

MAGAZINE
DES ADHÉRENTS
MGEN DE LA SAVOIE

mgen[★]

73

SEPTEMBRE 2019 / N° 45

Vous êtes adhérent(e) ?

**Et si vous étiez
candidat(e)**

au comité de section 2020 ?

GROUPE
vyv

3 ZOOM
Une visite qui démystifie
les centres d'appel MGEN

4 DIS, C'EST QUOI ?
Spécial infox MGEN

8 PRÉVENTION
Les derniers
événements MGEN

Depuis sa création, il y a plus de 70 ans, la démocratie est une valeur fondamentale pour MGEN. Cette démocratie s'exprime chaque année lors de nos Assemblées générales.

Pour 2019, elles ont eu lieu en juillet dernier à Rennes, où le conseil d'administration élu par les représentants des 101 sections MGEN de France a reconduit Roland BERTHILIER dans ses fonctions de Président du groupe MGEN.

Les Assemblées générales MGEN décident de l'évolution des cotisations et des prestations. Cette année, elles se sont aussi exprimées en faveur de la transformation de nos processus de décision pour défendre avec une meilleure réactivité nos valeurs de solidarité face aux contraintes de la concurrence et des changements législatifs.

Mais pour MGEN, la démocratie, ce n'est pas qu'une fois par an au cours des Assemblées générales. C'est aussi et surtout à l'échelon local, départemental. Au premier trimestre de l'année 2020, se dérouleront les élections du comité de section dans chaque département.

Dans la Savoie, c'est au moins 11 candidats que nous recherchons et qui devront se déclarer avant le 31 octobre 2019. 11 candidats pour représenter les adhérents de notre département. 11 personnes qui rejoindront les 22 autres élus du comité de section. Ensemble, ces élus sont régulièrement présents auprès des adhérents, dont ils défendent les intérêts. Ensemble, ils contribuent aux projets locaux, notamment en matière de prévention santé ou dans le domaine de l'action sociale. Ensemble, ils sont acteurs du débat démocratique, que ce soit localement ou auprès des instances régionales ou nationales. Ensemble, ils forment une équipe solidaire au service des autres et de la protection santé.

Alors, rejoignez cette équipe de militants !

Pour en savoir plus, n'hésitez pas à prendre contact par courriel : ecs.section073@mgen.fr

Ensuite, viendra le temps du vote. Là encore, nous vous invitons à vous exprimer soit par un vote papier, soit, et c'est plus économique et respectueux de l'environnement, par un vote électronique. MGEN souhaite valoriser ce vote dématérialisé et s'engage à reverser un euro à des associations pour chaque suffrage exprimé par ce biais. Les associations choisies par les élus des comités de section sont « Le Rire Médecin » dans le domaine de la santé, « Terre et humanisme » dans le domaine de l'environnement et « Le Refuge » dans celui des droits humains.

Pour MGEN, la démocratie est donc bien une valeur fondamentale. Nous comptons sur vous pour la renforcer.

En vous exprimant.

En devenant candidat.

En votant.

Les Présidents MGEN Rhône-Alpes

Zoom	3
• Une visite qui démystifie les centres d'appel MGEN	
Dis, c'est quoi ?	4
• Spécial info MGEN	
Pages régionales	5-7
• MGEN Solutions	
• Réseaux PAS	
• Election du comité de section	
Prévention	8
• Les derniers événements MGEN	

Audiologie Chamnord

Depuis la rentrée, le centre optique Mutualité française des Savoie de Chamnord accueille aussi un audioprothésiste : l'assurance de bénéficier de conseils et solutions adaptés en lien avec les problèmes d'audition et d'être accompagné(e) dans le choix d'une aide auditive de qualité.



1423, avenue des Landiers
CHAMBERY



BULLETIN MGEN SAVOIE



MGEN Savoie
116, avenue du Grand Ariétaz
73079 Chambéry Cédex 9



Tél. : 3676 • Fax : 04 79 62 19 39

Internet et courriel : www.mgen.fr

Ont participé à la rédaction de ce bulletin :

l'équipe de direction et les membres de la commission communication

Directeur de la Publication : le Président

Routeur : atelier protégé LMDES

Conception/Impression : Kalistene Conseil

Imprimé sur papier Eco certifié PEFC 100 % - ISSN en cours

Une visite qui démystifie les centres d'appel MGEN...



