



2015 RAPPORT ANNUEL



MOT DU PRÉSIDENT GÉNÉRAL

Une année 2015 d'une ampleur exceptionnelle

L'année 2015 concrétise l'achèvement du plan d'orientations stratégiques 2011-2015, tel que voté à l'unanimité lors de l'assemblée générale du 15 décembre 2011, par la mise en oeuvre du programme Ambre. Ce plan est aujourd'hui totalement concrétisé par le découplage des modalités de gestion des prestations du Régime Obligatoire de l'Assurance Maladie de celles du Régime Complémentaire portées par les mutuelles de l'Union. Pour ce faire, MFP Services a collaboré avec la MGEN pour sortir du GIE Chorégie, initialement créé entre les deux structures pour partager leur outil d'exploitation informatique du RO et du RC, afin de permettre à cette dernière de continuer sa gestion à l'identique tout en fusionnant avec la MGET, jusqu'alors membre de MFP Services.

Ainsi, MFP Services a réorganisé complètement l'entreprise, forte de plus de 1 100 salariés, en transférant vers un nouvel éditeur informatique la majeure partie de l'activité du Régime Complémentaire le 1^{er} janvier 2015, la dernière mutuelle concernée migrant son opérationnalité le 2 avril, et la totalité de la gestion du Régime Obligatoire le 2 avril sur les outils de la CNAMTS.

Plus d'1,2 million d'assurés sociaux ont ainsi été concernés et plus de 700 000 bénéficiaires en Régime Complémentaire.

Les fondamentaux et les critères organisationnels de l'entreprise MFP Services ont été totalement réinterrogés : nouveaux partenaires informatiques tant en fonctions opérationnelles qu'en fonctions supports, nouveaux process organisationnels, des centaines d'heures de formations, des gestions en double commande (en-cours des anciens systèmes et montée en charges des nouveaux), des partenaires mutualistes dans un nouveau rôle (marque blanche), l'appropriation par les assurés sociaux et adhérents des mutuelles des nouvelles dispositions, l'intégration des nouvelles modalités de transmission par les professionnels de santé.

Tous les ingrédients étaient réunis pour faire de 2015 une année d'une ampleur exceptionnelle. De nombreuses difficultés ont été rencontrées, dans un climat de forte tension. Il a fallu déployer de multiples moyens et mettre en place une organisation d'exception pour réussir en fin d'année à trouver un niveau de services quasiment revenu à la normale et un relationnel rétabli à un niveau convenable avec les mutuelles sociétaires.

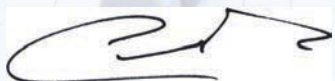
Le plan stratégique 2011-2015 étant arrivé à son terme, l'année 2016 sera celle des décisions de devenir des gestions du Régime Obligatoire et des Régimes Complémentaires avec les mutuelles de l'Union.

Le présent rapport de gestion, établi sous une nouvelle forme dynamique, retrace l'ensemble des événements ayant émaillés l'année 2015 et en détaille les résultats.

Je vous souhaite bonne lecture,

Bien cordialement,

Bruno Caron



Président Général de MFP Services

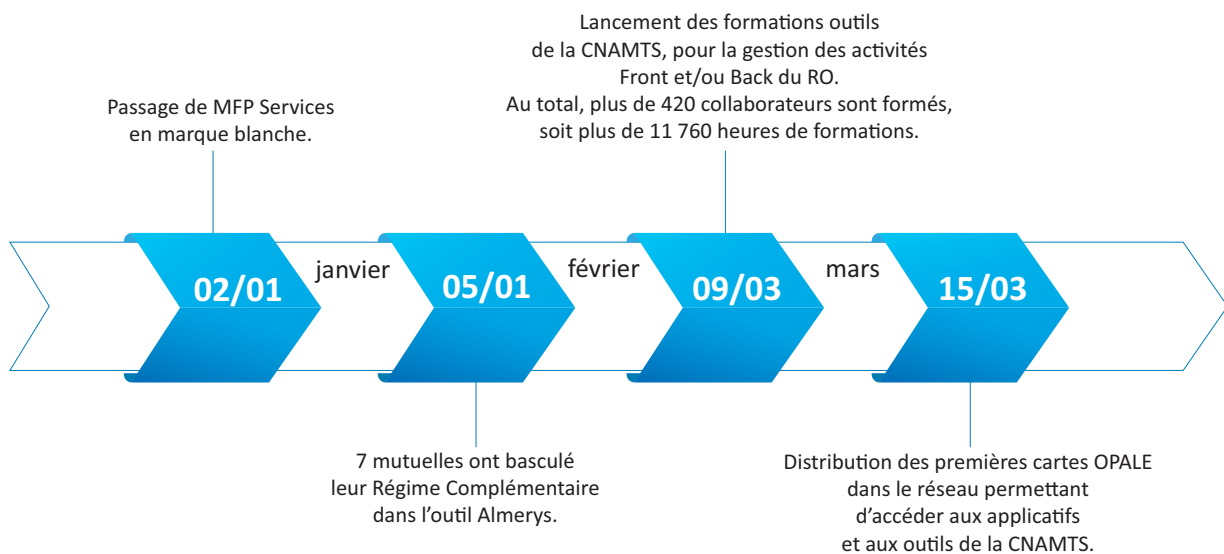
Sommaire

Évolutions contextuelles de l'entreprise liées au projet Ambre	7
Ambre en dates	7
Bascule du Régime Complémentaire	9
Bascule du Régime Obligatoire sur les outils de la CNAMTS	11
Mise en place d'une réorganisation opérationnelle et fonctionnelle temporaire	14
Période de stabilisation	15
Période de redressement	16
Bilan	18
Autres faits marquants 2015	27
Accompagner les évolutions de l'entreprise	29
Relations sociales	29
Mission Handicap	29
Formation professionnelle	31
Garantys	32
Responsabilité Sociétale des Entreprises	33
Informations sociales	33
Informations environnementales	43
Informations sociétales	44
Environnement de contrôle	47
Bilan PMS	47
NOEMIE 303	47
Faits marquants	48
Bilan des actions menées sur 2015	48
Luttes contre les abus et les fraudes	48
Actions de maîtrise médicalisée des dépenses	49
Actions de prévention	49
Études	50
Contrôle Interne Informatique	51
Évaluation du dispositif de contrôle interne	52
Rapport sur la Gouvernance	53
Focus sur les assemblées générales	53
Vie des instances	55
Compte rendu des mandats	56
Accompagnement des orientations stratégiques	57
Activité de la Gouvernance	58
Données comptables et financières	61
Annexe aux comptes sociaux	77
Éléments prévisionnels financiers	93

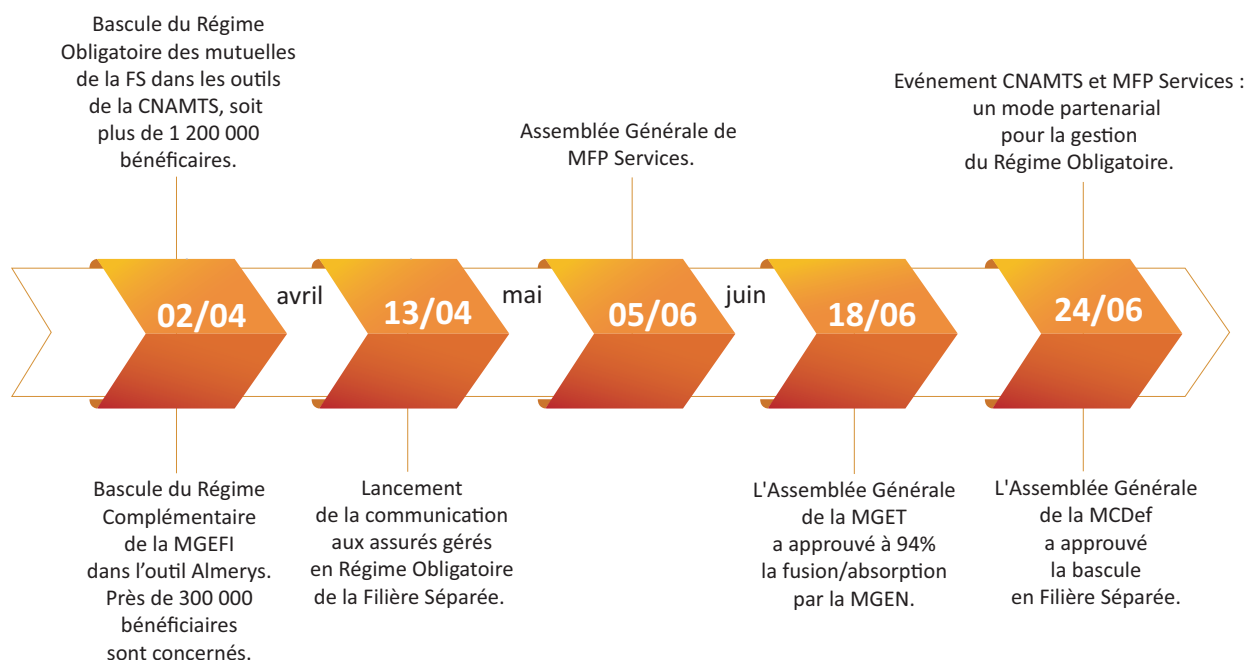
Évolutions contextuelles de l'entreprise liées au projet Ambre

Ambre en dates

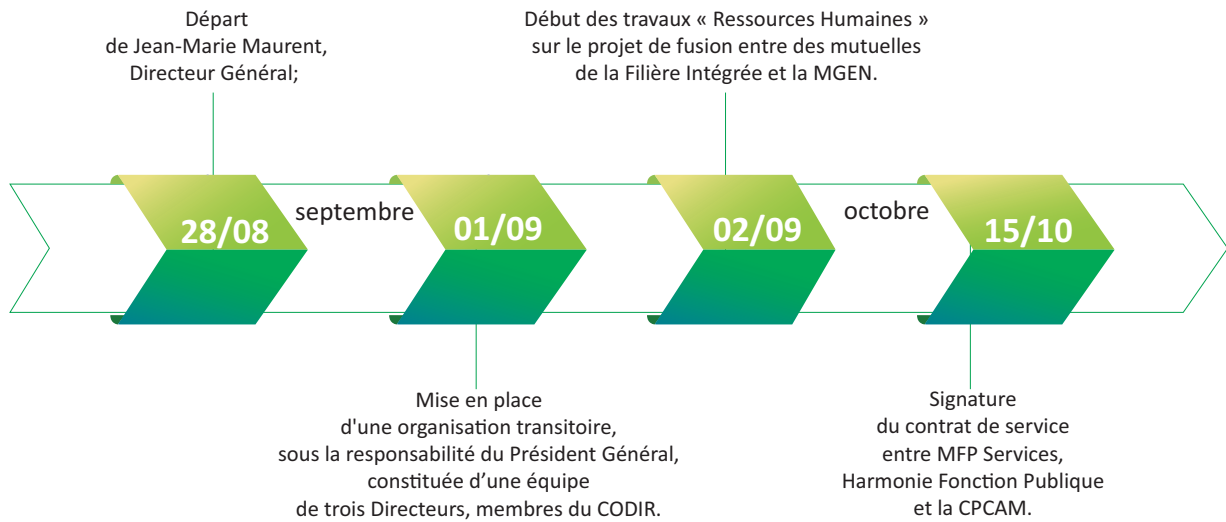
1^{er} trimestre 2015 – Bascule du Régime Complémentaire, préparation de la bascule sur les outils de la CNAMTS



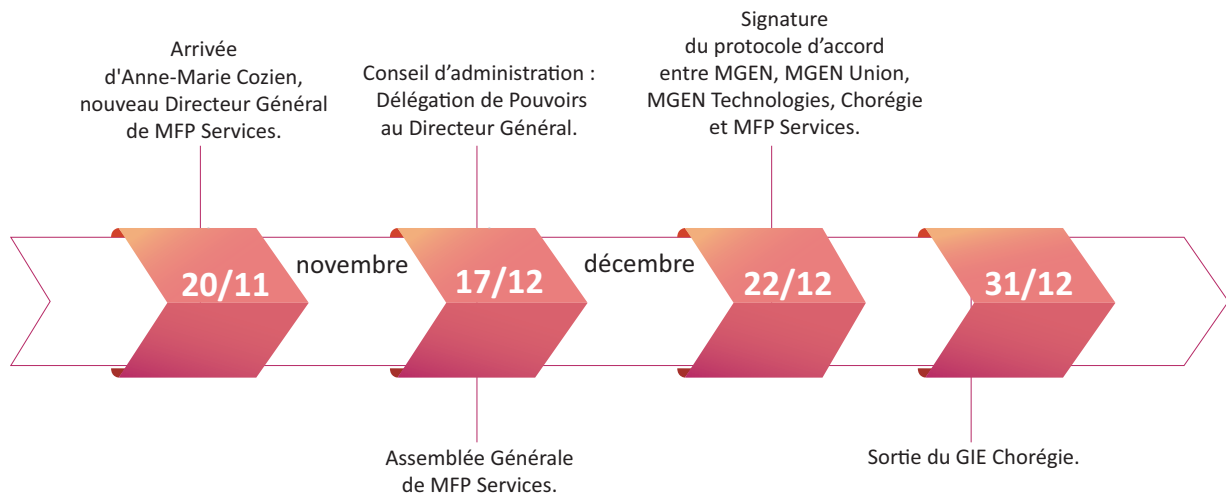
2^{ème} trimestre 2015 – Bascule du Régime Obligatoire sur les outils de la CNAMTS



Août - Octobre 2015 – Mise en place d'une organisation temporaire et stabilisation de la production



Novembre/Décembre 2015 – Rattrapage des prestations et maintien de la qualité de service



Le projet Ambre, projet de filiarisation des activités de MFP Services à l'échéance de 2015, a été voté au conseil d'administration du 3 octobre 2013, répondant aux orientations stratégiques 2011-2015 adoptées à l'assemblée générale du 15 décembre 2011. Ambre avait pour objectif de mener les travaux sur les filières opérationnelles, en fonction du choix de chaque mutuelle et en étroite collaboration avec les partenaires et de permettre l'évolution et l'optimisation du réseau MFP Services, pour une meilleure efficacité.

Pour rappel, le projet Ambre a consisté à définir les modalités de mise en œuvre de deux filières opérationnelles de gestion :

- une Filière Intégrée : autour d'un modèle de gestion RO+RC « intégré » s'appuyant sur un outil unique (GIE Chorégie),
- une Filière Séparée :
 - ◆ autour d'un modèle de gestion RO et RC « séparé »,
 - ◆ préservant une logique de « guichet unique »,
 - ◆ s'appuyant sur l'utilisation des systèmes d'information du Régime Général (RO) et Almérys (RC).

Le « Déploiement des filières », fin 2014 a marqué la dernière étape de construction du projet Ambre. Elle a permis d'intégrer la mise en place des outils RO et RC, l'affectation par portefeuille mutuelle pour les deux filières mais également, la mise en œuvre de l'accueil physique inter-filière.

Bascule du Régime Complémentaire

Bascule du Régime Complémentaire et passage en marque blanche

Sept mutuelles de la Filière Séparée - MMJ, HFP, MCF, MFFOM, MPCDC, MGAS et COMPLEO ont basculé leur Régime Complémentaire dans les outils Almérys, le 2 janvier 2015.

Cet événement majeur a été possible grâce aux travaux préparatoires à la bascule du RC engagés depuis l'année 2014 et à la mise en place de dispositifs de sécurisation spécifiques.

Le 2 janvier 2015 a également été la date du passage officiel de MFP Services en marque blanche. Elle a passé le relais aux mutuelles en termes de « marque », notamment grâce à la mise en place d'adresses et de numéros de téléphone spécifiques à chaque mutuelle. Tous les supports et les outils sont également passés en marque blanche.

Une vaste campagne de communication à destination des assurés/adhérents a aussi été mise en œuvre pour que la marque blanche soit opérationnelle dès le 2 janvier. Les premiers appels et courriers ont ainsi pu être réceptionnés dès le début du mois de janvier 2015.

Chiffres clés

(AVRIL 2015)



700 000

de près de **bénéficiaires**
sur les outils Almérys pour
8 mutuelles

15 adresses
et numéros
de téléphones
déployés



Les collaborateurs de MFP Services ont été soutenus tout au long de cette bascule. Un nouveau dispositif d'accompagnement, basé sur divers documents et fiches synthétiques a été construit pour chaque macro-processus dès le 2 janvier 2015. De plus, des interlocuteurs référents ont été identifiés dans le réseau pour centraliser les questionnements et ainsi, favoriser les remontées terrain et la prise en main d'Almérys.

C'est également au 2 avril 2015, que la MGEFI a basculé son Régime Complémentaire dans Almérys. Près de 300 000 bénéficiaires ont été concernés par ce changement d'outil.

Projet de démutualisation de Chorégie

Dans la continuité de ce projet de filiérification des activités de MFP Services et parallèlement aux différentes bascules, a été lancé un projet de démutualisation de Chorégie pour la Filière Séparée.

En effet, en mettant en place deux filières opérationnelles, MFP Services a décidé de s'appuyer sur deux infrastructures :

- Chorégie pour la Filière Intégrée,
- ITS pour la Filière Séparée.

Les fonctions supports transverses restent communes aux deux Filières.

Lancement des formations aux outils de la CNAMTS

Après une première phase d'accompagnement, réalisée en 2014, auprès des salariés pour les monter en compétence par des formations « métier », les formations pour l'appropriation des outils de la CNAMTS ont été lancées en mars 2015.

A partir du 9 mars 2015, le plan d'actions de formation le plus important jamais mené au sein de MFP Services a débuté par la phase de mise à disposition d'un premier lot d'outils constituant la nouvelle plateforme de gestion du Régime Obligatoire pour une partie des centres de production. Ce plan consistait à déployer auprès des collaborateurs, des formations aux outils de la CNAMTS, pour la gestion de leurs activités Front et/ou Back du RO.

Les formations ont été menées sur plusieurs semaines par groupes et par thèmes de formation. Au total plus de 420 collaborateurs ont été formés jusqu'à fin avril 2015, soit plus de 11 760 heures de formations dispensées aux stagiaires. Conformément aux directives du projet, à l'élaboration des schémas organisationnels par centre et afin d'être en capacité de réaliser le plan de déploiement formations, les groupes de stagiaires constitués n'ont concerné en priorité que les salariés positionnés sur leur activité principale.



Pour optimiser au maximum ce déploiement, des équipes d'animateurs « renforts » de la MNH et des CPAM ont été mises en place. Une partie des formations « outils Fichier » et « outils Prestations » s'est déroulée dans une salle de la MNH à Nancy et les formations pour les activités du Front se sont tenues à la CPAM de Roubaix-Tourcoing.

Bascule du Régime Obligatoire sur les outils de la CNAMTS

Bascule du Régime Obligatoire

Le 2 avril 2015, a eu lieu la bascule du Régime Obligatoire des mutuelles – MMJ, HFP, MCF, MFFOM, MPCDC, MGAS, MPN, MGP, Intériale, MNT, MNH et MGEFI dans les outils de la CNAMTS.

En tout, ce sont plus de 1 200 000 bénéficiaires qui ont basculé dans les nouveaux outils de la CNAMTS.

Chiffres clés



Plus de
1 200 000

bénéficiaires ont basculé dans les outils de la CNAMTS.

C'est la plus importante bascule de ce type jamais réalisée pour la CNAMTS et un réel défi pour toutes les équipes de MFP Services, qui ont travaillé sur le projet depuis le début de l'année 2014.

Pour accompagner les assurés gérés en Régime Obligatoire de la Filière Séparée sur les nombreux changements qui ont lieu suite à la bascule sur les outils de la CNAMTS, un important dispositif de communication a été mis en place dès le mois d'avril 2015.

Près de 220 000 courriers ont été envoyés aux ayants-droit de la Filière Séparée et plus de 240 000 e-mailings ont été diffusés, le tout, en marque blanche.

Le but de ce plan de communication d'envergure a été d'informer sur :

- le changement d'outils informatiques pour la gestion du régime d'Assurance Maladie, ayant pour conséquence :
 - ◆ un nouveau décompte issu des outils de la CNAMTS, avec un nouveau logo « Solsantis »,
 - ◆ la perte de Mon Compte Santé Pratique, avec un message incitant à la création d'un nouveau compte ameli.fr pour les consultations des nouveaux remboursements,
- la nécessité de mettre à jour la carte Vitale afin de continuer à bénéficier de l'avance des frais de santé,
- un rappel des nouvelles adresses et numéros de téléphone « marque blanche ».



Des études hebdomadaires ont été lancées afin d'analyser les taux de mises à jour des cartes Vitale de cette Filière. Cette démarche étant exceptionnelle pour les assurés, des messages réguliers de relance ont été envoyés aux personnes n'ayant pas mis à jour leur carte Vitale, via des campagnes d'e-mailings et d'envois de SMS.

Cette étape finale dans le processus de bascule sur les outils de la CNAMTS a été gérée conjointement avec les mutuelles qui ont également très largement diffusé cette information auprès de leur population.

Les Professionnels de Santé ont également été sollicités dans cette démarche. Un courrier ainsi qu'un envoi massif d'e-mailings ont été diffusés au début du mois d'avril 2015 les informant des nouvelles coordonnées « marques opérateurs » ainsi que de l'importance de la mise à jour de la carte Vitale pour les patients des mutuelles de la Filière Séparée.

Au 31 décembre 2015, le taux de mise à jour du parc de cartes Vitale, toutes mutuelles confondues était de 95 %.

CNAMTS et MFP Services : Un mode partenarial pour la gestion du Régime Obligatoire

Afin de célébrer le partenariat entre la CNAMTS et MFP Services, un évènement décisif a été organisé le mercredi 24 juin 2015 au Musée Dapper, Paris 16^{ème}.

Cette conférence a officialisé le lien entre la bascule du Régime Obligatoire de MFP Services et la poursuite de ses objectifs de construction d'un nouveau modèle économique et gestionnaire des prestations des Régimes Obligatoire et Complémentaire. En effet, en migrant les mutuelles de la Filière Séparée sur les outils de la CNAMTS pour la gestion du Régime Obligatoire, ce nouveau système d'infogérance (type 2) permet à MFP Services de bénéficier d'outils performants tout en conservant une autonomie de gestion.

Deux tables rondes, réunissant les acteurs essentiels de ce projet d'envergure, ont composé cet évènement.



La première table ronde, animée par Bruno Caron, Président Général de MFP Services, a eu pour thème : **MFP Services / CNAMTS : un nouveau mode gestion du Régime Obligatoire pour les mutuelles de la Fonction Publique.**

Nicolas Revel, Directeur Général de la CNAMTS, Etienne Caniard, Président de la Mutualité Française et Serge Brichet, Président de la MFP sont intervenus lors de cet échange.

La seconde table ronde, a traité de **l'Infogérance de Type 2 : une plateforme d'avenir.** Marianne de Cidrac, Directrice de la gestion et de la relation clients de La Mutuelle Générale, Philippe Rouet, Responsable de la MARP CNAMTS, Joëlle Nabet, Directrice relation adhérents de la MGEFI et Bertrand Joigneault, Directeur Général de la MGAS ont participé à cette table ronde.

Projet de fusion entre des mutuelles de la Filière Intégrée et la MGEN

Le début de l'année 2015 a été marqué par l'annonce de l'avancée des réflexions très structurantes entre la MGEN et la MGET sur le projet de fusion. L'assemblée générale de la MGET, réunie les 17 et 18 juin à Dijon, a donné son feu vert à la fusion/absorption par la MGEN. Les délégués ont approuvé à 94% ce projet de rapprochement qui s'est concrétisé au 1^{er} janvier 2016.



Par conséquent, l'activité gérée pour le compte de la MGET par MFP Services a été progressivement transférée vers la MGEN.

Ce transfert d'activité a été finalisé le mardi 22 décembre 2015, avec la signature du protocole d'accord entre MGEN, MGEN Union, MGEN Technologies, Chorégie et MFP Services.



Ce protocole, dont la signature a été autorisée par l'assemblée générale de MFP Services du 17 décembre 2015, a permis de trouver une solution amiable entre chacune des parties pour :

- d'une part, régler les relations sociales, financières, et opérationnelles qui résultent de la fusion MGEN et MGET,
- d'autre part, de la sortie programmée de MFP Services du GIE Chorégie au 31 décembre 2015.

Mouvements des mutuelles



La MAEE a, quant à elle, fait le choix de continuer une gestion en guichet unique sur les outils ORION, dans la sphère MGEN et ainsi, de reprendre l'ensemble de la gestion de ses assurés en SLM 533. **Ainsi, au 1^{er} janvier 2016, la MAEE est devenue le seul interlocuteur pour la gestion de ses assurés.**



La MCDef a adopté son retrait de la démarche ISTYA, mais a confirmé son souhait de basculer dans la Filière Séparée de MFP Services le plus tôt possible.

Mise en place d'une réorganisation opérationnelle et fonctionnelle temporaire

A fin juillet 2015, le cabinet Ernst & Young qui a accompagné MFP Services dans l'après « Ambre » a réalisé un diagnostic sur le pilotage de l'entreprise.

Il en ressortait que les sujets autour de la coordination, des procédures, des reportings et des ressources humaines devaient être améliorés afin de permettre un pilotage plus efficient de l'appareil de production.

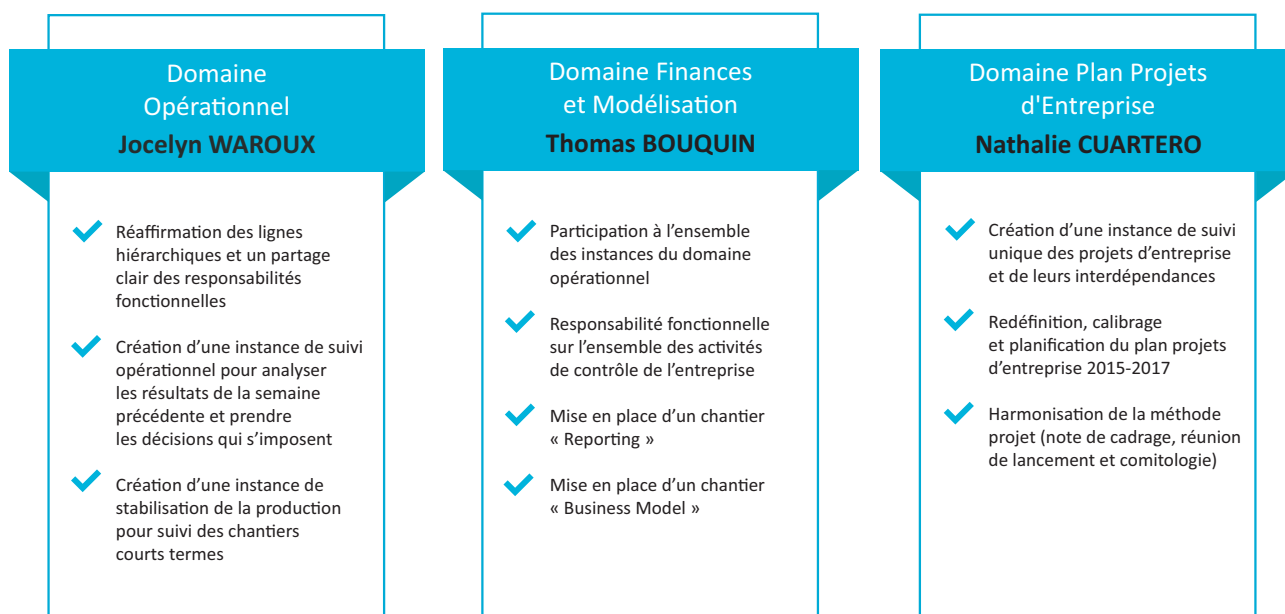
Il s'agissait d'un impératif de premier plan à un moment où le relationnel avec les mutuelles de l'Union était fortement perturbé du fait des conséquences de la bascule sur l'opérationnel. Le Président Général a décidé de mettre en place, sous sa responsabilité, une organisation exceptionnelle temporaire, basée sur une équipe de trois directeurs, membres du CODIR, qui ont eu pour mission de retrouver un niveau qualitatif opérationnel acceptable pour les mutuelles de l'Union et de conduire les projets majeurs de l'Entreprise.

Cette nouvelle organisation a été effective dès le 1^{er} septembre 2015 (organisation validée par les conseils d'administration de septembre et octobre 2015).

Dans le cadre de cette organisation spécifique envisagée pour les quatre derniers mois de l'année 2015, les trois directeurs nommés se sont vu confier chacun un domaine de responsabilité :

- **Thomas Bouquin : Performance, Comptabilité et Finances,**
- **Nathalie Cuartero : Affaires Générales et Pilotage des Projets de l'Entreprise,**
- **Jocelyn Waroux : Opérationnel et Relations Production Mutuelles.**

Chacun d'entre eux a porté son domaine de responsabilité, toujours en collaboration étroite avec les membres du CODIR et en soutien méthodologique avec le cabinet Ernst & Young.



