

LE GUIDE DU DÉLÉGUÉ



Délégué Mieux-Etre, porte-parole de nos adhérents

Vous êtes délégué. Vous êtes engagé auprès de Mutuelle Mieux-Etre pour porter votre voix en qualité d'adhérent élu, et pour accompagner la Mutuelle, si vous le souhaitez, dans la vie mutualiste pour un meilleur service en matière de santé et de qualité de soins, pour tous.

Vous êtes un représentant de nos adhérents, et pouvez ainsi porter vos aspirations et celles des autres adhérents.

Etre délégué vous donne aussi la possibilité de participer aux grands débats de la vie mutualiste, aux réflexions sur la solidarité, sur la prévention.

- **PROXIMITE** : vous pouvez participer à la vie de la Mutuelle dans votre cadre local (voire à l'échelon national).
- **INFORMATION** : Vous remontez vos attentes en tant que membres participants et diffusez l'information essentielle auprès de votre réseau.
- **POUVOIR** : Vous exercez votre pouvoir de contrôle lors des Assemblées pour œuvrer dans l'intérêt de l'ensemble des adhérents.
- **VALEURS** : Vous devenez le garant des valeurs de la mutualité.

Ce guide vous est dédié. Il vous permettra d'appréhender votre rôle dans sa globalité et de connaître toutes les informations pratiques pour le mener à bien.

Dans un environnement mouvant aux contraintes toujours plus fortes, votre engagement de délégué donnera tout son sens à notre action. Aidez-nous à nous donner les moyens d'agir !

Sommaire



04 Votre mission de délégué

05 Vous accompagner dans cette mission

06 La Mutuelle en bref

09 Les services mieux-être

14 Les partenaires

16 Questions / Réponses

*Faire mieux
pour vous*



Votre mission de délégué

Vous êtes délégué de Mutuelle Mieux-Etre. Vous représentez l'ensemble des adhérents : particuliers, entreprises...

Quelle est la mission du délégué ?

- Les mutuelles sont des organismes à but non lucratif, qui appartiennent à leurs membres, adhérents de la Mutuelle : **les délégués, en leur qualité d'élus, représentent les adhérents au sein de la Mutuelle.** A la différence des sociétés de capitaux, les mutuelles reposent sur la démocratie avec le principe de représentation « un homme, une voix ».
- Animé par la volonté de s'investir dans sa Mutuelle et d'œuvrer dans l'intérêt de tous, **le délégué représente les adhérents lors de l'Assemblée Générale.** Le délégué vote les grandes décisions de la Mutuelle et élit les administrateurs.
- Porteur des valeurs mutualistes (solidarité, démocratie, non-lucrativité), porte-parole des adhérents et informé des enjeux auxquels est confrontée la Mutuelle, **le délégué vote à l'Assemblée Générale les orientations de la Mutuelle.**
- **Il peut participer à des réunions d'information,** des rencontres conviviales et à des ateliers de la Mutualité française (en région ou à Paris) ou de Mutuelle Mieux-Etre, au sein desquels sont traitées les évolutions réglementaires, les politiques publiques de santé, de remboursements, de prévention relatives à la responsabilité sociétale et aux orientations prises par la Mutuelle.
- A cette occasion, **le délégué peut notamment orienter les adhérents** en difficulté vers les agences de Mutuelle Mieux-Etre où nos conseillers se tiennent à leur disposition pour leur remettre un dossier de fonds social d'aide et ainsi les accompagner dans la préparation de ce dossier.

Vous accompagner dans votre mission

La Mutuelle accompagne le délégué par de l'information, des ateliers, en organisant des rencontres conviviales autour de repas, et en prenant en charge les frais qu'il débourse dans le cadre de cette mission, notamment les frais de transport. Nos équipes sont également à votre écoute pour répondre à vos questions.

Vous voulez rester informé ?

