

DES AFFAIRES SOCIALES

Comment retrouver confiance en soi



Se préparer pour les prochains appels d'offres de la Fonction Publique »

Cette année a été riche en rebondissements plus ou moins heureux et nous avons découvert certaines pratiques dans le monde mutualiste et assurantiel qui nous laissent plus que dubitatifs.

Décembre : l'heure du bilan 2022

L'actualité tant réglementaire que sociale restant très dynamique, je suis dans l'expectative des premiers résultats en matière de référencement, suite au planning donné par le ministère de la Transformation et de la Fonction Publique dans la circulaire du 29 juillet dernier, relative à la mise en œuvre des négociations collectives en matière de protection sociale complémentaire santé. Vu la complexité du sujet et le manque d'accord entre les différents participants, il est inévitable qu'il faille du temps avant de connaître les complémentaires choisies (pas avant le premier semestre 2023).

Concernant notre activité, le travail effectué par les équipes opérationnelles est encore remarquable cette année. Nos offres sont calibrées, équilibrées, et dans la lignée de ce qu'a souhaité le Conseil d'Administration dans ses orientations 2022-2023.

Se préparer pour les appels d'offres

Demain, les mutuelles de la Fonction Publique de leurs ministères historiques vont, à chaque appel d'offres les concernant, devoir faire face à une concurrence multiple, aussi bien de la part des organismes d'assurances que des grosses mutuelles de fonctionnaires qui vont s'inviter aux appels d'offres. Je regrette beaucoup le manque de retenue, de reconnaissance et surtout

d'analyse de la part de certaines mutuelles qui pensent qu'au regard de leur taille et de leur notoriété, elles peuvent répondre à ces appels d'offres sans aucun scrupule.

Un jour viendra où à leur tour elles devront faire face à ce genre d'agression de groupes assurantiers encore plus puissants qu'elles.

Quand on constate, lors des récents appels d'offres, les tarifs qu'elles proposent, je comprends que l'opinion publique puisse penser que les complémentaires santé sont trop chères. Elles affichent des tarifs jusqu'à 20 % en dessous du prix réel du coût des garanties. Je ne comprends pas ces pratiques. Je ne vois pas l'intérêt de proposer des offres déficitaires juste pour remporter le marché. À ces tarifs-là, aucune mutuelle historique ne pourra suivre cette casse des prix. On ne parle pas de tapis ni de voiture invendue, mais de notre santé.

Notre Mutuelle, quant à elle, se prépare aux appels d'offres du ministère de la Santé et de la DGAC avec motivation et pugnacité dans une optique de continuité des référencements obtenus en 2018 avec brio.

Pour terminer cet édit, je voudrais remercier les adhérents qui, par leurs messages de soutien, font que nous continuons à penser que notre travail va porter ses fruits. Ils se reconnaîtront.

Enfin, je vous souhaite de bonnes fêtes de fin d'année et que 2023 soit pleine de bonheur, de santé pour vous et vos proches.

Michel Regnier

LIEN MUTUALISTE N°165 DÉCEMBRE 2022

Revue trimestrielle éditée par la Mutuelle Générale des Affaires Sociales, mutuelle soumise aux dispositions du Livre II du Code de la Mutualité – n°Siren 784 301 475

Administration et siège social:

96 avenue de Suffren, 75730 Paris Cedex 15
Tél.: 01 44 10 55 55 ou 01 44 10 55 00
Site internet: mgas.fr

Directeur de la publication: Michel Regnier

Directrice de la rédaction: Annick Singer

Rédaction: Pascal Dreux (Pa. D.), Philippe Droin (Ph. D.), Erik Gartner (E. G.), Catherine Gaucher (C. G.), Aline Khammala (A. K.), Carole Le Gal (C. L.-G.), Éric Morel (E. M.), Justine Racinet (J. R.), Claude Tassin (C. T.), Emma Toulancoat (E. T.), France Mutualité, Rhêtorikê

Photos: © AdobeStock, Freepik/Drawlab19, DR MGAS

Réalisation: Rhêtorikê

Chargée de publication: Aurélie Pécaud
Maquette: Yann Collin

Prix au numéro: 0,40 €

Abonnement annuel: 1,20 €

Impression: Galaxy Imprimeurs

205 à 213 route de Beaugé, 72000 Le Mans

Imprimé à: 51 260 exemplaires

Diffusé à: 51 256 exemplaires

Commission paritaire: 0225M08207
ISSN 0240-9410

Joint à ce numéro, un hors-série consacré aux 50 ans de vie mutualiste de la MGAS.

SOMMAIRE

DISPARITION

« Je souhaite rendre un dernier hommage à Madame Christiane Raynal, décédée brutalement le lundi 1^{er} août 2022 à l'âge de 77 ans. Elle avait adhéré à la MGAS le 1^{er} août 1976 et a été successivement membre de Bureau, déléguée, secrétaire générale, administratrice jusqu'en 2016 et Présidente de la section 840 Paris 4^e jusqu'en juin 2018.

Christiane était une militante dévouée, impliquée depuis plus de 46 ans au service des adhérents avec des valeurs mutualistes. Quand je dis Madame, c'est vraiment parce que cette personne était une Grande Dame qui toute sa vie a cherché à améliorer le quotidien de tous.

