

Magazine
trimestriel
d'information
de SMATIS FRANCE



**NOUVELLE CARTE
TIERS PAYANT** PAGE 3

Dès juin 2006

mutuellement

numéro 2 / mai 2006

8 Pages

pour mieux
comprendre pourquoi
nous sommes plus
qu'une mutuelle.

SMATIS FRANCE fait acte de prévoyance sur tous les fronts



SOMMAIRE

- **PAGE 2 Vie de votre mutuelle** Faites entendre votre voix ► **PAGE 4 Prévoyance** Là aussi, SMATIS FRANCE s'engage
- **PAGE 5 Parrainage** Vous avez beaucoup à gagner ► **PAGE 5 Enquête de satisfaction** Des résultats très encourageants
- **PAGE 6 Obésité des enfants** Agir d'urgence



www.smatiss.fr

L'adhérent, au cœur des décisions de SMATIS FRANCE.

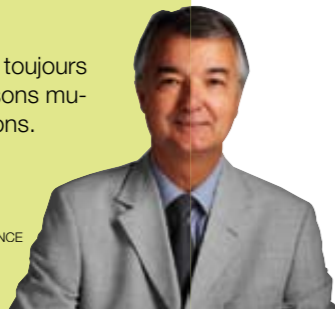
Vous l'avez récemment constaté, SMATIS FRANCE s'est affichée sur les murs, dans la presse et s'est entendue à la radio. Nous vous avons présenté en avant-première - dans le précédent numéro de Mutuellement - la teneur de cette vaste campagne de communication. Nous vous avons également expliqué le pourquoi de cette stratégie. En effet, en confortant notre image et nos engagements, notre position est plus forte et nous pouvons vous proposer des solutions de protection toujours plus adaptées et des remboursements toujours plus performants. Vous pouvez, vous aussi, agir en ce sens. Ainsi, n'hésitez pas à mettre en valeur votre mutuelle auprès de vos proches, de votre famille, de vos collègues. Nombre d'entre vous ont été ainsi récompensés de leur parrainage avec des remises très importantes sur leur cotisation.

«Mutuellement» consacre également un dossier important sur la prévoyance selon SMATIS FRANCE. Parce qu'un accident est vite arrivé, il est important de se prémunir de ses conséquences et de vous protéger, vous et votre famille.

Enfin, j'attire votre attention sur notre dossier consacré à votre satisfaction. Il vous présente en effet les résultats et les actions mises en place suite à notre grand questionnaire «Vous et votre mutuelle» auquel vous avez peut-être participé. Vous le constaterez, cette satisfaction recherchée est au rendez-vous... mais nous devons aller encore plus loin et ne pas nous «endormir sur nos lauriers».

Dans l'attente de répondre encore et toujours plus à vos attentes, nous vous adressons mutuellement nos plus cordiales salutations.

Guy Pourtugau
Directeur Général de SMATIS FRANCE



Vie de votre mutuelle

Faites entendre votre voix à votre Assemblée Générale !

► L'Assemblée Générale, un exemple de démocratie directe

Instant important de la vie de la Mutuelle, l'Assemblée Générale (à caractère ordinaire et extraordinaire) de SMATIS FRANCE se déroulera le 13 juin 2006 à 14h30 à l'Hôtel Mercure, place des Halles, 16000 Angoulême, ou, à défaut de quorum, le 4 juillet 2006 au même lieu.

Tout adhérent a le pouvoir, et même le devoir, de participer à cette réunion d'importance qui valide les résolutions de principe proposées par la Mutuelle en matière de comptes annuels, de bilan d'activité et compte de résultat, de solvabilité mais aussi en matière de cotisations, de modifications statutaires et de prestations notamment.

► Voter pour décider... et économiser plus de 100 000 euros !



Dans le courant du mois de mai, vous recevrez une convocation vous demandant de vous rendre à l'Assemblée Générale ou à défaut, de voter par correspondance ou par procuration. La participation du plus grand nombre d'entre vous est primordiale. Le Code de la Mutualité impose en

effet que, lors de la 1ère Assemblée Générale, les résolutions à caractère extraordinaire ne peuvent être adoptées que si le nombre des membres présents, représentés ou ayant fait usage du vote par correspondance, est au moins égal à la moitié du total des membres, soit à 140 000. Si ce quorum n'était pas atteint, une deuxième convocation serait nécessaire, ce qui induirait un surcoût à la mutuelle de près de 115 000 euros.