Daniel REYNIER, Président MGEN Savoie, a proposé à vos représentants, élus du comité de section, de les réunir le 3 avril dernier à Lyon dans les locaux du centre d'appel afin de découvrir ce centre de service, souvent premier maillon de la chaîne de contacts. Après avoir suivi une présentation générale du centre, les élus ont pu observer de près le travail des collaborateurs MGEN au téléphone. Voici leurs réactions...

Un open space constitué d'îlots espacés dans lesquels 3 conseillers (micro et écouteurs aux oreilles) répondent aux appels des adhérents, une atmosphère calme et plutôt sereine, personnalisée, malgré la centaine de collaborateurs qui s'y relaient.

1^{er} appel : l'adhérent enchaîne 3 questions sur 3 thématiques différentes auxquelles le conseiller répond en consultant son double écran et un conseiller expert. Durée de l'appel : 20 minutes. Le conseiller renseigne de manière précise le dossier de l'adhérent en relatant par écrit l'échange, ce qui assurera la traçabilité du dossier.

2^e appel : une question simple appelant une réponse brève, durée de l'entretien 3 minutes.

Je suis surprise par la capacité d'adaptation rapide du conseiller à chaque appelant et quelquefois, sa patience !

Elisabeth

Moi, j'ai été éberlué et même scotché par la capacité quasiment INSTANTANÉE du personnel à ÉCOUTER, SITUER la question par rapport au dossier de l'intéressé et à l'environnement Mgen, RÉPONDRE net et clair aux demandes. Un appel, une personne à l'écoute, une réponse précise et immédiate.

Olivier

C'est la rencontre (accueil chaleureux !) d'une équipe plutôt jeune, d'origine et de formation assez différentes, qui semble particulièrement dynamique !

C'est un plateau d'appels assez impressionnant, qui donne l'impression d'une ruche bourdonnante...

C'est une capacité de réponses ou d'orientations rapides et très techniques.

C'est une forme d'empathie (téléphonique !) qui s'instaure sur des sujets délicats ou douloureux.

C'est un accueil respectueux, une écoute attentive et une certaine patience selon les usagers...

Au final, c'est la connaissance d'un « envers du décor » qu'on a de la peine à imaginer, quand on est simple usager MGEN.

Philippe

Visite intéressante qui nous donne des arguments face aux récriminations de certains mutualistes qui font le 36 76 :

- La plateforme est située dans la région.
- Taux élevé de prises d'appels.
- Lors de la double écoute, nous avons pris conscience des questions multiples et variées auxquelles le personnel répond avec calme et professionnalisme et constaté les procédures de traçage et de suivi des réponses.

• « Management » dynamique du centre, implication des personnels, respect des valeurs de la MGEN.

Jocelyne

Chaque membre des équipes est très impliqué dans sa tâche, on sent une bonne cohésion entre les collaborateurs.

Les conditions de travail favorisent le bien-être des téléconseillers.

La double écoute m'a permis de me rendre compte de la complexité des appels et d'appréhender la réactivité exigée et produite. Le centre est très organisé, tout est prévu pour une réponse rapide et sûre avec des possibilités de relayer en section directement quand c'est nécessaire.

Dispositif efficace et personnel à l'écoute.

Annie

Pour compléter ces impressions, nous rappelons que la MGEN dispose de 5 centres de contacts, tous situés en France (Bordeaux, Pantin, Lyon, Rennes, Nantes). Les collaborateurs sont des salariés formés par la MGEN qui assurent l'accueil à distance des assurés et/ou adhérents : accueil téléphonique, traitement des courriels entrants et depuis 2016 interventions sur les canaux digitaux (chat, réseaux sociaux, forum...).

En 2018, les Centres de Contacts ont reçu plus de 3,2 millions d'appels (soit en moyenne près de 13 000 appels par jour ouvré) et 433 000 courriels (soit en moyenne près de 1 700 par jour ouvré).