Elle avait un grand sens des valeurs de la vie et surtout une grande implication pour le service public, qu'elle a toujours mis en avant dans ses interventions, qu'elles soient professionnelles ou privées. Je suis fier qu'elle repose dans un lieu comme le cimetière du Père Lachaise, au côté de noms prestigieux comme, et pour n'en citer qu'un, le ministre des Travailleurs, créateur du régime général de la Sécurité sociale Monsieur Ambroise Croizat.

La MGAS gardera toujours une pensée pour des militantes de son rang. »

Michel Regnier

PANORAMA

Baluchon France : remplacer les aidants pour leur offrir une pause
Pharmacie 2.0
Des bactéries qui se dissimulent dans les cellules

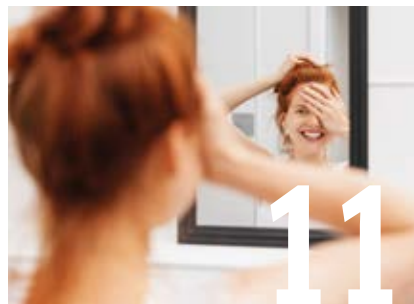


MGASERVICES

L'application « Carte Vitale » bientôt sur votre smartphone !
Sophia, un dispositif pour les malades chroniques
La qualité de service pour les adhérents au cœur des actions de la MGAS
Quels sont les **services numériques** mis à ma disposition ?
La prévention santé sous forme de webinaires
Des services réservés aux MJPM

TRUCS ET ASTUCES

Test : évaluez la qualité de votre sommeil



GRAND ANGLE

Comment retrouver confiance en soi ?

RECHERCHE

Hémochromatose : une maladie génétique peu connue



PRÉVENTION

Vrai/faux : les médicaments au volant

MGASSEMBLÉE

La MGAS à votre rencontre



COURRIER DES LECTEURS

Vous pouvez envoyer vos commentaires et vos questions concernant le magazine à : communication@mgas.fr

Initiative

Baluchon France : remplacer les aidants pour leur offrir une pause

L'association Baluchon France promeut le « baluchonnage » comme solution de répit. Le concept est simple : un professionnel se rend au domicile d'une personne malade, handicapée ou vulnérable et s'occupe de celle-ci afin que son aidant puisse s'absenter.

Proposer un peu de répit aux personnes qui apportent une aide à un proche handicapé, malade ou en perte d'autonomie : telle est la vocation de Baluchon France. L'association à but non lucratif travaille depuis 2014 à faire connaître et à mettre en place le baluchonnage, une solution née au Québec en 1999. « Le principe est qu'un professionnel spécialisé remplace l'aidant à domicile, pour plusieurs jours consécutifs, afin de prendre soin de la personne aidée,

explique Rachel Petitprez, Directrice de Baluchon France. Cela permet à l'aidant de s'absenter et de prendre du temps pour lui. »

Une préparation minutieuse

Concrètement, lorsqu'un aidant contacte l'un des 14 services qui adhèrent à Baluchon France, c'est toute une procédure qui se met en œuvre. « Nous commençons par nous assurer qu'il est bien d'accord pour confier celle

ou celui qu'il aide à un professionnel et héberger ce dernier dans sa maison, indique la directrice de l'association. Ensuite, le coordinateur du service se rend au domicile pour rencontrer l'ai-



À DÉCOUVRIR

Pharmacie 2.0

À Toulouse, un concept inédit de pharmacie digitale et robotisée se développe. Dans cette officine 2.0, tout est géré à distance, de la transmission (ou du renouvellement) de l'ordonnance à la livraison des médicaments à domicile. Le patient envoie son ordonnance via l'application mobile développée par cette équipe toulousaine (MonOrdo). Une fois l'ordonnance vérifiée par un pharmacien, un robot prépare et conditionne les médicaments sous forme de sachets-doses étiquetés et triés pour chaque prise. Le patient fait ensuite le choix d'être

livré gratuitement à domicile ou de venir récupérer ses médicaments en pharmacie. Ce nouveau modèle, labellisé par le ministère de la Santé, permet aux pharmaciens d'éviter le gaspillage et de mieux gérer les stocks en anticipant le renouvellement d'ordonnances et aux clients de gagner du temps ! Ainsi, une vingtaine d'officines « à distance » pourraient ouvrir d'ici 2026 dans les plus grandes villes de France. Il en existe 12 aujourd'hui.

→ <https://www.monordo.com>

France Mutualité





dant et son proche aidé et réaliser une évaluation (état de santé de l'aidé, services extérieurs intervenant au domicile, difficultés éventuelles...). Le dossier est proposé à un baluchonneur, qui est libre d'accepter ou de refuser la mission et qui peut ajuster les conditions. Il peut par exemple demander que le chien de la famille soit gardé à l'extérieur du domicile. Ces échanges aboutissent à la rédaction d'un recueil qui compile tous les détails de la vie quotidienne nécessaires à un bon baluchonnage. » Le jour J, le baluchonneur et l'aidant règlent les derniers détails : gestion de l'argent pour faire les courses, vérification de la prise des médicaments, autorisations de visite, etc. « Toutes ces étapes permettent à l'aidant de partir plus sereinement », estime Rachel Petitprez.

