

# LE MUTUALISTE

MUTUELLES DU SOLEIL LE MAGAZINE DE VOTRE MUTUELLE

## 4 PRÉVIFIL

La téléassistance à domicile

## RÉNOVATION D'AGENCE

Mieux vous accueillir, une priorité

## 5 ESPACE PRIVÉ ADHÉRENT

Vos démarches en quelques clics

DOSSIER

# Bien-être au travail :

## PRÉSERVER LA SANTÉ DES SALARIÉS

N° 62

SEPTEMBRE 2019 • 0,78 € TRIMESTRIEL

*mutuelles du soleil*



# RECOURS CONTRE TIERS

## Un geste solidaire

Victime d'accident, **pourquoi nous informer ?**

Un accident  
quel qu'il soit

+

Un tiers  
identifié

=

Informez-nous !

Permettez à votre mutuelle d'exercer un recours  
auprès des assurances impliquées.

Cela ne change rien à vos remboursements !

04.91.12.40.00

Suivez-nous et téléchargez l'appli mobile :



[www.mutuellesdusoleil.fr](http://www.mutuellesdusoleil.fr)



## Encourager nos adhérents à pratiquer un sport

Parce que la bonne santé de ses adhérents constitue sa préoccupation première, Mutuelles du Soleil s'engage désormais dans une démarche visant à encourager, faciliter et développer l'activité physique. Le sport, lorsqu'il est pratiqué dans des conditions adaptées aux possibilités de chacun, apparaît comme le moyen le plus sûr de préserver ou d'améliorer sa santé. Partant de ce constat, désormais scientifiquement incontesté et universellement reconnu, notre conseil d'administration vient de lancer un programme dénommé Sport-Santé-Bien-Être qui a pour vocation de donner à nos adhérents les moyens de pratiquer une activité physique. Ainsi, dès ce mois de septembre 2019, notre organisme conclut un protocole de partenariat avec le prestigieux club Olympique Nice natation à même d'offrir, à des tarifs privilégiés, toute une gamme de services allant de l'apprentissage de la natation jusqu'au sport sur ordonnance, en passant par la gymnastique aquatique et le simple accès à différents établissements. Cette première initiative apparaît comme le point de départ d'un programme appelé à se développer sur l'ensemble du territoire couvert par Mutuelles du Soleil. Des pourparlers sont d'ores et déjà engagés avec différents clubs afin de généraliser ce type de service, au demeurant très peu coûteux et particulièrement salubre, afin que toutes les personnes protégées par notre mutuelle puissent, si elles le souhaitent, en profiter.

**Jean-Pierre Gay,**  
président Mutuelles du Soleil

### Devis dentaire

**« Je dois me faire poser une couronne par mon dentiste. Il m'a fourni un devis. Je suis surpris parce que le prix de la prothèse (sans les soins) n'y figure pas. Je pensais pourtant que c'était une obligation. » Bertrand D.**

Votre dentiste aurait en effet dû vous fournir un devis détaillé, obligatoire depuis 2012 pour la bonne information du patient. Il aurait normalement dû mentionner le prix de vente de la prothèse, le coût de la pose ainsi que le montant du plateau technique. Malheureusement, la plupart des dentistes ne le font toujours pas. C'est dommage car ces détails permettent de connaître à l'avance le montant de prise en charge et de remboursement.



### Environnement

**« Dans le numéro de juin 2019 du *Mutualiste*, vous publiez un article de conseils pour réduire sa consommation de plastique et pourtant vous expédiez cette revue sous pochette plastique. Comment cela se fait-il ? » Pascal P.**

Le blister sous lequel est envoyé votre magazine est composé de matières biosourcées, en l'occurrence de la fécule de pomme de terre. Il est donc biodégradable et compostable en compost domestique. La mutuelle, soucieuse de l'environnement et engagée depuis longtemps dans une démarche écoresponsable, expédie en effet depuis 2017 — et cela alors même que ce n'était pas encore devenu une obligation pour les éditeurs de presse — son magazine sous ce type de film, afin qu'il puisse être recyclé plus facilement.

**Le Mutualiste Mutuelles du Soleil** : édité par Mutuelles du Soleil, régies par le livre II du Code de la Mutualité • N° SIREN : 782395511 • 36/36 bis, avenue Maréchal-Foch, CS 91296, 06005 Nice Cedex • Tél. 0491 124000 • Directeur de la publication : Claude Leblois • Rédactrice en chef : Cyrielle Lainé • Secrétaires de rédaction : Isabelle Coston et Léa Vandeputte • Maquette, prépresse : Ciem • Impression : Maury Imprimeur SAS, rue du Général-Patton, ZI, 45330 Malherbes • Tirage : 67 734 exemplaires • Commission paritaire : 0220 M 07164 • ISSN : 1955-723X • Prix : 0,78 € • Abonnement : 4 numéros 3 € • N° 62, septembre 2019 • Dépôt légal à parution. La reproduction des articles de ce numéro est interdite, sauf autorisation expresse du rédacteur en chef. *Le Mutualiste* est une publication du Réseau des éditeurs de revues (RER) • Couverture : Shutterstock.

Origine du papier : Allemagne - Augsburg • Taux de fibres recyclées : 62 % • Certification : ce magazine est imprimé sur un papier porteur de l'écolabel européen, fourni par UPM, sous le certificat N° FI/11/001. • « Eutrophisation » ou « Impact sur l'eau » : P<sub>tot</sub> 0,003 kg/tonne de papier.

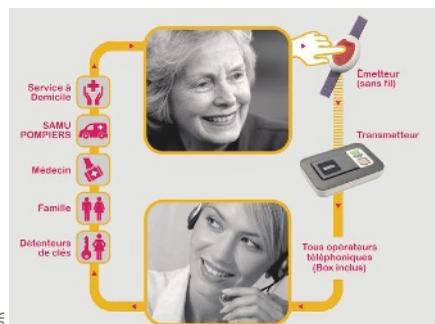


Prévifil

## La téléassistance à domicile

Mutuelles du Soleil présente une solution de téléassistance pour bien vivre chez soi en toute tranquillité.