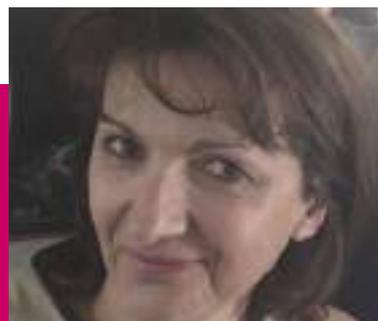
- **Mots croisés** : ne manquez pas de lire votre lettre des délégués pour suivre l'actualité de la Mutuelle et garder le lien avec les élus.
- **www.mieux-etre.fr** : connectez-vous au site de la Mutuelle pour trouver toutes les informations indispensables.
- **Youtube** : abonnez-vous à notre chaîne Mutuelle Mieux-Etre et découvrez nos vidéos santé.
- **LinkedIn, Twitter, Facebook** : suivez- nous sur nos réseaux sociaux pour ne rien manquer de notre actualité !
- **Newsletter santé** : c'est 100% d'informations santé et rien d'autre. Pour la recevoir gratuitement, abonnez-vous via le blog **Mon Rendez-vous Mieux-Etre**.
- **www.mutualite.fr** : Retrouvez les actions de la mutualité française, notamment en région.

Nos équipes à votre écoute



Marylène BAUDIN

Secrétaire Générale



Sylvie ALAMI

Responsable Vie Mutualiste

Mutuelle Mieux-Etre en bref

Deux marques pour une meilleure protection



Capitalisant sur une expérience de plus de 95 ans, **Mutuelle Mieux-Etre**, mutuelle inter-

professionnelle propose :

- Des solutions en santé et prévoyance, au juste coût,
- Des services pensés pour simplifier la vie des entreprises comme des particuliers.



Section professionnelle de Mutuelle Mieux-Etre, la **SMBTP** accompagne depuis 1927 tous les

professionnels du secteur pour leur complémentaire santé. Centrée sur son cœur de métier, la santé et la sécurité des professionnels du bâtiment, elle propose des garanties particulièrement adaptées à ce secteur.

Des valeurs mutualistes au service de tous

Entre une mutuelle et une compagnie d'assurance, il y a des différences. Mutuelle Mieux-Etre n'a pas d'actionnaires. Ses excédents sont utilisés pour améliorer ses services proposés aux adhérents et pour renforcer sa solvabilité.

Mutuelle Mieux-Etre est membre de la Fédération Nationale de la Mutualité Française dont elle soutient les actions.

Une gestion transparente

Selon le principe de représentation « un homme, une voix », Mutuelle Mieux-Etre est gérée par des représentants élus par les adhérents : les délégués. Concernés par leur protection sociale et attentifs à la bonne marche de leur mutuelle, ces derniers garantissent le fonctionnement démocratique en représentant les adhérents aux Assemblées Générales au cours desquelles ils ont à se prononcer notamment sur les orientations de la Mutuelle.

Une gouvernance représentative de nos adhérents

Notre mutuelle relève du Code de la Mutualité. Elle n'a pas vocation à générer des profits.

Les délégués, élus par les adhérents eux-mêmes, s'impliquent au quotidien dans la vie de la mutuelle.

Ils partagent des valeurs basées sur l'absence de profit : la solidarité, la démocratie, la liberté et la responsabilité.

Les adhérents

Appelés aussi membres participants de la Mutuelle, ils élisent les délégués pour un mandat de 4 ans.

Les délégués

Ils représentent les adhérents à l'Assemblée Générale et participent aux orientations de la Mutuelle. Ils élisent les administrateurs qui siègent au Conseil d'administration.

Le conseil d'administration

Il détermine les orientations de la Mutuelle et veille à leur application. Il nomme un Directeur Général chargé de mettre en application les orientations stratégiques fixées par le conseil.

