

MAGAZINE  
DES ADHÉRENTS  
MGEN DU RHÔNE

mgen 

69

SEPTEMBRE 2017 / N° 39



**Élections aux  
comités de section:**  
du mutualiste à l'élu...  
... des valeurs affirmées en action

MGEN EST MEMBRE  
DU GROUPE ISTYA,  
PREMIÈRE UNION  
MUTUALISTE DE FRANCE

groupe  
**istya**  
mutuelles, vraiment

**4** VIE DÉPARTEMENTALE  
MGEN, la mutuelle  
certifiée

**10** VIE MUTUALISTE  
Elections au comité  
de section

**13** PRÉVENTION  
Agenda prévention



# MGEN, la mutuelle certifiée...

**Toujours mieux satisfaire les assurés sociaux, les adhérents et les patients, quel que soit le canal de contact ou le lieu d'accueil : tel est le sens de l'ambitieuse démarche qualité engagée par le groupe MGEN.**

Quelques chiffres clés issus d'un sondage réalisé en 2016 auprès des adhérents MGEN :

- 95%** considèrent que MGEN est une mutuelle dans laquelle on peut avoir confiance
- 85%** se sentent proches de valeurs des mutuelles
- 90%** des adhérents MGEN ont une bonne image de leur mutuelle
- 81%** estiment être bien assurés

À l'instar de MGEN Filia, première mutuelle Santé certifiée « Engagements de service » sur toute son activité depuis 2007, MGEN a obtenu en 2014 la « certification qualité » Afnor Engagement de service sur la base d'un référentiel de 10 engagements de service assurance maladie, complémentaire santé et prévoyance. Cette

certification est renouvelée régulièrement depuis son obtention.

Dans le cadre de ses engagements de service, la section départementale du Rhône a été auditée en octobre 2016 puis en mai 2017. À l'instar de l'ensemble des centres de service audités, notre section a très honorablement mis en évidence de nombreux points forts. Pour autant, nous sommes conscients que tout n'est pas parfait et qu'il subsiste toujours des points à améliorer pour répondre à vos attentes. C'est le sens de la démarche de rendez-vous expérimentée cet été dans notre accueil (préparer la rencontre pour être plus efficace et se donner le temps d'échanger). C'est aussi pourquoi nous restons attentifs à vos remarques, vos retours et vos propositions qui sont pris en considération dans nos échanges avec vos élus du Comité de section comme avec nos collaborateurs salariés.

**Plus d'informations sur le site MGEN :**

► <https://www.mgen.fr/le-groupe-mgen/qui-sommes-nous/qualite-de-service/>

## Rencontre avec les « jeunes et futurs retraités »

Comme cela avait été annoncé dans le dernier bulletin, la prochaine réunion d'information pour les nouveaux et futurs retraités sera exceptionnellement avancée dans le calendrier cette année. Aussi aurons-nous plaisir à vous accueillir dans nos locaux (Lyon 8<sup>ème</sup>).

**Mercredi 20 septembre 2017 à 17h30**

Au programme : des informations générales concernant les démarches administratives et l'évolution de leur situation vis-à-vis de la Mutuelle. Nos actions de prévention vous seront présentées ainsi que la vie politique de notre section...

Merci de manifester votre souhait de participer auprès de notre secrétariat (04 72 36 15 40) ou par messagerie [svaillant@mgen.fr](mailto:svaillant@mgen.fr)

## CHANGEMENT D'OFFRE POUR LA GAMME MGEN SANTÉ PRÉVOYANCE

Votre situation personnelle et familiale a sans doute évolué au cours des dernières années. Voici pourquoi MGEN vous propose un bilan personnalisé avec votre conseiller pour voir si votre offre correspond toujours à vos besoins.

N'hésitez pas à prendre rendez-vous par le biais du **36 76**.

Attention, tout changement d'offre dans la gamme MGEN Santé Prévoyance devra être réalisé avant le 31 octobre 2017 pour être effectif en 2018.

- Vie départementale** ..... 2
  - MGEN, la mutuelle certifiée
- Visites d'établissements** ..... 4-5
  - MGEN, encore plus proche de vous
- Vie mutualiste** ..... 6
  - Elections au comité de section : témoignages d'élus
- Pages régionales** ..... 7-10
  - Elections au comité de section
  - Le centre de gestion de Lyon
  - Prévention
- Établissement MGEN** ..... 11
  - Le Centre médical et dentaire de Lyon
- Prévention** ..... 12-13
  - Convention Réseaux PAS
  - Agenda prévention
- Partenariats** ..... 15
  - Université Ouverte Lyon 1
  - Journée mondiale des lymphomes 2017



Les présidents Mgen Rhône-Alpes, de gauche à droite :  
 • Jean-Louis Tarditi (Savoie) • Frédéric Verges (Drôme) • Christiane Szczepanik (Rhône) • Jean-Christophe Baudin (Administrateur National Chargé de la Région Rhône-Alpes) • Jean-Claude Peron (Ain) • Alain Bats (Haute-Savoie) • Jean-Marie Bouget (Isère) • Philippe Lixi (Ardèche) • Yves Garnier (Loire)

## La Mgen a maintenant plus de 70 ans, mais elle continue à regarder vers l'avenir, à croire au progrès, à croire en ses rêves.

C'est parce que la Mgen regarde vers l'avenir que Thierry Beaudet a pris les commandes de l'Union Mutualiste de Groupe formée par Mgen, Istya, et Harmonie Mutuelle. Ce groupe est essentiel pour notre avenir. Fort de 10 millions de personnes couvertes, il est là pour agir, pour faire des propositions qui pourront améliorer notre protection santé, notamment face à la perspective des contrats repères promis par le Président de la République. Nous ne voulons plus subir les décisions de l'Etat.

Roland Berthilier, le nouveau président de la Mgen, travaillera avec Isabelle Hébert, directrice générale en remplacement de Jean-Louis Davet qui accompagne Thierry Beaudet à la direction de l'UMG. Ces changements ne sont pas un changement de cap mais un prolongement de ce que Thierry Beaudet a toujours affirmé : l'avenir de la Mgen, ce ne peut être une Mgen seule.

Pour la Mgen, regarder vers l'avenir c'est aussi s'atteler à de nouveaux dossiers complexes. Celui, urgent, de l'évolution de nos cotisations afin de préserver nos équilibres financiers dans un contexte où la société demande sans cesse de nouveaux efforts aux complémentaires santé : aujourd'hui le poids des nouvelles conventions médicales, demain la volonté gouvernementale d'un reste à charge « zéro » en dentaire, optique et audio. Celui, aussi, d'un travail de plus en plus étroit avec la Mutuelle des Affaires Étrangères et Européennes : Mgen et MAEE étant les mutuelles qui ont le plus d'adhérents à l'étranger. Celui, enfin, de l'adaptation de Mgen Filia au nouveau code de la Mutualité.

Et c'est parce que la Mgen regarde vers l'avenir qu'il nous appartient collectivement d'assurer la cohérence entre les valeurs que nous portons et nos actes.

L'échelon départemental est le premier échelon démocratique au sein de la Mgen. C'est le niveau privilégié de relations avec les adhérents, celui de nos représentants de proximité que sont les membres du comité de section, à côté des correspondants qui assurent le maillage territorial.