Les chutes à domicile des plus de 75 ans provoquent 6 000 décès par an. *Prévifil* est un service d'écoute, d'aide et d'assistance qui permet aux personnes âgées de joindre 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24 un plateau de téléassistance en cas d'accident. Il



DR

suffit pour cela d'appuyer sur l'émetteur (porté en bracelet ou collier) pour appeler un chargé d'écoute qui répondra aussitôt par le haut-parleur du transmetteur. Pour renforcer la sécurité des plus fragiles, le service « téléassistance plus » déclenche automatiquement une alarme en cas de chute si la personne n'a pas été en mesure d'appuyer sur l'émetteur. Elle peut ainsi converser à distance, sans avoir à décrocher son téléphone. En fonction de l'urgence, le chargé d'écoute prévient immédiatement les détenteurs des clés à proximité qui ont été désignés au préalable et qui viendront rapidement sur place pour se rendre compte de la situation. Suivant le cas, Mutuelles du Soleil contacte alors la famille, un médecin, le Samu ou les pompiers.

### Avantage fiscal

Le premier mois d'abonnement est offert aux adhérents Mutuelles du Soleil et les frais de mise en service sont gratuits. De plus, tous les bénéficiaires du service de téléassistance ont droit à un crédit d'impôt de 50 %. L'abonnement *Prévifil* classique s'élève à 25 euros par mois, soit 12,50 euros après crédit d'impôt ; l'abonnement *Prévifil plus* (avec détecteur de chute) coûte 32 euros par mois, soit 16 euros après crédit d'impôt.

📞 **Pour toute information**, contactez l'agence Mutuelles du Soleil la plus près de chez vous.

## Contrat obsèques Financer un capital



© Shutterstock

L'Association générale de prévoyance militaire (AGPM) et Mutuelles du Soleil s'associent pour présenter le contrat obsèques *Obseco* qui prévoit, en cas de décès, le versement d'un capital aux proches afin de financer les obsèques. Il est possible de choisir son montant (3 000, 4 000, 5 000, 6 000, 7 000 ou 10 000 euros) et les cotisations sont payables sur 15 ou 25 ans, ou 10 ans à partir de 75 ans. Le règlement fractionné est accessible sans frais supplémentaires. La souscription est ouverte jusqu'à 80 ans sans sélection médicale ni attestation de santé. Le bénéficiaire principal peut être une entreprise de pompes funèbres. Pour en savoir plus, contactez l'agence la plus proche, un conseiller proposera un projet personnalisé.

📞 **Renseignements**  
sur [MutuellesduSoleil.fr](http://MutuellesduSoleil.fr).

## Rénovation d'agence

### Mieux vous accueillir, une priorité

Des travaux d'embellissement ont été réalisés à l'agence de Nice Barberis. Les adhérents peuvent désormais apprécier des locaux entièrement remis à neuf et habillés aux couleurs du groupe Mutuelles du Soleil. Les conseillères, Julia et Gisèle, vous accueillent au 45, rue Barberis les lundi, mercredi, jeudi et vendredi de 9 heures à 12 h 15 et de 14 heures à 18 heures, et le mardi de 10 heures à 12 h 15 et de 14 heures à 18 heures. Il est également possible de contacter votre agence directement au 04 92 27 98 78 ou par e-mail à [agence063@mutuellesdusoleil.fr](mailto:agence063@mutuellesdusoleil.fr).

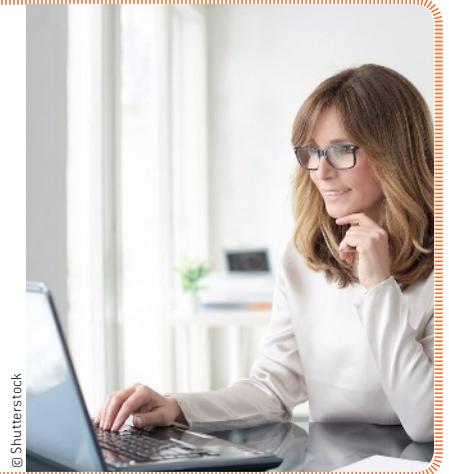


© Mutuelles du Soleil

## Espace privé adhérent

### Vos démarches en quelques clics

Un espace dédié aux adhérents de la mutuelle permet de réaliser de nombreux actes de gestion en ligne : visualiser ses remboursements, consulter son contrat, modifier ses coordonnées, déclarer un changement de situation, ajouter un bénéficiaire... Il est également possible d'être averti par e-mail aussitôt qu'un versement de prestation est effectué sur son compte bancaire. Vous pouvez aussi payer en ligne vos cotisations (la totalité ou une partie des sommes), dès lors que vous n'avez pas opté pour le prélèvement automatique. Dans le détail de votre contrat, vous retrouverez un bouton « règlement de mes cotisations » qui affichera les échéances dues. Il vous suffira de sélectionner celle(s) que vous choisissez de régler.



© Shutterstock

## RSI et complémentaire santé

### Deux virements et deux relevés de prestations

**Les assurés des régimes obligatoire et complémentaire recevront deux virements pour leurs remboursements ainsi que deux relevés de prestations.**

Dans le cadre de la réforme du Régime social des indépendants (RSI), et de son intégration définitive au sein du régime général en 2020, la mutuelle est contrainte de stopper l'envoi du relevé unique de prestations (régime obligatoire et régime complémentaire). À compter du 1<sup>er</sup> octobre 2019, vous recevrez deux virements de remboursement distincts (un pour le régime obligatoire et un pour le régime complémentaire) ainsi que deux relevés de prestations. Vous bénéficierez toujours de l'échange automatisé entre le régime obligatoire et le régime complémentaire.

