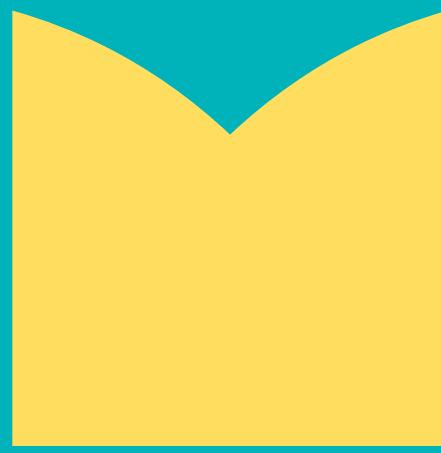
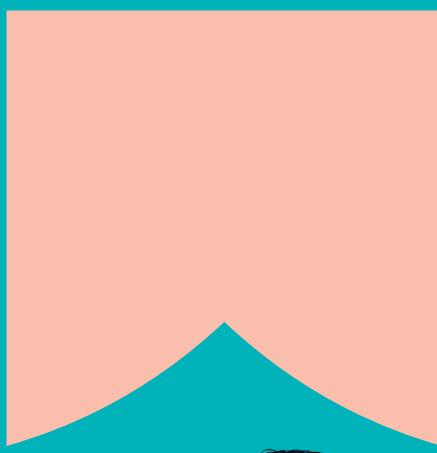
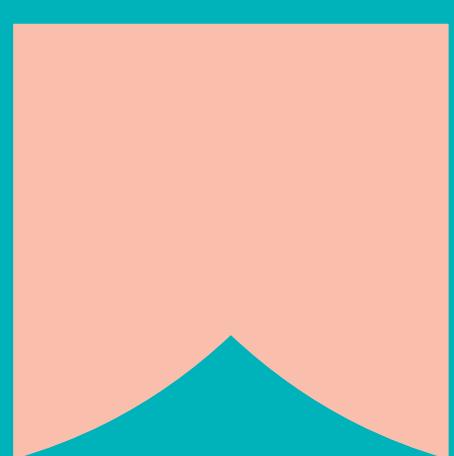


2020

# Rapport annuel

## Synthèse



**Mgéfi**  
GROUPE **vyv**

Avec vous,  
c'est mutuel

# 2020 dans le rétro de Bruno Caron



**La lecture d'un rapport annuel de gestion et d'activité est toujours intéressante tant pour se remémorer les temps et évolutions passés, pour ceux qui les ont vécus, que de les découvrir pour les lecteurs plus éloignés du quotidien de la Mutuelle. Pour ce qui concerne l'année 2020, le constat d'une année atypique s'impose.**



Bruno Caron  
Président de la Mgéfi

La crise sanitaire est survenue en début 2020 pour persister avec une intensité variable, mais toujours forte, sur la totalité de l'année. Il est évident que l'organisation opérationnelle et politique de la Mgéfi a été altérée, à l'identique de l'ensemble de notre société.

Toutefois l'activité de la Mutualité, organisée en conséquence, a été maintenue en conservant son niveau qualitatif souligné par un bon retour de satisfaction de ses adhérents, mesuré fin 2020. Des mesures spécifiques d'accompagnement, des actions de prévention et des nouveaux services ont été mis à votre disposition durant cette année particulière. L'absence de proximité physique a été contournée par la mise en œuvre de moyens distanciels permettant de continuer le lien avec l'adhérent.

Malgré les incertitudes et les difficultés relationnelles portées par la crise Covid, il n'en demeure pas moins que la Mgéfi continue d'être prospective et œuvre pour notre avenir commun. C'est ainsi que la marque et la signature de la Mutualité ont été adaptées à nos évolutions, à nos caractéristiques, à ce que nous sommes. Dans le même temps, l'assemblée générale de la Mgéfi a voté, en octobre 2020, le plan stratégique Magellan couvrant la période 2020-2023, projetant notre devenir dans un environnement économique renforcé et porteur de nos solidarités.

