

# MUTUELLEINFO<sup>n°48</sup>

AVRIL - MAI - JUIN 2019

P2 et 4 - AG : «Fiers de nos mutuelles»  
P3 - Enquête de satisfaction :  
vos mutuelles plébiscitées



MUTUELLES  
**GRUPE**  
**LA DÉPÊCHE**  
DU MIDI

[www.mutuelle-depeche.fr](http://www.mutuelle-depeche.fr)

COMPLÉMENTAIRE SANTÉ - RÉALISATIONS SOCIALES



**GILBERT CALIXTE**  
Président Mutuelle Complémentaire Santé

« Une petite mutuelle indépendante, et un classement de 4,5 sur une échelle de 1 à 5 en protection santé »

« 2018 aura été l'année de l'intégration au sein de notre mutuelle des salariés de l'imprimerie du Midi et de la régie Midi Media du pôle montpelliérain », soulignait le président Gilbert Calixte dans son rapport moral devant les adhérents rassemblés pour les assemblées générales, dans le hall d'accueil du journal.

Il poursuivait, « nous sommes passés de 2688 à 3470 bénéficiaires actifs et retraités. Nous devons aller de l'avant, avec l'appui de la Direction Générale et des partenaires sociaux, aller à la conquête des autres salariés de Montpellier avec la volonté de devenir à terme la Mutuelle santé de tout le groupe Dépêche du Midi. »

Depuis la dernière assemblée générale, une nouvelle gouvernance s'est mise en place. Les deux mutuelles sont désormais séparées et ont chacune un président et un bureau distincts.

Il expliquait : « Si nous avons augmenté les cotisations des non-actifs, nous l'avons fait pour les raisons suivantes : une forte augmentation des dépenses de santé pour les retraités ainsi qu'une forte augmentation de la taxe sur les cotisations (de 1,75% à 13,27%). Malgré tout, nous restons en dessous du coût moyen des cotisations des retraités avec une grille des prestations supérieure. »

Enfin de nouveaux services ont vu le jour : « Les adhérents bénéficient aujourd'hui de la protection juridique avec Mutuelle Groupe La Dépêche Assistance, de la plateforme « Mes Docteurs » qui sera opérationnelle d'ici la rentrée et enfin de la réforme majeure du « 100% Santé », des soins pris en charge à 100% dans le domaine de l'audition, de l'optique et du dentaire et dont la mise en place se fera de 2019 à 2022.

TÉLÉCHARGEZ  
NOTRE MAGAZINE  
**MUTUELLE**  
INFOS  
**N°48**  
sur notre site  
[www.mutuelle-depêche.fr](http://www.mutuelle-depêche.fr)

## Les actions de la mutuelle Complémentaire Santé INITIÉES EN COMISSIONS, VALIDÉES EN CA



**GILBERT CALIXTE**, Président, et **JEAN-JACQUES BOUVET**, Trésorier, préparent leurs interventions

Depuis 1 an, le conseil d'administration a mis en place tant au niveau du pôle toulousain que montpelliérain des journées **Prévention** sous la houlette de Gérard Piacentini sur les thèmes suivants : l'audition, le bien-être au naturel, l'alimentation et le sport, les huiles essentielles ... Ces journées Prévention qui s'adressent aux actifs, avec ateliers gratuits ont remportées un franc succès. Le conseil d'administration étudie l'organisation de journées Prévention en direction des retraités avec des thèmes spécifiques.

Depuis quelques mois, les adhérents bénéficient de la **Protection juridique** avec Mutuelle Groupe La Dépêche Assistance. Jusqu'à présent, seul le conseil juridique était accessible. Aujourd'hui, à l'occasion d'une maladie, d'une hospitalisation ou de soins médicaux, si vous êtes victime d'une erreur médicale ou d'une erreur de diagnostic, la garantie Protection juridique peut intervenir à votre demande. La protection juridique est également valable pour tout achat ou location de matériel médical ainsi que pour l'aménagement de votre maison ou de votre véhicule.

La plateforme « **Mes Docteurs** » sera opérationnelle pour tous les adhérents d'ici la rentrée. Cette plateforme téléphonique permet d'appeler 24h/24h, 7j sur 7, des médecins généralistes et spécialistes.

Ces consultations entièrement gratuites et illimitées dans l'année, sont prises en charge par la Sécurité sociale. Ils pourront délivrer une ordonnance envoyée directement sur votre téléphone ou chez votre pharmacien. Cela vous évitera de vous rendre aux urgences.

**La réforme du 100% Santé** qui va se mettre en place progressivement de 2019 à 2022. Les adhérents auront droit à un panier de qualité avec un reste à charge zéro dans le domaine de l'audition, de l'optique et du dentaire. La liberté de choix hors du panier défini demeure, chacun restera libre de choisir des soins et prestations, en dehors du panier initié par la réforme mais les tarifs seront alors libres ou limités. C'est pour l'audio-prothèse que la réforme a le plus de sens puisque le reste à charge est élevé pour l'instant. Coût par oreille 1500€ et 850€ de reste à charge. En 2021, si vous choisissez le panier 100% vous n'aurez plus rien à déboursier.

