

Synthèse CAP Adhérent : ateliers réalisés avec les 130 adhérents de la rencontre mutuelle de Meurthe et Moselle, le 25 mai à la ferme du Charmois.

37 contributions ont été réalisées, soit individuelles soit collectives. La phase de sélection des idées fortes n'a pu être réalisée, mais d'une thématique à l'autre des besoins similaires d'expriment :

Le besoin d'accompagnement, d'écoute et d'orientation vers des solutions mutualistes prime. Les contacts d'accueil humain et personnels sont demandés notamment à l'inverse des logiques de plateforme téléphoniques à choix numérotés.

Changer de département (10 contributions)

Verbatim : l'aide financière (3000 euros, prêt à taux zéro) à l'installation est connue (cité plusieurs fois). Les adhérents font état de difficultés dans les contacts section et de retards de remboursements. Certains se demandent si les prestations sont identiques d'un département à l'autre.

Les idées :

- pour les démarches : proposer un accompagnement pour aider à remplir les formalités (tuto Internet), rôle important du correspondant et du bulletin (information systématique dans les différents supports Mgen en mai-juin. Il faudrait qu'il y ait un lien entre la section quittée et la section d'accueil. Et aussi, l'employeur devrait avertir de prendre contact avec la section, puisqu'elle est gestionnaire de la sécurité sociale (Mgen devrait demander que le ministère agisse dans ce sens)
- pour les soins : faciliter le transfert du médecin traitant, donner plus d'informations sur le niveau de compétence des médecins partenaires (à l'arrivée).

Etre confronté à la maladie grave (13 contributions)

Verbatim : les préoccupations et difficultés vécues par les adhérents concernent tous les moments liés à la maladie grave, ils évoquent : les difficultés à trouver des médecins, l'annonce du diagnostic sans tact, les restes à charges (dépassements d'honoraires, difficulté pour connaître à l'avance les remboursements et comprendre les décomptes de soins), les aides à domiciles (pas évidentes à mettre en place)

Les idées :

- encourager les solutions de types Maisons médicales, trouver le moyen d'encourager les médecins spécialistes à se mettre au service des malades (dépassements d'honoraires). Intervenir auprès des services de l'état pour la pénurie d'ophtalmos.
- faciliter l'accès aux activités préventives et correctives en matière de santé (piscine/marche/...activités cérébrales)
- organiser une écoute particulière ; revoir la qualité des contacts téléphonique (problème de plate forme « anonyme »), physique, et correspondances (penser aux personnes qui ne possèdent pas Internet)
- prévoir un accompagnement pour trouver les bons médecins, les solutions de confort du patient, une assistance morale (lieux de parole, rencontres thématiques)

Adhérer à MGEN (4 contributions)

Verbatim : Pourquoi adhérer à MGEN ? A la MGEN on est bien placé pour comprendre et accompagner les adhérents. Il y a d'autres mutuelles qui offrent les mêmes garanties ou peut-être meilleures. Pourquoi MGEN se disperse-t-elle sur des actions connexes ? Mais conserver l'esprit, les valeurs.

Idées :

- développer l'information sur les lieux de travail
- compléter l'offre des établissements par le soutien à des maisons médicales
- attirer les jeunes dans la gestion de leur mutuelle
- développer le contrôle et l'écoute pour l'examen de certaines situations

Accueillir un enfant (2 contributions)

Verbatim : Le sujet est jugé trop vague et trop vaste (adoption, famille d'accueil, garde, famille recomposée, enfant devant subir une opération,...), mais fort intéressant

Idées :

- réflexion à poursuivre avec plus de temps
- trouver une écoute et des conseils au niveau du personnel MGEN pour les différentes situations ;

Passer à la retraite (3 contributions)

Verbatim : C'est s'occuper de ses petits enfants, partir en vacances, s'occuper de choses différentes de son ancien travail, faire du bénévolat... une autre vie, un retraite active.

C'est une rupture avec la société, l'obligation de se débrouiller seul pour monter les dossiers retraite

Idées :

- faire partie du club des retraités, faire du bénévolat, partager certaines réflexions sur la vie, être solidaires
- stage de préparation à la retraite et prévoir des permanents pour conseiller et guider les adhérents dans leur démarche « retraite »

Etre confronté au décès (5 contributions)

Verbatim : Comment classer les structures d'accueil pour personnes âgées ? Comment s'informer, affiner les choix, rompre l'isolement (pour les plus âgés), gérer les formalités.

La loi sur le vieillissement de la société est toujours insuffisante, parue le 28/12/2015 « *je m'étonne que la MGEN n'ai pas considéré ce thème comme important (on passe du départ à la retraite au décès)* ». nous dit un adhérent.

Idées :

- informer sur le parcours pour encadrer le décès, les propositions et actions MGEN (Maison des obsèques, frais d'obsèques...)
- suivre les plus âgés en EHPAD sur cette question, rendre visite à de très isolés, à leur demande ou à partir d'informations d'adhérents pour préparer avec eux les suites du décès
- échanges ponctuels avec Psy jusqu'à admission de l'idée du décès
- meilleure qualité des correspondances et liens téléphonique (pour ceux qui ne possèdent pas Internet)