

## Optistya 2015

Le réseau d'opticiens OPTISTYA s'élargit.



Ce sont 40(\*) opticiens charentais qui sont présents dans notre réseau pour vous proposer un service de qualité sur un large choix d'équipements à des tarifs négociés. En vous adressant à un opticien du réseau vous vous garantissez un remboursement amélioré dans le cadre de ce conventionnement.

**Vous les trouverez en consultant votre espace personnel ou en téléphonant au 3676.**

En plus vous aurez accès à différents types de services identifiables par des pictogrammes :

- Distinction accessibilité**  
Magasin aménagé pour l'accueil de personnes en situation de handicap :  
Déplacement possible à domicile pour les personnes à mobilité réduite qui en font la demande.
- Distinction enfance**  
Le point de vente dispose d'un espace dédié aux enfants et aménagé en conséquence.
- Distinction basse vision**  
Le point de vente a un agrément et un équipement pour recevoir les personnes malvoyantes et les accompagner dans leur choix d'aides visuelles.
- Distinction contactologie**  
Le point de vente intègre un service contactologie tenu par au moins un spécialiste diplômé.

\* A la date du 1<sup>er</sup> février 2015

- Distinction digital**  
Le point de vente a recours à des solutions digitales sur bornes, PC ou tablettes proposant au moins deux des trois des services suivants :
  - Une prise de mesures électronique,
  - Une démonstration virtuelle des verres,
  - Un essai virtuel de montures optiques.
- Distinction France**  
Le point de vente dispose d'un nombre minimum de montures ayant obtenu une certification sur leur fabrication française.
- Distinction malentendants**  
Le point de vente dispose d'un service spécialisé pour les personnes malentendantes permettant de faciliter le dialogue lors du conseil délivré et le processus de vente.

[www.mgen.fr](http://www.mgen.fr)

> Toute la mgen  
> Les informations Sécurité sociale



Info : à venir en 2015

mgen va proposer à ses adhérents un vaste programme d'avantages. A travers un portail dédié vous allez bientôt pouvoir profiter de remises sur de nombreux achats. A suivre ! ...

## Votre espace personnel

- Vos remboursements**
- Consulter vos relevés de prestations
  - Accéder à un simulateur de remboursement en optique
  - Modifier votre domiciliation bancaire

**Rechercher un professionnel de santé**  
Etablissement de soins / Ostéopathe / Dentaire / Chirurgien dentiste / stomatologue / orthodontie / Optique / audioprothèse

- ✓ Commander votre Carte européenne d'assurance maladie
- ✓ Obtenir une attestation de droits
- ✓ Déclarer le vol ou le dysfonctionnement de votre carte vitale, suivre sa création
- ✓ Télécharger vos formulaires et imprimés

## Vous avez un projet immobilier

### Achat, travaux, rachat de prêt, rachat de soult...

Pour vous informer et faire des économies prenez un "rendez-vous habitat" auprès de votre centre de service mgen d'Angoulême.

### L'assurance emprunteur

**L'Assurance Emprunteur est une condition nécessaire et à l'obtention d'un prêt.** Exigée par les banques, elle vise à prémunir le prêteur des risques(1) de Décès, de Perte Totale et Irréversible d'Autonomie ou d'Incapacité Totale de Travail. Pour vous aider à acquérir votre bien dans les meilleures conditions, mgen a souscrit pour ses adhérents un contrat Assurance Emprunteur Indemnitaire auprès de CNP Assurances.

**Important :** Vous pouvez adhérer au contrat Assurance Emprunteur quel que soit l'organisme bancaire auprès duquel vous réalisez votre emprunt.

### Vous bénéficiez de taux attractifs

La cotisation est fonction de l'âge du mutualiste lors de la signature de son bulletin d'adhésion.

### Vous êtes assuré d'une protection complète de votre prêt

En cas de Décès ou de Perte Totale et Irréversible d'Autonomie(1), le montant du capital restant dû est versé à l'organisme bancaire. Vous êtes également couvert en cas d'Incapacité Totale de Travail.

### La caution acquisition

Vous souhaitez acquérir un bien immobilier ou faire des travaux dans votre résidence principale ou secondaire, mais vous avez besoin d'une caution ?

**Pour bénéficier de la Caution Acquisition, vous devez emprunter dans l'une des 5 banques partenaires mgen (BNP Paribas Personal Finance (ex. UCB), Casden Banque Populaire, Caisse d'Epargne, La Banque Postale, Crédit Mutuel Enseignant(3)).**

**Vous pouvez couvrir de nombreux types d'opérations et de prêts.** Résidence principale, résidence secondaire, résidence pour enfant étudiant à charge, résidence pour ascendant à charge, terrain destiné à la construction d'un bien à usage familial.

