

ESCALE SANTÉ 09

NUMÉRO
SPÉCIAL

LE MAGAZINE DE LA MUTUELLE AIR FRANCE • trimestriel • PRINTEMPS 2015

Ce que vous pensez
de votre mutuelle :
LES RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE
DE SATISFACTION



04

ENQUÊTE DE SATISFACTION

- 87 % des adhérents satisfaits de la Mutuelle

06

DOSSIER PRESTATIONS

- 82 % trouvent que les garanties proposées sont en adéquation avec leurs besoins

10

NOUS CONTACTER



(Vous êtes 12 634 à nous avoir donné votre avis)

11

NOS SUPPORTS DE COMMUNICATION

- Escalé Santé, le magazine
- www.mnpaf.fr
- Votre espace client



14

MÉMENTO SANTÉCLAIR

- Votre spécialiste des réseaux de soins et de l'information santé

16

MAX ET HOUSTON

- Et le réseau Santéclair

Directeur de la publication : Vincent Boo ///
Directeur de la rédaction : Jean-Marc Fauvel ///
Rédacteur en chef : Lucienne Cassaboïs ///
Comité de rédaction : V. Boo, J.M. Fauvel, L. Cassaboïs, C. Labeyrie, M. Lalouette /// **Comité de lecture** : J.P. Hauben, C. Labeyrie, T. Haas, B. Tajfel (anc. Leres), M. Benedetti, V. Boo, P. Coutelle, J. Hoyer, M. Lalouette, S. Trimouille, C. Compas, P. Richard, N. Le Poull, P. Chazal ///
Crédits photos : © Thinkstock ///
Conception graphique : Luciole, Paris ///
Impression : BLG-Toul /// Document non contractuel.



www.mnpaf.fr

Toute l'information Mutuelle en ligne.

CENTRE DE GESTION MNP AF

92137 Issy Les Moulineaux Cedex
Tél. 01 46 381 381 - Fax 01 46 384 380
Mail : servicegestion@mnpaf.fr
Du lundi au vendredi de 8h30 à 18h



78, boulevard de la République
92514 Boulogne Billancourt Cedex
Tél. 01 46 08 97 94
Du lundi au samedi de 9h à 19h30 (17h le samedi)



(Votre avis compte !)

À VOTRE ÉCOUTE

Votre taux de participation à l'enquête de satisfaction que nous vous avons soumise via Internet est un record (32 %, contre 10 % en général) : un grand merci à tous pour ce témoignage important de votre intérêt et de votre confiance. Il était capital pour nous de recueillir votre avis ; rester à votre écoute nous permet de continuer à améliorer nos services, en les ajustant en permanence à vos besoins.

Un grand nombre de vos remarques concernent les prestations et niveaux de remboursement définis dans le contrat collectif et, en ce sens, ne relèvent pas de notre champ d'action (il s'agit en effet de décisions prises par les partenaires sociaux, sur lesquelles la Mutuelle n'a pas la main). En revanche, à nous de faire vivre ce dispositif le plus avantageusement possible pour nos adhérents. À nous d'en optimiser toutes les possibilités ; car ce système de mutualisation permet de développer une performance et une solidarité accrues (gratuité pour les enfants, cotisations indépendantes de l'âge pour les retraités...). À nous d'assurer l'efficacité maximale des cotisations en rationalisant nos frais de gestion* et en mettant en place de nouvelles solutions** pour vous offrir, encore et toujours, le meilleur rapport qualité-prix.

Enfin, l'enquête a permis de mettre en lumière le besoin qu'ont certains de nos adhérents d'une information plus complète et plus adaptée : ainsi, nous avons d'ores et déjà réagi pour vous apporter de nombreux renseignements supplémentaires sur les sujets qui vous tiennent à cœur : rendez-vous dans les pages d'Escale Santé, de la newsletter Flash Santé, mais aussi sur notre site mnpaf.fr...