Période de stabilisation

Mission opérationnelle de retour à une productivité normale et à la fiabilisation des systèmes

L'objectif de retour à une productivité courante normale respectueuse des engagements pris vis-à-vis des mutuelles du tour de table et des tutelles est passé préalablement par des actions concourant à la compréhension fine de la situation opérationnelle. **Quatre actions ont été mises en place afin de répondre à cette logique :**

- **actions de fiabilisation des données** : l'ensemble des données de production n'étaient pas inscrites dans les reportings (rejets ORION FS, réclamations assurés, stock FI et FS mélangés),
- **analyses causales sur l'ensemble des canaux d'interface clientèle** : réclamations assurés, téléphone, mails,
- **actions de mesures de la qualité objective des sorties de liquidations RC** via une revitalisation du contrôle a posteriori,
- **visites *in situ*** organisées avec les mutuelles pour comprendre au mieux les dysfonctionnements et y remédier.

Stabilisation de la production et reporting mutuelles

Dans le cadre de la stabilisation de la production, six chantiers court-termes ont été lancés durant les quatre derniers mois de l'année 2015 :

- **le chantier « Courrier »** : l'objectif a été de traiter dans les meilleurs délais les courriers entrants, mais aussi de fluidifier et sécuriser le processus pour assurer la qualité de service et respecter les seuils définis dans les conventions avec les mutuelles,
- **le chantier « Téléphone/Mail »** : les travaux ont permis d'améliorer l'organisation actuelle, de développer un travail transverse et une communication vis-à-vis des mutuelles, de maintenir le taux de décroche pour le téléphone assuré et atteindre un taux de décroche acceptable pour le téléphone PS, et enfin, de superviser à minima une fois par mois chacun des téléconseillers,
- **le chantier « Fichier »** : la cible a été de sécuriser les chaînes de traitement, de la liquidation, jusqu'au traitement des indus et de permettre la fermeture des droits en cartes Vitale dans les meilleures conditions possibles,
- **le chantier « Contrôle et reporting mutuelles »** : les enjeux ont été de restaurer, avant la fin de l'année 2015, la confiance des mutuelles dans la gestion assurée pour leur compte en leur démontrant la maîtrise MFP Services et en leur communiquant des données chiffrées,
- **processus RO/RC** : le but a été de redessiner le processus RO/RC, d'identifier les sources de fuites, de les valoriser en montant de prestations sur les outils CNAMTS/ALMERY'S TP, CNAMTS/ALMERY'S HTP et ORION, de décliner un calendrier avec des jalons clairs, de mettre en place une plateforme de rattrapage.

Force a été de constater **une mobilisation très importante des équipes de MFP Services, de la mise en œuvre de moyens supplémentaires et de la collaboration forte des mutuelles accompagnée d'une implication particulière de leur personnel.**

Les engagements pris à la fin du mois d'août ont ainsi été tenus dans les délais impartis.

Période de redressement

La seconde période a été engagée sur les deux derniers mois de l'année 2015, permettant le retour à un niveau correct des stocks, tout en sécurisant les différents process et en faisant évoluer les chantiers d'optimisation pour tarir significativement le recours aux CDD et autres concours extérieurs.

Le Plan Projets d'Entreprise

Au début du second semestre 2015, le constat a été fait que MFP Services devait mettre en œuvre un grand nombre de projets de façon concomitante. A travers un premier travail de recensement et de prospective, il s'est confirmé que ces projets étaient soumis à de fortes contraintes :

- de planning,
- de ressources,
- de périmètre.

En matière de planning, la quasi-totalité des projets a connu de fortes contraintes de dates de mises en œuvre et ce, avec très peu de marge de manœuvre quant aux règles de priorisation des différents projets.

En outre, leurs mises en œuvre étant assez rapprochées, voire simultanées, ils réclamaient tous une mobilisation forte et immédiate.

La problématique des ressources portait principalement sur les compétences requises.

En effet, les projets ont fait appel à des compétences particulières sur certains sujets, comme la maîtrise d'ouvrage sur la gestion du Régime Complémentaire ou le contrôle de gestion sur la mise en place de reportings. Il a fallu donc évaluer et gérer les contentions de sachants.

Enfin, les différents projets avaient de fortes interactions entre eux. Il était devenu indispensable d'évaluer les conséquences d'un projet sur les autres projets : sur l'organisation, sur les aspects techniques, sur le planning, etc.

Ainsi, un choix qui a été fait sur un projet pouvait générer des contradictions sur un autre projet en cours. Il a donc fallu examiner toutes les décisions prises pour un projet en anticipant les incidences immédiates ou ultérieures.

Actions de Sécurisation et Fiabilisation

Le plan de retour à la normale de l'opérationnel s'est accompagné parallèlement de travaux de sécurisation des process, reportings et pilotage des activités. **Quatre actions ont été construites sur cette logique :**

- **actions de fiabilisation des données internes et externes** nécessaires au pilotage global de l'entreprise et à la communication auprès des mutuelles. L'objectif étant de fiabiliser le pilotage au travers d'un ensemble d'indicateurs cohérents et pertinents et de rendre chaque acteur responsable dans son périmètre d'activités.

Chiffres clés

Un portefeuille stable en nombre

22 projets

10 projets en continuité sur 2015 et 2016

9 projets terminés

et remplacés par **11** projets en initialisation ou en instruction à fin 2015



- **actions de sécurisation au regard de nos obligations réglementaires des Régimes Obligatoire et Complémentaire** afin de permettre le développement de l'entreprise en répondant aux besoins des porteurs de risques et d'assurer la transparence des données et des processus de contrôle avec les mutuelles.
- **actions de sécurisation de la trésorerie** pour la mise en place d'un suivi de la trésorerie et des actifs nets réalisables de MFP Services prenant en compte les opérations à mettre en place d'ici fin 2016.
- **actions liées à la sécurisation de la facturation** afin de justifier le niveau de facturation des coûts de gestion de chacune des filières et d'assurer un suivi des méthodes de la comptabilité analytique.

Révision du Business Model de la Filière Séparée

Le Business Model, le modèle d'origine, adopté par les mutuelles en septembre 2014 a dû être revu, dans la mesure où :

- le principe d'une organisation en deux filières de gestion distinctes était suranné,
- les objectifs de productivité n'avaient pas été totalement atteints,
- des éléments financiers avaient été actualisés,
- des mouvements de population ont dû être intégrés.

Les chantiers menés au cours des deux derniers mois de l'année 2015, au sein des domaines opérationnels, Plan Projets et Sécurisation ont permis d'alimenter la réflexion sur le Business Model de MFP Services et ainsi, de réaliser un état des lieux des productivités observées, par activité.

Elaboration d'un budget 2016 volontariste et raisonnable

L'ensemble des travaux menés lors du dernier quadrimestre 2015 sur la partie opérationnelle, sur le Plan Projets et sur la Productivité a permis de construire un budget 2016 volontariste et raisonnable, qui a été soumis à la validation du conseil d'administration.

L'objectif était de finaliser, dans les meilleurs délais, les plans de gestion à l'équilibre du Régime Obligatoire et de facturation au juste coût, dans les conditions du marché, du Régime Complémentaire. La conduite et la gestion des projets contraints auxquels MFP Services a dû faire face, dans des délais restreints, ont été individuellement budgétés dans une approche responsable et respectueuse des principes de juste coût et de projection raisonnable des chantiers au regard des normes de faisabilité et d'éventuelles difficultés opérationnelles.

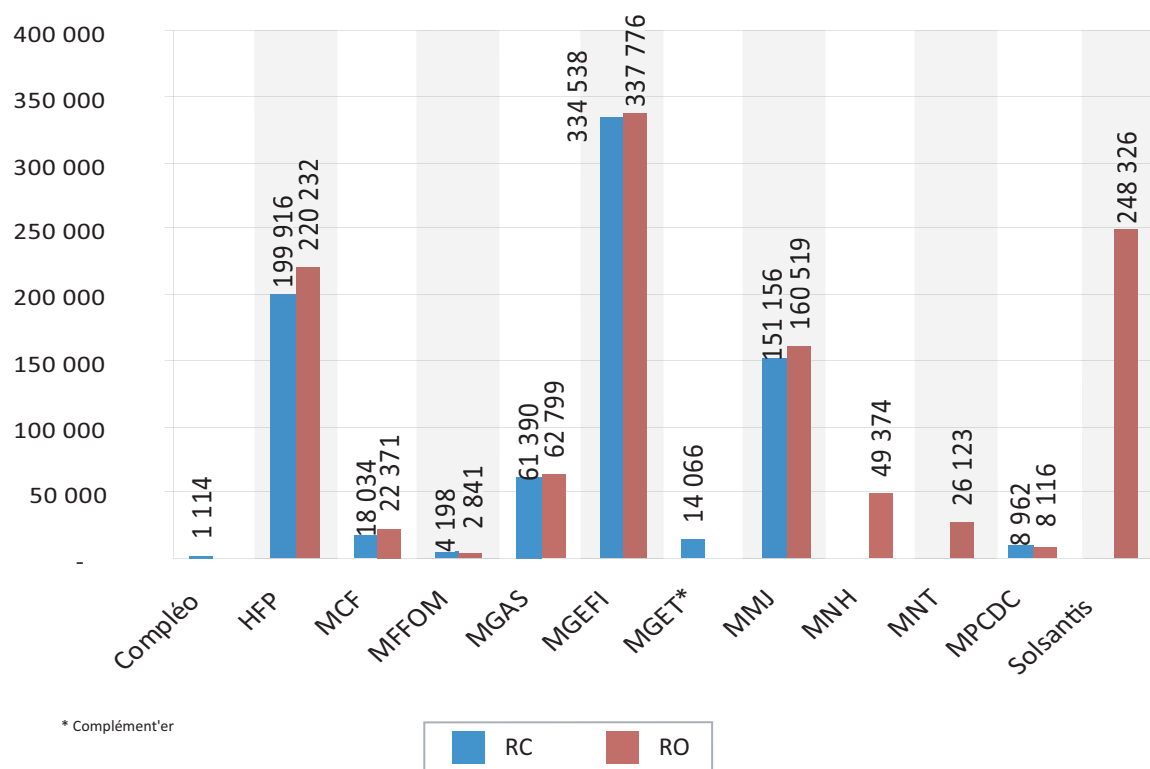
La détermination du budget des services s'est inscrite dans une approche de contrats d'objectifs et de moyens qui sera mise en œuvre dès le début de l'année 2016 pour chaque direction. Ce qui va permettre de suivre, au cours de l'année, à l'occasion de réunions périodiques, le suivi des engagements des directions par la Direction Générale.

Bilan

L'activité 2015 MFP Services en quelques graphiques.

Population gérée

Population gérée Filière Séparée - en nombre de bénéficiaires



La Filière Séparée représente 1 931 851 bénéficiaires répartis :

- RC : 41%,
- RO : 59%.

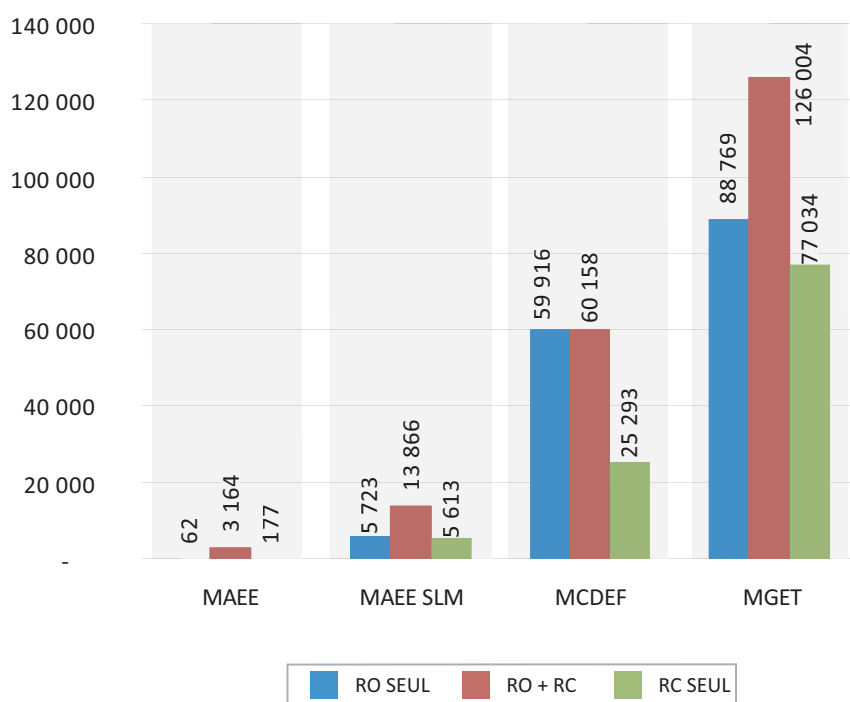
La répartition RO/RC pour les 3 premières mutuelles en termes de population gérée se fait de la façon suivante :

- MGEFI : 42% de bénéficiaires gérés en RC et 30% en RO,
- HFP : 25% de bénéficiaires gérés en RC et 19% en RO,
- MMJ : 19% de bénéficiaires gérés en RC et 14% en RO,
- Solsantis représente 22% de la population gérée en RO.

Le nombre de bénéficiaires gérés en RO/RC représente 1 592 848 soit 82% de la population, avec une répartition pour les 3 premières mutuelles :

- MGEFI : 42%,
- HFP : 26%,
- MMJ : 20%.

Population gérée Filière Intégrée - en nombre de bénéficiaires



La Filière Intégrée représente 465 778 bénéficiaires répartis de la façon suivante :

- RO seul : 33%,
- RO+RC : 44%,
- RC seul : 23%.

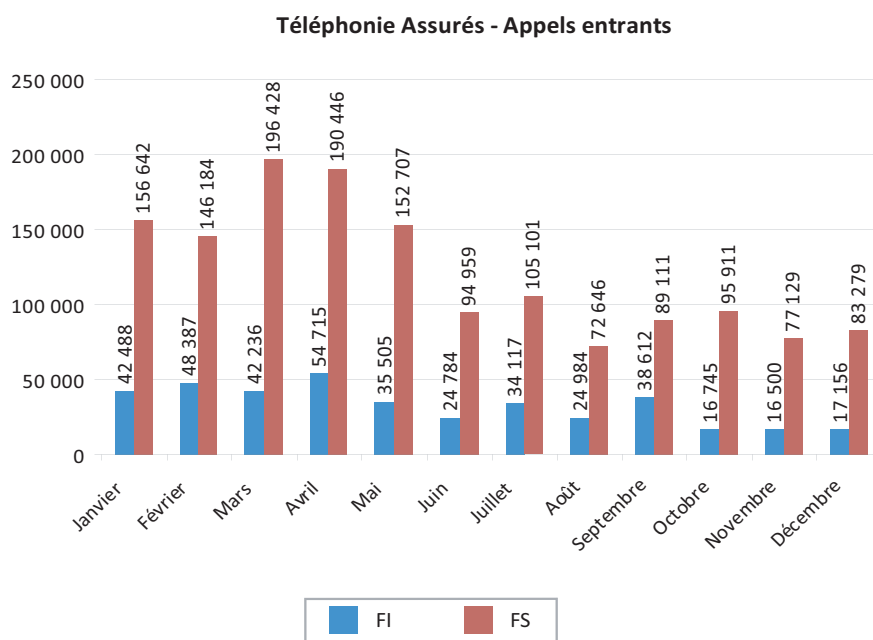
La représentation des mutuelles au sein de la Filière Intégrée :

- MGET : 63%,
- MCDEF : 31%,
- MAEE SLM : 5%,
- MAEE : 1%.

La ventilation des bénéficiaires pour les 2 mutuelles MGET et MCDEF :

- RO seul : MGET : 57%,
MCDEF : 39%,
- RO+RC : MGET : 62%,
MCDEF : 30%,
- RC seul : MGET : 71%,
MCDEF : 23%.

Les activités de Front Office

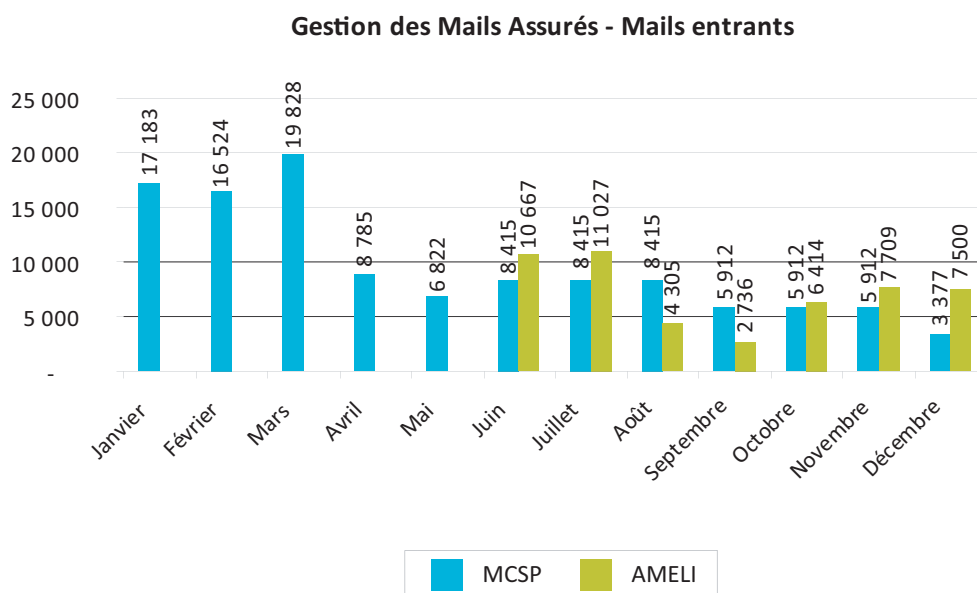


En 2015, le nombre d'appels entrants progresse de 37% avec une moyenne mensuelle de 154 814 appels (toutes filières confondues) contre 113 000 en 2014.

La Filière Séparée représente 79% des appels entrants avec une moyenne mensuelle de 121 712 appels.

La Filière Intégrée, quant à elle, représente 21% des appels entrants avec une moyenne mensuelle de 33 102 appels.

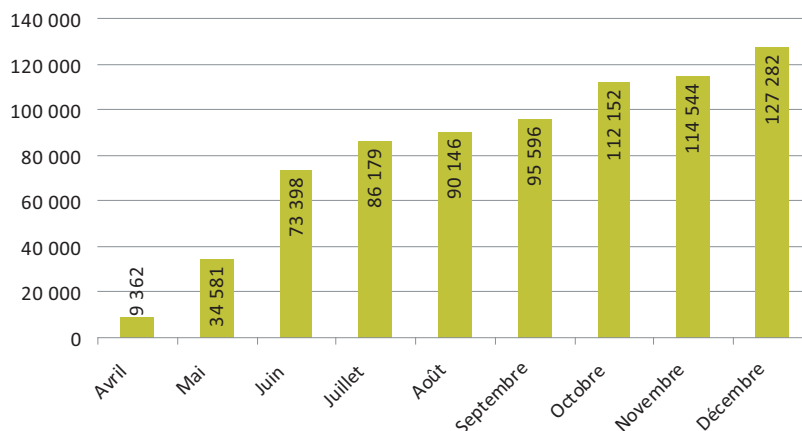
Cette augmentation correspond à la bascule des mutuelles en Filière Séparée, qui a engendré des problèmes de fichier, remboursements, sur les outils de la CNAMTS.



Le canal « mail » reste un des principaux moyens d'interlocutions assuré/adhérent même si un léger infléchissement des flux par rapport à l'année 2014 (pour la même période) est constaté.

Le nombre de mails reste stable pour la Filière Intégrée avec une moyenne de 2 700 mails mensuels contre 7 200 pour la Filière Séparée.

Nombre d'inscrits à AMELI

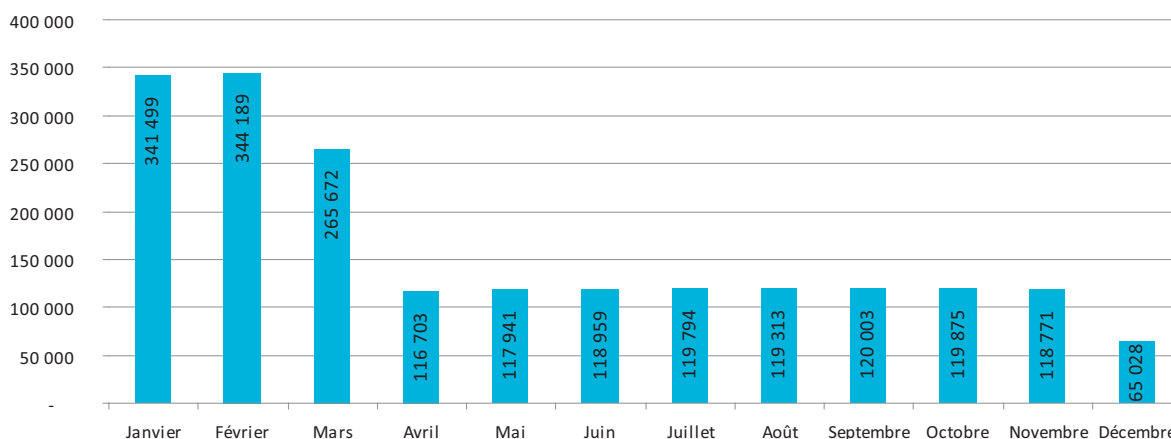


L'augmentation de l'ouverture des comptes AMELI par les assurés de la Filière Séparée se fait progressivement depuis avril 2015.

Sachant que la Filière Séparée représente une population de 1 138 477, en décembre seulement 12% des bénéficiaires avaient ouvert un compte AMELI.

Pour rappel, 305 256 comptes étaient ouverts dans Mon Compte Santé Pratique pour la Filière Séparée (en RO Seul et RO/RC), au 31 décembre 2014, représentant ainsi 27% de la population FS.

Nombre d'inscrits à Mon Compte Santé Pratique

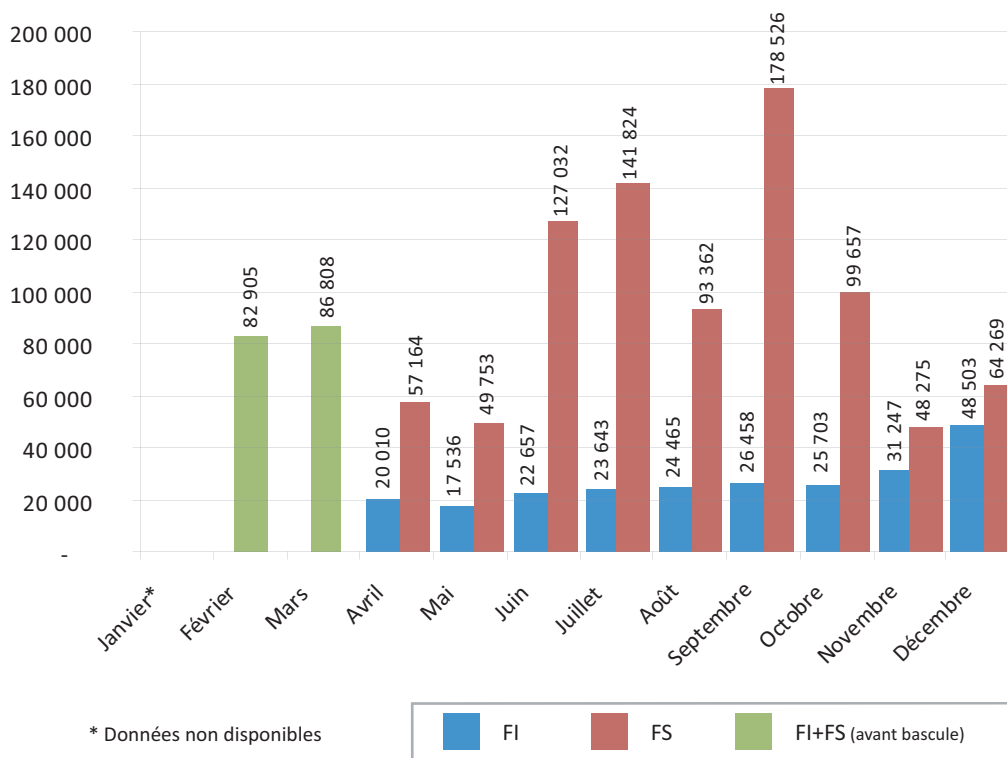


Le site Mon Compte Santé Pratique reste une interface dynamique entre MFP Services et ses interlocuteurs de la Filière Intégrée uniquement, d'où, la forte baisse d'inscrits.

En effet, les bénéficiaires de la Filière Séparée doivent utiliser l'interface AMELI, pour consulter rapidement leurs informations personnelles et réaliser leurs démarches administratives relevant du RO.

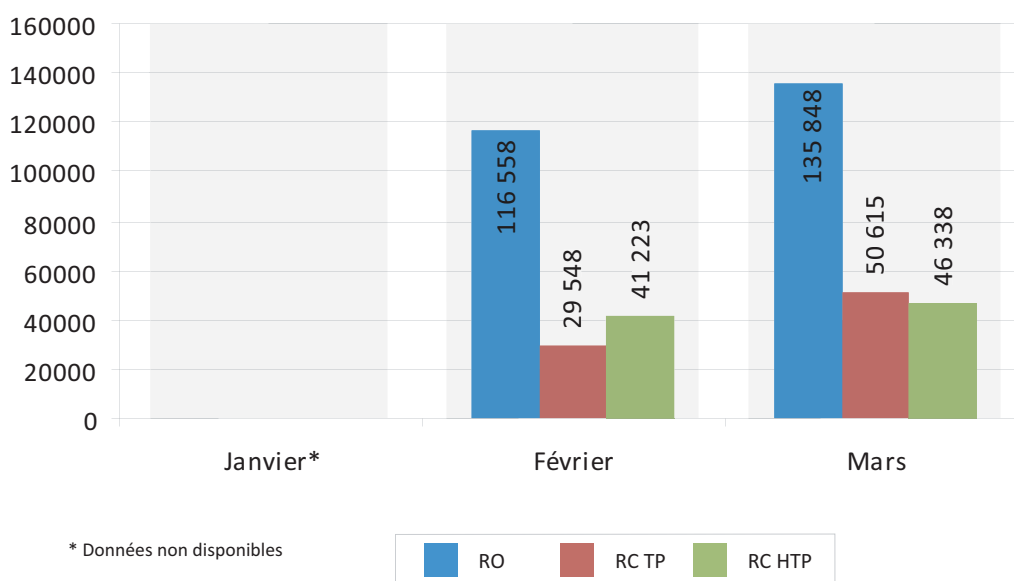
Les activités de Back Office

Fichier - en nombre d'entrées

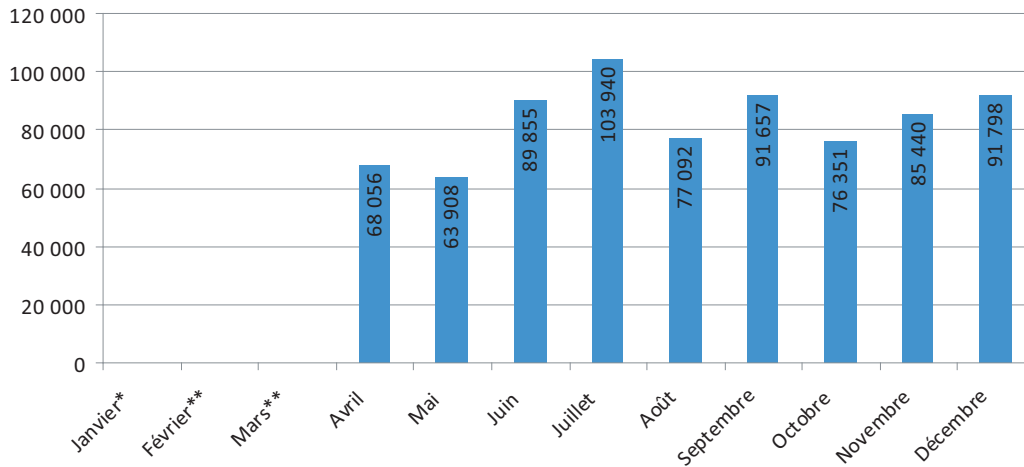


L'augmentation sensible des entrées fichier est centralisée sur la Filière Séparée du fait de la bascule sur les outils de la CNAMTS, ce qui a engendré des déphasages des bases fichier. La Filière Intégrée connaît une hausse en fin d'année qui s'explique par la bascule des bénéficiaires MGET vers la MGEN engendrant des ruptures du lien Noémie.