► Pour participer à l'Assemblée Générale, que faut-il faire ?

Si vous ne pouvez pas vous déplacer et si vous ne souhaitez pas voter par correspondance, il vous suffira de retourner par courrier le pouvoir présent en bas de la lettre de convocation. L'enveloppe T jointe vous évitera de payer les frais postaux.

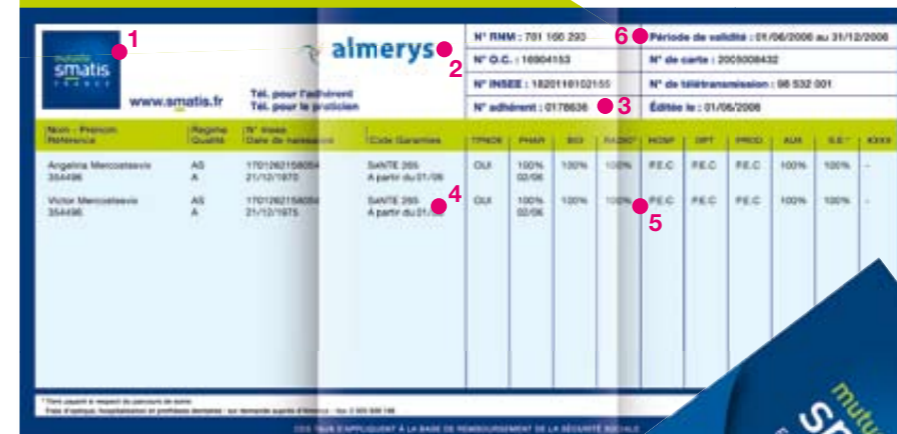
Vous le comprenez, ce geste est à la fois un véritable acte de démocratie directe et de bon sens pour éviter de lourdes dépenses.

En juin

Nouvelle carte tiers payant

Cette nouvelle carte, que vous recevrez au mois de juin 2006, marque le passage à une nouvelle procédure technique mise en place par votre mutuelle. Grâce à elle, en effet, vos remboursements par tiers payant seront acceptés par un plus grand nombre de professionnels de santé en France. Vous aurez donc encore moins d'avance de frais à engager.

Votre carte à la loupe



1 SMATIS FRANCE
reste votre mutuelle

2 Almérys
est le partenaire technique
choisi par SMATIS FRANCE

3 Votre numéro d'adhérent

4 Les caractéristiques
de votre garantie

5 Les options éventuelles

6 La date de validité
de votre carte



SMATIS FRANCE EN BREF

■ Fidèles depuis un demi-siècle !

SMATIS FRANCE compte parmi ses adhérents, trente fidèles de la première heure qui, depuis plus de 50 années, lui font confiance. Un joli record qui nous fait chaud au cœur et récompense nos efforts permanents pour vous satisfaire. Voilà bien la démonstration que non seulement votre mutuelle a toujours été - et est toujours - au plus près des attentes de ses adhérents mais sait aussi évoluer au rythme des besoins de chacun, sans jamais les décevoir.

■ SMATIS FRANCE à la mutualité française

La Mutualité Française est le premier mouvement social du pays fédérant 95% des mutuelles... dont SMATIS FRANCE. Elle est garante des valeurs et des principes que prend votre mutuelle envers vous. SMATIS FRANCE, de par son engagement (une «Mutuelle Responsable») et sa position (parmi les premières mutuelles de France), siège tout naturellement au Conseil des Mutuelles Santé (C.M.S.) afin de prendre, en votre nom, les meilleures décisions et défendre vos intérêts face aux instances dirigeantes nationales.



■ Prise en charge de votre forfait hospitalier



Le forfait hospitalier est une participation forfaitaire non remboursée par la Sécurité Sociale, donc à la charge des personnes hospitalisées. Il contribue aux frais d'hébergement et d'entretien.

En tant qu'adhérent de SMATIS FRANCE, ce montant - fixé par arrêté ministériel à 15 € par jour sauf pour la psychiatrie (11 € par jour) - est remboursé à 100% avec la plupart de vos garanties.

