



Réunion préparatoire

Assemblée générale

7 juin 2017



Essentiel pour moi

ORDRE DU JOUR

- 1. Les chiffres marquants**
- 2. Les modifications 2017**
- 3. Le réseau de soins Santéclair**

PAUSE

- 4. MPPM Assistance**
- 5. L'enquête qualité**
- 6. Le positionnement de la MPPM dans le Groupe**



LES CHIFFRES MARQUANTS 2016

MPPM

Essentiel pour moi



Effectifs des assurés

	Assurés	Conjoints	Enfants	Total
Actifs	10 067 +1,94%	1 524 - 8,13%	9 529 +2,14%	21 120 +1,23%
Contrats suspendus et licenciés	108 +16,13%	24 + 41,17%	68 +23,63%	200 +21,21%
Retraités	2 249 +8,18%	844 +7,38%	62 +8,77%	3 155 +7,97%
Veufs et veuves	89 +1,14%	0 -	10 -	99 +1,02%
Ayant droit à titre gratuit			4 -	4 -
Total	12 513 +3,11%	2 392 -9,71%	9 673 +2,30%	24 578 +2,19%

Part des retraités dans le portefeuille des assurés

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Chefs de famille retraités	1517	1625	1775	1910	2079	2249
Total assurés chefs de famille	10 824	11060	11533	11614	12135	12513
Part des retraités	14,01%	14,69%	15,39%	16,44%	17,13%	17,97%



Les résultats



	2012	2013	2014	2015	2016
Résultat	537 639	495 956	182 986	482 501	245 646
Fonds propres	4 873 774	5 370 105	5 553 091	6 035 592	6 281 238
Couverture marge de solvabilité	328 %	333%	298%	303%	-
SCR					427 %
MCR					290 %



Frais généraux/Cotisations



2012	2013	2014	2015	2016
4,10%	3,94%	3,90%	3,73%	3,75%

Il s'agit des frais généraux liés au fonctionnement de la mutuelle.

*Le taux de frais généraux combiné (frais généraux + facturation Macif/cotisations + subvention Macif) est de **15,05 %** .*



Ratios P/C

	2014	2015	2016
Actifs	78,54%	77,61%	82,60%
Conjoints des actifs	92,84%	87,79%	93,77%
Retraités	114,75%	105,87%	104,50%
Conjoints des retraités	113,64%	114,94%	98,14%
Toute population	90,35%	88,86%	92,62%

- Dégradation des ratios des actifs et toutes populations liée aux modifications des prestations (contrats responsables branche et Mppm)
- Pour les retraités, amélioration à poursuivre pour être à l'équilibre.
- Pour les conjoints de retraités, nette amélioration liée à l'augmentation des cotisations



Solidarité actifs/retraités

2011	2012	2013	2014	2015	2016
2,65%	3,68%	4,45%	4,56%	1,99%	2,09%

La solidarité actifs/retraités correspond à la somme payée par les actifs pour amener le ratio P/C des retraités à 100.



Répartition des taux de remboursements (toutes populations)



	Sécurité Sociale	MPPM (RPP inclus)	Total
2012	44,47 %	47,76 %	92,23 %
2013	43,20 %	49,48 %	92,69 %
2014	43,66%	49,02%	92,68 %
2015	43,61%	49,06%	92,67%
2016	45,64%	47,99%	93,63%



Répartition des taux de remboursements par catégorie d'actes (toutes populations)

	Sécurité Sociale	MPPM (RPP inclus)	Total
Optique	2,97 %	88,27 %	92,55 %
Pharmacie	60,54 %	36,80 %	97,34 %
Dentaire	25,99 %	59,15 %	85,14 %
Autres	58,24 %	38,21 %	96,45 %
Total	45,32 %	48,09 %	93,41 %



- Première année des contrats responsables RPP et MPPM
- Dépassements d'honoraires en baisse : suite à la mise en place du CAS, le taux de dépassement d'honoraires est passé de 55,4% à 53,2% entre 2012 et 2015.
- Limitation des remboursements des dépassements d'honoraires pour les professionnels hors CAS
- Transfert de charges entre RPP et MPPM (dépassements d'honoraires) et réciproquement (forfait hospitalier et franchises)
- Meilleure intervention MPPM en optique (reste à charge 7,45 % en 2016 contre 14,85% en 2015)
- Le reste sans changement notable





LES MODIFICATIONS 2017

MPPM

Essentiel pour moi



Cotisations 2017

Règlement mutualiste	2016	2017
Complémentaire intégrale licenciés avec incapacité de travail	1,3% du dernier salaire	Pas de changement
Complémentaire licenciés/suspendus	2,55% du dernier salaire	Pas de changement
Surcomplémentaire au RPP/niveau 1	1,3% du dernier salaire	Pas de changement
Complémentaire intégrale veuf/veuve, démissionnaire, ayant droit d'un assuré décédé	Moins de 60 ans 756 € Plus de 60 ans 1 080 €	Moins de 60 ans 756 € Plus de 60 ans 1 152 €

Cotisations 2017

Règlement mutualiste	2016	2017
Retraités Complémentaire intégrale	3,7% des revenus Maxi = 1 956 €	4% des revenus Maxi = 1 992 €
		Alsace Moselle 3% des revenus Maxi = 1 494 €
Complémentaire intégrale Retraités avant 1984	160 €	172 €

Cotisations 2017

Règlements mutualistes	2016	2017
Conjoint	Moins de 60 ans 756 € Plus de 60 ans 1 080 €	Moins de 60 ans 756 € Plus de 60 ans 1 152 €
Enfant	336 €	360 €



Prestations 2017

Conformité avec les contrats responsables

- Consultations et actes techniques hors CAS : 225 %
BRSS → 200% BRSS

Garantie assistance

- Extension à la chirurgie ambulatoire

Règlements mutualistes

REGLEMENTS MUTUALISTES	MODIFICATIONS
RM complémentaire intégrale Licenciés avec incapacité de travail – Ayants droit d’un salarié décédé	<p>Conjoint bénéficiaire : modification définition du conjoint « sans activités ni revenus professionnels » au lieu de « sans n° de sécurité sociale »</p> <p>Médiation : ajout adresse site Internet</p> <p>Services : modification tiers payant généralisé (condition des contrats responsables) - ajout du réseau de soins Santéclair</p> <p>Annexes : cotisations et prestations 2017</p>
RM complémentaire intégrale Licenciés – Suspendus	
RM surcomplémentaire au RPP	
RM complémentaire intégrale Retraités	<p>Médiation : ajout adresse site Internet</p> <p>Services : modification tiers payant généralisé (condition des contrats responsables) - ajout du réseau de soins Santéclair</p> <p>Annexes : cotisations et prestations 2017</p>
RM complémentaire intégrale Retraités avant 1984	
RM complémentaire intégrale Veufs/veuves – Démissionnaires – Ayants droit d’un assuré décédé	
RM surcomplémentaire au RAMA (retraités)	Fermeture du portefeuille

