBLICATIONS,  
COMMUNICATIONS, SÉMINAIRES) À LA  
RECHERCHE SUR LA SANTÉ EN TROIS ANS

MAÎTRISE DES RESTES À CHARGE

**Moins de 10 euros**

de reste à charge pour des verres simples et

**moins de 80 euros**

pour des verres progressifs pour

**70 %**

DES PRESTATIONS RÉALISÉES DANS  
LE RÉSEAU D'OPTICIENS AGRÉÉS

PARITÉ

**50 %**

DE FEMMES À DES POSTES À RESPONSABILITÉ  
EN SECTION DÉPARTEMENTALE

Définition de la **cartographie des enjeux RSE du groupe MGEN** et du référentiel de performance RSE. Mise en place des groupes de travail internes

Adoption de la **charte des achats responsables** du groupe

Adoption de la **charte d'engagement RSE des fournisseurs**

2012

2013

2014

2015

EFFICACITÉ ÉCONOMIQUE  
AU MINIMUM

85 %

DES COTISATIONS REDISTRIBUÉES  
SOUS FORME DE PRESTATIONS

DÉMATÉRIALISATION

1,2

MILLION DE COMPTES PERSONNELS  
ACTIVÉS SUR MGEN.FR PARMIS  
LESQUELS :

30 %

D'ABONNEMENTS AUX RELEVÉS  
DE PRESTATIONS EN LIGNE

44

TONNES DE PAPIER ÉCONOMISÉES  
GRÂCE À LA DÉMATÉRIALISATION DES  
SERVICES

FORMATION

100 %

DES SALARIÉS BÉNÉFICIAIRES  
D'AU MOINS UNE FORMATION TOUTS  
LES CINQ ANS

BAS SALAIRES  
AU MINIMUM

120 %

DU SMIC POUR UN TEMPS PLEIN  
POUR TOUTS LES SALARIÉS

PAPIER

- 5 %

DE PAPIER CONSOMMÉ POUR  
L'ÉDITION DES PUBLICATIONS  
NATIONALES PAR RAPPORT À 2011

DÉPLACEMENTS

- 10 %

DE DÉPLACEMENTS  
PROFESSIONNELS DEPUIS ET VERS  
LE SIÈGE PAR RAPPORT À 2012

ÉNERGIE

- 10 %

D'ÉLECTRICITÉ CONSOMMÉE  
PAR LE CENTRE INFORMATIQUE  
PAR RAPPORT À 2011



33 % de participation  
des adhérents aux élections  
des comités des sections  
départementales

Minimum 40 %  
de femmes parmi  
les administrateurs

- 40 % de consommation d'énergie liée  
au parc immobilier par rapport à 2010

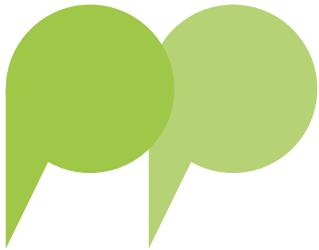
2016

2019

2020

# Donner de la «voie» mutualiste

▶ THIERRY BEAUDET • PRÉSIDENT



**La voix mutualiste  
n'est pas aphone et  
ses voies sans portée.  
Notre identité fait notre  
modernité.**



La mutuelle « a pour objet de prévenir les risques sociaux liés à la personne et d'assurer la réparation de leurs conséquences ». Issue des sociétés de secours mutuel d'instituteurs, la MGEN s'inscrit d'emblée dans la construction de la Sécurité sociale et du service public, deux révolutions. Elle participe au régime obligatoire d'assurance maladie, au service public de l'Éducation nationale puis, à travers son offre de soins, au service public hospitalier. Elle porte au bénéfice de ses adhérents ses valeurs de démocratie sociale, de non-lucrativité, sa capacité d'initiative et sa volonté militante de concourir à l'intérêt général. 3 500 000 personnes protégées, 2 800 000 mutualistes, 18 000 militants et correspondants, 9 500 salariés forment une expression accomplie de cette réussite.

Depuis une quinzaine d'années, cette construction humaine est bousculée. Un carcan législatif, réglementaire, prudentiel et fiscal nous aligne sur les entreprises de marché. En dix ans, les activités de la MGEN ont relevé de la compétence de la Commission de contrôle des mutuelles et institutions de prévoyance (CCMIP), puis de l'Autorité de contrôle des assurances et des mutuelles (Acam) et enfin de l'Autorité de contrôle prudentiel (ACP) qui exerce aujourd'hui son autorité indifféremment sur les banques, les assurances et les mutuelles. Au-delà de la simple sémantique, il s'agit bien d'un marqueur visible de la financiarisation croissante de l'économie, toutes activités confondues, jusqu'aux services sociaux d'intérêt général, la protection sociale et la santé.

Du point de vue du législateur, de la puissance publique, du contrôleur, le fait mutualiste n'est plus distinctif : il s'efface derrière l'activité exercée, quelle que soit la nature de l'opérateur. Les mutualistes pensaient conduire une activité sociale de solidarité visant l'intérêt général. Ils découvrent qu'elle est assimilée à une affaire marchande et concurrentielle. On peut être gouverné par des militants bénévoles, décider en assemblée générale de l'affectation des excédents en réserves pour l'avenir collectif et se retrouver fiscalisé comme les sociétés de capitaux qui distribuent des dividendes à leurs actionnaires. Comme elles, nous sommes assujettis à la taxe spéciale sur les conventions d'assurance et à l'impôt sur les sociétés ! Cet alignement emporte même la contestation du modèle de protection de la MGEN.

Depuis l'origine, la mutuelle organise une prévoyance sociale complète pour ses adhérents : assurance maladie obligatoire et complémentaire, accès aux soins, aide au logement, action sociale. À cette volonté d'intervention globale, un principe de séparation des activités est opposé. Il a conduit à éclater dans des cadres juridiquement distincts le remboursement prestataire, les établissements de soins et les initiatives non

économiques d'intérêt général. Dorénavant, la mutuelle pourrait plus facilement financer des opérations de mécénat, et payer ainsi moins d'impôts, que soutenir l'équilibre économique d'une structure pour personnes en situation de handicap ou d'un centre de santé ouvert à tous.

Même notre gestion du régime obligatoire, reconnue performante, est parfois contestée au prétexte qu'elle pourrait constituer un avantage concurrentiel pour la mutuelle complémentaire. Est-ce à dire que l'intérêt général et le bien-être de personnes protégées doivent s'effacer devant les logiques concurrentielles de marché ?

Au fil des ans, l'initiative mutualiste est de plus en plus encadrée et l'adhésion, découragée. Le référencement auquel nous a soumis le ministère de l'Éducation nationale, s'il a permis de conforter l'ancrage de la mutuelle dans son champ socioprofessionnel, a aussi créé un droit de regard de l'employeur public sur la décision des mutualistes et donc sur leur capacité de choisir ce qui est bon pour eux-mêmes.

D'une tout autre ampleur, avec l'accord national interprofessionnel (ANI) de janvier 2013, nous assistons à la généralisation législative des contrats collectifs obligatoires de branche professionnelle ou d'entreprise pour les salariés. Les organismes mutualistes en passeront alors par des appels d'offres aux cahiers des charges définis par les partenaires sociaux. Comment la mutualité, confinée dans un rôle de prestataire, pourra-t-elle demeurer une composante à part entière du mouvement social ? Qu'en sera-t-il du premier signe distinctif d'une mutuelle, à savoir la liberté de la personne d'appartenir à une communauté solidaire et de décider du bien commun sur une base égalitaire ? L'adhésion sollicite un engagement réciproque et responsable de chacun. Elle n'est pas de même nature que la simple souscription d'un contrat.

### L'assurance maladie obligatoire : le pilier fragilisé ?

La MGEN affirme la primauté de la solidarité nationale ; en santé, du régime obligatoire d'assurance maladie dont elle est partie prenante : un système universel garant de l'équité comme de l'efficacité. De lois en lois, de désengagements en déremboursements, la prise en charge solidaire se contracte : elle n'est plus que d'un euro sur deux pour tous les soins courants. Cette dérive a progressivement imposé la « nécessité » d'une généralisation de la complémentaire santé dont l'ANI donne une première traduction.



Un carcan législatif, réglementaire, prudentiel et fiscal nous aligne sur les entreprises de marché

Nous assistons à un changement profond de système, sans le moindre débat public. Au pilier solidaire fondateur, on en substitue deux, voire trois : une assurance maladie obligatoire de base, une complémentaire obligatoire et, probablement, une supplémentaire pour ceux qui en auront les moyens. Si l'on n'y prend garde, telle est la porte ouverte à tous les désengagements de la Sécurité sociale, à la mécanique, explosive socialement, de l'accroissement des inégalités en santé. « *La protection sociale, c'est le patrimoine de ceux qui n'en ont pas* », déclarait en octobre 2012 le président de la République devant le congrès de la Mutualité française. Qu'en sera-t-il demain ? Nous attendons mieux, davantage et différemment.

### L'extinction de « voie » mutualiste ?

Prolifération et laminage réglementaires, séparation des activités et banalisation concurrentielle, substitution obligatoire du contrat collectif à l'adhésion individuelle, régression de la solidarité nationale... la MGEN est-elle soluble dans ce monde nouveau ? Questionnée, elle l'est. Ébranlée, parfois. Mais surtout déterminée. Déterminée à agir dans le monde tel qu'il est, pour le transformer. Les contraintes, bien réelles, les défis, redoutables, peuvent aussi révéler et stimuler la réactivité de nos dispositifs, l'adaptabilité de nos organisations, la capacité collective des militants et des salariés. Depuis les sociétés de secours mutuel d'instituteurs du XIX<sup>e</sup> siècle en passant par l'institution d'une mutuelle générale et nationale à la Libération, c'est toujours la même ambition qui anime les militants, d'une génération à l'autre : faire de la MGEN un instrument de conquête sociale, de progrès humain qui accompagne les grands défis de la société.

À l'ère de l'industrialisation et de la mécanisation, les familles subissaient une grande précarité lorsque le chef de famille ne pouvait plus travailler, de façon temporaire ou définitive, et a fortiori s'il disparaissait. Les premières interventions des sociétés de secours d'instituteurs porteront sur le décès, l'orphelinat, l'incapacité de travail et l'invalidité pour garantir un revenu assurant la sécurité du lendemain. Après l'effort de reconstruction, les Trente Glorieuses verront progresser de façon spectaculaire les principaux indicateurs de l'état de santé de la population. Au maintien d'un revenu, la MGEN ajoutera son offre de protection, en santé principalement. L'amélioration des conditions de vie, de la médecine et de la santé publique, puissamment accompagnée par la Sécurité sociale, produira d'heureux effets sur la longévité. Dans ce contexte, la MGEN, au tournant de 2010, s'engagera plus avant sur le champ de la perte d'autonomie, de la dépendance.

En 2013, nous entendons amplifier notre action sur nos champs socio-professionnels, en lien avec l'employeur public et les organisations syndicales. Nous entendons faire progresser les droits sociaux de nos

adhérents et améliorer les réponses que nous leur devons. Accès aux soins, santé, prévoyance, autonomie, action sociale demeurent des espaces largement ouverts à notre initiative.

Nous devons parallèlement être plus attentifs aux « nouveaux » risques sociaux que la mutuelle a le devoir de mieux « prévenir » et « réparer ». Plus d'un nouvel entrant sur deux n'est pas fonctionnaire. Nos adhérents, aux parcours professionnels instables qui se sont multipliés dans la fonction publique, toujours plus nombreux exposés à la précarité, sollicitent notre attention et notre soutien solidaires. Nous devons être attentifs et présents auprès des jeunes générations confrontées directement aux effets de la crise économique et de la dégradation des mécanismes d'entraide : redonner de l'espoir collectif là où prévalent l'individualisme et le repli sur soi. Notre ambition première est de conforter et promouvoir le lien mutualiste solidaire pour amortir les conséquences de la détresse des jeunes en difficulté d'insertion, des aînés en situations difficiles.

Nous agissons dans la société. Avec ses atouts et ses aspirations. Les rencontres mutuelles avec les adhérents, organisées sur l'ensemble du territoire, nourrissent notre engagement et notre responsabilité. Notre responsabilité ne saurait être limitée à une réponse prestataire et de service, pour autant indispensable. Elle est aussi de militer, de revendiquer comme composante à part entière et autonome du mouvement social. La MGEN s'en réclame de par son histoire, de par son engagement constant et résolu au service d'une protection sociale de haut niveau, de l'accès à la santé et aux droits sociaux pour tous.

Pour la mutuelle, dont l'objet est bien de « *favoriser le développement culturel, moral, intellectuel de ses membres et l'amélioration de leurs conditions de vie* », le champ des solidarités mutualistes est largement ouvert. Les militants MGEN sont bien dans leur sujet lorsqu'ils décident d'explorer ces vastes espaces d'intervention. La MGEN seule n'a pas l'ambition téméraire de couvrir la totalité des besoins de protection exprimés. Les convictions mutualistes ne s'affirment jamais mieux que dans l'union, nous agissons avec d'autres. Apprendre des autres rend meilleur. Tel est le sens fondamental de notre union de groupe Istya et de notre alliance avec la MAIF.

Alors que partout dans le monde s'expriment la vitalité des organisations non lucratives, le besoin de vie démocratique et de progrès humain véritables, la voix mutualiste n'est pas aphone et ses voies sans portée. Notre identité fait notre modernité.

Des espaces largement ouverts à notre initiative

THIERRY BEAUDET • PRÉSIDENT

# Plus de **3,5 millions** de personnes protégées<sup>1</sup>



**2 835 082**

MUTUALISTES MGEN

**1 763 500** adhérents (membres participants)

**1 071 582** bénéficiaires

**1 420 629**

PERSONNES PROTÉGÉES PAR MGEN FILIA

**1 328 191** mutualistes Efficienc e Santé (adhérents individuels et bénéficiaires)

**940** mutualistes Efficienc e Santé (via le contrat collectif Bred)

**8 310** personnes protégées dans le cadre des contrats collectifs

**12 288**

PERSONNES PROTÉGÉES

DANS LE CADRE DES OFFRES EN PARTENARIATS

(Complémenter pour les agents territoriaux, référencement MGEN-MGET pour le ministère de l'Agriculture et de la Pêche, offre prévoyance couplée avec la Mutuelle des affaires étrangères et européennes)

**9 407**

PERSONNES PROTÉGÉES AU PORTUGAL

(via Europamut)

ZOOM SUR LA POPULATION MGEN

(assurés sociaux et/ou mutualistes)



**574 014**

ASSURÉS SOCIAUX NON MUTUALISTES

**2 320 284**

ASSURÉS SOCIAUX ET MUTUALISTES MGEN

**514 798**

MUTUALISTES NON ASSURÉS SOCIAUX

VENTILATION 2012 DE LA COTISATION GLOBALE MGEN

**88,11 %** MGEN; **2,43 %** MGEN Action sanitaire

et sociale; **0,57 %** MGEN Centres de santé;

**7,50 %** MGEN Vie; **1,39 %** MGEN Filia

1. Soit 3 572 860 personnes protégées au total.

MESSAGE DU SECRÉTAIRE GÉNÉRAL

# Agir pour l'avenir, au bénéfice de tous

▶ **ROLAND BERTHILIER** • SECRÉTAIRE GÉNÉRAL



**Être un acteur majeur de  
la protection sociale et  
un interlocuteur essentiel  
des pouvoirs publics.**



Pour la deuxième année consécutive, nous présentons un rapport annuel responsable, marquant ainsi la poursuite de notre engagement pour l'essor de notre modèle mutualiste non lucratif, solidaire et durable. Engagement qui s'accompagne, pour la période 2015-2020, d'objectifs de responsabilité sociétale ambitieux, qui portent sur toutes les facettes de nos activités.

## S'appuyer sur des partenariats forts et structurants

Signe de notre volonté de renforcer et déployer notre modèle solidaire, notre dynamique de partenariats a été au cœur de nos assises et assemblées générales de juillet. Première réussite de 2012 : l'intégration de la Mocen à MGEN Filia, où les intérêts des adhérents, des militants et des salariés ont tous été préservés. Deuxième point de satisfaction, le renforcement des deux piliers de notre stratégie de partenariat : notre union mutualiste de groupe, Istya, et l'alliance avec la MAIF.

Union politique et économique, le groupe Istya donne désormais naissance à de vraies synergies opérationnelles, telle la création des réseaux Audistya et Optistya. Pour la première fois cette année, les comptes des mutuelles d'Istya sont combinés au niveau du groupe. Si le périmètre d'Istya a évolué depuis sa création, son ambition reste intacte : être un acteur majeur de la protection sociale et un interlocuteur essentiel des pouvoirs publics. Nous avons d'ailleurs eu l'opportunité de faire valoir nos points de vue dans le cadre du congrès de la Mutualité puis des débats sur la proposition de loi liée aux réseaux de soins conventionnés.

La mise en œuvre du récent accord national interprofessionnel, visant une généralisation de la complémentaire santé à tous les salariés, constitue pour nous une nouvelle occasion de prise de parole.

Deuxième pilier de notre politique de partenariats, notre alliance avec la MAIF. En construisant ensemble des solutions d'avenir pour nos adhérents et sociétaires actuels et futurs, nous entendons, ensemble, rester incontournables sur notre champ historique : l'Éducation nationale.

## Répondre aux enjeux de développement

Dorénavant, notre développement s'envisage à travers des partenariats forts et structurants. Mais il dépend aussi et surtout de la mobilisation des différentes composantes du groupe MGEN. Aussi préparons-nous actuellement une évolution de notre offre, en phase avec les nouvelles attentes de nos publics ; et nous nous attachons à capitaliser sur notre démarche de qualité de service. En parallèle, nous jouons pleinement

notre rôle d'acteur de prévention en collaboration avec le ministère de l'Éducation nationale : actions concertées en direction des plus fragiles, réseaux prévention-aide-suivi... De même, les travaux du Carrefour santé social s'enrichissent régulièrement de nouvelles études sur la santé au travail.

Tout en relevant le défi de la mutualisation et du développement, nous continuons de viser l'excellence en matière de gestion du régime obligatoire. Et nos efforts sont récompensés, comme en témoignent d'année en année les résultats des audits de la CNAM. Quant à notre rôle d'acteur global de santé, nous souhaitons lui donner encore plus d'ampleur. La mise en œuvre des plans de retour à l'équilibre des établissements et le projet d'évolution des centres de santé s'avèrent indispensables au maintien de notre capacité d'innovation en matière de soins et d'accompagnement.

## Mobiliser les forces vives

Dans ce contexte, réjouissons-nous que notre fonctionnement démocratique soit plus vivant que jamais. À l'occasion du renouvellement du tiers de nos comités de section départementale, nous avons accueilli 504 nouveaux élus, dont 46 adhérents MGEN Filia. Au-delà de la réflexion menée sur l'engagement militant lui-même, l'année écoulée a une nouvelle fois prouvé toute l'importance de la formation des militants. Nous veillons à ce que leur montée en compétences soit le plus souvent reconnue par un diplôme.

La formation, c'est également la clé de voûte de notre politique de ressources humaines, comme le démontrent les 579 certifications professionnelles acquises par des salariés MGEN à l'issue des parcours qualifiants de 2012.

Enfin, mentionnons la signature, en fin d'année, d'une convention avec l'État pour le recrutement de 130 emplois d'avenir. Démontrer que l'économie sociale et solidaire est un secteur porteur d'opportunités et de sens pour les jeunes est une cause que nous défendons au sein de l'Esper<sup>1</sup>. Aux côtés d'une quarantaine d'organismes du monde de l'éducation, nous avons réussi à convaincre les ministères concernés d'intégrer l'économie sociale et solidaire dans les programmes scolaires. Une autre façon de porter haut et fort notre identité mutualiste.