SMATIS FRANCE ET LA PRÉVOYANCE

Nous avons tous besoin de tranquillité, de sérénité, de sécurité.

Votre couverture Santé SMATIS FRANCE vous permet d'être parfaitement remboursé pour vos soins courants mais aussi en cas d'hospitalisation ou d'interventions médicales longues, synonymes de dépenses lourdes à supporter. Mais pour vous même et votre famille, êtes-vous aujourd'hui aussi bien protégé dans le cas d'un arrêt de travail (incapacité ou invalidité), suite à un accident, une maladie ou encore en cas de décès ?

Dans cette perspective, SMATIS FRANCE vous propose toute une gamme de produits de prévoyance vous permettant de faire face aux imprévus de la vie et de préserver la tranquillité et le confort de votre famille. SMATIS FRANCE - spécialiste des assurances «prévoyance» de la personne - vous propose des solutions toujours adaptées à votre profil de vie et à votre budget. En voici un premier aperçu.

Garantie Allocation hospitalière

SMATIS FRANCE vous verse, selon la formule que vous avez librement choisie, une allocation journalière forfaitaire, permettant ainsi la prise en charge de nombreux frais annexes comme le lit de l'accompagnant, l'abonnement à la télévision, le téléphone... **Vos avantages** : une allocation immédiate en cas d'accident et une garantie à vie, si vous souscrivez avant 69 ans.

Garantie Maintien de revenu en partenariat avec l'U.N.P.M.F.

En cas de maladie ou d'accident, SMATIS FRANCE vous propose de garantir votre perte de revenu. À vous de décider de la durée des versements, de la période de franchise et du montant souhaité. **Votre avantage** : en cas d'invalidité, vous êtes couvert jusqu'à la retraite.

Garantie Capital décès

En cas de décès, la personne désignée en tant que bénéficiaire, percevra le capital que vous avez choisi. Le règlement - ni imposable, ni soumis aux droits de succession - s'effectue dans les 48 heures. **Vos avantages** : aucun délai d'attente, une garantie immédiate en cas d'accident ou de maladie et aucun questionnaire de santé préalable ne vous sera demandé pour un montant de capital allant jusqu'à 6 098 €.

Deux autres facettes de la prévoyance selon SMATIS FRANCE via SMATIS INNOVATION

La caution en partenariat avec CNP Caution

Plus souple et moins onéreuse que l'hypothèque, la caution CNP vous apporte la garantie financière nécessaire à l'obtention de votre prêt immobilier en réduisant considérablement les frais liés à cette garantie (jusqu'à 71 % d'économie). Cette caution, proposée par SMATIS INNOVATION, peut s'élever jusqu'à 240 000 € et plus encore. Autre avantage : vous n'avez pas de frais de main levée à l'issue de votre emprunt.



La Garantie emprunteur en partenariat avec CNP Assurances

Toujours dans l'objectif de diminuer le coût de votre crédit immobilier, SMATIS INNOVATION vous propose une couverture des risques décès, invalidité, incapacité temporaire ou encore en cas de perte totale et irréversible d'autonomie, liés à la couverture de vos emprunts immobiliers. Dans la pratique, ces assurances sont généralement obligatoires.

LE SAVIEZ-VOUS ?



En France, on compte chaque année plusieurs millions d'accidents domestiques plus ou moins graves, plus ou moins invalidants.

Garantie Obsèques

En cas de décès, jusqu'à 10 000 € pourront être versés à la personne désignée (ou aux pompes funèbres). Vous choisissez vous-même la durée de votre cotisation : cotisation unique, temporaire ou viagère.

Vos avantages : souscription possible jusqu'à l'âge de 90 ans sans questionnaire de santé et un capital disponible sous 48 heures.

Plan indépendance en partenariat avec l'U.N.P.M.F.

En cas de dépendance, vous pouvez recevoir une rente mensuelle jusqu'à 1 800 € permettant d'assurer votre autonomie financière. **Votre avantage** :

une souscription toujours possible entre 50 et 75 ans. Des formalités médicales simplifiées. C'est vous qui choisissez le moment où votre garantie doit intervenir (dépendance partielle, lourde ou totale).