Un accompagnement plus global

Au cours de sa mission, le baluchonneur est contacté quotidiennement par un coordinateur qui s'assure que tout se déroule convenablement. Il peut aussi le contacter à tout moment en cas de besoin. Le dernier jour, une transmis-

Le baluchonneur est contacté quotidiennement par un coordinateur qui s'assure que tout se déroule convenablement.

sion avec l'aidant permet d'échanger des informations. Puis, dans les 15 jours qui suivent, le professionnel rédige un journal d'accompagnement qui retrace le séjour, les activités et les émotions de l'aidé. Cette étape est aussi l'occasion de proposer des stratégies pour résoudre les situations difficiles. « C'est un service en plus indispensable, considère la directrice de Baluchon France. Le professionnel qui a vécu avec l'aidé apporte son expertise, délivre des conseils et présente des solutions (financières, matérielles ou humaines) adaptées à la situation. »

Pour en savoir plus :

→ [Rendez-vous sur Baluchonfrance.com](https://www.baluchonfrance.com)

France Mutualité



RECHERCHE

Des bactéries qui se dissimulent dans les cellules

Le laboratoire Microbiologie moléculaire et biochimie structurale de Lyon vient de mettre en évidence un mécanisme de survie de bactéries multirésistantes aux antibiotiques, les souches d'*Acinetobacter Baumannii*. Celles-ci provoquent une mortalité élevée chez les malades hospitalisés les plus vulnérables.

On les pensait jusqu'ici extracellulaires. Or, les chercheurs du laboratoire ont découvert que certaines faisaient exception : elles entrent dans les cellules et s'y cachent, échappant ainsi à la dégradation cellulaire, et y prolifèrent. On expliquerait alors mieux ainsi leur persistance, la récurrence des infections et la mortalité importante des malades.

Sources : Le magazine de l'INSERM n° 54
– <https://mmsb.cnrs.fr/equipe/salcedo/>



L'application « Carte Vitale » bientôt sur votre smartphone !

La carte Vitale sera accessible depuis le smartphone des assurés de l'Assurance maladie grâce à l'appli Carte Vitale.

Il s'agit d'une nouvelle étape du virage numérique en santé, présenté par le gouvernement et l'Assurance maladie en 2019. La carte Vitale « physique » continuera d'exister.

L'application a pour objectif de fluidifier les relations entre professionnels de santé et assurés. En effet, tout en assurant les mêmes fonctions que la carte Vitale, l'appli Carte Vitale offre de nou-

veaux avantages : moins d'oublis, car la carte sera présente sur le smartphone, des feuilles de soins sécurisées et une réduction du risque de contaminations manuportées.

Cette application permet aussi aux assurés de consulter directement leurs relevés de dépenses de soins. Les décomptes se téléchargent automatiquement en ouvrant l'application et une

UNE BONNE RÉOLUTION POUR L'ANNÉE 2023 : METTRE À JOUR SA CARTE VITALE !

Pour être remboursé rapidement, vous devez mettre à jour votre carte Vitale au moins une fois par an. Pensez aussi à la mise à jour à chaque changement de situation personnelle ou professionnelle.

Pour la mettre à jour, des bornes sont disponibles dans les lieux suivants : CPAM, pharmacies et certains établissements de santé.

fois téléchargés, ils sont consultables sans limite.

À terme, l'appli Carte Vitale proposera de nouvelles fonctionnalités pratiques : délégation temporaire de l'usage de la carte à une personne de confiance ou identification sécurisée pour accéder à d'autres services numériques de santé. L'application a été progressivement déployée en 2022 auprès de huit caisses d'Assurance maladie. Elle sera généralisée en 2023 sur le reste du territoire.

Pour en savoir plus :

→ www.sesam-vitale.fr/enjeux-appli-carte-vitale

E. M.



Sophia, un dispositif pour les malades chroniques

Avec le programme Sophia, l'Assurance maladie accompagne les malades atteints d'une pathologie chronique, dont plus particulièrement l'asthme ou le diabète. Il s'agit d'un service d'accompagnement à distance, gratuit et sans engagement qui intervient en relais des consultations habituelles du médecin traitant. Sophia aide les patients à

mieux connaître leur maladie et à adapter leurs habitudes de vie (activité physique, tabagisme, alimentation...) afin de réduire les risques de complications.

Pour en savoir plus sur ce programme (le rôle, les conditions d'éligibilité, le suivi) :

→ <https://www.ameli.fr/assure/sante/assurance-maladie/sophia>

J. R.

La qualité de service pour les adhérents au cœur des actions de la MGAS

La MGAS est certifiée ISO 9001:2015 par AFNOR Certification depuis la toute première certification MGAS en 2014. Cette certification atteste l'aptitude de notre Mutuelle à fournir un service de qualité au quotidien et confirme notre engagement dans une démarche d'amélioration continue auprès des adhérents.

Les enseignements du baromètre de satisfaction

réalisé auprès de 1 500 d'entre vous pendant notre campagne d'enquête du 8 au 29/09 dernier.

VOUS ÊTES

91 %

à penser que la MGAS est **une mutuelle efficace**

86 %

qu'elle est **proche de ses adhérents**

91 %

qu'elle est **solidaire avec ses adhérents**

La MGAS dégage **une image positive** auprès de ses adhérents.

Nous sommes ravis que nos efforts aient recueilli votre reconnaissance. Votre satisfaction restera le cœur de notre stratégie et des préoccupations majeures de nos équipes.

Dans ce cadre, la MGAS a mis en place une politique qualité avec des engagements forts ainsi que des indicateurs pour mesurer l'atteinte des objectifs.