#### Aucune démarche à effectuer

Rien ne change pour vous, nous continuerons d'adresser systématiquement les informations de remboursement des prestations santé à nos services en charge des remboursements complémentaires.

En effet, en tant qu'assuré pour la gestion de votre régime obligatoire, et adhérent pour votre couverture complémentaire santé à Mutuelles du Soleil, vous bénéficiez de la procédure d'échange automatisée pour le remboursement de vos prestations.

**Pensez à créer votre espace adhérent** depuis le site [Mutuellesdusoleil.fr](http://Mutuellesdusoleil.fr) afin de suivre vos remboursements et d'accéder à vos opérations de gestion courantes.

## Ehpad Les Mélodies

### Un véritable lieu de vie

Plus qu'une maison de retraite médicalisée, l'établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (Ehpad) Les Mélodies, à La Roque-d'Anthéron, est un véritable lieu de vie. Des animations y sont régulièrement organisées. Elles offrent des moments d'échange, de partage et de convivialité entre les résidents mais aussi entre Ehpad. Le 5 juin dernier, par exemple, quatre maisons de retraite se sont retrouvées pour des ateliers gourmands, avec au menu : brochettes de fruits, tropéziennes revisitées et meringues. Les Mélodies est un établissement du groupe Mutuelles du Soleil qui dispose de 70 lits dont quatre en accueil temporaire. Peu connu et souvent très utile, l'accueil temporaire permet aux aidants de s'accorder une période de répit.



© Mutuelles du Soleil



*Intensification du travail, augmentation de la productivité et de la polyvalence, chasse aux temps morts... Le monde professionnel a beaucoup évolué ces dernières années et ces changements ont une incidence directe sur la santé physique et mentale des salariés. Garantir le bien-être au travail doit donc devenir un enjeu majeur pour l'entreprise, et les employés ont leur rôle à jouer.*

## Bien-être au travail : préserver la santé des salariés

L'Organisation mondiale de la santé (OMS) définit la santé comme « un état de complet bien-être physique, mental et social [qui] ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité ». Pour préserver sa santé, il est donc indispensable de se sentir bien dans sa vie professionnelle, à laquelle on consacre une bonne partie de son existence. Mais que recouvre exactement ce terme de bien-être au travail si souvent employé ?

Si les entreprises ont bien compris que l'épanouissement professionnel était complètement lié à la performance, elles ont parfois du mal à mettre en place tous les moyens nécessaires. Cours de yoga, massages, conseils nutritionnels ou baby-foot à disposition, par exemple, sont certes des initiatives louables, qui peuvent renforcer le lien social, elles ne restent toutefois que des solutions superficielles. Elles agissent sur l'environnement mais pas sur l'activité elle-même et n'ont pas



## Le point sur les différents acteurs de la prévention

**Stress, burn-out, harcèlement : vous êtes victime ou témoin d'une situation de souffrance au travail, voici les premiers acteurs à qui en parler.**

- Les collègues, afin d'éviter l'isolement et de trouver un soutien.
- La direction des ressources humaines (DRH) ou l'employeur qui a pour obligation de garantir la santé et la sécurité des salariés.
- Les représentants du personnel.
- Le service de santé au travail (SST).
- Le médecin traitant.
- L'inspection du travail.

► **Pour en savoir plus**, consultez le dépliant « Risques psychosociaux, en parler pour en sortir », téléchargeable sur le site [Inrs.fr](http://Inrs.fr) (réf. ED 6251).

Photos@Shutterstock

d'effet sur les éventuels facteurs de stress. Assurer la qualité de vie au travail est une question sérieuse, et pour commencer, il faut éliminer les risques.

### Évaluer les risques psychosociaux : une obligation de l'employeur

Les démarches de prévention des risques physiques sont de mieux en mieux connues des entreprises. Aujourd'hui, même si elles sont encore loin d'être parfaites, les conditions de travail ont été améliorées de manière à les réduire. Il reste en revanche beaucoup de progrès à faire en matière de risques psychosociaux (RPS). « L'évo-

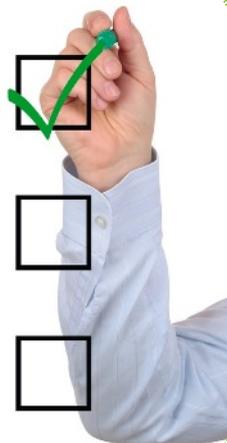
lution du monde du travail (intensification du rythme de travail, diminution des effectifs, flexibilité et précarité de l'emploi, diversité, développement des services à la personne, etc.) conduit au développement d'un risque encore peu pris en compte par les politiques et dans les entreprises : le risque psychosocial », explique en effet l'observatoire Eurogip. Dans un rapport publié en 2018, la Caisse nationale d'assurance maladie (Cnam) relevait, pour l'année 2016, en France, plus de 10 000 cas de maladies psychiques (dépressions, troubles anxieux et état de stress post-traumatique) reconnus au titre des accidents du travail. Une situation de

stress intense, qui dure, peut en outre être à l'origine de troubles musculo-squelettiques (TMS), de maladies cardio-vasculaires, voire de cancers.