Réduction de 10% pour toute adhésion en couple. ■

Vous souhaitez améliorer votre protection ? N'hésitez pas à nous consulter.



Questionnaire de satisfaction SMATIS FRANCE

«Vous et votre mutuelle»



Vous souhaitez réagir à ce questionnaire, ou nous faire part de vos propres appréciations ?
Anne-Marie Dumeaux, Responsable Relation Adhèrent de SMATIS FRANCE à votre écoute au 05 45 39 36 67 - annemarie.dumeaux@smatis.fr

Dans le cadre de sa stratégie de développement axée autour de votre satisfaction, SMATIS FRANCE a réalisé un très important questionnaire auprès de plus de 15 000 adhérents dans toute la France, toutes catégories sociales confondues. La quantité des retours enregistrés a révélé un premier fait : les adhérents de SMATIS FRANCE se sentent très concernés par leur mutuelle ! L'analyse des réponses permet aujourd'hui de tracer des tendances très précises sur les souhaits, les aspirations et de souligner les forces et faiblesses de l'offre de SMATIS FRANCE.

Bonne nouvelle, la satisfaction générale est au rendez-vous. Néanmoins - car aller de l'avant et devancer les attentes est bien dans l'esprit de la mutuelle - cette étude a d'ores et déjà permis d'améliorer les nouveaux produits, pour répondre aux attentes et développer les services proposés.

Des niveaux de satisfaction pour la plupart supérieurs à 90 %

Taux de satisfaction des adhérents

Concernant l'amabilité des interlocuteurs au téléphone	98 %
Concernant la prise en compte des demandes au téléphone	95 %
Concernant les réponses faites par courrier	93,5 %
Concernant les relations avec les agences	94 %

Les attentes les plus mentionnées

Prise en charge des médecines douces	72 %
Prise en charge de la contraception	55 %
Prise en charge de l'ostéodensitométrie	60 %
Prise en charge de l'ostéopathie	73 %

Les attentes en termes de prévention

Diabète	82 %
Cancer	86 %
Maladies cardio-vasculaires	88 %

Taux de satisfaction quant aux remboursements

Clarté du relevé	93 %
Délai de remboursement	87 %

Quelques exemples concrets d'actions de SMATIS FRANCE mises en place suite à cette étude :

- Édition de ce magazine trimestriel pour une information en continue.
- Amélioration sensible de la qualité de l'accueil téléphonique
- Rapprochement avec le partenaire technique ALMERYS, pour une gestion plus rapide et plus large du tiers payant.
- Prise en charge de médicaments déremboursés et du forfait hospitalier.
- Prise en charge des soins d'ostéodensitométrie
- Actions de prévention régulièrement orchestrées (obésité, maladies cardiovasculaires, ostéoporose...).

NOUVEAUTÉS

Une évolution constante au bénéfice de ses adhérents

Parce que le paysage de la santé en France change considérablement, SMATIS FRANCE évolue prioritairement en oeuvrant pour que chaque adhérent bénéficie toujours de la meilleure protection et ceci, quel que soit le niveau de désengagement de la Sécurité Sociale.

► DES PRODUITS QUI DEVANCENT VOS ATTENTES FUTURES.

Les mesures les plus significatives menées par SMATIS FRANCE concernent principalement l'adaptation des niveaux de garanties aux besoins de chacun. Un jeune couple de 30 ans n'aura en effet pas les mêmes attentes qu'un célibataire de 60 ans. Une femme seule avec son enfant n'aura pas les mêmes attentes qu'une grande famille. Voilà pourquoi SMATIS FRANCE apporte ici une réponse «responsable» à chaque situation, jusqu'à proposer des garanties sur-mesure. L'adhérent compose alors lui-même sa protection en fonction de son budget ou de ses attentes réelles. En effet, pourquoi se voir appliquer une garantie renforcée en optique si la personne protégée ne porte pas de lunettes ?

► DES PROPOSITIONS NOVATRICES EXCLUSIVES.

Afin d'anticiper les situations futures en matière de santé, SMATIS FRANCE s'est d'ores et déjà engagée sur le remboursement du forfait hospitalier de 18 € non pris en charge par le régime général et applicable sur tous les soins médicaux supérieurs à 91 € ainsi que sur les veinotoniques jusqu'au 31 décembre 2006 (pour mémoire ils sont passés depuis le 1er janvier 2006 de 35% de prise en charge par la Sécurité Sociale à 15%. Ils seront progressivement déremboursés en janvier 2008).