ENGAGEMENTS	INDICATEURS	EN 2022
Être à votre écoute et vous apporter des réponses fiables	Taux moyen de décroché*	91 %
	Taux de satisfaction des accueils téléphoniques	97 %
Respecter nos engagements de délais	Délai moyen de liquidation des prestations	2 jours
	Taux de satisfaction du délai de réponse	85 %
Vous garantir un accès permanent et fiable aux différents services	Taux de satisfaction de l'accessibilité des services	88 %

* Proportion d'appels répondus par rapport au nombre d'appels entrants.

La MGAS...

... une mutuelle que l'on recommande à ses proches

→ **Plus de 8 adhérents sur 10** sont prêts à recommander la MGAS à leur entourage. Alors pourquoi pas vous ? Sachez que votre parrainage est récompensé par un chèque cadeau de 30 euros.

... une mutuelle qui se modernise

→ **Pratiquement 8 adhérents sur 10** trouvent que la MGAS se modernise en proposant de nouveaux services digitaux. Une nette amélioration de plus de 10 points par rapport à 2021.

... simplicité et rapidité de prise en charge

→ Vous êtes **pratiquement 9 sur 10** à apprécier la simplicité et la rapidité de prise en charge par les équipes MGAS de vos différentes demandes.

A. K.

Quels sont les services numériques mis à ma disposition ?

→ J'accède à mon espace adhérent

L'espace adhérent MGAS me permet de suivre mes remboursements, d'ajouter des bénéficiaires (conjoint ou enfants) sur mon contrat, de télécharger ma carte mutualiste de tiers payant, d'accéder aux portails de services (MySantéclair et Ima s@nté)...

→ Je télécharge la nouvelle* application mobile

Elle me permet de suivre mes remboursements en un clic, d'accéder à ma eCarte de tiers payant, de géolocaliser des professionnels de santé, de consulter mes contacts utiles... Pour y accéder, j'utilise les mêmes identifiants de connexion que mon espace adhérent (adresse mail et mot de passe) !

* La nouvelle application MGAS & Moi est disponible sur les smartphones Android et IOS (Apple).



→ Je peux connaître mon reste à charge en ligne

Je peux adresser mes devis dentaires, audio et optiques directement à Santéclair en me connectant sur MySantéclair via mon espace adhérent*. Ainsi, je vais bénéficier d'un retour rapide sur mon éventuel reste à charge.

* Rubrique « J'accède à la téléconsultation et aux services Santéclair » dans la rubrique « Services complémentaires ». Si vous ne disposez pas de compte MySantéclair, cliquez sur « Je crée mon compte ».



→ J'accède aux services en tant que personne sourde ou malentendante

Notre plateforme téléphonique ainsi que nos agences de Paris et de Rennes sont désormais accessibles aux clients sourds ou malentendants grâce à la solution Acceo. L'accès se fait à distance et en temps réel via une plateforme d'opérateurs spécialisés*.

* Spécialisés en transcription instantanée de la parole (TIP), la visio-interprétation en langue des signes Française (LSF), Le visiocodage en langue française parlée complétée (LfPC).

→ Je peux prendre rendez-vous en ligne via mgas.fr en 24/7

La MGAS propose des rendez-vous en visioconférence ou par téléphone avec ses conseillers commerciaux. Si un membre de ma famille recherche une mutuelle, il peut accéder directement aux disponibilités des conseillers commerciaux sur mgas.fr et leur poser ses questions.

→ Je peux interroger Max, l'assistant virtuel MGAS

Max est là pour me guider et répondre à mes questions simples. Derrière Max se trouve une intelligence artificielle, développée par la société Tolk, qui « apprend » à partir des questions posées et des consignes qui lui sont données.

C. L.-G. et J. R.



La prévention santé sous forme de webinaires

2022 a été encore une année riche en animations en ligne pour les adhérents.

→ **06/07.** Audio : préserver l'audition par la déconnexion. Animé par Marc Greco, audioprothésiste.

→ **25/10.** Présentation des services IMA et du portail im@. Animé par Charles Doolaege, Responsable Marché Mutuelles 45 & IP Direction Groupe Développement chez Groupe IMA.

→ **08/11.** Ma santé, j'y travaille. Animé par Margaux Forgeard, Chargée de projets en prévention et promotion de la santé à la Mutualité Française Bourgogne-Franche-Comté.

→ **22/11.** L'activité physique pour gérer son stress. Animé par Anthony Chauviré, enseignant en activité physique adaptée au sein du comité départemental Sports pour tous de Maine-et-Loire.

Vous en avez peut-être raté quelques-uns ? Nous avons tout prévu ! Vous pouvez les retrouver sur mgas.fr, rubrique « Toutes nos actus », en bas de page.

Restez connecté pour 2023, nous restons à vos côtés ! Les invitations aux webinaires sont toujours transmises par courriel. Vous pouvez également les retrouver sur mgas.fr ou sur nos réseaux sociaux, Facebook et LinkedIn.

J. R.

Des services réservés aux MJPM

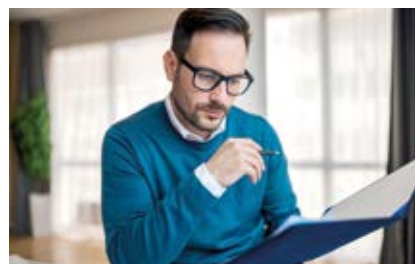
La MGAS vous accompagne dans votre rôle de Mandataire judiciaire à la protection des majeurs (MJPM). Nous développons une offre de complémentaire santé pour répondre aux besoins des personnes bénéficiaires d'une mesure de protection juridique, ainsi qu'aux Mandataires.