Autant de constats et de projections que vous découvrirez en parcourant ce rapport, en vous en souhaitant une bonne lecture,

Avec vous c'est mutuel.

Bruno Caron, président de la Mgéfi

You will discover...



Une Mgéfi à l'écoute des besoins de ses adhérents, capable de les prendre en compte en s'adaptant à la situation sanitaire.



Une Mgéfi à l'aise dans son modèle d'entreprise mutualiste solidaire.



Une Mgéfi impliquée pour défendre toutes les causes, et elles sont nombreuses dans l'actualité sociale, comme la protection sociale complémentaire des agents publics et l'engagement de la Mutualité Française pour la santé mentale.



Une Mgéfi impliquée directement, ou au travers des fédérations dans lesquelles elle milite, mais aussi totalement impliquée dans le Groupe VYV.



Enfin, une Mgéfi tournée vers l'avenir avec l'adoption du nouveau projet d'entreprise Magellan qui fixe un nouveau cap jusqu'en 2023.

# 2020 en chiffres

## Organisation

200  
collaborateurs

29  
administrateurs élus

1 240  
militants

187  
délégués



## Finances

172,3 M€  
de prestations santé  
versées

84,7 € HT  
reversés aux adhérents  
en prestations  
(pour 100 € de cotisation)

12,97 %  
de frais de gestion



## Adhérents

339 500  
personnes protégées

79  
actions  
de prévention  
en présentiel et  
7  
web-conférences

2 310  
agents vaccinés  
contre la grippe



87 %  
de taux de satisfaction  
adhérents

1 600  
adhésions écoles

417  
permanences  
sur site sur le premier  
trimestre 2020

406  
agents dépistés

# Faits majeurs 2020

01

02

03

04

05

06

07

08

09

10

11

12

## Janvier

Évolution du 100 % Santé en dentaire, optique et audioprothèse



La Mgéfi soutient Ecotree



## Février

Lancement de Protectio Décès



Lancement de la nouvelle garantie Zéni santé



Lancement du site « Moments de vie » du Groupe VYV

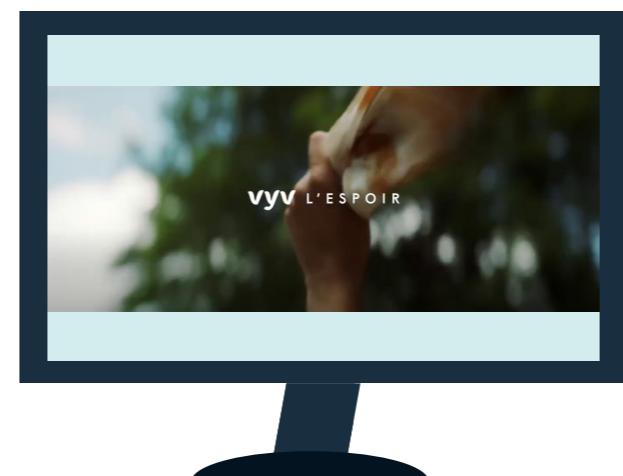
Le service de téléconsultation médicale MesDocteurs bat des records de consultations pendant le confinement



Lancement de la plateforme « Ensemble contre la Covid-19 », du Groupe VYV

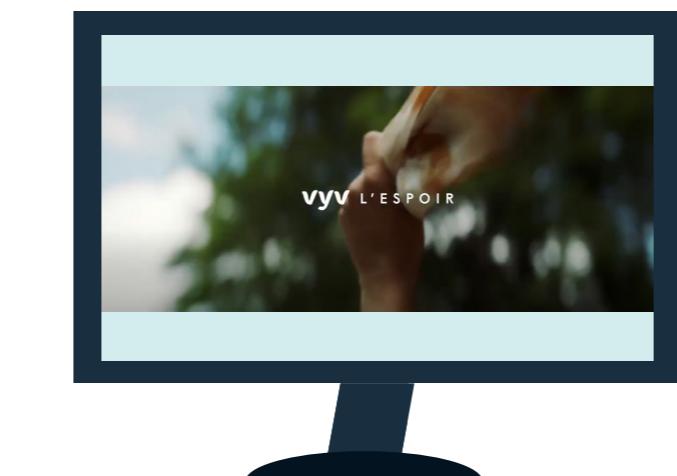
## Mai

Campagne d'appels de courtoisie de la Mgéfi et de la MASFIP envers nos adhérents les plus âgés