Les élections vont se dérouler en janvier prochain pour procéder au renouvellement du tiers du comité de section. Chaque adhérent, chaque adhérente peut être candidat(e). S'engager est un acte fort et nécessaire de la vie démocratique de notre organisation. Une mutuelle n'est pas dirigée par une poignée d'actionnaires dont le but essentiel est la rentabilité des capitaux investis. **Ce sont les adhérents(e)s qui décident des grandes orientations en élisant leurs représentant(e)s. Ces représentant(e)s sont celles et ceux qui engagent une (petite) partie de leur temps au service des autres.**

## Pourquoi pas vous ?

**LES PRÉSIDENTS DES SECTIONS MGEN DE LA RÉGION RHÔNE-ALPES**

## Votre section départementale

Reflet statistique de la fréquentation à l'accueil - 2016 > 2017

Heures	Lundi	Mardi	Mercredi	Judi	Vendredi
9h/10h		Fermé			
10h/11h					
11h/12h					
12h/13h					
13h/14h					
14h/15h					
15h/16h					
16h/17h					
17h/17h30					

Fréquentation : ■ faible ■ moyenne ■ forte

**PRÉFÉREZ LES CRÉNEAUX HORAIRES OÙ LA FRÉQUENTATION EST LA PLUS FAIBLE!**



### BULLETIN DE LA SECTION DU RHÔNE

Mgen section du Rhône - 48 av. Jean Mermoz 69008 Lyon  
 Adresse postale : MGEN - BP 5062 - 69601 Villeurbanne  
 Tél. : **3676** • Fax : 04 72 36 67 68  
 Internet : <http://www.mgen.fr>



### Ont participé à la rédaction de ce bulletin :

J-P. Albertas, Ph. Cordel, G. Fardel, H. Hauser, S. Marchand-

Maillet, F. Piret, M. Puygranier, Y. Sempietro, M. Chauv, S. Bonnet, M. Chatard, Ch. Nota et toute la commission de la presse.

**Directrice de la Publication :** Christiane Szczepanik

**Route :** atelier protégé LMDES

**Conception/Impression :** Kalistene Conseil - Imprimé sur papier Eco certifié PEFC 100 % - ISSN 1278-0596

# MGEN encore plus proche de vous

## Permanences établissements

**Cette année 2017/2018, notre équipe sera de nouveau présente dans l'ensemble des établissements du second degré. Nous publions donc le calendrier prévisionnel pour la première partie de l'année scolaire (le calendrier des visites du second semestre sera publié dans le prochain bulletin).**

Au moment de la rédaction de ce bulletin, tous les chefs d'établissements n'ayant pu être contactés, une information précise de la date de permanence vous sera transmise ultérieurement via l'établissement (correspondants, secrétariat, ...)

N'hésitez pas à venir nous rencontrer :

- Au cours d'un rendez-vous personnalisé (inscription préalable via un lien internet qui sera communiqué à l'établissement).
- Pour toute question en lien avec la santé, la prévoyance mais aussi le logement.
- Pour échanger sur votre mutuelle et participer à ses évolutions.

	COMMUNE	ÉTABLISSEMENT
SEPTEMBRE	BRON	Lycée Marcel Sembat
	BRON	Lycée Seguin
	BRON	Lycée Jean Paul Sartre
	BRON	Collège Pablo Picasso
	BRON	LP Emile Béjui
	BRON	LPT.Gamier
	LYON 01	Lycée Flesselles
	LYON 02	Collège Ampère
	LYON 02	Lycée Juliette Récamier
	LYON 03	Collège Lycée Lacassagne
	LYON 04	Cité scolaire Saint Exupéry
	LYON 04	LP Camille Claudel
	LYON 05	LP Branly
	OULLINS	Lycée Parc Chabrières
	ST PRIEST	Collège Gérard Philippe
	STE FOY L'ARGENTIERE	Collège Val D'Argent
	VAULX ENVELIN	LP Canuts
	VENISSEUX	Lycée Jacques Brel
	VENISSEUX	Lycée Hélène Boucher
	VILLEURBANNE	Lycée Frédéric Fays
VILLEURBANNE	LPA. De Musset	

	COMMUNE	ÉTABLISSEMENT
OCTOBRE	BRON	Collège Joliot Curie
	BRON	Collège Monot
	CALUIRE	Collège C. Sénard
	CALUIRE	LPA. Cuzin
	CHATILLON D'AZERGUES	Collège Simone Veil
	CHARBONNIERES	Lycée Blaise Pascal
	DECINES	Lycée Charlie Chaplin
	DECINES	LP Becquerel
	GIVORS	LP Daniel Casanova
	L'ARBRESLE	Collège Les 4 Vents
	LYON	Collège Clément Marot
	LYON	Lycée Lumière

	COMMUNE	ÉTABLISSEMENT
OCTOBRE	LYON 01	Lycée Diderot
	LYON 02	Collège Jean Monnet
	LYON 05	Lycée et Collège ST Just
	LYON 05	Collège Charcot
	LYON 05	Lycée Jean Moulin
	LYON 06	Collège Bellecombe
	LYON 06	Lycée Edouard Herriot
	LYON 09	Collège Jean Perrin
	ST GENIS LAVAL	Lycée René Descartes
	ST PIERRE DE CHANDIEU	Collège Charles de Gaulle
	ST PRIEST	Collège Boris Vian
	TARARE	Cité scolaire Tarare
	TASSIN	Collège JJ Rousseau
	VENISSEUX	Collège Eluard
	VILLEFRANCHE S/ SAÔNE	Lycée Claude Bernard
	VILLEURBANNE	LP P.Brossolette
	VILLEURBANNE	Collège M. Leroux
VILLEURBANNE	LP Marie Curie	

	COMMUNE	ÉTABLISSEMENT
NOVEMBRE	BELLEVILLE SUR SAÔNE	Collège Zola
	BELLEVILLE SUR SAÔNE	Lycée Aiguerande
	BRINDAS	Collège Georges Charpak
	CONDRIEU	Collège le Bassenon
	CRAPONNE	Collège Jean Rostand
	DARDILLY	Lycée François Rabelais
	ECULLY	Collège Laurent Mourguet
	GIVORS	Lycée Aragon LP Picasso
	L'ARBRESLE	LP Barthélémy Thimonnier
	LYON	Lycée Colbert
	LYON	Lycée Martinière-Monplaisir
	LYON 03	Collège Gilbert Dru
	LYON 03	Collège Raoul Duffy
	LYON 05	Collège Aragon
	LYON 05	Collège Les Battières

## VISITE D'ÉTABLISSEMENTS

	COMMUNE	ÉTABLISSEMENT
NOVEMBRE	NEUVILLE SUR SAÔNE	Lycée Rosa Parks
	NEUVILLE SUR SAÔNE	Collège Jean Renoir
	OULLINS	LP Jacquard
	RILLIEUX LA PAPE	Lycée Camus
	RILLIEUX LA PAPE	Lycée Lamarque
	RILLIEUX LA PAPE	Lycée Semenz
	RILLIEUX LA PAPE	Collège Maria Casarès
	RILLIEUX LA PAPE	Collège EVictor
	ST GEORGES DE RENEINS	Collège Bois Franc
	ST PRIEST	LP Forest
	ST PRIEST	Lycée Condorcet
	STE FOY LES LYON	Collège Le Plan Du Loup
	VAULX ENVELIN	Lycée Robert Doisneau
	VENISSIEUX	Collège Michelet
	VENISSIEUX	Collège Balzac
	VILLEURBANNE	Collège Du Tonkin
VILLEURBANNE	Collège Jean Macé	
VILLEURBANNE	Collège Des Iris	
VILLEURBANNE	Cité Scolaire René Pellet	