Les centres de contacts sont joignables de 8h à 18h30 par le **36 76** (service gratuit + prix d'un appel) avec une plage plus favorable de 11h30 à 14h30 pour attendre le moins possible.

mgen.fr

Pour le suivi de votre couverture MGEN, nous vous encourageons à utiliser votre **espace personnel** sur le site **mgen.fr**. Il vous permet de gérer rapidement et facilement vos démarches sans vous déplacer : accès à vos remboursements, consultation et téléchargement des relevés, attestations de droit, documents divers, déclaration de votre médecin traitant, mise à jour de vos informations personnelles, Un changement personnel ou professionnel ? Retraite, mutation ou renouvellement de votre contrat de travail...

Mariage, naissance, déménagement... Pour la bonne gestion de votre dossier mutuelle et bénéficier notamment d'une couverture santé et prévoyance adaptée à votre situation et à celle de votre famille, il est indispensable de communiquer vos nouvelles informations depuis la messagerie en ligne de votre espace personnel. Des informations locales à consulter (événements, permanences,...) sur la page Savoie du site **mgen.fr**





Spécial infox* MGEN



Il nous (vous) arrive d'entendre des remarques concernant MGEN. Paroles entendues ...

« *Les salariés de la MGEN, c'est que des anciens instits* »

Les collaborateurs du centre de service sont des salariés avec un contrat de droit privé. Seuls les délégués, membres de l'équipe de direction sont des

fonctionnaires détachés de l'Education Nationale (Accord National avec le Ministère prévoyant la prise en charge intégrale de leur rémunération par MGEN).

« *Les élus, ils ont plein d'avantages, sans compter les jetons de présence !* »

Vos représentants, élus du comité de section, sont des adhérents qui œuvrent bénévolement pour la mutuelle et n'en tirent

aucun avantage financier (pas de remise sur cotisations, pas de prestations supplémentaires, etc.).

« *La MGEN, c'est jamais ouvert* »

L'accueil du centre de Chambéry est ouvert au public de 10h à 12h et de 13h30 à 16h30. Vous pouvez aussi appeler le 3676 pour prendre un rendez-

vous du lundi au vendredi de 9h à 18h.

« *La MGEN, ils communiquent pas* »

Une publication papier nationale, « Valeurs Mutualistes », et une départementale, « MGEN 73 », des newsletters nationales (à condi-

tion d'être inscrit(e)) : MGEN ACTUS, MMMieux, Avantage, Services Habitat... et une newsletter mensuelle départementale sans oublier la page Savoie du site mgen.fr !

« *La MGEN, c'est cher et on a pas grand-chose comme prestations* »

Souvent, la comparaison est faite avec des contrats santé uniquement et collectifs pour lesquels l'employeur privé a l'obligation de participer au coût de la couverture à hauteur de minimum 50%. Les agents qui travaillent dans la fonction publique bénéficient d'une très faible participation de leur employeur en comparaison. De plus, les offres MGEN incluent aussi dans la cotisation la protection contre les aléas (arrêt de travail, invalidité, etc.) qui ont un impact sur vos revenus (protection prévoyance et action sociale). MGEN utilise au mieux les cotisations en en reversant chaque année, plus de 90% sous forme de prestations.

« *La MGEN, c'est un peu comme la MAIF, c'est pareil, non ?* »

Ce sont deux entreprises différentes avec des cœurs de métier différents. Elles ont en commun un ancrage historique dans le monde de l'éducation et des partenariats dans différents domaines : distribution croisée d'offres, collaboration sur des événements, etc.

« *L'espace personnel, ça marche jamais ... je préfère recevoir mes décomptes papier* »

L'enquête de satisfaction 2018 démontre que les adhérents sont satisfaits à 82% par l'espace personnel. Ces dernières années, il a été enrichi avec de nombreux services. Vous pouvez conserver la réception de vos relevés de prestations papier tout en ouvrant un espace personnel. Néanmoins, nous vous encourageons à vous abonner aux relevés de prestations en ligne ce qui a un impact environnemental et gestionnaire significatif.



Equilibre Atout Âge

Chaque année, environ une personne sur 3 de plus de 65 ans et une personne sur deux de plus de 80 ans chutent (INSERM, 2014).

Le programme Equilibre Atout Âge propose de renforcer la confiance en la capacité de prévenir les chutes et de rester actifs en toute sécurité. Pour ce faire, le programme se base sur :

- Une animation par des pairs ayant reçu une formation,
- La restructuration cognitive (transformer les pensées négatives identifiées en pensées plus constructives et mieux adaptées à la réalité),
- Une approche ludique et pédagogique (groupe de 12 participants, médias variés).