Alors comment faire en sorte de réunir toutes les conditions pour créer un environnement favorable au bien-être des salariés ? La qualité de vie au travail se mesure à la fois de manière individuelle et collective. Pour réduire les taux d'absentéisme, de présentéisme et d'accidents, « l'employeur a pour obligation d'évaluer les risques », souligne Valérie Langevin, expert d'assistance conseil à l'Institut national de recherche et de sécurité (INRS), avant d'ajouter : « La notion de qualité de

### Qualité de vie au bureau : ce que pensent les Français

D'après le dernier baromètre Actinéo, publié tous les deux ans depuis dix ans, la vie au bureau n'est pas si mal. 87 % des personnes interrogées se déclarent en effet globalement satisfaites. Un chiffre en hausse de 7 points par rapport à 2017. Parmi les principales sources de satisfaction, les relations entre collègues arrivent en premier (85 %), puis la faculté de s'organiser et de travailler de façon autonome (72 %). En revanche, 46 % se disent stressés au travail, 42 % estiment que parfois leur travail manque de sens et 37 % trouvent que leur employeur ne se préoccupe pas de leur bien-être au travail. Enfin, 25 % (+ 5 points par rapport à 2017) souhaitent « pouvoir choisir plus librement leur lieu de travail selon leurs besoins ». Ce souhait de « nomadisme » atteint même 35 % chez les 19-25 ans.





Photos © Shutterstock

■ *vie au travail (QVT) a été définie dans le Code du travail en deux temps, en 2015 avec la loi Rebsamen, puis en 2016 avec la loi El Khomri. Cet article indique plusieurs points de négociation entre l'employeur et les organisations syndicales présentes dans l'entreprise, portant notamment sur : l'égalité hommes-femmes, l'absence de discrimination, la mise en place*

*d'un régime de prévoyance, le droit d'expression directe et collective et le droit à la déconnexion ».* Pour détecter des situations de RPS, l'INRS a mis au point deux outils à destination des entreprises (un qui s'adresse à celles de plus de 50 salariés et un autre adapté aux plus petites). « Ils permettent de balayer, par un certain nombre de questions, les facteurs de risques dans

*chaque unité de travail, précise l'expert. L'entreprise doit faire aussi l'évaluation des risques des managers, estimer leurs contraintes. Un plan d'action doit ensuite être mis en œuvre. Il est important que les managers y soient associés. L'idée est que l'entreprise devienne autonome même si au départ elle se fait accompagner, par exemple par le service de santé au travail (SST) ou par la Caisse d'assurance retraite et de la santé au travail (Carsat). »* Pour créer les conditions favorables au bien-être des salariés, il faut repenser l'organisation afin d'instaurer un climat de cohésion sociale. Des relations de confiance à tous les niveaux de l'entreprise et un collectif soudé constituent certainement un des facteurs essentiels de santé au travail.

## Qu'est-ce qu'une maladie professionnelle ?

Une maladie professionnelle est une affection liée à l'exposition plus ou moins prolongée de l'assuré à un risque physique, chimique ou biologique lors de l'exercice de sa profession. Elle peut également être causée par les conditions



dans lesquelles le salarié exerce son activité. Il existe des tableaux recensant l'ensemble des pathologies liées au travail. Lorsque le salarié est en arrêt de travail pour une maladie professionnelle, il peut percevoir des indemnités journalières ou une rente, versée pour compenser la perte de revenus. Mais pour cela, il faut que la maladie professionnelle ait

été reconnue par la caisse d'assurance maladie, qui ouvre alors des droits spécifiques à une rémunération ou à la prise en charge des soins de l'assuré.

### Ce qui nuit au bien-être

Tout travail devrait être source d'enrichissement personnel, permettre de créer du lien social, donner du sens à la vie, la structurer. Quand ce n'est pas le cas, c'est alors que les risques apparaissent. Dans son rapport remis en 2011 au ministre du Travail, de l'Emploi et de la Santé – à l'époque Xavier Bertrand –, et qui faisait suite aux travaux d'un collège d'expertise international,

## En savoir plus

- [Travail-emploi.gouv.fr](http://Travail-emploi.gouv.fr), le site du ministère du Travail, rubrique « Santé au travail ».
- [Anact.fr](http://Anact.fr), le site de l'Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail.
- [Inrs.fr](http://Inrs.fr), le site de l'Institut national de recherche et de sécurité.

le sociologue Michel Gollac a classé les facteurs de RPS en six grandes catégories :

1. L'intensité et le temps de travail (qui inclut le rythme de travail, la charge cognitive, les objectifs flous, les demandes contradictoires).
2. Les exigences émotionnelles (beaucoup dans les milieux relationnels, dans les métiers qui demandent d'accueillir du public).
3. Le manque d'autonomie.
4. Des rapports sociaux dégradés (manque d'entraide, de soutien social, de reconnaissance).
5. La souffrance éthique (les conflits de valeurs, le fait de ne pas être fier de son travail).
6. L'insécurité de la situation au travail. « Le manque de sommeil, des maux de tête, de ventre, des sueurs inhabituelles, des palpitations, des troubles cognitifs, une perte d'attention, de vigilance, de l'instabilité, de l'irritabilité, sont des symptômes de stress chronique, indique Valérie Langevin. De manière générale, un changement de comportement doit alerter, comme quelqu'un qui est habituellement enjoué et qui se met plus en retrait, qui devient cynique, qui ne se mêle plus au collectif. Les changements de poids peuvent aussi révéler une situation de mal-être. » Il faut dans ce cas en parler avec le médecin du travail ou les membres du Comité social et économique (CSE), entre autres.

Isabelle Coston

## Égalité hommes-femmes : un critère de qualité de vie au travail

Karine Babule, de l'Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail (Anact), fait le point sur les inégalités hommes-femmes dans les entreprises.



DR  
Karine Babule, du département Expérimentations, développement outils et méthodes de l'Anact.

### ► Le Mutualiste. Pourriez-vous définir en quelques mots ce qu'est la qualité de vie au travail (QVT) ?

**Karine Babule.** La QVT, c'est lorsque l'individu a la capacité de s'exprimer et d'agir sur ses conditions de travail. Cette notion est à prendre dans sa dimension à la fois objective et subjective.