Les webinaires dédiés aux MJPM

Vous avez été nombreux à participer le 13 octobre 2022 au webinaire au sujet de la gestion de la violence du protégé dans le cadre du mandat de protection, la 8^e conférence en ligne organisée au profit des MJPM. Au total, 436 participants le jour J, un grand merci pour votre présence. N'hésitez pas à visionner de nouveau l'intégralité du webinaire sur mgas.fr, rubrique « Toutes nos actus », en bas de page.

Une offre prévoyance spécifique pour les personnes protégées

La MGAS est également fière de pouvoir être votre interlocuteur privilégié en matière de prévoyance. En effet, depuis cet été, nous avons intégré un produit funéraire à notre offre : Le Vœu Funéraire. En partenariat avec Mésange Prévoyance, courtier spécialisé dans la prévoyance funéraire depuis 1976, ce contrat d'assurance obsèques vie entière ou épargne permet de financer et de définir le déroulement détaillé des obsèques avec les prestations funéraires. Les formules proposées par Le Vœu sont en accord avec la nouvelle législation des majeurs en tutelle (L'article L. 2223-33-1 du Code général des collectivités territoriales). L'offre Le Vœu Funéraire est disponible sur votre extra-



net MJPM dans la rubrique Assurances. Ainsi, toute demande de devis pourra s'effectuer en ligne, puis sera traitée directement par notre partenaire Le Vœu pour analyse des besoins et envoi d'un devis détaillé.

Un extranet MJPM en accès 24/7

Cet espace est réservé à des utilisateurs MJPM indépendants, préposés d'établissements ou membres du service tutélaire d'une association. Il vous permet également de contractualiser en ligne, une adhésion ou une résiliation, au moyen d'une signature électronique à valeur légale, et d'avoir accès à de nombreux services (votre portefeuille en ligne, l'historisation de toutes les opérations au format PDF, les demandes de réédition de carte de tiers payant, le téléchargement de documents d'information ou contractuels, les coordonnées de vos interlocuteurs, etc.).

→ <https://mjpm.mutuelle-europe.com>

C. G., J. R. et E. T.

Évaluez la qualité de votre sommeil

Pour faire le point sur votre sommeil, répondez à ces huit questions inspirées des questionnaires utilisés par les spécialistes.

Question 1. Une fois couché, je m'endors généralement :

- A. En moins de 15 minutes
- B. En 16 à 30 minutes
- C. En plus de 30 minutes

Question 2. Je dors en moyenne :

- C. Moins de 6 heures par nuit
- B. Entre 6 et 7 heures par nuit
- A. Entre 7 et 9 heures par nuit

Question 3. J'ai des horaires de sommeil :

- A. Réguliers
- B. Décalés
- C. Irréguliers et décalés

Question 4. Il m'arrive de me réveiller :

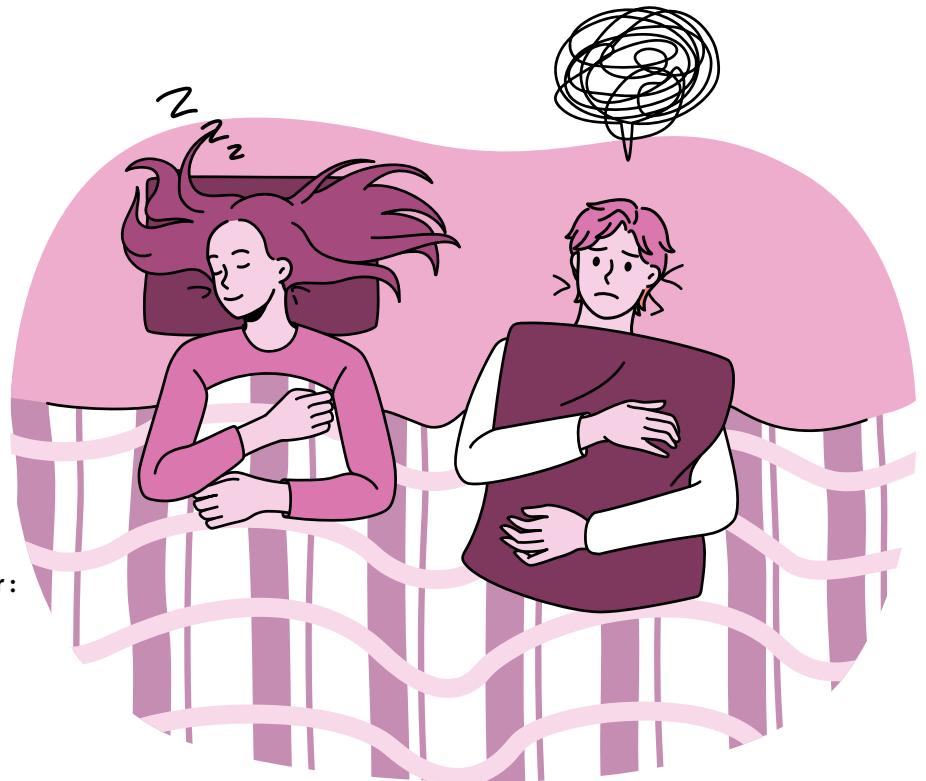
- C. Toutes les nuits
- B. De temps en temps
- A. Rarement

Question 5. Je ronfle ou j'ai une respiration bruyante en dormant :

- C. Toutes les nuits
- B. Parfois
- A. Rarement

Question 6. Au réveil, je me sens :

- B. Un peu fatigué
- A. En pleine forme
- C. Épuisé



Question 7. Je me sens somnolent dans la journée :

- B. Parfois
- C. Tous les jours
- A. Rarement

Question 8. J'estime que la qualité de mon sommeil perturbe mon quotidien (fatigue, difficulté de concentration, trouble de la mémoire ou de l'humeur...) :

- A. Pas du tout
- B. Légèrement
- C. Beaucoup

RÉPONSES

Vous avez une majorité de A. Votre sommeil semble de bonne qualité. Continuez à respecter votre rythme et vos besoins.