**Vous êtes garanti jusqu'à 1 000 000 €**  
Vous bénéficiez d'une garantie de caution permettant de couvrir la totalité de votre prêt(1), dans la limite d'un **montant maximum fixé à 1 000 000 €.**

**Vous profitez de taux attractifs**  
Vous bénéficiez de tarifs attractifs, avec des frais de dossier très réduits.



Camille, 30 ans, professeure des écoles, achète un appartement de 145 000 € à Cognac.  
Sa banque lui a accordé un prêt sur 18 ans. L'assurance mgen représentera un coût mensuel de 15,71 €\*, soit sur la durée du prêt un montant de 3 393 € et un TAEA\*\* de 0,22%.

\* Ce montant s'ajoute à l'échéance de remboursement du crédit.  
\*\* Taux Annuel Effectif d'Assurance.

Ce document n'a pas de valeur contractuelle. (1) Selon les dispositions contractuelles de la notice d'information des contrats n°1537W et n° 7853L. (2) Selon les dispositions contractuelles de la notice d'information du contrat, couvert également des prêts travaux ≤ à 75 000 €. (3) Dans les 6 départements des Côtes d'Armor, Meurthe-et-Moselle, Moselle, Bas-Rhin, Haut- Rhin et Vosges.

- Pour prendre rendez-vous avec l'un de nos conseillers, vous pouvez :
- ✓ Appeler le 3676 : demander le Service Habitat mgen Charente
  - ✓ Envoyer un mail via votre espace personnel du site mgen.fr
  - ✓ Renvoyer le coupon-réponse ci-dessous à : mgen - service habitat - 3 rue de la Croix Lanaue 16022 Angoulême Cedex.

**Nouveau** accessible aux adhérents de mgen et mgen Filla

### mgen peut également vous proposer l'Assurance Emprunteur Forfaitaire.

Soucieuse de faciliter l'acquisition d'un bien dans le cadre d'un prêt immobilier, ou la réalisation de travaux(2), mgen enrichit aujourd'hui son offre dédiée à ses adhérents avec l'Assurance Emprunteur Forfaitaire. Vous bénéficiez ainsi d'une couverture renforcée en cas d'Incapacité Totale de Travail avec la prise en charge de l'échéance de prêt, et ce, même si vous ne subissez aucune perte de rémunération.

### Coupon-réponse

Nom : \_\_\_\_\_  
Prénom : \_\_\_\_\_  
Peut être contacté au :  
/ / / /  
Souhaite un rendez-vous habitat :  
le : \_\_\_\_\_  
à : \_\_\_\_\_ H

Kermage Angoulême - 05 45 67 40 12 - RCS 434 847 646 - Crédit photo © Istock - 123RF



# Bulletin départemental

mgen Charente

Mars 2015

mgen - 3 rue de la Croix Lanaue - 16022 Angoulême Cedex - Tél. : 3676 - Fax : 05 45 65 37 05 - mgen.fr



Conférence-débat  
mardi 14 avril 2015 à 17h30  
Amphithéâtre du Lycée de l'Oisellerie - lieu-dit l'Oisellerie  
16400 La Couronne

**Nouveau :**  
Permanence mgen Cognac  
voir p.4





## mgen m'écoute, mgen m'entend, mgen évolue...

Je ne saurais commencer ce propos sans rappeler que tolérance et respect dictent notre engagement quotidien. La liberté n'a pas de prix et aliéner la diversité des expressions ne pourrait que développer l'obscurantisme. Œuvrer pour mieux vivre ensemble, tel est le sens de notre engagement mutualiste. La raison doit l'emporter et les tragiques événements de janvier ne peuvent que nous y encourager.

Dans un environnement en constante évolution, où les besoins d'hier ne sont plus ceux d'aujourd'hui, le groupe **mgen** n'a eu de cesse de vouloir jouer pleinement son rôle d'acteur social. Le reste à vivre de chaque famille nous interpelle face à l'augmentation du coût de la santé. C'est le sens des conventions établies dans les domaines tels que l'optique, l'audioprothèse ou le dentaire. C'est le sens du partenariat avec les services de soins et d'accompagnement mutualiste de la Mutualité Française, et, plus largement, avec l'ensemble des professionnels de santé et des prestataires engagés à nos côtés. C'est le sens d'une nouvelle offre envers les jeunes proposée dès septembre 2014 pour assurer la solidarité de demain.