### ► L. M. Les conditions de travail sont-elles plus difficiles pour les femmes ?

**K. B.** Elles ne sont pas plus difficiles, elles sont différentes. Là où il y a une surreprésentation d'une population de femmes ou d'hommes, il peut y avoir une minimisation des risques et des pénibilités. Les métiers mixtes sont peu nombreux – en moyenne 10 % –, et quand il y a mixité des postes, on assiste à une redivision sexuée des tâches.

### ► L. M. À quoi sont dues ces inégalités ?

**K. B.** Ces inégalités sont le plus souvent causées par une fausse représentation des conditions de travail et des compétences réelles nécessaires, en raison, notamment, des stéréotypes véhiculés par les populations majoritaires (hommes ou femmes) au sein de l'organisation. Elles se traduisent en quatre axes :

- La non-mixité des métiers et des responsabilités.
- Des conditions, des pénibilités différentes et insuffisamment prévenues, ou pensées au masculin et ne prenant pas en compte l'état de grossesse.
- Une inégalité d'accès à la promotion et des différences de rémunération.
- Une problématique d'articulation des temps. Le plus souvent, la parentalité n'est pas prise en charge par l'organisation (en direction à la fois des pères et des mères). Il y a aussi, contrairement à ce que l'on pourrait croire, une inégalité d'accès au télétravail et aux outils numériques mobiles, compte tenu des métiers occupés par les femmes.

### ► L. M. Les femmes subissent-elles davantage de harcèlement ?

**K. B.** Les violences et le harcèlement sont à mettre en relation avec l'organisation du travail. Précarité de l'emploi, situations de monoparentalité, marges de manœuvre et possibilité de recours au collectif moindres, situations d'isolement, de contact avec le public sont autant de situations propices à ce genre d'abus et, statistiquement, ce sont les femmes qui y sont le plus exposées.

Propos recueillis par I. C.

## Société

# Ce que l'on n'ose pas dire à son médecin

Par honte ou par pudeur, le patient peut omettre de donner certaines informations à son médecin. Tenu au secret médical, ce dernier a pourtant pour mission de soigner sans juger.

**M**entir sur son hygiène de vie, cacher un événement gênant ou se taire par pudeur, nombreux sont ceux qui ne disent pas toute la vérité aux professionnels de santé. Une étude du Collège communautaire de Middlesex (Massachusetts, États-Unis), publiée en novembre 2018 dans la revue *Jama medical education*, le confirme : sept malades sur dix ont déjà fait de la rétention d'information dans le cadre d'une consultation médicale. Déjà en 2017, un sondage, réalisé par l'institut BVA pour Zava, avait mis en avant le fait que 78 % des Français craignent le jugement d'un professionnel de santé et que cela freine l'accès aux soins d'une personne interrogée sur deux.

### La peur d'être un « mauvais patient »

« Les gens s'inquiètent de notre réaction et ne veulent pas être perçus comme de "mauvais patients", constate le docteur Philippe Marissal, médecin généraliste dans l'Ain. Pourtant notre rôle n'est absolument pas de juger. Je reçois par exemple des personnes qui n'osent pas me dire qu'elles ont repris la cigarette pour ne pas me décevoir. D'autres oublient de me signaler qu'elles

*prennent un traitement. D'autres encore ont du mal à aborder les questions liées à leur vie sexuelle ou au couple, même si maintenant, ce sont des sujets moins tabous. »* Parfois, le motif de la consultation est plutôt vague et le malade ne s'aventure à parler qu'une fois le rendez-vous presque terminé. « C'est un phénomène connu des médecins et bien documenté : les vrais sujets ressortent une fois que l'on a la main sur la poignée de la porte, au moment de se dire au revoir », affirme le généraliste.

### Laisser la possibilité de s'exprimer

Si la plupart du temps ces petits mensonges n'ont pas de graves conséquences, ils peuvent en revanche ralentir le diagnostic. « C'est le médecin qui doit aller à la pêche aux informations, estime le docteur Marissal. Il doit poser les bonnes questions, expliquer à la personne les risques et lui dire que si quelque chose peut influencer le traitement, elle peut en parler. » Face à un individu sur la réserve, il offre une porte de sortie : « Je propose d'aborder à nouveau le sujet lors d'une prochaine consultation pour donner la possibilité d'y réfléchir à tête reposée et laisser une ouverture », explique le médecin. Pour lui, la libéra-

tion de la parole est la clé : « Le contrat de soins repose sur la confiance mais pour l'instaurer, il faut prendre le temps d'écouter. Chaque médecin est différent et chaque patient est unique alors, pour créer une véritable relation, il faut donner l'opportunité d'échanger, de donner son avis et d'interroger. »

**Léa Vandeputte**

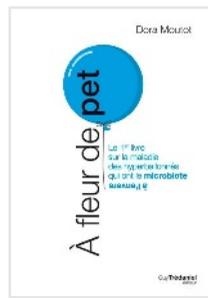
## Le patient n'est pas obligé de tout dire

En consultation, nous ne sommes pas tenus de tout révéler de notre état de santé, mais nous devons tout de même fournir au praticien des renseignements nécessaires à l'établissement du diagnostic. Rien n'oblige à dire à son dentiste qui va pratiquer un détartrage que l'on souffre d'une dépression par exemple. De même, avec le dossier médical partagé (DMP), chaque possesseur de ce carnet de santé en ligne peut choisir ce que les professionnels de santé sont autorisés à voir, exception faite du médecin traitant qui peut accéder à l'ensemble des informations.

## Le premier livre consacré aux hyperballonnés

À 30 ans, le quotidien de Dora est fait de ballonnements intenses et incessants. Sa vie est un enfer, tant au niveau physique que social. Après des années d'errance médicale, elle décide d'enquêter pour essayer de trouver de quel mal elle souffre. Elle découvre finalement qu'elle est atteinte de Sibo, pour *Small intestinal bacterial overgrowth*, une maladie qui entraîne douleurs abdominales, gaz et constipation. Dans ce livre, elle raconte avec humour son parcours et partage ses solutions pour mieux vivre avec cette pathologie.