Excellente lecture à tous !

Vincent Boo
Président de la Mutuelle Air France

* Salués comme « particulièrement bas », dans Le Monde du 24 avril 2014 (« Complémentaires santé : l'opacité bien orchestrée des frais de gestion »).

** Telle la mise en place du réseau Santéclair, qui a contribué à réduire considérablement le reste-à-charge pour l'adhérent en moyenne de 8 €/mois par cotisant.



87% DES ADHÉRENTS SATISFAITS DE LA MUTUELLE

La Mutuelle Air France a fait appel à un institut spécialisé dans les enquêtes de satisfaction. Pour des raisons économiques, il a été décidé de faire cette enquête via internet.

Préalablement, nous avons vérifié que les adhérents ayant une adresse internet connue à la Mutuelle étaient représentatifs de nos différentes catégories d'adhérents.

Sur cette base, **39 709 adhérents sur les 83 000**, soit environ **47 % des adhérents**, ont reçu un mail les invitant à répondre à un questionnaire en ligne.

L'enquête portait sur l'ensemble des services et prestations de la Mutuelle et s'est déroulée **du 26 novembre au 17 décembre 2014**.

Pour chaque question, il y avait 5 possibilités de réponse : Excellent - Très bon - Bon - Mauvais - Très mauvais

32 % des adhérents sollicités ont participé à l'enquête (soit 12 634 personnes) – à noter qu'en moyenne, pour ce type d'enquête, le taux de réponse est de 10 % – **La Mutuelle remercie les adhérents pour leur implication.**

Retrouvez au fil de ce numéro spécial, les résultats de l'enquête assortis d'éléments d'informations complémentaires que la mutuelle vous apporte.



DE SATISFAITS CHEZ LES ADHÉRENTS À TITRE INDIVIDUEL ET FACULTATIF

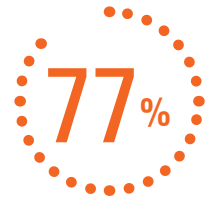
Dont 51 % jugent la Mutuelle
« très bonne » ou « excellente ».

BON À SAVOIR

D'après le comparatif avec des études similaires, il y a toujours un taux de satisfaction plus important chez les adhérents ayant choisi leur mutuelle.



DE SATISFAITS CHEZ LES ADHÉRENTS COLLECTIFS ET OBLIGATOIRES



DE SATISFAITS PARMIS LES ADHÉRENTS COLLECTIFS EN FAMILLE DANS LA TRANCHE D'ÂGE 30-39 ANS

ZOOM sur les avantages des contrats à adhésion collective et obligatoire :

- une prise en charge partielle de la cotisation par l'employeur ;
- une défiscalisation de la part de cotisation salariée ;
- le maintien à titre gratuit de la couverture mutuelle pendant un an maximum en cas de licenciement (sous réserve d'être indemnisé par Pôle Emploi) ;
- les adhérents en « famille » bénéficient en plus d'une solidarité supplémentaire car le coût des enfants n'est pas individualisé dans la cotisation mais mutualisé sur l'ensemble des adhérents.



**71% D'ENTRE VOUS
RECOMMANDERAIENT
LA MUTUELLE**

Sachez que ceux qui le souhaitent ont la possibilité de parrainer une ou plusieurs personnes à la Mutuelle.



82% TROUVENT QUE
LES GARANTIES PROPOSÉES
SONT EN **ADÉQUATION**
AVEC LEURS BESOINS



**SONT SATISFAITS
DE LA RAPIDITÉ DES
REMBOURSEMENTS**

Pour gagner du temps, vous pouvez scanner vos factures et les adresser au centre de gestion par mail (ne doublez pas avec un envoi courrier, cela nuit à la rapidité de vos remboursements).