Vous avez une majorité de B. Votre sommeil semble parfois perturbé. Maintenez des horaires de lever et de coucher réguliers, en semaine comme le week-end. N'hésitez pas à demander conseil à votre médecin pour prendre les bonnes habitudes et bien dormir.

Vous avez une majorité de C. Votre sommeil semble trouble. Parlez-en à votre médecin traitant, qui pourra notamment vous prescrire des examens appropriés et vous orienter vers un spécialiste.

Les résultats de ce test sont donnés à titre indicatif et n'ont pas pour objectif de remplacer la consultation d'un professionnel de santé.

France Mutualité

Comment retrouver confiance en soi ?

La confiance en soi est une qualité très utile pour s'accomplir mais parfois difficile à développer ! Comment trouver les clés pour enfin s'estimer en capacité d'agir et aller dans la bonne direction ? Explications et conseils d'une psychologue.

« D'aussi loin que je me souviens, je n'ai jamais eu confiance en moi. Enfant, je ne me trouvais aucune valeur et je me dépréciais beaucoup. Mes parents, qui m'ont élevée avec l'idée qu'on peut toujours faire mieux, y étaient peut-être pour quelque chose. En grandissant, je n'ai réussi à passer mes examens et à réussir mes entretiens d'embauche qu'au prix d'un effort immense tant j'étais persuadée d'échouer. Ce n'est qu'en créant ma propre société que j'ai enfin compris que j'étais capable de faire quelque chose de ma vie », té-

moigne Nina, 35 ans, qui a longtemps manqué de confiance en elle.

La confiance en soi est la sensation intérieure que nous pouvons réaliser ce que nous souhaitons. Concrètement, c'est elle qui nous permet d'agir sans appréhension. Elle est différente de l'estime de soi, qui est la valeur que nous pensons avoir.

Avoir confiance pour réussir

La confiance en soi est liée aux capacités que nous pensons avoir, alors que l'estime de soi est basée sur la valeur

que nous nous accordons. « C'est un élément fondamental qui n'est pas inné. La confiance en soi est liée à l'estime de soi, qui se construit dès la plus tendre enfance. Cette longue construction de l'estime de soi, par les encouragements, les félicitations mais également par l'apprentissage de l'échec et des progrès qu'il suppose, permet à la confiance en soi de s'épanouir », explique Sophie Millot, psychologue, psychothérapeute et clinicienne du travail.

Elle ajoute : « La confiance en soi permet d'oser en partant du principe qu'on est



capable d'y arriver ». La confiance en soi permet de se sentir bien dans sa vie et d'atteindre ses objectifs. Elle fait partie du trio « estime de soi, confiance en soi et affirmation de soi », défini par le psychologue Abraham Maslow dans sa célèbre pyramide des besoins. Sans confiance en soi, l'équilibre intérieur est rompu.

Timidité et culpabilité : des symptômes fréquents

Les personnes manquant de confiance ont des comportements souvent semblables. Ainsi, elles peuvent cacher leurs doutes sous une forme de timidité. Elles se sentent médiocres, rencontrent des difficultés quand il s'agit d'exprimer une opinion différente de celle des autres, culpabilisent facilement et ont beaucoup de mal à faire respecter leurs droits. Elles acceptent difficilement les critiques mais aussi les compliments, comparent en permanence leurs performances à celles des autres et, bien

entendu, ont toujours l'impression qu'elles vont échouer. Le manque de confiance en soi peut avoir des conséquences handicapantes. Ainsi, les personnes concernées ont tendance à s'isoler socialement. Elles préfèrent aussi subir une situation plutôt que d'agir et ont une tendance à la procrastination qui engendre de la culpabilité. S'instaure parfois un mal-être avec des conséquences négatives sur la vie professionnelle mais aussi sur la vie amoureuse ou familiale.

Carence ou excès ?

Si nombre de personnes manquent de confiance en elles, certaines semblent en avoir trop ! Mais contrairement à une idée reçue, la confiance en soi bien équilibrée n'engendre pas de sentiment de supériorité. « Avoir confiance en soi n'induit pas la prétention. Au contraire, elle permet de se remettre en question, de tenir compte des critiques constructives pour s'améliorer. La prétention serait plutôt le signe d'une fragilité, d'une recherche maladroite de renforcement de l'estime de soi », commente Sophie Millot.

Quatre formes de confiance en soi

Selon la psychologue Isabelle Filliozat, auteure de plusieurs ouvrages sur la confiance en soi, il existe quatre formes de confiance en soi :

→ **la confiance de base**, aussi qualifiée de « sécurité intérieure », qui est la sensation d'être à sa place dans sa vie ;

→ **la confiance en sa capacité à affirmer**

et à exprimer ses désirs et ses besoins ;

→ **la confiance en ses capacités**, en son intelligence et en ses connaissances ;

→ **la confiance relationnelle** et la confiance en sa capacité à nouer des relations durables.