CHIFFRES CLES

1927 CREATION DE
LA MUTUELLE



100 SALARIES



144 MILLIONS € DE
COTISATIONS HT



354% RATIO DE
SOLVABILITE II



123 356 ADHERENTS EN SANTE
ET PREVOYANCE



230 449 PERSONNES
PROTEGEES

mUTUELLE
IEUX être

smBTP
Section professionnelle
Mutuelle Mieux-Etre

Organigramme



**Eric BLANC
CHAUDIER**
Direction Générale



Marylène BAUDIN
Secrétariat Général, Direction des
Ressources Humaines, Juridique et
Conformité, Communication



Jean-Christophe CATTEAU
Direction Gestion et Audit
Délégués



François COSSID
Direction des Systèmes
d'Information et de l'Organisation
et Services Généraux



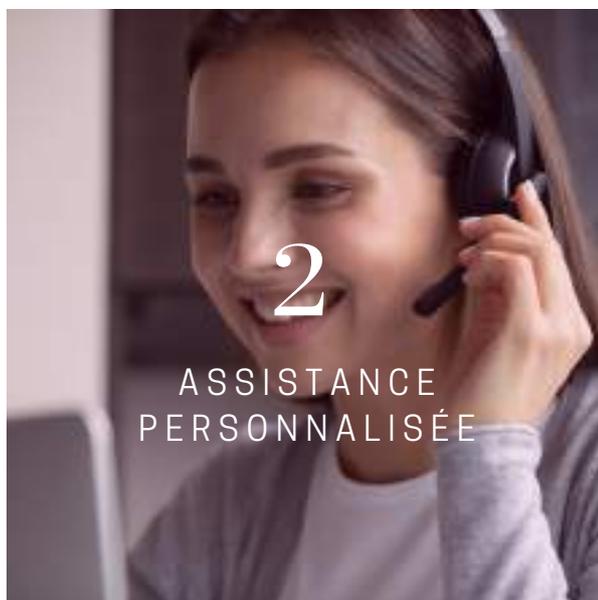
Jean-Christophe HUYGHE
Direction Technique et
Financière



Benoît RIGOLLET
Direction Développement et
Marketing

Les services Mieux-Etre

Mutuelle Mieux-Etre a développé, en écoutant les exigences de ses adhérents, des prestations pour simplifier la vie des particuliers comme des entreprises. Elle les aide, au quotidien, à mieux gérer leur santé grâce aux services proposés.



1

Faciliter la santé au quotidien



Suivi personnalisé : conseils et expertise

La proximité géographique, l'écoute et la disponibilité de ses conseillers permettent à Mutuelle Mieux-Etre de répondre aux besoins de ses adhérents dans les meilleurs délais et de proposer un accompagnement individuel de qualité.



Tiers payant : pas d'avance de frais

Les adhérents et leurs ayants droit n'ont aucune avance d'argent, ni démarche à effectuer chez une majorité de professionnels de santé grâce au partenariat avec notre réseau de tiers payant en France.



Remboursements rapides

Le centre de gestion de Mutuelle Mieux-Etre traite les flux d'informations entre les différents acteurs de la protection sociale (Sécurité sociale, opérateur tiers payant...). Il effectue les remboursements sous 48h, dès télétransmission par la Sécurité sociale.

Les adhérents de la Mutuelle peuvent contacter le Centre de Gestion pour le suivi de leur contrat en composant le numéro de téléphone indiqué sur leur carte de tiers payant.



Du temps gagné sur l'espace adhérent

L'espace adhérent selon le gestionnaire permet aux adhérents de mieux connaître son actualité, de s'informer sur le fonctionnement de leur complémentaire santé et de retrouver l'information santé essentielle. En se connectant sur leur espace personnel, ils peuvent suivre leurs remboursements en temps réel et simplifier leurs démarches administratives.



Des réseaux de soins pour des soins de qualité

Accessibles à nos adhérents, les 2800 centres de soins mutualistes offrent une qualité des prestations et des équipements qui intègrent les dernières avancées technologiques et répondent à tous les besoins de santé : soins dentaires, optiques, consultations médicales, analyses... Selon leurs garanties, nos adhérents ont aussi accès aux réseaux de soins Sévéane ou Itelis pour des soins de qualité, des services à valeur ajoutée en limitant ou supprimant leur reste à charge.