## Mars

« Vvv la vie », la première campagne pub du Groupe VYV



## Juin

« Vvv la vie », la première campagne pub du Groupe VYV

## Octobre

Assemblée Générale en distanciel



Adoption en AG du nouveau plan stratégique Magellan 2020/2023



Élection du nouveau président de la Mgéfi, Bruno Caron

## Décembre

La Mgéfi 2<sup>e</sup> sur le podium UFC-Que choisir dans la catégorie « Taux de redistribution »



Le skieur Victor Muffat-Jeandet rejoint la Team Mgéfi



# Une Mgéfi financièrement stabilisée

## TOP 5 DES DÉPENSES SANTÉ



Hospitalisation

37,1 M€



Dentaire

31,8 M€



Optique et appareillage

30,8 M€



Pharmacie

20,5 M€



Auxiliaires médicaux

13,6 M€

Résultat net de  
12,5 M€

Cotisations santé et perte de revenus :

248,6 M€

Prestations santé et perte de revenus versées aux adhérents :

192,3 M€



## Une année marquée par...

1

Les impacts financiers de la Covid : résultat technique net de 12,5 M€, anormalement élevé dû aux moindres dépenses de santé.

2

Le plan d'entreprise « Magellan » 2020-2023, adopté en Assemblée générale le 14 octobre 2020 et porté par le nouveau président.

3

La nouvelle couverture Zéni Santé et le nouveau contrat collectif de la Monnaie de Paris.