	COMMUNE	ÉTABLISSEMENT
DÉCEMBRE	BEAUJEU	Collège Du Val D'Ardières
	BRIGNAIS	LP Gustave Eiffel
	FEYZIN	Collège Frédéric Mistral
	FONTAINES S/ Saone	Collège Jean De Tourmes
	LIMAS	Collège Utrillo
	LYON 06	Lycée du Parc
	LYON 08	Collège Henri Longchambon
	LYON 08	LP du IER Film
	LYON 08	LP Jean Lurçat
	MIONS	Collège Martin Luther King
	MONSOLS	Collège Mont St Rigaud
	MORNANT	Collège Pierre Ronsard
	PIERRE BENITE	Collège Marcel Pagnol
	ST GENIS LAVAL	Collège Jean Giono
	ST GENIS LAVAL	Collège D'Aubarède
	VAULX ENVELIN	Collège L.Duclos
VAULX ENVELIN	Collège P.Valdo	
VENISSIEUX	Collège Triolet	
VILLIE MORGON	Collège Ruet	

# Cartooning for Peace

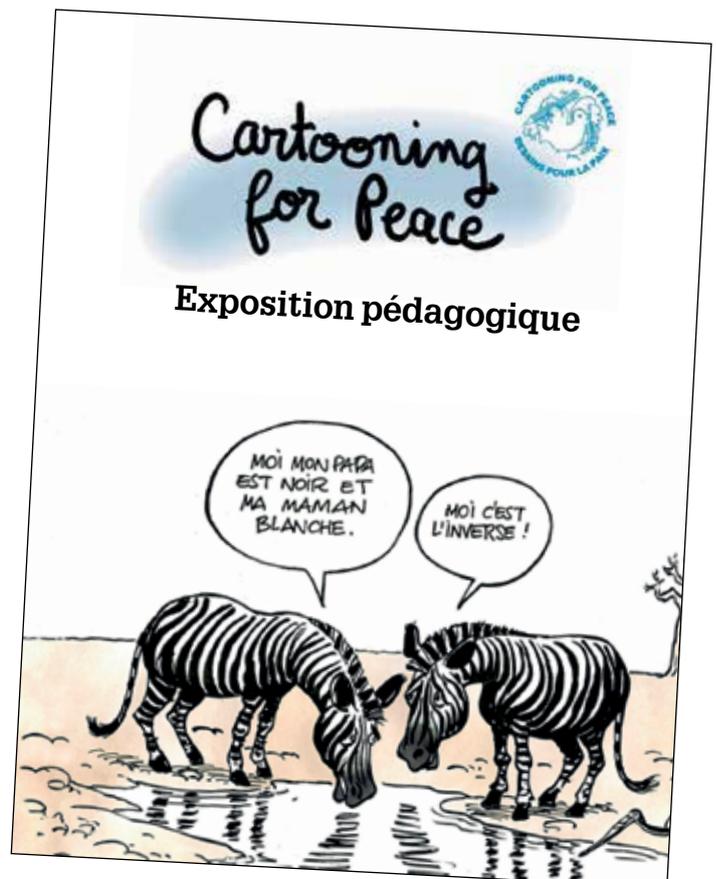
*Cartooning for Peace* regroupe une centaine de dessinateurs de presse du monde entier et propose une exposition itinérante de dessins de presse, cosignée entre autres par MGEN et Cartooning. Elle sensibilise de manière simple et efficace à des thématiques telles que le racisme, les enfants dans le conflit, ...

La section MGEN 69 peut mettre à disposition des établissements scolaires, à titre gracieux, l'exposition itinérante *Dessins pour la paix*, accompagnée d'un dossier pédagogique.

Cette exposition est composée de onze panneaux au format 100 x 200 cm sur structure déroulante qui représentent les thèmes suivants :

***Cartooning for peace ; Dessins de presse ; Dessins et religion ; Censure ; Rôle d'internet ; Racisme ; Proche-Orient ; Enfants dans les conflits ; Droits des femmes ; Sauvons la planète ; Peut-on rire de tout ?***

Pour tout renseignement, contactez-nous à :  
sd069-correspondants@mgen.fr



# Élections 2018 du Comité de section

## Témoignages d'élus

Sigrid Bonnet



Ancienne élue du comité de section

### *Pourquoi étiez-vous candidate au Comité de section ?*

J'avais adhéré à la MGEN dès mes débuts dans l'enseignement il y a plus de quarante-cinq ans.

Sans être militante, j'ai toujours lu avec beaucoup d'attention et d'intérêt la presse mutualiste départementale et nationale. Peu de temps avant ma retraite, sachant que j'allais avoir plus de temps disponible, j'ai décidé de m'investir davantage et j'ai été élue au comité de section.

### *Quels exemples donneriez-vous de votre engagement ?*

Je me suis tout de suite investie dans les travaux de la commission « solidarité » de la section. J'ai ensuite très vite été sollicitée pour représenter notre mutuelle à la CDAS (Commission Départementale d'Action Sociale) à l'Inspection Académique. Là, j'ai vraiment appréhendé le sens de notre action en faveur des collègues en difficulté.

Je suis fière d'avoir ensuite été élue présidente de la section les deux dernières années de mon mandat. Les rencontres avec les adhérents, les militants, les salariés, l'équipe de direction m'ont paru essentielles.

### *Que diriez-vous à un adhérent pour l'inciter à se présenter aux élections ?*

MGEN forme ses élus. Cela les amène à mieux comprendre dans quel milieu social, économique nous évoluons.

Notre époque est difficile économiquement et socialement. Notre système de santé est menacé. Il faut s'engager pour le défendre. C'est une mission du comité de section.

Chaque élu aura la possibilité, dans un climat de discussion constructif et une atmosphère conviviale de participer à l'accomplissement de cette mission.

Jean-Pierre Savary



Élu du comité de section

### *Pourquoi vous êtes-vous porté candidat ?*

Pour mettre l'expérience acquise dans ma vie professionnelle et associative au service de la MGEN à laquelle je suis attaché.

Je suis membre de la commission solidarité de la section. Je m'attache à étudier les demandes d'aides financières avec toute la rigueur nécessaire afin répondre aux adhérents dans le besoin. Je les reçois avec un conseiller d'accueil et je présente les demandes à la commission.

Je suis également membre de la commission d'action sociale de l'ENS de Lyon.

Aujourd'hui, la section départementale a besoin de nouveaux élus engagés notamment en matière d'action sociale et de prévention santé.

Monique Ouadou



Élue aux dernières élections de la MGEN

J'ai décidé de m'engager aux dernières élections de la MGEN car la solidarité a toujours fait partie de mes priorités. Être acteur et pouvoir prendre part à certaines décisions sont des motivations suffisantes, les militant(e)s engagé(e)s comme moi dans les comités de section sont des forces de proposition et notre rôle est primordial.

Les valeurs mutualistes de la MGEN telles que la santé, l'action sociale, la prévention sont importantes et doivent continuer à être accessibles à toutes et à tous.

Bientôt de nouvelles élections vont arriver, venez nous rejoindre dans notre action militante, présentez votre candidature pour assurer une continuité dans les instances de votre mutuelle.

## Assemblée Générale 2017 à Montpellier

Lors de l'Assemblée départementale 2016, 9 représentants issus du comité de section ont été élus pour vous représenter lors des Assemblées Générales 2016 et 2017.

Lors de cette dernière qui se déroulait à Montpellier, Roland Berthilier a été élu président de notre mutuelle.