SANTECLAIR



MPPM

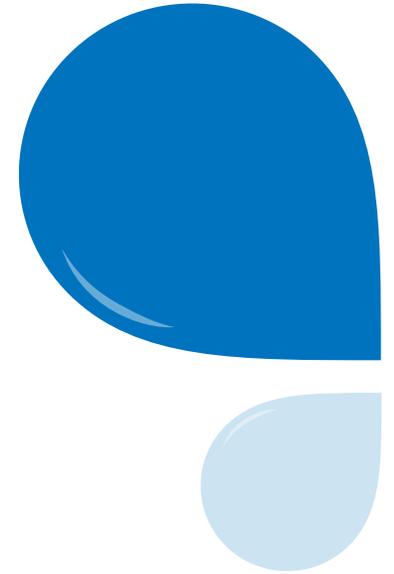
Essentiel pour moi



Santéclair

Présentation

PAUSE



MPPM

Essentiel pour moi





MPPM ASSISTANCE

MPPM

Essentiel pour moi



MPPM ASSISTANCE

Présentation



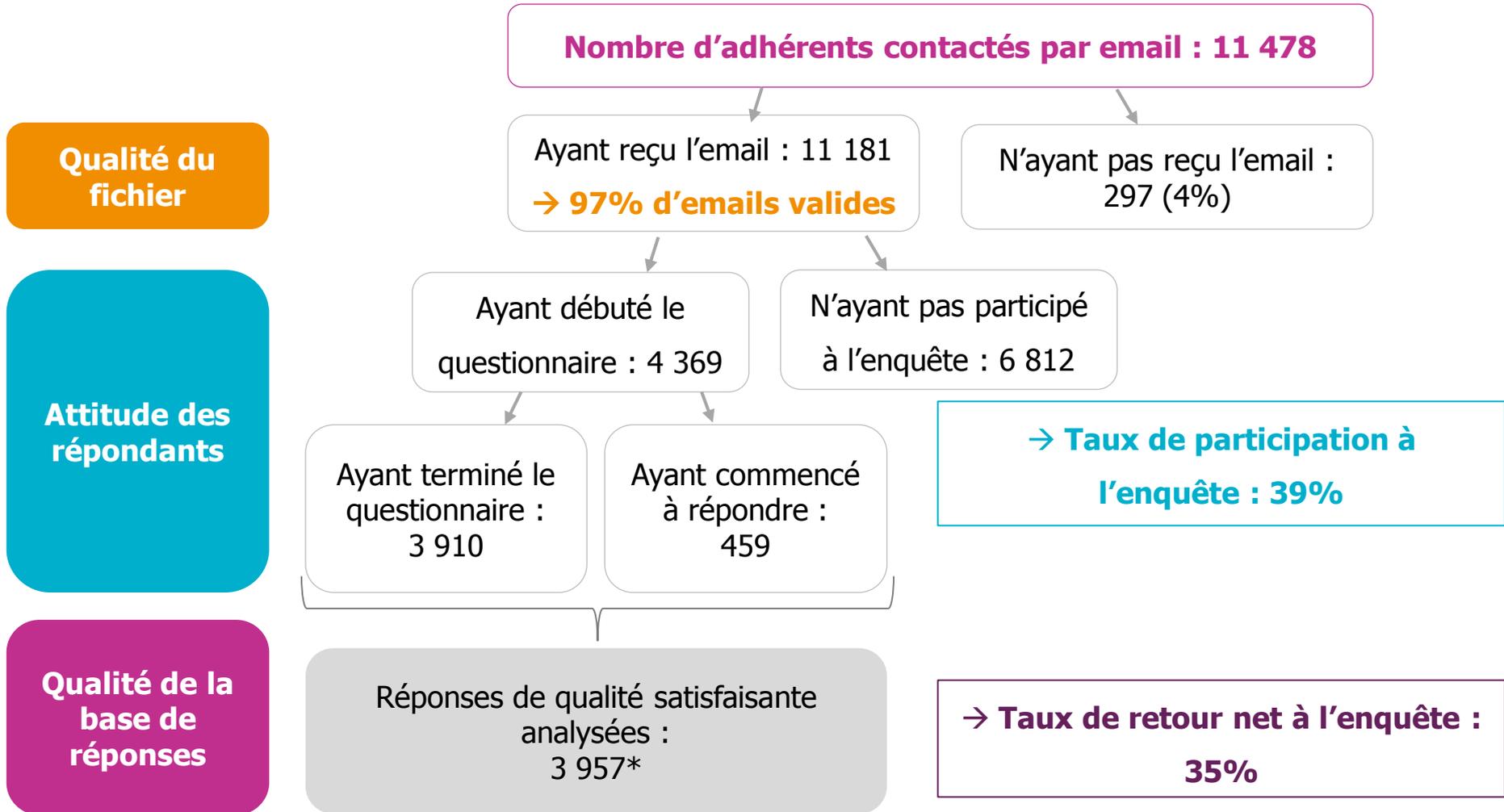
L'ENQUETE QUALITE

MPPM

Essentiel pour moi



Participation à l'enquête



➤ Les missions principales de la MPPM remplies et des adhérents impliqués

Le cœur de métier de la MPPM est d'assurer ses adhérents et de leur proposer des prestations et services de qualité. Cette mission peut être considérée comme remplie au vue du niveau de satisfaction globale attribué (7,3/10) et des scores obtenus aux prestations, contrats et services proposés par la mutuelle (supérieurs à 7).

Les adhérents semblent concernés par la mutuelle. Une majorité d'entre eux lisent les MPPM infos et sont au courant de ce que représente la mutuelle, ce qui montre un certain intérêt de la part des adhérents.

Le bon taux de participation obtenu à cette enquête (39%) indique également que les adhérents se soucient de ce que propose la MPPM et souhaitent faire part de leur opinion.

➤ Des relations humaines appréciées mais insuffisantes concernant le traitement des réclamations

Les critères relatifs à la qualité de la relation et aux conseils apportés sont de réelles sources de satisfaction pour les adhérents (scores supérieurs à 7).

En revanche la gestion de la relation client notamment en cas de réclamations n'est pas suffisante. Bien que seuls 15% des répondants soient concernés, leur niveau de satisfaction sur les critères relatifs aux traitements des réclamations est faible (scores oscillant entre 5 et 6/10). Des actions correctives pourraient être envisagées, notamment en donnant davantage d'informations sur le traitement de la demande.

➤ Le courrier électronique est un canal de contact efficace, les contacts téléphoniques sont à optimiser

Une grande majorité des répondants utilisent les canaux de communication qui sont mis à leur disposition pour échanger avec la MPPM. Ils échangent principalement par courriers électroniques. Certains d'entre eux s'en satisfont mais d'autres le font parfois à défaut d'avoir un contact téléphonique avec la mutuelle.

En effet, il ressort que les adhérents ne sont pas satisfaits de la facilité à joindre un interlocuteur par téléphone et du délai d'attente. Pour une partie d'entre eux, les plages horaires d'ouverture de la plateforme téléphonique ne sont pas suffisantes et visiblement, même lors des heures d'ouverture, il est difficile de parvenir à joindre un interlocuteur.

➤ Le fonctionnement des sites Internet à repenser pour faciliter la recherche d'informations

Les adhérents utilisent les sites Internet mais en sont relativement peu satisfaits (5,7/10). On ressent une sorte de confusion liée à la présence de deux sites. De plus, l'accès semble parfois compliqué à cause de problèmes liés aux codes d'accès et à certaines erreurs techniques au moment de la connexion.

Certains adhérents se connectent au site pour consulter ou télécharger leur décompte mais ne trouvent pas toujours ce qu'ils recherchent. Selon eux, l'historique des décomptes n'est pas suffisant et il manque des fonctionnalités pour exporter les documents. D'autres sont à la recherche d'informations diverses sur les garanties dont ils peuvent bénéficier ou les conditions de leur contrat.