📖 **À fleur de pet**, de Dora Moutot, Guy Trédaniel, 360 pages, 22 euros.



DR

## Contraception d'urgence

Jusqu'à cinq jours pour agir

Selon le baromètre de Santé publique France publié le 1<sup>er</sup> juillet, seul 1 % des moins de 30 ans connaît le délai maximum dont dispose une femme après un rapport sexuel pour éviter une grossesse non désirée.

L'agence de santé rappelle que le traitement doit être pris, si possible, dans les douze heures, mais que ce délai peut passer à trois ou cinq jours selon le médicament utilisé.

Elle précise toutefois que « la contraception d'urgence ne constitue pas une méthode de contraception régulière ».

## Grippe : la vaccination en pharmacie généralisée

À partir du mois d'octobre, il sera possible de se faire vacciner contre la grippe dans toutes les pharmacies de France. Avant la généralisation de ce dispositif, une expérimentation avait été réalisée pendant deux ans en Auvergne-Rhône-Alpes, Nouvelle-Aquitaine, Hauts-de-France et Occitanie. Le vaccin contre la grippe est recommandé pour les personnes âgées de plus de 65 ans, pour les femmes enceintes et les malades chroniques.



© Shutterstock

## Accidents de la route : première cause de mortalité au travail

En 2018, 500 Français sont morts sur les routes dans le cadre de leur activité professionnelle. Les trois quarts des accidents se sont produits sur leur parcours domicile-travail et le quart restant lors d'un trajet professionnel. La fatigue est la première responsable, mais l'usage du téléphone portable au volant est aussi régulièrement mis en cause. Pour protéger les employés, la Sécurité routière engage les entreprises à interdire le définitivement le téléphone pendant la conduite et à autoriser, notamment ceux qui roulent la nuit, à s'arrêter pour dormir dès qu'ils se sentent fatigués.



© Shutterstock

## La fessée, c'est terminé

Ceux qui pensent qu'une petite fessée ne peut pas faire de mal devront désormais s'abstenir. La France fait dorénavant partie des nombreux pays (56 au total) qui ne tolèrent plus ce que les spécialistes appellent les violences éducatives ordinaires (VEO). Depuis le 2 juillet, le Parlement a définitivement adopté la loi interdisant toutes formes de violences, verbales ou physiques, exercées à l'encontre des enfants par leurs parents. Le texte, adopté à l'unanimité, inscrit dans le Code civil que « l'autorité parentale s'exerce sans violences physiques ou psychologiques ».

## L'homéopathie bientôt déremboursée

Au 1<sup>er</sup> janvier 2020, le taux de remboursement des médicaments homéopathiques passera à 15 % au lieu de 30 % actuellement. Puis, dès le 1<sup>er</sup> janvier 2021, ceux-ci seront retirés de la liste des médicaments pris en charge par l'Assurance maladie. Cette décision du ministère des Solidarités et de la Santé fait suite à l'avis émis par la Haute Autorité de santé (HAS) le 28 juin. Cette dernière a en effet considéré que l'homéopathie n'a pas « démontré scientifiquement une efficacité suffisante pour justifier un remboursement ».



## -12% de fumeurs en deux ans

Entre 2016 et 2018, le nombre de fumeurs en France a baissé de 1,6 million. Ce chiffre comprend les personnes qui ont arrêté de fumer ainsi que les jeunes qui ne sont pas entrés dans le tabagisme. Selon Santé publique France, ce bon résultat s'explique par la mise en œuvre de mesures fortes comme l'augmentation des prix, l'adoption du paquet neutre, le remboursement des substituts nicotiques ou encore le mois sans tabac.

## Ibuprofène et kétoprofène : un constat alarmant

À la suite d'un nombre important de signalements de complications infectieuses graves liées à la prise d'ibuprofène et de kétoprofène, des anti-inflammatoires couramment utilisés, l'Agence nationale de sécurité du médicament (ANSM) conseille de préférer le paracétamol en cas de douleur ou de fièvre qui serait due à une maladie infectieuse comme une angine ou une otite. Depuis l'année 2000, « 337 cas de complications infectieuses avec l'ibuprofène et 49 cas avec le kétoprofène ont en effet été retenus après avoir pris en compte uniquement les cas les plus graves chez des enfants ou des adultes (souvent jeunes) sans facteur de risque ni comorbidité », révèle l'Agence.



## Une carte Vitale dématérialisée



Vous n'aurez certainement plus besoin à l'avenir d'avoir votre carte Vitale sur vous. Elle sera

directement accessible via votre Smartphone. L'Assurance maladie, qui teste jusqu'en 2020 une application sur les territoires des Alpes-Maritimes et du Rhône, auprès de volontaires, vise une généralisation de l'« e-carte Vitale » en 2021.



## Des aliments pour bébés trop sucrés

L'industrie agro-alimentaire ne lésine pas sur le sucre. Elle en ajoute partout, même dans les petits pots, compotes, biscuits et jus de fruits pour bébés, dénonce l'Organisation mondiale de la santé (OMS). L'agence de santé reproche aussi aux industriels de tromper les consommateurs et d'entretenir le doute en indiquant sur les étiquettes que ces produits conviennent aux enfants de moins de six mois. L'OMS préconise plutôt de nourrir les nourrissons de moins de six mois exclusivement au lait maternel et non avec des substituts de ce lait. Elle recommande aussi, afin de prévenir les risques d'obésité, que tous les enfants âgés de 6 à 36 mois reçoivent une alimentation à base d'aliments riches en nutriments, préparés à la maison.