Identifier celle qui nous fait le plus défaut constitue un premier pas.

Les clés pour acquérir cette qualité

La confiance en soi se développe et s'entretient tout au long de la vie, il n'est jamais trop tard pour la (re)trouver. « *Il faut apprendre à sortir des schémas d'autodévalorisation qui entretiennent le manque d'estime. Accepter d'être ce qu'on est et prendre des orientations qui correspondent véritablement à nos objectifs intimes* », conseille Sophie Millot. Des clés permettent de développer cette qualité au quotidien ou du moins d'arrêter de se saborder. Vous pouvez commencer par identifier des « zones de confort », à savoir des talents que vous pensez avoir ou des domaines dans lesquels vous vous sentez à l'aise. Définir vos talents et vous en souvenir dès que vous avez des doutes sur vos capacités devrait vous permettre de relativiser.

Essayez ensuite, comme le conseille Isabelle Filliozat, de vous trouver 20 qualités. Cela vous semble insurmontable ? Faites-vous aider par vos proches. Inscrivez-les ensuite sur des post-it que vous placerez dans des lieux de vie stratégiques, comme votre bureau, votre chambre ou le salon. Dès que vous ressentirez cette désagréable sensation de ne pas être capable d'agir, jetez un œil à ces post-it et inspirez profondément pour ressentir ces qualités à l'intérieur de vous. Vous pouvez aussi dresser le bilan des conséquences négatives de votre manque de confiance en vous dans votre vie. Réfléchissez à ce qui se passerait si vous étiez davantage sûr de vous.



Comment aider son enfant à avoir confiance en lui ?

Certains enfants ont naturellement confiance en eux alors que d'autres en sont incapables sans raison apparente ! C'est à leurs parents de les aider à développer cette qualité. « *Ils peuvent le faire en les encourageant avec bienveillance, en leur montrant qu'on peut échouer, recommencer et finalement y arriver. Un enfant aimé et encouragé prend peu à peu conscience du fait qu'il est capable de faire des choix. Il est sûr de sa valeur même s'il n'est pas parfait. La confiance en soi n'a pas de rapport avec la perfection* », explique la psychologue.

Exit les habitudes !

Confortables et rassurantes, les habitudes permettent d'avoir des repères et de ressentir une forme de stabilité. Mais elles peuvent parfois être toxiques, quand elles nous empêchent de nous poser des questions et donc d'évoluer. Aussi, dès que vous en avez l'occasion, essayez de briser la routine : modifiez vos trajets pour aller au travail, essayez de nouvelles saveurs ou explorez des domaines qui vous sont étrangers. Vous verrez ainsi que la nouveauté n'est pas forcément synonyme de remise en question et de mise en danger mais qu'elle permet d'oser.

France Mutualité

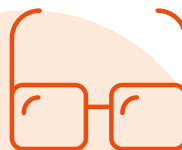
Et si vous tentiez d'identifier les causes intrinsèques de votre manque de confiance ? Par exemple, demandez-vous pourquoi vous vous répétez dans certaines situations que vous vous sentez « nul ». Déconstruire ces croyances solidement ancrées permet de voir la réalité sous un autre jour.

Arrêter de se dévaloriser

Cessez de vous déprécier. Quand vous avez la sensation que vous êtes dans une forme d'incapacité à agir, exprimez votre sentiment à voix haute et imaginez que vous jetez cette sensation à la poubelle. Veillez aussi à respirer profondément quand vous avez de tels sentiments afin de les faire fuir autant que possible. Enfin, gardez à l'esprit qu'avoir confiance en soi ne signifie pas se surestimer. Aussi, acceptez-vous tel que vous êtes en ayant un regard indulgent. Certaines composantes de votre personnalité ne peuvent être changées, contrairement à d'autres. Il faut avoir la sagesse de les différencier, ce qui n'est

pas forcément aisé et peut nécessiter l'aide d'un psychologue. « *Le choix d'une thérapie adaptée dépend surtout de la personne. Psychothérapie d'orientation psychanalytique ou TCC (thérapies cognitivo-comportementales), c'est un choix très personnel* », conclut Sophie Millot.

France Mutualité



À LIRE

Les trahisons nécessaires, s'autoriser à être soi

De **Nicole Prieur**,
éditions Robert Laffont

La loyauté est une valeur si évidente dans nos cultures qu'elle est devenue une obligation morale implicite. Pourtant, trahir est aussi une prise d'indépendance et un processus d'individuation indispensables au bien-être psychique de chacun. Et si trahir était bon pour nous et pour ceux qui nous entourent ? L'auteure développe ainsi le concept de trahison éthique, et nous invite à nous affranchir de notre vision obsolète du traître.

Nicole Prieur nous propose un cheminement pour réfléchir à la place que nous donnons ou que nous devons donner à la trahison dans notre vie, afin d'être meilleur pour nous et pour les autres. Elle donne des clés afin d'aider ses lecteurs à se libérer des relations néfastes et toxiques dans lesquelles ils sont enfermés par sentiment d'obligation.

Nicole Prieur est philosophe et thérapeute familiale. Elle est l'auteur de différents ouvrages, dont *Avoir confiance en soi sans se prendre la tête* (First éditions) ; *La famille, l'argent, l'amour : les enjeux psychologiques des questions matérielles* (Albin Michel) ; *Nous nous sommes tant trahis : amour, famille et trahison* (Denoël).