➤ Le courrier électronique : moyen de communication à privilégier pour les échanges futurs

Les adhérents souhaitent continuer d'échanger avec la MPPM principalement via courriers électroniques (85% des répondants). Néanmoins, la possibilité d'avoir un contact téléphonique avec un interlocuteur, notamment pour des demandes particulières souvent plus simples à expliquer par téléphone, reste important pour 60% des répondants. De même, 58% des adhérents interrogés souhaitent continuer d'utiliser les sites Internet.

➤ Un système des remboursements de qualité, mais le suivi de ceux-ci reste à perfectionner

Le système de remboursement est jugé de qualité à travers l'évaluation de la qualité des prestations (score de 7,4/10).

Néanmoins, les adhérents, à travers leurs critiques et suggestions ont soulevé des problèmes qu'ils ont rencontrés. Le système de télétransmission semble ne pas fonctionner correctement dans tous les cas de figure. Il est parfois nécessaire de fournir des justificatifs supplémentaires lorsque par exemple l'adhérent n'a payé que la partie « mutuelle » au praticien consulté. Les adhérents trouvent parfois la démarche lourde et ne comprennent pas toujours la nécessité de devoir fournir des documents.

Les adhérents souhaiteraient davantage être alertés de manière automatique lors de la réception de la demande d'un remboursement, de l'acceptation de la prise en compte ou de son refus.

➤ Un niveau de garantie à maintenir voire à développer

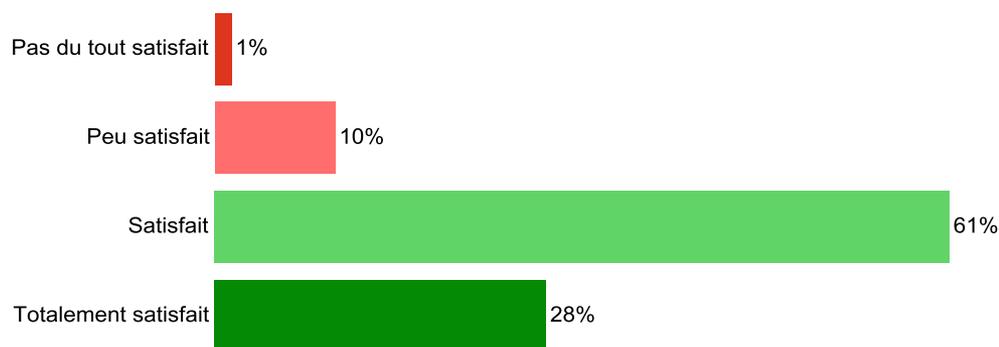
Il semble important pour les adhérents de maintenir le niveau de garanties proposé voire de le développer pour tout ce qui est « médecine parallèle » et prestations qui ne sont pas remboursées aujourd'hui.

Certains adhérents évoquent l'idée d'avoir un choix du niveau de garanties avec un montant des cotisations proportionnel au niveau des garanties choisi.

Niveau de satisfaction globale

Globalement, comment jugez-vous la qualité des services apportés par la MPPM ? Vous diriez que vous êtes :

Base : 3957 répondants



Insatisfaits : 11%

Satisfaits : 89%

Score sur 10
7,3/10

Notes méthodologiques :

Score sur 10 : les niveaux de satisfaction ont été traduits en scores moyens sur 10, selon le barème suivant :

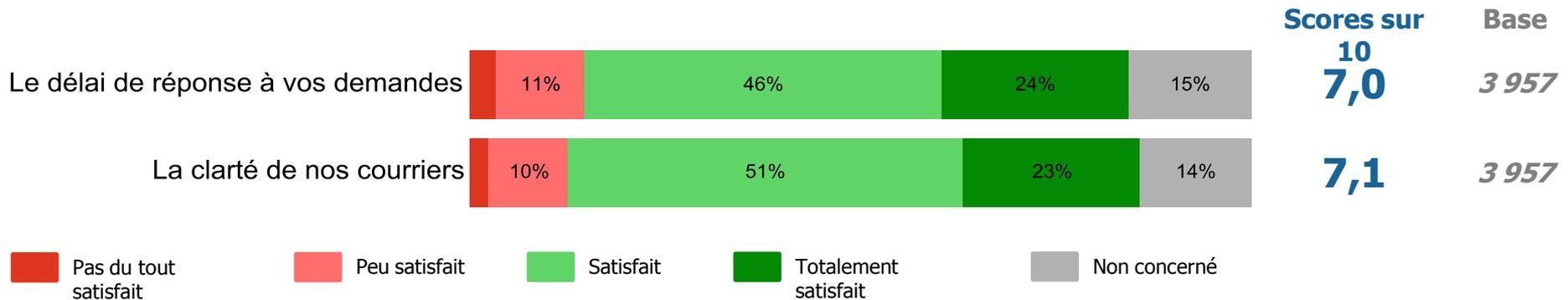
- Pas du tout satisfait : 0 point
- Peu satisfait : 3 points
- Satisfait : 7 points
- Totalemment satisfait : 10 points