Respectueuse de ses engagements, **mgen** a innové cette année en proposant cette offre. Elle ne veut pas en rester là et va proposer de faire évoluer la protection de tous les mutualistes avec la tenue d'une assemblée générale extraordinaire le 11 avril prochain. Cela ne peut se faire qu'en restant ouvert aux réflexions de chaque adhérent.

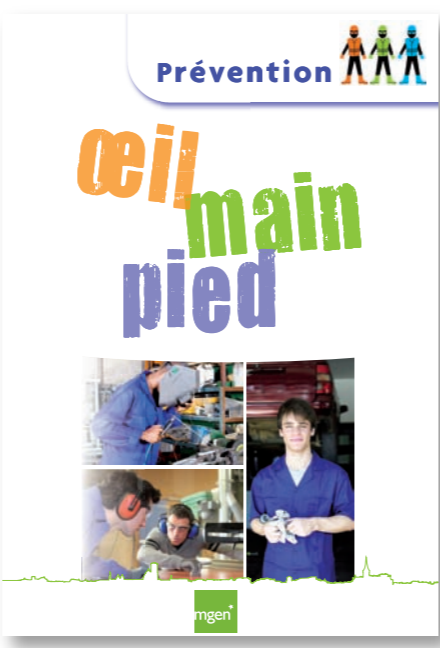
Pour rester à votre écoute, nous vous sollicitons lors des visites d'établissements et d'assemblées diverses. Sachez que nous nourrirons à ce titre des échanges avec vos correspondants, nos correspondants. Que personne ne se sente exclu de la réflexion ! A ce titre, je me ferai un réel plaisir de vous recevoir ou de nouer tout autre mode d'échange.

Meilleurs sentiments mutualistes.  
Guy Martin, Président mgen Charente

EDITO

## Prévention santé

### > Œil main pied



Depuis plus d'un an, grâce à la participation de chirurgiens du Centre Clinique de Soyaux, mgen Charente a mis en place l'action de prévention "main pied œil" dans de nombreux lycées professionnels du département.

#### L'objectif est double :

- ✓ Prévenir les accidents des mains, des pieds et des yeux.
- ✓ Bien réagir en cas d'accident afin d'optimiser les suites de celui-ci (bonne gestion d'un morceau de doigt coupé par exemple...)

#### Chaque action se déroule en trois temps :

- 1 - **une première rencontre** avec les personnels de l'établissement directement concernés par la prévention de ces accidents (chef d'établissement, infirmière, chef d'atelier...).
- 2 - **Une visite des ateliers** (ou différents lieux où travaillent les élèves) par un représentant mgen et le chirurgien qui va alors répertorier les types de dangers afin de préparer son intervention de manière ciblée pour l'établissement.
- 3 - **Une intervention du chirurgien** d'environ 1h30 auprès des élèves.

### > Le sommeil des enfants de maternelle

**Le sommeil des enfants de maternelle**  
Invitation  
Conférence-débat  
par le Professeur **Joël PAQUEREAU**  
Centre du sommeil du CHU de Poitiers  
Réseau Veille Sommeil en Poitou-Charentes (Re.Ve.S. en Po-Ch)

**mgen\*** Mardi 14 avril 2015 à 17h30  
Amphithéâtre du Lycée de l'Oisellerie - lieu-dit l'Oisellerie - 16400 La Couronne

### > La différence

Le 3 décembre 2014, à l'occasion de la journée internationale du handicap, plus de 130 personnes ont participé avec beaucoup d'intérêt à la conférence-débat « La différence » organisée par mgen, animée par Jean-Eric DOUCE philosophe et sociologue de l'Université Paris-Sorbonne. Nous avons conduit cette action en partenariat avec l'éducation nationale, dans l'amphithéâtre du lycée Marguerite de Valois.



## Qualité de service

### > Certification **afnor** CERTIFICATION

#### mgen certifiée AFNOR Qualité Santé Prévoyance

Longtemps inscrite dans une démarche de qualité, en interne comme en responsabilité vis-à-vis de la CNAM pour la gestion du régime obligatoire, mgen a décidé de formaliser ses engagements de qualité de services vis-à-vis de ses adhérents.

Depuis Octobre 2014 votre mutuelle est donc certifiée par l'AFNOR. Auditée, elle respecte les 10 engagements de service qui précisent des niveaux de qualité définis dans le référentiel REF 258. Chaque centre de service contribue à la satisfaction de ces engagements à travers son activité propre.