**ROLAND BERTHILIER** • SECRÉTAIRE GÉNÉRAL

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

Rester incontournables sur  
notre champ historique :  
l'Éducation nationale

Démontrer que l'économie  
sociale et solidaire est  
un secteur porteur  
d'opportunités et de sens  
pour les jeunes

# Un résultat positif mais sous contrainte

 **FABRICE HENRY** • TRÉSORIER GÉNÉRAL



**Une stratégie tout entière tournée vers une évolution au bénéfice des adhérents...**

L'année 2012 se caractérise par une plus forte soumission des mutuelles et, par conséquent, du groupe MGEN à des règles de droit commun.

C'est, notamment, le cas au niveau fiscal avec des dispositifs d'entrée en fiscalité entraînant une évolution importante de l'impôt sur les sociétés – passant de 1,8 M€ en 2011 à 31,4 M€ en 2012. Rappelons que sur la même période les taxes (CMU-C et TSCA) ont évolué de 143,1 M€ à 189,9 M€. Ces taxes pourraient atteindre près de 200 M€ en 2013... Au-delà des sommes concernées, nous sommes désormais contraints d'ajouter aux référentiels réglementaires, comptables et prudentiels, un référentiel fiscal dans nos analyses et nos projections avec une complexité d'autant plus grande.

Mais l'année 2012 est aussi celle d'un changement profond lié à notre ouverture et à la constitution de l'union mutualiste de groupe Istya<sup>1</sup>. Désormais, les comptes combinés MGEN prennent la forme de comptes financiers contributifs arrêtés par le conseil d'administration d'Istya.

Bien qu'effective en 2013, l'intégration de la Mocen au sein de MGEN Filia impose un effet comptable au 1<sup>er</sup> janvier 2012. Au-delà d'une évolution importante des effectifs de MGEN Filia, la fusion Mocen-MGEN Filia s'est concrétisée par un apport de cotisations de 36 M€.

Notre résultat consolidé a été arrêté à +19,8 M€ ; sachant que nous avons encaissé 1 799 M€ de cotisations (+4 %) pour 1 586 M€

**... et vers un renforcement du modèle mutualiste et des mécanismes de solidarité**

de prestations (en intégrant variations de provisions et frais de règlements de prestations). Le budget 2012 avait été prévu avec un déficit de 38,2 M€ (en intégrant les effets rétroactifs). Il en résulte un ratio « charges de prestations/cotisations dites d'assurances » de 89,3 %. Ce taux élevé correspond à une volonté redistributive maximale.

Si le résultat 2012 est positif, c'est essentiellement dû aux dépenses prestataires dont l'évolution a été plus contrastée que dans nos prévisions initiales. D'un côté des dépenses prestataires « santé » qui ont évolué globalement de 0,9 %, mais des dépenses d'hospitalisation plus dynamiques (+ 3,1 %) tout comme les prestations dentaires (+ 2,2 %) et d'optique (+ 14,2 %).

Notre politique prestataire, constamment améliorée, ainsi que notre politique de réseaux conventionnés expliquent ces évolutions au bénéfice des adhérents MGEN.

Les établissements du groupe MGEN enregistrent des résultats en amélioration mais qui restent négatifs (- 4,7 M€ pour MGEN Action sanitaire et sociale et - 7,4 M€ pour MGEN Centres de santé). Les efforts constatés en 2011 et 2012 devront être poursuivis. Du fait de l'évolution des effectifs gérés et de la qualité de notre gestion et de l'atteinte des objec-

2012

# Chiffres clés

tifs fixés à un très bon niveau, les remises de gestion – que nous percevons pour notre activité de gestionnaire du régime obligatoire – ont atteint 131,9 M€ en 2012 (+ 3,9 %).

S'agissant du respect des règles prudentielles, la marge de solvabilité (minimum de fonds propres) et la représentation des engagements réglementés ressortent respectivement à 486,9 % et 186,1 %. Ainsi, la MGEN couvre à près de cinq fois son besoin de marge de solvabilité. Notre bilan atteint 3562,8 M€ en 2012.

Dans un contexte économique tendu, avec des contraintes de plus en plus fortes, le groupe MGEN agit pour que l'équilibre économique soit maintenu tout en préservant l'intérêt de ses adhérents. C'est en ce sens que le groupe MGEN utilise une partie du résultat financier ; c'est également avec une volonté de conforter l'avenir que la MGEN a lancé des réflexions qui touchent, au travers de l'offre prestataire, à son modèle économique.

C'est avec la perspective de conforter économiquement l'avenir que le groupe MGEN a développé ou initié des partenariats nouveaux. La stratégie financière et économique menée est tout entière tournée vers une évolution au bénéfice des adhérents et vers un renforcement du modèle mutualiste et des mécanismes de solidarité.

Le résultat 2012 du groupe MGEN s'inscrit pleinement en ce sens.

**FABRICE HENRY** • TRÉSORIER GÉNÉRAL

1. Istya : MGEN + MGEFI + MCDEF + MNT + MGET + MAEE.



**1,799** MDE DE COTISATIONS  
MUTUALISTES PERÇUES

(chiffre groupe – hors taxes et net de réassurance)

**3,128** MDS€ DE PRESTATIONS VERSÉES  
AU TITRE DE LA SÉCURITÉ SOCIALE<sup>1</sup>

**1,402** MDE DE PRESTATIONS  
COMPLÉMENTAIRES SANTÉ ET  
PRÉVOYANCE REDISTRIBUÉES<sup>1</sup>

**3 209** LITS, PLACES ET POSTES  
D'HOSPITALISATION

de jour ou complète au dans les établissements sanitaires  
et médico-sociaux MGEN

PRÈS DE **410 000** PASSAGES DANS  
LES CENTRES DE SANTÉ MGEN

**9 485** SALARIÉS

**18 600** MILITANTS

1. Prestations payées en 2012.



## Indicateurs financiers

**3,563** MDS€  
TOTAL BILAN COMBINÉ

**19,834** M€  
RÉSULTAT NET COMBINÉ

**2,009** MDS€  
FONDS PROPRES COMBINÉS

**1,127** MDE  
PROVISIONS TECHNIQUES  
COMBINÉES

**487 %**  
TAUX DE COUVERTURE  
DE LA MARGE DE  
SOLVABILITÉ MGEN



**La MGEN n'est pas une mutuelle comme les autres.  
Sa couverture globale, incluant la prévoyance,  
est un vrai atout auquel les adhérents sont sensibles. »**

**Maryline, salariée et mutualiste MGEN depuis 2005**

la **solidarité** est  
un modèle d'avenir

Pour elle, pour lui, **pour tous** !

# Pour un modèle économique **solidaire** et responsable

- Plus que jamais renforcé dans sa vocation de faciliter l'accès aux soins, le groupe MGEN s'attache à garantir la pérennité de son modèle économique non lucratif. Pour cela, il mise sur le développement et l'innovation, veille à la maîtrise des coûts et s'appuie sur une forte dynamique de partenariats et d'alliances.



## Consolider un modèle économique fondé sur une redistribution maximale

La MGEN fonde son modèle sur une redistribution maximale. Elle a reversé en 2012 89,3 % de ses cotisations sous forme de prestations. Les réserves financières de la MGEN génèrent des revenus qui s'ajoutent aux cotisations encaissées, permettant à la mutuelle d'atteindre ce taux de redistribution inégalé dans son secteur.

Le groupe MGEN entend, au plan stratégique, consolider et développer ses activités sur l'ensemble de ses métiers historiques : gestionnaire du régime obligatoire des fonctionnaires, acteur et offreur de soins, mutuelle santé-prévoyance-autonomie-retraite. Pour cela, il investit, innove et s'adapte, et enrichit sans cesse son organisation, ses outils et ses offres.

## Rester incontournable sur le champ professionnel historique...

Conscient qu'une très forte dynamique de développement est nécessaire au maintien de son équilibre économique et des mécanismes de solidarité intergénérationnelle, le groupe s'attache d'abord à fidéliser ses adhérents. Cette démarche repose sur une qualité de service en constante progression et sur des garanties adaptées aux besoins et aux attentes

des adhérents d'aujourd'hui et de demain. C'est pour mieux répondre à leurs aspirations, et notamment à celles des plus jeunes d'entre eux, que le groupe s'est engagé en 2012 dans un chantier de refonte de ses offres. Et qu'il a fait une priorité de son développement sur son champ professionnel historique.

## ... et investir le secteur interprofessionnel

Le groupe MGEN se développe également sur d'autres champs de la fonction publique, avec ses partenaires d'Istya. Il propose aussi des solutions pour tous les publics et investit progressivement le secteur interprofessionnel, avec des garanties individuelles et collectives compétitives. Son offre santé individuelle ouverte à tous les publics, Efficience Santé, a été créée en partenariat avec la MAIF qui la distribue aussi auprès de ses sociétaires. Pour en élargir encore la diffusion, un accord a été signé avec le réseau Bred-Banque populaire, qui la commercialise, depuis l'été 2012, dans certaines de ses agences en France et outre-mer.

Enfin, le groupe MGEN propose aux entreprises et associations des contrats collectifs responsables et solidaires, en santé comme en prévoyance. À cet égard, la fusion-absorption de la Mocen par MGEN Filia vient indéniablement renforcer cette dynamique de développement. Très implantée sur le

## Efficacité économique

► **89,3 %**

des cotisations redistribuées sous forme de prestations. L'objectif est de continuer à atteindre au minimum un taux de 85 % chaque année

.....

secteur des contrats collectifs santé pour les petites entreprises et les associations, la Mocen était proche de la MGEN depuis sa création en 1951. C'est dans un intérêt commun et partagé que les deux mutuelles ont travaillé ensemble pour donner une seconde vie à la Mocen à l'intérieur de MGEN Filia. Les adhérents Mocen ont ainsi pu préserver leurs garanties santé, individuelles ou collectives, dans les meilleures conditions. Le transfert du portefeuille d'adhérents a été réalisé au 1<sup>er</sup> janvier 2013. Les comptes de la Mocen ont été, quant à eux, intégrés à ceux de MGEN Filia, dès l'exercice 2012.

### Le groupe Istya se structure

Dans un contexte où les exigences financières se conjuguent aux impératifs de développement, le groupe MGEN a concrétisé – dès 2011, avec plusieurs autres mutuelles de la fonction publique – son projet d'union mutualiste de groupe. Avec 5,5 millions de personnes protégées, le groupe Istya est aujourd'hui le premier groupe français en complémentaire santé. Son ambition est d'accélérer son développement en prévoyance, dépendance et retraite, prioritairement sur le champ des fonctions publiques, mais aussi en direction de toutes les populations. Sa dimension facilite les investissements tout autant que les synergies opérationnelles. Les mécanismes de solidarité financière qu'il instaure sont un gage d'avenir pour les mutuelles affiliées.



Thierry Beaudet et Roger Belot, président-directeur général de la MAIF.

### PARTENARIAT

## Une alliance forte avec la MAIF

Rassemblées autour d'une relation historique fondée sur des valeurs politiques partagées, un solide ancrage dans l'Éducation nationale et des collaborations fructueuses, les deux mutuelles ont décidé en 2012 de consolider les liens qui les unissent.

C'est fort d'un professionnalisme largement reconnu que MAIF et MGEN seront en mesure de s'adresser aux adhérents, sociétaires et citoyens qui adhèrent aux valeurs qu'elles défendent et qui se concrétisent au quotidien par leurs interventions face aux aléas de la vie. Les deux partenaires entendent prendre légitimement part au débat public autour des thèmes qui leur sont chers : la laïcité, l'éducation, la protection, la promotion de l'économie sociale.

Afin de bâtir ensemble des solutions d'avenir – communes, complètes et innovantes –, des chantiers partagés ont été initiés en 2012 autour de trois thèmes prioritaires : la prévoyance, la dépendance, l'assurance emprunteur. Une réflexion s'est également engagée sur le développement complémentaire des « cœurs » de métiers : santé et assurance biens et dommages (IARD). Thierry Beaudet, président du groupe MGEN, siège au conseil d'administration du groupe MAIF depuis mai 2012.

## FISCALITÉ

## État des lieux

**Intégrer les évolutions réglementaires et fiscales...** La pérennisation des équilibres durables du groupe est cruciale dans un contexte de fortes évolutions réglementaires et fiscales. Alors que Solvabilité II – qui vise à harmoniser le cadre européen en assurance – renforcera les exigences prudentielles, la fiscalité qui pèse sur la MGEN aura été multipliée par 12 en l'espace de huit ans ! Au titre de la seule année 2012, ses impôts et contributions fiscales s'élèvent à plus de 230 millions d'euros. Soumis à la contribution-taxe CMU puis à la taxe sur les conventions d'assurances instaurée en 2010 et doublée en 2011, c'est maintenant aux impôts commerciaux que le groupe MGEN est assujéti, dans le cadre de l'entrée en fiscalité des mutuelles : impôt sur les sociétés (IS), contribution économique territoriale (CET) et taxe d'apprentissage.

**Des comptes combinés au niveau d'Istya...**

Pour ce premier exercice d'entrée en fiscalité, 2012 a été l'année d'une double combinaison : la première au niveau du « sous-groupe » MGEN, la seconde au niveau du groupe Istya, entité combinante pour l'ensemble des mutuelles du groupe. Désormais, les comptes combinés établis par la MGEN, entité sous-combinante pour le compte des autres mutuelles du groupe MGEN, prennent la forme de comptes financiers contributifs aux comptes Istya.

Istya, premier groupe français en complémentaire santé<sup>1</sup>

En 2012, la construction du groupe Istya s'est dynamisée sous l'effet de l'affiliation de nouveaux membres. La MCDéf<sup>2</sup> (103 000 personnes protégées) a rejoint le groupe au 1<sup>er</sup> janvier 2012, et la MGEFI<sup>3</sup> l'a rejoint au 1<sup>er</sup> janvier 2013 (360 000 personnes protégées). En revanche, en décembre 2012, la MNH l'a quitté suite à des divergences quant à la stratégie d'intégration du groupe. Cependant, sa coopération avec les mutuelles d'Istya se poursuivra.

Au plan opérationnel, de nombreux chantiers ont démarré, dont plusieurs portent déjà leurs fruits. Ainsi, les premières synergies sont déjà visibles sur certains achats de prestations et de fournitures, autour desquels une coopération étroite est engagée entre certaines mutuelles du groupe. Soucieuses de renforcer l'expertise d'Istya sur Solvabilité II, les mutuelles ont décidé la mise en place d'une cellule « actuariat groupe ». Opérationnelle depuis la fin 2012, sa vocation est de définir et de partager une politique actuarielle commune. Des travaux ont été engagés pour la création et la distribution d'offres communes, en particulier sur le marché des contrats collectifs pour TPE et PME.

Enfin, le conventionnement, point clé de l'accès aux soins, a été un vecteur de coopération majeur, avec la création du réseau Audistya et l'extension du réseau d'opticiens agréés MGEN (dénommé désormais Optistya) à plusieurs mutuelles du groupe, au 1<sup>er</sup> janvier 2013.

**Renforcer le pilotage des risques**

Trente-trois entités liées au groupe MGEN, 48 sièges d'administrateurs occupés par des représentants du groupe MGEN au sein de structures dans lesquelles il détient une participation : au-delà même de la consti-



tution du groupe Istya, la multiplicité des partenariats et des participations stratégiques noués par le groupe MGEN ces dernières années rendait nécessaire un pilotage renforcé au niveau national. La direction des affaires juridiques et des participations, créée en avril 2012 au sein du siège national, a pour mission de maîtriser les risques juridiques de l'ensemble des activités et de renforcer le contrôle et la maîtrise des participations des groupes MGEN et Istya.

1. En nombre de personnes protégées.
2. Mutuelle civile de la Défense.
3. Mutuelle générale de l'Économie, des Finances et de l'Industrie.

## Union mutualiste de groupe

### ► 5,5 millions

de personnes protégées par le groupe Istya au 1<sup>er</sup> janvier 2013

.....

### ► CONVENTIONNEMENT

#### Une pratique d'avenir

Du congrès de la Mutualité d'octobre à Nice à la négociation sur les dépassements d'honoraires jusqu'à la proposition de loi sur les réseaux de soins, l'accès aux soins a dominé l'actualité de la protection sociale en 2012. Fort de la réussite des pratiques de conventionnement qu'il développe depuis 1991, le groupe MGEN a saisi cette opportunité pour réaffirmer ses convictions. Reposant sur des tarifs accessibles et encadrés, des prestations de qualité et la dispense d'avance de frais, le conventionnement porte spécifiquement sur des postes de soins onéreux (hospitalisation) et/ou pour lesquels l'intervention de la mutuelle dépasse souvent et largement celle de la Sécurité sociale (optique, dentaire, audition). L'intérêt et la pertinence de cette démarche sont démontrés tant par les taux de fréquentation que par le nombre de professionnels ayant choisi d'intégrer les réseaux conventionnés. À l'horizon 2015, le groupe prend d'ailleurs de nouveaux engagements en matière de conventionnement : faire en sorte que, dans chaque département, 6 praticiens dentaires au minimum sur 10 soient adhérents des protocoles et réseaux MGEN; en optique, garantir un reste à charge inférieur à 10 euros pour les verres simples et à 80 euros pour les progressifs pour 70 % des prestations réalisées dans le réseau d'opticiens agréés Optistya.

#### GESTION D'ACTIFS

## MGEN et OFI : une participation croisée

En juin 2012, le groupe MGEN et Ofivalmo Partenaires, respectivement actionnaires majoritaires d'Egamo et d'OFI Mandats, ont conclu un accord scellant un partenariat entre leurs filiales de gestion Egamo et OFI Mandats, toutes deux dédiées à la gestion institutionnelle sous mandat. Sous la forme d'une participation croisée, la MGEN est entrée à hauteur de 10 % au capital d'Ofivalmo Partenaires, détenu par les mutuelles du Gema et par les mutuelles et unions de la Mutualité française. De son côté, Ofivalmo Partenaires a pris une participation de 20 % du capital d'Egamo, le reste du capital étant détenu par la MGEN. Alors que des investissements importants s'imposent pour répondre aux exigences prudentielles et de reporting de Solvabilité II, ce rapprochement permettra aux deux structures de mutualiser nombre de développements et d'expertises.

## VIE DÉMOCRATIQUE

# Être **force** de propositions

- Organiser efficacement la vie et le renouvellement des instances démocratiques, mais aussi former et informer les militants, impliquer davantage les adhérents dans la vie de la mutuelle, ou encore participer activement aux débats publics... Tels ont été les objectifs autour desquels la vie démocratique du groupe MGEN s'est articulée en 2012, dans un contexte politique et social riche de changements.



Moments forts d'expression démocratique, les assises et assemblées générales de juillet 2012 comme les élections aux comités des sections départementales ont incontestablement marqué l'année.

### Priorité à l'accès aux soins

Principale annonce des assemblées générales 2012 : la création d'un nouveau réseau conventionné d'audioprothésistes partenaires Audistya, début 2013. Il est accessible aux adhérents d'autres mutuelles d'Istya, comme le réseau d'opticiens, désormais nommé Optistya.

Les autres évolutions décidées lors des assemblées générales ont concerné le dentaire, l'optique, les prothèses mammaires externes et la chambre d'accueil en ambulatoire. Elles s'appliquent à l'offre globale, à l'offre Jeunes mais aussi à l'offre Efficience Santé de MGEN Filia.

S'agissant des cotisations, la seule évolution proposée lors des AG a été l'augmentation de la cotisation annuelle applicable aux bénéficiaires enfants et aux membres participants orphelins âgés de 16 à 18 ans. Pour le reste, les taux ainsi que les montants des cotisations plancher et plafond restent inchangés pour 2013.

