

# la revue

PROTECTION PRÉVENTION SANTÉ



## La relation avec ses adhérents, priorité de BPCE Mutuelle

**Le nouveau site Internet emporte vos suffrages**  
pages 6 et 7

**Première complémentaire santé certifiée NF Service**  
pages 8 et 9



Page 4

### Votre mutuelle

**BPCE Mutuelle vous dit tout ce qu'il faut savoir sur la réforme du « 100 % Santé » : les objectifs, le calendrier, le panier de soins...**



# [ sommaire ]

LA REVUE | N° 241/897 | JANVIER 2020

**LA REVUE**  
7, rue Léon-Patoux  
CS 51 032  
51686 Reims cedex 2  
Tél. 03 26 77 66 00  
Fax 03 26 85 04 31

**ÉDITÉE PAR :**  
BPCE Mutuelle  
7, rue Léon-Patoux  
CS 51 032  
51686 Reims cedex 2  
Tél. 03 26 77 66 00  
Fax 03 26 85 04 31  
Internet: [www.bpcemutuelle.fr](http://www.bpcemutuelle.fr)

**DIRECTEUR DE LA PUBLICATION :**  
Hervé TILLARD

**DIRECTEUR DE LA RÉDACTION :**  
Eric LE LAY

**PHOTOGRAPHIES :**  
BPCE Mutuelle; Shutterstock;

**ONT COLLABORÉ À CE NUMÉRO :**  
Isabelle COSTON,  
Delphine DELARUE,  
Léa VANDEPUTTE

**COMITÉ DE RÉDACTION :**  
Hervé TILLARD,  
Eric LE LAY,  
Véronique ROCHETTE,  
Claude SAUSSET,  
Anne SAVOY-ALLAIN.

**PUBLICITÉ :**  
nous contacter

**PETITES ANNONCES :**  
à adresser  
7, rue Léon-Patoux  
CS 51 032  
51686 Reims cedex 2  
[annonces.revue@eps.caisse-epargne.fr](mailto:annonces.revue@eps.caisse-epargne.fr)

**TIRAGE TRIMESTRIEL :**  
64 398 exemplaires

**COORDINATION ÉDITORIALE ET RÉALISATION :**  
CIEM  
12, rue de l'Eglise  
75015 Paris  
Tél. 01 44 49 61 00  
[ciem.fr](http://ciem.fr)

**IMPRESSION :**  
Imprimerie de Compiègne  
2, avenue Berthelot  
ZAC de Mercières  
BP 60524  
60205 Compiègne cedex  
Tél. 03 44 30 51 00

**COMMISSION PARITAIRE**  
N° 1123 M 06701

**ISSN :** 0751-1809

**ABONNEMENT :** 4,80 €  
Prix au numéro : 1,20 €

**DÉPÔT LÉGAL :** 1<sup>er</sup> trimestre 2020.



Origine du papier : Italie.  
Taux de fibres recyclées : 0 %.

**Certification :** ce magazine est imprimé sur un papier certifié PEFC, fourni par Burgo group.

« Eutrophisation »  
ou « Impact de l'eau » :  
PTot 0,012 kg/tonne de papier.

## 4-11 | RÉSEAU | Votre mutuelle

> « **100 % Santé** » BPCE vous dit tout sur la réforme des soins concernant le dentaire, l'optique et l'audiologie.

> **Le nouveau site Internet** de BPCE Mutuelle s'adapte à tous vos besoins.

> **La relation client certifiée** NF Service.

> **BPCE Mutuelle soutient France Lyme.** Confidentialité des données médicales. Justificatif d'identité ou de domicile. Bientôt du nouveau sur MySantécléair.

> Concours Association **Robert-Guérad.**



4-5



6-7



12-14

## 12-15 | NOTRE SANTÉ | Dossier

> **Le syndrome de l'intestin irritable** touche 5 à 10 % de la population. Une maladie qui a un impact fort sur la qualité de vie.

## 16 | NOTRE SANTÉ | En bref

> Les Français, satisfaits de leur **relation patient-médecin.**

> 30 millions d'euros pour la pédopsychiatrie.

> La France 3<sup>e</sup> pays consommateur d'alcool selon l'OCDE.

> Prévenir les chutes des personnes âgées.