A la rentrée 2019, MGEN Savoie déclinera ce programme. Nous sommes à la recherche de personnes (de 65 à 75 ans) souhaitant se former pour devenir animateurs du programme. Une première réunion de présentation du programme de formation se déroulera le jeudi 19 septembre à 14h00 à la section MGEN, 116 avenue du grand Ariétaz à Chambéry.

Renseignements et contact : mgillette@mgen.fr



* Équivalent français de l'expression *fake news*.

mgen*

SOLUTIONS

SANTÉ ET PRÉVOYANCE POUR
L'ÉCONOMIE SOCIALE ET SOLIDAIRE

GRUPE **vyv**



COMME VOUS NOUS METTONS L'HUMAIN AU CENTRE

POUR VOUS, DÉCIDEURS

Des solutions conçues pour répondre à vos attentes
MGEN Solutions s'adapte à chaque structure de l'ESS, quelles que soient ses obligations, de un à plusieurs centaines de salariés. Elle propose des solutions santé ou prévoyance en parfaite adéquation avec les différents secteurs d'activité de l'ESS.

Guidé par la qualité de vie au travail pour vos salariés

MGEN, forte de son expérience d'accompagnement en prévention, vous soutient pour établir et développer vos actions de prévention sur mesure (capital santé de vos collaborateurs, équilibre vie pro/vie perso, et prévention des risques professionnels).

Une mutuelle responsable et engagée à vos côtés

MGEN a toujours œuvré pour l'accès à une protection sociale de qualité pour tous et contribue à une économie plus respectueuse de l'humain et de son environnement à travers des offres santé et prévoyance responsables et solidaires. Des valeurs partagées aujourd'hui avec 7 autres grands acteurs de la protection globale au sein du Groupe VYV.

POUR VOS COLLABORATEURS

Une protection globale pour aujourd'hui comme pour demain

Des garanties santé, prévoyance et une action sociale pour un accompagnement financier et humain de vos collaborateurs dans les moments difficiles (maladies, accidents de la vie...).

Une mutuelle plus proche au quotidien

Un Espace personnel accessible 24/7 pour la consultation de leurs contrat, garanties et remboursements, ainsi que la gestion de leurs démarches courantes.

Des avantages exclusifs

L'accès à des soins de qualité avec un reste à charge maîtrisé est un engagement essentiel pour MGEN :

- + de 8000 opticiens partenaires du dispositif OPTISTYA,
- + de 4000 audioprothésistes partenaires du réseau AUDISTYA,
- près de 500 centres dentaires mutualistes,
- 97% des hôpitaux publics de court séjour et 52% des établissements privés relevant du dispositif conventionnel.

POUR ALLER PLUS LOIN, RENCONTRONS-NOUS!

Contactez votre conseiller Fabien RAFFIN au **06 59 83 99 68** (appel non surtaxé)

Accord-cadre MGEN-Ministère de l'Éducation nationale

Bien qu'MGEN soit ouverte à tous, il reste un lien très fort entre la mutuelle et l'Éducation nationale, MENJ (ministère de l'Éducation nationale et de la Jeunesse), MESRI (ministère de l'Enseignement supérieur de la Recherche et de l'Innovation).

Ce lien prend notamment la forme d'un accord-cadre (renouvelé en décembre 2018 pour une durée de 5 ans) qui permet, par un cofinancement, d'accompagner tous les agents, même s'ils ne sont pas mutualistes, en proposant des prestations d'action sociale liées à la perte d'autonomie ou en agissant pour une meilleure qualité de vie au travail.

L'ACTION SOCIALE

Ce sont des prestations individuelles destinées à apporter des solutions aux personnes en situation de handicap ou de perte d'autonomie.

Pour les mutualistes, ces actions concertées viennent en complément des prestations MGEN.

Handicap

Pour les personnes ayant un taux d'incapacité reconnu par la MDPH d'au moins 50 %. Montant 120 €/an.

Dépendance

Pour les personnes en situation de dépendance. Dossier à constituer auprès du médecin conseil MGEN. Montant 210 €/an.