### La refonte des offres se dessine

S'adapter aux nouveaux besoins des adhérents, notamment des plus jeunes d'entre eux, et consoli-

der la position de leader de la MGEN sur son champ professionnel historique de l'Éducation nationale : c'est face à ce double objectif qu'une réflexion d'envergure sur l'évolution de l'offre globale MGEN s'est engagée dès juillet 2012. De premières pistes concrètes seront présentées lors des assemblées générales 2013.

### Le renforcement des partenariats

Autre temps fort de ces assises et assemblées générales : la stratégie de partenariats du groupe MGEN. Trois décisions majeures ont été approuvées :

- le projet de création d'une entreprise commune d'assurance, avec la Casden-Banque populaire, dédiée à la caution des prêts immobiliers des sociétaires et adhérents des deux partenaires ;
- la fusion-absorption de la Mocen, mutuelle du monde éducatif, par MGEN Filia à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2013 ;
- la création de nouvelles offres destinées aux agents des conseils généraux et régionaux, dans le cadre du partenariat Complémenter MGEN-MNT-MGET, toutes trois adhérentes d'Istya. Ces offres ont été labellisées par les pouvoirs publics en fin d'année. Un conseil d'administration et une assemblée générale extraordinaires de MGEN Filia ont été convoqués en octobre pour voter les ajustements nécessaires à cette labellisation.

## La démocratie en action

► 26 %

de participation des adhérents MGEN et MGEN Filia aux élections des comités de section

► 43 %

de femmes à des postes à responsabilité en section départementale en 2012. L'objectif est d'atteindre 50 % en 2015

### Élections des comités de section 2012

Premier échelon politique de la mutuelle, les comités de section constituent le cœur battant de la démocratie mutualiste. En 2012, la MGEN a procédé au renouvellement du tiers des membres des comités de ses sections départementales et de la section extramétropolitaine ; 1 120 candidats ont été élus, dont 46 au titre de MGEN Filia. C'était d'ailleurs la première fois que des adhérents MGEN Filia pouvaient se présenter à ces élections. En prenant part à ces scrutins, les adhérents ont une réelle opportunité de s'impliquer dans la vie de la mutuelle. Parmi les principaux enseignements à retenir de ces élections, il convient de souligner 25,97 % de participation avec 483 100 votants, la hausse significative du vote par Internet, qui a plus que doublé depuis 2010 (29,06 % des votes), la quasi-parité hommes-femmes (49 % de femmes), un renouvellement important des élus (504 nouvellement élus), l'âge moyen des élus (52 ans pour MGEN et 38 ans pour MGEN Filia). À l'horizon 2015-2016, le groupe MGEN s'est fixé un objectif de participation de 33 % pour ce type d'élections ainsi qu'un objectif de parité femmes/hommes pour les postes à responsabilité en sections. En l'absence d'élections locales en 2013, les traditionnelles assemblées départementales seront remplacées par une série de rencontres mutuelles. Ces temps d'échanges et de débats permettront de



### VIE MUTUALISTE

## La MGEN au 40<sup>e</sup> congrès de la Mutualité française

« L'accès aux soins. Quel rôle pour la Mutualité ? Quel rôle pour les mutuelles ? » Le thème du 40<sup>e</sup> congrès de la Mutualité française – qui s'est tenu à Nice, du 18 au 20 octobre – a été l'occasion pour le groupe MGEN de faire entendre sa voix. D'abord, en s'appuyant sur les orientations du « Livre blanc sur la protection sociale »<sup>1</sup>, et ce en coordination avec les mutuelles d'Istya. Ensuite, pour réaffirmer que seules des alliances ou des coopérations avec des professionnels de santé permettront, d'un côté, de transformer le système de soins et, de l'autre, d'afficher la volonté de voir naître un partenariat d'intérêt général avec l'assurance maladie.

Tout au long du congrès, les militants de la MGEN, et plus largement d'Istya, ont apporté des éléments de réflexion visant à améliorer l'organisation de soins, l'élargissement des dispositifs de santé, la défense des adhérents, le partenariat avec une assurance maladie renforcée. Les pratiques et le « vivre-ensemble » mutualistes, la cohérence des décisions prises avec les valeurs mutualistes ont également été des points d'intervention marquants.

Pour finir, la résolution du congrès, approuvée par les militants de la MGEN et du groupe Istya, a confirmé la nécessité de poursuivre les débats au sein du mouvement mutualiste sans tabou, sans a priori et sans sous-estimer les défis à relever.

*1. Complémentaire de la plateforme 2012 de la Mutualité française, le Livre blanc a été adressé à l'ensemble des parlementaires à l'issue des assises et assemblées générales du groupe MGEN.*



Lors des assises et AG 2012, une table ronde sur les partenariats a réuni (de droite à gauche) Serge Bricchet, président de MGEFI, Maguy Beau, présidente de la Mogen, Jean-Pascal Labille, secrétaire général de Solidaris (Mutualité socialiste belge), Roger Belot, président-directeur général de la MAIF, et Thierry Beaudet.

faire réagir les adhérents sur les projets de la mutuelle – par exemple la refonte de l’offre, le rôle d’acteur et d’offreur de soins de la MGEN, sa politique de prévention-santé... – et de recueillir leurs besoins et leurs attentes. Les adhérents ont ainsi l’opportunité de contribuer directement aux travaux préparatoires à l’assemblée générale.

### Formation des militants : des parcours diplômants

Créer du sens commun, favoriser la montée en compétences et la reconnaître par un diplôme, telle est l’ambition de la formation des militants. Cette dernière se déploie autour d’une offre portée aux niveaux national et local et s’inscrit dans un contexte de partenariats mutualistes et d’innovation. L’année 2012 a vu l’aboutissement de la construction d’un nouveau parcours diplôm-

mant, le master 2 « gouvernance mutualiste ». Porté par l’université de Versailles - Saint-Quentin-en-Yvelines, en partenariat avec le Cnam<sup>1</sup> et la MGEN, et destiné dans un premier temps aux administrateurs MGEN, son accès est étendu à des administrateurs de mutuelles du groupe Istya et à des représentants de la mutuelle belge Solidaris. En matière de validation des acquis professionnels et de l’expérience (VAP-VAE), la finalité est toujours de préserver la spécificité d’un recrutement militant et de renforcer les compétences par un diplôme reconnu. Au cours de l’année, le centre de formation de La Verrière a accompagné plus de 370 militants pour consolider leurs connaissances sur des thématiques généralistes ou dans le cadre de l’exercice d’une responsabilité spécifique.

### Rôle et place du militant dans la mutuelle

Dans le prolongement des résultats de l’enquête « Bien-être au travail des militants » diligentée auprès des militants des sections départementales et des établissements sanitaires et médico-sociaux, des axes de réflexion prioritaires ont été identifiés. Ils ont servi de trame à la journée nationale « Être militant à la MGEN, quelles réalités pour quelles perspectives ? », organisée dans sept régions le 11 octobre 2012. Plus de 300 militants ont participé à cette nouvelle étape de la réflexion sur l’engagement militant. Enfin, dans une optique de consolidation de la culture économique des élus, une rencontre a été organisée en septembre avec les présidents et trésoriers de section autour des enjeux et perspectives économiques du groupe.

1. Conservatoire national des arts et métiers.

## LIVRES II ET III

# Conforter le rôle d’acteur et d’offreur de soins

Dans le cadre du thème annuel de réflexion sur l’articulation des activités du groupe MGEN relevant du livre II (activités assurantielles) et du livre III du Code de la mutualité (activités de soins), adhérents, salariés et militants ont été directement sollicités au premier semestre pour exprimer leurs attentes et besoins en matière de prévention, de soins et d’accompagnement. Ajoutons que, au niveau des unions régionales et territoriales de la Mutualité française, 17 rencontres de militants engagés sur tout le territoire ont permis de formaliser les priorités des établissements et services d’accompagnement mutualistes : la santé mentale ; les soins de premiers recours ; la prévention et l’accompagnement de la perte d’autonomie. Dans ce contexte, le groupe MGEN réaffirme plus que jamais la nécessité de diversifier son offre de santé, de conforter son rôle d’acteur et d’offreur de soins et de valoriser ses spécificités mutualistes.

## ► « MA SANTÉ ET MOI »

### Écoute et dialogue

Issue de la réflexion engagée en 2010 sur la place de l’adhérent dans la mutuelle, la démarche « Ma santé et moi » d’écoute et de dialogue avec les adhérents et le grand public s’est poursuivie cette année. Plusieurs rencontres publiques ont été organisées, notamment axées sur le rôle de la mutuelle en matière de prévention, d’offre de soins et d’accompagnement. L’année a aussi été mise à profit pour revisiter le site [mgen-masanteetmoi.fr](http://mgen-masanteetmoi.fr), qui permet à tous de contribuer au débat sur la protection sociale et la santé.



**Avec la MGEN, nous sommes ensemble depuis vingt ans. Cela doit vouloir dire quelque chose... Chaque fois que j'ai eu affaire à la MGEN, j'ai obtenu des réponses rapides et claires. »**

**Pascal, adhérent MGEN depuis vingt ans**

## INTERNATIONAL

# Œuvrer pour le développement mutualiste à l'international

- ▶ Création d'offres à l'étranger, coopérations et partenariats internationaux, présence active auprès des instances européennes et internationales... Par différents moyens, le groupe MGEN s'attache à valoriser les atouts et les spécificités mutualistes dans le monde entier.



Au Portugal, au 31 décembre 2012, la MGEN protégeait plus de 9 400 personnes en santé. Une couverture solidaire et accessible (sans questionnaire médical à l'entrée) distribuée localement par la société Europamut, créée en partenariat avec des organismes mutualistes français et belge. Le succès grandissant de ce type d'offres démontre que le modèle défendu par la MGEN peut répondre aux besoins de protection de la santé, non seulement pour les enseignants portugais, mais aussi pour leurs compatriotes salariés du secteur privé, notamment dans le secteur de l'économie sociale. En 2012, la MGEN a également initié des travaux visant à assurer la représentation des adhérents portugais au sein des instances démocratiques de la mutuelle.

### Plaidoyer et coopération en faveur du développement du modèle mutualiste en Europe...

Les occasions furent nombreuses et variées pour promouvoir le modèle mutualiste auprès de l'Union européenne. Aux côtés de son partenaire belge Solidaritas, comme de la Mutualité française, la MGEN est intervenue en audition publique au Parlement européen, puis auprès du commissaire Barnier afin de soutenir le projet de création d'un statut de mutuelle européenne.

Espace de plaidoyer, l'Europe est aussi un espace de projets pour la MGEN. En 2012, la coopération

## Développement

► 9 400

personnes protégées  
au Portugal

avec Solidaris, mutuelle belge protégeant plus de 3 millions de personnes, s'est intensifiée autour de sujets très concrets, sous-tendus par une vision politique partagée. Au cœur de cette coopération : la recherche de solutions communes pour déployer des offres de protection sociale solidaire en Europe, ainsi que la mutualisation de savoir-faire sur des métiers à haute valeur ajoutée pour les mutualistes, comme par exemple les services à la personne.

### ... et dans le monde

À travers le réseau Éducation et Solidarité, dont elle est fondatrice, la MGEN œuvre pour la création de mutuelles et l'extension de la protection sociale par et pour les professionnels de l'éducation dans le monde. Dans le courant de l'année 2012, des transferts de savoir-faire ont notamment été organisés avec des partenaires du Burkina Faso, de la République démocratique du Congo et du Maroc. En décembre, des acteurs non lucratifs des cinq continents se sont réunis à la MGEN pour un séminaire d'échanges de bonnes pratiques sur la santé au travail et la fidélisation des adhérents.

Enfin, à travers sa participation à l'Association internationale de la Sécurité sociale (Aiss), la MGEN est au cœur du plaidoyer international pour une protection sociale solidaire. En 2012, l'Aiss avait retenu comme axe de travail prioritaire l'autonomisation des citoyens en matière de protection sociale. Le

point d'orgue fut l'organisation en septembre dernier, à la MGEN, d'un séminaire international réunissant des experts de tous horizons.

### Du droit à l'éducation pour tous à la solidarité internationale

Des équipes de la MGEN sont également impliquées dans le volet « protection sociale et santé » d'un vaste programme de coopération avec Haïti mené par l'ONG Solidarité laïque.

Conjuguant les valeurs de l'école républicaine et l'engagement solidaire international, Solidarité laïque s'appuie, depuis ses débuts, sur l'engagement de la MGEN et de ses militants. Luttant contre l'exclusion et les discriminations en France, cette association fournit aussi des aides d'urgence. Relais en France de la campagne mondiale pour l'éducation, Solidarité laïque concourt à l'éducation, au développement durable et à la solidarité internationale.

## DÉPENDANCE

# Un enjeu mondial

L'expertise développée par la MGEN en matière de prise en charge et d'accompagnement de la perte d'autonomie est largement reconnue au niveau international. Ainsi, en 2012, les responsables des réflexions et stratégies japonaises concernant la perte d'autonomie ont sollicité la MGEN, dans le cadre d'un séminaire organisé par la faculté de droit de l'université de Tokyo en lien avec le réseau Éducation et Solidarité. Les échanges se poursuivront en 2013. Les travaux de la MGEN ont été publiés dans la revue de la faculté de droit de l'université de Tokyo. Une conférence internationale sera organisée en septembre 2013 sur la perte d'autonomie et réunira des partenaires japonais, européens et américains. Par ailleurs, à l'échelle européenne, la MGEN pilote, aux côtés des collectivités territoriales du département de la Creuse, un projet intitulé « Prendre soin du milieu rural » [LivinWell], cofinancé par le Fonds Leader<sup>1</sup> du groupe d'action locale (GAL) Pays de Guéret au titre de la politique de développement rural de l'Union européenne. Ce projet consiste à mettre en œuvre des technologies domotiques au service du bien-être des personnes dépendantes mais aussi d'expérimenter la santé de demain. Cette démarche bénéficie du concours de l'université de Limoges et du district de Kassel (Allemagne), et des apports scientifiques d'universités britanniques, italiennes, belges, suédoises et canadiennes.

*1. Programme européen Liaison entre actions de développement de l'économie rurale.*

## CITOYENNETÉ ET SOLIDARITÉ

# Soutenir des initiatives responsables

- ▶ Tout au long de l'année, fort de son engagement d'entreprise citoyenne, le groupe MGEN a distingué des projets innovants et responsables tout en apportant son soutien durable à des partenaires qui défendent les mêmes causes et les mêmes valeurs que les siennes.



### Égalité des droits et lutte contre les discriminations

Depuis plusieurs années, la MGEN s'investit dans le domaine du handicap. Elle est aux côtés du collectif Droit au savoir qui milite en faveur de la poursuite effective des études pour les lycéens en situation de handicap. En 2012, à l'occasion de ses 10 ans, l'association a présenté les résultats d'une enquête sur le ressenti et le vécu des conditions de vie et d'études de ces jeunes. Parallèlement, au niveau national comme à l'échelon local, la MGEN soutient depuis longtemps les actions de l'Apajh (Association pour les adultes et jeunes handicapés). En mai, cette fédération a adressé aux 577 députés nouvellement élus un vade-mecum en 10 fiches sur le handicap.

Enfin, le groupe MGEN a consolidé son partenariat avec la Fondation Lilian Thuram - Éducation contre le racisme, dont il est l'un des membres fondateurs avec la Casden. Pour porter de nouvelles initiatives éducatives, la MGEN a participé à la création un fonds de dotation spécifique.

**Gestes écoresponsables :**  
7000 étudiants sensibilisés dans 18 villes de France

### Libertés et histoire

Au Mémorial de Caen, musée consacré à l'histoire du xx<sup>e</sup> siècle, la MGEN s'est associée une nouvelle fois aux Plaidoiries des lycéens. Venant de la France entière et de l'étranger, ils ont exprimé leur indignation face à des atteintes fondamentales aux droits de l'homme. Toujours au Mémorial, la MGEN a été partenaire de la deuxième rencontre internationale des dessinateurs de presse de Cartooning for Peace. Plus de 4000 visiteurs se sont déplacés pour échanger avec des dessinateurs du monde entier. Cet événement prolonge l'exposition permanente « Taches d'opinions », installée au Mémorial depuis 2010.

### Développement durable et comportements écoresponsables

Galerie de portraits d'entrepreneurs et de pionniers de l'économie sociale et solidaire, la série documentaire internationale « Shamengo », dont la production a été soutenue par la MGEN, a fait l'objet d'une très large diffusion, sur Internet et à la télévision. Tout au long de l'année, la chaîne d'information continue LCI, en partenariat avec la MGEN, l'a diffusée quotidiennement. Cette programmation se poursuivra en 2013. Développement durable toujours, et pour la deuxième année consécutive, aux côtés de l'Ademe<sup>1</sup> et de l'Avuf<sup>2</sup>, la MGEN a apporté son concours en

## Partenariats citoyens

### ► 1 M€

Près de 1 million d'euros consacrés au soutien de partenariats citoyens et solidaires

décembre au 3<sup>e</sup> Tour de France universitaire des gestes écoresponsables. Avec des escales dans 49 restaurants universitaires et IUFM de 18 villes métropolitaines, l'événement avait pour objectif de sensibiliser les étudiants aux gestes écologiques du quotidien pour les aider à réduire leur empreinte carbone. Sept mille étudiants ont été sensibilisés dans ce cadre.

### Liens intergénérationnels au programme

Ensemble Demain crée et développe des programmes de rencontres, de formations et d'animations pédagogiques autour de la dimension intergénérationnelle. La collaboration entre le groupe MGEN et l'association s'est renforcée cette année ; avec, d'un côté, l'édition d'une collection d'ouvrages et de films documentaires ; et, de l'autre, le cofinancement d'une exposition qui a démarré début 2013 à la Mairie de Paris.

### Droits, laïcité, handicap : des initiatives récompensées

**Prix de l'initiative laïque passée, présente** – Dans le cadre des Rendez-vous de l'Histoire de Blois, la MGEN a choisi, avec la Casden et la MAIF, de récompenser le *Dictionnaire de la laïcité* (Martine Cerf, Marc Horwitz), qui défend l'idée selon laquelle la laïcité est le ciment d'un « bien-vivre ensemble ».

**Prix école et culture des trophées de l'Apajh** – Le conservatoire de Dijon Jean-Philippe-Rameau a été distingué pour la mise en place d'ateliers de découverte et de pratiques musicales ouverts à des enfants et adolescents en situation de handicap. Le prix a été remis par la MGEN et la MAIF.

**Plaidoiries des lycéens** – Le Prix MGEN de l'engagement citoyen 2012 a été décerné à Oussamah Jaber, de Saint-Quentin (02), pour sa plaidoirie « Nous parlons des droits de l'homme... et je pense à la Syrie ». Le jury était présidé par Lilian Thuram.

1. Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie.

2. Association des villes universitaires de France.

## L'ESPER

# Promouvoir l'économie sociale et solidaire

Développer l'attractivité des entreprises de l'économie sociale et solidaire, inciter les jeunes à s'investir dans ce secteur, à y rechercher un emploi et pourquoi pas à y créer une entreprise : tel est aussi le sens, en France, de l'action de l'Esper (l'Économie sociale partenaire de l'école de la République), qui regroupe une quarantaine d'organismes du monde de l'éducation, dont la MGEN. Le 22 novembre 2012, à l'occasion du Salon de l'éducation, le président de l'Esper et secrétaire général de la MGEN, Roland Berthilier, accueillait Vincent Peillon, ministre de l'Éducation nationale, Benoît Hamon, ministre délégué à l'Économie sociale et solidaire, et Jean-Pierre Bel, président du Sénat, pour annoncer la préparation d'un accord-cadre visant à introduire et développer l'enseignement à l'économie sociale et solidaire dans les écoles, collèges et lycées.



## ENGAGEMENT

# Faire avancer la recherche en santé publique

- ▶ En soutenant et conduisant des projets, études et recherches scientifiques de portée nationale et internationale, le groupe MGEN et sa Fondation d'entreprise renforcent, d'année en année, leur engagement et leur rôle d'acteur majeur en santé publique.