## Le DMP : qu'est-ce que c'est ?

Le dossier médical partagé (DMP) est un carnet de santé numérique qui conserve et sécurise vos informations de santé : traitements, résultats d'examens, allergies...

**G**ratuit, confidentiel et sécurisé, le DMP conserve précieusement vos informations de santé en ligne. Il vous permet de les partager avec votre médecin traitant et tous les professionnels de santé qui vous prennent en charge, même à l'hôpital.

### Le DMP permet de retrouver dans un même endroit :

- l'historique de soins des 24 derniers mois automatiquement alimenté par l'Assurance maladie,
- les antécédents médicaux (pathologie, allergies...),
- les résultats d'examens (radio, analyses biologiques...),
- les comptes rendus d'hospitalisations,
- les coordonnées des proches à prévenir en cas d'urgence,
- les directives anticipées pour la fin de vie.

### Une meilleure coordination des soins

La Caisse nationale d'assurance maladie (Cnam) compte bien, grâce au DMP qui regroupe toutes les informations et les documents utiles aux professionnels de santé, améliorer et faciliter le suivi médical des patients. Voulu comme un outil de coordination des soins, particulièrement entre médecine de ville et hôpital, le DMP

**LES ESSENTIELS**  
Conservez vos informations de santé dans votre

## DOSSIER MÉDICAL PARTAGÉ

**Gardez toutes vos informations de santé en ligne**

**Partagez-les avec les professionnels de santé de votre choix**

**Facilitez votre prise en charge en cas d'urgence**

**Bénéficiez d'un service confidentiel et hautement sécurisé**

©Assurance maladie

présente ainsi l'avantage d'éviter toute redondance de soins ou de prescriptions d'examens. Cela permet non seulement à l'Assurance maladie de réaliser des économies substantielles, mais aussi d'améliorer la sécurité sanitaire. Les professionnels de santé gagnent en effet du temps en cas d'urgence médicale ou encore évitent les risques de surmédication ou d'incompatibilité de traitements. On comprend bien tout l'intérêt d'un suivi médical rigoureux et d'une parfaite connaissance du parcours de soins, en particulier en cas de maladie chronique, qui implique souvent plusieurs professionnels de santé. La prise en charge de ces affections, dont le nombre de cas augmente chaque année, constitue d'ailleurs un des premiers enjeux de santé publique.

### Comment créer son DMP ?

Chaque personne, munie de sa carte Vitale, peut créer elle-même son DMP en ligne, sur le site [Dmp.fr](http://Dmp.fr) ou en téléchargeant l'application DMP (disponible sur l'App Store et sur Google Play). Elle peut aussi s'adresser à sa caisse primaire d'assurance maladie (CPAM), demander au médecin de le faire pour elle, voire au pharmacien ou bien encore à l'infirmière si le patient est en situation de perte d'autonomie. Très sécurisé, ce dossier médical, entièrement gratuit, ne pourra être consulté que par les professionnels de santé avec l'accord préalable du patient lui-même.

## Conseillère en économie sociale et familiale

# Accompagner les plus fragiles dans leur vie quotidienne

La conseillère en économie sociale et familiale informe, conseille et oriente les personnes en difficulté pour qu'elles retrouvent une autonomie et un équilibre de vie.



Karine Coudor exerce en libéral et forme les futurs professionnels.

Souvent méconnue du grand public, la conseillère en économie sociale et familiale (CESF) est pourtant un maillon essentiel de l'accompagnement social. « Notre métier est centré autour de la gestion de la vie quotidienne, explique Karine Coudor, formatrice et CESF libérale dans la région toulousaine. Nous nous intéressons à tout ce qui touche au budget des ménages, à la consommation, à l'habitat, à l'alimentation, à la santé, aux loisirs mais aussi à l'insertion professionnelle. »

### Construire un projet ensemble

Cette professionnelle peut intervenir auprès de jeunes, de familles, de personnes isolées, âgées, en situation de handicap ou migrantes. Elle travaille au sein de différentes structures : associations, hôpitaux, établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (Ehpad), centre communal d'action sociale (CCAS), mairie, conseil départemental, centre d'hébergement, institut médico-éducatif (IME), bailleur social... « Nous sommes sollicitées par la personne elle-même ou sur orientation d'un professionnel du champ médico-social, mais parfois aussi sur le mandat d'un juge, notamment lorsque nous assurons des missions de protection des majeurs ou d'enfants », indique Karine Coudor, avant de poursuivre : « Nous intervenons souvent auprès de personnes qui font face à des changements

de vie (naissance, séparation, décès...) ou, simplement, qui ont des difficultés dans leur gestion domestique. » La première rencontre est capitale. « Nous commençons par présenter le cadre de notre mission, précise la formatrice. Puis, nous échangeons afin d'instaurer une relation de confiance. Nous réalisons ainsi un travail d'écoute et tentons de cerner les difficultés et les potentialités de la personne. Cela nous permet de construire un projet et de fixer ensemble des objectifs à réaliser. »

### Une approche individuelle et collective

La conseillère peut, par exemple, mettre en place un accompagnement éducatif budgétaire (AEB). « Il constitue une porte d'entrée pour aborder tous les sujets du quotidien : les problèmes de santé, l'organisation des documents administratifs, les relations dans la famille ou dans le couple... », constate Karine Coudor. Les rencontres se déroulent en individuel, à domicile ou au sein de la structure dans laquelle travaille la CESF, et aussi en collectif par le biais d'ateliers. « Les deux modes d'intervention sont complémentaires mais les ateliers créent, en plus, du lien social, observe la formatrice. Des supports comme la cuisine ou des activités créatives parents-enfants permettent de rencontrer de nouvelles personnes, de partager ses expériences, ses difficultés, ses savoirs et ses stratégies. C'est l'occasion aussi de rechercher conjointement des solutions lorsque l'on rencontre des situations similaires et donc de favoriser l'entraide et la solidarité. »

Léa Vandeputte

## Devenir conseillère en économie sociale et familiale

Pour exercer, il faut d'abord décrocher un brevet de technicien supérieur (BTS) d'économie sociale et familiale, deux ans après le baccalauréat, puis suivre une année supplémentaire pour obtenir le diplôme d'État de CESF. À partir de la rentrée 2020, les étudiants obtiendront le grade Licence à l'issue de leur formation, ce qui n'était pas le cas jusqu'à présent.