Niveau de satisfaction Courriers électroniques

87%*
des répondants
ont échangé des
courriers
électroniques
avec la MPPM

Courriers
électroniques
7,1/10

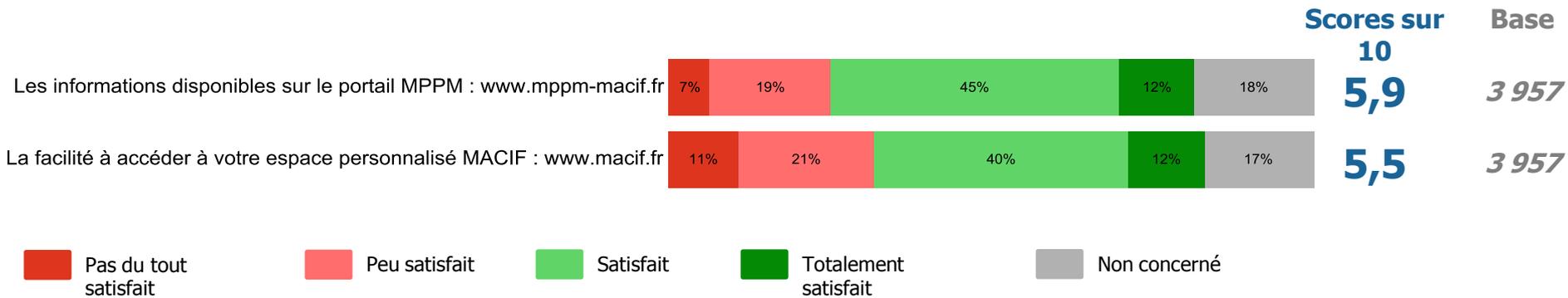


Niveau de satisfaction Sites Internet



85%*
des répondants
ont utilisé les
sites Internet

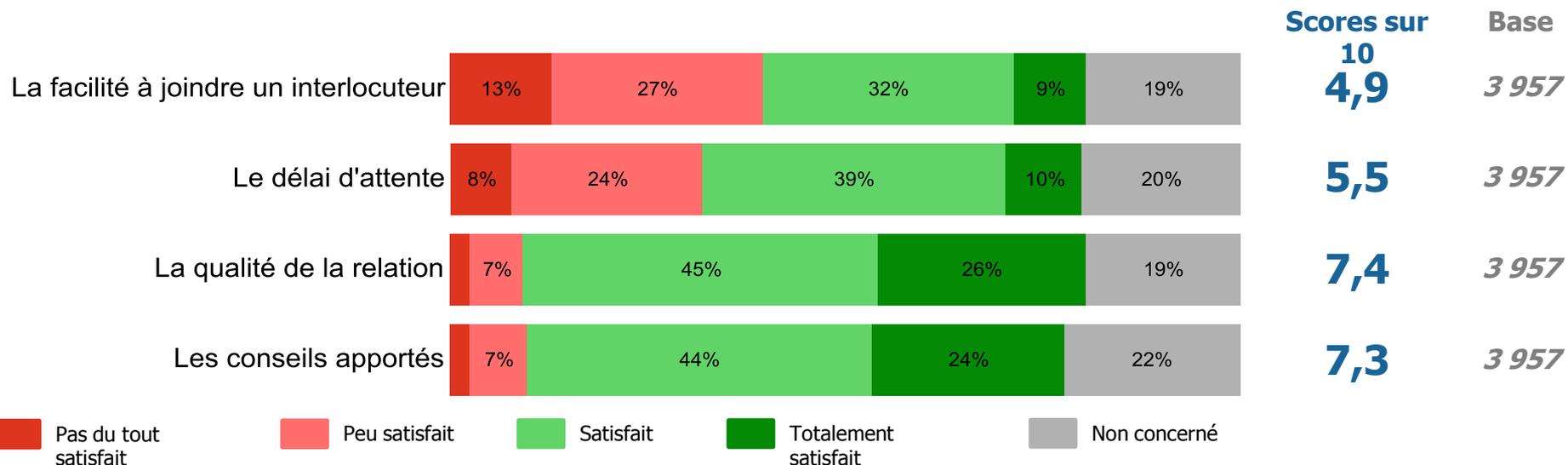
Sites Internet
5,7/10



Niveau de satisfaction Contacts téléphoniques

83%*
des répondants
ont eu des
contacts
téléphoniques
avec la MPPM

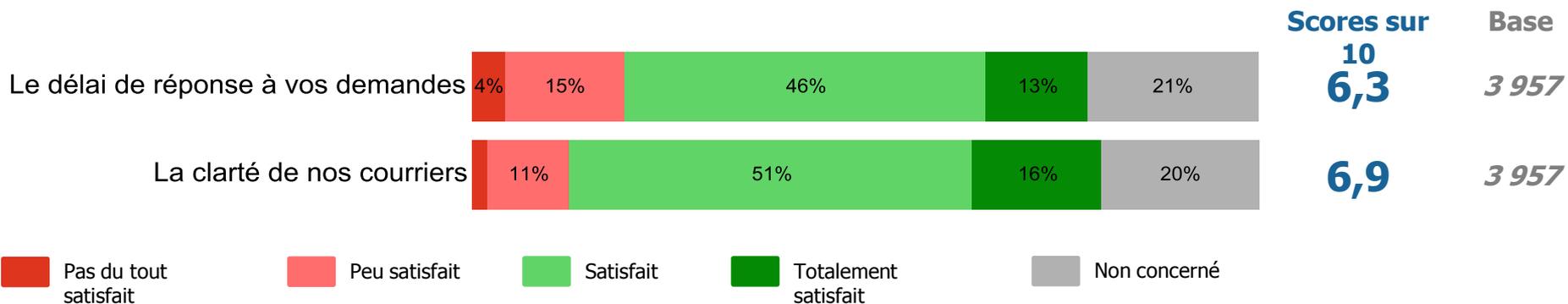
Contacts
téléphoniques
6,2/10



Niveau de satisfaction Courriers papier

81%*
des répondants
ont échangé des
courriers papiers
avec la MPPM

Courriers papiers
6,6/10

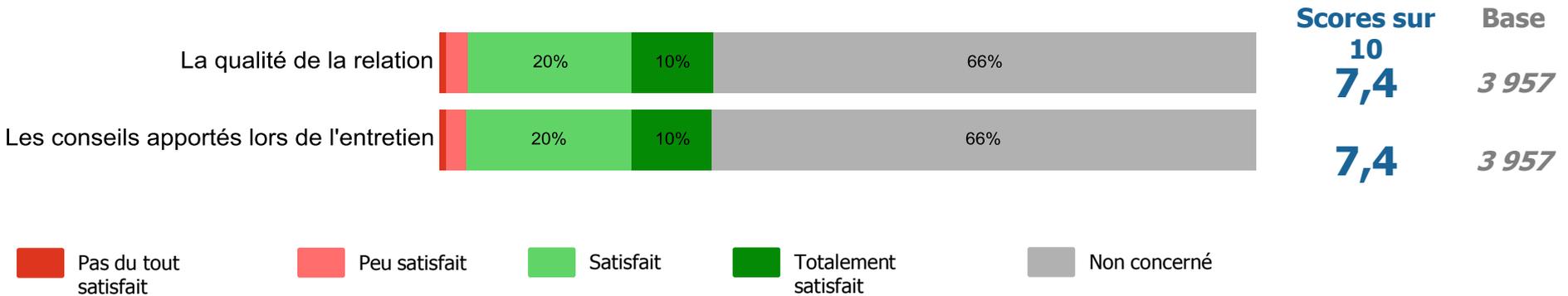


Niveau de satisfaction

Visites au service technique

34%*
des répondants
se sont rendus au
service technique

Service technique
7,4/10



Niveau de satisfaction – Relations avec les adhérents - A retenir

➤ Des canaux de communication utilisés mais parfois sources d'insatisfaction

❖ Les canaux de communication à disposition pour communiquer avec la MPPM sont tous utilisés par plus de 80% des adhérents. **Les canaux les plus utilisés sont les courriers électroniques et les sites Internet.** En revanche, il ne sont pas perçus de la même manière par les adhérents. Les **courriers électroniques** génèrent davantage de satisfaction (7,1/10) que les **sites Internet** (5,7). Les adhérents attribuent notamment un score faible (5,5) à la facilité à accéder à leur espace personnalisé en ligne.

❖ Les adhérents ne sont que moyennement satisfaits des **courriers papiers** (6,6/10) et notamment en ce qui concerne le délai de réponse à leurs demandes. Le délai est jugé beaucoup plus satisfaisant pour les réponses aux courriers électroniques.

❖ Les **contacts téléphoniques** avec la MPPM obtiennent un score de 6,2/10. Ce sont la facilité à joindre un interlocuteur et le délai d'attente qui tirent ce score vers les bas. Ils obtiennent respectivement 4,9 et 5,5/10. En revanche, les adhérents sont plutôt satisfaits de la qualité de la relation et des conseils apportés.

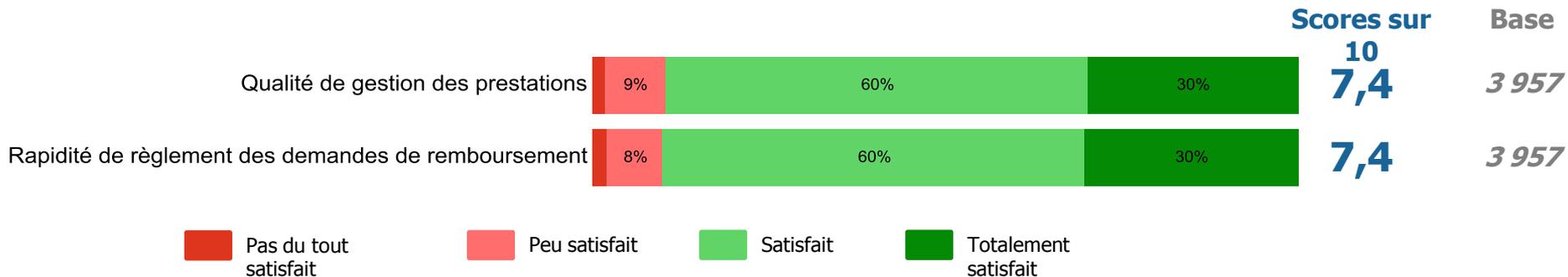
❖ Un tiers des adhérents s'est rendu au **service technique** et en est globalement satisfait (7,4/10).