**SONT SATISFAITS
DE L'ÉTENDU DU TIERS-PAYANT**

- En ce qui concerne, l'optique, les prothèses dentaires, les audioprothèses, Santéclair délivre dans son réseau, une prise en charge à hauteur de votre garantie. Pour les autres actes, le tiers-payant n'est possible que si le professionnel respecte la base de remboursement Sécurité Sociale.
- Pour trouver les professionnels de santé conventionnés avec la mutuelle, rendez-vous sur www.mnpaf.fr – espace adhérent – mon compte – accords de tiers-payant.

BON À SAVOIR

VOS ATTENTES- Certains souhaiteraient que la Mutuelle donne une participation aux frais d'ergothérapie, de psychologues pour adultes, à la pharmacie à 15 %... ou encore des garanties d'assistance en cas de maladie ou d'hospitalisation.

Toutes ces demandes vont être intégrées aux réflexions en cours sur les évolutions futures des garanties en 2016.



**SONT SATISFAITS DE
LA CLARTÉ DES RELEVÉS
DES REMBOURSEMENTS**

Le taux passe à 98 % pour ceux qui suivent leurs remboursements via l'espace adhérent.

ENCORE PLUS DE REMBOURSEMENTS ET VOUS NE LE SAVEZ PAS !

Certains d'entre vous, nous demandent le remboursement des bas et chaussettes de contention ou encore des semelles orthopédiques.

Sachez que s'ils sont prescrits par un médecin et remboursés par l'Assurance Maladie, la Mutuelle participe.

En cas de doute, n'hésitez pas à adresser un mail à servicegestion@mnpaf.fr ou à appeler le 01 46 381 381





70%

DE SATISFACTION POUR LES GARANTIES DENTAIRES

63%



DE SATISFACTION POUR LES GARANTIES OPTIQUES

49%

DES ADHÉRENTS CONNAISSENT SANTÉCLAIR

Seulement **22 %** l'utilisent et **pourtant vous pourriez payer moins cher à qualité au moins égale**

Dans le réseau dentaire Santéclair, vous bénéficiez :

- de moins 15 % sur les prothèses dentaires avec traçabilité ;
- d'un tarif moyen de 1 100 € pour implant + couronne dans le réseau implantologue spécialisé ;
- du tiers-payant sur les prothèses.

Le saviez-vous ?

Certains dentistes recommandent à leurs patients de se faire parrainer à la Mutuelle pour bénéficier d'une bonne garantie dentaire.

Dans le réseau optique Santéclair, vous bénéficiez :

- jusqu'à -40 % sur toutes les gammes de verres et de traitements Essilor, Carl Zeiss ou Seiko ;
- de moins 15 % sur la monture de votre choix et sur tous les autres produits du magasin ;
- du tiers-payant.

N'hésitez pas à demander plusieurs propositions tarifaires afin d'adapter votre reste-à-charge à votre budget.

Ex. dans et hors réseau (voir tableau ci-dessous).

Le saviez-vous ?

Économisez jusqu'à 50 % sur vos lentilles en les achetant sur www.lentillesmoinscheres.com

En entrant le code MNP2012950, les frais d'envois sont offerts.

ZOOM OPTIQUE

DIFFÉRENTIEL DE TARIF EN ALLANT DANS LE RÉSEAU OPTIQUE SANTÉCLAIR

- Verres multifocaux ESSILOR VARILUX Confort new edition
- ORMA CRIZAL ALIZE + UV traitements aminci, anti-rayures, anti-reflets, anti-UV
- Corrections pour adulte + de 50 ans, astigmatisme et presbyte (-2)

SIMULATION

	Prix moyen constaté chez un opticien non-partenaire Santéclair	Prix garantis chez un opticien partenaire Santéclair
Monture	135 €	114,75 €
Verres (la paire)	510 €	342 €
Total	610 €	427 €

Gain pour l'adhérent à qualité égale 183 €



DE SATISFACTION POUR
L'HOSPITALISATION
DONT **34 %** DE TRÈS
BON OU EXCELLENT



DE SATISFACTION
POUR **LA MÉDECINE**
DE VILLE DONT **36 %**
DE TRÈS BON OU EXCELLENT

BON À SAVOIR

OBLIGATIONS RÉGLEMENTAIRES 2016 – IMPACTS SUR LES REMBOURSEMENTS

À compter du 1^{er} janvier 2016, la Mutuelle devra appliquer les nouvelles obligations réglementaires du contrat responsable (décret n° 2014-1374 du 18 novembre 2014).