En dentaire, la prise en charge se fera en fonction de la position de la dent et des matériaux utilisés. A terme, près de la moitié des prothèses dentaires seront remboursées intégralement.

Pour l'optique, c'est un choix parmi 17 montures adultes et 10 montures enfants dans 3 coloris différents avec des verres simples ou progressifs.



Autour du buffet qui a clôturé les assemblées générales

## Enquête auprès des retraités

### 69 % SATISFAITS - 29 % TRÈS SATISFAITS

Une enquête a été menée auprès des 850 retraités de la mutuelle Groupe La Dépêche du Midi. Les résultats de cette enquête ont été visionnés sur grand écran aux adhérents présents lors de l'assemblée générale qui s'est tenue dans le hall d'accueil du journal le mardi 18 juin après-midi.

Sur 850 questionnaires envoyés, 259 personnes ont répondu soit 30%, ce qui est un fort taux de réponse dans une enquête de ce genre. 57% sont des hommes et 43% des femmes.

- Une réelle satisfaction : Les répondants sont globalement satisfaits de leur mutuelle : 69% de satisfaits et 29% de très satisfaits, 2% de peu satisfaits. La satisfaction des adhérents se porte sur les remboursements de la plupart des actes. Ils sont moins nombreux à s'exprimer sur les cures thermales, et les audioprothèses, car ils sont peu concernés.

- Leurs attentes sur l'amélioration des prestations sont les suivantes dans l'ordre d'importance : Médecines complémentaires : augmentation du montant et du nombre de séances prises en charge.

- Pharmacie : amélioration du remboursement des médicaments et de l'homéopathie.

Développement de la prise en charge de l'aide à domicile et du maintien à domicile des personnes dépendantes.

- Certains répondants trouvent le montant de leur cotisation trop élevée.

Toutefois 95 % d'entre eux ne sont pas favorables à une baisse des cotisations si cela doit avoir un impact sur le niveau du remboursement de leurs prestations.

- Le service « relations adhérents » de la mutuelle est très bien perçu des répondants (temps d'attente en ligne, capacité à solutionner la question, délais de traitement, horaires d'ouverture)



sociales :

Parmi ceux qui la connaissent, 67 % ont déjà entendu parler des locations d'appartements à loyers modérés à Toulouse.

Presque 67 % connaissent les résidences de villégiatures.

Seulement 30% connaissent l'existence d'un fonds d'entraide pour les dépenses liées aux accidents de la vie.

- Site internet : il est globalement peu connu des répondants (61%) qui sont nombreux à ne pas avoir de connexion internet à leur domicile. 78 % de ceux qui l'utilisent y trouvent des informations qui les intéressent.

- MUTUELLEINFO : 82 % des répondants connaissent le magazine trimestriel Mut'Infos. 84% des répondants ont été intéressés par les informations trouvées dans le magazine.

- Newsletter : 28% des répondants ont déjà consulté la nouvelle newsletter.

40% aimeraient voir développer ce lien.

## LES GAGNANTS DU TIRAGE AU SORT

Le tirage au sort pour gagner un week-end dans l'une des résidences de vacances de la mutuelle a été effectué à l'occasion des Assemblées générales, parmi les coupons des adhérents qui avaient répondu au questionnaire de satisfaction. Les heureux gagnants sont :

- MARIE-HÉLÈNE MAGRI  
- BRUNO MANNIER

### MUTUELLE INFOS

N° de publication : ISSN 1952 997 X

Tiré à 1 750 exemplaires

est une publication éditée par

**LA MUTUELLE DU GROUPE**

La Dépêche du Midi - Avenue Jean-Baylet  
31095 Toulouse Cedex 9.

La mutuelle Complémentaire santé

du Groupe La Dépêche du Midi

est régie par le code de la mutualité

et soumise au contrôle de

l'Autorité de Contrôle Prudentiel

et de Résolution (ACPR)

**Directeurs de la publication :**

Gilbert Calixte-Rigal et Eric Gabarrot

**Rédaction :** Marie-Françoise Borie,

**Mise en page :** Alex Bargas

(Studio Mag / PAO OCI)

**Photos et infographies :**

Michel Soula, Gérard Piacentini

"Gettyimages"

**Impression :** Relief D'Oc

- Les services sont assez peu connus, et lorsqu'ils le sont, ils restent peu utilisés. (Kalivia/Kalixia, Assistance, Action sociale, Espace internet)

- Contacts : Les répondants contactent majoritairement la mutuelle en appelant le service relations adhérents. Les adhérents sont satisfaits du contact qu'ils ont eu avec la mutuelle, quel que soit le canal utilisé.

- Prévention : 33 % des répondants aimeraient participer à des actions de prévention organisées par la mutuelle sur des thèmes comme la maladie Alzheimer, Parkinson, Diabète, Nutrition...