En 2012, le groupe MGEN a apporté son concours financier direct à deux études. La première, réalisée par une équipe de l'Inserm (Institut national de la santé et de la recherche médicale), analyse l'état de santé des femmes et l'impact sur le devenir et la santé de leurs enfants. Cette étude s'inscrit dans le cadre du projet Elfe – Étude longitudinale française depuis l'enfance. La seconde, mise en œuvre par un groupe de l'Institut Pasteur, vise à l'élaboration d'un candidat vaccin (MAG-Tn3) pour traiter certains cancers.

### Fondation MGEN : quatre axes de recherche

De son côté, la Fondation MGEN a poursuivi ses travaux, conduits pour certains en partenariat avec des instituts publics de recherche et des institutions ou structures nationales en santé publique. Ses études et recherches scientifiques en santé publique se sont articulées autour de quatre thèmes dont le périmètre a été défini dans le cadre du troisième programme pluriannuel de la Fondation, adopté cette année pour la période 2012-2017.

#### ÉTUDES MÉDICO-ÉCONOMIQUES

- **Le recours aux soins.** Chaque année, la description de la consommation d'un échantillon<sup>1</sup> représentatif de la population MGEN, son évolution et sa comparaison à celle de la population générale sont produites.

Les résultats des baromètres 2009 et 2010 ont été diffusés sous la forme d'une synthèse de six pages. De plus, une étude sur la couverture du dépistage du cancer du col de l'utérus par frottis cervico-utérin a été réalisée cette année à partir des individus de l'Eracles 2010 et de leurs remboursements de soins sur trois ans (2008-2010). Les résultats ont été comparés à ceux observés en population générale et publiés par la Haute Autorité de santé (HAS) sur l'Échantillon généraliste de bénéficiaires (EGB) de l'assurance maladie française. Cette étude a fait l'objet d'un rapport diffusé au sein du groupe MGEN et d'un séminaire organisé au siège.

- **Le coût des soins.** L'étude, mise en œuvre en collaboration avec le Laboratoire interdisciplinaire de recherche appliquée en économie de la santé (Liraes – université Paris Descartes), consiste à modéliser la demande de consultations d'endocrinologie en population diabétique au regard de variables telles que le coût des consultations et la densité médicale. Par ailleurs, l'étude sur la qualité du suivi médical du diabète en population MGEN, menée en 2011 à partir des données de l'Eracles 2009, a été présentée dans le cadre d'un congrès international d'épidémiologie.

- **La couverture assurantielle.** Une analyse économétrique de l'effet de la segmentation d'une offre assurantielle sur la consommation de soins sera menée sur les mutualistes MGEN Filia (Efficience Santé) en

1. Échantillon représentatif annuel des consommations liquidées en santé – Eracles.

## Chiffres clés

◉ 16

contributions scientifiques publiées en 2012 (articles, publications, séminaires); l'objectif est d'en produire 50 d'ici à 2015

◉ 738 000 €

consacrés à la recherche en santé publique en 2012

fonction de leurs caractéristiques sociodémographiques, d'état de santé et de recours aux soins. Ce projet est conduit en collaboration avec l'équipe Sesstim (Sciences économiques & sociales de la santé & traitement de l'information médicale) de l'unité mixte Inserm – IRD – université de la Méditerranée.

### SANTÉ ET TRAVAIL

Avec pour objectif l'analyse des déterminants professionnels de la santé des personnels d'éducation et de recherche, une étude s'appuiera sur le suivi spécifique des enseignants participant à la cohorte Constances (pilotée par l'équipe Inserm U1018 – université de Versailles – Saint-Quentin-en-Yvelines – CNAMTS). En amont de ce projet, une étude va collecter des données descriptives préliminaires sur la qualité de vie des enseignants en lien avec leurs conditions de travail. Un questionnaire – élaboré de concert avec la Direction de l'évaluation, de la prospective et de la performance du ministère de l'Éducation nationale (MEN-DEPP) – sera testé en 2013 sur un échantillon aléatoire de 5000 agents du MEN. De plus, un projet de collaboration avec l'Institut national de prévention et d'éducation pour la santé (Inpes) a été initié en 2012 dans la perspective d'étudier le comportement de santé des enseignants comparé à celui de la population générale en France. Ce projet, qui repose sur des données du baromètre santé 2010 de l'Inpes, a donné lieu à une publication sur la santé des enseignants et le ressenti professionnel.

### VIEILLISSEMENT COGNITIF ET FONCTIONNEL

Ces projets de recherche sont mis en œuvre en collaboration avec l'équipe « vieillissement » du département d'épidémiologie du Channing Laboratory du Brigham and Women's Hospital et de l'Harvard Medical School, Boston (États-Unis). Ils s'attachent à mettre en évidence des facteurs de risque et de protection des pathologies liées au vieillissement à partir d'études longitudinales menées sur de grandes cohortes. Une analyse portant sur le lien entre l'effet du régime alimentaire méditerranéen et le vieillissement cognitif a abouti, cette année, à la publication d'un article.

### RECHERCHE INTERVENTIONNELLE EN SANTÉ PUBLIQUE

Que les interventions se fassent à l'intérieur ou à l'extérieur du domaine de la santé, la recherche interventionnelle évalue, par l'expérimentation, les impacts de politiques ou de programmes sur la santé de populations. Elle recouvre aussi bien l'évaluation des programmes que leur mise en place. Dans le cadre de ce nouvel axe de recherche, initié en 2012, l'équipe de la Fondation MGEN s'est notamment attachée à doter le projet « Bien-être pour tous à l'école » d'indicateurs d'évaluation et de production de connaissances. Cette recherche-action autour de l'estime de soi et du bien-être des élèves entrant en classe de sixième est expérimentée dans un collège du XIX<sup>e</sup> arrondissement de Paris.

## PROTECTION SOCIALE

# Concourir à la recherche de haut niveau

Le groupe MGEN s'attache également à financer des projets de recherche d'envergure sur la protection sociale. L'Institut Montparnasse est ainsi né dans le but de contribuer au débat public sur la Sécurité sociale. En 2011-2012, il a publié une première série de cinq études universitaires sur la contribution économique de la santé, les dépenses de santé, le financement de la protection sociale, la prédiction en assurance et les politiques sociales de l'État.

Depuis 2012, le groupe MGEN soutient la Fondation du risque, et à travers elle une chaire d'enseignement et de recherche, au niveau national et international, autour de la régulation du système de soins et de son financement, de la santé et de la dépendance (Paris-Dauphine).

En tout, la MGEN a consacré 520 000 euros à la recherche en protection sociale en 2012.



**De par mes fonctions, je suis en permanence en contact avec des adhérents MGEN. Et ce sont eux les meilleurs ambassadeurs de la mutuelle ! »**

**Nadine, salariée et mutualiste MGEN depuis 1998**

Santé

la **santé** est  
un droit essentiel

Pour elle, pour lui, **pour tous** !

## SÉCURITÉ SOCIALE DES FONCTIONNAIRES

# Conjuguer rigueur et responsabilité

- Indicateurs « qualité » au vert, participation active à la démarche de prévention et de gestion du risque, adaptation des systèmes et des outils d'information, mais aussi prise en compte des spécificités de la population issue de la fonction publique... Cette année encore, le groupe MGEN a démontré son efficacité et toute la pertinence de son rôle de gestionnaire du régime obligatoire.



Au-delà de son objectif phare – la qualité de la gestion du régime obligatoire des fonctionnaires des ministères de son champ professionnel –, la MGEN s'investit pleinement dans son rôle d'accompagnement des assurés sociaux. Conformément à ses engagements, et dans une optique de gestion du risque, le groupe MGEN a relayé toutes les campagnes nationales de l'assurance maladie : maladies cardio-vasculaires, vaccination contre la grippe, vaccination ROR<sup>1</sup>, ainsi que les deux nouvelles campagnes d'information sur la « mise sous accord préalable » de la chirurgie ambulatoire et des admissions en SSR (soins de suite et de réadaptation). Dès 2013, la MGEN mettra en œuvre la refonte de l'offre de suivi de la maternité, initiée cette année.

### Communication et services en ligne

Pour renforcer son identité de gestionnaire de la Sécurité sociale, le groupe MGEN s'est doté d'une charte graphique et d'outils de communication spécifiques en direction des assurés sociaux. De nouveaux services en ligne leur sont désormais accessibles via l'espace personnel de [mgen.fr](http://mgen.fr). Du côté des professionnels de santé, le développement des services en ligne est également au programme, l'objectif étant de leur apporter le maximum de réponses en temps réel. La MGEN s'est ainsi enga-

### Une amélioration de l'efficacité et de la qualité de service

gée dans différents chantiers en interrégimes (déclaration médecin traitant, patientèle ayant un médecin traitant, consultation des droits, aide à la facturation). Ces initiatives s'inscrivent dans le cadre du nouveau schéma directeur CNAMTS<sup>2</sup> des services d'information aux professionnels.

### Système d'information : un enjeu stratégique

L'année 2012 aura été celle de l'année du démarrage opérationnel et du déploiement d'Orion, un ambitieux projet de refonte et d'unification des outils de liquidation. Partagé avec les partenaires du GIE informatique Chorégie, ce nouvel outil regroupera, à terme, l'ensemble des activités de liquidations, automatique et manuelle, pour les régimes obligatoires et complémentaires. L'enjeu ? Une meilleure maîtrise des coûts de gestion comme une amélioration de l'efficacité et de la qualité de service. Impactant l'ensemble de l'architecture du système d'information du groupe MGEN, Orion répond, lui aussi, aux exigences du schéma directeur des systèmes d'information de la CNAMTS.

1. Rougeole-oreillons-rubéole.

2. Caisse nationale d'assurance maladie des travailleurs salariés.

## Chiffres clés

► **92,2 %**

des 13,5 millions de consultations relevant du parcours de soins coordonné sont réellement effectuées dans ce dispositif, contre 91,9 % en 2011 (sur l'ensemble de la population gérée en Sécurité sociale par MGEN)

► **92,8 %**

des assurés avaient déclaré un médecin traitant au 31 décembre 2012, contre 92,5 % fin 2011

► **89,1 %**

des prestations payées par la MGEN incluent une intervention au titre du régime obligatoire (assurés sociaux mutualistes ou non)

### ► 3128252033 € DE PRESTATIONS VERSÉES PAR LA MGEN AU TITRE DE LA SÉCURITÉ SOCIALE

**Maladie-maternité** / 2262760090 € / **72,3 %**  
**Optique** / 9577293 € / **0,3 %**  
**Dentaire** / 149107774 € / **4,8 %**  
**Hospitalisation** / 706806876 € / **22,6 %**



### ► DONT PRESTATIONS MALADIE-MATERNITÉ 2262760090 €

**Prescriptions** / 1464363546 € / **64,7 %**  
**Honoraires** / 619072856 € / **27,4 %**  
**Prestations en espèces (dont capital décès)** / 35134743 € / **1,6 %**  
**Autres** / 144188945 € / **6,3 %**



Le montant de prestations versées au titre de la Sécurité sociale augmente de 0,6 % par rapport à 2011, dans un contexte où la croissance des dépenses de santé est faible (+ 0,5 %) et en constante diminution depuis 2009. Après une forte hausse en 2010 et 2011, le poste « hospitalisation » se stabilise (+ 1,1 %). En revanche, le poste « optique » reprend sa croissance (+ 1,9 %).

La répartition des montants des prestations maladie-maternité est pratiquement identique à celle de 2011. Le ralentissement de la croissance des prescriptions se poursuit (+ 3,5 % en 2010, + 1,9 % en 2011, + 1,2 % en 2012), notamment sous l'effet de la baisse des remboursements de pharmacie. Le poids du poste « pharmacie » sur l'ensemble des prescriptions est passé à 58,1 % alors qu'il était encore à plus de 61 % en 2008. Comme

l'année dernière, les remboursements des prestations auxiliaires médicaux augmentent fortement (+ 8,00 %).

Pour la première fois, les honoraires médicaux sont en décroissance (- 0,4 %). Les dépenses en espèces diminuent fortement, notamment suite à la modification des règles de calcul début 2012. Le remboursement des frais de transport continue sa très forte croissance, notamment suite aux revalorisations tarifaires.

#### Charges des assurés sociaux

S'agissant de la participation forfaitaire de 1 euro, la charge des assurés sociaux MGEN sur les consultations a représenté 30,8 millions d'euros en 2012, en hausse de 3,9 %, dont 14,8 millions d'euros en tiers payant. Les franchises se sont élevées à 39,5 millions d'euros, dont 37,5 millions en tiers payant.

### AUDITS « QUALITÉ »

**94 %**  
**de réussite**

Depuis 2008, dans le cadre de la certification annuelle de ses comptes, la Sécurité sociale impose aux mutuelles gestionnaires du régime obligatoire la mise en œuvre d'un référentiel d'éléments de maîtrise de cette activité, appelé plans de maîtrise socles (PMS). Constitués d'indicateurs et de moyens de maîtrise et de contrôle, ces plans sont audités chaque année. La MGEN, qui perçoit des remises de gestion de la CNAMTS pour cette mission de service public, affiche une nouvelle fois des résultats très satisfaisants avec l'excellent score de 94 % de maîtrise globale.



**Ce que j'apprécie à la MGEN ? L'esprit mutualiste incarné par le principe démocratique "une personne = une voix". »**

Bernard, correspondant MGEN, mutualiste depuis 1975

## OFFRES MUTUALISTES

# Couvrir tous les besoins, limiter les restes à charge

- Mises en œuvre ou décidées en 2012, toutes les évolutions apportées aux offres ont visé un double objectif : mieux accompagner les adhérents et en particulier les plus fragiles ; renforcer la dynamique de conventionnement, vecteur d'accès aux soins, par des prestations améliorées et l'extension des réseaux partenaires.

L'année 2012 a vu la mise en œuvre des décisions prises lors des assemblées générales de Besançon, qui avaient donné la priorité à l'évolution des dispositifs d'action sociale.

Ainsi, la nouvelle prestation orphelinat, mise en place au 1<sup>er</sup> janvier, permet d'accompagner l'enfant de manière personnalisée tout au long de son parcours scolaire ou universitaire, repère majeur dans un contexte familial douloureux. Le nouveau dispositif s'appuie sur une participation forfaitaire de base progressive adaptée à la scolarité de l'orphelin, et sur une participation complémentaire (sous condition de ressources) afin de prendre en compte la situation des plus fragiles. En 2012, 13 089 enfants orphelins ont pu bénéficier de cette prestation.

**28,2 millions d'euros de prestations de solidarité versées dans l'année à 143 527 bénéficiaires (soins coûteux, orphelinat, handicap, autonomie)**

Autre évolution, celle de la prestation handicap qui, en cohérence avec le dispositif public, s'aligne sur les critères d'évaluation du handicap retenus par la maison départementale des personnes handicapées (MDPH). Elle se compose d'une participation de base et d'une participation complémentaire attribuée sous condition

de ressources. Certaines personnes, dans les plus lourdes situations de handicap, peuvent bénéficier d'un service d'aide à domicile. Effectif depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2012 pour les nouveaux dossiers, ce dispositif l'est aussi, à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2013, pour l'ensemble des adhérents déjà bénéficiaires. Plus de 2 000 nouveaux dossiers handicap étaient traités ou en cours de traitement au 31 décembre.

Enfin, le processus d'harmonisation et de refonte du service d'aide à domicile, engagé en 2010, s'est poursuivi avec la création d'un nouveau service, le SAD Solidarité, au 1<sup>er</sup> décembre 2012. Destiné aux mutualistes dont l'état de santé est fragilisé, il est versé sous la forme d'une participation forfaitaire, sous condition de ressources, pour l'intervention d'une aide ménagère ou d'une travailleuse familiale. Il constitue le deuxième pilier du dispositif SAD, qui inclut également une prestation SAD Assurance, dédiée aux mutualistes retraités ou actifs en situation de perte temporaire ou légère d'autonomie. Ces prestations sont versées sous forme de Cesu.

### Optique, dentaire... des prestations conventionnées revalorisées

Concernant la complémentaire santé, en 2012, la prise en charge de certaines prestations a été revalorisée, dans le cadre du conventionnement hospitalier (chambre particulière dans les établissements



## Les réseaux conventionnés en chiffres

▶ **2 300**

audioprothésistes, des principales enseignes nationales aux indépendants, ont rejoint le réseau partenaire Audistya

▶ **2 100**

opticiens agréés dans le réseau Optistya

▶ **24 400**

praticiens et 470 centres dentaires conventionnés

▶ **2 100**

établissements de santé conventionnés



de médecine-chirurgie-obstétrique, soins de suite et de réadaptation, psychiatrie, maternité) et du conventionnement dentaire (protocole MFP/CNSD<sup>1</sup> et protocole avec les stomatologistes). En optique, le forfait monture et le remboursement des verres unifocaux de faible et de moyenne correction ont également été revalorisés.

Ces améliorations conventionnelles se sont, dans le même temps, déployées sur l'offre Efficience Santé de MGEN Filia (uniquement pour la formule Efficience Santé Évolution en optique) et sur l'offre Jeunes. Pour cette dernière, une double harmonisation a été actée : avec l'offre globale, d'une part, pour le remboursement des honoraires médicaux hospitaliers hors réseau (130 % de la base de remboursement); entre toutes les catégories de l'offre Jeunes, d'autre part, pour un taux identique de remboursement des vignettes bleues en pharmacie (100 %).

### 2013 : une refonte approfondie de la prestation audioprothèses

L'année 2013 mettra de nouveau l'accent sur l'amélioration des prestations conventionnées et le développement des réseaux partenaires. Les assemblées générales 2012 ont en effet décidé de la création au 1<sup>er</sup> janvier d'un nouveau réseau conventionné d'audioprothésistes partenaires, Audistya. Autre décision associée : la refonte globale de la prestation audioprothèses, permettant la différenciation des prestations

### Le conventionnement conjugue des prestations de qualité et des tarifs maîtrisés

réseau/hors réseau, toutes offres confondues. Dans l'offre globale, la prestation audioprothèses peut être complétée, le cas échéant, par une aide attribuée au titre des actions concertées MGEN-ministère de l'Éducation nationale, ainsi que par un complément audioprothèses dans le cadre de l'action sociale.

### Audistya et Optistya, des réseaux partenaires ouverts à d'autres mutuelles

À l'instar du réseau d'opticiens agréés, fondé en 2008, le réseau Audistya a pour but de garantir une qualité optimale des prestations et de limiter les restes à charge des adhérents. L'appel à candidatures lié à sa mise en place s'est terminé le 1<sup>er</sup> décembre 2012. Et 2 308 audioprothésistes, des principales enseignes nationales aux indépendants, ont rejoint le réseau. Tous se sont engagés à respecter des tarifs plafonds, à émettre systématiquement un devis et à intégrer des services d'accompagnement (quatre séances de réglage minimum, extension de garantie panne à quatre ans au lieu de deux, réglages et entretien gratuits). S'agissant d'un réseau ouvert, d'autres centres d'audioprothèses pourront rejoindre le réseau Audistya à tout moment. Officiellement créé début 2013,

## Prestations spécifiques

### Soutenir les adhérents dans des moments clés de la vie

#### ► 249 MILLIONS D'EUROS DE PRESTATIONS SPÉCIFIQUES PAYÉES EN 2012 (ADHÉSIONS INDIVIDUELLES)

Compléments de revenus	/ 97 502 335 €	/ 39,2 %
Prestation invalidité décès (PID)	/ 81 953 838 €	/ 32,9 %
Décès (hors PID)	/ 23 436 093 €	/ 9,4 %
Prestations naissance	/ 3 925 600 €	/ 1,6 %
Autonomie	/ 17 755 778 €	/ 7,1 %
Nouvelles prestations prévoyance	/ 13 114 434 €	/ 5,3 %
Soutien social et financier	/ 2 317 597 €	/ 0,9 %
Soins coûteux	/ 8 810 722 €	/ 3,5 %



Les nouvelles prestations prévoyance intégrées à l'offre globale en 2010 ont poursuivi leur montée en charge, avec une progression de 19 % pour la prestation dépendance totale et de 28 % pour la prestation perte temporaire d'autonomie. La refonte de l'allocation orphelinat a engendré une hausse de 20 % des prestations payées.