2 Assistance personnalisée

Assistance 24 h/24 et 7 j/7

Mutuelle Mieux-Etre propose un service d'accompagnement Mieux-Etre Allo santé pour offrir à ses adhérents des solutions d'assistance complètes et modernes :

- **Pour conseiller** : Accompagnement administratif et social, coaching, forme, prévention nutrition, infos et conseils (médicaux, juridiques, sociaux...);
- **Pour accompagner en cas d'hospitalisation-immobilisation** : Un accompagnement personnalisé avant et après une hospitalisation, une mise en place depuis le site mieux-etre.ima-santé.com via un accès sécurisé et illimité 24h/24 et 7 j/7. Une infirmière accompagne et conseille par téléphone, étape par étape avant l'intervention jusqu'au retour à domicile;
- **Pour faciliter l'accès au soin** : Service de téléconsultation permettant de bénéficier d'un accès direct à un médecin libéral 24h/24 et 7j/7;
- **Soutien personnel** : Un service de soutien psychologique;
- **Soutien dans la vie professionnelle** : Un soutien d'experts est mis en place en cas de difficultés liées à la vie professionnelle (soutien psychologique, bilan professionnel, mal de dos : bilan téléphonique avec un ergothérapeute...).

Une protection juridique en cas de problèmes de santé

Une prise en charge des litiges consécutifs à une erreur médicale, une infection nosocomiale, un défaut de conseil, l'achat de matériel médical ou biens de santé défectueux.

Trois niveaux de prestations sont proposés : renseignement et conseils juridiques par téléphone, accompagnement en cas de gestion amiable ou de contentieux.

Les adhérents de la Mutuelle peuvent contacter Mieux-Etre Allo Santé en composant le numéro de téléphone indiqué sur leur carte de tiers payant.

Fonds social

Géré par une commission composée d'administrateurs, le fonds social permet d'allouer une aide financière aux adhérents traversant des situations difficiles en lien avec des problèmes de santé (exemple : participation à des dépenses médicales, participation à l'aménagement de l'habitat, participation au paiement de la cotisation versée à la mutuelle au titre d'un régime complémentaire santé).

Offre vacances

Mutuelle Mieux-Etre donne accès à ses adhérents aux offres de son partenaire BTP Vacances, opérateur touristique agréé. Différentes formules d'accueil pour des prestations de qualité à prix très doux.

3 Education à la santé

Actions de prévention santé

Forte de son réseau de proximité, notre Mutuelle mène des actions de prévention à l'échelon local et national (contrôle de l'audition, promotion du dépistage organisé du cancer du sein, formation aux gestes de 1er secours...). Elle s'associe à des partenaires dans le domaine médico-social pour garantir le sérieux et l'efficacité des actions menées. Avec la crise sanitaire, le mode visioconférence a été développé pour poursuivre cette mission.

Des ateliers pour nos adhérents, pour nos collaborateurs et pour le compte de nos entreprises

Les clés d'un bon sommeil, apprendre les gestes qui sauvent, lutter contre la sédentarité, apprendre l'auto-massage, la santé de la femme, faire de l'alimentation un allié de son coeur...



4

Responsabilité sociétale mutualiste

Innover pour l'utilité sociale

Mutuelle Mieux-Etre s'inscrit pleinement dans une démarche de responsabilité sociétale. Afin de réaffirmer son engagement et son appartenance au mouvement mutualiste et renforcer sa contribution aux enjeux sociétaux, elle est signataire de la Charte de Responsabilité Sociétale Mutualiste. Elle reconnaît ainsi la nécessité de s'interroger et d'innover toujours plus sur sa responsabilité d'employeur et d'acteur économique.

Qu'est-ce que la responsabilité sociétale mutualiste ?

La responsabilité sociétale d'entreprise (RSE) consiste, pour les mutuelles, à s'engager à gérer leurs activités de manière durable, dans leurs offres et leur fonctionnement. Il s'agit de prendre en compte l'impact de leurs interventions et de leurs décisions sur toutes leurs parties prenantes et d'intégrer leurs attentes leur réflexion.