- la Mutuelle ne pourra plus rembourser qu'une paire de lunettes tous les deux ans pour les adultes (une paire par an est possible en cas de changement de correction) et une paire par an pour les enfants. Le décret ne prévoit pas de dérogation de limitation pour contraintes professionnelles;
- limitation du remboursement à 125 % de la Base de Remboursement de la Sécurité Sociale de dépassements d'honoraires pour les médecins n'ayant pas signé le Contrat d'Accès aux Soins (CAS) avec l'Assurance Maladie.

57% D'ENTRE VOUS ONT CONTACTÉ LA MUTUELLE



AU COURS DES **12 MOIS PRÉCÉDENTS** L'ENQUÊTE, PAR LES MOYENS SUIVANTS



76%

PAR TÉLÉPHONE

- **93 %** sont satisfaits de la qualité de l'accueil téléphonique – 54 % estiment même qu'il est très bon ou excellent –.
- **89 %** estiment qu'il est facile d'avoir un interlocuteur au téléphone.
- **85 %** trouvent que les réponses apportées sont pertinentes et personnalisées.

ZOOM

La Mutuelle est attentive à la qualité et à la pertinence des échanges qu'elle peut avoir avec vous.

Des plans de formation continue de vos interlocuteurs sont programmés pour améliorer davantage la qualité et la personnalisation des réponses apportées.



37%

PAR MAIL

- **81 %** sont satisfaits de la pertinence et de la personnalisation des réponses apportées par e-mail.

14% PAR COURRIER

- **71 %** sont satisfaits de la pertinence et de la personnalisation des réponses apportées par courrier.



AUTRES 15%
(PERMANENCES...)



- **89 %** sont satisfaits de leur passage à une permanence.

BON À SAVOIR

Privilégiez les échanges électroniques avec la Mutuelle

(mail, espace adhérent), vous y gagnerez en coût d'affranchissement et en réactivité.

Par contre ne doublez pas vos envois (mail + courrier) pour ne pas nuire à la rapidité de traitement.

Nous avons en effet, fin 2014 et début 2015, eu des difficultés à respecter nos délais de traitement du fait d'envois multiples du même document.



ESCALE SANTÉ LA REVUE TRIMESTRIELLE DE LA MUTUELLE

**LISENT
ESCALE SANTÉ**

53%

La Mutuelle s'en félicite. D'après un comparatif, ce type de magazine est en moyenne lu par 46 % des gens qui le reçoivent.

ESCALE SANTÉ est dédié à votre santé et à la bonne gestion de votre contrat mutuelle. On y traite de vos droits et avantages ainsi que de nos procédures en vigueur. On vous parle également des évolutions réglementaires et de l'environnement santé.

[!]

**FLASH SANTÉ,
LA NEWSLETTER MENSUELLE**

Vous êtes **68 %** à suivre l'actualité de la Mutuelle. Tous les mois, Flash Santé relaie aussi des informations santé et prévention. **98 %** des lecteurs apprécient la qualité de la newsletter.

**DISENT NE PAS
LE RECEVOIR**

19%

ESCALE SANTÉ est adressé à tous nos adhérents, soit par courrier soit par mail pour ceux qui ont choisi la dématérialisation.

BON À SAVOIR

Dans l'espace adhérent, vous pouvez choisir également le mode de réception (papier/mail).