Prestation particulière (handicap ou dépendance)

Cette prestation contribue à financer des équipements spéciaux, des aides techniques ou des aménagements. Le montant est déterminé en fonction du reste à charge après intervention des différents dispositifs publics.

Centres de vacances et réservations de lits

Cette prestation permet de prendre en charge une partie du coût d'un séjour en centres de vacances adaptés pour les personnes en situation de handicap, pour les fonctionnaires actifs ou retraités, leurs conjoints et leurs enfants.

SAD, Service d'Aide à Domicile

Pour les personnes bénéficiant d'aide à domicile. Prise en charge financière selon la situation familiale et financière.

Audioprothèses

Versement de 100 € par appareil.

Ces prestations ne sont pas automatiques, il est nécessaire d'en effectuer la demande

auprès de la section MGEN de votre département. N° d'appel 3676 (service gratuit + prix d'un appel).

LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL, LE RÉSEAU PAS (PRÉVENTION AIDE ET SUIVI)

Ce dispositif se décompose en deux volets :

- ▶ **Des actions collectives de prévention autour de trois thématiques :** les risques psychosociaux, les troubles musculo-squelettiques et la voix.
- ▶ **L'espace d'accueil et d'écoute** qui permet une écoute par un psychologue en présentiel ou par téléphone. Service anonyme, confidentiel et gratuit. **N° d'appel : 0 805 500 005.**

Renseignez-vous auprès de votre section départementale : 36 76



Profitant de l'expertise développée avec le réseau PAS, MGEN propose un dispositif similaire pour les structures publiques, le réseau BEST, Bien-Être et Santé au Travail. Après convention, entre la structure et MGEN, les agents accèdent à l'Espace d'Accueil et d'Écoute et

des actions collectives de prévention sont mises en œuvre selon un principe de cofinancement.

Renseignements et contact : mgillette@mgen.fr

Je suis adhérent(e)... Et si j'étais candidat(e) au comité de section 2020 ?

La démocratie, selon le principe « une personne, une voix », est une valeur fondamentale de la mutualité et plus généralement de l'Economie Sociale et Solidaire.

Les adhérents MGEN sont à la base du processus démocratique au sein de leur mutuelle. Ils sont au cœur de la vie militante. Ils votent pour leurs représentants départementaux, les élus du comité de section. C'est le premier niveau d'expression et d'exercice de la démocratie à MGEN.

Le comité de section est composé dans chaque département d'une trentaine d'élu(e)s. Le renouvellement se fait par tiers tous les 2 ans. Les mandats sont donc de 6 ans.

Sa mission consiste à porter le débat mutualiste contribuant à l'expression locale des adhérents et à veiller à l'application des décisions politiques prises par les instances nationales et régionales.

Les adhérents peuvent candidater pour devenir membre du comité de section.

Les élu(e)s du comité de section peuvent s'investir dans des commissions et participer directement et activement, par exemple, en :



- ▶ Décidant en commission d'action sociale des prestations ou aides accordées aux adhérents,
- ▶ Coconstruisant les actions locales en commission prévention et en y participant,
- ▶ Élaborant et mettant en œuvre la politique locale de communication et les actions militantes en commission vie mutualiste.

La MGEN tient à ce modèle de gouvernance, garant d'une mutuelle qui écoute ses adhérents et qui œuvre dans l'intérêt de ses adhérents. Ce sont les délégations départementales, émanation des comités de section, qui votent à l'Assemblée Générale pour

approuver les résolutions qui orientent les activités de la mutuelle et pour élire les représentants nationaux, membres du Conseil d'Administration (dans l'encadré ci-contre la délégation de Savoie lors de l'AG 2019 de Rennes les 9 et 10 juillet).

Nous vous invitons à réfléchir à la possibilité de vous investir au sein de votre mutuelle pour vivre son fonctionnement de l'intérieur et porter la voix des adhérents. Manifestez-vous sans tarder. Si vous souhaitez des précisions et/ou candidater, merci d'écrire à l'adresse mail :

ecs.section073@mgen.fr.

La liste des candidats doit être close fin octobre.