SPÉCIAL PARRAINAGE

Parlez de SMATIS FRANCE à vos amis, votre famille, vos collègues...

Pour chaque adhérent convaincu, bénéficiez d'une remise de 45 € sur votre prochaine cotisation.

Vous êtes convaincu par les atouts et la performance de votre mutuelle ?

Vous savez que plus SMATIS FRANCE comptera d'adhérents, mieux vous serez protégé aux tarifs les plus compétitifs ?

Alors, devenez notre meilleur porte-parole auprès de votre entourage. Pour chaque nouvel adhérent recommandé par vous, SMATIS FRANCE vous offre une remise de 45 € sur votre prochaine cotisation. La même remise est accordée à votre filleul. Cette offre est limitée à dix parrainages par an.

Un fidèle adhérent de Charente a ainsi cette année vu sa cotisation réduite de 450 €* !

*Offre soumise à conditions

Des arguments majeurs :

- Une mutuelle responsable
- Des adhérents écoutés
- Pas de questionnaire médical
- Une garantie immédiate
- Des remboursements rapides et performants.

Comment parrainer ?

Rien de plus simple. Communiquez-nous les coordonnées des personnes susceptibles d'être intéressées par SMATIS FRANCE en appelant le

0 800 977 977

appel gratuit depuis un poste fixe

N'oubliez pas de vous munir de votre numéro d'adhérent.

45€ DE REMISE
pour le parrain

par filleul devenu adhérent limité à 450 € par an.

Attention : un seul filleul/adhérent par foyer

45€ DE REMISE
pour le filleul

sur son premier avis d'échéance de cotisation et jusqu'à 450 € par an s'il devient à son tour parrain.

2 NOUVELLES GARANTIES

AU CŒUR DE LA PROTECTION DE VOS FILLEULS

La garantie 16-30 ans*



Vitamines ? Préservatifs ?
Contraceptifs ? Remboursés !
Optique ? Forfait verres doublé si non consommé dans l'année !
Ostéopathie ? Remboursée !

À partir de **20,48 €** par mois
+ Premier mois gratuit.
+ Garantie immédiate.
+ Pas de questionnaire médical.

La garantie 55-65 ans*



Verres progressifs ? Forfait renforcé !
Appareils auditifs ? Forfait renforcé !
Ostéopathie ? Remboursée !
Vaccin anti-grippe ? Remboursé !
Cure thermique ? Forfait optimisé !

À partir de **52,20 €** par mois
+ Premier mois gratuit.
+ Garantie immédiate.
+ Pas de questionnaire médical.

PRÉVENTION

L'Organisation Mondiale de la Santé (l'O.M.S.) considère l'obésité comme l'épidémie du siècle.

L'obésité des enfants, un problème de poids

L'exception outre-atlantique n'en est plus une et aujourd'hui nos enfants sont directement concernés par ce fléau. Seules l'information et la prévention peuvent aujourd'hui endiguer ce phénomène grave. Si rien n'est fait, on peut déjà prévoir un fort taux en France de jeunes personnes présentant rapidement des signes handicapant de mal-être pour les cas les moins graves et des risques cardiaques et de diabète avérés pour les plus touchés.

En ligne de mire : l'alimentation

Des produits salés néfastes pour les artères, pas ou peu de légumes ou de fruits, des sodas qui n'étaient jamais la soif... la «junk food» proposée par les chaînes de fast food est bien évidemment montrée du doigt. Pourtant, elles ne sont pas seules responsables (d'ailleurs le sont-elles vraiment ? Les consommateurs ayant toujours le choix d'y aller... ou pas !).