Les 7 engagements RSE des mutuelles

Permettre l'accès de tous à une protection sociale durable

- Actions de prévention
- Mise en place du tiers payant
- Réseaux de soins ouverts à tous
- Mise en place de solutions pour permettre aux adhérents de protéger leurs proches en cas d'aléas de la vie

Etre pleinement acteur de la construction de la protection sociale solidaire

- Défense de la vision mutualiste de la protection sociale
- Partenariats conformes aux valeurs mutualistes

Favoriser l'exemplarité et l'ouverture dans la vie démocratique

- Encourager la participation des adhérents aux élections mutualistes
- Favoriser la représentativité des dirigeants élus
- Développer les compétences des élus grâce à la formation
- Promouvoir une politique de diversité

Placer nos collaborateurs au cœur de notre engagement

Développer et promouvoir :

- La formation
- L'égalité de traitement
- La qualité de vie au travail
- Le développement des compétences

Etre un acteur du développement local

- Mise en place d'actions de prévention
- Gestion d'établissements sanitaires ou sociaux
- Participation au développement de l'emploi

Faire des choix économiques responsables

- Gestion sécurisée des actifs : investissements responsables, financement de l'économie réelle
- Politique d'achats responsable

Préserver l'environnement

- Rationalisation des déplacements
- Réduction des déchets
- Sensibilisation des adhérents par des actions de santé environnement

Les partenaires



Mutuelle Mieux-Etre, partenaire de PRO BTP

PROBTP, groupe professionnel de protection sociale du BTP, accompagne les entreprises, salariés, et retraités du BTP tout au long de leur vie. Outil au service de la profession du BTP, PRO BTP offre des produits et des services dans les domaines de la retraite, de la prévoyance, de la santé, de l'épargne ainsi qu'une gamme à destination des artisans. PRO BTP a aussi développé une action sociale engagée et innovante. Dans le cadre de sa gouvernance paritaire, les décisions sont prises de manière collégiale par des représentants des employeurs et des salariés représentés à parts égales.

PRO BTP et Mutuelle Mieux-Etre sont unis par un partenariat stratégique à long terme visant à rechercher la meilleure complémentarité et à mettre en œuvre toutes les économies d'échelle permettant d'apporter à leurs adhérents le meilleur service au meilleur coût.

Les principes généraux de ce partenariat reposent sur :

- Une complémentarité des approches de marché, afin de bâtir un pôle Santé important,
- Une solidarité financière avec les acteurs du Groupe BTP, matérialisé au sein de la SGAPS BTP, assurant ainsi une très grande solidité financière à la Mutuelle,
- Une mise en place de synergies porteuses d'économies d'échelle et de gains de productivité.

Mutuelle Mieux-Etre membre de la Mutualité Française

La Fédération Nationale de la Mutualité Française (FNMF) est le porte-parole des mutuelles et des unions mutualistes qui la composent. Elle assure la promotion de leurs activités et de leurs idées auprès des pouvoirs publics, des institutions et de tous les acteurs de la santé et de la protection sociale.

- Mutuelle Mieux-Etre soutient les projets de la Mutualité Française pour la défense des intérêts des adhérents.
- Elle assure la promotion des 2800 services de soins et d'accompagnement mutualistes pour une offre de proximité et de qualité, accessible à tous. Retrouvez ces informations sur www.mutualite.fr

Les unions régionales de la mutualité française



Les missions principales d'une Union Régionale

- Assurer la représentation et porter les positions du mouvement mutualiste dans la région auprès des partenaires publics, institutionnels et acteurs régionaux de santé.
- Participer activement à la politique régionale de santé.
- Accompagner le développement des mutuelles, notamment en favorisant le militantisme de proximité et en donnant aux élus mutualistes les moyens d'exercer leur engagement (formation, information...).
- Agir dans les domaines de la prévention et promotion de la santé en définissant et en développant un programme régional de prévention et de promotion de la santé adapté à la population et en partenariat avec les acteurs locaux.
- Participer au développement et à la promotion de l'économie sociale et solidaire en région.

Retrouvez des conférences, des formations, des préventions...

Chaque délégué a son union. Nous communiquerons les coordonnées à chacun.

Mutuelle Mieux-Etre, signataire de la charte des usages de l'assurance collective

Mutuelle Mieux-Etre est signataire de la charte des usages de l'assurance collective avec la Chambre Syndicale des Courtiers d'Assurances. PLANETE CSCA est l'organisation patronale du courtage. Elle porte la représentativité de la profession vis-à-vis des tous les organismes publics et privés, nationaux et internationaux.