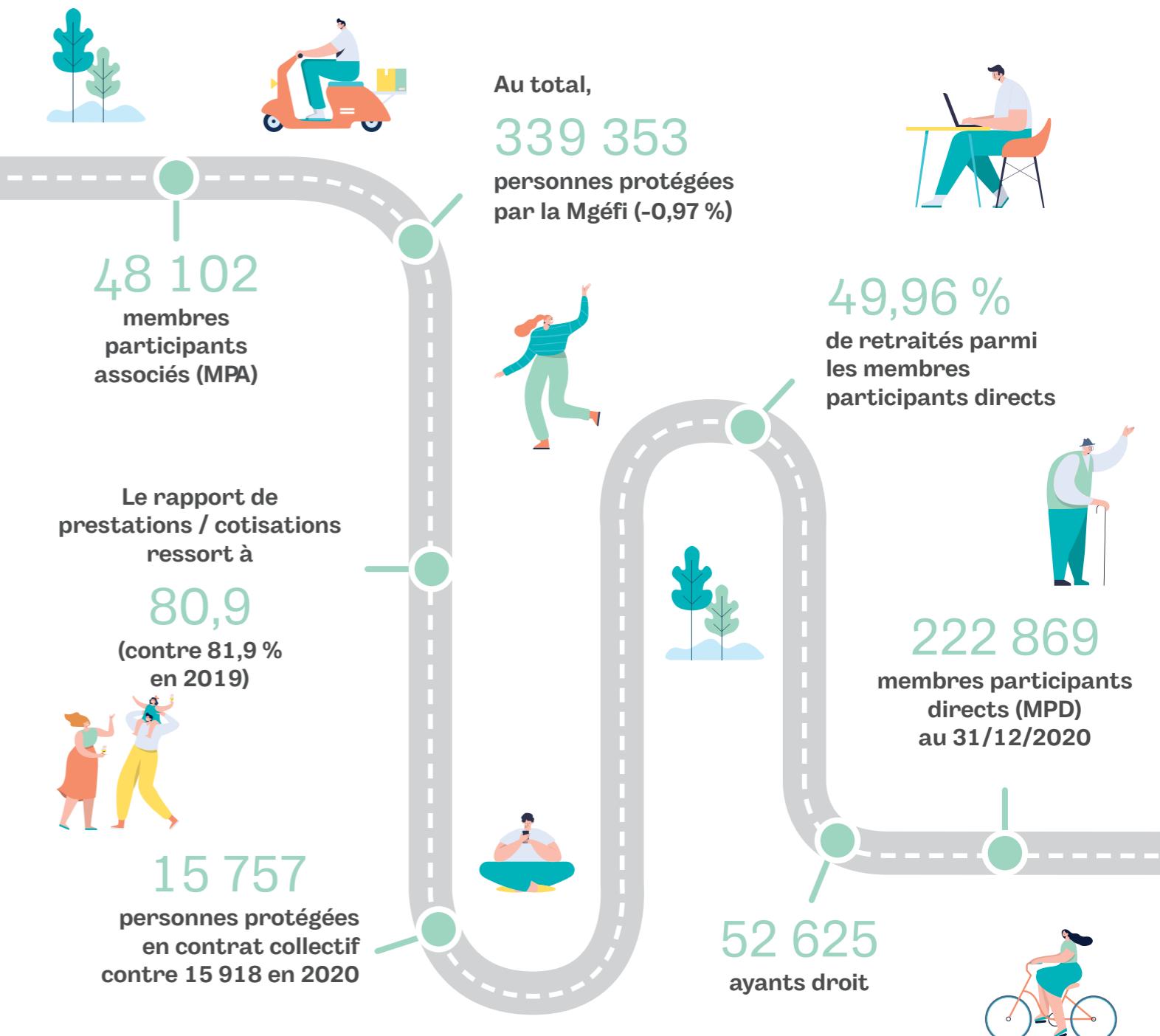
4

La dépréciation des actions SOGESTOP L de 2,4 M€, vendues à CNP Assurances.

5

La Mgéfi poursuit la transformation de ses outils et s'oriente vers l'agilité et l'interconnexion de son système d'information pour s'adapter à la généralisation du digital.

## LES CHIFFRES DÉTAILLÉS DE L'EXERCICE 2020



# Une Mgéfi à l'écoute de ses adhérents

## La Mgéfi sur le podium

Dans son étude menée sur les sites internet de 29 complémentaires santé, et publiée le 30 novembre 2020, l'association UFC - Que Choisir a établi un classement des organismes pratiquant le **meilleur taux de redistribution**. Et bonne nouvelle : la Mgéfi arrive en **2<sup>e</sup> position** ! En effet, sur 100 € de cotisations perçues en 2019, notre mutuelle reverse 84,70 € à ses adhérents. L'UFC- Que Choisir note dans son étude que seuls « six organismes étudiés dépassent les 80 % de taux de redistribution ». Ce bon résultat est le fruit du travail accompli par la Mgéfi depuis 2016 en conjuguant réduction de ses frais de gestion et amélioration de ses garanties dans l'intérêt de ses adhérents. Une belle reconnaissance !

## Une campagne pour soutenir nos adhérents les plus fragiles

Dans le contexte de crise sanitaire, la Mgéfi et la MASFIP ont lancé une grande opération en d'avril 2020 : appeler leurs adhérents les plus fragiles, âgés de plus de 70 ans. **25 000 appels** ont été passés par une « task force » composée de téléconseillers Mgéfi et MASFIP, de chargés de développement mais aussi de militants de la Mutuelle. Des appels vraiment utiles : pour **rassurer ces adhérents** sur le parfait maintien des activités de leur mutuelle, pour leur **apporter des informations** précieuses sur des services dont ils bénéficient parfois sans le savoir : renouvellement en pharmacie des ordonnances expirées, téléconsultation MesDocteurs ou encore plateforme d'informations en ligne du Groupe VYV, « Ensemble contre la Covid-19 ». Ces appels ont parfois permis d'**identifier des situations de détresse psychologique** ce qui a conduit à les orienter vers nos services d'assistance ou les mutualistes d'actions sociale et solidaire. Cette opération, naturelle pour une mutuelle comme la Mgéfi, a été chaleureusement saluée par les adhérents appelés.