Vos représentants à l'AG



## MGEN :

un groupe qui donne  
à ses adhérents  
la possibilité de  
s'exprimer

# Elections aux comités de section

Chaque année paire, les adhérents MGEN sont appelés à voter pour renouveler le tiers du comité de section départemental.

## APPEL À CANDIDATURE

Septembre  
à fin octobre 2017

## PÉRIODE DE VOTE

De janvier  
à mars 2018

Pour en savoir plus  
ou nous rencontrer  
écrivez-nous à  
[svaillant@mgen.fr](mailto:svaillant@mgen.fr)

### Je suis adhérent(e) ... Et si j'étais candidat(e) au comité de section 2018 ?

Le comité de section se compose d'élu(e)s choisis par les adhérents pour les représenter. Le groupe MGEN se distingue ainsi par sa gouvernance mutualiste en plaçant les adhérents au cœur de la vie démocratique et militante.

Être élu(e) au comité de section, c'est :

- ▶ Faire vivre les valeurs de sa mutuelle : Démocratie, Solidarité, Liberté et Laïcité.
- ▶ Contribuer au projet de sa mutuelle et à le faire évoluer
- ▶ Mettre en œuvre des actions concrètes : prévention, rencontres, animations...

### Si je suis élu(e)...

J'aurai la chance de rejoindre une équipe dont la priorité est celle de l'adhérent et de partager des moments d'échanges constructifs et conviviaux.

Prenez part à  
la belle aventure  
MGEN !  
On compte  
sur vous !

# Le centre de gestion de Lyon



Recevoir chaque année des centaines de milliers de visites, des millions d'appels, de feuilles de soins, courriers et courriels nécessite une organisation particulière qui allie processus industriels et traitement sur mesure. Cette organisation c'est la *chaîne de service MGEN* dont chaque composante a une fonction bien précise (voir schéma ci-contre) et dont le centre de gestion de Lyon est un maillon important.



Le Centre de Gestion de Lyon a ouvert ses portes en octobre 2000, dans les anciens locaux de la section départementale du Rhône à Villeurbanne.

Aujourd'hui, son champ d'intervention concerne les activités de gestion des bases de données des adhérents, le traitement du courrier, les relations avec les Professionnels de Santé, les devis et prises en charge ainsi que le paiement des prestations pour 450 000

adhérents des 12 départements d'Auvergne Rhône-Alpes.

Les 207 salariés du Centre de Gestion de Lyon se mettent quotidiennement au service des adhérents et des Professionnels de santé pour traiter les milliers de demandes effectuées par courrier, email, télétransmission et téléphone (pour les Professionnels uniquement).

La « culture de service », les valeurs de notre mutuelle sont présentes au sein de notre structure au côté des nécessaires exigences de productivité, qualité et des économies de coûts de gestion.

Nous avons été centre pilote sur le projet de dématérialisation et nous entrons progressivement dans l'ère du « zéro papier ». Ceci facilite les processus de gestion, permet un partage de toutes les informations entre les entités de la MGEN (sections départementales, centres de contact, siège national) et surtout améliore le « parcours adhérent ».

**Isabelle Dressy, Responsable du Centre**

## Le Centre de gestion en interaction

Pour être au plus près des besoins et des attentes de nos assurés et adhérents, nous organisons régulièrement des rencontres pour enrichir nos collaborations avec les universités, les professionnels et les établissements de santé, nos partenaires de l'Economie Sociale et Solidaire.

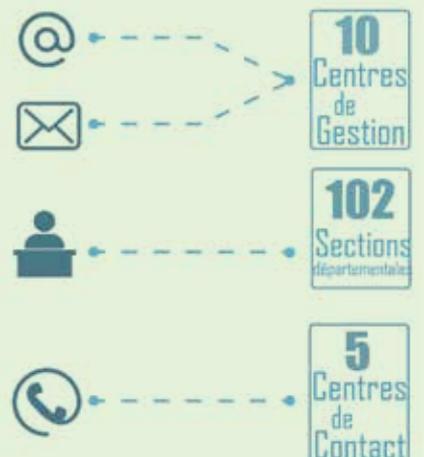
Agir en **Facilitateur** pour mieux comprendre nos objectifs communs et s'organiser pour les atteindre.

## Des personnels engagés

Intervenir dans les stands des actions de prévention MGEN, user ses baskets dans un marathon contre le cancer, participer aux réflexions nationales pour **faciliter nos circuits de gestion**, le personnel du centre de gestion intervient en tant qu'ambassadeur des valeurs et des engagements MGEN.



## CHAÎNE DE SERVICE



## La parole à ...

**Andres** Responsable du service Courrier/Archives

► **Pourriez-vous nous expliquer votre parcours et le poste que vous occupez au centre de gestion ?**

Après mon diplôme de Master en Protection sociale, j'ai commencé à travailler à la Cnam de Créteil, puis je suis arrivé au service Courrier/Archives du centre en 2015 en tant que Responsable d'équipe.

Au-delà de ma mission d'encadrant, je dois planifier le travail pour que tout soit réalisé dans les délais. Il faut suivre les activités tout au long de la journée, analyser les éventuels écarts et de proposer des plans d'amélioration.

► **Combien de personnes travaillent dans votre unité et quelles en sont les principales activités ?**

Actuellement, 23 personnes travaillent dans l'équipe, dont la majorité est polyvalente sur l'ensemble des activités.

Le service s'organise autour de trois pôles d'activités : le tri du courrier, l'archivage et la dématérialisation.

Chaque jour, nous recevons en moyenne 100 kg de courriers (soit environ 4 000 enveloppes) qui doivent être triés, dématérialisés puis archivés.

► **Pourriez-vous nous expliquer plus précisément ce qu'est la « dématérialisation » ?**

Concrètement, chaque courrier qui arrive sur le site est préparé (retrait des agrafes, mise au format A4), scanné puis traité en mode numérique.

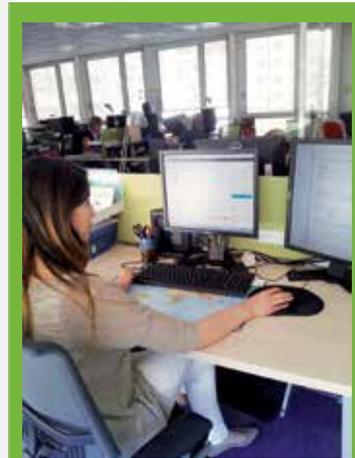
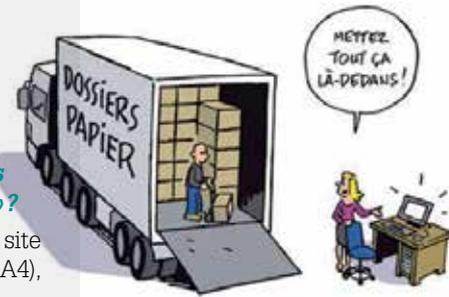
Ce mode de fonctionnement permet à toute la « planète MGEN », au contact des adhérents ou en gestion, de partager tous les éléments reçus et d'en conserver l'historique.

► **Quel est le plus important dans votre métier ?**

Ce que j'aime c'est que mon activité touche à tous les services puisque nous fournissons le travail à tous les autres salariés. Au service courrier il faut être rapide et rigoureux car tout ce qui arrive doit être bien orienté et dans les meilleurs délais.

Tous les matins je fais un point avec mon équipe pour débriefer la journée de la veille et donner les priorités de la journée.

