

Bilan du projet d'entreprise Calipso MGEFI 2016-2019 : une transformation réussie.

Des défis clés à relever

La Mutuelle Générale de l'Économie et des Finances (MGEFI), a souhaité en 2016 se donner un nouvel élan stratégique. Sous l'impulsion de son Président, Serge BRICHET et de son Directeur Général, Christian PASQUETTI, le plan de transformation CALIPSO (Cap sur l'Innovation, la Performance, la Synergie et l'Optimisation) a donc été lancé avec l'ambition de transformer la mutuelle en 4 ans.

En 2016, la MGEFI fait face à 2 enjeux majeurs: réussir, en 16 mois, le pari d'un nouveau référencement par les Ministères Economiques et Financiers, après un 1^{er} référencement en 2010, et améliorer ses capacités pour mieux servir ses adhérents demain. Une transformation de la Mutuelle est alors enclenchée pour remporter ce double défi.

Calipso, 4 axes stratégiques

Pour réussir sa transformation, la MGEFI a défini 4 axes :

- l'amélioration de sa qualité de service et de sa satisfaction adhérents,
 - l'évolution de son organisation et le développement RH,
 - la mise en place d'un plan de développement pour fidéliser et recruter de nouveaux adhérents
 - l'équilibre économique pour pérenniser la mutuelle, dans le contexte de son entrée dans le Groupe VYV en 2017.
- En outre, 2 leviers clés sont alors définis pour structurer les futurs chantiers : la digitalisation des outils et l'excellence opérationnelle.

6 chantiers structurants pour une transformation globale de la mutuelle

Dans sa phase opérationnelle, le plan de transformation CALIPSO s'est traduit en 6 chantiers majeurs : la refonte de l'offre, une nouvelle stratégie de développement, une internalisation de son front office pour maîtriser la relation adhérents, une automatisation des actes de gestion (back office), le tout soutenu par une évolution de l'organisation et de la politique RH et la refonte des outils digitaux, notamment le site web, l'espace adhérent en ligne et le CRM.

Des décisions clés centrées sur l'excellence opérationnelle et la satisfaction adhérents

Se transformer a impliqué pour la MGEFI de toucher à ses fondations pour réussir à se réinventer et à repartir en conquête. C'est pourquoi des décisions fortes ont été prises dès 2016.

La MGEFI a procédé au changement d'opérateur pour la gestion du Régime Complémentaire (tiers payant et hors tiers payant) afin de pallier l'arrêt de cette activité par MFPS, prestataire historique de la MGEFI. Un appel d'offres a été lancé en 2016 et l'opérateur ALMERYYS a été choisi avec une bascule en moins de 6 mois, début 2017.

En réussissant cette opération majeure la MGEFI a, tout à la fois, optimisé son modèle gestionnaire et conservé la flexibilité offerte par la délégation de gestion. S'ensuivra en 2019, une bascule de la délégation du régime obligatoire vers les CPAM, bascule effectuée sans incident.

En 2016, une réorganisation a été menée avec pour objectif d'adapter les structures au plan stratégique et d'ajuster les frais de gestion. La mise en place de cette nouvelle organisation s'est traduite, en régions, par une refonte des implantations afin de se concentrer sur les sites à fort potentiel.

Parallèlement, la MGEFI a mis en place, au siège, un centre de contacts centralisé (téléphone, emails) pour interagir efficacement avec ses adhérents, de nouvelles directions pour conduire la transformation (DSI, Direction du marketing et du développement) et impulsé une culture du projet, de la productivité et de l'objectif. Ce profond changement de culture interne a été rendu possible grâce à la mise en place d'un plan de développement des compétences conséquent et à l'implication des managers qui ont pour la plupart été formés au Lean Management.

Pour quels résultats entre 2016 et 2019 ?

Une nouvelle offre référencée

En 2017, la MGEFI, mutuelle membre fondatrice du Groupe VYV, a de nouveau été choisie par les Ministères Economiques et Financiers comme **seul opérateur référencé** en santé et prévoyance pour 7 ans. Une offre santé renouvelée (3 niveaux de garanties) complétée d'une offre prévoyance en inclusion a notamment permis de remporter à nouveau cette procédure de choix fortement concurrentielle.

Une satisfaction adhérents renforcée

Au niveau de la relation et des services aux adhérents, le plan CALIPSO a permis de retrouver un **haut niveau de satisfaction** (85% en 2019, +5% sur la période), une qualité de service optimisée avec un taux de décroché de 90% pour le centre de contacts et des délais de liquidation de prestations inférieurs à 2 jours. De nouveaux services tels que la téléconsultation ont été lancés grâce au Groupe VYV .

Solidité et rigueur financière

Sur le plan financier, le volume de cotisations augmente sur la période 2015-2019 de 18% à 243 M€, le P/C s'élève à 86% en 2019 (-3% vs 2015) et les frais de gestion sont en diminution de 4 points malgré un fort investissement dans les systèmes d'information. Dans le même temps, les fonds propres de la Mutuelle se sont renforcés de 18% avec une marge de solvabilité préservée.