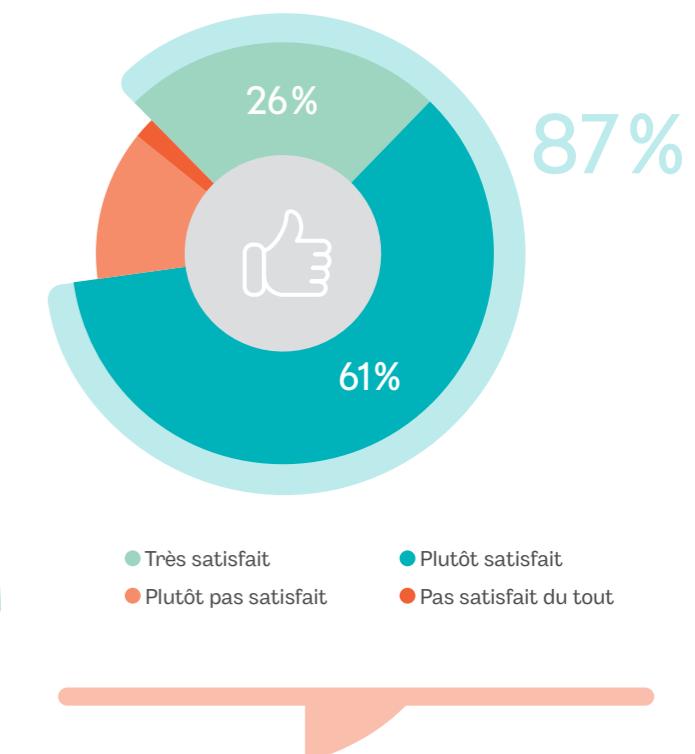
## 2020 : l'année du 100 % santé

La réforme du 100 % Santé (ou encore appelée « reste à charge zéro ») est entrée concrètement en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2020, avec pour vocation de permettre **l'accès pour tous** à des équipements ou des actes nécessaires et de qualité, à prix encadrés, **en optique, audioprothèse et dentaire**. Les prestations définies dans les paniers de soins de chaque secteur seront intégralement remboursées par l'Assurance Maladie et la Mgéfi, **sans aucun reste à charge pour l'adhérent**. Quel impact pour la Mgéfi ? Selon nos analyses, les trois « domaines » combinés vont se traduire par près de 10 millions d'euros\* de prestations supplémentaires versées aux adhérents Mgéfi sur la période 2020-2021.

\* Coûts estimés sur la base des remboursements des frais de santé observés en 2018.

## Baromètre de satisfaction : la Mgéfi s'engage

En 2020, la satisfaction globale des adhérents atteint un palier haut à **87 % avec 26 % de très satisfaits** (soit 2 points de plus qu'en 2019) et 61 % qui se déclarent plutôt satisfaits. À noter : une hausse très significative chez les 18-29 ans (+ 17 %) ! Les efforts fournis concernant les différents contacts entre les adhérents et la Mgéfi contribuent fortement à la baisse du taux de détracteurs. La proactivité de la mutuelle, mise en œuvre via différentes actions menées lors de la crise sanitaire est jugée importante par la plupart des adhérents concernés et a impacté favorablement leur satisfaction globale.