FSP RO/RC reçues - Toutes filières, avant bascule



FSP RO/RC reçues - Filière Intégrée

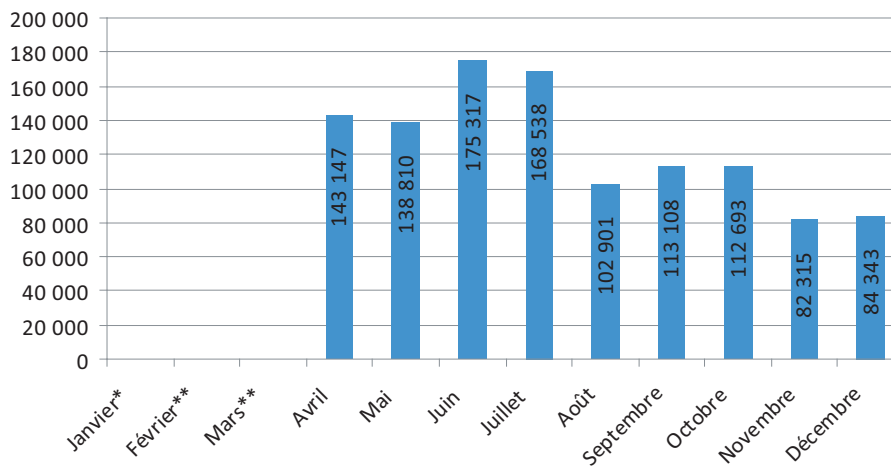


* Données non disponibles - ** cf. graphique « FSP RO/RC reçues - Toutes filières, avant bascule »

Les entrées de la Filière Intégrée représentent 30% de toutes les entrées FSP, toutes filières confondues.

La moyenne mensuelle des entrées est de 83 122 pour une population gérée de 465 778.

FSP RO reçues - Filière Séparée

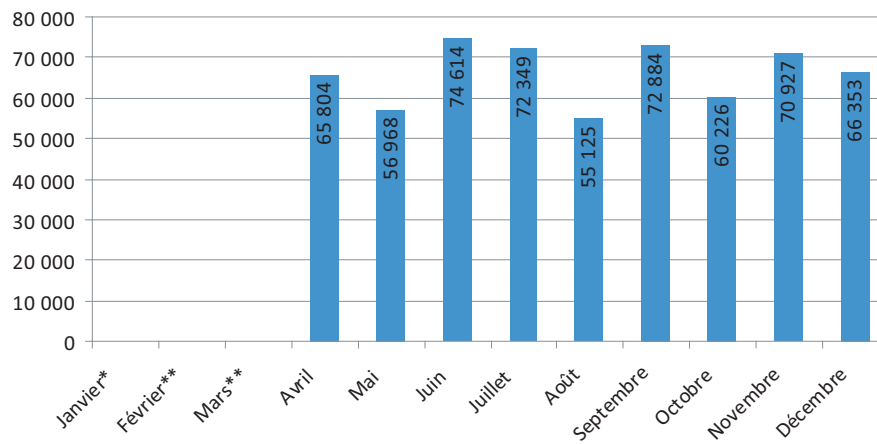


* Données non disponibles - ** cf. graphique « FSP RO/RC reçues - Toutes filières, avant bascule »

Les entrées RO représentent 65% des entrées de la Filière Séparée.

La moyenne mensuelle des entrées est de 124 575 pour une population gérée de 1 138 477.

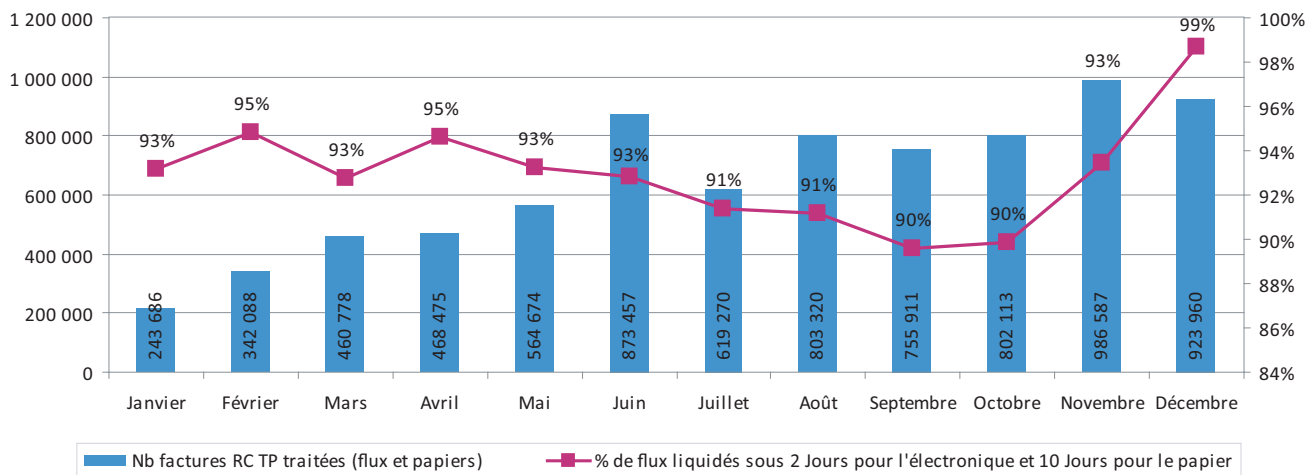
Factures RC HTP reçues - Filière Séparée



* Données non disponibles - ** cf. graphique « FSP RO/RC reçues - Toutes filières, avant bascule »

Les entrées RC HTP représentent 35% des entrées de la Filière Séparée.
La moyenne mensuelle des entrées est de 66 139 pour une population gérée en RO de 793 377.

Factures RC TP traitées



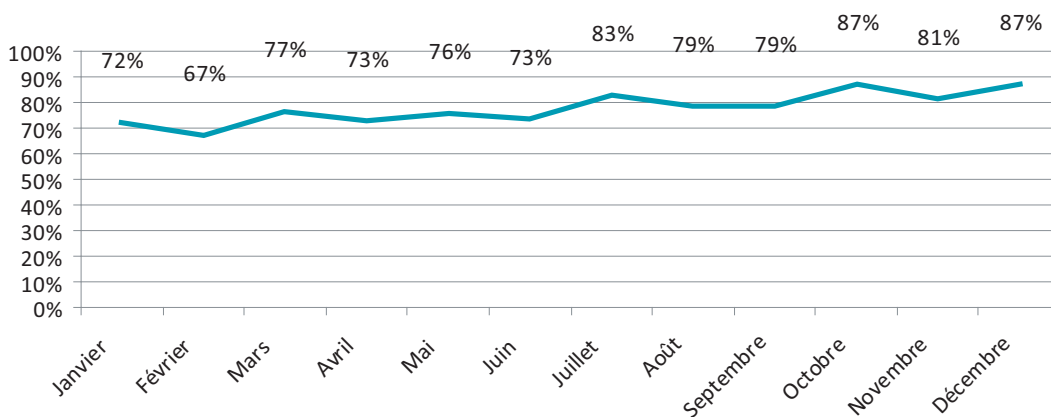
En 2015, le nombre de factures payées dans le cadre du dispositif Mut'Santé a fortement progressé. Ainsi sur l'année, 653 693 factures par mois sont payées par Mut'Santé contre 204 837 en 2014.

Cette progression est liée à l'intégration de tous les fonctionnaires dans le dispositif (MGEFI, MGAS, MMJ, MPCDC...). Par conséquent, la population gérée passe de 240 000 à 780 000, soit une augmentation de 225%.

Les flux électroniques Mut'Santé sont liquidés sous 2 jours et les flux papier sous 10 jours, sachant que les engagements en termes de mandatements sont respectivement de :

- 4 jours pour les flux électroniques,
- 20 jours pour les flux papier.

Taux de décroche Mut'Santé



Le taux de décroche est, sur l'année 2015, de 78%. Il était de 81% en 2014.

Autres faits marquants 2015

2

Réélection de Bruno Caron

Lors de l'assemblée générale du 5 juin 2015, Bruno Caron, Président Général depuis le 7 juin 2011, a été réélu pour une durée de deux ans. Le Président a fait part de son intention, dans la continuité du Document d'Orientations Stratégiques (DOS) 2012-2015 de :

- consolider la Filière Séparée avec les mutuelles concernées,
- accompagner la sortie de la Filière Intégrée et du RC de la MMJ dans les meilleures conditions réciproques,
- mettre en phase les statuts de MFP Services avec la nouvelle organisation, d'une Union Politique vers une Union de Services :
 - ◆ RO : plateforme de référence,
 - ◆ RC : plateforme d'assemblage avec une organisation sur-mesure,
- procéder à des modifications statutaires d'importance.

Nouveau Directeur Comptable et Financier

Fabrice Averlant a été nommé Directeur Comptable et Financier au 1^{er} janvier 2015. Il succède à Michel Boitier qui occupait ce poste depuis 20 ans.

0 821 080 093

Service 0,12 €/min
+ prix appel

Une tarification téléphonique plus transparente

Depuis le 1^{er} octobre 2015, MFP Services a appliqué la réforme des numéros SVA (Services à Valeur Ajoutée) en modifiant l'affichage des numéros de téléphones « marque blanche » payants. Elle a mis en place sur son site web, des cartouches de couleur qui indiquent aux assurés/adhérents la tarification de l'appel.

MFP Services court pour la B2Run

Pour sa première édition à Paris, B2Run - le running des entreprises - a investi le plus mythique (et le plus grand) stade français, le Stade de France, jeudi 10 septembre.



15 collaborateurs de MFP Services ont participé remarquablement à cette course à pied !

L'équipe s'est élancée pour un parcours de 6 km avant de pénétrer au cœur du stade pour la dernière ligne droite jusqu'à l'arrivée. Les seuls mots d'ordre pour réussir : enthousiasme, motivation, entraide et bonne humeur.

Cette course a permis de récolter des fonds pour l'association Rêves, qui a pour mission d'exaucer les rêves d'enfants et d'adolescents atteints de maladies graves.

Le Rallye Quiz d'HOP

Depuis plusieurs années, MFP Services s'est engagée dans un vaste programme de Santé publique, nommé HOrizon Prévention (HOP), afin d'aider les agents publics à devenir acteurs de leur santé. HOP a lancé, en juin 2015, un nouvel outil en matière de prévention, le « Rallye Quiz », un jeu en ligne ludique et accessible à tous !



www.hop-prevention.fr



Chorégie

devient MGEN Technologies

Au 1^{er} octobre 2015, le GIE Chorégie est devenu officiellement le GIE MGEN Technologies.

La MFFOM devient « LAMIE »

La Mutuelle Familiale France et Outre-Mer a fusionné avec la Mutuelle Intérieure Filia.

La Mutuelle absorbante, la MFFOM, a pris l'appellation de Mutuelle Inter Expat (LAMIE).



Accompagner les évolutions de l'entreprise

Relations sociales

Les relations sociales au sein de l'entreprise se caractérisent par un dialogue continu (des réunions ont lieu tous les mois avec les représentants du personnel dans le cadre des négociations) et de qualité.

Les relations sociales en 2015 se sont ainsi attachées à accompagner l'entreprise d'une part dans la gestion au quotidien et d'autre part dans les projets stratégiques.

Concernant le premier aspect, quatre accords ont été signés :

- accord sur les salaires 2015 (12 janvier),
- accord sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes (15 avril),
- accord sur les horaires variables - Activité téléphonie (8 juillet),
- accord prime de crèche et médailles du travail (14 décembre).

Chiffres clés

En 2015 ont eu lieu :

14 CE
(12 ordinaires
et 2 extraordinaires)



7 CHSCT
(4 ordinaires
et 3 extraordinaires)

Par ailleurs, l'année 2015 a été marquée par la mise en œuvre du dispositif de transfert conventionnel des contrats de travail au sein de la MGEN, qui a donné lieu à la signature de deux accords d'entreprise :

- accord de méthode (26 août),
- accord accompagnement transfert conventionnel (18 novembre).

Mission Handicap



L'année 2015 correspond à la seconde année de mise en œuvre de l'accord relatif à l'emploi des travailleurs handicapés et à la poursuite des actions menées en lien avec les engagements pris dans l'accord.

Tout au long de l'année, les Instances Représentatives du Personnel (IRP) ont été informées de l'état d'avancement de ces actions.

La commission de suivi de l'accord s'est également réunie à deux reprises en 2015, avec présentation d'un bilan des dépenses 2014 et un point sur la réalisation de nos engagements.

Recrutement et intégration

- poursuite du sourcing pour le recrutement de CDD dans le cadre du projet Ambre
 - ➔ 9 postes pourvus par des candidats en situation de handicap,
- développement de 2 partenariats « intégration » :
 - ◆ CRP Suzanne Masson Paris 12^{ème} : intégration d'un stagiaire au sein de l'agence 75-2,
 - ◆ ESAT Hors les murs Chatillon : mise à disposition d'un salarié pour la Mission Handicap,
- formation au tutorat pour un stagiaire en situation de handicap,
- un passage en CDI d'un salarié en CDD en situation de handicap.

Chiffres clés

Un budget de **34 600 €** pour 2015/budget prévisionnel de 44 000 euros (31 K€ + reliquat 2014 de 13 K€)



63 salariés déclarés en 2015

10 contrats avec des EA / ESAT conclus en 2015

Soit un taux d'emploi de **4,65 %**

Contribution estimée au titre de 2015 : **0€** - l'obligation d'emploi étant remplie

Maintien dans l'emploi

- gestion de 8 dossiers d'aménagement de poste, en relation avec la médecine du travail et avec la collaboration du service Achats et Logistique,
- budget de 5 600 € dédié à ces aménagements de postes.

Accompagnement des parcours professionnels

Formation de l'équipe de formateurs « Former et accompagner des stagiaires en situation de handicap ».

Collaboration avec le secteur protégé et adapté (EA/ESAT)

- poursuite de la collaboration pour des prestations de plateau-repas,
- mise en place, en lien avec la Direction des Services Généraux, de 3 nouveaux contrats sur l'entretien d'espaces verts,
- montant des dépenses : 13 700 €.

Mise en œuvre d'actions de communication et de sensibilisation

- Organisation d'actions de sensibilisation durant la semaine du handicap 2015 : une exposition de dessins humoristiques réalisés par un artiste malvoyant, un atelier de mise en situation et un concours en équipe « Tous concernés par le handicap ».



Formation Professionnelle

Plan de formation de l'entreprise

Les formations internes ont été dispensées sur les thématiques suivantes :

- les formations métiers RO ou RC,
- un cycle d'intégration pour accompagner les nouveaux par une présentation de la mutualité, de l'entreprise et son organisation,
- l'accompagnement des mobilités internes,
- les formations métier pour les nouveaux CDD,
- les formations aux outils de gestion du RC,
- les formations de maîtrise des outils de la CNAMTS en adéquation avec les différentes activités,
- accompagnement des managers sur la découverte des outils de la CNAMTS,
- formation de consultation dans les outils pour les activités Front.

Chiffres clés

 **1 289**
stagiaires

25 048
heures de stages

3 578
jours de stages 

Accompagnement du projet Ambre

Après les formations métier en 2014, la deuxième phase du plan d'accompagnement formation Ambre en 2015 s'est articulée en majorité autour de la montée en compétences sur les outils du Régime Général.

Les autres actions de formation :

- formations tuteurs,
- souhaits de formation dans le cadre du DIF,
- 7 collaborateurs ont bénéficié du stage « Bien vivre sa retraite » dans le cadre de l'accompagnement des seniors,
- poursuite de la sensibilisation à la démarche « Handicap » au sein de l'entreprise,
- poursuite de la formation des nouveaux encadrants sur les fondamentaux du management,
- formations pour la mise en place nouveau progiciel de paie,
- formation de la CNAMTS sur les outils,
- 2 groupes de CQP (téléconseiller et spécialiste prestations santé) ont validé leur certification,
- accompagnement sur la mise en œuvre de modules DUERP dans le cadre des risques professionnels,
- dans le cadre des obligations, engagement d'une formation liée à la sécurité des locaux (utilisation d'extincteurs et de maîtrise du plan d'évacuation...).

Organisme de formation


Les clients formés :

- Harmonie Fonction Publique,
- Mutuelle Centrale des Finances,
- Mutuelle des Affaires Etrangères et Européennes,
- Mutuelle du Ministère de la Justice,
- Mutuelle Générale de l'Economie, des Finances et de l'Industrie,
- Mutuelle Générale Environnement et Territoires,
- Mutuelle du Personnel de la Caisse des Dépôts et Consignation.

Chiffres clés

 **76**
stagiaires

1 257
heures de stages

180
jours de stages 

Garantys

Afin de se mettre en conformité avec les évolutions légales et conventionnelles (résultant de l'Avenant n°19 du 26 mai 2015 à la convention collective de la Mutualité), MFP Services a pris la décision de mettre en place un nouveau Régime Complémentaire, collectif et obligatoire, de frais de santé au profit de ses salariés.



Ainsi, au 1^{er} janvier 2016, MFP Services a mis en place Garantys, une nouvelle complémentaire santé obligatoire pour l'ensemble du personnel, afin d'assurer aux salariés une couverture satisfaisante des frais de santé, à travers un contrat collectif.

Le contrat collectif Garantys est géré par Istya Collectives. Il est obligatoire pour tous les salariés de MFP Services inscrits à l'effectif au 1^{er} janvier 2016, sans condition d'ancienneté.

Le contrat Garantys s'articule autour de 3 niveaux de garanties, non cumulatifs :

- un régime de base (appelé « garantie 1 »),
- deux niveaux de garanties optionnelles (intitulées « option 1 » et « option 2 »).

Afin de répondre aux questions des salariés, un numéro de téléphone dédié aux salariés de MFP Services, 09.72.72.36.00 et une adresse mail pour les réclamations « reclamation@istyacollectives.fr » sont mis en place par Istya Collectives.

4 Responsabilité Sociétale des Entreprises

Conformément aux dispositions de l'article L. 225-102-1 du Code de Commerce figurent ci-après les informations sur les actions menées et les orientations prises par MFP Services pour prendre en compte les conséquences sociales et environnementales de son activité et remplir ses engagements sociétaux en faveur du développement durable.

- La période de reporting est l'exercice fiscal qui correspond à l'année civile, du 1^{er} janvier 2015 au 31 décembre 2015.
- Le périmètre de reporting correspond, sauf mention spécifique, à l'ensemble des activités de MFP Services.
- Les informations publiées ci-après ont été fournies par les différentes directions en charge ou calculées à partir de données fournies par ces mêmes contributeurs ou tiers externes. Les éventuelles précisions ou spécificités méthodologiques sont mentionnées, le cas échéant, au regard des informations publiées.

Informations sociales

Emploi

Effectif total au 31/12/2015

Définition de l'indicateur :

Tout salarié y compris les refacturés inscrits à l'effectif au 31 décembre quelle que soit la nature de leur contrat de travail : permanents ou temporaires. Les fonctionnaires détachés et les contrats aidés et d'alternance sont également comptabilisés. Chaque salarié compte pour un, indépendamment de son taux d'activité.

	2015			2014		
	Temps Plein	Temps Incomplet	TOTAL	Temps Plein	Temps Incomplet	TOTAL
Cadres	197	11	208	215	10	225
Techniciens A.E.	248	36	284	225	39	264
Employés	522	100	622	522	104	626
Alternants - Emplois d'avenir	9		9	14		14
TOTAUX	976	147	1 123	976	153	1 129

Effectif permanent par sexe

Définition de l'indicateur :

Tous les salariés titulaires d'un contrat de travail à durée indéterminée à temps complet y compris les refacturés et les fonctionnaires détachés inscrits à l'effectif au 31/12 (ce qui exclut les nouvelles embauches et les départs). Sont comptabilisés, les salariés en CDI inscrits à l'effectif du 1^{er} janvier au 31 décembre sans discontinuité et travaillant à temps plein.

L'âge moyen des salariés inscrits à l'effectif au 31 décembre 2015 est égal à 47 ans (contre 48 ans au 31/12/2014).

	2015			2014		
	Femmes	Hommes	TOTAL	Femmes	Hommes	TOTAL
Cadres	116	72	188	125	83	208
Techniciens A.E.	157	42	199	159	43	202
Employés	273	65	338	327	72	399
TOTAUX	546	179	725	611	198	809

Embauches par catégorie et type de contrat (CDI / CDD)

Définition de l'indicateur :

Sont comptabilisées les personnes recrutées en contrat à durée indéterminée et en contrat à durée déterminée quelle que soit la nature du contrat (CDD, contrat de professionnalisation...). Cet indicateur comprend également les transformations de contrats à durée déterminée en contrats à durée indéterminée. Chaque personne recrutée est comptabilisée pour une unité quel que soit son temps de travail. Ne sont pas comptabilisés les stagiaires.

	CDI 2015			CDD 2015			TOTAL 2015		
	Femmes	Hommes	TOTAL	Femmes	Hommes	TOTAL	Femmes	Hommes	TOTAL
Cadres	1	0	1	6	1	7	7	1	8
Techniciens A.E.	0	0	0	53	20	73	53	20	73
Employés	3	0	3	222	40	262	225	40	265
Alternants - Emplois d'avenir	0	0	0	5	4	9	5	4	9
TOTAUX	4	0	4	286	65	351	290	65	355

	CDI 2014			CDD 2014			TOTAL 2014		
	Femmes	Hommes	TOTAL	Femmes	Hommes	TOTAL	Femmes	Hommes	TOTAL
Cadres	0	0	0	6	4	10	6	4	10
Techniciens A.E.	1	0	1	31	7	38	32	7	39
Employés	1	0	1	149	25	174	150	25	175
Alternants - Emplois d'avenir	0	0	0	7	3	10	7	3	10
TOTAUX	2	0	2	193	39	232	195	39	234

Départs par motif et par sexe (CDI / CDD)

Définition de l'indicateur :

Sont comptabilisés les départs définitifs de l'entreprise en les classant par motif de rupture du contrat de travail. Sont comptabilisées les personnes sorties des effectifs quelle que soit la nature du contrat (CDI, CDD, Contrat de professionnalisation...). Chaque personne sortie est comptabilisée pour une unité quel que soit son temps de travail. Les salariés en suspension de contrat de travail (maladie, congés sabbatique, invalidité...) et les stagiaires ne figurent pas dans cet indicateur.

	2015			2014		
	Femmes	Hommes	TOTAL	Femmes	Hommes	TOTAL
Démissions	8	4	12	5	5	10
Licenciements et ruptures (1)	27	7	34	9	2	11
Fins de CDD	239	47	286	83	20	103
Retraites	29	9	38	32	7	39
Décès	0	1	1	2	0	2
Autres (2)	45	11	56	35	11	46
TOTAUX	348	79	427	166	45	211

(1) Licenciements pour motif économique et autres motifs (inaptitude, faute...), ruptures homologuées. Le détail entre licenciements et ruptures homologués n'est pas disponible et sera communiqué l'exercice prochain.

(2) Ruptures CDD pour faute, à l'initiative du salarié ou accord bilatéral, ruptures de période d'essai.

Rémunérations et leur évolution : masse salariale brute par catégorie et par sexe

Définition de l'indicateur :

La masse salariale de référence est la somme des salaires effectivement perçus pendant l'année. Elle correspond au brut fiscal cumulé au 31 décembre pour l'ensemble des salariés à l'exclusion des stagiaires. Les données sont extraites du logiciel de paie.

(en euros)	2015			2014		
	Femmes	Hommes	TOTAL	Femmes	Hommes	TOTAL
Cadres	6 481 239	5 310 834	11 792 073	6 206 960	5 766 893	11 973 853
Techniciens A.E.	7 013 264	1 768 055	8 781 319	6 308 590	1 517 003	7 825 593
Employés	13 427 097	2 542 029	15 969 126	12 400 218	2 316 290	14 716 509
Pers.de ménage				31 986		31 986
Alternants - Emplois d'avenir	177 827	83 783	261 610	177 827	83 783	261 611
TOTAUX	27 099 427	9 704 701	36 804 128	25 125 582	9 683 970	34 809 552

La masse salariale 2015 augmente de 5,73% par rapport à 2014.

Rapport entre masse salariale et effectif moyen

Définition de l'indicateur :

Il s'agit du rapport masse salariale brute annuelle sur l'effectif moyen annuel en ETP.

La masse salariale de référence est la somme des salaires effectivement perçus pendant l'année. Elle correspond au brut fiscal cumulé au 31 décembre pour l'ensemble des salariés à l'exclusion des stagiaires. Il s'agit des rémunérations versées. Sont ainsi pris en compte tous les événements venant en diminution ou en augmentation des salaires (déduction des I.J. Sécurité sociale perçues, absences sans solde, temps partiel, indemnités de départ à la retraite...). Les données sont extraites du logiciel de paie.

L'effectif moyen annuel en ETP correspond à la moyenne des salariés inscrits à l'effectif sur une année quelle que soit la nature du contrat de travail. Chaque salarié est comptabilisé au prorata de son temps de travail (hors stagiaires).

	2015			2014		
	Femmes	Hommes	TOTAL	Femmes	Hommes	TOTAL
Cadres	47 861	66 110	54 656	46 310	63 317	53 191
Techniciens A.E.	29 865	32 843	30 420	31 049	34 052	31 589
Employés	24 233	26 028	24 502	25 292	26 223	25 434
Pers.de ménage				28 559		28 559
Alternants - Emplois d'avenir	19 943	16 757	18 798	17 890	13 257	16 089
TOTAUX	29 038	40 977	31 454	29 963	42 053	32 568

Rapport entre la moyenne des rémunérations des 10% des salariés touchant les rémunérations les plus élevées et celle des 10% des salariés touchant les rémunérations les moins élevées

2015		2014	
Femmes	Hommes	Femmes	Hommes
3,03	5,62	2,72	5,15

Organisation du travail

Organisation du temps de travail

Un aménagement du temps de travail

Les salariés peuvent choisir entre trois formules d'aménagement du temps de travail :

- 35h hebdomadaires n'ouvrant pas de droit à des jours de congés RTT,
- 38h15 hebdomadaires ouvrant droits à 19 jours de congés RTT,
- 36h40 hebdomadaires ouvrant droits à 10 jours de jours de congés RTT

Par ailleurs, la mise en place de l'aménagement du temps de travail se traduit également par des protocoles d'horaires variables négociés au niveau de chaque agence permettant d'améliorer l'organisation et le fonctionnement des unités de travail tout en tenant compte des aspirations des salariés quant à l'organisation de leur temps libre.

Les horaires variables plages fixes et plages variables permettent aux salariés de gérer leur journée de travail. Ces derniers ont également la possibilité de générer un débit / crédit

d'heures (-5 heures / +10 heures) apportant une certaine souplesse dans l'organisation de la journée de travail.

Un Compte Epargne Temps

Un Compte Epargne Temps est proposé à l'ensemble des salariés de l'entreprise sous réserve d'une ancienneté d'un an minimum. Il fonctionne sur la base du volontariat et ne peut être ouvert qu'à l'initiative du salarié.

Un dispositif spécifique aux salariés âgés est mis en place dans l'entreprise : un Compte Epargne Temps dit « Senior » ouvert aux salariés de 50 ans et plus permet à ces derniers de capitaliser des jours de congés, de RTT ou des éléments de rémunération afin de les utiliser postérieurement pour financer un congé de fin de carrière sans solde à temps plein ou à temps partiel. Ce dispositif fait l'objet d'un abondement spécifique de l'employeur et différencié pour les salariés âgés de 50 à 55 ans et pour ceux âgés de 56 ans et plus.

Un Temps Partiel de Fin de Carrière

Instauré par l'accord collectif intergénérationnel du 4 novembre 2013, un dispositif de Temps Partiel de Fin de Carrière (TPFC) est ouvert aux salariés de 57 ans et plus selon certaines conditions fixées par l'accord. Le TPFC permet aux salariés de diminuer leur quotité de travail de 100% à 80% tout en étant rémunéré à 85%.

Les cotisations retraite du Régime Général et des Régimes Complémentaires sont calculées sur la base d'une rémunération reconstituée à taux plein. Le salarié prend à sa charge les cotisations retraite salariales, MFP Services, les cotisations retraite patronales.

En contrepartie, MFP Services s'est engagée à recruter en contrat à durée indéterminé un jeune de moins de 26 ans pour six salariés entrés dans le dispositif de TPFC.

Absentéisme

Les motifs d'absences maladie retenus sont les suivants : maladie subrogée et non subrogée, les Affections de Longue Durée (ALD), la maladie sans maintien de salaire et indemnisée par les caisses de prévoyance, les accidents de travail et de trajet, la maladie professionnelle. Le mi-temps thérapeutique n'est pas retenu comme motif d'absence.

Les salariés en invalidité sont exclus des indicateurs d'absentéisme maladie.

Pour la maternité / paternité, il s'agit du congé légal maternité et du congé paternité indemnisés par la Sécurité sociale.