Le message que je transmets à mon équipe c'est que chaque enveloppe compte, car derrière, un adhérent attend une réponse.



**Marine** Responsable du service Maîtrise qualité interne

Au sein du Centre de Gestion, je suis garante de la qualité de service rendue à nos assurés et nos adhérents.

Nous pilotons chaque jour nos activités pour optimiser les délais sur lesquels MGEN s'est engagée. Nous avons été certifiés par l'Afnor en octobre 2014 et garder cette certification est la garantie que notre qualité de service est reconnue par un organisme extérieur mais également, je l'espère, par nos adhérents.

► **Notre force :** réagir rapidement (organisation, management...) lorsque nos délais se dégradent pour rétablir la situation. Nous répondons également aux exigences de la Cnam sur la partie Régime obligatoire (Sécurité sociale) en matière de maîtrise des risques. La maîtrise des risques nous permet de maintenir une qualité de travail sur le long terme par des contrôles permanents et des audits périodiques.

► **Quelques chiffres :** environ 130 contrôles sont réalisés dans le centre (mensuellement, trimestriellement, semestriellement) ; 34 indicateurs sont suivis chaque mois.

Nous suivons de près les résultats des enquêtes de satisfaction de nos assurés et nos adhérents car la qualité perçue par nos clients est aussi un moyen de piloter plus efficacement nos activités !

► **Notre mot d'ordre :** La qualité est l'affaire de tous ! Et j'aime ajouter : la qualité est également l'affaire de chacun !

**Maeva** 24 ans, titulaire d'une licence de gestion, entrée le 12 juin au centre de gestion pour un remplacement

► **Vous avez passé avec succès les tests de recrutement, comment les avez-vous appréhendés ?**

Le souvenir que j'en garde c'est qu'ils étaient longs (rires), surtout vers la fin, l'orthographe et la grammaire.

► **Comment s'est passé votre intégration ?**

C'est la première fois que j'arrive dans une entreprise où l'on prend le temps de me présenter à chaque unité de travail, où le responsable d'équipe m'explique le lien qu'il y a entre son service et les tâches que je vais faire dans mon service de rattachement. J'ai vraiment apprécié.

► **Cela fait maintenant 15 jours que vous êtes sur le centre, que pensez-vous de l'organisation ?**

Il y a une bonne répartition des tâches, on arrive à bien tenir les délais. Il y a beaucoup d'informations, ça va vite, il faut être réactif.

### ► Certification AFNOR

7 POINTS DE CONTRÔLE DE NOTRE QUALITÉ DE SERVICE

- Taux d'efficacité de saisie des adhésions sous 10 jours calendaires
- Taux de remboursement sous 48h calendaires (via carte Vitale)
- Taux de traitement en 9 jours calendaires des prises en charge dentaires avec protocole MFP-CNSD
- Taux de traitement en 9 jours calendaires des prises en charge dentaires hors protocole
- Taux de traitement en 9 jours calendaires des prises en charge hospitalisation
- Taux de traitement des demandes d'information sous 12 jours calendaires
- Taux de traitement des réclamations sous 12 jours calendaires

# MGEN vous convie aux rendez-vous Rhône-alpin de la Mutualité française



## Fil Mauve®

Atelier d'accompagnement

Accompagner une personne atteinte de la maladie d'Alzheimer ou

d'une maladie apparentée peut s'avérer difficile au quotidien. Les ateliers Fil Mauve® sont composés de 4 séances collectives et 2 séances individuelles. Ce sont des temps de rencontres et de soutien durant lesquels un professionnel est à votre écoute. Il vous donne la possibilité d'échanger avec d'autres aidants, de partager votre expérience. *Inscription obligatoire.*

**Du 13 septembre au 25 novembre / De 13h30 à 15h30**  
Mutualité Française des Savoie SSAM  
49-51 avenue de France, 74000 Annecy

**Du 16 octobre au 27 novembre / De 14h à 16h**  
Rés. Les Edelweiss, 51, rue Sermorens  
38500 Voiron

**Du 19 septembre au 7 novembre / De 14h à 16h**  
Foyer d'animation des retraités, 15F impasse  
Ambroise Croizat, 38090 Villefontaine

## Bien vieillir ensemble

Groupe d'information et d'échanges.

Colloque sur le « Bien vieillir ensemble » organisé par la CPAM et l'association Paris 3S. Espace d'échanges et d'informations sur la santé visuelle, tests visuels réalisés par un opticien mutualiste et une mise à disposition d'une exposition interactive.

**7 novembre / De 10h à 18h**  
Centre de Congrès le Manège,  
331 rue de la République, 73000 Chambéry



## Le sommeil

Conférence santé gratuite. *Sur inscription.*

**10 octobre / De 18h30 à 20h30**  
Centre de Congrès, 23 rue  
P. et D. Ponchardier  
42100 Saint-Etienne

**7 novembre / De 18h à 20h**  
Espace Mendès France, 12 avenue de Paris,  
42300 Roanne

## Ma santé, mon bien-être

Mesure de la tension artérielle, tests visuels, auditifs, glycémiques, mini-conférence sur « favoriser le mieux-être au quotidien ». *Inscriptions sur certains ateliers*

**31 octobre / De 10h à 12h30 et de 13h30 à 17h30**  
Best Western Alexander Park,  
51, rue Alexander Fleming, 73000 Chambéry

**5 décembre / De 10h à 12h et de 12h30 à 17h30**  
Hôtel Mercure d'Annecy Sud  
76 avenue d'Aix-les-Bains, 74602 Seynod

## Aidants : votre santé, parlons-en !

Prendre soin de soi est plus facile à dire qu'à faire ! Souvent, le temps et l'énergie manquent. *Sur inscription.*

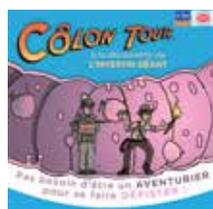
### 1. Forum Santé des aidants

**28 novembre / De 14h à 16h30**  
Médian, rue de Tharabie, 38070 St Quentin  
Fallavier

### 2. Ateliers santé des aidants

**11 septembre / De 14h à 17h**  
INITIATION À LA RELAXATION  
Trente, conservatoire de musique et de danse,  
30 av. général Leclerc, 38200 Vienne

**2 octobre / De 14h à 17h**  
INITIATION À LA MARCHÉ NORDIQUE ET À  
DES ACTIVITÉS PHYSIQUES ADAPTÉES  
salle polyvalente, 38121 Chonas L'ambellan



## Côlon Tour®

Espace d'information et d'échanges.

Voyager à l'intérieur d'un côlon et comprendre comment évoluent les différentes lésions. Au travers de ce cheminement et des informations pédagogiques délivrées, les visiteurs comprennent l'intérêt du dépistage et de la coloscopie. Les partenaires proposent une information ludique et pédagogique pour sensibiliser le plus grand nombre sur l'importance de ces examens et inciter les personnes à se faire dépister.

**13 octobre / De 14h à 17h**  
Maison des Associations, Place Jean Monet,  
69330 Meyzieu

## Interventions destinées uniquement aux adhérents mutualistes

### Abordez et vivez votre retraite en forme

Groupe d'information et d'échanges.

