



ÉDITO

Un événement participatif fort a marqué la vie d'Intégrance en cette fin d'année avec les élections des délégués à l'Assemblée Générale.

Dans ce contexte, ce numéro de La Cause Mutuelle est l'occasion de vous réaffirmer notre engagement, plein et entier, pour la protection de vos intérêts. Qu'il s'agisse de la signature de la pétition contre la hausse de la taxe sur les conventions d'assurance, afin d'être tous solidaires, de vos nouvelles prestations d'assistance ou de tiers payant avec nos partenaires FIDELIA et ACTIL, des nouveaux locaux pour les agences de Bordeaux,

Toulouse et Lyon ou encore du nouveau guide destiné aux parents aveugles et malvoyants, la qualité de service et ses améliorations sont, plus que jamais, au cœur de nos actions.

Dans cet esprit, découvrez également un extrait des résultats de notre «baromètre qualité» réalisé, auprès de vous, depuis 2 ans, ainsi que les nombreuses actualités qui marquent la vie de votre Mutuelle et qui font de nos valeurs fondatrices une réalité.

Je vous souhaite à toutes et à tous, une très belle fin d'année.

Thierry TALVA, Directeur Général

Renouvellement de l'Assemblée Générale d'Intégrance

L'Assemblée Générale a été renouvelée le 4 octobre 2011. Elle compte désormais 144 délégués répartis sur 7 sections. Les nouveaux délégués représentent près de 45% des élus.



Rencontre avec Chantal PIAT nouvelle déléguée à l'Assemblée Générale, section Sud-Est

La Cause Mutuelle : Pourquoi vous êtes-vous présentée à la fonction de déléguée à la Mutuelle Intégrance ?

Chantal PIAT : Compte tenu de mon expérience, je crois aux valeurs mutualistes et humanistes, c'est-à-dire être assuré d'être soigné suivant ses besoins et pas seulement selon ses possibilités financières. Étant à la retraite, je dispose de plus de temps pour m'investir dans le fonctionnement de la Mutuelle.

LCM : Qu'attendez-vous de la Mutuelle ?

CP : Pour moi, une mutuelle doit avoir une action d'information et de solidarité, mais aussi développer une démarche de prévention.

LCM : Qu'avez-vous pensé de votre première Assemblée Générale Intégrance ?

CP : Cela m'a vraiment éclairée d'être présente pour comprendre les enjeux de la Mutuelle. J'ai compris la force qu'il y avait à avoir une spécificité, tout en acceptant de ne pas être rigide sur cette spécificité. J'ai appréciée la diversité des interventions. Le Président de la Mutuelle, les responsables associatifs et les différentes directions qui ont apporté un éclairage technique concis, acceptant l'ouverture aux questions. C'était une réunion passionnante donnant envie de s'investir localement !

À noter dans l'agenda politique d'Intégrance en 2012 : le renouvellement du tiers sortant du Conseil d'Administration.

Une pétition pour défendre l'accès aux soins



Les mutuelles adhérentes à la Mutualité Française lancent une pétition pour obtenir du gouvernement le retrait de la taxe sur les contrats santé solidaires et responsables. Ce nouvel impôt, injuste, dégrade l'accès aux soins et la protection sociale des Français.

Le gouvernement a décidé de doubler la taxe sur les contrats santé solidaires et responsables. Les mutuelles sont des organismes à but non lucratif. Les sommes perçues pour les cotisations de leurs adhérents sont consacrées à l'organisation de leur protection sociale. Elles ne versent pas de dividendes à des actionnaires !

De plus en plus de nos concitoyens renoncent aux soins pour des raisons financières. Ce nouvel impôt a pour effet implacable de dégrader ou d'empêcher l'accès aux soins.

Pour signer la pétition : « Non à la taxe sur la santé qui dégrade l'accès aux soins des Français ! », rendez-vous sur le site :

www.mutualite.fr

Comment s'occuper de bébé lorsque l'on est parent aveugle ou malvoyant ?



Intégrance vous accompagne avec un nouveau guide.

Si devenir parent est sans doute l'une des plus belles aventures de l'existence, c'est aussi un événement qui suscite de nombreuses questions : *Serais-je à la hauteur ? Saurais-je quand il a mal, où il a mal ?*

Grâce au guide « Comment s'occuper de bébé lorsque l'on est parent aveugle ou malvoyant ? » réalisé par la Mutuelle Intégrance, les jeunes parents déficients visuels trouveront des conseils et astuces pratiques pour donner le bain de bébé, préparer son biberon, se déplacer avec lui...

Issu de l'expérience de mamans et papas déficients visuels et de professionnels, ce guide aidera les futurs parents à prendre soin de leur enfant en toute confiance et de vivre pleinement leur parentalité !

Guide disponible sur CD gratuitement en nous contactant au **01 44 92 58 20** ou **dv@integrance.fr** et téléchargeable sur **www.integrance.fr** rubrique **Documents Utiles**

Intégrance Assistance évolue !