## De beaux cheveux sans produits toxiques

Les cosmétiques industriels pour rendre la chevelure plus belle sont nombreux, mais ils peuvent contenir des substances nocives pour la santé. Dans cet ouvrage, les deux auteurs, qui sont à la tête d'un salon de coiffure « végétal », donnent des conseils pour prendre soin de sa crinière au naturel. Épaulés par une journaliste et une pharmaco-toxicologue, ils proposent aussi des recettes pour fabriquer ses propres produits de soins.

📖 **Soigner ses cheveux au naturel et sans ingrédients nocifs !**, de Charley et Simon Assoun, Eyrolles, 192 pages, 14,90 euros.



@ Shutterstock

## Le congé paternité plus long en cas d'hospitalisation

Depuis le 25 juin, la durée du congé de paternité et d'accueil de l'enfant est allongée au maximum de trente jours si le bébé est hospitalisé immédiatement après l'accouchement. Pour en bénéficier, le père doit transmettre un document justifiant la prise en charge dans une unité de soins spécialisés à l'Assurance maladie et informer son employeur. Ces jours supplémentaires viennent s'ajouter aux 11 jours du congé paternité déjà existant et aux 3 jours accordés à la naissance.

## Un livre blanc pour faciliter l'accès au numérique

Le Syndicat de la presse sociale (SPS) a publié un livre blanc (téléchargeable sur [Sps.fr](http://Sps.fr)) à destination des professionnels du digital afin de les aider à simplifier l'accès et l'utilisation d'Internet pour les personnes en situation d'illectronisme, autrement dit d'« illettrisme numérique », un phénomène plus largement répandu qu'on pourrait le croire. Le SPS, qui a mené une étude sur le sujet, révèle en effet que près d'un quart des sondés (23 %) se sent « mal à l'aise avec le numérique ». Près de 6 millions de Français, soit 12 % de la population, ne surfent même jamais sur la toile, ce qui constitue un risque d'exclusion sociale.



DR

## Simplifier le charabia administratif

L'erreur est humaine, surtout lorsqu'il s'agit de démarches administratives, vu la complexité de certaines formules utilisées dans les documents officiels. Dans le prolongement du Comité interministériel de la transformation publique (CITP) du 20 juin dernier, le gouvernement a lancé le site [Dups.gouv.fr](http://Dups.gouv.fr). Son objectif est de faciliter les formalités en les rendant plus claires, de permettre aux particuliers de corriger leurs erreurs et de leur prodiguer des conseils. Vous trouverez aussi sur ce site les pires courriers, en termes de jargon administratif, envoyés par l'État à ses administrés.

4-12 ans

## Des cours de natation gratuits

Piloté par le ministère des Sports, le dispositif national « J'apprends à nager » permet aux enfants âgés de 4 à 12 ans d'apprendre gratuitement à nager. Au programme : 10 heures de cours au minimum avec en fin de stage, pour ceux qui le souhaitent, un test pour valider les compétences acquises. Un accès privilégié à ce dispositif est réservé aux jeunes vivant dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV) et dans les zones de revitalisation rurale (ZRR).

📖 **Pour en savoir plus :** [Ffnatation.fr](http://Ffnatation.fr).



@ Shutterstock



# TÉLÉCONSULTATION MÉDICALE

Des médecins vous répondent

**| 24H/24-7J/7 |**  **01 55 92 23 02**

Rendez-vous sur votre espace adhérent pour vérifier l'éligibilité de votre contrat à ce service.

## Une réponse aux problèmes de santé

Votre contrat santé inclut\* désormais un service de consultation médicale à distance. Vous et votre famille pouvez en profiter à tout moment, que vous soyez en France ou à l'étranger, en vacances ou en activité.

### Diagnostic

Évaluation, lors du diagnostic à distance, des symptômes et du niveau de gravité.

### Expertise

Consultation médicale avec des médecins formés pour répondre aux appels des patients.

### Disponibilité

Une consultation médicale quand les circonstances ne permettent pas de voir son médecin traitant.

### Suivi

Transmission d'un rapport au médecin traitant, qui reste au cœur de la relation.

 **01 55 92 23 02**

Une ligne directe sans surcoût pour donner la priorité à votre santé.

\*Rendez-vous sur votre espace adhérent pour vérifier l'éligibilité de votre contrat à ce service.

L'entretien est protégé par le secret médical. Avec l'accord du patient, un compte-rendu est envoyé au médecin traitant, qui reste au centre du parcours de soins.

Si nécessaire, une ordonnance peut être transmise au pharmacien choisi par le patient et avec son accord, partout dans l'Union Européenne. Si une situation d'urgence est détectée, le patient est orienté vers un service d'urgence. La Téléconsultation AXA Assistance est un service conforme au décret n°2010-1229 du 19 octobre 2010 relatif à la télémedecine.

Le service est autorisé par la CNIL et les données sont hébergées en France auprès d'un hébergeur agréé et sont conservées 20 ans. La Téléconsultation AXA Assistance ne se substitue ni au médecin traitant, ni aux urgences, ni à une consultation spécialisée, notamment psychologique, ni aux consultations nécessitant un examen clinique ou des examens complémentaires spécialisés. Aucun arrêt de travail, certificat médical ou renouvellement d'ordonnance ne peut être délivré.