#### ✓ 10 engagements de service

##### Un accueil de proximité et une information en continu

- 1 - Vous bénéficiez d'une prise de contact facilitée : en agence, vous êtes accueillis par un conseiller disponible et vous disposez d'un numéro unique(1) pour joindre un conseiller spécialisé.
- 2 - Nous communiquons les modifications, les évolutions et les nouveautés liées à votre contrat sur notre site Internet et dans nos publications.
- 3 - Vous pouvez consulter vos remboursements et contrats, gérer vos données personnelles et adresser vos demandes sur votre espace personnel Internet.

##### Une gestion efficace de votre adhésion et de vos demandes

- 4 - Nous vous adressons les documents justificatifs de l'adhésion à votre complémentaire santé sous 10 jours(2).
- 5 - Nous procédons à vos remboursements santé en 48h(3) si vous utilisez votre carte Vitale.
- 6 - Nous apportons une réponse immédiate(4) à toute demande de souscription d'assurance de prêt, réalisée lors d'un rendez-vous dans un de nos points d'accueil.

##### Des services personnalisés

- 7 - Nous réalisons une étude personnalisée de vos prises en charge en 9 jours(2) pour les soins dentaires et l'hospitalisation(5) et en temps réel dans le réseau optique agréé.
- 8 - Nous mettons à votre disposition un réseau de professionnels de santé conventionnés ou agréés pour une meilleure maîtrise de vos dépenses.

##### Une écoute permanente

- 9 - Nous répondons sous 12 jours(2) à vos demandes de clarification et/ou réclamations.
- 10 - Nous évaluons annuellement votre satisfaction.

(1) Uniquement en métropole. Coût d'un appel local depuis un poste fixe, hors coût éventuel de l'opérateur.  
(2) Délai indiqué en jours calendaires.  
(3) Hors délais bancaires. Délais indiqués en heures/jours calendaires.  
(4) Réponse immédiate (accord ou nécessité d'une étude complémentaire), sous condition de pièces complètes jointes à votre dossier, et d'enregistrement de vos données de souscription par votre conseiller.  
(5) Sous réserve de réception de l'ensemble des éventuelles pièces justificatives nécessaires pour mener l'étude personnalisée.

#### ✓ Aussi au niveau de votre centre de service charentais, le respect des engagements se réalise par la mesure d'indicateurs :

Indicateur AFNOR	Objectif Cible	Résultat 2014 mgen CHARENTE SD016
Taux de décroché téléphonique (Nombre d'appels traités/Nombre appels reçus)	90%	85%
Taux de recontact sous 48h suite à un appel téléphonique	90%	89%
Taux d'adhésions réalisées sous 10 jours	90%	94,03%
Taux de réponse sous 12 jours aux demandes informations	90%	95,94%
Taux de réponse sous 12 jours aux demandes de réclamations	90%	92,50%
Taux d'agents d'accueil supervisés	100%	100%
Taux de personnes reçues en moins de 10 mn	90%	100%

#### Info mgen Cognac

**Accueil ouvert** (Hors vacances scolaires) le mercredi après-midi : de 14h00 à 17h00 au 1er étage du Centre optique Mutualiste - 120 avenue Victor Hugo - 16100 Cognac

Nous avons réalisé l'installation d'un poste informatique relié à notre réseau qui nous permet de vous recevoir dans les mêmes conditions qu'au centre de services d'Angoulême.



## > Perte d'autonomie - INVITATION

La perte d'autonomie induit un changement des périmètres de vie

Nous vous proposons de nous retrouver pour partager un moment de présentation des **dispositifs d'accompagnement des situations de dépendance**.

Nous pourrions évoquer ensemble les aides matérielles et financières que peuvent proposer les institutions et votre mutuelle, à **mgen de Charente**, 3 rue de la croix Lanauve, 16000 ANGOULÊME

Le **26 Mars 2015 de 15h00 à 17h00**

Nous serons heureux de finir cette rencontre en vous proposant un moment convivial autour d'un goûter.

Pour participer vous pouvez :

- ✓ Envoyer un mail via votre espace personnel du site mgen.fr
- ✓ Renvoyer le coupon réponse ci-dessous

Si vous souhaitez participer à cette réunion d'information **perte d'autonomie**, merci de retourner ce coupon.

MGEN Charente - Information dépendance - 3 rue la croix Lanauve - 16000 ANGOULÊME

Nom : \_\_\_\_\_  
Prénom : \_\_\_\_\_