Audistya est accessible aux adhérents MGEN et MGEN Filia (Efficience Santé) ainsi qu'aux adhérents MGET, MCDef et MAEE (membres d'Istya).

Quant au réseau d'opticiens agréés, désormais dénommé Optistya, à fin décembre, il comptait 2 107 opticiens agréés. Il est accessible aux adhérents MGEN et MGEN Filia (Efficience Santé et contrats collectifs) et, dans la même logique d'ouverture, accueille depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2013 les adhérents des mutuelles MGET, MGEFI, MCDef, MAEE et MCF. Des études sont programmées en 2013 en vue d'intégrer les contrats collectifs de ces mutuelles. Et d'autres déjà sont en cours afin de proposer un réseau adapté aux adhérents résidant dans les principaux TOM.

Ajoutons enfin que les adhérents ont la possibilité d'accéder à la liste des opticiens agréés Optistya et centres partenaires Audistya via l'outil de géolocalisation mis à leur disposition sur l'espace personnel de mgen.fr, ou auprès de leur centre de service départemental.

### 2013 : des nouvelles améliorations à venir

La plupart des décisions des assemblées générales 2012 liées à l'évolution des offres concernent les

prestations conventionnées. Elles s'appliquent à partir de 2013 tant à l'offre globale qu'à l'offre Jeunes et à Efficience Santé :

- **optique** : renouvellement de la monture tous les deux ans<sup>2</sup>, revalorisation des verres progressifs<sup>3</sup> « faible et moyenne correction » ;
- **dentaire** : revalorisation des traitements dentaires (prothèses, orthodontie) dans le réseau conventionné ;
- **hospitalisation** : dans les établissements conventionnés avec la MGEN, prise en charge à hauteur de 15 euros du supplément de la chambre particulière en ambulatoire, dans le cadre d'une hospitalisation sans hébergement et sans nuitée en chirurgie avec anesthésie.

Toujours à partir de 2013, les prothèses mammaires externes et leurs produits complémentaires sont pris en charge à hauteur d'un forfait de 130 euros. Enfin, signalons la création d'un forfait annuel éthylo-test de 10 euros, pour les bénéficiaires de l'offre Jeunes.

1. Mutualité fonction publique et Confédération nationale des syndicats dentaires.

2. Déjà applicable à Efficience Santé depuis 2011.

3. Pour Efficience Santé, seulement pour la formule ES Évolution.

## DÉPENDANCE

# Une prise en charge globale

La MGEN est le premier acteur de l'assurance dépendance en France en nombre de personnes protégées. Précurseur dans ce domaine, elle intègre depuis déjà plusieurs années dans son offre globale une garantie obligatoire contre la dépendance. Basée sur une logique intergénérationnelle et solidaire, celle-ci permet à environ 2 millions de personnes d'être couvertes pour un coût maîtrisé. Les adhérents concernés peuvent accéder à un service d'aide à domicile spécifique. Les plus fragiles ou les plus démunis peuvent bénéficier des actions solidaires et sociales de la mutuelle. Mentionnons également l'aide qui peut être accordée aux mutualistes « aidants ». Enfin, l'expertise de la MGEN ne s'arrête pas là, puisqu'elle accompagne la grande dépendance dans le cadre de son activité de gestion de huit établissements d'hébergement de personnes âgées dépendantes.

## Offre globale MGEN Des prestations santé pour couvrir les besoins des adhérents

### ▶ PLUS DE 1,151 MILLIARD D'EUROS DE PRESTATIONS COMPLÉMENTAIRE SANTÉ ET MATERNITÉ VERSÉES EN 2012

Les prestations en complémentaire santé et maternité versées en 2012 sont en augmentation modérée (0,9 %). Le recul des prestations de soins courants constaté depuis mi-2010 se poursuit avec l'intensification de la politique de régulation des dépenses de soins de premier recours (consultations et prescriptions). En revanche, les remboursements pour des soins onéreux progressent significativement, en particulier sur l'optique suite aux revalorisations de prestations et à une hausse du nombre d'équipements.

Les remboursements de soins de ville ont régressé (- 2,5 %) sous le double effet de la baisse continue des frais de pharmacie et des honoraires médicaux. Les honoraires ont toutefois progressé pour les actes paramédicaux (5,2 %), sous l'impulsion de la hausse modérée du recours aux soins et de revalorisations tarifaires. Les actes techniques médicaux régressent (- 1,5 %) avec le nombre de bénéficiaires, malgré la hausse du coût moyen en radiologie. Les remboursements d'ostéopathie se stabilisent (+ 5,4 %), trois ans après l'instauration de cette prestation. Les remboursements dentaires progressent (+ 2,2 %) essentiellement sur l'implantologie avec la hausse du recours à cette prestation et la revalorisation des prestations conventionnelles en 2012.

La nette reprise de la croissance des prestations d'optique (+ 14,2 %) s'explique par la revalorisation de prestation sur la monture et les verres unifocaux, couplée à un fort recours au réseau agréé. La progression des remboursements hospitaliers (+ 2,7 %) est modérée par la baisse du nombre de séjours avec hébergement ; elle s'explique principalement par une hausse significative des frais de chambre particulière et de dépassements d'honoraires en établissement privé.

Enfin, on constate une nette baisse du recours aux consultations et visites pour l'ensemble des adhérents et par bénéficiaire (- 6,3 % d'actes sur l'année), en médecine générale comme en médecine spécialisée.



**Maladie** / 619 751 416 € / **53,8 %**  
**Dentaire** / 195 335 329 € / **17,0 %**  
**Optique** / 135 339 780 € / **11,8 %**  
**Hospitalisation<sup>1</sup>** / 197 564 468 € / **17,1 %**  
**Prestations maternité** / 3 098 306 € / **0,3 %**

1. Maladie et chirurgie.

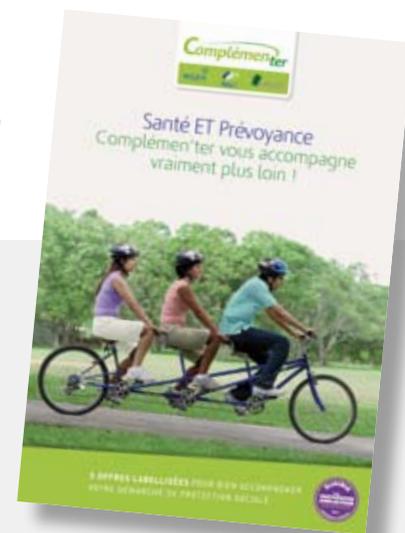
## PROTECTION SOCIALE DES AGENTS TERRITORIAUX

# Des offres labellisées pour Complémenter

Ensemble, les mutuelles MGEN, MNT et MGET protègent 45 % des agents des conseils généraux et régionaux. Afin de se mettre en conformité avec le nouveau dispositif encadrant la protection sociale des agents territoriaux (décret de novembre 2011), les trois partenaires, forts de leur savoir-faire en santé et prévoyance, ont créé trois nouvelles offres. Ces offres (DUO, qui englobe une couverture santé-prévoyance-action sociale, Complémenter Santé et Complémenter Prévoyance) ont obtenu le label pour trois ans attribué par les pouvoirs publics. Seules les offres labellisées et les conventions de participation ouvrent droit à une éventuelle participation de l'employeur.

Dans ce nouveau contexte, des départements et régions lancent des appels d'offres en vue d'établir un contrat collectif avec une convention de participation, d'autres font le choix de la labellisation. À fin décembre, trois conventions de participation avaient été remportés par Complémenter – conseils généraux de la Drôme (26) et de la Sarthe (72), conseil régional des Pays de Loire – et cinq appels d'offres étaient en cours.

Au dernier trimestre 2012, des actions de communication spécifiques ont été conduites auprès des adhérents actuels, pour les informer du nouveau dispositif et leur proposer une étude personnalisée.



## OFFRES ADDITIONNELLES

# Renforcer la protection sociale tout au long de la vie

► Habitat, solutions prévoyance, décès, autonomie, retraite... Soucieux d'être présent aux côtés de ses adhérents dans les moments clés de la vie, le groupe MGEN leur propose une gamme de garanties additionnelles adaptées à leurs besoins et projets.



### Assurer ses projets immobiliers

La MGEN est forte d'une offre complète (assurance emprunteur et assurance chômage en partenariat avec CNP Assurances, caution acquisition) pour aider ses adhérents à financer l'acquisition d'un logement. Malgré des taux d'intérêt toujours à la baisse, la demande de prêts a poursuivi son repli sous l'effet de la crise économique et des évolutions réglementaires liées aux conditions d'attribution du prêt à taux zéro. Cette conjoncture a fortement pesé sur l'activité « habitat » du groupe MGEN. Ainsi, 24 812 contrats « assurance emprunteur » ont été enregistrés en 2012, en baisse par rapport à l'année précédente, de même que l'activité caution acquisition (5 355 contrats en 2012, contre 9 375 en 2011). Pour autant, cette activité reste conforme à la tendance connue sur le marché de l'immobilier.

### Sécuriser les projets des adhérents et les protéger en cas de « coup dur »

En partenariat avec la Casden-Banque populaire, la MGEN propose également aux jeunes adhérents s'installant dans un nouveau logement (location ou acquisition) de financer les frais liés à leur emménagement. Sur l'année 2012, 1 981 prêts installation

MGEN-Casden ont été comptabilisés, en hausse de 73 % par rapport à l'exercice précédent. Ce résultat est le fruit des actions coordonnées menées à la rentrée. En effet, ce prêt est désormais proposé simultanément à toute adhésion à l'offre globale, et le dossier peut être instruit directement dans les sections départementales MGEN.

### Préparer et compléter sa retraite

En partenariat avec l'Union mutualiste retraite (UMR), la MGEN propose à ses adhérents de bénéficier d'un complément retraite par points, le Corem. Sur l'année 2012, cette activité affiche une progression de 17 % par rapport à fin décembre 2011 (5 321 contrats Corem souscrits, contre 4 538 en 2011). Le montant annuel moyen versé est également en hausse (777 euros comparé à 607 euros en 2011, soit + 28 %). En croissance aussi, les deux garanties additionnelles MGEN au Corem qui visent à sécuriser l'épargne de l'adhérent. Fin 2012, le nombre de nouvelles adhésions à la garantie Corem décès avait nettement progressé par rapport à la production 2011 : + 24 % (2 242 contre 1 804 en 2011). De même, le nombre de nouvelles adhésions à la garantie Corem invalidité était en hausse par rapport à la production 2011 : + 24 % (1 100 contre 889). Il est à noter que, depuis 2011, ces garanties additionnelles au Corem sont accessibles aux adhérents de MGEN Filia.



## Chiffres clés

► **+ 73 %**

de prêts installations logements accordés aux jeunes

► **5321**

contrats Corem souscrits en 2012, en hausse de 17 % par rapport à 2011

### Mieux anticiper les « accidents de la vie »

Les solutions prévoyance permettent aux membres participants de l'offre globale MGEN de renforcer leur protection en cas de décès, et aux bénéficiaires conjoints de disposer d'une couverture consolidée incluant des garanties décès, invalidité et incapacité. À fin décembre 2012, le nombre de nouvelles adhésions avait progressé de 80 % par rapport à 2011 (1 998 contre 1 107). Ces résultats encourageants sont en lien avec le plan d'évolution et de redynamisation de cette offre, qui s'est appuyé sur un allongement de la prestation décès et sur le déploiement d'un plan de formation en régions.

Du côté de l'offre Sollicitudes, garantie frais d'obèques proposée en partenariat avec la MAIF, 2 586 demandes d'adhésion ont été enregistrées en 2012, pour 3 286 personnes assurées.

Enfin, depuis mi-2011, le groupe MGEN propose à ses adhérents, déjà bénéficiaires de garanties dépendance incluses dans l'offre globale, de compléter leur couverture avec l'offre MGEN Complément Autonomie. Celle-ci permet de renforcer le niveau de prestation dépendance totale de l'offre globale, d'une part; de couvrir certains cas de dépendance partielle, d'autre part. En 2012, 12 168 dossiers d'adhésions ont été acceptés sur l'ensemble des demandes reçues et enregistrées. L'objectif annuel a été largement dépassé (221 %).

### RÉSEAU

## Des compétences et des moyens au service du développement

Conquête de nouveaux prospects, fidélisation des adhérents, multiéquipement... Depuis plusieurs années, un ambitieux plan de formation est mis en œuvre, dotant les différentes composantes des sections départementales, tant militantes que salariées, des compétences et des moyens indispensables au développement du groupe MGEN. Après une année 2011 principalement consacrée à la formation des responsables d'équipe réseau, relais managérial des militants, et à l'installation des conseillers accueil développement services, 2012 s'est intéressée aux conseillers mutualistes.

Le plan de formation prévu sur 2012-2013 s'attache à renforcer les compétences en matière d'argumentation commerciale en situation de face-à-face, en privilégiant une approche globale de découverte des besoins. L'année 2012 a également été importante pour les conseillers de développement régional (CDR), qui fournissent un appui essentiel aux sections départementales dans leur dynamique de développement.

**38 017 nouveaux membres participants à l'offre globale MGEN ont été recrutés en 2012**

Leur mission principale est double. D'une part, accompagner et renforcer la démarche globale de découverte des besoins autour des trois piliers de la protection sociale – santé, prévoyance et retraite – pour les prospects relevant du champ de l'offre globale. D'autre part, accompagner les équipes locales dans leurs actions marketing de promotion de l'offre Efficience Santé de MGEN Filia. Un effort important a parallèlement été réalisé pour renforcer la connaissance des offres additionnelles avec des formations produits déployées en région. Enfin, 2012 a également vu se poursuivre la formation dédiée aux présidents et directeurs de section départementale. Entre juin 2013 et juin 2014, ce sera au tour des équipes permanentes de délégués d'être formées au niveau régional.



**Cohérence, exigence et rigueur : c'est ce que je retiens de l'organisation de la MGEN. C'est par les actes qu'elle prouve la crédibilité de son système de solidarité. »**

*Karine, correspondante MGEN, mutualiste depuis 2002*

# Couvrir tous les publics, sans exception

- Offre individuelle ou contrats collectifs, le groupe MGEN propose désormais des solutions à tous les publics. Via son offre individuelle Efficienc e Santé, comme à travers ses contrats collectifs santé et prévoyance, il développe ses activités dans une dynamique de croissance à la fois interne et externe.



## Une mutuelle ouverte à tous

Au 31 décembre 2011, 124 000 adhérents Efficienc e Santé et environ 6 000 en contrats collectifs. Un an plus tard, au 1<sup>er</sup> janvier 2013, MGEN Filia, dans son ensemble, franchissait le cap des 200 000 adhérents. Ce bond en avant s'explique d'abord et avant tout par l'effet de la fusion-absorption de la Mocen, représentant près de 80 000 personnes protégées. Qu'ils bénéficient de l'offre individuelle Espace Bienvenue, d'un contrat collectif ou d'une surcomplémentaire, tous les adhérents Mocen sont, depuis cette date, devenus des adhérents MGEN Filia, laquelle s'est engagée à reprendre et à gérer leurs offres actuelles.

La progression s'explique, ensuite, par le développement de l'offre Efficienc e Santé. Cette offre commune MGEN-MAIF, dont le lancement remonte à 2011, est constituée de trois formules adaptées aux besoins et aux profils de chacun. Pour sa première année d'existence, elle a reçu le Label d'excellence des Dossiers de l'épargne, gage de qualité reconnu sur le marché, distinction de surcroît renouvelée début 2013.

17 373 nouvelles adhésions à Efficienc e Santé ont été réalisées par la MGEN sur l'année 2012, soit 57 % du total des nouvelles adhésions sur cette offre. Parmi elles, 1 380 ont été réalisées en ligne sur [mgenfilia.fr](http://mgenfilia.fr), un niveau équivalent à celui de 2011. Il est à noter qu'un plan média a été mis en œuvre pour promouvoir l'offre Efficienc e Santé tout

au long de l'année dans la presse magazine (hebdomadaires ou mensuels d'actualités) et plus spécifiquement à la rentrée sur Internet. L'objectif ? Créer du trafic sur [mgenfilia.fr](http://mgenfilia.fr) et guider les prospects vers les modules de devis et d'adhésion en ligne.

Enfin, le réseau des agences Bred a lui aussi contribué à cette progression. À fin novembre, la Bred avait enregistré 940 adhésions Efficienc e Santé, réalisées à travers un contrat collectif spécifique. Rappelons que, depuis août 2012, l'offre Efficienc e Santé est distribuée par le réseau bancaire Bred dans les départements d'outre-mer et depuis septembre par une partie de ses agences métropolitaines. La montée en charge de ce partenariat s'accéléra début 2013, avec l'extension de la distribution de cette offre par la Bred dans de nouvelles régions.

## Les avancées de l'offre

Au titre de 2012, les adhérents Efficienc e Santé ont pu profiter de la très grande majorité des évolutions de prestations applicables à l'offre globale MGEN et à l'offre Jeunes, avec la revalorisation de certaines prestations en dentaire, hospitalisation ou optique (pour la formule Évolution, uniquement pour cette dernière prestation). Ayant accès aux réseaux Optistya et Audistya, ils bénéficient, de même que les adhérents en contrats collectifs d'origine MGEN, d'une prestation audioprothèses revalorisée et différenciée réseau/hors réseau à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2013.

## Développement

► **1 330 000**

adhérents à Efficience Santé  
au 31 décembre 2012  
(contrat Bred inclus)

► **PLUS DE 69 MILLIONS DE PRESTATIONS SANTÉ VERSÉES EN 2012  
EN INDIVIDUEL ET EN COLLECTIF<sup>1</sup>**

Filia Efficience Santé – individuel	/ 35 378 622 €
Offre Mocen – individuel	/ 19 211 923 €
<b>Total individuel</b>	<b>/ 54 590 545 €</b>
Filia Efficience Santé Bred – collectif	/ 10 764 €
Contrats collectifs MGEN – collectif	/ 2 942 042 €
Contrats collectifs Mocen – collectif	/ 11 559 524 €
<b>Total collectif</b>	<b>/ 14 512 330 €</b>



1. Montants comptables. Conformément au traité de fusion-absorption MGEN Filia-Mocen, les prestations santé Mocen ont été comptabilisées avec effet rétroactif au 1<sup>er</sup> janvier 2012.

### Des contrats collectifs pour les entreprises et associations

Quatorze nouveaux contrats collectifs santé MGEN Filia ont été conclus à effet du 1<sup>er</sup> janvier 2013, ils permettent d'enregistrer 2 132 nouveaux membres participants et 3 607 bénéficiaires conjoints et enfants, soit un total de 5 739 nouvelles personnes protégées. À ce nombre s'ajoutent deux contrats de prévoyance pour personnels cadres et non cadres représentant 88 nouveaux membres participants.

Au total, le portefeuille des contrats collectifs MGEN Filia représente, au 31 décembre 2012, 8 310 personnes protégées en santé et en prévoyance. Et ces

contrats collectifs sont appelés à se développer, grâce à l'apport de la Mocen dont les salariés rejoignent les équipes MGEN au 1<sup>er</sup> janvier 2013. L'activité « contrats collectifs » du groupe s'appuiera désormais sur la conjugaison des savoir-faire et des expertises des équipes ainsi regroupées.