Niveau de satisfaction

Gestion des prestations



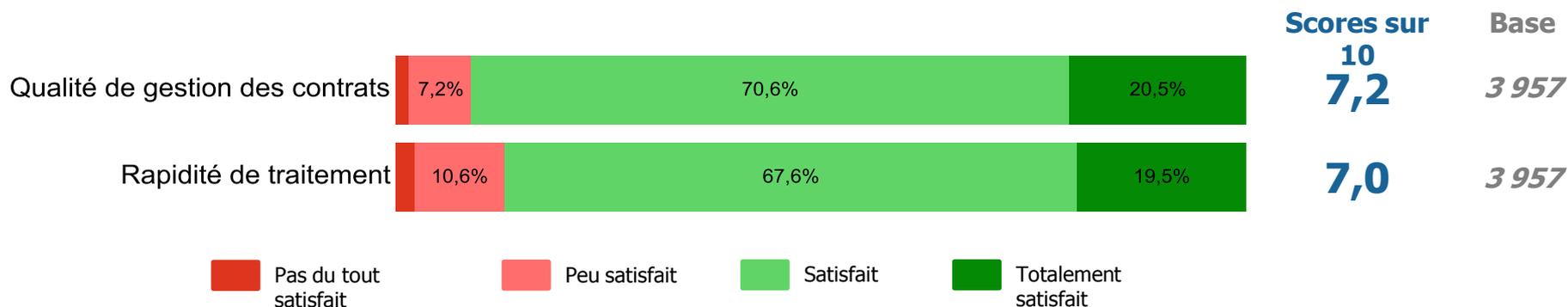
Prestations
7,4/10



Niveau de satisfaction

Gestion des contrats

Contrats
7,1/10



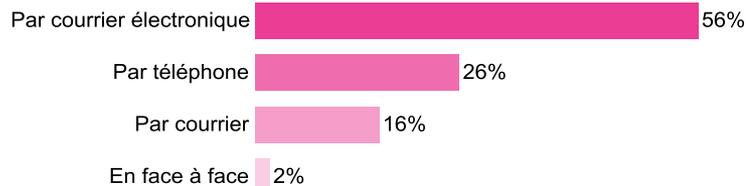
➤ Les missions concernant le cœur de métier de la MPPM remplies

❖ La **gestion des prestations et des contrats** est plutôt bien perçue par les adhérents (respectivement 7,4 et 7,1/10).

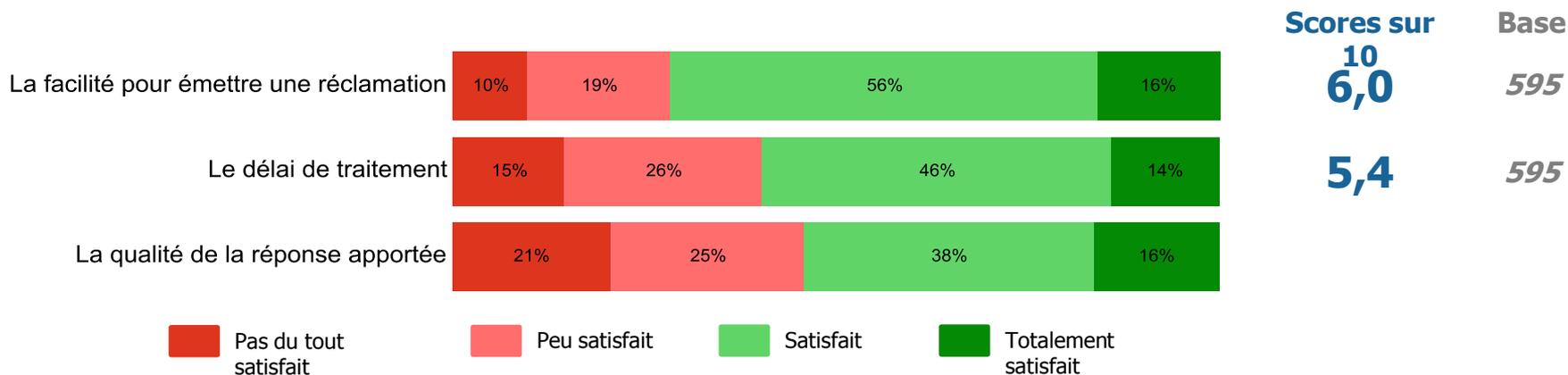
Niveau de satisfaction Traitement des réclamations

15%
des répondants
ont fait une
réclamation au
cours des
derniers mois

Vous avez formulé votre réclamation :



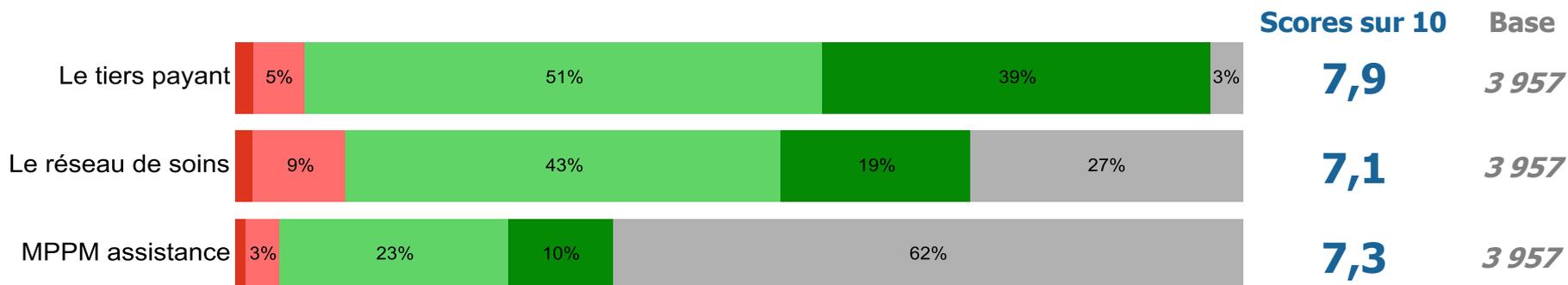
Traitement des
réclamations
5,5/10



➤ Un traitement des réclamations à optimiser

- ❖ **15% des adhérents ont formulé une réclamation** et l'ont fait pour la majorité par courrier électronique (57% d'entre eux) et par téléphone (26% d'entre eux).
- ❖ Les adhérents sont peu satisfaits de la **gestion des réclamations** (5,5/10). Le délai de traitement des réclamations et la qualité des réponses apportées sont les aspects sur lesquels les réclamants sont les moins satisfaits

Niveau de satisfaction Services associés



➤ Des services appréciés des adhérents

❖ Le **tiers payant** est apprécié des adhérents, il obtient un score proche de 8. Le **réseau de soins** obtient également un score satisfaisant de 7,1/10. **MPPM Assistance**, bien que concernant moins de répondants (38%), est également jugé de manière satisfaisante.