**SE DÉCLARENT
SATISFAITS
DE LA QUALITÉ ET DE
L'INTÉRÊT DU MAGAZINE**

94%





www.mnpaf.fr LE SITE DE LA MUTUELLE REPENSAÉ POUR VOUS EN 2014

37%

**CONSULTENT
LE SITE**

(INDÉPENDAMMENT DE
L'ACCÈS ESPACE ADHÉRENT)

92%

**TROUVENT
FACILE
LA NAVIGATION
SUR LE SITE**

92%

**JUGENT
INTÉRESSANTES
LES INFORMATIONS
QUI Y FIGURENT**



LES RÉSEAUX SOCIAUX, FACEBOOK, TWITTER...

La Mutuelle est présente sur les réseaux sociaux depuis l'été 2014 et vous êtes déjà 17 % à vous intéresser à nos posts. **Rejoignez-nous sur notre page facebook Mutuelle Air France, pour être tenus au courant des évolutions de la Mutuelle.**

L'ESPACE ADHÉRENT : VOTRE ESPACE PERSONNEL

77%

**SAVENT QU'ILS
DISPOSENT D'UN ESPACE
PERSONNEL SUR LE SITE...
MAIS SEULS 44 % L'UTILISENT**

Principales raisons pour lesquelles, vous consultez votre espace adhérent :

**93 % pour consulter leurs remboursements.
L'espace adhérent permet de suivre :**

- les remboursements crédités sur votre compte bancaire ;
- les prestations payées pour votre compte à un professionnel de santé (pharmacie, opticiens, laboratoires, hôpital...);
- pour ceux qui ont souscrit à la garantie optionnelle, la répartition du remboursement sur les deux garanties.

34 % pour effectuer un changement administratif : adresse postale ou adresse mail

28 % pour poser une question

17 % pour saisir une demande de prise en charge hospitalière en ligne

Pour une hospitalisation de plus de 24 h qui doit intervenir dans les 15 jours, vous avez la possibilité de saisir vous-même les informations de l'hôpital sur le formulaire en ligne. Une prise en charge sera adressée à l'établissement hospitalier.

**DES UTILISATEURS
SONT SATISFAITS
DE SON CONTENU
ET DE SON ERGONOMIE**

96%

**CONNAISSENT
MAIS N'UTILISENT
PAS L'ESPACE ADHÉRENT**

33%

**Principale raison de non-utilisation :
52 % ne connaissent pas leurs codes**

Si vous ne connaissez pas votre mot de passe, depuis la page d'identification, cliquez sur « mot de passe perdu ». Un mot de passe provisoire vous sera adressé par mail. Vous devrez le personnaliser à la 1^{re} connexion.

Les mêmes identifiants servent pour l'Espace adhérent et les applications Santéclair, dont l'outil de géolocalisation des partenaires du réseau ou encore le devis dentaire en ligne...

**VIA L'ESPACE ADHÉRENT
VOUS POUVEZ AUSSI :**

**BON À
SAVOIR**

- Ré-éditer votre carte de tiers-payant, un décompte de prestations.
- Via le formulaire de contact, déposer des factures, un certificat de scolarité, un RIB...
- Vous inscrire au service S@ntemail pour recevoir par e-mail vos décomptes au fil des remboursements (au lieu d'un décompte par mois si vous êtes en papier).
- Choisir de recevoir Escale Santé par mail.

La Mutuelle travaille actuellement à d'autres innovations qui permettront plus de souplesse et d'autonomie dans la gestion de votre dossier mutuelle.

MÉMENTO SANTÉCLAIR

VOTRE SPÉCIALISTE DES RÉSEAUX DE SOINS ET DE L'INFORMATION SANTÉ

Face à l'augmentation croissante des frais de santé, la Mutuelle Air France a opté pour la mise en place d'un réseau de soins pour permettre à ses adhérents de se soigner à des coûts maîtrisés.