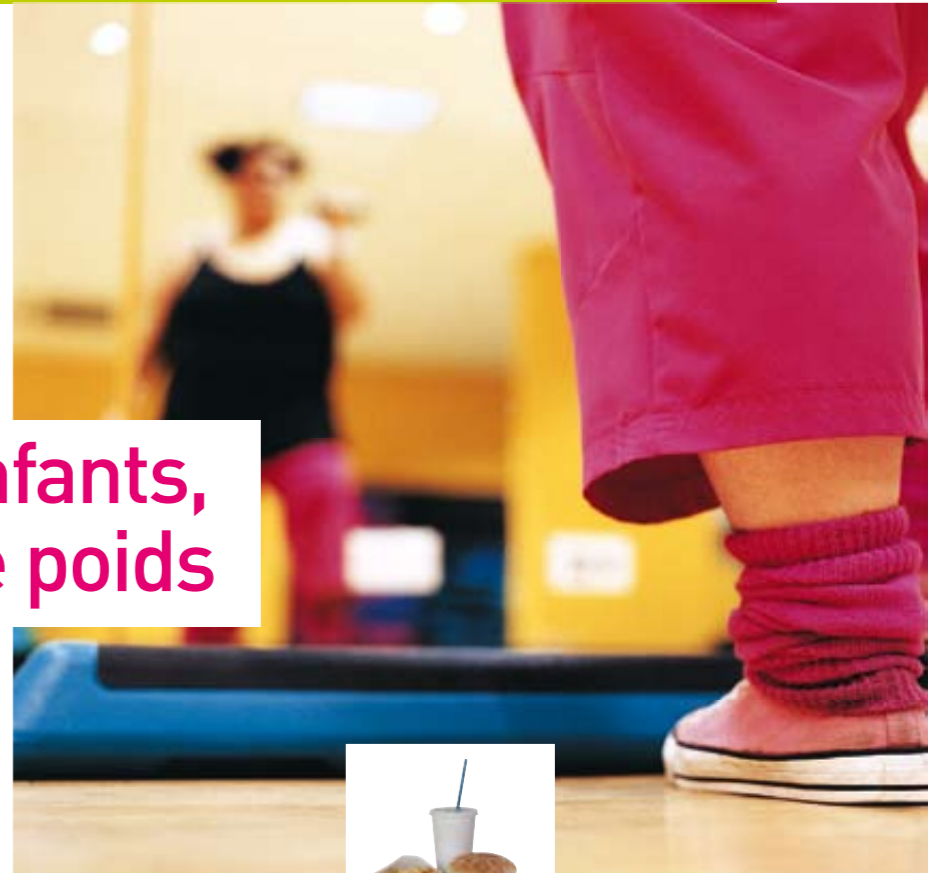
tion réfléchie, raisonnée, équilibrée. Car, en matière de comportement, ce que l'enfant retient et accepte jeune, il le retient toute sa vie.

Prévenir et agir

Les parents, les grands-parents, l'entourage familial et les écoles doivent être au centre d'un vaste mouvement pédagogique en faveur d'une alimenta-

Les conséquences de l'obésité infantile

D'autres études mettent en évidence l'augmentation du risque d'obésité à l'âge adulte lorsqu'il est déjà constaté chez l'enfant



et est multiplié quand les parents eux-mêmes présentent un surpoids. Les conséquences sont toujours très sérieuses : hypertension artérielle, cardiopathie, hyperlipidémie, diabète non insulino-dépendant, accident cérébro-vasculaire, certains cancers, problèmes respiratoires, arthrose...



Un exemple édifiant : des études révèlent que 7 heures de marche sont nécessaires pour éliminer un hamburger, une part de frites et un soda. Une paille !

Les prochaines actions de prévention de SMATIS FRANCE

Dès le mois d'octobre 2006, plusieurs réunions et actions de prévention seront organisées (la prévention des maladies cardiovasculaires et de l'ostéoporose...). Thèmes, lieux et dates vous seront confirmés dans le prochain numéro de Mutuellement.

LA GAMINE

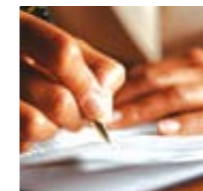
Prévention toujours avec ce CD très utile et réconfortant pour les enfants qui vont devoir se faire hospitaliser. Initié par l'Association Sourire, ce CD met en scène un oursin, une petite fille, le docteur Piqûre et plein d'autres personnages qui préparent l'enfant à son intervention et invite au dialogue avec les parents. Une dramatisation bienvenue. annemarie.dumeaux@smatis.fr



Portes ouvertes à la Maison du Diabète

À l'occasion de ses 10 ans, l'association «La Maison du Diabète» organise une journée porte ouverte le samedi 10 juin 2006 à 14 h dans ses locaux - rue du Bignon 35000, Rennes. Au programme : des informations, des échanges, une exposition et des ateliers pratiques consacrés à la diététique.