# Une Mgéfi engagée dans son environnement



## Pacte Santé Service Public : mobilisons-nous pour la santé des agents publics !

Personnels soignants, enseignants, policiers, agents de l'État ou territoriaux, pompiers... tous aident la population dans notre quotidien et protègent la vie et la santé. Or, un agent sur deux a le sentiment que son travail dégrade ou dégradera son état de santé. Si les agents publics souffrent, cela impacte la vie et la santé de tout un chacun. Mieux couvrir les agents publics, c'est renforcer leurs droits par une couverture sociale complémentaire adaptée à leurs besoins, construite sur des garanties solidaires, complètes et de qualité, qui n'excluent aucun d'entre eux, qu'ils soient toujours en activité ou à la retraite. C'est aussi les aider à financer leurs couvertures santé et prévoyance via l'instauration d'une participation financière obligatoire de leurs employeurs. Actifs, titulaires, contractuels, stagiaires ou vacataires, retraités de la fonction publique, vous êtes tous concernés ! En signant le Pacte Santé Service Public, soutenu par la Mutualité Fonction Publique, nous demandons l'équité et la solidarité pour celles et ceux qui nous soignent et nous protègent.

Signez le pacte sur [pacte-sante.fr](http://pacte-sante.fr)



## Un nouvel univers pour la Mgéfi

Avec la mise en place du plan Magellan, un nouvel horizon se dessine pour la Mgéfi. L'occasion pour la mutuelle de remettre sa « marque » en question. Un groupe de travail mêlant opérationnels et élus a alors été monté en Mai 2020 pour réfléchir à la marque et la projeter dans l'avenir : positionnement, valeurs, identité, logo, univers visuel...tout a été passé au crible. La plateforme entière a été déclinée (missions, valeurs, manifeste) ainsi qu'un nouveau logo plus épuré, un « M » plus stylisé et un nouvel univers graphique toujours coloré mais dans les tons pastel cette fois. Mais l'incarnation la plus évidente de tout ce travail de repositionnement de la marque est sans doute notre nouvelle signature de marque : « Avec vous, c'est mutuel », qui vient remplacer « Mutuelle et professionnelle ». 13 ans après un 1<sup>er</sup> logo (et ses fameux pétales) et la charte graphique qui va avec, c'est donc un changement important pour notre mutuelle.



# Mgéfi

GROUPE vyv

Avec vous,  
c'est mutuel



## La Mutualité Française s'engage pour la santé mentale des Français

La crise sanitaire liée à la Covid-19 a de fortes répercussions sur le moral des Français. Souvent isolés, livrés à eux-mêmes et plongés dans l'incertitude, ils sont en attente de solutions et de soutien. Les chiffres parlent d'eux-mêmes. Selon une récente étude de l'Ifop, 30 % des Français qualifient leur moral de « mauvais », alors qu'ils étaient 16 % lors du premier confinement. Par ailleurs, près de la moitié des Français (47 %) estiment leur vie difficilement supportable tandis que seuls 17 % des Allemands pensent la même chose. Une situation ressentie avec acuité, particulièrement par les jeunes : près des deux tiers des 18-25 ans (61 %) estiment que la crise sanitaire aura des conséquences négatives sur leur santé mentale, selon un autre sondage réalisé par Ipsos pour la Fondation FondaMental, un réseau de chercheurs sur les maladies psychiatriques. Spontanément, près d'un jeune sur trois (32 %) déclare être personnellement concerné par au moins un des troubles suivants : dépression, anorexie, troubles obsessionnels compulsifs, phobies ou troubles anxieux. Pour les aider à traverser cette période délicate, les mutuelles de la Mutualité Française proposent de rembourser les consultations chez un psychologue.



# Une Mgéfi engagée dans son environnement



## Groupe VYV : une année indéfectible auprès des adhérents



### Rien ne vaut la vie.

Diffusé à partir du 5 juillet 2020, le premier film publicitaire du groupe célèbre ainsi tout à la fois : la famille, la solidarité, la culture, l'espoir, la confiance, l'humain, l'amour... tout ce qui fait la vie. Sur une musique originale, de courtes séquences de moments de vie mettent en scène des personnes en fragilité, mais toujours soutenues et accompagnées. Une façon d'illustrer toutes les valeurs du groupe tout en faisant le lien avec ses services ou ses actions concrètes (établissements et services de soins, téléconsultation, initiatives en faveur du handicap...).