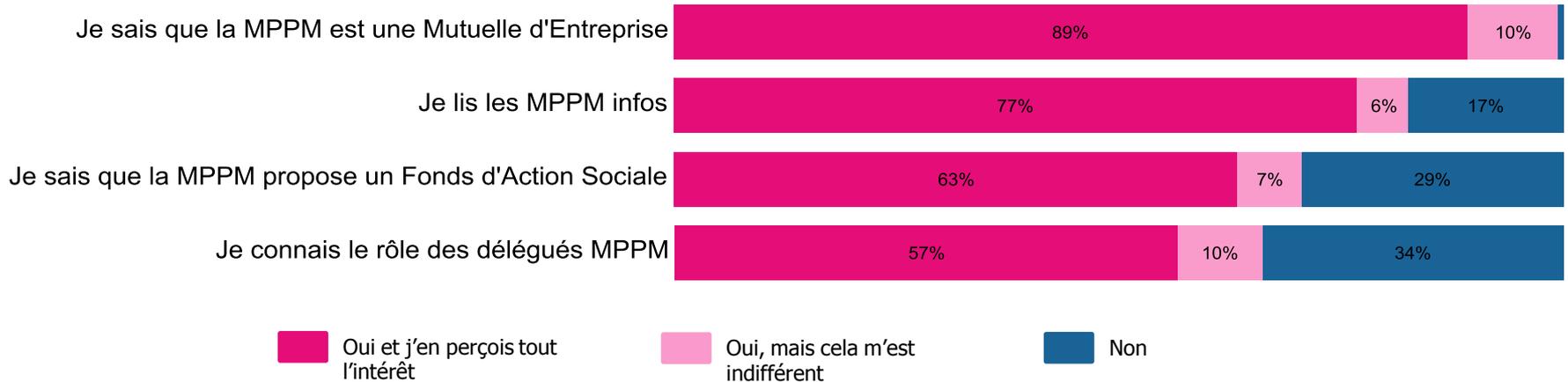
- Des points forts à faire perdurer
 - ❖ **La gestion des prestations et des contrats** reste un point fort de la mutuelle. Les critères relatifs à cette gestion, sont jugés de manière satisfaisante pas les adhérents tout en étant importants pour eux.
 - ❖ **Les relations humaines** sont également un point fort de la MPPM. En effet, la relation téléphonique, les conseils apportés que ce soit par téléphone ou au service technique apportent satisfaction aux adhérents de la MPPM.

- Des axes d'amélioration prioritaires orientés sur le traitement des réclamations et le délai de réponse aux courriers papiers
 - ❖ Le **traitement des réclamations** doit rester une priorité pour la MPPM. En effet, les critères relatifs aux réclamations sont tous jugés de manière insatisfaisante par les adhérents alors qu'ils sont importants pour eux.
 - ❖ Le **délai de réponse aux courriers papiers** est également un point faible de la MPPM.

- Un axes d'amélioration secondaire relatif à la disponibilité au téléphone
 - ❖ **La facilité à joindre un interlocuteur et le délai d'attente** sont à améliorer bien que leur importance est moindre par rapport aux axes d'amélioration précédents.

Connaissance de la MPPM

En tant qu'adhérent MPPM, êtes-vous d'accord avec les éléments suivants :



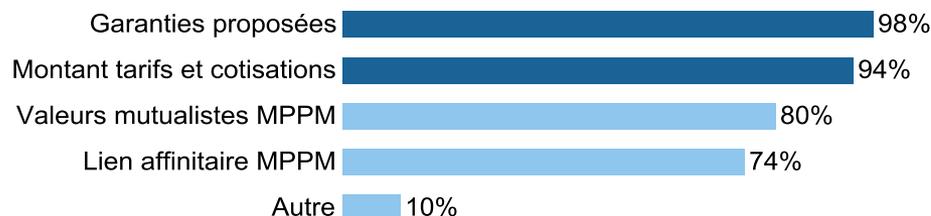
➤ Des adhérents qui connaissent assez bien la MPPM

- ❖ Le statut de la mutuelle (le fait que la MPPM est une mutuelle d'entreprise) et les MPPM infos sont plutôt bien connus de la part des adhérents.
- ❖ En revanche, une plus faible part d'adhérents connaît le rôle des délégués de la MPPM et le fait que la mutuelle propose un Fonds d'Action Sociale. On note une meilleure connaissance de ces aspects chez les adhérents plus âgés et les anciens salariés.

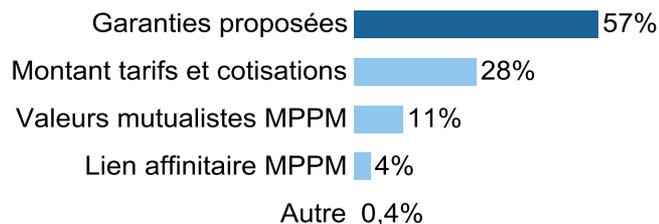
Critères de choix de la mutuelle

Quel ordre de priorité donnez-vous aux critères suivants (merci d'attribuer 1 pour le critère le plus important, 2 pour le second critère le plus important...)?

Taux de réponse : 97%



1er critère cité

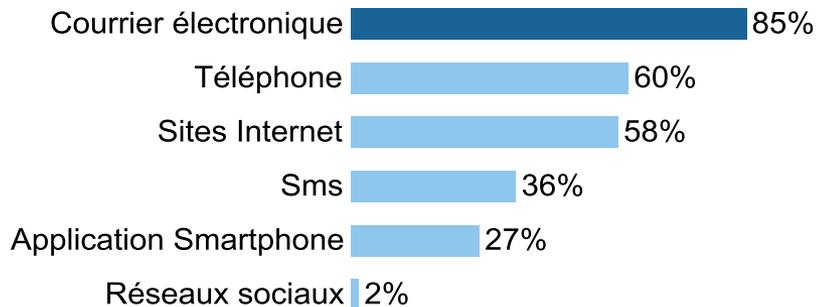


➤ Les garanties proposées et le montant des tarifs et cotisations restent les principaux critères de choix de la mutuelle

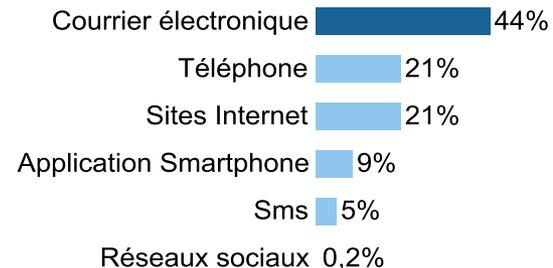
- ❖ La quasi-totalité des adhérents accordent en priorité de l'importance aux garanties proposées puis au montant des tarifs et cotisations.
- ❖ Cela concerne notamment les plus jeunes, les femmes, les adhérents occupant un poste non cadre et ceux affiliés à Macif Mutualité et Mutavie.
- ❖ En revanche, les hommes, les anciens salariés, les adhérents occupant un poste cadre et les plus de 65 ans sont davantage attachés aux valeurs mutualistes et au lien affinitaire à la MPPM.

Moyens de communication souhaités pour échanger avec la MPPM

Taux de réponse : **97%**



1er moyen de communication cité



➤ Le courrier électronique : moyen de communication à privilégier

- ❖ 85% des adhérents, quel que soit leur profil, souhaitent utiliser le courrier électronique pour communiquer avec la MPPM. Arrivent ensuite le téléphone (60%) et les sites Internet (58%).

Suggestions



➤ Les adhérents insatisfaits au global de la MPPM (pas du tout satisfait et peu satisfait) se sont davantage exprimés dans la question ouverte (32%) tout comme les 65 ans et plus (21%).

➤ Une faible part d'adhérents s'exprime

- ❖ Seuls 15% des adhérents se sont exprimés dans la question ouverte et 83% d'entre eux ont formulé une critique.
- ❖ Si on se place du côté des adhérents insatisfaits globalement de la MPPM, 32% d'entre eux se sont exprimés.