Une population en croissance nette

Sur le plan du Développement, la MGEFI a connu un développement soutenu sur l'individuel (adhésions+15% sur la période). Elle a développé son offre en collectif en s'appuyant sur la puissance du Groupe VYV et sur son image de marque de qualité et remporté plusieurs contrats dans la sphère économique et financière : AMF, CCI, AGRAP et Monnaie de Paris. Le nombre de personnes protégées est en augmentation de 4% à 350 000. En Prévoyance, la mutuelle a rationalisé son offre de prévoyance complémentaire, créé une garantie de couverture des primes des agents (Indemuo, 8000 souscriptions en 2 ans), complétant ainsi sa garantie incapacité de travail en inclusion. Pour favoriser et accentuer, à terme, ce développement dynamique, la MGEFI a refondu son site web et son espace adhérent en 2017, lancé une appli et une page Facebook (7000 abonnés) en 2018.

De nouveaux outils aux meilleurs standards du marché

Sur le plan des SI, la transformation digitale de la MGEFI s'est traduite par une réorganisation des équipes, une refonte profonde de l'architecture de son SI, le déploiement du CRM Salesforce en 2019 et le choix du remplacement de son outil de gestion propriétaire par un outil open source de dernière génération permettant une totale fluidité front to back et une ouverture facilitée vers les éco systèmes numériques (solution Coopengo).

Une organisation dynamisée

Au niveau RH, l'organisation de la MGEFI est désormais structurée et optimisée et la ligne managériale a su se transformer. Un développement des rémunérations variables et un accord d'intéressement aligné sur les indicateurs stratégiques ont été mis en place.

« Avec Calipso, nous avons mené une transformation accélérée. Cela nous a permis tout à la fois de consolider notre position de marché sur la sphère Economie et Finances, d'engager la modernisation de nos outils, de redresser nos fondamentaux économiques et d'accroître la satisfaction de nos adhérents. Nous engageons ainsi le nouveau plan stratégique Magellan 2020-2023 dotés de nouveaux atouts et aptes à saisir les opportunités offertes par notre présence active au sein du Groupe VYV». **Christian Pasquetti, Directeur général.**

À propos de la MGEFI Mutuelle Générale de l'Économie, des Finances et de l'Industrie

Présidée par Serge Brichet*, la MGEFI est la seule mutuelle référencée par les Ministères Économique et Financier pour la protection sociale de leurs agents. La MGEFI propose à ses adhérents une offre complète santé, prévoyance et services.

* Serge Brichet est par ailleurs Président de la MFP – Mutualité Fonction Publique

La MGEFI en chiffres

- ✓ **13 ans** d'existence.
- ✓ **350 000** personnes protégées.
- ✓ **200** collaborateurs au service des adhérents.
- ✓ **1 240** militants



Mutuelle Générale de l'Économie, des Finances et de l'Industrie

Mutuelle soumise aux dispositions du livre II du Code de la mutualité – Siren : 499 982 098
6, rue Bouchardon – CS 50070 – 75481 Paris Cedex 10 – www.mgefi.fr

- ✓ **2017** : 2^e référencement obtenu par la MGEFI
- ✓ **2017** : Création du Groupe VYV dont la MGEFI est une des mutuelles fondatrices

Contacts presse

Michael Aboucaya – maboucaya@mgefi.fr – **06 08 11 07 40**

Laurent Desmet – ldesmet@mgefi.fr – **06 83 92 73 86**

Le Groupe VYV, 1^{er} acteur mutualiste de santé et de protection sociale en France

Le Groupe VYV (Chorum, Harmonie mutuelle, MGEFI, MGEN, Mutuelle Mare-Gaillard, Mutuelle Nationale Territoriale, SMACL Assurances), créé en 2017, œuvre au quotidien pour être utile à tous et à chacun tout au long de leur vie. L'ensemble des composantes du groupe et leurs 40000 collaborateurs, protège 10 millions de personnes et propose des solutions adaptées à plus de 72 000 employeurs publics et privés. Il totalise un chiffre d'affaires de 10 milliards d'euros en assurance santé, en prévoyance, en soins et services d'accompagnement, en épargne retraite...

Au sein du groupe, VYV 3 porte la stratégie de développement de l'offre de soins et de services. VYV 3 rassemble plus de 1 000 structures, 25 000 collaborateurs, répartis dans 3 pôles d'activités : produits et services, soins, accompagnement.

Acteur engagé, avec 10 000 élus dont près de 2 600 délégués, le Groupe VYV innove et anticipe pour construire une société plus équitable et socialement responsable. Le Groupe VYV s'affirme comme un véritable entrepreneur du mieux-vivre.



Mutuelle Générale de l'Économie, des Finances et de l'Industrie

Mutuelle soumise aux dispositions du livre II du Code de la mutualité – Siren : 499 982 098
6, rue Bouchardon – CS 50070 – 75481 Paris Cedex 10 – www.mgefi.fr