À compter du 1^{er} janvier 2012, votre offre Intégrance Assistance (aide ménagère, TV à l'hôpital, prise en charge des enfants, assistance handicaps...), incluse dans votre garantie Complémentaire Santé, vous propose de nouveaux services en cas d'imprévu, avec des prestations innovantes telles que :

Pour les Seniors, la mise à disposition d'un service de téléassistance médicalisée pour une durée de 3 mois au retour d'une hospitalisation.

Pour l'adhérent « aidant » bénévole, l'organisation et la prise en charge d'une aide à domicile en cas d'hospitalisation ou d'immobilisation de l'aidant qui ne peut plus assurer son rôle auprès de la personne dépendante.

Pour le jeune parent, le transfert des enfants vers un proche ou la venue d'une garde à domicile en cas d'hospitalisation ou d'immobilisation de la « nounou ».

Enfin, pour les personnes handicapées, Intégrance Assistance comprend une offre complète de 14 prestations d'assistance, avec, notamment, l'aide à la maternité, l'instructeur de locomotion, l'accompagnateur à l'école, l'interprète en Langue des Signes, etc.

Pour (re)découvrir ces garanties et connaître leurs modalités de mise en œuvre, reportez-vous à votre notice d'information Intégrance Assistance (page 23 de votre cahier juridique).

Attention : à compter du 1^{er} janvier 2012, les coordonnées d'« Intégrance Assistance » changent :

Numéro cristal : 0 969 320 015 - Fax : 01 47 11 12 97
Mél : integranceassistance@fidelia-assistance.fr

SMS (réservé à l'adhérent Sourd ou Malentendant) : 06 73 05 80 60

Courrier : Intégrance Assistance / Fidélia - 27, quai Carnot 92210 SAINT-CLOUD

Votre Mutuelle se dote d'un nouveau site internet !



Six ans après avoir lancé son premier site internet, la Mutuelle Intégrance a décidé, comme vous avez pu le constater, de refondre entièrement son outil internet pour vous proposer encore plus de services.

Un design entièrement revu et une ergonomie pensée pour être accessible

Accessible pour les internautes en situation de handicap, le nouveau site internet de la Mutuelle propose une navigation plus intuitive et une ergonomie simplifiée grâce, notamment, à l'Accessibarre.

Tout Intégrance en un clic

Découvrez toutes les actualités, les infos pratiques, nos guides, nos offres commer-

prix Handi livres 6^{ème} édition du Prix littéraire Handi-Livres



Organisé par Le Fonds Handicap & Société par Intégrance et la Bibliothèque nationale de France, le Prix Handi-Livres a dévoilé le nom de ces 5 lauréats, le 6 octobre dernier, dans le Hall des Globes de la BnF.

{BnF} Une sélection de 25 livres, répartis dans 5 catégories, a été soumise à un jury composé de professionnels du handicap, de journalistes et de responsables d'associations.

Le choix a été difficile compte tenu de la richesse et de la qualité des œuvres présentées. Les échanges ont été animés, mais c'est dans la bonne humeur et le sérieux que le vote s'est déroulé sous la présidence de Georges Grard, lui-même ancien lauréat Handi-Livres 2007.

Catégorie «Roman»

Vivement l'avenir / Marie-Sabine ROGER / Éditions du Rouergue.

Catégorie «Biographie»

Quand le handicap s'en mêle / Laurence VOLLIN / Éditions L'Harmattan.

Catégorie «Guide»

Être parent d'enfant différent / Collectif / Déclic et Handicap International.

Catégorie «Jeunesse»

La petite fille à la jambe de bois / Hélène CASTELLE et Marion ARBONNA / Éditions Les 400 Coups.

Catégorie «Livre adapté»

L'appel de la forêt / Jack LONDON lu par Aurélien RECOING de l'Académie Française / Gallimard.

Le jury a décidé, en plus de ces cinq prix, de décerner une Mention Spéciale pour saluer la qualité de l'ouvrage *Décrypter la différence* de Valérie Delattre et Ryadh Sallem, publié par CQFD.



Les lauréats 2011 du Prix Handi-Livres

Sous le patronage de M. Frédéric Mitterrand, ministre de la Culture et de la Communication

www.handilivres.fr

Partenaires :



ciales... et réalisez pour vos proches un devis en ligne gratuit et immédiat. Vous pouvez également effectuer des simulations de remboursements pour connaître exactement votre niveau de couverture.

Un accès direct à vos données

Quelque soit votre contrat, vous avez désormais accès à l'ensemble de nos services personnalisés depuis toute les pages du site. Pour connaître le détail de vos remboursements connectez-vous sur l'espace adhérent en utilisant les identifiants qui vous sont envoyés dans vos décomptes de remboursements.