➤ La communication et l'information délivrée à améliorer

- ❖ Les adhérents souhaiteraient trouver des interlocuteurs davantage disponibles par téléphone. Ils trouvent parfois plus pratique et plus rapide de passer par un contact téléphonique pour régler leur demande. Les plages d'ouverture sont trop faibles et même pendant les horaires d'ouverture, il est parfois impossible de réussir à joindre un interlocuteur. Certains adhérents passent du coup par d'autres canaux pour échanger avec la MPPM à défaut de pouvoir utiliser le téléphone.
- ❖ Les adhérents manquent parfois d'informations notamment sur les conditions de leur contrat et sur les garanties auxquelles ils peuvent prétendre, ils ne connaissent pas forcément les praticiens qu'il faut consulter pour être bien remboursés. Ils souhaiteraient également recevoir des alertes afin d'être avertis lorsqu'un remboursement a été effectué ou au contraire, refusé.

➤ Un système de remboursement pas toujours optimal et un niveau de garantie insuffisant pour certains soins

- ❖ Le système de télétransmission n'est pas toujours au point notamment lorsqu'il faut régler uniquement la part mutuelle auprès d'un praticien. Il arrive que le remboursement ne se fasse pas de façon automatique et qu'il soit nécessaire de devoir fournir à nouveau des justificatifs. La télétransmission semble avoir du mal à se mettre en place pour les personnes rattachées à l'adhérent. Les délais pour obtenir un remboursement sont jugés parfois trop longs par les adhérents.
- ❖ Un certain nombre d'adhérents aimeraient que les médecines parallèles soient davantage remboursées et que le niveau de garanties dans l'optique et le dentaire soit supérieur. La possibilité de choisir un niveau de garantie est également évoqué par les adhérents.

➤ L'accès aux sites Internet compliqué et un système de décomptes en ligne à améliorer

- ❖ La présence de deux sites Internet est source de confusion pour les adhérents. De plus, l'accès à l'espace personnalisé ne semble pas aisé et les codes d'accès ne fonctionnent pas tout le temps.
- ❖ Le système de décompte est jugé trop complexe. Les adhérents ont parfois du mal à éditer leur décompte soit car il n'y a pas assez d'historique sur le site soit parce qu'il manque la fonctionnalité d'export sur le site Internet.

➤ Un montant des tarifs et cotisations trop élevé pour les retraités

- ❖ L'augmentation de la cotisation au moment du passage à la retraite est jugé trop élevée par les adhérents retraités ou qui vont le devenir dans les prochains mois.

6

LE POSITIONNEMENT DE LA MPPM DANS LE GROUPE

MPPM

Essentiel pour moi



Rappels

- **Constitution groupe de travail Macif/ Mppm**
- **Organisation retenue - Objectifs**
- **Calendrier des réunions**
- **Le déroulement des travaux**
- **Etat actuel des conclusions**

Constitution du groupe de travail Macif/Mppm



Michel Halgan et Anne Faucher ont rencontré Frédéric Channac (directeur délégué Assurances de personnes) et Adrien Couret (directeur délégué Stratégie Performances et Risques – le service technique MPPM lui est rattaché) le lundi 29 février 2016.

Michel Halgan a exposé le travail réalisé dans le cadre de Solvabilité 2.

Il a rappelé les difficultés de fonctionnement de la délégation avec MMut et subdélégation avec SMIP/APIVIA, raison pour laquelle il souhaitait une relation directe avec SMIP/APIVIA.

Sur plusieurs dossiers techniques, et notamment sur Solvabilité 2, la MPPM a souffert d'un manque d'informations.

Michel Halgan a proposé de discuter de 3 points :

- **Le positionnement de la MPPM dans le groupe Macif (UMG)**
- **L'évolution de la politique salariale ayant une incidence sur la MPPM**
- **Le dimensionnement du service et le remplacement d'Anne Faucher**

Organisation retenue - Objectif



28 mars 2016

- accord de la Direction Générale du Groupe Macif pour constituer un groupe de travail commun

- proposition de constitution d'un comité opérationnel constitué de :

- ◆ **Jean-Pascal Dannaud, pour le Pôle Santé Prévoyance**
- ◆ **Anne Faucher, pour la MPPM**
- ◆ **Frédéric Cormier, pour la DRH Groupe**
- ◆ **Philippe Talabard, pour la Direction du Siège**

- et d'un comité de pilotage constitué du comité opérationnel et de :

- ◆ **Michel Halgan, Didier Dindekeux et Jean-Luc Bernard, pour la MPPM**
- ◆ **Frédéric Channac pour le Pôle Santé- Prévoyance**
- ◆ **Benoît Serre pour la DRH Groupe**
- ◆ **Adrien Couret, pour la Direction du Siège (remplacé depuis par Philippe Ricard)**

Le projet s'inscrit dans le cadre :

- **d'une demande de la MPPM de voir étudier complètement le positionnement de la MPPM dans le Groupe Macif, avec les impacts en fonction des hypothèses étudiées**

- **d'un contexte réglementaire et économique en évolution**
 - Fiscalisation des cotisations pour les salariés
 - Renforcement continu des contraintes réglementaires (Solvabilité 2, contrat responsable, labellisation senior, ...)
 - Accélération des départs en retraite dans les cinq ans qui viennent

- **du plan stratégique #Macifutur et notamment**
 - de la négociation d'un « Nouveau Modèle Social »
 - de la structuration du Pôle Santé Prévoyance

Contexte du projet (2/2)

Le projet s'inscrit également dans le cadre :

◆ De perceptions d'une optimisation possible (exemples)

- du point de vue des salariés :

- sur les montants des cotisations,
- sur les garanties offertes en contrepartie
- sur la « relation-client » avec la mutuelle

- du point de vue de la MPPM

- sur le positionnement par rapport au Pôle Santé Prévoyance et au Groupe
- sur le fonctionnement de l'entité
- sur la relation avec le délégataire et le sous-délégataire de gestion

◆ De la perspective du départ des actuels dirigeants de la MPPM

◆ D'une interrogation du Groupe

- sur le niveau de protection sociale des salariés d'un grand groupe
- sur les coûts réels de la mutuelle et leur juste prise en charge par les différentes entités

◆ D'une nécessité d'objectiver et de partager la situation

- vue en interne
- et au regard des pratiques sectorielles

- **Les scénarios cibles tourneront autour du maintien de la MPPM avec en corollaire**
 - la conservation d'une direction opérationnelle
 - la pérennisation d'une gouvernance politique propre, représentative du lien affinitaire avec les adhérents
- **Le planning général doit s'inscrire dans la perspective d'une mise en œuvre des orientations début 2018**
 - sur les prestations de la MPPM au regard des pratiques sectorielles
 - sur les coûts réels de la mutuelle et leur prise en charge par les différentes entités

- **Etablir un état des lieux objectif et comparé de la MPPM, au regard des contraintes réglementaires, sous l'angle :**
 - financier,
 - technique (offre, équilibres et solidarités) et actuariel,
 - organisationnel,
 - gouvernance.
- **Etablir à cette occasion un état des lieux de la couverture santé des collaborateurs du Groupe.**
- **Envisager le positionnement futur de la MPPM et son fonctionnement au regard notamment :**
 - de la politique de croissance du Pôle Santé Prévoyance et des outils juridiques dont il dispose ou disposera,
 - de la politique de Ressources Humaines dans le cadre du plan stratégique et des négociations sociales (NMS),
 - des standards de qualité de service constatés sur le « marché » des mutuelles d'entreprise.
- **Poser les besoins futurs de l'entreprise en matière d'offre de protection sociale à destination de ses salariés, en cohérence avec les ambitions du Groupe et la recherche d'un bon rapport qualité/prix (pour l'entreprise et les salariés).**