Pour la suite maternité, il s'agit du congé conventionnel d'un mois et demi à plein traitement ou du congé conventionnel de trois mois à demi traitement dont la prise est prévue par la Convention collective à l'issu du congé légal de maternité.

Pour les absences sans solde, les motifs concernés sont le congé sans solde parental, le congé sans solde pour convenance personnelle, le congé sabbatique, le congé création d'entreprise, les jours de grève.

	2015			2014		
	Femmes	Hommes	TOTAL	Femmes	Hommes	TOTAL
Maladie	5,57%	4,13%	5,28%	6,67%	3,50%	6,00%
Maternité paternité	0,47%	0,03%	0,38%	0,60%	0,04%	0,48%
Suite maternité	0,18%	0,00%	0,15%	0,31%	0,00%	0,24%
Sans solde	0,42%	0,18%	0,38%	1,08%	0,43%	0,94%

Relations sociales

Depuis 2005, MFP Services a signé un accord d'entreprise portant sur le thème du droit syndical et la vie des institutions représentatives du personnel. L'objectif consiste à :

- améliorer les dispositions légales existantes notamment par l'augmentation des crédits d'heures et par l'attribution de jours d'absences,
- fixer des règles de fonctionnement de la négociation collective à travers la commission mixte,
- permettre aux organisations syndicales d'avoir accès aux technologies de l'information et de la communication,
- attribuer des moyens financiers aux organisations syndicales,
- déterminer le cadre des institutions représentatives du personnel.

Chiffres clés

- 4 réunions du Comité d'Entreprise
 - 7 réunions du CHSCT
 - 12 réunions de la commission mixte
 - 15 réunions de la commission mixte GPEC FI
 - 1 réunion du Comité de groupe
- Des réunions des délégués du personnel au siège et dans les agences
- 6 accords d'entreprise signés



En 2007 et 2010, de nouveaux accords ont été conclus, démontrant l'utilité et la pertinence de poursuivre la démarche entreprise.

De nouvelles négociations ont été menées en 2013 et ont abouti à la signature d'un nouvel accord en février 2014, accord venant renforcer certaines dispositions des accords précédents.

Les relations sociales s'articulent autour de quatre institutions :

- des Délégués du personnel mis en place dans chaque entité de travail, siège et agences,
- un Comité d'Entreprise MFP Services pour l'ensemble des agences et du siège social,
- un Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de travail (CHSCT) pour l'ensemble constitué par les agences et le siège social,
- une Commission mixte, regroupant les représentants de l'employeur et les organisations syndicales représentatives, chargée de la négociation au niveau de l'entreprise.

Il n'y a pas eu de nouveaux accords signés en 2015 en matière de santé et de sécurité.

Santé et sécurité

Condition de santé et de sécurité au travail

Effectifs formés à la sécurité et dépenses de sécurité

En tant qu'employeur, et/ou occupant/propriétaire d'immeuble, MFP Services est soumise à différents lois et règlements en matière de sécurité, telle que la sécurité incendie. A ce titre, elle doit faire réaliser annuellement ou à une fréquence moins élevée le contrôle de certains équipements présents dans les locaux du siège et du réseau.

Au titre des contrôles annuels, doivent être réalisées :

- la vérification de l'ensemble des installations électriques de chaque site,
- la vérification et le maintien en état de conformité de l'éclairage de sécurité de chaque site,
- la vérification de l'ensemble des extincteurs.

Pour remplir ses obligations en la matière, MFP Services a recours à deux prestataires ayant une couverture de l'ensemble du territoire national : BUREAU VERITAS et SICLI.

Pour les départements d'Outre-Mer, la société SICLI est remplacée par des prestataires locaux.

La traçabilité de l'ensemble de ces contrôles est assurée par mention dans le registre de sécurité de chaque site.

	2015	2014
Contrôles réglementaires	39 561	54 857
Mise en conformité	17 095	43 440
	56 656	98 297

A la suite des contrôles, MFP Services est destinataire d'un rapport qui peut mettre en évidence la présence de non conformités. S'agissant des extincteurs et blocs autonomes d'éclairage de sécurité, c'est SICLI pour les sites de Métropole qui réalise les remplacements des appareils non conformes sur devis. Pour les mises en conformité consécutives aux contrôles électriques, c'est l'électricien habituel de chaque centre qui est sollicité pour établir un devis de travaux.

Prévention des risques psychosociaux (RPS)

Suite à la signature le 2 juin 2010 d'un accord de méthode avec les partenaires sociaux, la démarche de prévention des risques psychosociaux au sein de MFP Services a été menée en trois étapes et ce, pour limiter les risques identifiés au sein de l'entreprise :

- 2011 - auprès des centres de contacts,
- 2012 - auprès des centres de gestion,
- 2013 - 2014 auprès du siège.

Depuis 2014, la prévention des RPS au sein de l'entreprise est réalisée au travers de plusieurs outils et Instances :

- baromètres sociaux : évaluation du ressenti des collaborateurs dans le cadre des projets d'entreprise. Cet outil sera utilisé notamment pour suivre les RPS dans l'entreprise,
- création d'une rubrique qualité de vie au travail dans les entretiens annuels d'évaluation,
- mise à disposition de capteurs régionaux : membres élus du CHSCT ayant pour objectif de faire remonter les situations de risques psychosociaux qui leur auraient été signalées dans une logique de proximité, de neutralité et de confidentialité,
- comité de Prévention : suivi d'indicateurs (absentéisme, ...) et étudier les situations remontées par les capteurs puis orientation vers le comité de traitement, sous réserve de l'accord du salarié,
- comité de traitement : prise en charge des cas identifiés par les capteurs régionaux, mise en place d'actions (enquêtes, ...),
- comité de Surveillance médicale : portée par la DRH, en lien avec les managers, il a pour objectif de mettre en œuvre les préconisations émises par la médecine du travail.

Exemples d'actions réalisées

- ✓ Cellule d'écoute psychologique
- ✓ Prévention atelier addictions
- ✓ Formation des nouveaux capteurs RPS sur leur rôle et posture à adopter
- ✓ Mise à disposition de deux interlocuteurs RH ayant un rôle d'écoute et d'information auprès des salariés dans le cadre du transfert MGET/MGEN
- ✓ Organisation d'un événement afin d'améliorer la coopération entre les Directions du siège, la « Fête des voisins »

Pour l'année 2015, elles ont été menées sur les thématiques ci-dessous au regard des risques identifiés au travers des diagnostics menés :

- rassembler, mobiliser et s'organiser afin de mieux conduire les projets de transformation,
- la prévention des risques psychosociaux et la santé.

Evaluation des risques professionnels et pénibilité

MFP Services a procédé à la refonte du Document Unique d'Evaluation des Risques (DUER) en 2011. Les spécificités des différents sites ont été prises en compte pour une conformité au regard des exigences réglementaires. Les risques psychosociaux et les risques liés à la pénibilité ont été intégrés au DUER.

Chaque risque est coté, en fonction d'un niveau d'exposition en termes de fréquence et de gravité. La cotation s'opère sur une échelle de 1 à 16, 1 étant le niveau de risque le plus faible, 16 le niveau de risque le plus élevé avec un système de cotation spécifique fondé sur la littérature normative et réglementaire à disposition concernant la pénibilité.

Risques communs à l'entreprise

- ✓ Le travail sur écran
- ✓ Les déplacements professionnels
- ✓ Les chutes de hauteur
- ✓ Les postures contraignantes / manutentions manuelles (pôles courrier – PCA ou résiduel courrier dans les sites hors PCA)

En 2015, MFP Services a procédé, au-delà de la mise jour annuelle, à la mise à jour du DUER pour intégrer les évolutions organisationnelles liées au projet Ambre et pour la mise en conformité au regard des récentes évolutions concernant le dispositif pénibilité (intégration des nouveaux seuils légaux des facteurs de pénibilité - décret 9/10/14).

Les nouvelles cotations réalisées montrent, comme pour l'année 2014, qu'aucune activité ne franchit les seuils de pénibilité, c'est-à-dire à l'exposition à un ou plusieurs facteurs de risques professionnels susceptibles de laisser des traces durables, identifiables et irréversibles sur la santé.

L'entreprise a toutefois identifié des postures pénibles telles que les manutentions manuelles de charges, les postures pénibles définies comme positions forcées des articulations, les agents chimiques dangereux, le bruit, le travail répétitif à cadence contrainte : risques pour lesquels l'entreprise maintient les moyens de prévention mis en place (EPI, plaquettes ergonomiques,...).

Pour les autres risques professionnels, le niveau de risque moyen de l'entreprise est de 4,2 sur 16 et aucun risque n'atteint un niveau de risque moyen supérieur à 7,3.

Formation

L'investissement en formation demeure supérieur au minimum légal (0,9 %) et au minimum conventionnel (1,125%) en 2015 puisque 3,4% de la masse salariale sont consacrés à l'effort global de formation. Cet investissement diminue cependant par rapport au pourcentage des années 2013 et 2014 respectivement 5 et 6,7% de la masse salariale.

Le plan de formation mis en œuvre en 2015 s'est orienté sur des formations déployées dans le réseau :

- pour accompagner le recrutement de nouveaux collaborateurs sur la gestion des prestations santé ou sur les activités de téléphone,
- pour monter en compétences les collaborateurs dans le cadre de l'optimisation de l'organisation du réseau.

Des actions de formation ont été dispensées pour accompagner les projets stratégiques, répondre à des accords « entreprise » ou conventionnels voire à des obligations légales à savoir :

- l'accompagnement de la nouvelle organisation Ambre pour monter en compétences les salariés qui ont besoin d'être accompagnés sur de nouvelles activités et des nouveaux outils,
- le développement du CQP (Prestations santé et Téléconseiller), permettant aux salariés de se professionnaliser dans leurs fonctions et d'acquérir une certification professionnelle de Branche,
- une sensibilisation des collaborateurs à la sécurité des locaux par une formation à l'utilisation des extincteurs, plan d'évacuation...

Des formations individuelles ont également eu lieu pour accompagner à la prise de poste les collaborateurs promus ou nouveaux dans l'entreprise ou dans le cadre d'actions de développement des compétences.

Des formations transversales ont aussi été mises en œuvre notamment dans les domaines de l'accompagnement des seniors, du handicap et du tutorat.

En 2015, 1 289 actions de formation ont été dispensées contre 1 139 en 2014, soit 25 048 heures réalisées en 2015 (contre 33 743 heures en 2014).

Egalité de traitement

L'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes

MFP Services a conclu un accord d'entreprise relatif à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes le 6 février 2012.

En 2015, de nouvelles négociations ont été menées et un accord a été signé le 15 avril 2015. Cet accord vise à garantir l'égalité entre les femmes et les hommes dans l'entreprise au travers des objectifs suivants :

- Faire évoluer les pratiques en sensibilisant tous les acteurs concernés à la problématique de l'égalité professionnelle, notamment le management,
- Garantir une égalité des chances lors du recrutement, de la mobilité interne, de l'accès à la formation professionnelle et du déroulement de carrière,
- Assurer une égalité des rémunérations entre les femmes et les hommes placés dans une situation identique,
- Favoriser l'équilibre entre vie professionnelle et vie familiale ainsi que le partage des responsabilités parentales.

Exemples d'actions en faveur de l'égalité mises en œuvre

- ✓ Sensibilisation des managers à l'égalité professionnelle
- ✓ Favoriser la mixité sur les emplois de gestionnaire et de téléconseiller, fonctions fortement féminisées
- ✓ Mise en place de nouveaux outils permettant d'analyser les écarts de rémunération entre les femmes et les hommes, par métiers et par tranches d'ancienneté
- ✓ Mise en œuvre d'un examen spécifique lors des arbitrages d'avancements annuels autour de la question de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes
- ✓ Mise en place de mesures visant à favoriser le partage des responsabilités parentales

MFP Services est une entreprise fortement féminisée : près de 80% de ses effectifs sont des femmes. L'emploi des femmes est principalement concentré sur des fonctions d'employés et de techniciens d'encadrement où elles représentent respectivement 85% et 81% des effectifs. Les femmes représentent toutefois 60% des cadres de l'entreprise mais sont moins représentées dans les catégories de cadres C4 et D de la classification conventionnelle. L'activité à temps partiel est principalement exercée par les femmes (16% des salariées de MFP Services contre 2% des salariés hommes).

Chaque année, un état des lieux de la situation dans l'entreprise via le rapport de situation comparée des conditions générales d'emploi et de formation des femmes et des hommes est présenté au Comité d'Entreprise. Ce document est complété par des actions mises en œuvre pour promouvoir cette égalité professionnelle et des indicateurs spécifiques de suivi.

La mise en œuvre d'une politique sur le handicap

MFP Services s'est engagé, avec les partenaires sociaux, dans une démarche volontaire sur le sujet du handicap. Cette réflexion a permis la signature d'un accord d'entreprise en octobre 2013, accord agréé par la DIRECCTE en février 2014.

L'année 2015 correspond à la seconde année de mise en œuvre de l'accord relatif à l'emploi des travailleurs handicapés et à la poursuite des actions menées en lien avec les engagements pris dans l'accord.

Les actions suivantes ont été déployées sur l'année 2015 :

- poursuite du sourcing pour le recrutement de CDD (agent administratif et téléconseiller),
- développement de 2 partenariats « intégration » (intégration d'un stagiaire au sein de l'agence 75-2 et mise à disposition d'un salarié pour la Mission Handicap),
- formation au tutorat pour un stagiaire en situation de handicap et de l'équipe de formateurs sur l'accompagnement des stagiaires en situation de handicap,
- gestion de 8 dossiers d'aménagement de poste, en relation avec la médecine du travail et avec la collaboration du service Achats et Logistique, pour un budget de 5 600 €,
- mise en place, en lien avec la Direction des Services Généraux, de 3 nouveaux contrats sur l'entretien d'espaces verts,
- mise en œuvre d'actions de communication et de sensibilisation et particulièrement durant la semaine du handicap (exposition de dessins, atelier de mise en situation et concours).

Chiffres clés

6 collaborateurs ont fait reconnaître leur qualité de travailleur handicapé (nouvelle déclaration)

9 postes en CDD et un poste en CDI ont été pourvus par des candidats en situation de handicap



63 salariés déclarés en situation de handicap en 2015 (50 en 2014)

Un taux d'emploi de **4,65%** en 2015 (3,82% en 2014)

34 600 € dépensés en 2015 dans le cadre des engagements de l'accord handicap

Informations environnementales

Politique générale en matière environnementale

MFP Services est particulièrement attentive en matière environnementale, l'entreprise définira une réelle politique générale sur le sujet.

Aucune action de formation et d'information des salariés en matière de protection de l'environnement n'a été délivrée.

Aucun moyen spécifique n'a été consacré à la prévention des risques environnementaux et des pollutions.



Pollution et gestion des déchets

Dans le cadre des mesures de prévention, MFP Services a reconduit en 2015 sa politique sur les moyens de transport qui privilégie :

- les déplacements en train,
- des déplacements en véhicule en fonction du principe d'absolue nécessité,
- privilégier l'organisation de visios conférences ou de conférences téléphoniques (6 systèmes de visios conférences sont installés au sein de notre entreprise).

MFP Services a mis en place des actions simples de tri des déchets au sein de ses bureaux. La gestion des Déchets d'Equipements Electriques et Electroniques (D3E) a été assurée par le GIE Chorégie et notre prestataire ITS.

Les déchets de bureau étant pris en charge par la municipalité et les déchets D3E assurés par un prestataire, il n'y a, à date, pas de possibilité de communiquer une donnée.

Dans le cadre de l'activité des centres d'appels, l'entreprise a mis à disposition de ses salariés des casques spéciaux et des bouchons d'oreilles pour pallier les nuisances sonores.

Utilisation durable des ressources

MFP Services a mesuré la consommation d'énergie pour l'ensemble des implantations de l'entreprise. (En 2014, la consommation s'est élevée à 864 065 KWH pour ses deux implantations principales représentant 18,8% des surfaces occupées par l'entreprise).

La consommation d'eau est estimée à 11 995 mètres cubes en 2015 sur l'ensemble des implantations de l'entreprise (contre 11 456 en 2014).

(Selon une étude de l'ARSEG de 2012, le ratio de consommation est de 40 litres d'eau par salarié et par jour ouvré).

MFP Services n'a pas actuellement recours aux sources d'énergies renouvelables.

MFP Services a émis 4,217 tonnes de papiers (source Ecofolio), 4,181 tonnes en 2014. On notera l'effort constant de maintien de la consommation de papier grâce à la dématérialisation croissante des prestations de santé.

Chiffres clés



2 964 273
KWH - GAZ



644 778
KWH - ELECTRICITÉ



11 995
M³ - EAU

Changement climatique

Le bilan carbone des déplacements professionnels des activités de MFP Services est le suivant :

- SNCF : 6 044 kg de CO₂ (1 117 225 km parcourus) – [2014 : 7 994 kg de CO₂ (1 477 882 km parcourus)],
- Air France : 75 395 kg de CO₂ (411 466 km parcourus) – [2014 : 52 856 kg de CO₂ (270 642 km parcourus)],
- Parc automobile (7 véhicules) : 21 147 kg de CO₂ (8 398 litres de carburant diesel) – [2014 : 25 030 kg de CO₂ (9 940 litres de carburant diesel)].

Les émissions de gaz à effet de serre relatives aux consommations d'électricité et de gaz s'élèvent à 309 teqCO₂ (contre 71 tecCO₂ en 2014 pour ses deux implantations principales représentant 18,8% des surfaces occupées par l'entreprise).

Les émissions de gaz à effet de serre sont calculées sur la base de la consommation d'électricité multipliée par le facteur d'émission correspondant, issu de la base carbone de l'ADEME.

Protection de la biodiversité

Aucune mesure particulière n'a été mise en place dans le cadre de la protection de la biodiversité.

Informations sociétales

Impact territorial, économique et social de l'activité de la société en matière d'emploi et de développement régional et sur les populations riveraines ou locales

Compte tenu de la situation géographique de ses implantations, la société MFP Services participe au développement de plusieurs régions sur la Métropole et également dans les départements d'Outre-Mer, notamment par la création directe d'emplois et veille à la qualité de ses relations avec les populations riveraines et locales. Grâce à ses activités, MFP Services s'efforce en outre d'offrir à ses clients les produits les plus adaptés à leurs besoins, afin d'appuyer leur développement.

Mesures prises en faveur de la santé des consommateurs

La société MFP Services veille à la qualité des relations qu'elle entretient avec ses différentes parties prenantes. Parmi elles, l'accent a notamment été mis sur les nombreuses mesures prises en faveur de la santé des consommateurs, détaillées ci-dessous :

Les Ateliers HOrizon Prévention

En 2015, les « Ateliers Horizon Prévention » remplacent les « Matinales Horizon Prévention ». Le premier atelier s'est tenu le 8 avril 2015 avec pour thème les addictions.

De nombreux représentants des mutuelles sont venus participer à cet atelier animé par le Dr Burrugori-Pierre, médecin généraliste et addictologue. Cet atelier s'est poursuivi le 9 juillet par un groupe de travail organisé sur les réalisations des mutuelles participantes du 8 avril 2015 (3 matinales ont été organisées en 2014).

La rubrique “Ma Santé” de “Mon compte Santé Pratique”

3 sous-rubriques interactives :

- Mes Contacts santé,
- Mes RDV (avec rappel du RDV),
- Mes vaccins (avec rappels pour le prochain vaccin et du RDV pour se faire vacciner).

Les fiches prévention (diabète, asthme, cholestérol, hypertension, alimentation, activité physique...) donnent de l'information santé :

- J'attends un enfant (droits des fonctionnaires, PRADO, Mes guides maternité),
- Je vis avec ma maladie (diabète),
- Je cultive mon bien-être (alimentation et activité physique),
- Je me vaccine (texte du Dr. Jean-Marie Cohen).

Pérennité du système de soins (thème porté par la charte FNMF)

Etudes menées sur des thématiques de Gestion du Risque (GDR)

En 2015, l'étude « Ecotherm » portant sur l'analyse de l'impact des cures thermales sur les consommations de soins des fonctionnaires a été menée.

Résultats des audits de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM)

En 2015, 12 agences ont été auditées par les CPAM, portant sur 14 PMS. Le score global national atteint 92,41% (contre 94,56% en 2014). Cette note se compose d'un un score national « indicateur » de 79,06%, et d'un score national « risques socles » de 96,50%.

Les actions de partenariat et de mécénat

A date, la société MFP Services n'a entrepris aucune action de mécénat notable.

Sous-traitance et fournisseurs

MFP Services prend en compte, à compter de 2015, des critères de qualité et d'éthique dans le processus de sélection de ses sous-traitants et fournisseurs.

Ces critères supplémentaires seront expressément visés lors des appels d'offres soumis au Comité des Marchés MFP Services.

MFP Services a recours exceptionnellement à la sous-traitance pour des activités relevant de son cœur de métier dans le cadre de ses projets.

Cependant, MFP Services fait déjà appel à des sous-traitants et fournisseurs impliqués dans la démarche RSE :

- L'entretien des espaces verts est fréquemment réalisé par des entreprises spécialisées du secteur adapté,
- Le nettoyage des locaux (contrat national) est assuré par un prestataire ayant mis en place un management environnemental (norme 14001),
- Nos travaux d'impression sont confiés à un fournisseur répondant aux labels FSC (les produits proviennent de forêts certifiées), PEFC (promotion de la gestion durable de la forêt) et Imprim'Vert (démarche respectueuse de l'environnement).

Notre fournisseur national de fournitures de bureau inclut dans sa charte d'entreprise des objectifs mesurables et mesurés pour économiser les ressources naturelles et réduire l'impact de son activité sur l'environnement.

5 Environnement de contrôle

Bilan PMS 2015

Le dispositif de contrôle interne de MFP Services est composé de 15 Plans de Maîtrise portant sur la gestion des processus suivants :

- Droits de Base - cadre obligatoire (fichier RO),
- Feuilles de Soins Electroniques/B2,
- Cliniques Privées,
- Hôpitaux publics,
- Établissements et Services Médico-Sociaux,
- Feuilles de Soins Papier / Lecture Automatisée de Documents (feuilles de soins scannées),
- Courriers / Courriels,
- Accueil téléphonique,
- Accueil physique,
- Indemnités Journalières (Maladie / Maternité / Paternité),
- Capital décès,
- Recours Contre Tiers,
- Créances,
- Trésorerie,
- Sécurité du Système d'Information.

En 2015, 12 sites ont été audités par les CPAM. 14 PMS ont fait l'objet d'une évaluation sur 2 axes :

- les indicateurs de gestion,
- les moyens de maîtrise à mettre en place.

Le score global national s'élève à 92,41% avec une moyenne (toutes agences auditées) de 79,06% pour les indicateurs de gestion et de 96,50% pour les moyens de maîtrise.

NOEMIE 303

Le Contrat Pluriannuel de Gestion fixe à MFP Services l'objectif d'avoir recyclé 100% des rejets de l'année à la fin du 1^{er} trimestre de l'année suivante.

Pour l'exercice 2014, MFP Services a atteint l'objectif en recyclant 100% des rejets de 2014, au 31 mars 2015. Cette performance permet à MFP Services d'éviter une pénalité de 1% sur le montant des remises de gestion.

Faits marquants sur 2015

Organisation dans le réseau MFP Services

En 2015, les rejets sont toujours traités au fil de l'eau par le réseau MFP Services. Des actions de rappel des procédures de liquidation pour les agences dans lesquelles des rejets N303 ont été constatés ont eu des effets positifs. Au 17 février 2016, il restait 590 décomptes rejetés au titre de l'exercice 2015.

Etat du stock de rejets N303 en février 2016

	08/01/2013	06/01/2014	16/01/2015	17/02/2016
Stock total (en montant, en million d'€)	12,7	8,0	1,6	0,5
Stock total (en nb de décomptes)	31 344	19 627	3 125	1 334

Bilan des actions menées sur 2015

Les évolutions apportées aux outils de liquidation et aux traitements N303 continuent à porter leurs fruits, notamment pour limiter le recyclage fastidieux de décomptes.

Lutte contre les abus et les fraudes

Les réalisations de MFP Services en matière de lutte contre les abus et les fraudes au cours de l'année 2015 :

- En coordination avec les CPAM, MFP Services participe au programme national de contrôle concernant les non-respects de facturation des dispositifs médicaux relevant de la Liste des Produits et Prestations (LPP). Le montant total du préjudice pour MFP Services (part RO) est de 330 000 € pour l'ensemble des régions.
- En coordination avec les CPAM, MFP Services participe également au programme national de contrôle des facturations fautives concernant des assurés résidents en EHPAD (Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes). Après transmission par la CNAMTS de la liste des résidents MFP Services en EHPAD, le Pôle Régulation a réalisé des requêtes sur les actes remboursés en 2013 et 2014 (des infirmières, des médecins...) pour ses résidents afin de vérifier que ces actes (déjà pris en charge par les forfaits des EHPAD) ne sont pas pris en charge indûment. Les résultats de ces requêtes révèlent un montant total du préjudice pour MFP Services (part RO) de 1,8 million d'euros pour l'ensemble des régions. Les CPAM se chargent d'adresser les constats d'anomalies aux EHPAD et de traiter ensuite l'éventuel contentieux : notification des indus, pénalités financières.
- Signalements fraudes : de nombreux signalements de fraudes ont été effectués. A noter en 2015, le cas d'actes fictifs facturés par un infirmier pour un montant provisoire de préjudice réel de 220 000 €.

Actions de maîtrise médicalisée des dépenses

Ces programmes sont orientés vers l'évaluation des pratiques médicales et de l'offre de soins, afin de les optimiser. La maîtrise médicalisée des dépenses de santé (à destination des assurés) comprend plusieurs éléments :

- Suivi des dépenses et bon usage des soins :
 - ◆ Soins de ville : suivi mensuel des dépenses en soins de ville par poste pour les remboursements RO et RC, analyse des résultats et publication mensuelle d'une infonet,
- Participation, avec les services médicaux des CPAM, aux programmes de Mise Sous Accord Préalable (MSAP) des établissements :
 - ◆ Chirurgie ambulatoire,
 - ◆ Hors Chirurgie Ambulatoire,
 - ◆ Soins de Suite et de Réadaptation.
- Programme PRADO (PRogramme d'Accompagnement de retour à DOmicile) : en 2015, MFP Services a poursuivi son engagement dans le cadre du volet maternité du dispositif PRADO et a travaillé avec la CNAMTS à l'intégration de sa population « assuré » à l'ensemble des volets PRADO à compter de janvier 2016. Ainsi, l'activité est étendue à l'ensemble des volets PRADO : volet Orthopédie, volet Insuffisance Cardiaque, volet BPCO (Broncho-Pneumopathie Chronique Obstructive).
Une ligne téléphonique (0972 721 200) commune à l'ensemble des filières et HFP a été créée pour répondre aux questions des assurés concernant le dispositif et aux questions des conseillers de l'Assurance Maladie (CAM) sur l'affiliation et l'ouverture de droit de nos assurés. Deux boîtes mails ont également été créées : une boîte mail commune Filière Intégrée et Filière Séparée (prado-fs@fs-mfp-services.fr) et une boîte mail propre à HFP (prado-hfp@fs-mfp-services.fr).

Actions de prévention

Plusieurs campagnes nationales de prévention ont été renouvelées en 2015 :

- la vaccination antigrippale Hémisphère Nord et Hémisphère Sud,
- la bronchiolite (participation de 6 mutuelles),
- l'examen bucco-dentaire : envoi de courriers, campagne d'e-mailings de relances adressés aux parents d'enfants invités à l'examen bucco-dentaire et aux femmes enceintes,
- le dépistage des cancers (colorectal, sein, col de l'utérus),
- les guides maternité et guides naissance.

Études

L'étude Ecotherm, menée en partenariat par MFP Services, l'ISPED⁽¹⁾, OPEN ROME, et l'AFRETH⁽²⁾, a débuté en août 2013 et s'est déroulée en deux phases.

La première phase (Ecotherm 1a) avait pour objectif de décrire la consommation de soins ambulatoires et de médicaments des fonctionnaires consommateurs de cures thermales avant et après une cure thermale.

La deuxième phase (Ecotherm 1b) permet la comparaison des consommations de soins ambulatoires et de médicaments des fonctionnaires selon qu'ils ont eu ou non recours aux cures thermales.

Premiers résultats

La première phase de l'étude Ecotherm montre que, sur la période d'observation (2006-2012), 2,06% des individus présents dans la base de données de MFP Services en 2006 ont suivi au moins une cure.

Les curistes sont plus souvent de sexe féminin (60,24%), l'âge moyen de la première cure est de 65 ans, plus de la moitié des curistes sont à la retraite (54,65%), l'indication principale largement dominante est la « rhumatologie » (77,4% des cures), le nombre moyen de cures par curiste s'élève à 1,97.