Ateliers centrés sur l'expression et l'écoute de chacun ; une initiation à l'activité physique proposée par un coach sportif ; un temps d'échanges avec une psychologue sur le thème « Comment vivre et habiter votre présent ? ». *Sur inscription.*

**22 septembre / De 9h à 17h**  
Restaurant le Pèr'Gras 90, chemin de la Bastille  
38700 La Tronche

**16 novembre / De 9h à 17h**  
Château des Comtes de Challes, 247, Montée  
du Château, 73190 Challes-Les-Eaux

**28 novembre / De 9h à 17h**  
Domaine de la Ruisselière, Ch. des Rousselles  
69640 Lacenas

### Initiation à la gymnastique douce

Groupe d'information et d'échanges.

Personnes de plus de 70 ans, une initiation à la gymnastique douce (jeu de balles, travail d'équilibre, etc.) qui permet de prévenir des risques de chutes et de la perte d'autonomie. *Sur inscription.*

**6 octobre / De 13h30 à 15h30**  
Mutualité française Isère SSAM  
76 avenue Léon Blum, 31800 Grenoble

### Les écrans et la petite enfance

Conférence-débat. S'interroger sur l'utilité de la relation enfant-écrans : à quel âge peut-on utiliser les écrans ? pour quelle utilisation ? à quelle fréquence ? Conférence-débat animée par un psychologue clinicien. *Sur inscription.*

**17 octobre / De 20h à 22h**  
Salle Edouard Herriot, Palais de la Mutualité  
1 bis Place Antonin Jutard, 69003 Lyon

### Vous avez plus de 60 ans ? Venez vous initier à la marche nordique !

*Sur inscription.*

Initiation et sensibilisation à la pratique d'une activité physique régulière dans le but, notamment, de prévenir les maladies chroniques.

**9 septembre / De 10h à 12h**  
Parc de Bouvent, allée du parc de loisirs  
01000 Bourg-En-Bresse

# Le Centre médical et dentaire MGEN de Lyon



Le Centre médical et dentaire MGEN de Lyon fait partie de ce qui est appelé les « Centres de soins de premiers recours ».

Les soins de premier recours s'articulent autour de plusieurs fonctions : l'entrée dans le système de soins, le suivi du patient et la coordination de son parcours, ainsi que le relais des politiques de santé publique.

Or, en plus de constituer une solution pour organiser un parcours de santé coordonné autour du patient, le Centre médical et dentaire MGEN participe également à la prise en charge des patients en proposant une « offre de soins non programmés ».

Par **soins non programmés**, s'entendent des consultations sans rendez-vous et/ou couplées à des actes techniques : par exemple, pansements, traitements antalgiques aigus, sutures, associés éventuellement à un bilan de type biologique par exemple.

## DANS CE CADRE, LE CENTRE MÉDICAL ET DENTAIRE MGEN ŒUVRE À TRAVERS PLUSIEURS ÉLÉMENTS :

### ► Centre de soins ouvert à tous et application du secteur 1

Comme tous les Centres de santé, le Centre médical et dentaire MGEN est ouvert à tous les assurés sociaux et pratique le secteur 1, sans reste à charge pour le patient ou à tarifs maîtrisés afin de promouvoir un égal accès aux soins pour tous.

### ► Urgences en médecine générale sans rendez-vous

Tous les matins, du lundi au vendredi, des consultations de médecine générale sans rendez-vous sont proposées au Centre médical. Les secrétaires d'accueil assurent l'admission des patients à partir de 7h45 et jusqu'à 13h, et leur proposent

de patienter dans une salle d'attente dédiée. Ces consultations permettent d'assurer une prise en charge des soins non programmés des patients du Centre mais également des patients qui ne pourraient consulter leur médecin traitant en urgence. Ces créneaux de consultations sans rendez-vous sont accessibles à tous chaque matin, dans la limite des places disponibles.

### ► Centre de prélèvements sur place

De 7h15 à 12h, du lundi au vendredi, les trois infirmières de l'établissement ainsi qu'une secrétaire, se relaient afin d'accueillir sans rendez-vous les patients se présentant dans l'établissement pour un prélèvement, qu'il soit sanguin ou autre. Sur prescription d'un médecin, cette offre de réalisation de bilan biologique par exemple, répond également au besoin de soins non programmés sur le territoire lyonnais.

### ► Urgences dentaires

Les soins non programmés peuvent également concerner les soins dentaires ; à ces fins, des créneaux d'urgences, réservés en premier lieu aux patients suivis par l'un des dentistes du Centre MGEN, sont inscrits dans les plannings des professionnels de santé et peuvent donc répondre aux urgences quotidiennes.

Enfin, le Centre Médical rappelle que des créneaux dédiés aux soins non programmés sont prévus dans l'ensemble des agendas des praticiens de l'établissement ; en effet, professionnels médicaux et paramédicaux sont concernés par la prise en charge des « urgences » et se sont attachés à définir des consignes précises relatives à la gestion de ces plages dédiées aux soins non-programmés. C'est ainsi le cas de l'ensemble des médecins mais également des infirmières et des sages-femmes du Centre.

**mgen** ET SI ON S'OCCUPAIT DE LA SANTÉ DE VOTRE LOGEMENT ?

**izigloo** LES SOLUTIONS QUI FONT DU BIEN À L'HABITAT ET À CEUX QUI Y VIVENT

Que vous soyez locataire ou propriétaire, MGEN vous propose en exclusivité **izigloo**. Bénéficiez d'une analyse inédite de votre habitat : bilan énergétique en ligne, identification des axes d'amélioration et proposition de travaux éventuels avec une estimation chiffrée, mise en relation avec des artisans qualifiés et agréés près de chez vous... Un conseiller **izigloo** vous accompagne pour gagner du temps et réduire vos coûts !

Avec **izigloo.com**, profitez gratuitement<sup>(1)</sup> de services 100% utiles pour votre habitat.

(1) Hors coût de connexion à internet. Accès sous réserve d'acceptation des conditions générales d'utilisation du site.

En partenariat avec EP SAS au capital de 2 500 000 € - RCS Nantes 499 398 253 - Siège social : 24, boulevard Vincent Gâche - 44200 NANTES. Le site internet [www.izigloo.com](http://www.izigloo.com) et l'ensemble des services qui y sont disponibles sont conçus, développés et gérés par la société EP Accès sous réserve d'acceptation des conditions générales d'utilisation du site. MGEN, Mutuelle Générale de l'Éducation Nationale, immatriculée sous le numéro SIREN 775 685 399, MGEN Vie, immatriculée sous le numéro SIREN 441 922 002, MGEN Fila, immatriculée sous le numéro SIREN 440 363 588, mutuelles soumises aux dispositions du livre II du code de la Mutualité - Sites : 3 square Max Hymans 75748 Paris Cedex 15 © Corbis - Ref. #PZGL001115

# Conventions Réseaux PAS

Prévention Aide et Suivi, réservé aux personnels du 1<sup>ER</sup> et second degré





Prévention des troubles de la voix





Prévention des Troubles Musculo-Squelettiques

## PARTENARIAT ACADÉMIE DE LYON - MGEN

La nouvelle convention réseau PAS avec le rectorat de Lyon a été signée par la rectrice, Françoise Moulin-Civil et par l'administrateur chargé de région MGEN, Jean-Christophe Baudin, le 16 juin 2017. Cette convention est la déclinaison locale de l'accord-cadre du 20 février 2014 sur les actions concertées, entre le ministère de l'Éducation nationale et la MGEN.