En 2012, Efficience Santé a reçu le Label d'excellence des **Dossiers de l'épargne**



### INTERNET

# mgenfilia.fr fait peau neuve

Nouveau graphisme et nouvelle approche éditoriale... la rubrique MGEN Filia du site mgen.fr a été entièrement revisitée en fin d'année : d'une part pour en renforcer l'attractivité en amont de l'adhésion en ligne et, d'autre part, pour ouvrir un espace de service dédié aux anciens adhérents de la Mocen, qui ont intégré le groupe MGEN au 1<sup>er</sup> janvier 2013.

# L'expertise mutualiste au service de la santé durable

- ▶ Permettre l'accès à une santé durable, en favorisant les conditions pour se maintenir en bonne santé, y compris sur le lieu de travail, en luttant contre les facteurs de risques, mais aussi en facilitant la baisse de la progression des pathologies et de leurs conséquences : tels sont les objectifs poursuivis par le groupe MGEN dans le cadre de sa démarche de prévention-santé et d'accompagnement.



Pour 2015, la MGEN se fixe comme objectif de soutenir 30 000 agents dans leurs vies professionnelle et privée, en lien avec le ministère de l'Éducation nationale

Multiples et protéiformes, les programmes et actions de prévention et d'accompagnement du groupe MGEN s'adressent à l'ensemble de ses publics : des assurés sociaux aux mutualistes, des professionnels de l'éducation à la communauté éducative tout entière. Pour les assurés sociaux, le groupe relaie les campagnes de dépistage et de prévention nationales de l'assurance maladie (cancer du sein, bilan bucco-dentaire, vaccinations, etc.) ; il développe également des démarches d'éducation thérapeutique dans ses établissements de santé, ouverts à tous les assurés.

## Être au plus près des adhérents, localement

Outre les forfaits prévention (contraception, tabac, vaccination), les dispositifs d'accompagnement (maternité...) inclus dans les offres mutualistes, ou bien encore les informations diffusées via les publications et le site Internet MGEN, les adhérents se voient proposer des actions de prévention dans chaque département... Addictions, bien-être et activité physique, éducation nutritionnelle, éducation à la vie affective et sexuelle, santé des femmes, maladies chroniques... c'est autour de ces thématiques que près de 32 500 adhérents ont pu bénéficier des 651 actions de prévention mises en œuvre, sur l'ensemble du territoire avec l'apport méthodologique des équipes du siège national et le soutien de partenaires institutionnels et associatifs locaux.

## Prévenir les risques professionnels

En sa qualité de mutuelle professionnelle des personnels de l'Éducation nationale, la MGEN développe des projets visant à prévenir les risques professionnels. L'accord-cadre qu'elle a signé avec les ministères de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche se décline annuellement au travers d'une convention définissant le type d'actions menées et leur financement dans le cadre des « actions concertées ».

**Les réseaux Prévention, Aide et Suivi (PAS).** Pilotés à l'échelon académique et supervisés dans le cadre d'un comité de pilotage national, ils ont pour objectif de favoriser la santé au travail et la réduction des risques, autour de trois thématiques prioritaires : les risques psychosociaux, les troubles musculo-squelettiques et les troubles ORL (voix, audition). Ces trois thématiques sont abordées via des actions collectives (conférences, ateliers, formations, groupes d'échanges ou de parole). En 2012, plus de 6 700 personnes ont pu en bénéficier. Cette année, plus particulièrement, les réseaux PAS ont permis d'accompagner en amont les services ressources humaines de rectorats et d'universités dans le travail de diagnostic, d'analyse et de priorisation des risques. Les réseaux PAS intègrent également des dispositifs d'écoute individuelle. Les 103 espaces d'accueil et d'écoute, installés dans 88 départements, ont accueilli environ 3 100 per-

## Indicateurs

▶ 40 000

exemplaires du magazine *Actions santé*, édité par l'Adosen Prévention Santé MGEN, diffusés en 2012

▶ 9 800

agents de l'Éducation nationale bénéficiaires des actions des réseaux PAS en 2012

▶ 17 300

actifs ou retraités bénéficiaires des actions concertées MEN-MGEN

sonnes en 2012. La signature de conventions avec quatre nouvelles universités confirme le recours de l'enseignement supérieur au dispositif PAS pour initier et mettre en œuvre sa politique de santé au travail. À fin 2012, 20 universités avaient signé une convention PAS avec la MGEN.

### **Le Centre de réadaptation d'Île-de-France (CNR).**

Quarante-deux personnes ont bénéficié d'un accompagnement par ce centre, dont la mission est de permettre à des personnels de l'Éducation nationale de se réadapter à l'environnement de travail, suite à une rupture dans la vie professionnelle. Aujourd'hui, l'orientation vers le CNR est exclusivement proposée par un médecin de la « médecine de prévention » de l'Éducation nationale. Une convention spécifique a été signée début 2013 à ce propos entre les trois académies d'Île-de-France et la MGEN.

### **Soutenir les plus fragiles**

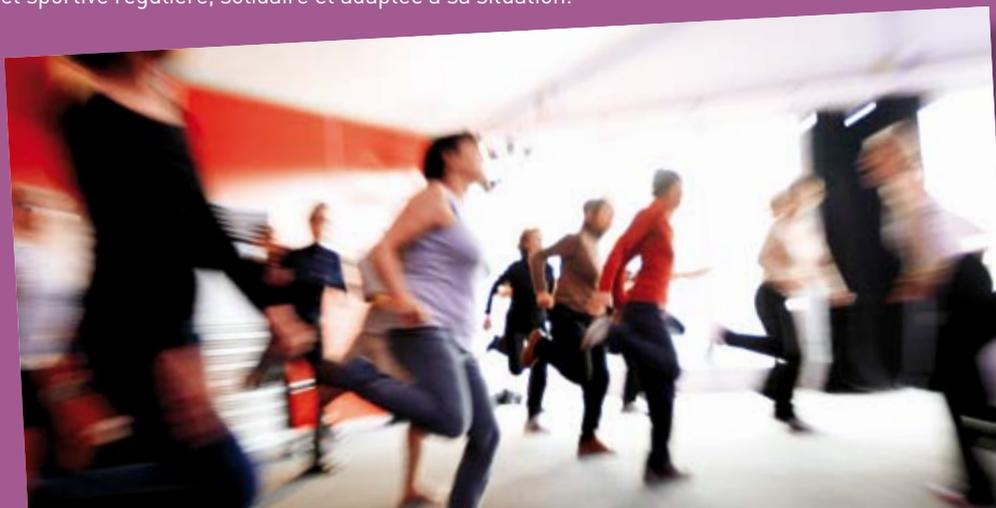
Toujours dans le cadre des actions concertées, la MGEN et le ministère de l'Éducation nationale ont, cette année encore, cofinancé des actions spécifiques pour les personnels du ministère – actifs, retraités ou en situation de handicap – et leurs enfants.

- 15 565 aides financières ont été attribuées pour les frais liés au handicap ou à la perte d'autonomie : aménagement du domicile, installation spécifique pour voiture ou équipements spéciaux...

## ÉVÈNEMENT

# Promouvoir la santé active

Le partenariat avec l'Imaps (Institut mutualiste d'activité physique et sportive) s'est encore renforcé cette année. À Lyon, le 5 décembre 2012, 320 adhérents et une centaine de salariés du groupe MGEN ont participé à « La santé, version active », une journée de sensibilisation aux bienfaits de l'activité physique sur la santé. Ce partenariat se décline désormais sur [mgen.fr](http://mgen.fr). Depuis fin 2012, à partir de leur espace personnel, les adhérents peuvent accéder à un outil dédié – le portail Oxygène – pour évaluer leur pratique et leur motivation, et trouver des adresses d'associations sportives à proximité de leur lieu de travail ou de leur domicile. Rappelons que l'Imaps a pour ambition de permettre à chacun d'avoir accès à une pratique d'activité physique et sportive régulière, solidaire et adaptée à sa situation.



## 651 actions de prévention conduites auprès des adhérents sur tout le territoire



- 424 personnes en situation de handicap moteur, sensoriel, mental ou psychique ont bénéficié d'un séjour estival dans une structure adaptée. Une refonte de ce dispositif a été engagée en 2012, pour notamment lui donner une meilleure visibilité. Le taux de renouvellement des familles a doublé, soit 68 nouveaux vacanciers accueillis.

- 783 personnes en situation de handicap ou de dépendance ont bénéficié d'une aide financière personnalisée. La MGEN inclut parallèlement, depuis 2010, cette action dans le cadre de son offre globale au titre de la garantie dépendance.

- 14 places nouvelles ont été réservées dans des Ehpad ou établissements spécialisés (unités Alzheimer...) pour des personnes retraitées dépendantes ou en situation de handicap.

- 1 469 personnels en activité ont bénéficié d'un soutien financier pour le recours aux services de techniques d'intervention sociale et familiale ou d'aides ménagères à domicile.

Et, c'est toujours en sa qualité de mutuelle professionnelle que le groupe MGEN a poursuivi sa concertation avec les organisations syndicales de l'Éducation nationale, dans le cadre du Carrefour santé social. Créée en 2005, cette instance d'échanges et de réflexion s'intéresse à la santé au travail des agents de l'Éducation nationale. Les résultats d'une enquête – mise en œuvre par la Fondation d'entreprise MGEN pour la santé publique auprès de plus de 5 000 agents du ministère – sur les risques psychosociaux et les troubles musculo-squelettiques ont été présentés lors d'une conférence de presse en janvier 2012.

### Agir auprès de la communauté éducative et des élèves

Dans ce domaine, le groupe MGEN s'appuie sur l'Adosen Prévention Santé MGEN, association dont la vocation consiste à développer des programmes et des projets en éducation pour la santé en milieu scolaire. Pour renforcer son action sur le terrain, elle travaille en lien avec plusieurs partenaires nationaux, comme l'Inpes (Institut national de prévention et d'éducation pour la santé), la DGESCO (Direction générale de l'enseignement scolaire), l'EFS (Établissement français du sang), l'Institut Pasteur, mais aussi avec de nombreuses associations.

En 2012, 281 actions ont été menées auprès d'environ 25 000 élèves. Parmi elles, l'association a apporté son concours à l'organisation de quatre journées nationales (vaccination, don du sang, DYS, sida), proposant à chaque fois des outils pédagogiques et un accompagnement spécifique. Sur le thème de la première consultation gynécologique, auquel l'Inpes et l'association Sparadrapp ont aussi contribué, elle a distribué plus de 30 000 brochures d'informations. D'autres actions, développées avec des partenaires locaux, ont également été conduites au niveau départemental, par exemple sur les risques de mauvais usage d'Internet et des réseaux sociaux.

Au niveau national, des projets expérimentaux pluriannuels font l'objet d'une évaluation rigoureuse. L'année 2012 a vu le lancement du projet « Bien-être pour tous à l'école » avec la constitution d'un comité technique composé du rectorat de Paris, de la direction de la cohésion sociale de la Ville de Paris et de l'Atelier Santé Ville du XIX<sup>e</sup> arrondissement.

## PRÉVENTION - SANTÉ

# Former les équipes MGEN

Pour une cinquantaine de délégués prévention, directeurs ou présidents de sections départementales, quatre formations ont été mises en place en 2012 : méthodologie de projet ; évaluation des actions et des projets de prévention ; éducation à la vie affective et sexuelle (en lien notamment avec le ministère de l'Éducation nationale et l'Inpes) ; risques professionnels (en lien notamment avec la caisse régionale d'assurance maladie d'Île-de-France (Cramif).

A man with short dark hair and a mustache, wearing a black t-shirt, is smiling warmly at the camera. He is positioned in front of a large world map that is slightly out of focus. To the left of the man, there are two overlapping purple speech bubble shapes. A semi-transparent grey box contains white text at the bottom of the image.

**Les valeurs de la MGEN sont humanistes. Elles font aussi partie de mon métier. Je discute de ces sujets avec mes élèves de primaire car ce sont des valeurs universelles. C'est notre rôle de les transmettre aux plus jeunes. »**

**Madjid, adhérent MGEN depuis six ans**

# Offre de soins : innovation, efficacité et qualité

▶ Acteur global de santé, le groupe MGEN favorise un meilleur accès aux soins via une offre sanitaire et médico-sociale accessible à tous, une ambitieuse politique de conventionnement et, enfin, par le financement de services de soins et d'accompagnement mutualistes sur tout le territoire. Tous ses établissements et centres de santé sont résolument engagés dans une dynamique de développement équilibré et durable.



## Cinq principes d'intervention

Fort de ses valeurs de solidarité, d'égalité et de responsabilité, le groupe MGEN initie et organise ses activités d'acteur et d'offreur de soins autour de cinq principes d'intervention :

- l'accès aux soins pour tous ;
- la recherche d'efficacité dans l'organisation du système de santé ;
- le renforcement de la démocratie sanitaire favorable au patient-citoyen ;
- l'accompagnement tout au long des situations de vie, et notamment en cas de dépendance et de risque de perte d'autonomie ;
- l'innovation comme vecteur de développement de l'offre de soins mutualiste.

## Des feuilles de route stratégiques

Si les établissements sanitaires, médico-sociaux et ambulatoires font partie intégrante de la cohérence mutualiste promue par la MGEN, leur crédibilité économique reste une condition essentielle de leur développement.

C'est dans cette optique que, au premier trimestre 2012, les établissements de MGEN Action sanitaire et sociale ont travaillé sur leurs « feuilles de route 2012-2014 ». Ces plans d'action pluriannuels ont pour objectif d'optimiser les résultats économiques dans un souci de retour à l'équilibre et, en même

temps, de renforcer les capacités d'investissements et d'innovations, gages de pérennité. Approuvées par le conseil d'administration d'avril 2012, ces feuilles de route feront régulièrement l'objet de mises à jour de façon à s'adapter en permanence à l'environnement économique, aux besoins sanitaires du territoire et à la stratégie de chaque établissement.

De leur côté, les centres de santé ont adopté la même démarche. Approuvées début 2013, leurs feuilles de route s'inscrivent dans un vaste projet de réorganisation et de développement de l'activité de soins de premier recours.

Au terme du processus d'élaboration des projets régionaux de santé (PRS) par les agences régionales de santé (ARS), l'ensemble des établissements sanitaires et médico-sociaux sont par ailleurs amenés à négocier un contrat quinquennal d'objectifs et de moyens (CPOM) avec leur ARS, en déclinaison du plan régional de santé. Les CPOM du CSM de Lille, de Sainte-Feyre, de la Chimotaie, Pierre-Chevalier et de la Menaudière ont d'ores et déjà été signés. Les négociations des CPOM des autres établissements sont prévues en 2013.

## Vers l'équilibre... les résultats s'améliorent

Depuis quelques années, bien que restant déficitaires, les résultats de l'ensemble des établissements et centres de santé MGEN sont en constante

## Satisfaction patientèle

► **95,5 %**

des patients satisfaits dans les centres de santé MGEN

► **96,4 %**

des patients satisfaits dans les établissements SSR

amélioration. Le résultat net des établissements de MGEN Action sanitaire et sociale s'établit à - 4 661 k€ pour 2012, contre - 5 246 k€ en 2011 et - 11 900 k€ en 2010 (y compris budgets annexes). Cette progression est principalement liée à une hausse des produits et à certaines activités (« psy temps plein », santé mentale et handicap). Les centres de santé sont également dans une courbe ascendante, avec un résultat net de - 7 363 k€ pour 2012, contre - 8 897 k€ en 2011, principalement sous l'effet d'une augmentation des produits. Dans cette dynamique vers l'équilibre, il convient de souligner que des impératifs – à la fois économiques et de qualité – ont présidé à l'externalisation des fonctions de restauration et/ou d'hygiène, dans trois établissements MGEN. Préparée en 2012, elle est effective à compter du 1<sup>er</sup> février 2013 sur les sites de Saint-Jean-d'Aulps et Évian, La Verrière et du Royans.

### Centres de santé : réorganisation et développement

Le projet de réorganisation et de développement des centres de santé MGEN (Nice, Strasbourg, Lyon, Paris et Nancy), lancé en 2012, vise deux objectifs stratégiques majeurs : continuer à proposer un accès aux soins de premier recours pour tous, à tarif opposable ou sans reste à charge, au travers de structures pérennes économiquement ; se mettre le cas échéant en capacité d'étendre potentiellement



## OFFRE DE SOINS

# Les chiffres

**33**

### ÉTABLISSEMENTS MGEN OUVERTS À TOUS

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

- 140 en médecine et insuffisance rénale chronique
- 1 193 en soins de suite et réadaptation
- 847 en santé mentale
- 777 en établissements pour personnes âgées dépendantes
- 252 en établissements socio-éducatifs

**5 centres de santé**

**3**

### ÉTABLISSEMENTS MUTUALISTES PARISIENS

financés et pilotés en partenariat, dans lequel la MGEN garde une position d'acteur principal (médecine, handicap, addictologie)

**2 500**

### SERVICES DE SOINS ET D'ACCOMPAGNEMENT

**MUTUALISTES (Ssam)** cofinancés sur tout le territoire (centres hospitaliers, médicaux et infirmiers, dentaire, optique, audition, pharmacie, handicap, petite enfance, etc.)

### ET DES MILLIERS D'ÉTABLISSEMENTS ET DE PROFESSIONNELS CONVENTIONNÉS

- 2 100 établissements hospitaliers
- 24 400 praticiens dentaires et 470 centres dentaires
- Plus de 2 100 opticiens agréés dans le réseau Optistya
- Plus de 2 300 audioprothésistes partenaires du réseau Audistya



cette offre dans les années à venir. Ces ambitions se traduisent par des orientations particulièrement fortes :

- le maintien de l'ensemble des centres de santé existants ;
- la refonte et la redynamisation de l'offre médicale, avec l'arrêt ou le redéploiement de certaines activités ; et la création et le développement d'autres activités comme le dentaire notamment ;
- la réalisation d'importants investissements en matériels dans une double logique d'attractivité et d'efficience ;
- la réduction des coûts de fonctionnement et l'évolution de certains tarifs pour permettre de développer le chiffre d'affaires à activité équivalente ;
- la promotion de l'offre de soins pour favoriser une meilleure intégration de l'activité des centres dans le tissu médical local ;
- la refonte du statut et du système de rémunération des médecins et chirurgiens-dentistes, négociée en 2012.

Le déploiement de ce projet est prévu en 2013.

### Systèmes d'information : déploiement de nouveaux outils

L'informatisation des différents services et entités des établissements MGEN s'est poursuivie en 2012, afin de les doter d'outils informatiques permettant notamment de fluidifier les échanges entre les différents acteurs locaux prenant en charge le circuit informatisé du médicament, ou encore de fluidifier les prises de rendez-vous dans les centres de santé.

**Concernant le dossier patient informatisé**, l'étude conduite au deuxième trimestre 2012 guidera le choix des logiciels à déployer, à partir de 2013, dans les centres de soins de suite et de réadaptation et dans les centres de santé mentale.

**Du côté des Ehpad**, un nouvel outil multifonctionnel de gestion administrative, facturation et suivi des dossiers de soins a été mis en place à Saint-Cyr-sur-Mer, Arès et Caire-Val. Les Ehpad de Fontenay-en-Parisis et de Huby-Saint-Leu seront équipés en 2013.

### Qualité : une démarche prioritaire

**Le 20 juin 2012**, quatre centres de santé se sont vu attribuer le label qualité du Réseau national des centres de santé mutualistes (Nice, Lyon, Strasbourg et Nancy).

**Les centres de santé mentale de Paris (CSMRP)**, Rouen, Lyon, Grenoble et Toulouse ont été certifiés V2010 avec ou sans recommandation. Le centre SSR de l'Arbizon a été certifié V2010 sans réserve et sans recommandation.

**Une évaluation interne** a été réalisée pour les Ehpad de Caire-Val, Denis-Forestier, Fontenay-en-Parisis, la Chimotaie. Ce dernier a obtenu la labellisation Réseau Générations Mutualistes. Enfin, l'Ehpad de Saint-Cyr-sur-Mer a vu sa certification Afnor NFX 058 renouvelée.