Les consommations de soins ambulatoires des fonctionnaires curistes âgés de 50 ans et plus de MFP Services diminuent après une cure. En moyenne, cette diminution est faible et apparaît être de court terme : les consommations du trimestre après cure sont inférieures de 24 € aux consommations du trimestre avant cure (dont 5 € pour les médicaments), pour une dépense moyenne par trimestre de plus de 600 €.

Ces résultats illustrent l'hétérogénéité importante de l'effet des cures sur les consommations de soins : l'effet moyen est réduit mais beaucoup plus sensible pour certaines populations de curistes.

Personnes de MFP Services impliquées dans l'étude

Ophélie Pla, Caroline Lefevre, Jean-Claude Delavier, Alexandre Samarco

Communications scientifiques déjà réalisées

9 novembre 2015 : Les premiers résultats de l'Etude ECOTHERM ont été présentés à MILAN au congrès de l'International Society Pharmacoeconomics and Outcomes Research (ISPOR⁽³⁾). De nombreuses délégations ont été intéressées par cette étude (US, Canada, France, UK, Hongrie, Arabie Saoudite).

Juillet 2014 : Une communication orale a été faite à Dublin, IHEA - ECHE congrès (International Health Economics Association)

Novembre 2014

Un article a été soumis dans « La Presse Thermale et Climatique ».

¹ Institut de santé Publique d'Epidémiologie et de Développement de Bordeaux.

² Association Française pour la recherche thermale.

³ Le congrès de l'ISPOR réunit les économistes de la santé du monde entier – 3 000 congressistes sont réunis à cette occasion.

Contrôle interne informatique

Au cours de l'exercice 2015, le périmètre du contrôle interne informatique a fortement évolué.

La création des deux filières, les migrations au cours du premier semestre vers de nouveaux outils de gestion pour la Filière Intégrée, les changements de prestataires (éditeurs des outils informatiques, hébergeurs, etc.) ont nécessité une refonte complète du dispositif de contrôle interne informatique pour la Filière Séparée.

Le dispositif de contrôle interne informatique de la Filière Intégrée

Ce dispositif n'a connu aucun changement technique majeur au cours de l'année 2015. Toutefois, le volume de prestations gérées a fortement diminué.

Depuis l'exercice 2010, à la demande de la CNAMTS, MFP Services, MGEN et CHOREGIE (devenu MGEN Technologies) ont déployé ensemble onze processus du référentiel de contrôle interne informatique nommé COBIT. Il s'agit du principal référentiel d'audit et de gouvernance des Systèmes d'Information.

Ces onze processus sont totalement déployés depuis la fin de l'année 2012.

Processus	Périmètre
DS4 Assurer un service continu	Plan de secours informatique (PRA)
DS5 Assurer la sécurité des systèmes	Sécurité du SI : maintien de l'intégrité et confidentialité de l'information, gouvernance SSI
AI1 Trouver des solutions informatiques	Le besoin d'une nouvelle application impose une analyse avant création ou acquisition
AI6 Gérer les changements	Identification du besoin, portefeuille projets et décisions jusqu'au suivi de la mise en place
DS8 Gérer le service d'assistance client et les incidents	Gérer le service d'assistance client et les incidents, dont le pilotage
AI2 Acquérir des applications et en assurer la maintenance	A partir du besoin métier, cahier des charges, conception et réalisation des applications
AI7 Installer et valider les solutions et les modifications	Processus de recette des applications
DS9 Gérer la configuration	Constituer et maintenir un référentiel de configuration matériel et logiciels pour garantir leur intégrité
DS11 Gérer les données	Identifier les exigences qui concernent les données. Procédures pour gérer la médiathèque, les sauvegardes et restaurations
DS13 Gérer l'exploitation	Maintien en condition opérationnelle des infrastructures et applications (supervision)
DS10 Gérer les problèmes	Analyser les causes initiales des problèmes et leur trouver des solutions

L'année 2015 a été consacrée au maintien opérationnel du dispositif propre à chaque entité.

Le dispositif de contrôle interne informatique de la Filière Séparée

Ce dispositif a connu plusieurs évolutions au cours de l'année 2015, du fait de l'intégration de la plus grosse partie des effectifs gérés en Filière Séparée, au 1^{er} janvier 2015 pour la gestion de la plupart des Régimes Complémentaires et au 2 avril 2015 pour le Régime Obligatoire.

Pour la gestion du Régime Obligatoire (RO), la Filière Séparée utilise les outils informatiques mis à disposition par la CNAMTS depuis le 2 avril 2015.

La CNAMTS ayant déployé son propre référentiel de contrôle interne informatique, MFP Services n'a plus, sur ce périmètre qui représente plus de 70% de son activité de gestion du Régime Obligatoire, à maintenir le dispositif COBIT tel que pour les années précédentes.

Concernant la gestion des Régimes Complémentaires, MFP Services utilise de nouveaux outils et fait appel à de nouveaux prestataires. Un nouveau dispositif de contrôle interne informatique est donc mis en place, et s'appuie sur les dispositifs de chacun des prestataires. Ce dispositif reste à compléter et à optimiser.

Évaluation du dispositif de contrôle interne

La sortie de la combinaison des comptes pour l'exercice 2014 de la Banque Française Mutualiste et de l'Union de mutuelles MFPrécaution a réduit en 2015, le périmètre d'activité du Service Audit Interne aux trois entités suivantes : MFP Services, MFP Immobilier et MFPrima.

Le Service Audit Interne a poursuivi en 2015 ses activités suivant le plan prévu. Les travaux ont concerné spécifiquement MFP Services.

Le Comité d'Audit et de Suivi Financier s'est réuni six fois en 2015 et a notamment examiné les comptes combinés du groupe, les travaux de gestion des risques et de contrôle interne, ainsi que les deux rapports de contrôle interne émis par MFP Services, l'un sur le Régime Obligatoire et fourni à la CNAMTS, et l'autre sur la totalité de la structure et remis lors de l'assemblée générale de Juin 2015.

Rapport de la Gouvernance

6

L'année 2015 conclut le projet stratégique voté lors de l'assemblée générale du 15 décembre 2011. En finalité, la concrétisation de ce projet résulte principalement du passage en infogérance sur les outils de la CNAMTS pour la gestion du Régime Obligatoire et, de façon induite, sur un outil du marché pour le traitement du Régime Complémentaire. Cette année fut donc rude tant les bouleversements au sein de l'entreprise ont concerné chaque salarié ainsi que les mutuelles de l'Union, les partenaires, les assurés sociaux et/ou adhérents ainsi que les professionnels de santé.

Une telle ré-interrogation totale d'une entreprise de plus de 1 100 salariés ne pouvait s'effectuer sans heurts malgré l'année 2013 de conception du projet de bascule dénommé Ambre et l'année 2014 de travaux préparatoires à la bascule.

Dans cette année très particulière, deux assemblées générales se sont tenues, la première, traditionnellement consacrée à l'approbation du rapport de gestion et des comptes, a permis de faire un point sur les opérations de bascule achevées et la seconde tenue en fin d'année a permis de faire la synthèse de l'année écoulée et de projeter l'ébauche d'un plan d'entreprise 2016-2018. Bien entendu, durant toute l'année, la vie des instances a été riche de réunions, séminaires, formations et autres actions.

Focus sur les assemblées générales

L'assemblée générale du 5 juin 2015

Le contexte de l'assemblée générale du 5 juin 2015 était principalement celui d'établir le bilan 2014 et d'approuver le rapport de gestion et les comptes de l'année écoulée. Au-delà, cette assemblée générale a permis, dans un climat tendu du fait des difficultés opérationnelles rencontrées dans les travaux de post-bascule des outils en RO et RC, de faire un point de situation opérationnelle et de perspective de redressement de la situation. Les mutuelles ont fortement exprimé leur mécontentement, notamment en relayant celui de leurs adhérents. La Direction Générale, devant les délégués, a indiqué que la situation était en cours de normalisation à fin juin, laissant ainsi augurer un retour à une certaine normalité qualitative à partir de juillet pouvant être ressenti par les assurés et adhérents.

La résolution portant habituellement sur la fixation du droit d'admission et des cotisations à l'Union pour l'année suivante n'a pas été présentée à l'approbation de l'assemblée au motif qu'une autre assemblée devait se tenir dans l'année. Elle permettrait ainsi de prendre en considération la reconfiguration de MFP Services et son nouveau modèle économique en cours d'élaboration.

Les travaux menés entre MFP Services, la MGEN et le GIE Chorégie ont été également présentés à l'assemblée générale dans le cadre de la fusion opérationnelle de la MGET avec la MGEN au 31 décembre 2015 et de la sortie de l'Union à la même date du GIE Chorégie. L'autorisation de continuer les travaux dans les orientations présentées a été sollicitée auprès des délégués.

Les principales résolutions votées et adoptées lors de l'assemblée générale du 6 juin, au-delà des traditionnels votes des rapports, portent sur :

- 1. l'approbation par les délégués des travaux menés avec la MGEN et le GIE Chorégie et l'autorisation de les continuer,
- 2. la ré-élection du Président Général pour un mandat de deux ans.

L'assemblée générale du 17 décembre 2015

Une seconde assemblée générale s'est tenue à la fin de l'année 2015 au triple motif suivant : faire le point des plans de rattrapage et de stabilisation opérationnels, la présentation aux délégués du protocole d'accord à conclure avec la MGEN et la soumission des modifications statutaires et réglementaires.

1 Les plans de rattrapage et de stabilisation opérationnels

Les turbulences et dysfonctionnements d'importance rencontrés du fait de la réorganisation de l'entreprise ainsi que les relations tendues avec les mutuelles ont conduit au départ du Directeur Général à la fin du mois d'août. Consécutivement à celui-ci, le Président Général a décidé de mettre en œuvre un plan de redressement, sous sa responsabilité directe sur le dernier quadrimestre, s'appuyant sur trois directeurs du CODIR et l'assistance du cabinet E&Y. Les résultats de ce plan ont été présentés à l'assemblée générale, actant d'un retour à une opérationnalité de niveau « normal » et une stabilisation des process en cours.

L'annonce de l'arrivée d'un nouveau Directeur Général a été effectuée lors de cette assemblée, en précisant que l'autorisation de délégation de pouvoir à son bénéficiaire serait proposée au conseil d'administration de l'après-midi de cette journée du 17 décembre.

2 Le protocole d'accord entre MGEN, GIE Chorégie et MFP Services

La fusion de la MGET avec la MGEN et le transfert d'outil de gestion informatique vers la CNAMTS entraînent une double conséquence : le transfert d'activité vers la MGEN et la sortie du GIE Chorégie. Les échanges sur ces sujets ont commencé officiellement entre la MGEN, Chorégie et MFP Services au mois de mars. Une lettre de cadrage des accords, approuvée à différents stades par les instances de MFP Services, a été signée entre les parties le 3 juillet et a abouti à la rédaction d'un protocole d'accord soumis à l'assemblée générale du 17 décembre, après avoir été présenté en conseil d'administration au fur et à mesure de son élaboration. Ce protocole emporte des concessions réciproques des parties et conduit principalement au transfert prévu de 176 salariés vers MGEN et à la sortie du GIE Chorégie de MFP Services.

3 Les modifications statutaires et réglementaires

Dans la suite de l'achèvement des travaux prévus dans les orientations stratégiques votées en décembre 2011, le conseil d'administration de MFP Services, soutenu par les Présidents des mutuelles de l'Union, avait décidé fin 2014 de travailler à de nouvelles orientations stratégiques devant conduire à des modifications statutaires et réglementaires.

A ce titre, trois groupes de travail avaient été créés au sein du conseil d'administration dès janvier 2015. Cela étant, les travaux ont été suspendus suite aux dysfonctionnements d'importance rencontrés, pour ensuite être repris en séance plénière de conseil sur les trois dernières séances de l'année en ce qu'ils concernaient notamment :

- la clarification et le renforcement de l'objet de l'Union,
- l'intégration dans les statuts d'une procédure budgétaire et financière,
- une nouvelle répartition des responsabilités entre le Président Général et le Directeur Général,
- des modifications de cohérences entre les textes et de prise en compte de la suppression de la notion de Groupe.

Suite aux échanges entre délégués, il a été décidé de voter séparément les quatre blocs de propositions de modifications. Ce qui a conduit l'assemblée à approuver les parties 3 et 4, partant du principe que l'Union n'était pas encore suffisamment prête au regard de son devenir stratégique pour se déterminer sur les blocs 1 et 2.

Les principales résolutions votées et adoptées lors de l'assemblée générale du 17 décembre, portent sur :

- l'approbation du protocole d'accord entre MGEN, GIE Chorégie et MFP Services,
- deux parties, sur quatre présentées, des modifications statutaires et réglementaires.

Vie des instances

Le bureau exécutif, composé de sept élus, six Vice-Présidents et le Président Général, compte depuis le mois d'avril, 5 membres suite à la démission d'un Vice-Président et de la perte du statut d'Administrateur survenue l'année précédente pour un autre. Le conseil d'administration de MFP Services a décidé de surseoir à l'élection d'un nouveau membre.

La fusion-absorption de la mutuelle Intériale Filia par la MFFOM crée la nouvelle entité LAMIE devenant membre de MFP Services dans la continuité de l'implication de la MFFOM dans la structure, celle-ci prenant effet rétroactivement au 1^{er} janvier 2015.

Les travaux de fusion de la MGET avec la MGEN, avec effet rétroactif au 1^{er} janvier 2015, ont fortement conditionné la conduite opérationnelle de l'année écoulée, notamment au regard du transfert d'activité à opérer et du dossier de démutualisation du GIE Chorégie en parallèle.

De surcroît, la MMJ et la MGAS demandent leur sortie de l'Union pour leur gestion du Régime Complémentaire, alors que la MCDef a décidé lors de son assemblée générale des 24 et 25 juin de rester dans MFP Services en migrant vers l'outil de la CNAMTS pour le RO et un outil du marché pour le RC. La MAEE a, quant à elle, confirmé son choix de rester organisée autour de l'outil du GIE Chorégie, dans l'environnement de la MGEN.

Tous les travaux menés dans le cadre de la mise en œuvre du plan d'orientations stratégiques ont fait l'objet de concertations permanentes entre l'Union et les mutuelles adhérentes comme l'atteste la fréquence des réunions institutionnelles :

- **7 conseils d'administration** : 29 janvier, 26 mars, 19 mai, 10 septembre, 1^{er} octobre, 19 novembre et 17 décembre,
- **11 bureaux exécutifs** : 15 janvier, 12 février, 5 mars, 9 avril, 7 mai, 2 juillet, 2 septembre, 18 septembre, 8 octobre, 5 novembre et 3 décembre,
- **2 comités exécutifs** : 8 janvier, 5 février,
- **2 séminaires de la Présidence et de la Direction Générale** : 2-3 avril et 8-9 juillet,
- **1 séminaire Présidence-CODIR** : 23-24 novembre,
- **1 séminaire BE-CODIR restreint** : 27 novembre,
- **2 dîners des Présidents de mutuelles** : 2 juin et 28 septembre,
- **2 assemblées générales** : 5 juin et 17 décembre.

Le CNGAM s'est réuni une seule fois en 2015, le 1^{er} avril pour approuver le rapport de l'année 2015. Il en est de même pour les représentants des SLAM qui ont été réunis une seule fois dans le courant de l'année, le 25 mars pour une journée de formation lors de laquelle a été effectué un point sur le lexique et la boussole. L'activité de ces instances a été réduite en 2015 du fait de l'importance des travaux de bascule.

Une formation des administrateurs, conformément aux obligations en la matière, s'est tenue en interne le 1^{er} octobre 2015. Elle a porté sur les obligations de MFP Services pour répondre aux besoins des mutuelles dans le cadre de Solvabilité 2.

Compte rendu des mandats

Les mandats des élus de MFP Services ont quasiment exclusivement été consacrés à la finalisation du plan stratégique 2011-2015 et à projeter MFP Services dans sa nouvelle dimension. Cela étant, du fait des problématiques rencontrées dans le cadre du déploiement d'Ambre, les élus ont dû s'impliquer fortement dans la gestion opérationnelle de l'entreprise.

Le déploiement d'Ambre et la signature du Contrat Pluri annuel de Gestion (CPG) a conduit les élus à entretenir des relations étroites avec la CNAMTS. Une manifestation consacrée au mode partenarial entretenu entre la CNAMTS et MFP Services a été organisée après la bascule sur les outils de la Caisse le 24 juin 2015. Ont notamment été présents, le Président de la Mutualité Française, le Président de la Mutualité Fonction Publique et le Directeur Général de la CNAMTS.

Dans la perspective de la consolidation de la gestion du Régime Obligatoire et de la recherche d'un accompagnement par les pouvoirs publics, des rencontres ont eu lieu entre la Gouvernance de MFP Services et les Directeurs de la CNAMTS, de la Direction de la Sécurité Sociale (DSS) et également du Ministère de la santé et des affaires sociales.

Dans le même temps, la Gouvernance a suivi de façon soutenue le déploiement d'Ambre, la réorganisation de l'entreprise et l'adéquation de la production aux attendus des mutuelles. C'est à ce titre que des séminaires ont été organisés entre les élus et la direction de l'entreprise.

Consécutivement aux constats effectués, il a été décidé de mettre sous la responsabilité directe du Président Général, suite au départ du Directeur Général, une mission de redressement opérationnel, avec l'implication de trois directeurs du Comité de Direction et le soutien du cabinet E&Y. Le plan mis en œuvre et ses résultats ont été portés à la connaissance de l'assemblée générale de fin d'année.

Les travaux menés ont été effectués avec le souci de recherche de la meilleure efficacité en collaboration avec les mutuelles. Des moyens exceptionnels ont dû être mis en œuvre, avec un impact négatif sur le budget initialement prévu. Dès la fin d'année, des propositions de mise en œuvre de rationalisation de la production ont été recherchées et proposées pour permettre une réduction des coûts et un maintien qualitatif en 2016.

Dans la perspective de l'année suivante, la Gouvernance de MFP Services a fait un point de situation en projetant ce que pourrait être l'ébauche d'un plan-projet d'entreprise tel que présenté à ses instances de fin d'année.

La continuité de la stratégie de MFP Services doit projeter la nouvelle organisation dans une perspective de consolidation puis de clarification des services proposés aux mutuelles, avec leur collaboration. Les travaux devront être menés conjointement, l'Union n'est que la résultante de l'implication de ses mutuelles.

Une réflexion devra être menée sur d'éventuelles nouvelles constructions juridiques. Toutefois, les modifications et les transformations envisageables devront intégrer les principes de protection des intérêts des membres fondateurs et des salariés de l'entreprise. A ce titre, les activités RO et RC doivent être à l'équilibre.

Accompagnement des orientations stratégiques

Cession des parts sociales et des certificats coopératifs d'investissement détenus par MFP Services au capital de la Banque Française Mutualiste

Conformément à la décision du conseil d'administration du mois de novembre 2013, MFP Services a continué la cession de sa participation au capital de la BFM. La seconde tranche de cession a été effectuée au mois de mai au profit de la MNH, d'UNEO et de la MAEE. La MASFIP, initialement volontaire pour acquérir 217 514 titres, n'a pas souhaité donner suite à cette éventuelle acquisition. MFP Services se rapprochera de la MNH pour déterminer les conditions finales d'acquisition de ces actions cédées en vertu du protocole de cession. L'apport de liquidités généré par cette tranche de cession permet notamment à MFP Services de financer la mise en application du projet Ambre.

La dernière tranche de cession est prévue en début d'année 2016. D'autres mutuelles rejoindront UNEO, la MNH et la MAEE dans le processus d'acquisition. A l'issue des cessions, MFP Services doit totalement être désengagée de sa participation au capital de la BFM et la MNH en sera l'actionnaire majoritaire.

Budget 2016

Le conseil d'administration du 17 décembre 2015 a validé la présentation du budget 2016. Ce dernier est un budget de mise sous contrainte de l'entreprise MFP Services. Après une année 2015 lors de laquelle il a fallu augmenter les moyens de production, il est indispensable d'envisager un budget 2016 raisonnable intégrant une conduite opérationnelle par les coûts. Cela étant, il est convenu que l'année à venir trouvera probablement une inflexion particulière selon les décisions prises relatives au plan projets d'entreprise. Auquel cas, un budget rectificatif devrait être établi.

Plan d'Optimisation du Patrimoine Immobilier

Le Plan d'Optimisation du Patrimoine Immobilier (POPI) continue d'être mis en œuvre pour répondre aux nouvelles organisations post-Ambre, pour valoriser le patrimoine et pour mieux structurer les comptes d'exploitation.

Activité de la Gouvernance

Toutes les actions réalisées, ci-dessous, visent notamment à la bonne application des décisions de la Gouvernance et au renforcement des relations de MFP Services auprès des autorités de tutelle et de ses partenaires. Elles contribuent à asseoir le modèle économique de MFP Services dans la suite des orientations stratégiques.

Mandat de M. Bruno Caron, Président Général

Au cours de l'année 2015, dans le cadre de son mandat, le Président Général a participé activement aux :

- **Réunions institutionnelles de MFP Services** : assemblées générales, conseils d'administration, bureaux exécutifs, dîners des Présidents, séminaires du bureau exécutif, séminaires CODIR/Présidence, comités exécutifs, comités financiers, réunions des Référents des comités SLAM.
- **Réunions d'autres instances** : MFP Immobilier, MFPrévoyance SA, BFM, GIE CHOREGIE, MFP, FNMF, MGEFI.
- **Réunions avec les institutions publiques** : CNAMTS, DSS et Ministère de la santé et des affaires sociales.
- **Réunions de conduite gestionnaire et opérationnelle de l'entreprise** : points dossiers hebdomadaires avec le Directeur Général et notamment sur le dernier quadrimestre, conduite de l'entreprise avec le trio de directeurs de missions, animation des CODIR, Présidence du Comité d'Entreprise, séminaires de Direction.
- **Divers** : assemblées générales des mutuelles de MFP Services, visites CDG, comité de gestion des risques...

Frais 2015

Régime indemnitaire :	73 656 €
Taxi :	2 394 €
Déplacements :	5 794 €
Frais de représentation :	3 799 €
Téléphone portable :	554 €

Mandat de M. Jean-Luc Nodenot, Vice-Président délégué

Au cours de l'année 2015, dans le cadre de son mandat, le Vice-Président délégué a participé activement aux :

- **Réunions institutionnelles de MFP Services** : assemblées générales, conseils d'administration, bureaux exécutifs, dîners des Présidents, séminaires du bureau exécutif, séminaires Présidence-CODIR, comités exécutifs, comités financiers, comités d'audit dédiés au Groupe, comités d'audit et de suivi financier, comités des marchés, commission des statuts.
- **Réunions d'autres instances** : MFP Immobilier, MFPrévoyance SA, MFPrécaution, assemblées générales des mutuelles de MFP Services, MASFIP, AMF.
- **Fonctions relatives à sa délégation** : suivi financier, suivi immobilier, comité de gestion des risques, suivi de MFPrévoyance...

Frais 2015

Régime indemnitaire :	28 530 €
Déplacements :	763 €
Frais de représentation :	1 188 €
Téléphone portable :	356 €
Taxi :	0 €

Tableau des mandats mutualistes 2015 des administrateurs de MFP Services

nom	prénom	mutuelle	1er mandat			2ème mandat			3ème mandat			4ème mandat			5ème mandat		
			fonction et nom de l'organisme mutualiste	date de nomination ou renouvellement	durée	fonction et nom de l'organisme mutualiste	date de nomination ou renouvellement	durée	fonction et nom de l'organisme mutualiste	date de nomination ou renouvellement	durée	fonction et nom de l'organisme mutualiste	date de nomination ou renouvellement	durée	fonction et nom de l'organisme mutualiste	date de nomination ou renouvellement	durée
ANDERSEN	Bernard	HFP	Délégué	juil-14	3 ans	ADMINISTRATEUR MFP SERVICES	05/06/2012	6 ans									
BALLAND	Roger	MFFOM	1er Vice-Président	01/07/2015	2 ans	ADMINISTRATEUR MFP SERVICES	06/06/2012	6 ans	ADMINISTRATEUR MFP	13/12/2010	2015	Administrateur MFP Réunion	18/02/2015	2 ans			
BAROUKH	Yan	MGP	ADMINISTRATEUR VICE-PRESIDENT	01/06/2011	6 ans	ADMINISTRATEUR MFP SERVICES	06/06/2014	6 ans	ADMINISTRATEUR MFP RECAUTION	2010	6 ans						
BEUCLER	Alain	MAEE	2ème VICE-PRESIDENT	01/05/2013	6 ans	ADMINISTRATEUR MFP SERVICES	06/06/2014	30/09/2016									
BEZILLE	Thierry	INTERIALE	ADMINISTRATEUR Vice-Président	2012	6 ans	ADMINISTRATEUR MFP SERVICES	06/06/2014	6 ans	ADMINISTRATEUR INTERIALE ADM Groupe	2010	6 ans						
BORDERIE	Hubert	MGET	PRESIDENT GENERAL	2013	6 ans	ADMINISTRATEUR MFP SERVICES	06/06/2014	6 ans	ADMINISTRATEUR MFP	2013	2017	ADMINISTRATEUR MFPASS	2014	6 ans			
BOUR	Patrick	HFP	ADMINISTRATEUR	Fin juin 2014	4 ans	VICE-PRESIDENT MFP SERVICES	05/06/2012	6 ans	TRESORIER GENERAL HFP	sept-14	2 ans						
BRICHET	Serge	MGEFI	PRESIDENT	sept-07	6 ans	ADMINISTRATEUR MFP SERVICES	30/09/2010	6 ans	PRESIDENT MFP	juin-14	6 ans	VICE PRESIDENT MFPASS	13/12/2010 effet /01/2011	6 ans	ADMINISTRATEUR ISTYA	janv-13	
CARON	Bruno	MGEFI	ADMINISTRATEUR	juin-10	6 ans	PRESIDENT GENERAL MFP SERVICES	05/06/2015	2 ans									
COMBE	Dominique	MGEFI	VICE- PRESIDENTE	18/06/2013	6 ans	VICE-PRESIDENTE MFP SERVICES	30/09/2010	6 ans	PRESIDENTE MASFIP	11/09/2013	5 ans	TRESORIER GENERALE MFP	01/12/2013	6 ans			
FERNANDEZ	Claude	MGEFI	VICE-PRESIDENT	2010	6 ans	ADMINISTRATEUR MFP SERVICES	05/06/2012	6 ans	VICE-PRESIDENT MDD	juin-10	6 ans						
GOUYON	Marc	MGET	VICE-PRESIDENT GENERAL		6 ans	ADMINISTRATEUR MFP SERVICES	06/06/2014	6 ans									
LECAUDEY	Marcel	ICF	ADMINISTRATEUR VICE-PRESIDENT	2012	6 ans	ADMINISTRATEUR MFP SERVICES	30/09/2010	6 ans	ADMINISTRATEUR MFP	13/12/2010	2015	ADMINISTRATEUR MFPASS	2011	6 ans			
LESAGE	Gérard	MPCDC	PRESIDENT	2014	6 ans	ADMINISTRATEUR MFP SERVICES	06/06/2014	6 ans	ADMINISTRATEUR MFP	29/09/2014	2017	ADMINISTRATEUR MFPASS	2012 coop. 2014	6 ans			
MORTELETTE	Jean-Claude	MNT	ADMINISTRATEUR	20/06/2009	6 ans	ADMINISTRATEUR MFP SERVICES	30/09/2010	6 ans	Membre du Conseil de Section du Nord								
MOUHET	Maurice	IMNH	Administrateur Vice-Président	13/09/2011	6 ans	ADMINISTRATEUR MFP SERVICES	05/06/2012	6 ans	Administrateur Vice-Président MFPASS	23/01/2012	6 ans	ADMINISTRATEUR TRESORIER GENERAL ADJOINT MFP RECAUTION	30/05/2012	4 ans			
NODENOT	Jean-Luc	MGEFI	ADMINISTRATEUR	2013	6 ans	VICE-PRESIDENT MFP SERVICES	06/06/2014	6 ans	Président MFP RECAUTION	27/05/2015	juin-16						
OLLIVIER-LANNUZEL	David	MCDEF	PRESIDENT GENERAL	24/06/2015	2 ans	VICE-PRESIDENT MFP SERVICES	13/12/2012	6 ans	VICE-PRESIDENT MFP	30/06/2014	3 ans	Administrateur ISTYA	11/06/2013	6 ans	Administrateur FMP	29/06/2015	
QUEAU	Marianne	MGAS	SECRETARE GENERALE	2014	6 ans	ADMINISTRATEUR MFP SERVICES	30/09/2010	6 ans	ADMINISTRATEUR UMG INTERIALE	déc-14	6 ans						
REEG	Francine	IMMJ	ADMINISTRATEUR	19/06/2014	6 ans	VICE-PRESIDENTE MFP SERVICES	30/09/2010	6 ans									
VASSEUR	Pierre-Alain	IMMJ	ADMINISTRATEUR	2012	4 ans	ADMINISTRATEUR MFP SERVICES	06/06/2014	6 ans	SECRETARE GENERAL MFP Rétaile	mai-13	6 ans						

* En attente de validation au 21 mars 2016

Données comptables et financières

7

L'année 2015 concrétise l'achèvement du plan d'orientation stratégique 2011-2015. Ainsi, MFP Services a réorganisé complètement l'entreprise en transférant vers un nouvel éditeur informatique la majeure partie de l'activité du Régime Complémentaire le 1^{er} janvier 2015, la dernière mutuelle concernée migrant son opérationnalité le 2 avril et la totalité de la gestion du Régime Obligatoire le 2 avril sur les outils de la CNAMTS.