PRINCIPALES CONDITIONS D'ÉLIGIBILITÉ

Etre membre participant, à jour de ses cotisations

Etre âgé(e) de moins de 65 ans l'année de l'élection

RÔLES ET MISSIONS PRINCIPALES DANS LE CADRE DU MANDAT

Élire le président et les membres du bureau de la section départementale

Participer à la vie et au fonctionnement de la section départementale

Représenter les adhérents dans les instances départementales, régionales ou nationales

Contribuer à la réflexion et à la mise en œuvre d'actions locales

Promouvoir les valeurs et intérêts MGEN

Représenter MGEN au sein d'instances de l'Education Nationale, de la Sécurité sociale...

(Commissions du comité de section, temps démocratiques départementaux, déclinaison départementale de la feuille de route régionale...)

Les derniers événements MGEN

Ateliers vélo à assistance électrique

Trois ateliers ont été organisés en partenariat avec l'agence écomobilité pour permettre aux adhérents de découvrir la pratique du vélo à assistance électrique, à Chambéry, Albertville et Aix les Bains. Par groupe de huit personnes au maximum encadré par un professionnel de l'agence écomobilité, les participants ont pu évoluer sur ces véhicules favorisant les mobilités douces.



Visite de M. Eric LAVIS, DASEN de la Savoie



MGEN Savoie a eu le plaisir de recevoir le 3 mai dans ses locaux la visite de M. Eric LAVIS, nouveau DASEN de la Savoie. Ce dernier était accompagné de Mme GRUMEL, IENA et de Mme REBIERE, Secrétaire Générale. Cette rencontre a été l'occasion de réaffirmer le partenariat fort entre MGEN et le Ministère de l'Éducation Nationale tant au niveau local que national.

Conférence Gestion du stress

Le 11 juin à St Jean de Maurienne, une conférence à destination des retraités, sur le thème de la gestion du stress était proposée en partenariat avec la MFP et la CARSAT. Cela a permis aux participants d'expérimenter le Yoga du rire. Parmi l'assistance, de nombreux adhérents MGEN ont répondu présents !

Dépistages auditifs

Cette année, MGEN Savoie a complété les traditionnels dépistages auditifs organisés à la section de Chambéry par des opérations de dépistage au sein des établissements scolaires. Lors des permanences, un dépistage réalisé par un audioprothésiste du réseau Audistya a été proposé au collège de Grésy sur Aix (7 mars) et au collège de Modane (9 avril).

VIPS

MGEN Savoie était présente le 14 juin sur le Village Information Prévention Santé au côté de la Caisse Primaire d'Assurance Malade et de nombreuses associations de prévention. Cette année, il était question du sommeil. Au cours d'un « escape game », il fallait s'échapper du pays où on ne dort pas en résolvant des énigmes pour finalement trouver les règles d'or d'un bon sommeil.



Les rendez-vous à venir...

2 OCTOBRE 2019

Rencontre mutuelle

Nous finalisons l'organisation d'une rencontre mutuelle le 2 octobre en fin d'après-midi sur le bassin aixois : l'occasion de vous présenter les nouveaux services MGEN et notamment le programme de prévention Vivoptim. Plus d'information sur la page Savoie du site mgen.fr (QR-Code page 3).

15 OCTOBRE 2019

Santé environnementale

L'impact de notre environnement sur la santé est démontré et son influence ne va faire qu'augmenter dans les années à venir. Nous pouvons tous agir au quotidien pour lutter contre le réchauffement climatique ou encore limiter notre empreinte carbone. Mais il y a aussi des actions qui peuvent être entreprises pour soi-même.

Connaissez-vous la qualité de l'air de votre logement ? Est-il sain ? Impacte-t-il votre santé ? Que faire pour le rendre meilleur ?

Autant de questions auxquelles nous vous proposons de répondre au cours de la table ronde que MGEN Savoie et la Mutualité Française Auvergne Rhône Alpes organisent le 15 octobre à 19h30, salle de la Forgerie à Cognin.

Un médecin allergologue, un conseiller en environnement intérieur et un membre l'ASDER apporteront connaissances et conseils et vous pourrez interagir avec eux.

Suivez bien les informations sur la Newsletter et sur la page Savoie du site mgen.fr (QR-Code page 3).

Cet événement sera suivi d'ateliers qui auront lieu dans les locaux MGEN de Chambéry les 5 et 19 novembre et le 3 décembre.