## 17 | NOTRE SANTÉ | Système de soins

> Pour bénéficier de la meilleure prise en charge il est nécessaire de faire **des démarches administratives**, le point sur ces dernières.

## 18 | NOTRE SANTÉ | Forme

> De l'hygiène de vie aux médecines alternatives, les solutions pour **bien vivre sa ménopause.**



19



20

## 19 | NOTRE SANTÉ | Prévention

> **Premiers secours**, initier les enfants aux gestes qui sauvent.

## 20-22 | NOTRE SANTÉ | Médecine

> Maladie silencieuse, comment **dépister et contrôler l'hypertension ?**

> **Les innovations** qui vont bouleverser la médecine.

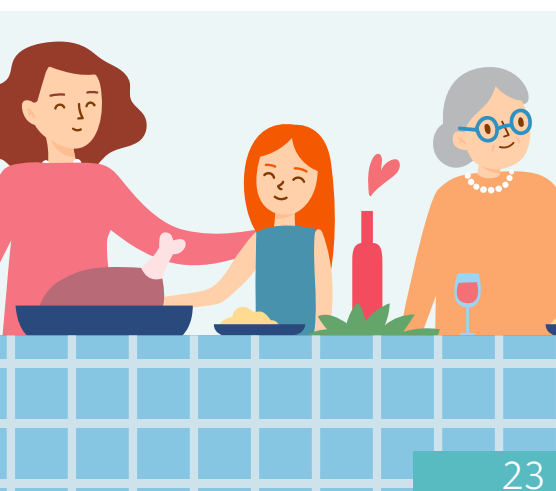
> Zoom sur **l'eczéma**, la maladie de peau la plus fréquente.

## 23 | NOTRE SANTÉ | Nutrition

> Le docteur Arnaud Cocaul nous explique comment nous **réconcilier avec notre alimentation**.

## 24 | SOCIÉTÉ | Environnement

> Pour éviter de gaspiller, **adoptez les écogestes** : connaissez-vous les bonnes pratiques ?



23



26-27

## 25 | SOCIÉTÉ | Vie pratique

> Le chauffage représente plus de la moitié des dépenses énergétiques d'un foyer, la solution pour être **bien au chaud sans se ruiner**.

## 26-27 | SOCIÉTÉ | On en parle

> « On peut être heureux malgré la sclérose en plaques. » **Entretien avec Charlotte Tourmente**.

## 28-31 | RÉSEAU | Loisirs

- > Les résultats des derniers **challenges sportifs** 2019 du groupe BPCE.
- > Les petites annonces.
- > Mots fléchés, lettrix, sudoku : c'est à vous de jouer !



## Le souci constant de la relation avec les adhérents

A BPCE Mutuelle, nous avons conscience qu'il ne suffit pas d'offrir une couverture santé de qualité au meilleur prix pour être une bonne complémentaire santé. Offrir un haut niveau de service dans la relation avec les adhérents est une priorité de longue date au sein de notre mutuelle, mais les dernières semaines ont vu deux faits majeurs qui montrent que c'est une réalité.

Tout d'abord, comme annoncé dans notre dernier numéro de *La Revue*, le nouveau site Internet de BPCE Mutuelle, outil novateur d'information et d'échange disponible sur tous les supports numériques, emporte vos suffrages. Vous êtes désormais plus de 16 000 à vous y être inscrits et à profiter de ces nouveaux services en direct. Vous découvrirez dans ce numéro que le site va d'ailleurs s'enrichir d'autres services et fonctionnalités dans les prochaines semaines.

L'autre fierté du moment repose sur la certification NF Service - Relation client. Ce travail, débuté en 2016, fait désormais de BPCE Mutuelle la première complémentaire santé à obtenir cette certification, qui reconnaît les moyens mis en œuvre et la qualité de la relation avec les adhérents. Ce processus de Norme Afnor n'est pas une fin en soi, mais la volonté de garantir dans le temps le meilleur niveau de service en la matière.

Je profite d'ailleurs de ces lignes pour féliciter et remercier tous les salariés qui ont permis d'obtenir cette « distinction », et qui œuvrent au quotidien à notre service.

L'année 2020 sera encore riche en nouveaux services, ce qui m'amène à vous souhaiter une belle et heureuse année, et surtout la santé pour tous !

**Hervé TILLARD**  
Président du conseil d'administration de BPCE Mutuelle