L'année 2015 a aussi été marquée par :

- la signature, en fin d'année, du nouveau Contrat Pluriannuel de gestion 2014-2017 avec la CNAMTS,
- la signature du protocole d'accord entre MGEN, Chorégie et MFP Services qui permet de régler les relations sociales, financières et opérationnelles qui résultent de la fusion MGEN et MGET ainsi que la sortie programmée du GIE Chorégie au 31 décembre 2015,
- la poursuite, au deuxième trimestre, de la cession des parts de la Banque Française Mutualiste,
- le constat, à l'instar de 2014, du non-paiement par MFPASS de son échéance nette annuelle de 0,58 M€.

Parallèlement à ces actions, le pilotage de l'activité et l'encadrement des frais généraux ont été poursuivis.

Le bilan et le résultat 2015 ont été impactés par tous ces événements. Ainsi, le résultat net est fortement déficitaire de -21,24 M€.

Comme chaque année, l'analyse de ce résultat est présentée sous deux angles :

- un angle strictement comptable, qui reprend les agrégats légaux (résultats d'exploitation, financier et exceptionnel),
- un angle budgétaire qui met en lumière les charges et produits de l'exercice selon une approche analytique, avec, en détail, les coûts des projets stratégiques engagés dans le cadre du plan d'investissement.

Les données comptables

Sur le plan financier, le résultat net 2015 se décompose en :

- un résultat d'exploitation fortement déficitaire, -23,49 M€, qui traduit à la fois :
 - ◆ la hausse de notre chiffre d'affaires (+1,16 M€),
 - ◆ l'augmentation de nos charges courantes (+0,60 M€),
 - ◆ et le financement de nos projets (+10,18 M€),
- un résultat financier en forte hausse en 2015 (+3,94 M€ contre -3,80 M€),
- un résultat exceptionnel en très forte baisse (-3,39 M€ contre +32,95 M€).

Données comptables / M€	2015	2014
Résultat d'Exploitation	-23,49	-22,90
Résultat Financier	+3,94	-3,80
I-Résultat Courant	-19,55	-26,70
II-Résultat Exceptionnel	-3,39	+32,95
III-Impact IS	+1,70	+1,85
Résultat net (I+II+III)	-21,24	+8,10

Le résultat d'exploitation : -23,49 M€

Les charges d'Exploitation

Celles-ci évoluent sensiblement (+3,54 M€).

Cette augmentation des charges est le résultat de plusieurs phénomènes distincts :

- la poursuite de la politique de maîtrise des coûts menée par MFP Services depuis plusieurs années,
- mais à l'inverse, l'impact de l'engagement de l'entreprise pour mener ses projets de l'exercice.

Natures Comptables / M€	2015	2014
Achats	0,71	0,73
Personnel Extérieur	5,08	6,22
Autres Frais de Fonctionnement	53,74	50,45
Sous Total Charges Externes	59,53	57,40
Masse salariale	59,11	55,35
Amortissement/Provisions	2,87	5,58
Autres Charges	0,18	0,18
Impôts divers (hors IS)	1,63	1,27
Total Charges Exploitation	123,32	119,78

Les achats, principalement constitués par les fluides (énergie, eau) et les fournitures de bureau ont légèrement diminués (-0,02 M€).

Le personnel extérieur (intérim et régie) a vu sa charge diminuer de 1,14 M€ à 5,08 M€, du fait d'un recours plus faible aux prestataires externes (-1,44 M€) et une facturation des mutuelles de frais personnels dans les centres de gestion (+0,33 M€).

En augmentation significative (53,74 M€ contre 50,45 M€), les autres frais de fonctionnement sont caractérisés à la hausse par les services rendus par ITS (+2,62 M€) et Almérys (+2,84 M€), par le renforcement de sous-traitants (+1,33 M€) et l'appel de consultants (+1,46 M€) en contrepartie d'une baisse des charges de Chorégie (-4,30 M€) et d'une optimisation des frais d'affranchissement (-0,70 M€).

La masse salariale augmente de 3,76 M€ (59,11 M€ en 2015 contre 55,35 M€ en 2014). Cette progression s'explique par deux phénomènes :

- la masse salariale est impactée par la réalisation des indemnités versées aux salariés des 9 sites fermés fin 2014. Ces éléments étaient provisionnés en 2014 et ont été repris comptablement en 2015. Le produit de 1,89 M€ figure en produits d'exploitation,
- le reliquat de 1,87 M€ est lié à la hausse de la masse salariale.

Les amortissements et les provisions d'exploitation diminuent fortement (-2,71 M€) sous l'effet de la provision pour licenciement dans les comptes 2014 (1,89 M€) et de la baisse des dotations aux amortissements sur immobilisations incorporelles et corporelles.

Les produits d'exploitation

Ils sont en hausse de 2,95 M€ par rapport à 2014 dont 1,11 M€ sur le chiffre d'affaires.

Natures Comptables / M€	2015	2014
Remises de Gestion du Régime Obligatoire	55,69	59,52
Autres Prestations Assurance Maladie	38,38	33,04
Mise à Disposition de Personnel	1,63	1,24
Remboursement Affranchissements	1,07	1,58
Revenus Immeubles	0,08	0,11
Prestations Téléphonie	0,77	0,92
Autres Prestations	0,18	0,28
Total Chiffres Affaires	97,80	96,69
Production Immobilisée	0,00	0,00
Subventions/Reprise Provisions/Transfert de Charges	2,03	0,19
Total Produits Exploitation	99,83	96,88

Le Contrat Pluriannuel de Gestion (CPG) 2014/2017 a été signé à la fin de l'année 2015. Le montant des remises de gestion du Régime Obligatoire est en forte baisse de 3,83 M€ (55,69 M€ en 2015 contre 59,52 M€).

Au titre de l'exercice 2014, le CPG indique que les sommes versées en 2014 sont considérées comme définitives. La conséquence de cette disposition a amené MFP Services à constater une régularisation en 2015 de -2,68 M€.

Au titre de 2015, l'impact de l'application du CPG associé au partage de la rémunération de la gestion avec les mutuelles (notamment HFP) amène logiquement à une baisse de la rémunération de 1,15 M€.

Les autres prestations d'Assurance Maladie marquent une progression de 5,34 M€ liée principalement à la facturation au coût réel des mutuelles RO+RC s'appuyant sur l'outil unique du GIE Chorégie à partir du 2 avril 2015.

Les autres postes composant le chiffre d'affaires sont globalement au même niveau que l'an passé.

Comme mentionné précédemment, l'évolution du poste subventions/reprise provisions/transfert de charges provient de la reprise de provision 2014 concernant les indemnités de licenciement des salariés des 9 sites fermés.

Cas spécifique de la cotisation : sur le compte de résultat, figure une ligne de cotisation de 20,94 M€ (hors Recours Contre Tiers). Pour les mutuelles, elle est calculée « en fonction de leur participation ou de l'utilisation des services de l'entreprise » (annexe des Statuts). Elle se déduit des montants dus à MFP Services. Comme chaque année, les commentaires sur les produits d'exploitation n'en tiennent pas compte.

Le résultat financier : + 3,94 M€

Le résultat financier, en progression de 7,74 M€ par rapport à 2014, est en baisse de 0,81 M€ si l'on retrace l'opération de provisionnement de la créance nette MFPASS de 8,55 M€ constatée en 2014.

Cette baisse est principalement liée au dividende minoré encaissé de la Banque Française Mutualiste du fait de la deuxième tranche de cession des parts sociales.

Le résultat exceptionnel : -3,39 M€

Tout comme les résultats d'exploitation et financier, les éléments exceptionnels font partie intégrante du résultat de l'exercice. Ils permettent d'enregistrer des opérations ponctuelles qui ne traduisent en aucun cas l'activité récurrente de l'entreprise.

Le résultat exceptionnel de 2015, se décompose comme suit :

- plus-value réalisée sur la deuxième tranche de cession des parts de la Banque Française Mutualiste pour +15,73 M€,
- abandon des comptes courants du GIE Chorégie pour -11,29 M€,
- moins-value sur la sortie des titres du GIE Chorégie pour -3,03 M€,
- provision pour restructuration (licenciements/accompagnement et transfert des passifs sociaux) pour -6,25 M€,
- reprise de produits antérieurs sur versements du RO pour +0,98 M€,
- reprise de provisions salariales pour +0,30 M€,
- régularisations diverses pour +0,17 M€.

L'impôt sur les sociétés : -1,70 M€

L'instruction fiscale 4H.512 du 9 mars 2012 a fixé les règles d'entrée en fiscalité des mutuelles (livres I et III) à partir du 1^{er} janvier 2012 ; à ce titre, MFP Services est notamment assujettie à l'impôt sur les sociétés.

Cependant, du fait de la constitution du groupe fiscal, en mai 2013, entre MFP Services, MFPrima et MFP Immobilier, l'impôt sur les sociétés est calculé sur la totalité des résultats des membres du groupe. Du fait de sa perte et des modalités de la convention d'intégration, la quote-part d'IS revenant à MFP Services est négative de 1,70 M€.

Le résultat net : -21,24 M€

Le résultat net, qui est la somme des résultats précédents, est donc négatif de 21,24 M€ (y compris la charge négative d'IS).

Compte de résultat global 2015

		EXERCICE N	EXERCICE N-1	
PRODUITS D'EXPLOITATION	Cotisations	21 020 359	21 536 922	
	Ventes de marchandises			
	Production vendue	73 867 219	71 980 315	
	Production stockée			
	Production immobilisée			
	Subventions d'exploitation	37 774	43 900	
	Reprises provisions (et amortissements), transferts de charges	1 994 652	165 775	
	Produits divers de gestion courante	2 825 487	3 040 498	
	Autres produits	84 261	108 374	
Total des produits d'exploitation (I)		99 829 752	96 875 784	
CHARGES D'EXPLOITATION	Prestations			
	Coûts d'achats de marchandises vendues			
	Consommations de l'exercice en provenance de tiers	59 527 013	57 399 605	
	Impôts, taxes et versements assimilés	6 757 837	6 367 727	
	Salaires et traitements	38 233 721	35 283 191	
	Charges sociales	15 753 280	14 975 444	
	DOTATIONS D'EXPLOITATION	amortissements - dotations aux immobilisations :	2 415 486	3 307 503
		- dotations aux provisions		
		Sur actif circulant : dotations aux provisions	453 410	382 616
		Pour risques et charges : dotations aux provisions		1 886 204
Autres charges		180 025	175 667	
Reprises sur exercices antérieurs - Etablissements				
Total des charges d'exploitation (II)		123 320 772	119 777 957	
1 - RESULTAT D'EXPLOITATION (I - II)		-23 491 020	-22 902 173	
Opérations en commun	Bénéfice attribué ou perte transférée (III)			
	Perte supportée ou bénéfice transféré (IV)			
PRODUITS FINANCIERS	De participations	3 448 252	4 582 214	
	D'autres valeurs mobilières et créances de l'actif immobilisé		16 146	
	Autres intérêts et produits assimilés	848 894	617 285	
	Reprises sur provisions et transferts de charges	1 019 119	1 057 941	
	Différences positives de change	45	55	
	Produits nets sur cessions de valeurs mobilières de placement	14 443	15 280	
Total des produits financiers (V)		5 330 753	6 288 921	
CHARGES FINANCIERES	Dotations aux provisions	910 407	9 567 601	
	Intérêts et charges assimilés	481 318	517 624	
	Différences négatives de change			
	Charges nettes sur cessions de valeurs mobilières de placement			
Total des charges financières (VI)		1 391 725	10 085 225	
2 - RESULTAT FINANCIER (V - VI)		3 939 028	-3 796 304	
3 - RESULTAT COURANT AVANT IMPOTS (I - II + III - IV + V - VI) à reporter		-19 551 992	-26 698 477	

Compte de résultat global 2015 (suite)

		EXERCICE N	EXERCICE N-1
3 - RESULTAT COURANT AVANT IMPOTS (I - II + III - IV + V - VI) report		-19 551 992	-26 698 477
PRODUITS EXCEPTIONNELS	Produits exceptionnels sur opérations de gestion	1 128 755	261 365
	Produits exceptionnels sur opérations en capital	41 958 821	45 093 633
	Reprises sur provisions et transferts de charges	303 740	129 632
	Total des produits exceptionnels (VII)	43 391 316	45 484 630
CHARGES EXCEPTIONNELLES	Charges exceptionnelles sur opération de gestion	11 301 378	169 129
	Charges exceptionnelles sur opérations en capital	29 197 497	12 369 771
	Dotations exceptionnelles aux amortissements et provisions	6 279 345	
	Total des charges exceptionnelles (VIII)	46 778 220	12 538 900
4 - RESULTAT EXCEPTIONNEL (VII - VIII)		-3 386 904	32 945 730
	Impôts sur les bénéfices et impôts assimilés (IX)	-1 699 609	-1 852 549
	Total des produits (I + III + V + VII) (1)	148 551 821	148 649 335
	Total des charges (II + IV + VI + VIII + IX) (2)	169 791 108	140 549 533
5 - EXCEDENT OU PERTE (total des produits - total des charges)		-21 239 287	8 099 802
(1) Dont produits afférents à des exercices antérieurs			
(2) Dont charges afférentes à des exercices antérieurs			

Les données budgétaires

Le Budget 2015 voté par le CA de MFP Services prévoyait un résultat net positif de 6,7 M€.

Comme chaque année, a été présenté en octobre le résultat prévisionnel de l'année. Ainsi, il était anticipé :

- un déséquilibre du fonctionnement courant de 11,3 M€,
- un budget financier en excédent de 4,1 M€,
- des éléments exceptionnels positifs de 16,5 M€, qui intégraient la plus-value sur la cession d'une partie de la participation dans la Banque Française Mutualiste à hauteur de 41,3 M€,
- l'impact positif de l'intégration fiscale de 1,6 M€,
- un budget des projets stratégiques de 13,9 M€.

L'ensemble de ces éléments conduisait à une prévision de résultat net de -3M€, soit une détérioration du résultat de MFP Services de 9,7 M€ par rapport au budget voté. Cet écart s'expliquant par :

- 0,7 M€ liés à la prolongation du SI Chorégie et au décalage de la démutualisation,
- 5,1 M€ de charges supplémentaires sur le projet dont :
 - ◆ 1,7 M€ liés au plan d'action de la production (unité de renfort réseau de 400 M/H en CDD et renfort en sous-traitance Front Office téléphonie),
 - ◆ 0,9 M€ d'honoraires liés à la finalisation du déploiement,
 - ◆ 1,1 M€ de charges informatiques en particulier sur la démutualisation du GIE Chorégie non prévue dans le budget initial,
- 3,9 M€ de moins sur les produits exceptionnels liés à la réalisation partielle de la tranche 2 des titres BFM (2,9 M€) et sur le foncier du POPI (1 M€).

La clôture définitive 2015 fait apparaître un résultat net de -21,3 M€, en nette dégradation par rapport au résultat présenté lors de l'atterrissage budgétaire.

Cette différence s'explique par les impacts comptables du protocole d'accord avec la MGEN sur Chorégie et MGET signé en décembre 2015 et de ses conséquences sociales :

- un abandon des comptes courants du GIE Chorégie pour 11,3 M€,
- une moins-value sur la sortie des titres du GIE Chorégie pour 3 M€,
- une provision de charges pour la restructuration de MFP Services pour 6,3 M€.

Au total des charges exceptionnelles pour 20,6 M€.

Clôture budgétaire MFP Services - Bureau Exécutif du 31 mars 2016

montants en M€	REEL 2014	BUDGET 2015	ATERRISSAGE 2015	REEL 2015
CHARGES DE PERSONNEL	-56,5	-56,6	-56,3	-57,7
IMPACT CICE	1,5	1,5	1,5	1,5
CHARGES INFORMATIQUES	-34,4	-33,6	-35,8	-34,1
<i>dont Fonctionnement MFPS</i>	-4,6	-3,5	-3,3	-3,1
<i>dont Chorégie</i>	-25,6	-20,2	-21,9	-21,4
<i>dont Infogérance</i>	-4,2	-10,0	-10,6	-9,5
CHARGES IMMOBILIERES	-9,6	-10,4	-10,2	-9,9
AUTRES CHARGES EXPLOITATION	-10,8	-10,0	-9,2	-10,3
<i>dont Affranchissements</i>	-6,4	-5,8	-5,3	-5,7
TOTAL CHARGES EXPLOITATION	-109,9 M€	-109,1 M€	-110,0 M€	-110,5 M€
REMUNERATION ASSURANCE MALADIE	84,7	90,2	89,6	87,7
<i>dont Remises de Gestion</i>	59,5	55,5	55,7	55,7
<i>dont Produits RC</i>	25,2	34,7	33,9	32,0
AUTRES PRODUITS EXPLOITATION	11,4	8,6	9,0	9,5
TOTAL PRODUITS EXPLOITATION	96,0 M€	98,8 M€	98,6 M€	97,2 M€
RESULTAT EXPLOITATION MFPS	- 13,9 M€	- 10,3 M€	- 11,3 M€	- 13,3 M€
CHARGES FINANCIERES	-1,5	-0,2	-0,3	-1,4
PRODUITS FINANCIERS	1,8	0,7	1,0	2,0
DIVIDENDES	4,5	3,2	3,4	3,4
TOTAL RESULTAT FINANCIER	4,8 M€	3,7 M€	4,1 M€	3,9 M€
RESULTAT COURANT MFP SERVICES	- 9,1 M€	- 6,6 M€	- 7,3 M€	- 9,4 M€
PLUS-VALUES CESSION BFM	31,2	18,7	15,8	15,8
PLAN OPTIMISATION PARC IMMOBILIER	1,2	1,7	0,7	0,0
PROTOCOLE ACCORD MGEN/MGET				-14,3
PROVISION RESTRUCTURATION				-6,3
CHARGES / PRODUITS EXCEPTIONNELS	-8,2			1,4
RESULTAT EXCEPTIONNEL	24,2 M€	20,4 M€	16,5 M€	-3,4 M€
IMPACT INTEGRATION FISCALE	1,9 M€	1,6 M€	1,6 M€	1,7 M€
AMBRE	-8,8	-8,8	-13,9	-10,2
PROJETS	-8,8 M€	-8,8 M€	-13,9 M€	-10,2 M€
RESULTAT MFP SERVICES	8,1 M€	6,7 M€	- 3,0 M€	- 21,3 M€

L'année 2015 a été une année d'évolutions majeures pour MFP Services marquée par le passage en marque blanche, la mise en place des deux filières opérationnelles et la sortie progressive du GIE Chorégie.

Le résultat courant 2015 est stable par rapport à 2014 **(-9,4 M€ contre -9,1 M€)**, mais est en deçà de l'objectif initial prévu au budget 2015 **(-6,6 M€)**. Cet écart budgétaire traduit les difficultés rencontrées par MFP Services suite à la bascule autour de deux filières : Filière Intégrée / Filière Séparée.

Les dépenses de personnel sont en légère hausse par rapport à 2014 **(+1,2 M€, soit +2%)**, les baisses d'effectifs prévues en 2015 ne se sont pas réalisées, en particulier suite à la mise en place d'unités de renforts (CDD et sous-traitance pour la téléphonie assurés), afin de stabiliser la production et rattraper les prestations RC.

Les dépenses informatiques sont en légère baisse **(-0,3 M€)**, du fait de l'évolution du SI MFP Services :

- baisse des coûts Chorégie (-4,2 M€), et coûts internes (-1,5 M€),
- hausse de l'infogérance Almérys et ITS (+5,4 M€).

Les autres dépenses d'exploitation sont en baisse par rapport à 2014, en particulier les coûts d'affranchissements des décomptes qui pour les mutuelles de la Filière Séparée sont inclus dans le coût de l'infogérance Opale (-0,7 M€).

Globalement, les charges d'exploitation hors projets sont quasi stables par rapport à l'année dernière **(110,5 M€ contre 109,9 M€)**.

A contrario, le **chiffre d'affaires est supérieur à l'année 2014 (97,2 M€ contre 96 M€)**, et ce malgré la nette baisse de la remise de gestion unitaire de base conformément aux dispositions prévues dans le nouveau CPG conclu en décembre 2015 entre MFP Services et la CNAMTS pour les exercices 2014, 2015, 2016 et 2017 :

- les remises de gestion « nettes » diminuent de 3,8 M€ dont 1,1 M€ au titre de 2015 suite à l'application du CPG 2014/2017 et 2,7 M€ de régularisation au titre de 2014,
- les produits RC augmentent de 6,9 M€ conformément aux tarifs par bénéficiaires prévus dans le budget voté par le CA de décembre 2014,
- les autres produits diminuent de 1,9 M€, une baisse liée à la fin des prestations éditiques pour la BFM (-0,4 M€), à la baisse des produits d'Infogérance et de production informatique (-1,3 M€), des prestations de téléphonie (-0,2 M€).

Le résultat d'exploitation hors projets s'améliore légèrement cette année (-13,3 M€ en 2015 versus -13,9 M€ en 2014).

Un résultat financier en diminution par rapport à 2014 (+3,9 M€ contre +4,8 M€), conformément au budget, les dividendes versés par la BFM ont baissé suite à la cession par MFP Services d'une partie de ses parts sociales.

Un résultat exceptionnel négatif par rapport à 2014 (-3,4 M€ contre +24,2 M€ en 2014).

Le budget avait prévu un résultat exceptionnel largement positif de 20,4 M€ qui reposait sur l'hypothèse de la cession totale de la tranche 2 des parts sociales de la BFM pour un résultat net de 18,7 M€.

Au final, cette cession n'a été réalisée que partiellement pour un résultat net de 15,8 M€.

En complément, le résultat définitif 2015 prend en compte le protocole d'accord avec la MGEN sur Chorégie et MGET (perte de 14,3 M€), et une provision pour les dépenses liées à la restructuration suite à la démutualisation de la MGET (charges provisionnelles de 6,3 M€).

L'impact de l'intégration fiscale est +1,7 M€.

Le budget des projets stratégiques est en forte augmentation par rapport à 2014 (-10,2 M€ contre -8,8 M€ en 2014).

Le budget 2014 était en baisse par rapport aux années précédentes avec la finalisation des investissements consentis dans le cadre du plan horizon 2013. L'année 2015 a été l'année de mise en œuvre opérationnelle du projet Ambre, avec la bascule de plus de 1,2 million d'assurés sociaux sur les outils de la CNAMTS, et 700 000 bénéficiaires sur un outil spécifique de gestion du Régime Complémentaire.

Le projet principal se décompose en cinq phases :

- passage de MFP Services en « marque blanche » au 2 janvier 2015,
- migration du Régime Complémentaire sur les outils Almérys, réalisée au 5 janvier 2015 pour toutes les mutuelles de la Filière Séparée sauf MGEFI pour laquelle l'opération a été réalisée le 2 avril 2015,
- migration du Régime Obligatoire sur le SI Opale au 2 avril 2015,
- stabilisation de la production après la période difficile du premier semestre 2015,
- rattrapage des prestations et retour à la qualité de services antérieure au projet Ambre.

Le budget du projet Ambre se décompose en :

	Réel 2015	Budget 2015
Direction du Programme	0,3 M€	0,2 M€
Budget SI	2,7 M€	1,7 M€
Renforts Projet	1,4 M€	1,7 M€
Formation	0,4 M€	1,1 M€
Autres Charges	0,6 M€	0,6 M€
Total Pré Migration	5,4 M€	5,4 M€
Refacturation aux mutuelles	0,5 M€	0,2 M€
Total Coût Total Projet	4,9 M€	5,2 M€

La surconsommation sur le projet Ambre est liée principalement aux charges de la phase postérieure à la migration à partir de juin/juillet 2015 :

	Réel 2015
Finalisation du Déploiement	0,9 M€
Stabilisation Production	1,6 M€
Total Post Migration	2,5 M€

La mission de finalisation du déploiement a été pilotée par un cabinet qui a accompagné MFP Services jusqu'à la fin de l'année. La stabilisation de la production correspond à un équivalent de 400 Mois/Homme sous la forme de CDD de renforts et d'un recours à de la sous-traitance sur le Front Office et le Back Office.

Le coût net 2015 du projet Ambre est de 7,4 M€, supérieur au budget voté de 5,2 M€.

En complément à la « filiérisation » de MFP Services, le projet Ambre comprenait deux enveloppes complémentaires spécifiques :

- l'une pour gérer les aspects sociaux du projet liée à la fermeture de 9 agences. Le coût total 2014/2015 étant de 2,3 M€,
- l'autre sur les coûts liés à la sortie progressive du GIE Chorégie. Le coût total 2015 de la démutualisation de Chorégie a été de 1,4 M€ très supérieur au budget voté de 0,3 M€ qui n'intégrait pas une sortie complète de Chorégie.

Tout au long de l'année 2015, les opérations de transfert des applications informatiques suivantes ont été réalisées ou ont été complétées pour être programmées au début de l'année 2016 : outils de gestion des ressources humaines, outils comptables et financiers, outils de pilotage du réseau, intranet et internet, bureautique Siège, SI Décisionnel.

Le coût total d'Ambre en 2015 est de 9 M€, supérieur au budget voté de 5,9 M€.

Pour rappel les autres projets inscrits au budget 2015 étaient, pour un montant global de 2,8 M€ :

- une étude sur l'évolution de l'entreprise post-Ambre,
- un projet d'évolution du Régime Complémentaire de la Filière Séparée,
- un projet d'évolution du SI Opale (Opale 2),
- un projet de mise en place d'un nouveau SI décisionnel,
- une étude pour construire une nouvelle offre de service prévention.

Cette enveloppe n'a été que partiellement dépensée, du fait du décalage de lancement de certains projets, ou réaffectée à de nouveaux projets.

Au total, ce poste est en forte baisse par rapport au budget inscrit (-1,6 M€).

Bilan au 31 décembre 2015

Sur le plan patrimonial, on constate une diminution du total du bilan (-34,87 M€).

L'Actif

Nature/M€	2015	2014	Différence
Immobilisations nettes (1)	110,86	143,17	-32,31
Créances	47,04	68,89	-21,85
VMP	51,85	39,02	+12,83
Disponibilités	14,44	7,55	+6,89
Autres	1,01	1,44	-0,43
Actif circulant (2)	114,34	116,90	-2,56
TOTAL (1+2)	225,20	260,07	-34,87

Les Immobilisations

Les immobilisations nettes diminuent globalement de 32,31 M€ pour plusieurs raisons :

- la baisse des logiciels et assimilés (immobilisations incorporelles) de 1,12 M€ sous l'effet principal de la dotation aux amortissements annuelle (1,36 M€) et du faible niveau des investissements (0,24 M€),
- la baisse de 0,52 M€ des immobilisations corporelles (constructions, installations et agencements) sous l'effet principal de l'amortissement de l'exercice et des cessions immobilières,
- la baisse de 30,67 M€ des immobilisations financières avec notamment :
 - ◆ la deuxième cession de parts BFM (26,11 M€),
 - ◆ la sortie des titres du GIE Chorégie (3,03 M€),
 - ◆ le remboursement d'une annuité du prêt accordé en 2014 à MFP Immobilier (1,50 M€).

L'Actif Circulant

Cet ensemble diminue globalement de 2,56 M€ pour les raisons suivantes :

- des créances impactées par l'abandon des comptes courants du GIE Chorégie (-33,23 M€) et qui inversement augmentent des factures clients en attente de règlement (+5,36 M€), de la hausse du solde des créances de franchises et participations forfaitaires (+4,32 M€) et du constat du CICE au titre de l'exercice 2015 (+1,53 M€),
- des valeurs mobilières de placement : +12,83 M€ (après provisionnement). Cette augmentation de trésorerie provient principalement de la cession des parts de la Banque Française Mutualiste qui a aussi servi à couvrir les besoins de trésorerie liés à la perte d'exploitation, au service de la dette et aux investissements,
- comme chaque année, les disponibilités (14,44 M€) sont à comparer au chiffre du passif des comptes bancaires créditeurs (14,13 M€) : leur solde est proche de zéro et elles représentent les comptes bancaires débiteurs qui, dans l'objectif d'une gestion de trésorerie à 0, doivent équilibrer les soldes créditeurs.