**Au centre de Maisons-Laffitte**, les recommandations émises lors de la visite des experts d'avril 2011 (au titre de la certification V2007) ont été levées en septembre 2012.

### Chantiers immobiliers et développement d'activités

**Évian, un nouveau centre en construction.** Entamés à l'été 2011, les travaux de construction du nouveau centre SSR Camille-Blanc d'Évian se sont poursuivis tout au long de l'année 2012. Les travaux de gros œuvre sont terminés depuis octobre 2012. L'heure est maintenant à l'aménagement intérieur du bâtiment. Les plans d'actions – en vue de la mise en route opérationnelle du nouveau centre, prévue au 1<sup>er</sup> novembre 2013 – ont été lancés : systèmes d'information, équipements mobiliers, planification du déménagement à Évian du centre Alexis-Léaud (Saint-Jean-d'Aulps)... Enfin, des rencontres régulières avec l'ARS Rhône-Alpes ont été organisées pour préciser le projet médical et le plan de financement du nouveau centre.

**Maisons-Laffitte, achèvement des travaux.** La restructuration immobilière du centre de Maisons-Laffitte s'est achevée en décembre 2012 dans le respect des coûts et des délais initiaux. Fin 2013, le laboratoire de biologie, confronté à des évolutions

réglementaires majeures et à un niveau d'activités insuffisant, arrêtera ses activités, en concertation avec les deux centres hospitaliers du secteur.

**La Verrière : vers un regroupement sur un seul site.** Au dernier trimestre 2012, l'ARS a validé le regroupement de l'institut Marcel-Rivière et de l'hôpital gériatrique Denis-Forestier sur une seule entité à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2013. Les travaux de l'hôpital de jour se sont achevés en décembre. La construction du projet médical a largement avancé, et une nouvelle autorisation de SSR mention spécialisée « addictologie » a été obtenue. L'équipe de direction a été renforcée.

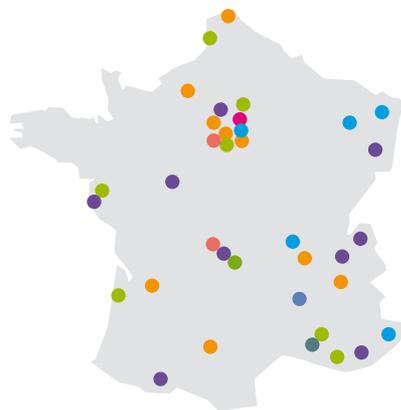
**Du côté des centres de santé mentale,** le fait marquant de 2012 réside dans la fermeture et le transfert du centre de Wagram vers le nouveau centre de santé mentale d'Ivry-sur-Seine.

**Le centre médical Alfred-Leune** a déposé, en fin d'année, une demande d'autorisation pour exercer une activité de chimiothérapie anticancéreuse, l'hôpital de Guéret ayant fait connaître son intention de mettre un terme à cette activité. Dans le même temps, il a souhaité signer avec ce dernier une convention de partenariat pour les patients atteints de cancer afin de conforter le circuit de leur prise en charge. L'autorisation a été donnée courant janvier 2013 par l'ARS.

**Le centre de la Chimotaie,** de son côté, a obtenu l'autorisation de l'ARS pour constituer une équipe d'appui en adaptation et réadaptation en lien avec les acteurs de l'action sociale locale, afin de répondre aux besoins de la population vieillissante du territoire.

**Le centre national médico-éducatif et d'adaptation du Royans (CNMEAR)** a obtenu l'accord de l'ARS pour la transformation de son institut médico-éducatif en maison d'accueil spécialisée. Le plan d'activité sera formalisé au premier trimestre 2013.

En 2012, les établissements ont régulièrement continué à innover, tant dans les prises en charge que dans les services d'accompagnement, en répondant à des appels à projets régionaux et en s'investissant, pour certains d'entre eux, dans des démarches initiées à l'échelle européenne.



## Implantation des établissements MGEN

ÉTABLISSEMENTS DE MÉDECINE

ÉTABLISSEMENTS DE SOINS DE SUITE ET DE RÉADAPTATION

ÉTABLISSEMENTS HÉBERGEANT DES PERSONNES ÂGÉES DÉPENDANTES (EHPAD)

CENTRES DE SANTÉ MENTALE

CENTRES DE SANTÉ

CENTRE D'OPTIQUE

ÉTABLISSEMENT D'ACCUEIL POUR LES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

SERVICES DE SOINS INFIRMIERS À DOMICILE (SSIAD)

### GESTION DE L'INFORMATION MÉDICALE

## Une démarche structurée

Une réflexion structurée sur la gestion de l'information médicale au sein du groupe s'est engagée en 2012. Un médecin directeur de l'information médicale a été recruté afin de superviser et de coordonner l'organisation, le traitement, l'analyse et l'optimisation de l'information médico-économique, pour l'ensemble des établissements de la MGEN. Cette mission s'inscrit dans le cadre du Programme de médicalisation des systèmes d'information (PMSI) et de sa traduction en matière de tarification à l'activité (T2A).

Outre les actions d'appui et d'accompagnement déployées auprès de certains établissements prioritaires, un chantier d'harmonisation des pratiques et des processus de codage des actes a été initié. Enfin, des analyses de positionnement et d'efficacité médico-économique ont été réalisées. Ciblées sur les grands chantiers en cours (Évian, Chanay, Maisons-Laffitte, La Verrière), elles permettront de conseiller, d'orienter et d'accompagner les directions et les équipes médicales concernées dans leurs réflexions stratégiques quant à l'élaboration ou à l'évolution de leurs projets médicaux.



**Mutualiste moi-même, c'est en tant que gestionnaire RH que j'ai été en contact régulier avec les équipes MGEN. Pour régler les dossiers de prestations ou les formalités administratives, j'ai toujours apprécié l'écoute et la réactivité de mes interlocuteurs dans l'intérêt des adhérents. »**

Nicole, adhérente depuis 1975

responsabilité  
la **responsabilité**  
est un devoir quotidien

Pour elle, pour lui, **pour tous** !

# Des engagements tenus, des ambitions réaffirmées

- L'année 2012 a vu l'achèvement de l'ambitieux plan qualité triennal, dont la quasi-totalité des objectifs a été atteinte. Il s'agit maintenant de consolider les résultats et d'optimiser les modes de fonctionnement, afin de toujours mieux satisfaire les assurés sociaux et les adhérents, quel que soit le canal de contact.



Bien que caractérisée par le déploiement du nouvel outil de gestion des prestations santé (Orion) et par des pics d'activité saisonniers plus élevés que les années précédentes, l'année 2012 a démontré la pleine capacité du groupe MGEN à atteindre ses objectifs en termes de qualité et de délais. La presque totalité des engagements qualité a ainsi été tenue ou est très proche des objectifs fixés :

- le remboursement des soins des assurés et mutualistes : tous flux confondus, plus de 90 % des feuilles de soins sont réglées en 3,6 jours en moyenne ; en 2,2 jours pour les professionnels de santé (tiers payant) ;
- la liquidation automatique : 90 % des feuilles de soins traitées en moins de 1,2 jour ;
- l'enregistrement des adhésions : 81,7 % traitées en moins de dix jours ;
- le traitement des réclamations : 84,6 % traitées en moins de dix jours ;
- l'efficacité de l'accueil téléphonique : 87,6 % des appels entrants pris en charge.

Ces résultats sont, d'un côté, le fruit de l'entraide entre les neuf centres de gestion, du pilotage unique des quatre centres d'appels et d'une meilleure réactivité face aux aléas ; de l'autre, du déploiement de nouveaux outils liés à la démarche qualité. Cette conjugaison des ressources a facilité le travail des gestionnaires et des personnes en situation d'accueil. Néanmoins, certaines activités restent en deçà

des objectifs. Sur l'année, seulement la moitié des courriels ont été traités en moins de soixante-douze heures. Ce phénomène résulte d'une augmentation de 20 % du volume de courriels par rapport à l'année précédente, associé à une très forte activité d'accueil téléphonique. Un plan d'actions spécifiquement dédié au traitement des courriels sera mis en place dès le premier semestre 2013.

## Des indicateurs de suivi et des outils de plus en plus performants

Plusieurs projets visant à améliorer durablement la qualité de service ont été menés en 2012.

D'abord, pour fiabiliser la qualité des réponses en situation d'accueil. Une nouvelle base de gestion des connaissances, Genius, a été déployée avec succès. Gage de délivrance d'une réponse fiable et homogène, cet outil est destiné plus particulièrement aux salariés en situation d'accueil physique et téléphonique. Deux salariés par centre de service ont été formés et accompagnés pour contribuer à son enrichissement et faciliter son déploiement à l'ensemble des équipes concernées. Le retour d'expérience est positif : 95 % des utilisateurs se déclarent satisfaits du nouvel outil.

Ensuite, pour améliorer et enrichir les indicateurs de suivi. Ainsi, de nouveaux indicateurs ont été mis en place en vue d'affiner l'analyse de certaines activités comme le traitement des adhésions, ou encore

## Chiffres clés

► **7,3/10**

stabilité de la note de satisfaction globale des assurés et des adhérents

► **83,8 %**

des liquidations réalisées en automatique à fin 2012 (82,3 % fin 2011). Près de 29 millions de décomptes ont été traités en liquidation automatique dans le nouvel outil de liquidation Orion, déployé en cours d'année. Fin 2012, la part des décomptes payés en liquidation automatique dans Orion atteignait près de 90 % des volumes reçus

► **85,5**

millions de feuilles de soins traitées

► **3,1**

millions d'appels et 301 000 courriels reçus

► **- 5 %**

de réclamations réceptionnées dans l'année

► **240**

dossiers admis en médiation

la mise à jour des dossiers administratifs. Le suivi des réclamations a aussi été amélioré : d'une part, pour mieux identifier et spécifier leurs motifs ; d'autre part, pour fiabiliser les dispositifs de comptage et d'analyse.

Enfin, pour mieux connaître les attentes des adhérents, des études inédites ont été engagées en vue d'analyser les demandes reçues via les différents canaux de contacts (courriels, appels, courriers). Les premiers résultats obtenus, notamment de l'enquête « Courriels », confirment l'intérêt de ces analyses, qui se poursuivront en 2013.

### Un taux de satisfaction élevé et stable

Récurrente depuis 2007, l'enquête annuelle de satisfaction menée auprès des assurés et des adhérents entend à la fois répondre aux exigences liées à la gestion du régime obligatoire et mesurer l'impact des démarches qualité engagées. Celle de 2012 a démontré une stabilité des résultats avec un indice de 7,3/10 de satisfaction globale ; 87 % des assurés-adhérents sont satisfaits de la MGEN et ont également une bonne image de la MGEN.

**Améliorer durablement la qualité de service et viser l'excellence**

## SECTIONS DÉPARTEMENTALES

# Améliorer les conditions et la qualité de l'accueil physique

Les points d'accueil du groupe MGEN n'échappent pas à la démarche qualité. Visant une amélioration des conditions et de la qualité de l'accueil de proximité, le programme de relogement des sections départementales et de modernisation des espaces ouverts au public s'est poursuivi tout au long de l'année. Inscrit dans le schéma directeur immobilier du groupe MGEN, il intègre à ce titre une véritable dimension sociétale. Sont ainsi pris compte, tant dans les choix de sites que dans les aménagements, des critères de qualité de vie au travail des salariés, d'accessibilité (notamment aux personnes en situation de handicap), ou encore de performance énergétique. Seize projets de relogement étaient achevés et quatre à l'étude ou en cours de réalisation au 31 décembre 2012. S'agissant du programme de modernisation des accueils, les études techniques de 10 projets étaient en cours à la même date, et deux étaient en phase de travaux. Au total, 15 projets de modernisation ont été livrés à fin 2012. Parallèlement, de nouveaux espaces mutuels – situés en centre-ville et vecteurs de développement – ont été inaugurés, ce qui porte leur nombre total à 14.

## Des indicateurs en progression

▶ **800 000**

visites mensuelles en moyenne sur mgen.fr

▶ **775 000**

détenteurs d'un compte personnel parmi les assurés ou adhérents; à 2015, l'objectif est d'atteindre le chiffre de 1,2 million

▶ **200 000**

abonnés à l'alerte remboursement par courriel, soit 28,2 % des détenteurs de compte

### mgen.fr et services en ligne : une priorité stratégique

Plus de 800 000 visites mensuelles sur mgen.fr (+ 38 % en moyenne par rapport à 2011), avec des pics à plus d'un million de visites par mois, 775 000 détenteurs d'un compte personnel : le succès de mgen.fr ne se dément pas, celui de l'espace personnel non plus ! En 2012, 60 % des visiteurs de mgen.fr s'y sont connectés pour consulter leur

**mgen.fr s'impose comme support de contact et d'échanges privilégié**

espace personnel, dont les principales fonctionnalités sont également disponibles sur une application iPhone lancée en 2011. Les services en ligne personnalisés facilitent le quotidien des assurés et des adhérents tout en favorisant l'automatisation des tâches gestionnaires. Enjeu majeur pour le groupe MGEN, ils s'inscrivent dans un triple objectif de qualité de service, de productivité et de diminution du recours au papier.

Aussi, cette année, l'espace personnel du site a été totalement revisité tant sur les plans graphiques qu'ergonomiques, et de nouvelles fonctionnalités l'ont enrichi. Parmi les nouveaux services plébiscités par les adhérents, on note la modification des coordon-

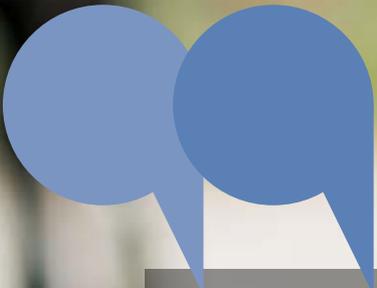


nées personnelles (dont la mise à jour de l'adresse courriel ou des coordonnées bancaires) ou encore la délivrance des attestations de droits Sécurité sociale, qui complète les services de déclaration concernant la carte Vitale ouverts l'année précédente. Le service « décomptes par courriel » a lui aussi été restructuré, pour en fiabiliser la sécurité et la qualité. Début 2013, la barre des 200 000 abonnés à ce dispositif d'alertes remboursement par courriel était franchie. Et déjà, de nombreuses nouveautés sont planifiées pour 2013. Avec l'ouverture de nouveaux services comme le suivi des dossiers liés aux « solutions logement » [assurance emprunteur, caution, etc.] ou encore la mise en place d'un nouveau formulaire de contact visant à la fois une accélération du traitement des courriels et une amélioration de la qualité des réponses apportées. Avec, enfin et surtout, la refonte graphique, ergonomique et éditoriale de mgen.fr.

### PLAN QUALITÉ 2013-2015

## De l'ambition à l'excellence

Fort des acquis qu'il s'attachera à consolider, le futur plan qualité 2013-2015, en cours de finalisation, s'articulera autour de deux axes majeurs : la certification progressive des engagements qualité dans les centres de service, l'amélioration de la qualité de l'ensemble des canaux d'information et de communication.



**Je suis particulièrement satisfait d'avoir pu bénéficier grâce à la MGEN d'une caution pour mon prêt immobilier. Cette garantie est un grand avantage, qui permet d'accéder à la propriété tout en limitant les frais. »**

Fabien, mutualiste depuis 1999

# Faire progresser les compétences et les qualifications

► En 2012, le groupe MGEN a inscrit ses actions en matière de ressources humaines dans le cadre des engagements de la politique sociale et managériale. Le développement des compétences des salariés, l'augmentation importante des promotions internes et des accords paritaires concernant l'intéressement, la participation et l'épargne salariale en constituent une concrétisation significative.



Avec 9 485 salariés au 31 décembre 2012, l'effectif global de l'unité économique et sociale (UES) MGEN a augmenté de 104 personnes par rapport à fin 2011, soit une augmentation de + 1,1 %.

Les effectifs des centres de service MGEN ont augmenté globalement de 132 personnes, essentiellement dans les centres de traitement et d'appels. Dans les établissements de MGEN Action sanitaire et sociale, les effectifs ont diminué de 29 personnes. Cette baisse est liée à une gestion rigoureuse des postes de travail liée aux contraintes budgétaires imposées à l'ensemble des établissements par les agences régionales de santé. Les effectifs de MGEN Centres de santé ont aussi diminué de 23 personnes en 2012. En revanche, MGEN Union et la Fondation MGEN ont augmenté les leurs de 24 personnes, en vue de consolider les expertises au service de l'ensemble des entités du groupe MGEN.

## 622 recrutements en CDI et 992 salariés promus

Le groupe MGEN a poursuivi en 2012 une politique active de recrutements visant, d'un côté, au renouvellement des pyramides des âges pour compenser les départs naturels et, de l'autre, au renforcement des compétences dans de nombreuses filières métiers différentes. Cette dynamique s'est traduite par le recrutement de 622 personnes en contrat à durée indéterminée.

Parallèlement, 2012 a aussi enregistré la promotion interne de 992 salariés, permise par les nouvelles fonctions de la convention collective Mutualité et les dispositifs de parcours professionnels internes au sein de l'UES MGEN. Le total des promotions internes de salariés a ainsi progressé de 70 % entre 2011 et 2012.

## 78 recrutements et 130 « emplois d'avenir » pour les jeunes

L'intégration des jeunes dans l'emploi et la contribution aux parcours de formation initiale ont été poursuivies en 2012. Ainsi, 78 personnes ont été recrutées, cette année, en contrats d'apprentissage, de professionnalisation et d'accompagnement dans l'emploi.

## Accompagner les évolutions stratégiques du groupe

Par ailleurs, le groupe MGEN a signé avec l'État à Sainte-Feyre, le 29 novembre 2012, une convention portant sur le recrutement de 130 jeunes en CDD en emplois d'avenir. Il s'engage ainsi sur une durée de deux ans à développer leur employabilité, notamment via des actions de formation et un accompagnement personnalisé. Il leur proposera des missions d'agents de soins en établissements de santé, de téléconseillers en centres d'appels et de gestionnaires en centres de traitement.

## Une dynamique de **formation et de promotion**

► **70 %**

c'est le taux de progression des promotions internes par rapport à 2011

► **14**

millions d'euros pour la formation, soit 5,44 % de la masse salariale pour 201 000 heures de formation

► **100 %**

des salariés auront au moins une formation en cinq ans d'ici à 2015

► **120 %**

du Smic sera la rémunération minimale pour un temps plein pour tous les salariés d'ici à 2015

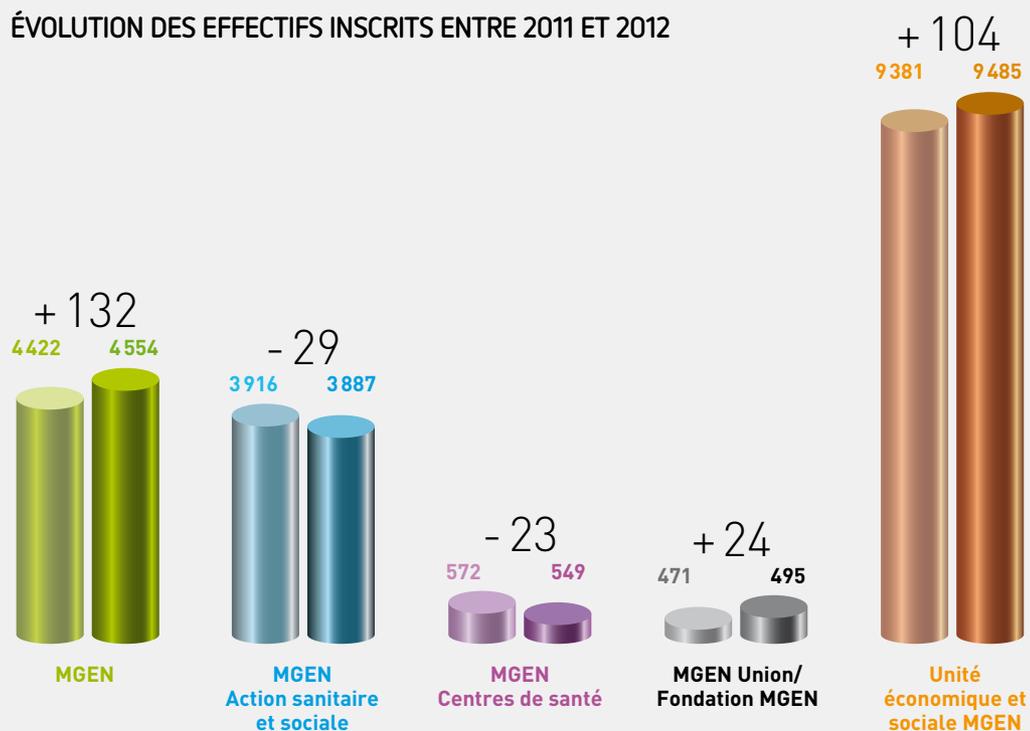
### **579 certifications professionnelles dans les centres de service**

Les plans de formation ont représenté, en 2012, une dépense de plus de 14 millions d'euros, soit 5,44 % de la masse salariale de l'UES MGEN.