Calendrier des réunions 2016



Dates	Instances	Objet
27-28 avril 2016	Conseil d'administration MPPM	Désignation des représentants MPPM dans les comités opérationnel et pilotage
09 mai 2016	Comité de pilotage	Présentation séquençage du projet – Cahier des charges pour le choix d'un consultant
03 juin 2016	Comité opérationnel	Soutenance des candidats et choix du consultant
Juin – 1 ^{ère} quinzaine de juillet 2016	Entretiens pour les représentants MPPM	Travaux du consultant pour état des lieux
13 juillet 2016	Comité de pilotage	Restitution du consultant
2 ^{ème} quinzaine d'août- septembre 2016	Entretiens pour les représentants MPPM	Travaux complémentaires du consultant
6 octobre 2016	Comité de pilotage	Restitution du consultant
26-27 octobre 2016	Conseil d'administration MPPM	Présentation de la restitution du consultant
7 décembre 2016	Journée des administrateurs en présence de F. Channac	Présentation de l'UMG et échanges sur le sujet

Calendrier des réunions 2017



Dates	Instances	Objet
4 janvier 2017	Comité de pilotage	Revue des attentes de la Macif vis-à-vis de la Mppm Organisation des travaux en 5 chantiers
11 janvier 2017	Comité opérationnel/projet	Suivi des chantiers Cahier des charges – Bcac – Modèle organisationnel
2 et 3 février 2017	Conseil d'administration MPPM	Présentation des attentes de la DG et des chantiers mis en place
23 février 2017	Comité opérationnel/projet	Suivi des chantiers Cahier des charges – Bcac – Modèle organisationnel
1 ^{er} mars 2017	Comité de pilotage	Restitution des chantiers Cahier des charges – Bcac – mMdèle organisationnel
28 mars 2017	Comité opérationnel/projet	Suivi des chantiers Cahier des charges – Bcac – Modèle organisationnel
6 avril 2017	Comité de pilotage	Restitution des chantiers Cahier des charges – Bcac – Modèle organisationnel

Calendrier des réunions 2017



Dates	Instances	Objet
25-26 avril 2017	Conseil d'administration MPPM	Restitution des travaux en cours avant positionnement pour le comité de pilotage – Adoption d'une motion
9 mai 2017	Comité opérationnel/projet	Suivi des chantiers Cahier des charges – Bcac – Modèle organisationnel
10 mai 2017	Comité de pilotage	Orientation modèle organisationnel – Programmation de chantiers complémentaires
14 juin 2017	Comité de pilotage	Restitution des chantiers demandés par la MPPM
23 juin 2017	Conseil d'administration MPPM	Présentation du dossier par la Direction Générale
28 juin 2017	Comité de pilotage	Suivi des chantiers demandés par la MPPM
7 septembre 2017	Conseil d'administration MPPM	Positionnement sur le modèle organisationnel

CONSTATS SUR L'ORGANISATION ACTUELLE



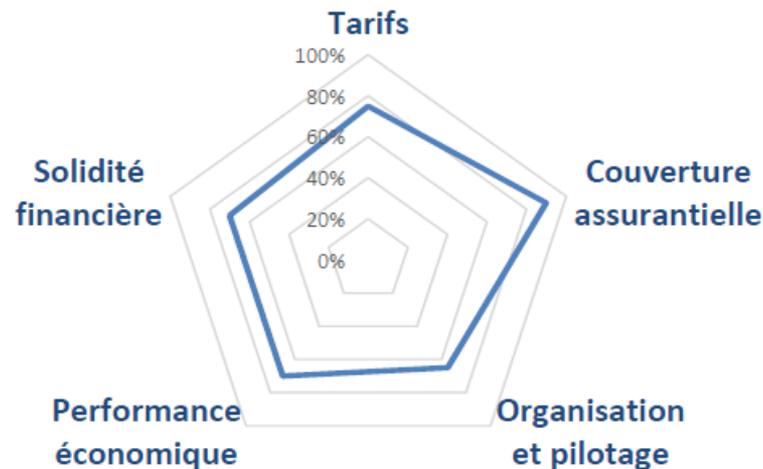
La tarification est positionnée dans la moyenne du marché et en phase avec les acteurs du secteur de l'assurance. Les retraités profitent de tarifs attractifs.

A date, la mutuelle présente des fonds propres et une couverture de marge satisfaisants.

Le vieillissement de la population devrait mettre à mal la solidité financière de la mutuelle à moyen terme sauf évolutions tarifaires significatives.

Le positionnement tarifaire actuel permet encore une certaine latitude sur les tarifs.

Niveau de performance



La mutuelle est bien positionnée en termes de garanties.

Sur la base du benchmark, le rapport tarif / garanties proposée apparait avantageux.

(nous avons comparé des grilles de garanties de contrats responsables hors réseau de soins ; les réseaux de soins ont un effet différenciant sur les bases de remboursement et de facto sur la qualité de la couverture qui n'est pas mesurable en l'absence de données publiques)

Les coûts de gestion sont élevés et ne sont pas en adéquation avec une mutuelle d'entreprise type.

La gestion en surcomplémentaire du RPP sur MACIF est pénalisante en termes de frais de gestion.

Seule la subvention MACIF de 1 159 K€ permet d'atteindre l'équilibre économique en ramenant le taux de frais de gestion dans la moyenne du marché.

La gouvernance de la mutuelle est globalement très dépendante de celle du Groupe Macif.

L'organisation est perfectible, mais permet de gérer les processus cœur de métier de façon autonome et est cohérente avec les standards observés.

Le pilotage de la qualité de services mériterait d'être renforcé.

- **rééquilibrer les comptes techniques notamment les retraités**
- **maintenir les garanties actuelles, réviser les cotisations des actifs**
- **améliorer la qualité de service**
- **maîtriser les coûts de gestion**
- **anticiper les départs des dirigeants effectifs et adopter un nouveau modèle organisationnel**

- **premiers travaux : cahier des charges sur la qualité de service et sur le suivi et le pilotage de l'équilibre technique, BCAC**
- **ensuite : modèle organisationnel (organisation cible, conventions, plan d'accompagnement au changement)**
- **derniers travaux : équilibre technique à 5 ans, frais de gestion**

- **BCAC : Travaux juridiques en cours pour étudier l'impact d'une sortie du BCAC sur les cotisations - Situation de statu quo pour au moins 18 mois**
- **Frais de gestion : Chiffres encore à stabiliser pour connaître le coût réel de la gestion de la MPPM**
- **Modèle organisationnel : 2 hypothèses d'organisation : statu quo (maintien du service technique) avec nécessaire renforcement des effectifs – délégation totale de l'activité au GIE Couleurs Mutuelles**

Positions du CA de la Mppm et de la DG Macif sur le modèle organisationnel



- **CA de la MPPM (motion des 25-26 avril) : statu quo (maintien du service technique) avec nécessaire renforcement des effectifs afin de préserver la relation avec les adhérents**
- **DG Macif : délégation totale de l'activité au GIE Couleurs Mutuelles pour une meilleure efficacité (relation téléphonique) et une maîtrise des coûts**



**MERCI
DE VOTRE ATTENTION**



MPPM

Essentiel pour moi