- Au-delà de la complémentaire santé, les répondants seraient intéressés par des garanties complémentaires portant sur la dépendance.

- 50% d'entre eux aimeraient également bénéficier de garanties obsèques et décès.

- Mutuelle Réalisations Sociales : 59 % des répondants connaissent la Mutuelle Réalisations



**ERIC GABARROT**  
Président Mutuelle Réalisations Sociales

## « Enfin, un chantier quasiment terminé ! »

« Enfin », c'est par ces premiers mots que le président de la mutuelle Réalisations sociales Eric Gabarrot a entamé son rapport moral lors de l'assemblée générale de la mutuelle réalisations sociales. « Enfin, car nous arrivons au terme d'un chantier débuté en 2012 : les villas des Tilleuls. Il rappelait quelques dates : 2015, validation des choix techniques avec le dépôt d'un premier permis de construire fin 2016, refusé on ne sait pas trop pourquoi, avec un dépôt définitif début 2017. A ce moment là, alors que nous avons le financement et passé l'écueil des contraintes administratives, croire que le plus dur a été fait est une erreur. Malheureusement, poursuivait le président, nous avons commencé un nouveau marathon jonché de difficultés. Ce chantier qui aurait dû se terminer en juillet 2018, n'est toujours pas totalement terminé en juin 2019, il nous reste quelques petits travaux de finition. Cela ne nous empêche pas de louer les appartements. Il y a encore trois mois, les volets n'étaient pas posés. Aujourd'hui, nous pouvons dire « Ouf ! c'est quasiment terminé ». Nous pourrons enfin prochainement inaugurer la résidence « les villas des Tilleuls » et mettre les appartements T2 et T3 à disposition de tous les adhérents qui le souhaitent.

Dans le cadre de notre politique sociale, nous voulons que le montant des loyers soit bien en deçà du prix du marché. Il est important pour nous que nos adhérents puissent disposer d'appartements modernes, économes, aux nouvelles normes environnementales, où ils se sentent bien, à des prix défiant toute concurrence tout en respectant nos contraintes budgétaires. Donner du pouvoir d'achat fait aussi partie de notre volonté. C'est ce que l'on peut appeler le « mieux-être ». Il en est de même pour la résidence Sarraut, régulièrement entretenue, rénovée, que l'on souhaite encore voir de nombreuses années toujours aussi agréable à vivre.

La mutuelle réalisations sociales restera toujours liée au groupe La Dépêche du Midi. Le président concluait par ces mots : « Nous sommes fiers et vous pouvez le dire autour de vous, nous sommes sûrement la seule mutuelle de notre taille à proposer à ces adhérents autant de prestations (Journées prévention, sites vacances, aide financière...) ».

## Les actions de la mutuelle Réalisations Sociales JOURNÉES PRÉVENTION, SITES VACANCES



**NICOLE MOLINIER-LOLOUM**, Trésorière, commente les comptes 2018 sous l'œil attentif d'**ERIC GABARROT**, Président

La mutuelle réalisations sociales en partenariat avec la mutuelle complémentaire santé organise régulièrement des journées de prévention, pour que chacun se sente mieux dans son corps. Mieux être, bien être, mieux nous sommes, moins nous prenons de médicaments, moins nous consulterons le médecin, plus longtemps nous serons en forme.

Les locations des résidences vacances enregistrent majoritairement un taux de satisfaction élevé (Bidart, Luchon, Port-

Barcarès, Valras-plage). Malgré tout, le site de Biscarrosse, ne correspond plus aux attentes de nos adhérents. Trop loin de la mer ou concurrencé par d'immenses villages vacances aux mobil-homes dernier cri avec des piscines aux multiples toboggans, beaucoup plus chers mais aussi beaucoup plus bruyants et moins reposants. Le conseil d'administration a souhaité mettre en vente le site de Biscarrosse, aujourd'hui sous-loué. Il est estimé autour de 180 000€.



Les Villas des Tilleuls sont prêtes à accueillir leurs nouveaux locataires; sur 12 logements, 2 sont meublés

## CARNET / Ils nous ont quittés

BARES-BOYA Jacques	le 03/06/2019	LOMBARD Roger	le 22/01/2019
BESSAGNET Juliette	le 18/04/2019	MASSON Jeanne	le 04/12/2019
CASTANIER Marc	le 11/04/2019	NAVARRE Christiane	le 20/03/2019
CHAMPION Jean-Bernard	le 11/03/2019	ROUGANIOU Georges	le 30/05/2019
DEMATHIEU Raymonde	le 17/04/2019		

## Ils sont arrivés

OUSMAHA Leyna	le 14/06/2019	FAVRE Bastien	le 11/06/2019
DENIAU Gustave	le 07/06/2019	SAVAJOL Olivia	le 17/04/2019
DUZAN Romane	le 04/03/2019	SERDIC Léon	le 17/06/2019