Près de chez vous des professionnels de santé libéraux ont choisi d'être partenaires Santéclair en s'inscrivant dans une démarche de qualité de soins à honoraires raisonnables.

Un partenariat gagnant/gagnant. Par patient, le chiffre d'affaires du partenaire est encadré mais en contrepartie, grâce à son appartenance au réseau, Santéclair lui adresse plus d'adhérents.

Si vous rencontrez des difficultés à faire valoir vos droits, n'hésitez pas à en informer Santéclair qui se rapprochera du professionnel de santé concerné. Après votre visite chez un partenaire Santéclair, vous avez la possibilité de donner une appréciation. Celle-ci alimentera la fiche du professionnel de santé sur l'outil Géocclair.



+ DE 8,5 MILLIONS
d'assurés bénéficient d'un accès à des prestations de qualité assorties de tarifs négociés.

OPTIQUE

Avantages tarifaires € (par rapport aux prix du marché)

- Jusqu'à -40 % sur toutes les gammes de verres et de traitements Essilor, Carl Zeiss ou Seiko.
- -15 % sur la monture au choix et sur tous les autres produits du magasin.
- Il existe aussi l'Offreclair : une gamme économique sur des verres de marque.
- Tarifs négociés sur les lentilles.

Avantages +

- Garantie casse sans franchise valable 2 ans.
- Garantie « satisfait ou échangé » valable 3 mois.
- Un bilan visuel systématique inclus en cas de renouvellement.
- Un engagement sur les 2^e paire de qualité à prix négociés.

Tiers payant Oui

DENTAIRE OMNIPRATICIENS

Avantages tarifaires € (par rapport aux prix du marché)

- -15 à 20 % sur les prothèses, l'implantologie et l'orthodontie.
- Des tarifs privilégiés sur les actes de prévention (parodontie).

Avantages +

- Des conseils sur les règles d'hygiène et la prévention bucco-dentaire.
- Certificat de traçabilité des prothèses remis à votre demande.

Tiers payant Oui (sauf soins)



↓ IMPLANTOLOGUE SPÉCIALISÉ

Avantages tarifaires €
(par rapport aux prix du marché)

- Par exemple : 1 100 € l'implant et la couronne.

Avantages +

- Garantie décennale sur l'implant.
- Garantie que les implantologues exercent depuis au moins 5 ans et posent au minimum 200 implants/an.

Tiers payant Oui

👂 AUDIOPROTHÈSES

Avantages tarifaires €
(par rapport aux prix du marché)

- De -40 à -50 % sur toutes les marques et tous les modèles.
- 20 % de remise sur les accessoires (piles, produits d'hygiène...).

Avantages +

- Période d'essai d'un mois pour tester la prothèse en condition réelle.
- Un bilan auditif annuel gratuit.

Tiers payant Oui



👁️ CENTRE DE CHIRURGIE AU LASER DES YEUX

Avantages tarifaires €
(par rapport aux prix du marché)

- Jusqu'à -30 %.

Avantages +

- Garantie de qualité et de professionnalisme grâce à une charte qualité signée avec Santéclair.

Tiers payant Oui, si les conditions statutaires sont remplies (opération de presbytie non remboursable).

🌿 OSTÉOPATHES CHIROPRACTEURS

Avantages tarifaires €
(par rapport aux prix du marché)

- Des honoraires inférieurs de 10 à 15 % par rapport aux prix du marché.

Avantages +

- L'assurance d'avoir recours à un professionnel reconnu.

Tiers payant Non mais remboursement sur facture

❤️ DIÉTÉTICIENNE

Avantages tarifaires €
(par rapport aux prix du marché)

- Environ -15 % sur les consultations.

Avantages +

- Garantie de professionnalisme dans un marché encore mal encadré.

Pas de remboursement mutuelle.

Retrouvez tous les avantages et les applications Santéclair sur notre site www.mnpaf.fr