### « Ensemble contre la Covid-19 ».

Récompensée par les Trophées de l'assurance 2020, « Ensemble contre la Covid-19 » est une parfaite illustration de la volonté du groupe d'accompagner le plus grand nombre tout au long de la crise sanitaire. Depuis mars 2020, cette plateforme complète d'informations et de services est proposée à nos adhérents et plus largement au grand public. Tout à la fois source d'informations médicales sur la Covid-19, de conseils (santé, sortie d'établissement, isolement, gestion des enfants...) et tête chercheuse de solutions pour aider à mieux vivre cette, elle répond à chacun, selon ses besoins.



### « Aidant-aidé », moment de vie prioritaire.

En tant qu'entrepreneur du mieux-vivre, le projet « Moments de vie » concrétise la capacité du Groupe VYV à savoir assembler et mettre en synergie les réponses de ses quatre métiers pour proposer à tous des solutions et un accompagnement personnalisé et adapté à leurs besoins. Premier moment de vie jugé prioritaire et déployé dès 2020 : l'aidant et sa relation à la personne âgée aidée. Pour soulager leur quotidien et maintenir l'autonomie du proche aidé, le groupe apporte des solutions qui font la différence, dans une logique de services généralisée. Cette association de savoir-faire est la clé du succès collectif. L'objectif est de proposer à terme un véritable parcours qui facilite la détection des aidants, leur orientation et leur accompagnement. Déjà six parcours pilotes expérimentent la prise en charge des aidants sur la base d'une détection par trois points d'entrée : les mutuelles, VYV3 et le parcours d'accompagnement « Proche des aidants ». À partir du retour d'expériences de ces pilotes, en 2021, le modèle sera affiné en vue d'un déploiement.



## Magellan, le plan stratégique 2020-2023

Inscrit dans la continuité de Calipso et adopté le 14 octobre 2020 en Assemblée Générale, ce plan a été conçu en concertation avec l'ensemble du CODIR et des élus et a pour objectif de poursuivre la croissance de la Mutuelle. Si Calipso représentait une phase « d'amorçage », Magellan constitue une phase de « décollage » vers une Mgéfi proactive et ouverte à de nouvelles cibles.

Une telle transformation va engendrer des évolutions à plusieurs niveaux : modernisation des outils, proposition de nouvelles offres, développement des compétences des salariés pour être toujours plus réactifs et agiles...



### Les 5 axes stratégiques de Magellan :



#### Axe stratégique N°1 :

Développer la Mgéfi pour en faire une entreprise mutualiste pérenne : diversifier les cibles et proposer plus de multi équipements.



#### Axe stratégique N°2 :

Faire de l'excellence opérationnelle le moteur de la satisfaction adhérents, grâce notamment à notre système partenarial (Télétech & Almérys) et à la modernisation de nos outils.



#### Axe stratégique N°3 :

Bâtir un système d'information au service de notre stratégie, en phase avec l'ère digitale, avec pour objectif l'agilité et la digitalisation des services.



#### Axe stratégique N°4 :

S'appuyer sur les femmes et les hommes qui sont au service de la Mgéfi pour préparer les enjeux de demain, grâce à la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences ainsi que l'évolution de notre système de gouvernance.



#### Axe stratégique N°5 :

Assurer une performance économique et prudentielle en ligne avec nos valeurs mutualistes, les exigences du secteur, propre à porter l'ambition stratégique grâce à un pilotage technique des produits.



Retrouvez l'intégralité  
du rapport annuel 2020 sur  
**rappor t-annuel.mgefi.fr**

**Mgéfi**  
GROUPE **vyv**

**Avec vous,  
c'est mutuel**