Mutuelle Mieux-Etre développe son activité avec les courtiers d'assurance dans le respect de ses valeurs mutualistes.



LE SYNDICAT DES COURTIER D'ASSURANCES



Questions – Réponses

Je souhaite m'engager activement en région. De quelle manière puis-je le faire ?

Vous pouvez être délégué de notre Mutuelle à l'Assemblée Générale de l'union régionale de la Mutualité Française selon le nombre de postes disponibles. Pour toute demande d'informations complémentaires, n'hésitez pas à contacter le Secrétariat Général de la mutuelle.

J'ai une question sur le contrat de mon entreprise, à qui m'adresser?

La Direction Développement et Marketing de votre région est le meilleur interlocuteur pour traiter ce type de demande contacter votre relais ou votre agence Mutuelle Mieux-Etre.

Que se passe-t-il si je ne suis plus adhérent à la Mutuelle ? Qui dois-je informer ?

Il convient d'informer au plus tôt le Secrétariat Général. En effet, ne plus être adhérent entraîne la perte de la qualité de délégué.

Mes coordonnées (téléphoniques, mail, bancaire...) ont changé, qui dois-je prévenir ?

Merci de communiquer tout changement administratif au Secrétariat Général, à la Chargée des Instance ou à la Responsable vie mutualiste qui fera le nécessaire auprès des différents services concernés.

Où puis-je trouver les coordonnées des centres mutualistes ?

Les coordonnées complètes des centres mutualistes sont accessibles sur le site mutualite.fr via son outil de géolocalisation.

Je souhaite démissionner. Est-ce possible et comment faire ?

Il suffit d'adresser un courrier au Président de la Mutuelle.

Questions – Réponses

Quelle est la procédure pour le remboursement de mes notes de frais ?

Un formulaire de remboursement de frais vous est remis à chaque réunion. Après chaque engagement de frais, vous devez adresser ce formulaire dûment complété, accompagné des pièces justificatives originales au Secrétariat Général dont l'adresse est mentionnée sur le document.

Lors de votre premier envoi, merci de nous adresser votre relevé d'identité bancaire pour un remboursement plus rapide et la copie de votre carte grise en cas de demande d'indemnités kilométriques. Nous vous encourageons dès que possible à utiliser les transports en commun.

Un adhérent m'a fait part d'une réclamation. A qui dois-je l'adresser ?

Si un adhérent vous saisit pour une réclamation concernant l'application de nos garanties ou services, vous pouvez communiquer la réclamation à votre relais ou lui conseiller :

- De se rapprocher de son conseiller en agence (toutes les coordonnées d'agences sont accessibles sur www.mieux-etre.fr)
- D'adresser un courrier électronique à l'adresse suivante : reclamations@mieux-etre.fr
- D'adresser un courrier postal à l'adresse suivante : Mutuelle Mieux-Etre - Service réclamations - 171 avenue Ledru-Rollin 75544 Paris cedex 11.

Je connais une entreprise à la recherche d'une mutuelle. Vers qui me tourner ?

La Direction Développement et Marketing de votre région est le meilleur point de contact pour traiter ce type de demande (retrouvez sur notre site internet les coordonnées de nos différents sites). En cas de doute, appeler Sylvie ALAMI notre Responsable Vie Mutualiste : 01.44.93.11.06

Que faire si je ne peux pas venir à l'Assemblée générale ?

Il vous suffit de compléter le formulaire de pouvoir et de l'adresser au Secrétariat Général. Le pouvoir sera porté par l'un des délégués présents.

Attention : le pouvoir ne peut être mis au nom d'un administrateur, les administrateurs ne votant pas à l'Assemblée Générale.

Comment est organisée la Mutualité en région ?

Les Unions Régionales représentent la Fédération sur le territoire. Elles relaient et mettent en œuvre les positions de la FNMF auprès des décideurs locaux.



*Retrouvez-nous
sur mieux-etre.fr*