Le Passif

Les Fonds Propres

Nature/M€	2015	2014	Différence
Réserves et RAN (1)	154,22	146,12	+8,10
Résultat	-21,24	+8,10	-29,34
FONDS PROPRES	132,98	154,22	-21,24

(1) Report à nouveau

Les Fonds Propres Globaux

Les provisions pour risques et charges augmentent de 3,03 M€ à 5,77 M€ du fait de la dotation aux provisions pour restructuration (+6,25 M€), de la reprise pour charge des indemnités de licenciement 2014 à verser aux salariés des 9 sites fermés (-1,89 M€) et de la reprise sur risque prud'hommaux (-0,26 M€).

Les dettes

Elles représentent 37,91% du total du bilan et elles baissent globalement de 17,74 M€, les comptes bancaires créditeurs pesant 14,13 M€ contre 7,33 M€ en 2014.

Nature/M€	2015	2014	Différence
Dettes financières			
- Emprunts/Mutuelles	1,75	3,48	-1,73
- Emprunts bancaires (1)	26,24	29,00	-2,76
- Emprunts divers	5,66	5,68	-0,02
Sous total 1	33,65	38,16	-4,51
Dettes d'exploitation			
- Fournisseurs	8,55	6,97	+1,58
- Dettes fiscales et sociales	12,62	13,04	-0,42
- Autres	4,33	20,24	-15,91
Sous total 2	25,50	40,25	-14,75
Dettes diverses			
- Dettes sur immobilisations	0,06	0,08	-0,02
- Autres	26,16	24,62	+1,54
Sous total 3	26,22	24,70	+1,52
Produits constatés d'avance	0,00	0,00	0,00
TOTAL	85,37	103,11	-17,74
(1) dont comptes bancaires créditeurs	(14,13)	(7,33)	

Au-delà de l'impact des comptes bancaires qui les fait augmenter artificiellement, les dettes financières « dures » diminuent en fait de 11,31 M€, l'intégralité de la baisse étant imputable au remboursement des emprunts.

Les dettes financières diverses comprennent la subvention à transférer à MFPASS (5,66 M€ fin 2015).

Aucun remboursement n'a été constaté durant l'exercice, du fait du non paiement par MFPASS de son échéance sur sa dette qui est annuellement imputée par la dette de MFP Services.

Les dettes fournisseurs s'établissent à 8,55 M€ et sont apurées en début d'année suivante.

Les dettes fiscales et sociales sont en légère diminution par rapport à l'année précédente (-0,42 M€ à 12,62 M€).

Les autres dettes d'exploitation diminuent fortement de 15,91 M€ par l'abandon des comptes courants du GIE Chorégie (contrepartie amortissements) (-18,51 M€) et une évolution des avoirs à établir (+1,88 M€).

Les dettes diverses augmentent globalement de 1,52 M€ essentiellement à cause de l'évolution des comptes de l'Assurance Maladie.

Bilan au 31 décembre 2015

	ACTIF	EXERCICE N			EXERCICE N-1
		BRUT	AMORTISSEMENTS ET PROVISIONS (A DEDUIRE)	NET	NET
ACTIF IMMOBILISE	IMMOBILISATIONS INCORPORELLES				
	Logiciels et droit au bail	20 584 769	19 468 183	1 116 586	2 235 256
	Immobilisations incorporelles en cours			0	0
	IMMOBILISATIONS CORPORELLES				
	Terrains (1)	2 235 873	112 156	2 123 717	2 130 723
	Constructions et inst générales (1)	29 895 400	25 199 418	4 695 982	5 117 751
	Constructions et inst générales en concession				
	Installations techniques, matériel & outillage	17 395	16 339	1 056	1 516
	Autres (2)	12 746 155	10 138 451	2 607 704	2 695 139
	Immobilisations corporelles en cours				
	Immobilisations en cours en concession				
	Avances & acomptes			0	12 134
	IMMOBILISATIONS FINANCIERES (1)				
	Participations	68 453 970		68 453 970	97 597 572
	Titres immobilisés	4 892 737	6 372	4 886 365	4 870 600
	Prêts	11 529 687		11 529 687	13 083 360
	Dépôts & cautionnements versés				
S.F.G. - Fonds d'intervention					
Autres	23 988 435	8 547 137	15 441 298	15 428 919	
Autres créances immobilisées					
TOTAL I	174 344 421	63 488 056	110 856 365	143 172 970	
AACTIF CIRCULANT	STOCKS EN COURS				
	Matières premières & autres approvision. En cours de production (biens & services)	11 944		11 944	21 950
	Produits intermédiaires & finis				
	Marchandises				
	AVANCES & ACOMPTES VERSES/COMMANDES			0	5 540
	CREANCES D'EXPLOITATION				
	Créances clients & comptes rattachés	9 794 184	153 222	9 640 962	4 280 834
	Organismes de Sécurité Sociale (tiers-payant)				
	Cotisants & comptes rattachés				
	Autres (3)	22 202 215		22 202 215	49 615 203
CREANCES DIVERSES	17 993 076	2 795 909	15 197 167	14 967 730	
VALEURS MOBILIERES DE PLACEMENT	52 761 015	910 407	51 850 608	39 016 948	
DISPONIBILITES (3)	14 434 932		14 434 932	7 549 371	
COMPTES DE REGULARISATION	CHARGES CONSTATEES D'AVANCE	1 005 386		1 005 386	1 440 749
	TOTAL II	118 202 752	3 859 538	114 343 214	116 898 325
	CHARGES A REPARTIR/PLUSIEURS EXERCICES (4) III				
	TOTAL GENERAL (I + II + III)	292 547 173	67 347 594	225 199 579	260 071 295
	(1) Dont placements - Terrains - Constructions - Immob.financières				
	(2) Dont informatique				
	(3) DONT AMTI - Créances d'exploitation - Disponibilités				
	(4) Dont informatique				

Bilan au 31 décembre 2015 (suite)

	PASSIF	EXERCICE N	EXERCICE N-1
FONDS MUTUALISTES ET RESERVES	Fonds propres	132 987 502	154 226 789
	Fonds de dotation sans droit de reprise		
	Ecarts de réévaluation		
	Réserves	155 008 588	146 908 786
	Report à nouveau	-781 799	-781 799
	Résultat de l'exercice	-21 239 287	8 099 802
	Autres fonds mutualistes	0	0
	Fonds de dotation avec droit de reprise		
	- Apports		
	- Emprunt en fonds d'établissement		
- Emprunt en fonds de développement			
- Legs et donations			
- Droit des propriétaires (commodat)			
- Résultats sous contrôle des tiers financeurs			
Ecart de réévaluation			
Subventions d'équipement et autres subventions d'investissement	0	0	
Provisions réglementées			
	TOTAL I	132 987 502	154 226 789
AUTRES FONDS PROPRES	Passifs subordonnés		
	TOTAL II	0	0
PROVIS POUR RISQUES CHARGES FONDS DEDIES	Provisions pour risques	581 021	848 636
	Provisions pour charges	6 258 311	1 886 204
	Fonds dédiés		
	- sur subventions de fonctionnement		
- sur autres ressources			
	TOTAL III	6 839 332	2 734 840
DETTES	DETTES FINANCIERES		
	Garanties Collectives : Comptes des Mutuelles		
	Emprunts auprès d'autres organismes mutualistes	1 748 807	3 482 370
	Emprunts auprès d'établissements de crédit (1)	26 241 842	28 996 447
	Emprunts & dettes financières divers	5 663 926	5 675 392
	DETTES D'EXPLOITATION		
	Dettes fournisseurs & comptes rattachés (b)	8 552 724	6 968 438
	Dettes sociétaires, cotisants, ayants-droits & comptes rattachés		
	Cotisants individuels & sociétés mutualistes		
	Dettes provisionnées pour prestations à payer en fin d'exercice		
	Dossiers reçus et non payés		
	Estimation de la valeur des dossiers non parvenus		
	Dettes professions de santé & établissements de soins		
	Dettes fiscales & sociales	12 622 475	13 037 802
	Autres (2)	4 332 633	20 237 259
DETTES DIVERSES			
Dettes sur immobilisations et comptes rattachés	56 411	86 605	
Dettes fiscales (impôts sur les bénéfiques)			
Autres	26 153 927	24 625 353	
COMPTES DE REGULARISATION	PRODUITS CONSTATES D'AVANCE		
	Produits constatés d'avance	0	0
	Cotisations perçues d'avance		
	TOTAL IV	85 372 745	103 109 666
	TOTAL GENERAL (I + II + III + IV)	225 199 579	260 071 295
	(1) Dont concours bancaires courants & soldes créditeurs de banque	14 132 001	7 329 128
	(2) Dont AMTI		
(a) Services ou Etablissements à prix de journée préfectoral ou soumis à dotation globale (b) Dettes sur achats ou prestations de services.			

Annexe aux comptes sociaux

Note n° 1 : Faits caractéristiques survenus au cours de l'exercice

L'exercice 2015 a été marqué par les éléments suivants :

- l'achèvement du plan d'orientation stratégique 2011-2015, réorganisant complètement l'entreprise en transférant vers un nouvel éditeur informatique la majeure partie de l'activité du Régime Complémentaire le 1^{er} janvier 2015, la dernière Mutuelle concernée migrant son opérationnalité le 2 avril et la totalité de la gestion du Régime Obligatoire le 2 avril sur les outils de la CNAMTS,
- la signature du protocole d'accord entre MGEN, Chorégie et MFP Services qui permet de régler les relations sociales, financières et opérationnelles qui résultent de la fusion MGEN et MGET ainsi que la sortie programmée du GIE Chorégie au 31 décembre 2015,
- la deuxième cession (partielle) des titres de la Banque Française Mutualiste aux futurs porteurs de référence et permettant d'encaisser environ 41,87 millions d'euros,
- la signature avec la CNAMTS du contrat pluriannuel de gestion couvrant la période 2014/2017.

Note n° 2 : Evènements postérieurs à la clôture

Fin 2015, le projet de transfert d'activité de la MGET vers la MGEN a été finalisé par la signature d'un protocole. Ce dernier prévoit le transfert du personnel de MFP Services vers des centres MGEN, soit 176 contrats de travail. Ce transfert s'accompagnera du versement par MFP Services à la MGEN du passif social (congés payés et IFC).

Les personnels n'ayant pas accepté ce transfert seront licenciés par MFP Services en 2016. Des accords sur le PSE sont actuellement en cours de négociation.

Par prudence MFP Services a donc provisionné dans ses comptes 2015 une provision pour restructuration d'un montant de 6,3 millions d'euros.

Note n°3 : Application des principes comptables

Les comptes annuels ont été établis et présentés selon la réglementation française en vigueur, résultant des règlements 2002-07 du 17 décembre 2002 du Comité de la Réglementation Comptable (CRC).

Les comptes et annexes sont présentés en euros.

Les postes du bilan et du compte de résultat de chaque activité sont comparables à ceux de l'exercice précédent. Au niveau des produits d'exploitation, à l'instar de 2014, une partie de la production vendue a été reclassée en cotisations (20 941 K€).

Les postes d'actif et de passif du bilan, les postes de charges et de produits des comptes de résultat sont inscrits dans les documents de synthèse sans compensation.

Il est tenu compte des risques et des pertes intervenus au cours de l'exercice ou d'un exercice antérieur même s'ils ont été connus entre la date de clôture de l'exercice et celle de l'établissement des comptes.

L'évaluation des éléments inscrits en comptabilité a été pratiquée par référence à la méthode dite des coûts historiques.

Modes et méthodes d'évaluation

Immobilisations :

- Conformément aux dispositions du règlement CRC 2002-10 du 12 décembre 2002, de nouvelles règles comptables relatives à l'amortissement et à la dépréciation des actifs immobilisés sont applicables à compter du 1^{er} janvier 2005.

Les immobilisations doivent être décomposées en composants significatifs qui se caractérisent par des durées d'utilisation différentes et un remplacement à intervalles réguliers. Chaque composant significatif doit être inscrit distinctement à l'actif et amorti sur sa propre durée d'utilisation.

Pour la première application de la méthode des composants, l'avis n°2003-E du 9 juillet 2003 du Comité d'Urgence du CNC propose deux méthodes de valorisation des composants : la reconstitution du coût historique des composants ou la réallocation des valeurs comptables. MFP Services a choisi la méthode de réallocation des valeurs comptables dite « méthode prospective ».

Les titres de participation sont inscrits à l'actif à hauteur de leur coût d'acquisition. Ils sont dépréciés, le cas échéant, par voie de provision dès lors que leur valeur d'inventaire est inférieure à la valeur comptable. Par contre, si des biens immobiliers pour lesquels la valeur de réalisation est supérieure à la valeur comptable des titres détenus, le coût d'acquisition est maintenu à l'actif du bilan. Les opérations sur les parts BFM ont été comptabilisées en utilisant la méthode FIFO (First In, First Out).

Les titres immobilisés ont été souscrits et estimés selon les directives du décret n° 83-1266 du 30 novembre 1983 relatif au dépôt et au placement des fonds des sociétés mutualistes et de l'arrêté qui le complète. Les éléments non amortissables de l'actif immobilisé peuvent être, le cas échéant, dépréciés par voie de provision pour tenir compte de la valeur actuelle de ces biens.

Stocks et en-cours :

Les matières et marchandises sont évaluées à leur coût d'acquisition selon la méthode du coût moyen pondéré. Ces éléments sont, le cas échéant, dépréciés par voie de provision pour tenir compte de leur valeur actuelle à la date de clôture de l'exercice.

Créances et dettes :

Les créances et les dettes sont évaluées pour leur valeur nominale. Les créances sont, le cas échéant, dépréciées par voie de provision pour tenir compte des difficultés de recouvrement auxquelles elles étaient susceptibles de donner lieu.

Valeurs mobilières de placement :

Les valeurs mobilières de placement sont valorisées à leur coût historique. Cependant, les moins-values latentes, résultant de la comparaison entre leur coût historique et leur cours de clôture, font l'objet d'une provision pour dépréciation à la clôture de l'exercice.

Crédit d'impôt pour la compétitivité et l'emploi (CICE) :

MFP Services bénéficie du crédit d'impôt pour la compétitivité et l'emploi calculé conformément à l'article 244 quater C du CGI au taux de 6%. Pour l'exercice 2015, le CICE s'est élevé à 1 527 K€, comptabilisé dans le compte 649 Produit impôt CICE, en diminution des charges de personnel.

Changement d'estimations comptables :

Les PABX (autocommutateurs téléphoniques) installés dans les locaux de MFP Services sont amortis sur une durée de 20 ans. Au regard de l'évolution technologique, la durée d'amortissement retenue est désormais trop longue. Une dotation aux provisions pour dépréciation de 653 K€ a été constatée dans les comptes de l'exercice 2012. A l'instar de 2013 et 2014, en 2015, une reprise de provision de 52 K€, à hauteur de la dotation aux amortissements constatée, a été comptabilisée. Le montant de la provision s'élève à 497 K€ dans les comptes de l'exercice.

Note n° 4 : Immobilisations incorporelles - Mouvements principaux

Les immobilisations incorporelles brutes ont augmenté de 240 136 € entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2015.

- INEO	75 271
- EVIDIAN	59 204
- NAELAN KSL	53 100
- FEC (Talentia)	36 600
- NEUROS	15 960

	240 136

La dotation aux amortissements en 2015 s'est élevée à 1 358 805 €.

Les immobilisations incorporelles en cours sont soldées à la fin de l'exercice.

Note n° 5 : Frais d'établissement

MFP Services n'est pas concernée.

Note n° 6 : Frais de recherche et de développement

MFP Services n'est pas concernée.

Note n° 7 : Informations sur la réévaluation

Aucune réévaluation des immobilisations n'a été pratiquée par MFP Services.

Note n° 8 : Immobilisations incorporelles – Amortissements pour dépréciation

Type d'immobilisations	Mode	Durée (en années)
Frais d'établissement	NA	-
Frais de recherche et de développement	NA	-
Logiciels	Linéaire	2 à 5

Note n° 9 : Immobilisations corporelles brutes – Mouvements principaux

Nature de l'immobilisation	Solde au début de l'exercice	Augmentation Acquisition	Diminution	Autres variations (reclassement)	Solde à la fin de l'exercice
- Terrains	2 241 768	0	5 895	0	2 235 873
- Constructions	17 736 085	0	53 052	0	17 683 033
- Installations générales constructions	12 216 063	44 037	47 734	0	12 212 367
- Installations tech., mat.et outillage	17 395	0	0	0	17 395
- Installations générales	5 100 075	390 470	484 202	0	5 006 343
- Matériel de transport	11 923	0	0	0	11 923
- Matériel de bureau	1 031 078	0	24 620	0	1 006 458
- Matériel informatique	470 997	0	0	0	470 997
- Mobilier	6 232 622	86 825	69 013	0	6 250 434
	-----	-----	-----	-----	-----
	45 058 006	521 332	684 516	0	44 894 823

L'augmentation des immobilisations corporelles est liée à des travaux d'entretien et de rénovation des locaux du réseau (façades, chauffages, climatisations et travaux divers) et à l'achat de matériels.
La diminution correspond principalement à la cession de locaux de Belfort.

Note n° 10 : Immobilisations corporelles – Amortissements pour dépréciation

Nature de l'immobilisation	Solde au début de l'exercice	Dotations aux amort. et prov. pour dép.	Rep.amort. Sur sorties	Autres variations (reclassement)	Solde à la fin de l'exercice
- Terrains	111 045	1 111	0	0	112 156
- Constructions (*)	15 194 703	168 492	117 100	0	15 246 095
- Installations générales constructions	9 639 694	358 458	44 829	0	9 953 322
- Installations tech, mat.et outillage	15 879	460	0	0	16 339
- Installations générales	3 100 246	356 101	447 632	0	3 008 715
- Matériel de transport	11 923	0	0	0	11 923
- Matériel de bureau	935 248	32 020	24 620	0	942 648
- Matériel informatique	439 739	16 646	0	0	456 385
- Mobilier	5 664 400	123 393	69 013	0	5 718 779
	-----	-----	-----	-----	-----
	35 112 877	1 056 682	703 194	0	35 466 364

La diminution correspond à la part d'amortissement des locaux et installations sorties.

(*) Le montant de la dépréciation sur les constructions s'élève à 557 752 €, dont 72 574 € de reprise au titre de l'exercice.

Types d'immobilisations	Mode	Durée (en années)
Agencements et aménagements des terrains	Linéaire	10
Constructions (par composants)		
. Structure	Linéaire	40 à 50
. Enveloppe	Linéaire	25
. Installations techniques	Linéaire	20
. Aménagements et finitions	Linéaire	10
Agencement des constructions	Linéaire	10 à 20
Installations techn., mat.et outillage industriels	Linéaire	5
Installations générales	Linéaire	10 à 20
Matériel de transport	Linéaire	5
Matériel de bureau	Linéaire	5
Matériel informatique	Linéaire	4 à 5
Mobilier de bureau	Linéaire	5 à 10

Note n° 11 : Crédit-bail

Néant au titre de l'exercice 2015.

Note n° 12 : Titres de participation et créances rattachées - Mouvements principaux

Les titres de participation ont diminué de 29 143 601 €.

- Cession des parts BFM détenues par MFP Services (*)	26 108 581
- Sortie des titres du GIE CHOREGIE (**)	3 035 020

(*) Ces cessions ont permis de dégager une plus-value comptable de 15 757 035 €.

(**) Cette sortie est encadrée par le protocole MGEN/MFP Services à 1 €.

Les autres titres immobilisés ont augmenté en net de 15 765 €.

- Acquisition de 511 CCI BFM en 2015	15 765

	15 765

A fin 2015, les titres immobilisés Esfin reste dépréciés à hauteur de 6 372 €.

Note n° 13 : Immobilisations financières (brutes)

Types d'immobilisations	Valeur	
	2015	2014
Participations	68 453 970	97 597 572
Créances rattachées à des participations	0	0
Titres immobilisés de l'activité de portefeuille	4 892 737	4 876 972
Autres titres immobilisés	0	0
Prêts et autres immobilisations financières (**)	11 529 687	13 083 360
Autres (dépôts cautionnements, créances immobilisées) (*)	23 988 435	23 976 056

(*) Dont créance de MFP Services sur MFPass d'un montant de 23 204 710 € à fin 2015 : cette créance a fait l'objet, le 30 janvier 2008, d'une convention de remboursement prévoyant un remboursement annuel de 760 000 € jusqu'en 2031 et une dernière échéance de 9 623 460 € en 2032, année de fin du nantissement de titres consenti par MFPass à ses banques. MFPass n'ayant pas réglé son échéance annuelle, la provision constatée reste à hauteur de 8 547 137 €.

(**) Dont remboursement MFP Immobilier, le 15/12/2015, d'un montant de 1 500 000 €.

Note n° 14 : Immobilisations en commodat

MFP Services ne bénéficie pas conventionnellement d'une mise à disposition gratuite de biens immobiliers.

Note n° 15 : Liste des filiales et participations

Société	Capitaux propres	% capital détenu	Valeur comptable nette des titres détenus	CA HT du dernier exercice clos	Résultat net du dernier exercice clos	Dividendes encaissés au cours de l'exercice
Filiales (+ 50 %)						
. MFP Immobilier	9 150 418	100,00	10 428 669	3 754 473	824 322	700 000
. MFPrima	3 291 000	100,00	600 000	3 837 464	2 631 000	2 420 076
Participations (10 à 50 %)						
. BFM	224 882 000	12,95	21 422 671	134 686 000	16 895 000	239 558
. MFPrévoyance SA	169 093 242	21,00	35 993 560	222 173 862	15 309 775	0
. GIE MF GAM	29 493	27,57	9 049	0	- 2 847	0

Note n° 16 : Evaluation des stocks consommés

Les stocks sont peu significatifs. Ils concernent principalement les fournitures informatiques.

Note n° 17 : Nature et échéance des créances

Créances	Montant brut	dont créances entreprises liées	Liquidité de l'actif	
			Échéances à moins d'1 an	Échéances à plus d'1 an
<u>Créances de l'actif immobilisé</u>				
Créances rattachées à des participations				
Prêts (1) dont prêts à des organismes mutualistes	11 529 687	10 500 000		11 529 687
Autres (1)	23 988 435		760 000	23 228 435
<u>Créances de l'actif circulant</u>				
Cotisants, clients et comptes rattachés	9 794 184		9 794 184	
Autres créances d'exploitation	22 202 215		22 202 215	
Créances diverses	17 993 076		17 993 076	
Charges constatées d'avance	1 005 386		1 005 386	
TOTAL	86 512 982	10 500 000	51 754 860	34 758 122
(1) Prêts accordés en cours d'exercice	10 500 000			
Prêts récupérés en cours d'exercice	1 500 000			

<u>Détail des créances</u>			
Prêts			11 529 687
Prêts effort à la construction		1 029 687	
Prêts MFP Immobilier		10 500 000	
Autres créances de l'actif immobilisé			23 988 435
Avances faites à la MFPass; la part à moins d'un an s'élève à 760 000€		23 204 710	
Dépôts et cautionnements versés		783 725	
Cotisants, clients et comptes rattachés			9 794 184
Créances clients		9 029 062	
Clients, factures à établir		765 122	
Autres créances d'exploitation			22 202 215
Participations forfaitaires et franchises RO		13 551 719	
Net des remises de gestion CNAMTS		3 801 041	
Créance au titre du CICE		4 060 883	
Divers		788 571	
Créances diverses			17 993 076
Activité AIP/PIP		8 780 050	
Prestations indues brutes assurance maladie		3 055 580	
Activité Aide Ménagère		2 011 479	
Activité PACT		1 932 513	
Débiteur/Crédeurs Dievrs		608 552	
Produits à recevoir (dont économie de l'intégration fiscale 623 002 €)		406 196	
Activité CV		64 259	
Activité Proximut		28 256	
Autres créances diverses		1 106 191	
Charges constatées d'avance (voir détail note 21)			1 005 386
			<u>86 512 982</u>

Note n° 18 : Créances et comptes rattachés

Libellé	Montant fin d'exercice
Cotisants et clients, factures à établir	765 122
Détail par nature de créance :	
- Clients, factures à établir	765 122
- Cotisants, factures à établir	0

Note n° 19 : Valeurs mobilières de placement

La répartition par catégories est la suivante au 31 décembre 2015 :

Catégories	Montant
- Placements monétaires	42 643 729
- Placements obligataires	8 459 335
- Placements actions	1 657 951
Total brut	52 761 015

Au 31/12/2015, les placements actions sont dépréciés à hauteur de 910 407 €.

Note n° 20 : Trésorerie nette

Le montant des disponibilités au 31/12/2015 figure à l'actif pour :	14 434 932
Le montant des soldes comptables bancaires créditeurs au passif est de :	-14 132 001

Solde net des disponibilités	302 931

Note n° 21 : Charges constatées d'avance

Libellé	Montant fin d'exercice
Détail par nature de charges	1 005 386
Locations et charges associées	636 824
Maintenance et entretien	208 708
Frais postaux et télécommunications	52 587
Divers	40 476
Primes d'assurance	21 949
Frais bancaires	17 121
Charges sur IJ subrogées	12 420
Autres impôts et taxes	10 219
Sous-traitance générale	5 082

Note n° 22 : Fonds mutualistes et réserves

Libellé	Solde au début de l'exercice	Augmentation	Diminution	Solde à la fin de l'exercice
Fonds de dotation sans droit de reprise	0	0	0	0
- Fonds d'établissement constitué				0
- Fonds de développement constitué				0
- Fonds issus de droits d'adhésion constitués				0
- Autres apports sans droit de reprise				0
- Legs et donations avec contrepartie d'actifs immobilisés				0
- Autres Fonds mutualistes sans droit de reprise				0
Ecarts de réévaluation sur des biens sans droit de reprise				0
Réserves	146 908 786	8 099 802	0	155 008 588
- Réserves statutaires ou contractuelles				0
- Réserves réglementées				0
- Autres Réserves ⁽²⁾⁽³⁾	146 908 786	8 099 802	0	155 008 588
Report à nouveau	-781 799			-781 799
Subv. d'invest.affectées à des biens renouvelables				0

Note n° 23 : Réserve pour projet mutualiste

MFP Services n'est pas concernée.

Note n° 24 : Autres fonds mutualistes

Libellé	Solde au début de l'exercice	Augmentation	Diminution	Solde à la fin de l'exercice
Autres fonds propres avec droit de reprise	0	0	0	0
- emprunt en fonds d'établissement				0
- emprunts en Fonds de développement				0
- legs et donations avec contrepartie d'actifs immobilisés assortis d'une obligation ou condition				0
- apports avec droit de reprise				0
- droits des propriétaires (commodat)				0
- Autres fonds propres avec droit de reprise				0
Ecarts de réévaluation sur des biens avec droit de reprise				0
Subv. d'invest.affectées à des biens non renouvelables				0
Provisions réglementées				0

Note N° 25 : Provisions

Situations et mouvements Rubriques	Provisions au début de l'exercice	Augmentation	Diminution	Provisions à la fin de l'exercice
Provisions pour risques	848 636	36 125	303 740	581 021
Provisions pour charges	1 886 204	6 258 311	1 886 204	6 258 311
Total	2 734 840	6 294 436	2 189 944	6 839 332

Au 31 décembre 2015, les provisions se décomposent comme suit :

Provision pour restructuration :	6 258 311
Risques prud'homaux :	118 809
Provision au titre du CCUES :	396 077
Provision sur organismes CV :	66 135

	6 839 332

Note n° 26 : Engagements pris en matière de retraite

Le montant des droits qui sont acquis par les salariés pour les indemnités de départ à la retraite, en tenant compte d'un pourcentage de probabilité de présence dans l'organisme mutualiste à l'âge de la retraite, s'élève à 2 924 302 €.