Les salariés du groupe MGEN ont consacré plus de 201 000 heures de formation au développement de leurs compétences, dans le but de renforcer les professionnalisations et d'accompagner les évolutions stratégiques et organisationnelles des mutuelles du groupe. La formation et le redéploiement des compétences internes s'inscrivent dans le cadre d'une démarche visant à maintenir et à développer l'employabilité des salariés, à toutes les étapes de leur vie professionnelle.

- Dans les centres de service MGEN, la formation a représenté plus de 141 000 heures, soit plus de 8,4 % de la masse salariale. Cet effort très important visait l'actualisation et le développement des compétences, mais aussi la qualification professionnelle des salariés. Au travers des dispositifs accompagnant les évolutions majeures des fonctions exercées dans les centres de service – « Devenir responsable d'équipe », « Devenir conseiller accueil développement services », « Devenir technicien »... –, 579 salariés ont ainsi pu obtenir une certification professionnelle ou un certificat de qualification professionnelle de la branche mutualité.

### ÉVOLUTION DES EFFECTIFS INSCRITS ENTRE 2011 ET 2012



- Dans les établissements de MGEN Action sanitaire et sociale et MGEN Centres de santé, la formation a respectivement représenté 3,23 % et 2,16 % de la masse salariale. Elle a contribué au renforcement des savoir-faire professionnels et a accompagné les évolutions des pratiques et des outils, au service des patients et des résidents.

- Pour MGEN Union, l'effort de formation s'est élevé à 3,88 % de la masse salariale en 2012. L'intégration de nouveaux salariés s'en est trouvée facilitée, et la consolidation des expertises métiers s'est ainsi poursuivie.

### Des accords paritaires en phase avec les évolutions stratégiques du groupe MGEN

En 2012, dans le cadre de la commission paritaire de négociation de l'UES MGEN, le dialogue social a abouti à plusieurs accords d'importance, prenant en compte les évolutions stratégiques du groupe MGEN.

- Signés à l'unanimité par les organisations syndicales, les accords relatifs aux dispositifs d'épargne salariale marquent la volonté de renforcer la cohésion sociale et de développer le sentiment d'appartenance au groupe MGEN : qu'il s'agisse de la participation dans le cadre de l'entrée en fiscalité, de l'intéressement – qui prend en compte la performance collective avec des indicateurs groupe et d'autres spécifiques à chaque mutuelle – et du plan d'épargne d'entreprise avec des dispositifs d'investissement socialement responsable.

### Accompagner les évolutions stratégiques du groupe

- La nouvelle convention collective des médecins et chirurgiens dentistes des centres de santé accompagne un projet ambitieux de réorganisation et une nouvelle dynamique de développement des centres de santé de la MGEN.

- L'accord en matière de qualité de vie au travail et de prévention des risques psychosociaux s'est mis

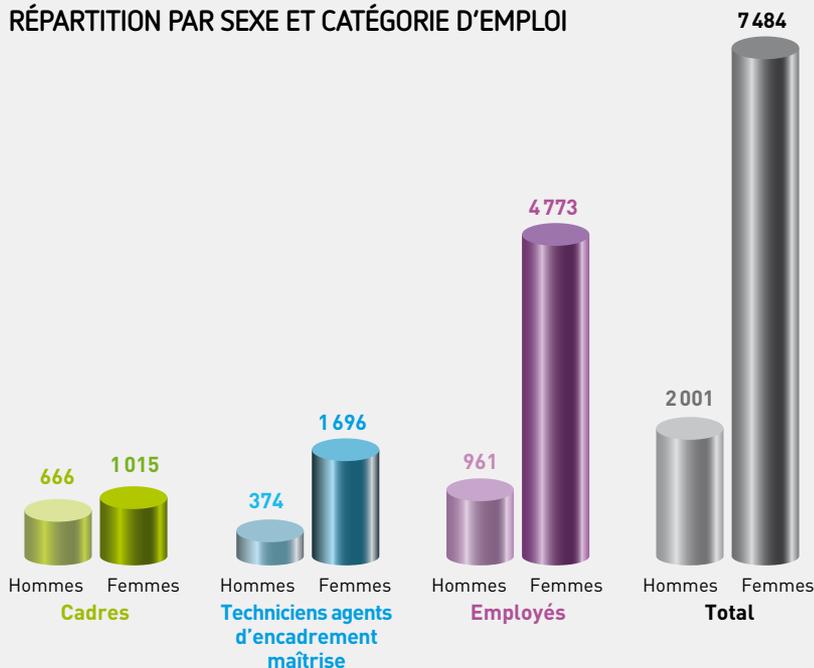
en œuvre en 2012. Au-delà des travaux de l'observatoire paritaire, une formation a été déployée auprès de plus de 1 100 managers et représentants du personnel. Dès janvier est intervenu le lancement opérationnel du dispositif d'écoute et d'accompagnement des salariés au travers d'un partenariat avec l'IAPR. Les psychologues de cet institut ont assuré – par téléphone ou en face-à-face – une prise en charge des salariés confrontés à des difficultés professionnelles.

- L'accord du 20 novembre 2012 vise à définir des domaines d'action et des mesures concrètes contribuant à la prévention de la pénibilité au sein de MGEN Action sanitaire et sociale. Il fait suite à un diagnostic réalisé en concertation avec les instances représentatives du personnel (comité d'établisse-

ment et CHSCT). Cet accord répond aux enjeux RSE liés au fonctionnement interne (organisation des conditions de travail, amélioration de l'ergonomie, hygiène et sécurité), tout comme l'accord concernant « la qualité de vie au travail et la prévention des risques psychosociaux ». Cette articulation assure la cohérence globale des objectifs et des indicateurs de progrès.

Enfin, en 2012, la MGEN et les organisations syndicales ont négocié des accords portant sur le temps de travail. Il s'agissait notamment d'adapter des dispositions relatives aux cadres au forfait jour et à la gestion du temps de travail dans les établissements de MGEN Action sanitaire et sociale. L'objectif était de conjuguer évolutions des organisations et santé au travail des salariés.

### RÉPARTITION PAR SEXE ET CATÉGORIE D'EMPLOI





**C'est un atout d'être mutualiste. En cas d'arrêt pour longue maladie, je serai à l'abri du besoin avec le complément de revenus. Quant à la qualité de service, rien à redire ! »**

Hélène, adhérente MGEN depuis cinq ans

# Une gestion **responsable** des relations économiques

- ▶ Intégrer des critères RSE dans les processus d'achat, entretenir des relations équitables avec les fournisseurs, gérer les placements financiers avec responsabilité et transparence : tels sont les axes autour desquels le groupe MGEN structure ses relations avec ses partenaires économiques.



Chaque année, le groupe MGEN consacre environ 200 millions d'euros aux achats de produits et de prestations de services. Pilotés en grande partie au niveau national, ces achats répondent aux besoins de tous les sites : centres de service, établissements, directions du siège... À travers eux, diverses responsabilités s'expriment :

- une responsabilité économique interne : il s'agit de maîtriser les coûts de gestion ;
- une responsabilité sociale et éthique externe : en tant que client, le groupe MGEN a un devoir de vigilance et d'exigence quant aux pratiques de ses fournisseurs ;
- une responsabilité environnementale : maîtriser l'impact environnemental repose aussi sur le recours à des produits et des services respectueux de l'environnement.

Pour relever l'ensemble de ces défis avec cohérence, le groupe MGEN s'est engagé dans le développement d'une politique d'achats responsables, ancrée dans sa démarche de responsabilité sociale d'entreprise. Cet engagement sera formalisé, dès 2013, dans une charte des achats responsables. Outil de référence, il favorisera le déploiement de pratiques toujours plus responsables au sein du groupe.

**Respecter l'équilibre entre les enjeux économiques et sociétaux**

## Des critères d'achats bien identifiés

En 2012, 40 % des dossiers achats ont été gérés au niveau national, un pourcentage en augmentation par rapport à l'année précédente.

Organisant des synergies avec les prescripteurs et les utilisateurs, la démarche « achats » permet de consolider et d'analyser les besoins à grande échelle, puis de définir avec les interlocuteurs le « juste nécessaire » pour éviter les gaspillages. Dans ce cadre, la MGEN s'attache à considérer l'ensemble des composants des coûts. Elle analyse le cycle de vie du produit ou du service : de l'achat des matières premières à la fabrication des produits, de leur distribution à leur utilisation jusqu'à leur fin de vie. Toutes les dimensions sont étudiées selon les données disponibles : traitement des déchets, pollution, consommation d'énergie et/ou bilan des émissions de gaz à effet de serre, etc. Ainsi et aussi souvent que possible, la MGEN prend en compte les références ecolabels ou certifications (ISO 14001) dans la rédaction des cahiers des charges comme dans les critères de référencement de ses fournisseurs. D'une façon générale, lors des mises en concurrence, la MGEN s'engage à gérer de façon équitable sa relation avec les différents soumissionnaires et à expliquer, en toute transparence, le processus de sélection jusqu'au choix final. Dans ce cadre, elle porte une attention particulière au res-

## Des indicateurs en progression

► **67 %**

du parc automobile écolabellisé

► **84 %**

des établissements et centres de santé MGEN ont recours au fournisseur référencé justifiant d'une démarche environnementale responsable pour la maintenance de leurs bâtiments

► **61 %**

des consommables informatiques sont issus de produits verts

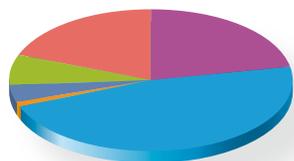
► **100 %**

des papiers utilisés sont écolabellisés

pect des lois françaises et européennes relatives au travail, à la sécurité et à la santé des personnes, à la protection de l'environnement. Le cas échéant, certains marchés peuvent enfin être réservés à des acteurs économiques particuliers, comme par exemple des entreprises du secteur protégé qui ont recours à des travailleurs handicapés.

De son côté, Chorégie – le GIE informatique qui assure la gestion et le développement des systèmes d'information du groupe MGEN – applique, lui aussi, une politique d'achats maîtrisés respectueuse de l'équilibre des fournisseurs. Chaque fois que possible, Chorégie met en concurrence trois à huit entreprises pour ses appels d'offres.

### ► RÉPARTITION 2012 DES PLACEMENTS PAR TYPE D'ACTIFS



Actions / 22 %  
Obligataire / 47 %  
Monétaire / 1 %  
Prêts / 4 %  
Immobilier d'exploitation / 7 %  
Immobilier de rendement / 19 %

### GESTION D'ACTIFS

## Egamo distinguée par l'Observatoire pour l'innovation responsable

Lors de la première édition du Prix Dufrénoy – lancée pour valoriser des initiatives remarquables dans le domaine de l'innovation responsable en finance –, Egamo, filiale de gestion d'actifs de la MGEN, a été récompensée par le jury de l'Observatoire pour l'innovation responsable de Mines ParisTech pour sa défense d'une nouvelle forme de gouvernance, basée sur les concepts de démocratie et de responsabilité.

L'engagement d'Egamo – fondé sur une relation client personnalisée et pérenne, une gestion rigoureuse des risques, une compréhension partagée, une politique tarifaire transparente – l'avait déjà conduit, en 2010, à la signature des Principes pour l'investissement responsable de l'ONU.

Depuis 2008, et dans le cadre d'un mandat de gestion spécifique, le groupe MGEN lui a confié la gestion d'une partie importante de ses placements mobiliers. En 2012, pour l'ensemble de ses mandats de gestion, la société de gestion a investi plus de 2 milliards d'euros dans l'économie en respectant les règles de dispersion et en contribuant à la croissance de l'activité économique en France et en Europe. Ce faisant, Egamo s'est inscrite dans une double logique de sécurité et de citoyenneté.

# Pour un impact environnemental maîtrisé

- ▶ Alors qu'une démarche d'évaluation globale de l'empreinte carbone du groupe MGEN a été lancée en 2012, de nombreuses actions concrètes sont déjà engagées sur le terrain pour réduire l'impact de l'activité sur l'environnement et développer une culture de l'écoresponsabilité. Toutes les entités du groupe y sont associées.



D'ici à 2020, le groupe entend réduire de 40 % les consommations d'énergie de son parc immobilier

### Évaluer l'empreinte carbone du groupe MGEN

C'est dans son ensemble que le groupe MGEN se mobilise pour réduire ses émissions de gaz à effet de serre contribuant au changement climatique global. Dans le respect de la réglementation issue du Grenelle de l'environnement, une démarche d'évaluation de l'empreinte carbone du groupe MGEN a été engagée en 2012, avec la réalisation d'un Bilan Carbone®. Sa finalité ? Identifier les activités les plus émissives et trouver des solutions adaptées pour limiter les rejets de gaz à effet de serre. Développée par l'Ademe (Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie), la méthode Bilan Carbone® permet de comptabiliser – selon des procédures très normées – l'ensemble des gaz à effet de serre (GES) émis par une entreprise. Pour le groupe MGEN, 20 sites représentatifs de l'activité ont servi d'échantillon et ont fait l'objet d'une évaluation détaillée. Près de 100 personnes ont été mobilisées, et plus de 1300 données ont été collectées dans le cadre de ce Bilan Carbone®. L'ambition pour les prochaines années est d'y associer progressivement tous les sites MGEN pour qu'à terme chacun ait une connaissance précise de ses impacts comme des leviers d'action à sa disposition pour les réduire. Enrichies et améliorées d'année en année, toutes ces données constitueront un précieux instrument d'analyse et de pilotage de la performance environnementale du groupe MGEN.

### La préoccupation environnementale au cœur de la politique immobilière

Couvrant près de 600 000 m<sup>2</sup> de patrimoine fonctionnel et de rapport, la politique immobilière du groupe MGEN intègre désormais pleinement les dimensions énergétiques et environnementales, tant pour répondre aux différentes exigences du Grenelle de l'environnement que pour satisfaire à l'enjeu de la maîtrise des consommations. La performance énergétique a été définitivement inscrite dans les critères de choix dans le cadre du schéma directeur immobilier des sections départementales. Dans les établissements, un contrat d'efficacité énergétique est en cours de déploiement, et 17 d'entre eux ont défini une stratégie de développement durable. Certaines initiatives locales démontrent en outre que la préoccupation environnementale est bien intégrée. Citons par exemple la réfection intégrale de la chaufferie de l'établissement de Sainte-Feyre, ou encore l'installation de pompes à chaleur dans l'Ehpad de Caire-Val. En parallèle, des actions d'optimisation de la collecte des Dasri (déchets d'origine infectieuse) se poursuivent.

### Maîtriser les consommations d'énergie du parc informatique

Soucieux de réduire les fortes consommations énergétiques inhérentes à la nature de ses activi-

## Chiffres clés

▶ 1 300

données collectées pour établir le Bilan Carbone®

▶ 10 %

de trajets professionnels en moins, à l'horizon 2015

▶ 5 %

de consommation de papier en moins pour les publications nationales, d'ici à 2015

### ▶ LES RÉSULTATS CLÉS DU BILAN CARBONE®

Énergie / 28 %  
Climatisation / 1 %  
Achats de biens non durables / 25 %  
Achats de biens durables / 9 %  
Déplacements / 31 %  
Fret / 4 %  
Déchets / 2 %



Les émissions rejetées par la MGEN en 2011 s'élevaient à **70 400 tonnes** de CO<sub>2</sub>, l'équivalent des émissions générées par environ 7 500 tours du monde en voiture ou 26 000 allers-retours Paris-New York en avion.

Les déplacements, l'énergie et les achats sont les postes d'émissions les plus importants et feront l'objet de plusieurs propositions d'actions qui seront déployées dès 2013. Elles se conjugueront aux efforts déjà entrepris pour réduire l'impact environnemental du groupe MGEN et promouvoir une culture d'écoresponsabilité.

tés, le Centre informatique national de production de Nancy a remplacé son système de climatisation par une solution labellisée Green IT (technologie informatique « verte »). De même, toutes les ampoules utilisées sur ce site sont désormais économiques et sans mercure. Un système de free cooling (« refroidissement gratuit ») a par ailleurs été installé ; cette méthode consiste à utiliser directement l'air extérieur pour refroidir un local. Plus globalement, toutes ces mesures s'inscrivent dans un plan pluriannuel de renouvellement d'équipements visant à réaliser des économies d'énergie. Pour 2015, le centre informatique de Nancy entend réduire ses consommations électriques de 10 %.

### Réduire les consommations de papier

Autre priorité : la diminution de la consommation de papier avec un engagement de réduction de 5 % des tonnages papier sur le périmètre de ses publications nationales. S'agissant des consommations de papier au quotidien, un renouvellement rationnel du parc d'impression en sections et aux sièges (impressions recto verso) a été entrepris en 2012. Enfin, le groupe mise sur la dématérialisation pour réduire ses échanges de courriers avec les adhérents. Chaque mois, 2 000 adhérents ou assurés supplémentaires s'abonnent aux alertes de remboursements par courriel, choisissant ainsi de ne plus recevoir de décompte papier.

## TRANSPORT

# Optimiser la politique de déplacements professionnels

Plus de 20 millions de kilomètres ont été parcourus cette année par les collaborateurs de la MGEN dans le cadre de leurs activités professionnelles (soit 57 fois la distance Terre-Lune !). Si la MGEN privilégie le train pour près de 90 % des trajets inférieurs à trois heures trente, les déplacements restent à optimiser. Au siège national et sur plus de 30 sites du groupe MGEN, des systèmes de visioconférence ont été installés courant 2012, avec pour objectif de réduire les déplacements entre sites, de faciliter les échanges et de favoriser la coopération. À l'horizon 2015, l'objectif vise à diminuer de 10 % les trajets professionnels depuis et vers le siège du groupe MGEN.

Au plan local, de nombreux sites du groupe s'investissent dans des plans de déplacements entreprise. C'est le cas de plusieurs centres de gestion et centres d'appels ou encore du centre informatique de Chorégie Nancy. L'objectif de ces plans ? Promouvoir l'utilisation des transports en commun, du vélo et du covoiturage pour réduire l'impact des déplacements domicile-travail des collaborateurs de la MGEN.

**Document réalisé par la Direction de la Communication et le Secrétariat général du groupe MGEN**  
**Groupe MGEN** 3, square Max-Hymans – 75748 Paris Cedex 15  
**Crédits photo** : Hervé Thouroude, Olivier Rolfe, Nathanaël Mergui, Getty images, Fotolia, Agence Loom (J.-P. Salle), MGEN, DR.  
**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.