Pour toute information : La Maison du Diabète 02 99 41 83 78



Première surveillance

Pour détecter les prémices d'une obésité infantile, il suffit de suivre attentivement et très régulièrement la courbe de poids de ses enfants grâce aux grilles du carnet de santé.

SMATIS FRANCE en chiffres*

Créée en 1943 / Parmi les 20 premières mutuelles françaises / 160 collaborateurs / 19 agences / 1200 correspondants / 45 000 conventions de tiers-payant avec les professionnels de santé / Plus de 100 millions d'euros de prestations versées chaque année / 280 000 personnes protégées.

*Au 31 décembre 2005



Une écoute de chaque instant.

*Vous vous posez des questions sur votre Mutuelle ?
SMATIS FRANCE vous répond simplement, rapidement.
Et pour aller encore plus vite, voici les questions auxquelles
nos opératrices répondent le plus souvent. Ne quittez pas !*

J'ai besoin d'un appareil dentaire. Quel sera mon remboursement ?

Notre remboursement s'effectue sur la base du tarif de convention de la caisse de Sécurité Sociale et dans la limite de vos garanties. Adressez-nous la copie de votre devis par courrier ou par fax. Nous vous indiquerons ensuite précisément notre participation éventuelle, calculée sur la base des éléments fournis par le professionnel de santé.

Attention : dès le 1er juin 2006, notre partenariat avec ALMERYYS permettra de réaliser des prises en charge sur demande des chirurgiens-dentistes.

Mon grand-père vient de décéder. Il avait une garantie décès SMATIS FRANCE. Que dois-je faire ?

Adressez-nous un bulletin de décès, ainsi qu'un certificat d'hérédité. Ces documents nous permettront de clore le dossier santé de votre grand-père et d'effectuer les remboursements éventuellement dus, les prestations étant garanties jusqu'à la date de son décès. Pour percevoir le capital décès souscrit, il est nécessaire de nous adresser, en plus des deux documents déjà cités, un certificat médical précisant la nature du décès : maladie, accident ou autre situation.

Je vis avec mon ami(e). Puis-je le faire inscrire sur mon dossier ?

Votre ami(e) peut être inscrit(e) sur votre dossier comme ayant droit. Votre agence SMATIS FRANCE vous guidera dans vos démarches. N'hésitez pas à vous rapprocher d'elle.

Est-ce que je dois vous envoyer mes décomptes de Sécurité Sociale pour être remboursé ?

SMATIS FRANCE a signé des accords de télétransmission avec pratiquement toutes les caisses de Sécurité Sociale et de nombreuses caisses de Mutualité Sociale

Agricole. Ceci vous dispense de nous envoyer vos décomptes et vous permet d'être remboursé encore plus vite.

**Cette plateforme est joignable au
05 45 39 36 36**

Je souhaite recevoir des renseignements par e-mail. Est-ce possible ?

Pas de problème, envoyez-nous votre demande sur :

► contact@smatis.fr
en précisant votre adresse e-mail. ■

Le réseau SMATIS FRANCE

mutuelle
smatis
FRANCE

MUTUELLE RESPONSABLE



Des agences proches de leurs adhérents... à tous points de vue

Près de vingt agences réparties sur tout le territoire - installées au cœur des centres villes - offrent aux adhérents de SMATIS FRANCE un vrai service de proximité. Ici, des conseillers sont en permanence à l'écoute de toutes les demandes des adhérents et répondent aux questions de tous ordres : précisions administratives, informations sur les garanties et remboursements, prestations complémentaires...

► Pour connaître l'agence la plus proche de chez vous :

0 800 977 977

appel gratuit depuis un poste fixe

ANGOULÊME - AVIGNON - BORDEAUX - LA ROCHELLE - LILLE - LIMOGES - LYON - NANTES - NICE - ORLÉANS
PARIS - PARTHENAY - PÉRIGUEUX - POITIERS - RENNES - ROUEN - SAINTES - TOULOUSE - TOURS