Note n° 27 : Report à nouveau avant répartition du résultat

Tableau du report à nouveau avant répartition du résultat		
Nature du report à nouveau	Déficit	Excédent
Report à nouveau des activités sous contrôle de tiers financeurs destinées	0,00	0,00
Report à nouveau non affecté des activités sous contrôle de tiers financeurs		
Report à nouveau de la gestion propre	781 799,52	
SOLDE	781 799,52	0,00

Note n° 28 : Tableau de répartition du résultat de l'exercice

	Déficit	Excédent
Résultat comptable de l'exercice	21 239 287,50	0,00
- dont part du résultat en gestion propre	21 239 287,50	
- dont part du résultat sous contrôle des tiers financeurs	0,00	0,00

Note n° 29 : Etat des dettes

Dettes	Montant brut	dont dettes entreprises liées	Degré d'exigibilité du passif		
			Échéances à moins d'1 an	Échéances	
				à plus 1 an	à plus 5 ans
Emprunts ⁽¹⁾ et dettes auprès des établissements de crédit dont :	26 241 843		18 137 125	8 104 718	0
- à 2ans au maximum à l'origine					
- à plus de 2 ans à l'origine	26 241 843		18 137 125	8 104 718	0
Emprunts et dettes financières divers					
- Dont emprunt auprès d'organismes mutualistes	1 748 808		1 748 808		
- Dont GC : comptes des mutuelles					
- Dont emprunt auprès des établissements spécialisés dans le financement des coopératives, sociétés mutualistes et associations					
- Dont divers	5 663 926		190 865	738 048	4 735 013
Dettes fournisseurs et comptes rattachés	8 552 723		8 552 723		
Dettes fiscales et sociales	12 622 475		12 622 475		
Dettes sur immobilisations et comptes rattachés	56 411		56 411		
Autres dettes	30 486 560	0	30 486 560		
Produits constatés d'avance					
TOTAL	85 372 746	0	71 794 967	8 842 766	4 735 013
(1) Emprunts souscrits en cours d'exercice					
Emprunts remboursés en cours d'exercice	11 295 511				

Détail des dettes

Emprunts et dettes auprès des établissements de crédit		26 241 843
Emprunt Société Générale/LCL de 2011	12 104 717	
Banques créditrices	14 132 001	
Intérêts courus à payer	5 125	
Emprunts et dettes financières divers		7 412 734
Fonds de stabilité prêts immobiliers	1 733 562	
Dette de MFP Services envers MFPass au titre de la subvention à transférer	5 657 573	
Divers	21 599	
Dettes fournisseurs et comptes rattachés (voir détail note 33)		8 552 723
Dettes fiscales et sociales (voir détail note 34)		12 622 475
Dettes sur immobilisations et comptes rattachés		56 411
Autres dettes		30 486 560
Activité AIP/PIP	9 496 271	
Charges à payer	4 541 877	
Activité Aide Ménagère	3 585 202	
Activité CV	2 594 207	
Clients Avoirs à établir	1 876 451	
Activité PACT	1 918 295	
Assurance maladie - OR perçus d'avance	1 495 891	
Avance des mutuelles au titre de la gestion AM	1 406 832	
Assurance maladie - Réimputations	561 138	
Divers	3 010 396	
		<u>85 372 746</u>

Note n° 30 : Fonds dédiés - Subventions de fonctionnement attribuées

MFP Services n'est pas concernée.

Note n° 31 : Fonds dédiés - Apports, dons manuels, legs et donations affectés

MFP Services n'est pas concernée.

Note n° 32 : Informations sur les fonds dédiés non utilisés

MFP Services n'est pas concernée.

Note n° 33 : Fournisseurs et comptes rattachés

Libellé	Montant fin d'exercice
Fournisseurs, factures non parvenues	1 281 010
Détail par nature de charges	1 281 010
Sous-traitance générale	402 556
Frais postaux et télécommunications	400 408
Taxes diverses	171 312
Honoraires	118 273
Prestations régie	59 728
Locations et charges associées	51 674
Maintenance et entretien	51 498
Fournitures	14 460
Restauration entreprise	10 581
Divers	519

Note n° 34 : Dettes fiscales et sociales

La décomposition des dettes fiscales et sociales est la suivante :

- Personnel et comptes rattachés	4 555 702
- Organismes sociaux	6 726 387
- Etat et collectivités publiques	1 340 386

	12 622 475

Note n° 35 : Tableau de passage entre le résultat sur contrôle des tiers financeurs et le résultat comptable de l'organisme mutualiste

Libellé	Déficit	Excédent
Résultat "gestion conventionnée" ou Résultat sous contrôle des tiers financeurs (comptes administratifs)		
Résultat "gestion propre"	21 239 287,50	0,00
Résultat comptable de l'organisme mutualiste (comptes annuels)	21 239 287,50	0,00

Note n° 36 : Ventilation des produits d'exploitation

	2015	2014
Détail par nature de produits	99 829 753	96 875 784
Remises de gestion du Régime Obligatoire (a)	55 689 576	59 520 119
Autres prestations assurance maladie	38 379 087	33 040 475
Remboursement affranchissement	1 066 609	1 583 010
Mise à disposition de personnel	1 630 577	1 244 513
Prestations Téléphonie	766 176	921 729
Production immobilisée		
Reprises sur provisions (et amortissements)	1 958 779	125 578
Transferts de charges (b)	35 874	40 197
Rémunération action sociale		
Revenus immeubles	78 661	89 460
Subventions	37 774	43 900
Autres prestations	186 640	266 803

(a) Le Contrat Pluriannuel de Gestion (CPG) 2014/2017 a été signé à la fin de l'année 2015.

Le montant des remises de gestion du Régime Obligatoire est en forte baisse de 3,83 M€ (55,69 M€ en 2015 contre 59,52 M€).

Au titre de l'exercice 2014, le CPG indique que les sommes versées en 2014 sont considérées comme définitives. La conséquence de cette disposition a amené MFP Services à constater une régularisation en 2015 de -2,68 M€.

Au titre de 2015, l'impact de l'application du CPG associé au partage de la rémunération de la gestion avec les mutuelles (notamment HFP) amène logiquement à une baisse de la rémunération de 1,15 M€.

(b) Les transferts de charges sont utilisés dans les cas suivants :

- transfert de charges à des comptes de bilan (imputation charges immobilières vers compte client),
- transfert d'une catégorie de charges à une autre catégorie de charges.

Note n° 37 : Présentation des résultats financiers et exceptionnels

Détail par nature	2015	2014
Résultat financier	3 939 028	-3 796 304
Revenus des titres immobilisés (1)	3 448 252	4 582 214
Dotations/Reprises provisions pour dépréciation des titres (net) (2)	0	-8 548 482
Revenus financiers autres	461 355	440 347
Dotations/Reprises sur provisions pour dépréciation des V.M.P. (net)	108 712	38 822
Revenus des actions	34 333	25 306
Produits nets sur cessions de V.M.P.	14 443	15 280
Intérêts emprunts	-420 157	-420 391
Revenus de prêts	300 616	75 000
Divers (net)	-8 526	-4 400
Résultat exceptionnel	-3 386 904	32 945 730
Plus value sur cession d'immo.incorporelles et corporelles (3)	38 808	1 436 287
Plus value sur cession d'immobilisations financières (4)	12 722 016	31 287 575
Autres produits/charges exceptionnels (net) (5)	-11 243 393	110 537
Dotations/Rep.provisions pour risques et charges exceptionnelles (net) (6)	-5 975 604	129 632
Produits sur exercices antérieurs (net) (7)	1 077 345	52 491
Divers (net)	-6 076	-70 792

Commentaires :

- 1) Ces revenus proviennent principalement des dividendes reçus de MFPrima, de la BFM et de MFP Immobilier.
- 2) Pour 2014, il s'agit des dotations aux provisions sur la créance MFPass et les titres Esfin.
- 3) Ces plus-values résultent essentiellement de la cession de certaines agences en province.
- 4) Les plus-values nettes de l'exercice 2015 résultent de la cession des Parts BFM et de la sortie des titres du GIE Chorégie.
- 5) Ce poste enregistre en 2015 l'abandon de créances du GIE Chorégie.
- 6) Ce poste enregistre en 2015 la provision pour restructuration.
- 7) Il s'agit principalement de produits antérieurs sur versements du RO.

Note n° 38 : Ventilation de l'effectif moyen

Catégories	Personnel salarié		Personnel mis à disposition	
	2015	2014	2015	2014
Cadres et professions intellectuelles	215,58	234,83		
Professions intermédiaires	290,42	263,00	2,00	
Employés	667,14	625,58	15,00	17,67
Ouvriers				
TOTAL	1 173,14	1 123,41	17,00	17,67

Note n° 39 : Informations concernant les contributions volontaires

Par l'intermédiaire des sections locales, les correspondants départementaux des mutuelles adhérentes participent à la représentation du mouvement mutualiste fonctionnaire.

A ce titre, ces correspondants peuvent notamment représenter MFP Services, coordonner les actions mutualistes, promouvoir la mutualité.

Ils peuvent également être administrateurs au Comité de chaque section et membres des commissions.

Au plan national, les correspondants des mutuelles occupent les postes de dirigeants de MFP Services et/ou siègent aux différentes commissions ou comités de gestion nationaux.

Toutes ces actions, aussi bien en local qu'au niveau national, sont bénévoles et résultent d'un mandat électif.

Note n° 40 : Legs et donations acceptés par la mutuelle ou l'union avant autorisation administrative

Néant au titre de l'exercice 2015.

Note n° 41 : Tableau de suivi des legs et donations en cours de réalisation

Néant au titre de l'exercice 2015.

Note n° 42 : Tableau de suivi des dons en nature restant à vendre

Néant au titre de l'exercice 2015.

Note n° 43 : Crédit-bail

Néant au titre de l'exercice 2015.

Note n° 44 : Engagements de versements de subventions pris et non encore réalisés à la clôture

Néant au titre de l'exercice 2015.

Note n° 45 : Détail des subventions reçues et versées au cours de l'exercice

Subventions reçues

Type de subvention	Objet	Contrepartie
Subvention AGEFIPH	Participation au titre de l'emploi de personnels handicapés	Fonctionnement
Allocations CIF	Remboursement Uniformation	Fonctionnement
Aide à l'emploi	Aide financière des Régions	Fonctionnement

Subventions versées

Type de subvention	Objet	Contrepartie
NEANT		

Note n° 46 : Tableau des engagements reçus

Legs et donations autorisés par l'organisme de tutelle	0
Legs et donations acceptés par les organes statutairement compétents	0
Ressources en natures stockées si elles représentent une valeur significative et que l'inventaire puisse être fait et valorisé	0
Garanties, cautions obtenues	0
Droit d'usage de locaux	0
Biens reçus en crédit-bail	0
Autorisation de découvert	0
TOTAL	0

Note n° 47 : Tableau des engagements donnés

Garanties avals et garanties données	0
Sûretés réelles consenties (hypothèques, nantissements)	18 157 071
Droit d'usage des locaux concédés par l'organisme mutualiste	0
Redevances de crédit-bail	0
Engagement en matière de pensions et de retraites	2 924 302
TOTAL	21 081 373

Les sûretés concernent un nantissement de titres BFM dans le cadre de notre emprunt SG/LCL de 2011. D'autre part, MFP Services s'est engagée, par lettre de confort, à apporter à MFPass les moyens techniques et financiers d'honorer ses engagements vis-à-vis de Dexia et du Crédit Coopératif. De plus, MFP Services a conclu en janvier 2012 avec le LCL une couverture du taux variable (Euribor) d'une partie de son emprunt contracté en 2011 (à hauteur de 14 M€). Par cette opération, d'une durée de trois ans et demi et contre paiement d'une prime, MFP Services s'assure un taux plafond d'intérêts de 2,30%. L'Euribor étant inférieur au taux de 2,30% depuis le début de l'année 2015, cette couverture n'a pas donné lieu à reversement d'intérêts financiers de la part du LCL à fin 2015.

Note n° 48 : Autres informations

MFP Services a signé en 2013 une convention de Groupe fiscal avec MFPrima et MFP Immobilier. De ce fait, MFP Services a constaté une économie d'impôt de 1 699 609 € au titre de l'exercice 2015. Le montant total des honoraires des Commissaires aux Comptes au titre de 2015 s'élève à 191 623 € TTC.

Éléments prévisionnels financiers

Dans le cadre de la prévention des difficultés des entreprises, la loi N°84.148 a institué l'établissement de documents prévisionnels, à remplir par des entreprises dépassant certains seuils (nombre de salariés > 300 et montant du chiffre d'affaires > 18 M€).

Sont notamment concernées les mutuelles ou Unions de mutuelles, régies par le Code de la Mutualité.

Les documents suivants sont à fournir dans les quatre premiers mois de l'année et à actualiser dans les quatre mois qui suivent la fin du premier semestre. Pour l'année 2015, il s'agit :

- du budget 2016,
- de la trésorerie prévisionnelle 2016,
- du tableau de financement,
- de l'actif réalisable et du passif exigible (ARDPE).

Budget 2016 MFP Services - CA 17/12/2015

	RESSOURCES	BUDGET 2016
RESEAU	678 ETP	-39 590 K€
FRAIS DE PERSONNEL CDI	533 ETP	-27 410 K€
FRAIS DE PERSONNEL CDD	145 ETP	-5 433 K€
FRAIS IMMOBILIERS		-3 794 K€
AFFRANCHISSEMENT / REACHEMINEMENT		-1 680 K€
AUTRES FRAIS		-1 273 K€
FONCTIONS SUPPORTS	131 ETP	-21 122 K€
FRAIS DE PERSONNEL CDI	125 ETP	-11 689 K€
FRAIS DE PERSONNEL CDD	5 ETP	-351 K€
REGIES / PRESTATAIRES EXTERIEURS		-2 069 K€
FRAIS IMMOBILIERS		-2 897 K€
AUTRES FRAIS		-4 116 K€
SYSTEMES INFORMATION		-16 379 K€
SI FONCTIONS SUPPORTS		-1 090 K€
SI OPALE / NOEMIE		-2 453 K€
SI ALMERYS		-7 119 K€
SI ITS		-3 081 K€
SI CHOREGIE (net de refacturation)		-2 000 K€
AMORTISSEMENTS DIVERS SI		-636 K€
DECOMPTE		-696 K€
CHARGES EXPLOITATION	809 ETP	-77 786 K€
PRODUITS DIVERS		3 456 K€
PRODUITS GESTION		68 033 K€
REMISES DE GESTION		46 178 K€
CHIFFRES AFFAIRES RC		21 855 K€
PRODUITS EXPLOITATION		71 489 K€
RESULTAT D'EXPLOITATION		-6 298 K€
RESULTAT FINANCIER		3 651 K€
CHARGES FINANCIERES		-129 K€
PRODUITS FINANCIERS		760 K€
DIVIDENDES		3 020 K€
RESULTAT COURANT		-2 647 K€
RESULTAT EXCEPTIONNEL		8 633 K€
PLUS-VALUES CESSION BFM		8 133 K€
PLAN OPTIMISATION PARC IMMOBILIER		500 K€
CHARGES / PRODUITS EXCEPTIONNELS		
IMPACT INTEGRATION FISCALE		1 840 K€
RESULTAT HORS PROJETS		7 826 K€
PLAN PROJETS ENTREPRISE / AUTRES CHARGES	15 ETP	-11 004 K€
RESULTAT MFPS SERVICES	824 ETP	-3 177 K€

Prévision de trésorerie 2016

	déc.-15	janv.-16	févr.-16	mars-16	avr.-16	mai-16	juin-16	juil.-16	août-16	sept.-16	oct.-16	nov.-16	déc.-16	TOTAL
<u>DEPENSES</u>														
TOTAL EXPLOITATION		9 322	6 294	6 218	8 507	6 751	7 210	7 427	4 512	5 049	7 924	5 136	6 276	80 626
<u>RECETTES</u>														
TOTAL EXPLOITATION		3 835	3 835	10 425	3 835	3 835	10 426	3 836	3 836	10 428	3 836	3 837	10 429	72 393
<u>FINANCIER</u>														
Charges et produits financiers		174	36	-11	0	72	3 050	73	45	355	0	0	0	
Remboursement dettes		-269	-269	-269	-269	0	-1 733	0	0	1 500	0	0	0	
Cessions immobilières		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	500	
TOTAL FINANCIER		-95	-233	-280	-269	72	1 317	73	45	1 855	0	0	500	2 985
<u>PROJETS ENTREPRISE</u>														
		-645	-3 376	-645	-645	-645	-7 255	-301	-301	-301	-300	-300	-300	-15 014
<u>AUTRES (uniquement impact trésorerie)</u>														
Remboursement TP MFPrécaution		0	0	2 500	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2 500
Reversement intérêts UMR aux Mutuelles		-465	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-465
Remboursement TSS BFM		0	0	0	0	2 100	0	0	0	0	0	0	0	2 100
Intégration fiscale		0	0	460	0	0	460	0	0	460	0	0	460	1 840
Remboursement anticipé emprunt SG/LCL		0	0	0	-11 028	0	0	0	0	0	0	0	0	-11 028
Cession titres BFM		0	0	0	6 954	22 601	0	0	0	0	0	0	0	29 555
Impact Franchises et PF		-400	-500	-400	-400	-300	-300	-200	-100	-100	50	50	0	-2 600
TOTAL AUTRES		-865	-500	2 560	-4 474	24 401	160	-200	-100	360	50	50	460	21 902
Solde mensuel		-7 092	-6 568	5 842	-10 060	20 912	-2 562	-4 019	-1 032	7 293	-4 338	-1 549	4 813	
Solde cumulé		-7 092	-13 660	-7 819	-17 878	3 033	472	-3 547	-4 579	2 714	-1 624	-3 173	1 640	
ACTIFS FINANCIERS TOTAUX	46 893	40 908	34 340	40 181	30 122	51 033	48 472	44 453	43 421	50 714	46 376	44 827	49 640	
DONT OPCVM MONÉTAIRES		31 498	25 340	31 181	21 122	42 033	39 472	35 453	34 421	41 714	37 376	35 827	40 640	
DONT OBLIGATIONS		9 410	9 000	9 000	9 000	9 000	9 000	9 000	9 000	9 000	9 000	9 000	9 000	

Tableau de financement

EMPLOIS (en Euros)	2015	2014	RESSOURCES (en Euros)	2015	2014
INVESTISSEMENTS			RESSOURCES PROPRES		
Acquisitions d'immobilisations incorporelles	228 001	116 226	Capacité d'autofinancement	-27 223 601	-10 793 287
Acquisitions d'immobilisations corporelles	521 332	330 555	Cessions d'actifs immobilisés		
Acquisitions d'immobilisations financières			-immobilisations incorporelles		2 104 545
Participations et titres immobilisés	15 765	58 189	-immobilisations corporelles	93 204	42 989 089
Prêts	30 000	12 030 000	-immobilisations financières	41 865 617	
Dépôts et cautionnement	38 821	12 840			
Total investissements (1)	833 919	12 547 810	Remboursement prêts et autres	1 610 115	354 679
Remboursement dettes financières (2)	1 745 681	1 733 561			
REMBOURSEMENTS D'EMPRUNTS (3)	9 561 950	4 683 452	Total ressources propres (1)	16 345 335	34 655 025
TOTAL 1+2+3	12 141 550	18 964 822	AUGMENTATIONS DES CAPITAUX PERMANENTS		
VARIATION DE FONDS DE ROULEMENT			Augmentation des capitaux propres		
Actif et passif circulant	-8 598 727	1 092 796	Augmentation de dettes financières :		
Variation de trésorerie	12 807 636	14 609 526	• dépôts de garantie reçus		
			• emprunts	5 124	12 119
TOTAL (4)	4 208 909	15 702 322	• intérêts courus s/ emprunt		
TOTAL GENERAL 1+2+3+4	16 350 459	34 667 144	Total (2)	5 124	12 119
			TOTAL GENERAL 1+2	16 350 459	34 667 144

CAF

La CAF reste fortement négative et se détériore à cause de la stagnation des produits d'exploitation et de la hausse des consommations externes et charges de personnel. Au final, la valeur ajoutée chute et l'EBE devient négatif.

L'EBE est négatif. Cette situation est due à une valeur ajoutée dégagée lors du cycle de Production insuffisante pour financer le facteur de production « travail ». Il en découle un Excédent Brut d'Exploitation qui ne rémunère pas l'investissement par le biais de la couverture des amortissements.

Pour mémoire, la capacité d'autofinancement (CAF) est le surplus de trésorerie dégagé par l'exercice. Outil complémentaire de mesure de la performance d'une entreprise, la CAF fixe les capacités d'autofinancement suite à douze mois d'activité. Elle sert à financer les postes comme les immobilisations et le besoin en fonds de roulement. Elle permet de financer de nouveaux investissements et d'emprunter auprès des banques les compléments nécessaires à leur financement (en principe, l'endettement bancaire ne doit pas excéder quatre fois la CAF).

Cessions d'actifs immobilisés

Les cessions concernent les ventes des parts BFM. Au cours de l'exercice 2015, un site de province a été vendu également générant 93 k€ de trésorerie.

Remboursement prêts et autres

Concerne le remboursement de la participation effort construction 1995 (84K€), du prêt MFP Immobilier (1 500 k€), et de dépôts de garantie (26K€).

Acquisitions d'immobilisations corporelles et incorporelles

Les opérations qui n'ont pas généré de flux financiers réels n'y figurent pas. En 2015, les acquisitions ont concerné des agencements d'agences (521K€) et des achats de logiciels informatiques (240 k€).

Acquisitions d'immobilisations financières

Les acquisitions concernent des achats de CCI à la BFM, le versement à Astria de la participation à l'effort construction 2015 et des dépôts de garantie versés dans le cadre de baux locatifs.

Remboursement dettes financières

Concerne le remboursement de la dette « mutuelles » (contrat 1708G) pour 1 734k€.

Remboursement d'emprunts

Concerne l'emprunt SG/LCL (6,895M€) et l'emprunt DEXIA (2,667 M€).

Actif et passif circulant (BFR)

Le BFR est lié au décalage entre les recettes de l'entreprise et les dépenses nécessaires pour réaliser son activité. Il est négatif en 2015 : les ressources d'exploitation sont supérieures aux emplois d'exploitation. Cette situation n'oblige pas ainsi l'ent reprise à financer ses besoins à court terme, soit à l'aide de son excédent de ressources à long terme (fonds de roulement), soit à l'aide de ressources financières complémentaires à court terme, comme les concours bancaires.

Fonds de roulement (FR)

Il est défini comme l'excédent de capitaux stables par rapport aux emplois durables. Les capitaux permanents financent les actifs immobilisés et l'excédent des capitaux permanents sur les immobilisations finance les actifs circulants. Un FR positif est une marge de sécurité.

Trésorerie nette (TN)

La trésorerie nette représente la différence entre le FR et le BFR. Celle-ci reste positive et augmente par rapport à 2014, notamment grâce à la vente des parts BFM. Une TN positive indique qu'une partie des capitaux permanents est employée dans les actifs circulants.

Situation de l'actif réalisable et disponible et du passif exigible (en K€)

	31-déc-15	31-déc-14	31-déc-13	
ACTIF REALISABLE ET DISPONIBLE (a)				
Créances de l'actif immobilisé	26 971	28 512	25 371	
<i>Prêts</i>	11 530	13 083	1 297	(1)
<i>Autres</i>	15 441	15 429	24 074	(2)
Avances et acomptes versés sur commandes	0	5	2	
Créances clients et comptes rattachés	9 641	4 281	3 994	(3)
Autres créances d'exploitation	22 202	49 615	46 011	(4)
Créances diverses	15 197	14 968	16 657	(5)
Charges constatées d'avance	1 005	1 441	1 727	
Sous-total	75 016	98 822	93 762	
Valeurs mobilières de placement	51 851	39 017	24 235	
Disponibilités	303	220	354	(6)
TOTAL	127 170	138 059	118 351	
PASSIF EXIGIBLE (a)				
Emprunts auprès d'autres organismes mutualistes	1 749	3 482	5 216	(7)
Emprunts auprès d'établissements de crédit (b)	12 110	21 668	26 337	(8)
Emprunts et dettes financières divers	5 664	5 675	5 678	(9)
Dettes fournisseurs et comptes rattachés	8 553	6 969	8 495	
Dettes fiscales et sociales	12 622	13 038	13 136	(10)
Autres dettes d'exploitation	4 333	20 237	16 504	(11)
Dettes sur immobilisations et comptes rattachés	56	87	24	
Autres dettes diverses	26 154	24 625	25 616	(12)
TOTAL	71 241	95 781	101 006	

(a) Toutes les créances et dettes [y compris charges à payer et produits à recevoir]
Exclusion des stocks

(b) Dont concours bancaires courants et soldes créditeurs de banque reclassés
en diminution des disponibilités

Détail des postes (en K€)

(1) Prêts	31-déc-15	31-déc-14	31-déc-13
Avance faite à MFP Immobilier en 2014	10 500	12 000	0
Fonds liés à l'effort construction	1 030	1 083	1 297
	-----	-----	-----
	11 530	13 083	1 297

(2) Autres créances de l'actif immobilisé	31-déc-15	31-déc-14	31-déc-13
Avance faite à MFPASS (*)	14 658	14 658	23 303
Dépôts et cautionnements	783	771	771
	-----	-----	-----
	15 441	15 429	24 074

(*) Fin 2015, à l'instar de 2014, MFPASS n'a pas honoré le paiement de son échéance annuelle nette de 0,58 M€ (sur la base de la dette MFPASS envers MFP Services minorée de la dette de MFP Services envers MFPASS - conventions du 30 janvier 2008). MFP Services a donc, par prudence, provisionné partiellement sa créance nette de 17,55 M€ (créance nette à fin 2014 de MFPASS 23,21 M€ - dette de MFP Services 5,66 M€) à hauteur de 8,55 M€, le solde de la créance (9,00 M€) pouvant être transformé en titres participatifs ou en TSDI (convention MFP Services/MFPASS du 30 janvier 2008).

(3) Ce poste est constitué des créances clients non encore soldées

(4) Autres créances d'exploitation	31-déc-15	31-déc-14	31-déc-13
Avances faites à Chorégie au titre des immobilisations (*)	0	33 231	33 251
Participations forfaitaires et franchises RO	13 552	9 228	9 283
Net remises de gestion CNAMTS	3 801	3 795	2 009
Créance du CICE	4 061	2 869	1 040
Fournisseurs - avoirs non reçus	241	165	44
Autres créances d'exploitation	547	327	384
	-----	-----	-----
	22 202	49 615	46 011

(*) Dans le cadre du protocole MFPS/MGEN, les comptes courants du GIE Chorégie ont été abandonnés.

(5) Créances diverses	31-déc-15	31-déc-14	31-déc-13
Activité AIP/PIP	8 780	8 780	8 780
Activité Aide ménagère	2 011	2 011	2 043
Activité PACT	1 933	1 933	1 933
Prestation indues AM	1 293	1 159	1 714
Produits à recevoir	605	805	1 525
Activité CV	64	85	283
Activité Proximum	28	68	127
Autres créances diverses	483	127	252
	-----	-----	-----
	15 197	14 968	16 657

(6) Les disponibilités s'analysent avec les comptes bancaires créditeurs.	31-déc-15	31-déc-14	31-déc-13
Les soldes comptables nets s'établissent à :	303	220	354
Ils sont présentés en date d'opération et non pas en date de valeur			
(7) Emprunts auprès d'autres organismes mutualistes Il s'agit d'une dette contractée auprès des mutuelles (transformation du fonds de stabilité en dettes). La variation découle du remboursement de l'échéance au 30 juin 2015 d'un montant de 1734 K€.	1 749	3 482	5 216
(8) Emprunts auprès d'établissements de crédit	26 242	28 997	46 109
Soldes créditeurs de banque	-14 132	-7 329	-19 772
	-----	-----	-----
	12 110	21 668	26 337
- Emprunt SG/LCL	12 105	19 000	23 000
- Emprunt CLF	0	2 667	3 333
- Divers	5	1	4
	-----	-----	-----
	12 110	21 668	26 337

Les dettes financières diverses comprennent la subvention à transférer à MFPASS (5,66 M€ fin 2015). Aucun remboursement

(9) n'a été constaté durant l'exercice, du fait du non paiement par MFPASS de son échéance sur sa dette qui est annuellement imputée par la dette de MFP Services.

(10) Détail dettes fiscales et sociales	31-déc-15	31-déc-14	31-déc-13
Personnel et comptes rattachés	4 556	4 906	4 877
Organismes sociaux	6 726	6 613	6 544
Etat et collectivités publiques	1 340	1 519	1 715
	-----	-----	-----
	12 622	13 038	13 136

(11) Autres dettes d'exploitation	31-déc-15	31-déc-14	31-déc-13
Déduction/avances faites à Chorégie au titre des amort./autres (*)	0	18 514	14 515
Dettes clients	2 377	0	0
Avance des mutuelles au titre de la gestion AM	1 394	1 394	1 394
Divers	562	329	595
	-----	-----	-----
	4 333	20 237	16 504

(*) Dans le cadre du protocole MFPS/MGEN, les comptes courants du GIE Chorégie ont été abandonnés.

(12) Autres dettes diverses	31-déc-15	31-déc-14	31-déc-13
Activité AIP/PIP	9 496	9 496	9 717
Charges à payer	5 315	5 070	5 069
Activité CV	2 594	2 594	2 728
Activité Aide Ménagère	3 585	3 585	3 671
Activité PACT	1 919	1 919	1 919
AM - OR perçus d'avance	1 790	801	1 343
AM - Réimputations	561	363	589
Effort à la construction	164	155	153
AM - Non paiements	139	25	83
Divers	591	617	344
	-----	-----	-----
	26 154	24 625	25 616