Toute l'expérience acquise depuis 10 ans dans la Loire, l'Ain et le Rhône, avec nos formations de prévention VOIX et TMS peut continuer dans le cadre de cette nouvelle convention. Elles sont maintenant intégrées dans le PAF. Elles seront en ligne à partir de la mi-juillet (en consultation) et il sera possible de s'inscrire du 28 août au 20 septembre 2017 en suivant : <https://portail.ac-lyon.fr/paf/>

L'espace d'accueil et d'écoute installé à la MGEN (54 av. Jean-Jaurès – Lyon7) pour les personnels universitaires va s'ouvrir aux personnels de l'Éducation nationale et se développer (3 rendez-vous gratuits avec un psychologue).

D'autres actions de prévention sont en projet dans le cadre de ce partenariat, en particulier sur les risques psycho-sociaux.

MGEN RHÔNE

30 rue Nieuport Lyon8

### LA VOIX DE L'ENSEIGNANT À LYON

*Mercredi 17 janvier 2018 13h30/17h30*  
Conférence  
Intervenante :  
Mme Apruzesse, phoniatre

*Mercredi 24 janvier 2018 13h30/17h30*  
Atelier 1  
Intervenantes :  
Mme Véron et Mme Leval, orthophonistes

*Mercredi 7 février 2018 13h30/17h30*  
Atelier 2  
Intervenantes :  
Mme Véron et Mme Leval, orthophonistes  
*Participation à la conférence et 2 ateliers requis.*

### LA VOIX DE L'ENSEIGNANT À LYON

*Lundi 5 mars 2018 13h30/17h30*  
Conférence  
Intervenante :  
Mme Apruzesse, phoniatre

*Lundi 12 mars 2018 13h30/17h30*  
Atelier 1  
Intervenantes :  
Mme Véron et Mme Leval, orthophonistes

*Lundi 26 mars 2018 13h30/17h30*  
Atelier 2  
Intervenantes :  
Mme Véron et Mme Leval, orthophonistes  
*Participation à la conférence et 2 ateliers requis.*

### TMS (Troubles Musculo-Squelettiques) À LYON

*Mercredi 29 novembre 2017 13h30/16h30*  
Atelier 1  
Intervenant :  
ergothérapeute ou chiropracteur

*Mercredi 13 décembre 2017 13h30/16h30*  
Atelier 2  
Intervenant :  
ergothérapeute ou chiropracteur  
*Participation aux 2 ateliers requis*

### TMS (Troubles Musculo-Squelettiques) À LYON

*Jeudi 8 mars 2018 13h30/16h30*  
Atelier 1  
Intervenant :  
ergothérapeute ou chiropracteur

*Jeudi 22 mars 2018 13h30/16h30*  
Atelier 2  
Intervenant :  
ergothérapeute ou chiropracteur  
*Participation aux 2 ateliers requis*

## PERSONNELS ÉDUCATION NATIONALE

Il sera possible de s'inscrire pour les personnels de l'Éducation nationale du 1<sup>er</sup> degré et du 2<sup>nd</sup> degré du **28 août au 20 septembre 2017** sur le PAF (Plan Aca-

démique de Formation) en suivant le lien : <https://portail.ac-lyon.fr/paf/r>

## PERSONNELS UNIVERSITAIRES

Pour toute inscription, s'adresser auprès du service formation de votre université (sous réserve de convention mise en place).

# Agenda prévention

## Atelier « Découverte de l'application Vocal'iz »

**VENDREDI 15 SEPTEMBRE 2017 13H30/16H30**  
54 avenue Jean-Jaurès, LYON 7<sup>ème</sup>

Atelier réservé aux enseignants actifs. La voix est votre outil de travail, il est important de la préserver. Venez découvrir avec une orthophoniste cette application créée pour vous. Un bilan auditif sera également proposé par un audioprothésiste.

Inscriptions sur [www.mgen.fr/sections/section-du-rhone](http://www.mgen.fr/sections/section-du-rhone)  
Rubrique « Actus locales »



## Dépistage du diabète

**MARDI 14 NOVEMBRE**

Centre de santé MGEN – 44 rue Feuillat, LYON 3<sup>ème</sup>

Stand de repérage du diabète avec une prise de glycémie et espace d'échange sur la thématique de l'alimentation.

Inscriptions et renseignements par mail : [cslyon@mgen.fr](mailto:cslyon@mgen.fr)



## Atelier « le sommeil des seniors »

**VENDREDI 6 OCTOBRE 2017 - 13H30/15H00 OU 15H30/17H00**  
54 avenue Jean-Jaurès, LYON 7<sup>ème</sup>

Atelier faisant suite à la conférence sur le sommeil du 4 mai 2017. Animé par une psychologue, il vous permettra de faire le point sur vos habitudes en matière de sommeil.

Inscriptions sur [www.mgen.fr/sections/section-du-rhone](http://www.mgen.fr/sections/section-du-rhone)  
Rubrique « Actus locales »



## « Les écrans et la petite enfance »

**MARDI 17 OCTOBRE**  
**20H/22H**

La « grande petite » histoire des écrans, quels liens entre l'addictologie et l'usage des écrans ? Quelle prévention ? Y'a-t-il des règles à respecter ? (3-6-9-12 de Serge Tisseron).

Intervenant : Monsieur Damien DUBOSC, psychologue clinicien au Service d'Addictologie Mutualiste des Alpes.

Salle Edouard Herriot – Palais de la Mutualité  
1bis Place Antonin Jutard, 69003 Lyon

Inscription conseillée : [contact\\_prevention@mfara.fr](mailto:contact_prevention@mfara.fr)  
ou par téléphone au 04 78 41 22 50



## Abordez et vivez votre retraite en forme

**MARDI 28 NOVEMBRE**  
**9H00/17H00**

Vous allez prendre votre retraite et/ou vous êtes en retraite depuis peu, vous vous posez des questions sur cette nouvelle étape de votre vie, vous aimeriez partager et confronter votre expérience, vos interrogations ? Cette rencontre santé est faite pour vous.

Inscriptions et renseignements par mail : [contact\\_prevention@mfara.fr](mailto:contact_prevention@mfara.fr)  
ou par téléphone : 04 78 41 22 50



## Atelier « L'équilibre alimentaire en question »

**VENDREDI 1ER DÉCEMBRE 2017**  
**13H30/15H00 OU**  
**15H30/17H00**

54 avenue Jean-Jaurès, LYON 7<sup>ème</sup>

Cet atelier vous permettra d'échanger sur les idées reçues en matière d'alimentation et de mieux connaître les produits que nous consommons quotidiennement. Il sera animé par une diététicienne – nutritionniste.

Inscriptions sur [www.mgen.fr/sections/section-du-rhone](http://www.mgen.fr/sections/section-du-rhone)  
Rubrique « Actus locales »



## Atelier « La santé du dos »

**VENDREDI 10 NOVEMBRE 2017**  
**13H30/15H00 OU 15H30/17H00**

54 avenue Jean-Jaurès, LYON 7<sup>ème</sup>

Le plus souvent, c'est parce qu'il est trop peu ou mal sollicité que le dos est douloureux. Cet atelier, animé par un ostéopathe, vous permettra de mieux gérer vos problèmes de dos ou de prévenir leur apparition grâce à des conseils et exercices simples.