Ça déménage à Bordeaux, Toulouse et Lyon

Afin d'être plus proche de vous et d'améliorer la qualité de notre accueil, nos agences de Bordeaux, Toulouse et Lyon ont déménagé en 2011. Leurs nouveaux locaux sont partagés avec notre garante Apicil et notre partenaire Sud-Ouest Mutualité à Bordeaux et Toulouse. À l'occasion de l'inauguration de l'agence commune de Toulouse le 17 octobre dernier, Jean-Barucq, Président d'Intégrance, s'est félicité de cette mutualisation des locaux avec nos partenaires qui « nous permet de mettre en commun des outils garantissant la solidarité pour les personnes fragiles. »

Vos nouvelles coordonnées :

28 allées de Tourny – 33000 Bordeaux

Fax : 05 56 48 63 99 – Mél : bordeaux@integrance.fr

33 boulevard de Strasbourg – 31000 Toulouse

Fax : 05 62 21 46 59 – Mél : toulouse@integrance.fr

183 cours Lafayette – 69003 Lyon

Fax : 04 72 75 54 49 – Mél : lyon@integrance.fr

Nos équipes restent à votre disposition pour vous accueillir du lundi au vendredi en agence ou par téléphone au numéro non surtaxé : 09 69 320 325.



Inauguration de l'agence Toulousaine

1/3 payant : vos nouveaux avantages



Dans le cadre de l'amélioration de notre qualité de service, la Mutuelle Intégrance a choisi de mettre en place un nouveau partenariat avec un acteur national de Tiers Payant : Actil. Plateforme créée en janvier 2010, Actil bénéficie d'un savoir faire et d'une qualité de service reconnus par l'ensemble des acteurs du monde de la santé.

Profitez de nouveaux avantages :

- Une meilleure couverture, vous permettant une dispense de l'avance de frais auprès d'un plus grand nombre de professionnels de santé,
- une gestion instantanée des prises en charges optiques et hospitalières,
- la traçabilité de l'édition des cartes mutualiste,
- des avantages tarifaires négociés sur les verres optiques et les implants dentaires.

« **Enfances** » : La nouvelle exposition de la galerie tactile du Louvre. Conçue spécifiquement pour les non-voyants et les malvoyants, elle permet à tous les visiteurs de partager l'expérience de la perception tactile.

Renseignements :

Tél. : 01 40 20 53 17

Mél : handicap@louvre.fr

www.louvre.fr

« **Le Tactilo, parcours tactile pour déficients visuels** » au musée national de la marine à Rochefort. Des silhouettes en relief de 5 navires emblématiques ont été réalisées et placées sur des supports facilement préhensibles.

Renseignements :

Musée de la Marine

Place de la Gallissonnière

17300 Rochefort

Tél. : 05 46 99 24 29

www.musee-marine.fr

« **Exposition Maori** » au musée du quai Branly à Paris. Exposition conçue par les Maoris comme le témoignage d'une culture forte et toujours vivante et l'affirmation de la volonté d'un peuple de contrôler sa culture et son devenir. Visite en LSF le 17 décembre 2011 à 14h et pour les personnes en situation de handicap mental le 21 janvier 2012 à 14h.

Renseignements :

Tél. : 01 56 61 71 72

Mél : accessibilite.reservation@quaibrany.fr

www.quaibrany.fr

Retrouvez toutes nos actualités sur notre site : www.integrance.fr

Votre Mutuelle s'engage pour l'accessibilité de la culture



Après avoir soutenu le musée du quai Branly en 2010, la Mutuelle Intégrance a poursuivi, en 2011, son engagement en faveur de l'accès à la culture de tous. Ainsi, des accords de partenariat ont été signés avec le musée du Louvre et l'Opéra National de Bordeaux

pour l'édition de documents d'information en braille. Autant d'actions qui, nous le souhaitons, contribueront à l'égalité des droits et des chances et à la participation citoyenne des personnes en situation de handicap, portées par la loi du 11 février 2005.

Intégrance lance sa première campagne grands médias !



Depuis 1980, la santé des personnes en situation de handicap et de leur entourage est la spécificité de la Mutuelle Intégrance. Afin de poursuivre notre évolution, nous avons lancé en septembre notre 1^{ère} campagne de communication grands médias (presse, télé, affichages) avec un message fort : « Un point commun ? Leur complémentaire santé... et bien plus ! »

En jouant sur le côté «décalé» du questionnement avec, en regard, l'effet miroir de l'illustration, la Mutuelle Intégrance réaffirme non seulement sa vocation première d'experte du handicap mais également son ouverture aux personnes valides et notamment à l'entourage des personnes en situation de handicap. Cette campagne s'appuie également sur nos valeurs fondatrices de solidarité, d'éthique, de partage et d'humanisme.

Retrouvez l'intégralité de la campagne sur www.integrance.fr et donnez-nous votre avis en répondant à notre sondage en ligne.

Baromètre Adhérents Intégrance



Lancé en 2010, le Baromètre Adhérents a pour objectif de mesurer votre satisfaction et d'identifier les axes d'amélioration. Entre janvier 2010 et octobre 2011, 1 360 adhérents ont répondu à notre sondage téléphonique pour connaître votre avis sur nos prestations et nos services et mieux comprendre vos besoins.

Vous êtes satisfaits notamment :

- du délai de remboursement de vos prestations à 84%,
- de vos garanties à 78%,
- du site internet à 76%.

Ces résultats positifs nous encouragent à poursuivre nos efforts pour vous offrir une qualité de service améliorée et performante.