Inscriptions sur [www.mgen.fr/sections/section-du-rhone](http://www.mgen.fr/sections/section-du-rhone)  
Rubrique « Actus locales »



mgen\*

**Merci aux adhérents et bénévoles  
qui ont pu faire de cette journée  
au Parc Chabrières à Oullins  
un moment convivial !**

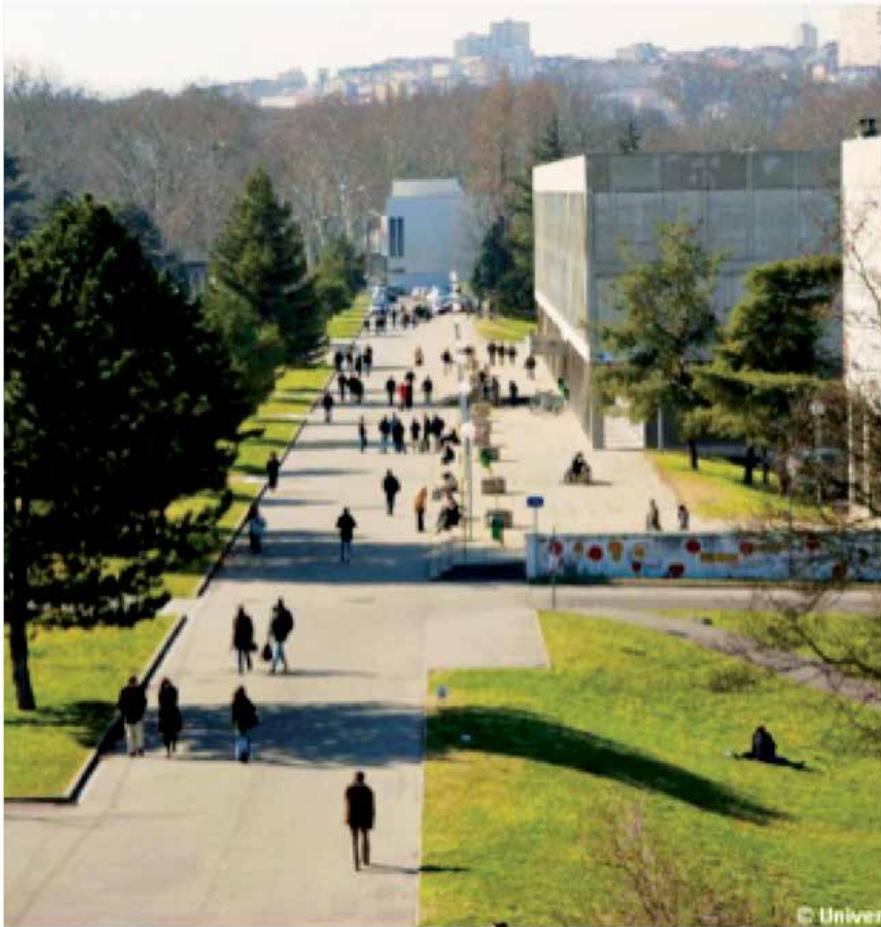
70 ANS

1946 - 2016

évolution sociétale,  
avancées technologiques,  
transformations sociales, de progrès  
technologiques, de progrès  
toujours la même  
détermination :

IR  
ENSEMBLE  
ENTR

# Université Ouverte Lyon 1



## L'Université Ouverte Lyon 1 propose pour tout public

- ▶ Des conférences en sciences, santé, sciences et art, sciences et histoire
- ▶ Des ateliers pour adultes et adultes-enfants
- ▶ Des visites
- ▶ Des soirées scientifiques

Consultez notre programme  
2016-2017 sur le site :

<http://uo.univ-lyon1.fr>

Inscriptions à partir  
du 11 septembre 2017

Université Ouverte Lyon 1  
Campus de la Doua - Bâtiment le Patio  
43 boulevard du 11 novembre 1918  
69622 Villeurbanne cedex

Tél. : 04 72 44 84 28

Courriel : [uo@univ-lyon1.fr](mailto:uo@univ-lyon1.fr)

Secrétariat ouvert du lundi au vendredi  
10h/12h et 14h/18h

# Journée Mondiale des Lymphomes 2017



L'association **France Lymphome Espoir (FLE)** met en place, à Lyon, le 15 septembre, deux actions :

- ▶ Les « Café FLE » permettent, de 10h à 15h, des échanges entre professionnels de santé, les bénévoles de l'association et les patients et leurs proches.

*Cela se passe au Centre Léon Bérard hall 1, au service d'hématologie du CHU de Lyon Sud.*

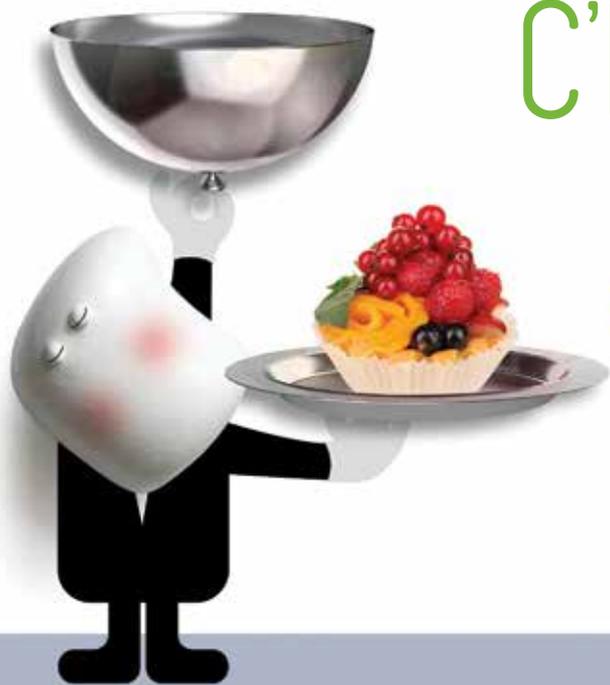
- ▶ Une conférence interactive à destination du grand public sur les lymphomes aura lieu de 17 heures à 20 heures, entrée libre mais inscription recommandée : [www.journeesdeslymphomes.fr](http://www.journeesdeslymphomes.fr)

Thème de la conférence : « **Nous sommes tous différents, les lymphomes aussi** »

*La conférence se déroulera à la Faculté de Médecine et de Pharmacie de Lyon Pôle santé Lyon Est, Domaine Rockefeller - Bâtiment CIER, amphithéâtre C 8 avenue Rockefeller - 69008 LYON.*



# BIEN FAIRE C'EST SATISFAIRE



**ENGAGEMENT  
DE SERVICE**  
**QUALITÉ SANTÉ  
PRÉVOYANCE**  
REF. 258

**AFNOR CERTIFICATION**

[www.afnor.org](http://www.afnor.org)

## NOS 10 ENGAGEMENTS DE SERVICE

- 1 **Vous bénéficiez d'une prise de contact facilitée :**  
En agence, vous êtes accueilli par un **conseiller disponible**, et vous disposez d'un **numéro unique**<sup>(1)</sup> 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.
- 4 Nous vous adressons les documents justificatifs de l'adhésion à votre complémentaire santé **sous 10 jours**<sup>(2)</sup>.
- 5 Nous procédons à **vos remboursements santé en 48h**<sup>(3)</sup> si vous utilisez votre carte Vitale.
- 6 Nous apportons **une réponse immédiate**<sup>(4)</sup> à toute demande de souscription d'assurance de prêt, réalisée lors d'un rendez-vous dans un de nos points d'accueil.
- 7 Nous réalisons **une étude personnalisée de vos prises en charge en 9 jours**<sup>(2)</sup> pour les soins dentaires et l'hospitalisation<sup>(5)</sup>, 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.
- 9 **Nous répondons sous 12 jours**<sup>(2)</sup> à vos demandes de clarification et/ou réclamations.
- 10 **Nous évaluons annuellement votre satisfaction.**