→ www.parolesdepsy.com



Hémochromatose : une maladie génétique peu connue

Les symptômes de l'hémochromatose sont variables selon les patients et le diagnostic se fait souvent au stade de complications par surcharge en fer des organes cibles comme le foie (stéatose, cirrhose...), le pancréas (diabète), le cœur (arythmie, surcharge ventriculaire gauche), les articulations (douleurs touchant les petites articulations), la peau, le système nerveux (fatigue)...

Les hommes et les femmes sont touchés de façon identique, puisqu'il s'agit d'une maladie génétique autosomique (chromosome 6), mais le diagnostic chez les femmes est plus tardif puisque ces dernières sont relativement protégées des méfaits de la surcharge par leurs menstruations et les grossesses. La maladie ne se manifeste chez elles parfois qu'à la cinquantaine.

Accumulation toxique de fer dans l'organisme

La maladie se traduit par une absorption trop importante de fer alimentaire qui passe au travers de la barrière intestinale, par manque de régulation par l'hepcidine (hormone peptidique sécrétée par le foie). En cas d'hémochromatose par mutation du gène HFE, le défaut en hepcidine ne permet plus d'assurer le contrôle de la charge en fer. Nous avons besoin de 1 mg (ou 2 mg) par jour de fer apporté par l'alimentation. Ce fer sanguin va être utilisé par

nos globules rouges pour le transport de l'oxygène, le reste du fer absorbé est pris en charge par une protéine de transport, la transferrine, qui assure la mise en réserve et le stockage du fer sous forme de ferritine. En cas d'hémochromatose, ce fer est stocké « en excès » et devient alors toxique.

Les symptômes et le traitement de l'hémochromatose

→ La fatigue chronique.

→ Les douleurs articulaires (petites articulations).

Avec un examen sanguin comportant le dosage de ferritine et le coefficient de saturation de transferrine, le médecin pourra effectuer son diagnostic. Il existe par ailleurs d'autres anomalies du métabolisme du fer entraînant des hyperferritinémies. Il convient de demander un contrôle du foie et du pancréas par échographie au début de la prise en charge associée à une IRM pour connaître la quantité de fer stocké : cette même IRM devra être réalisée de nouveau une fois que l'objectif sera atteint.

Le traitement des hémochromatoses est simple. Il suffit de réaliser des prélèvements sanguins appelés « saignées ou déplétions sanguines » de façon régulière (toutes les semaines ou toutes les

deux semaines. Il est bien évident que le volume et la fréquence des prélèvements doivent être adaptés à chaque patient. Les patients doivent éviter certains aliments, comme les crustacés (moules, huîtres), le foie, les abats, le boudin ou encore boire du thé vert en fin de repas. Ils doivent être attentifs à leur poids, avoir une hygiène de vie la meilleure possible, avec une activité sportive.

Parallèlement, il est souhaitable d'effectuer un contrôle biologique des paramètres hépatiques, un bilan endocrinien, un bilan cardiaque, ou encore rhumatologique si besoin, en gardant en tête que la fréquence de l'ostéoporose est plus importante chez les hémochromatosiques que dans la population normale (hommes et femmes confondus). Il n'y a pas d'actions de prévention possibles, l'hémochromatose étant une affection génétique. En revanche, les membres d'une famille atteinte d'hémochromatose et en particulier les collatéraux (frères et sœurs) doivent être informés, car ils sont peut-être eux aussi atteints d'une hémochromatose. Les enfants de patients hémochromatosiques ne doivent pas être inquiétés dans l'enfance, ils pourront être informés à la fin de leur croissance.

Dr Dominique Pont Cortes,
Responsable du centre de soins
EFS Valence

La première maladie
génétique en France :
1 personne sur 200
en est atteinte.

Vrai/faux : les médicaments au volant

Se soigner ou conduire, faut-il choisir ? Prendre le volant nécessite d'être en pleine possession de ses capacités physiques et mentales. Or, la prise de médicaments peut altérer votre vigilance et vous mettre en danger. Le point.

Des pictogrammes sur les boîtes indiquent les niveaux de dangerosité.

VRAI. Depuis 2007, les médicaments sont classés en trois niveaux de vigilance, identifiables par un pictogramme (une voiture noire dans un triangle coloré) : jaune, niveau 1 ; orange, niveau 2 ; rouge, niveau 3. Le niveau 2 regroupe les antidépresseurs, les antidouleurs, les tranquillisants, les médicaments contre le diabète, l'épilepsie et la maladie de Parkinson, pour lesquels l'avis d'un médecin est recommandé avant de conduire. La conduite est en revanche strictement interdite pour les médicaments de niveau 3 : somnifères, tranquillisants et neuroleptiques.

Un médicament vendu sans ordonnance n'altère pas ma capacité à conduire.

FAUX. Même si les risques sont faibles, les médicaments en vente libre ont des effets sur la conduite. Certains sirops contre la toux contenant des dérivés d'opiacés comme la codéine peuvent induire somnolence et vertiges. Leur prise a les mêmes effets qu'une alcoolémie entre 0,5 et 0,8 %.

Plus de 3 % des accidents mortels de la route sont attribués à la prise de médicaments.

VRAI. Quelque 3,4 % des accidents mortels sont dus aux médicaments



3,4 %
des accidents mortels sur la route sont dus aux médicaments.

(contre 30 % à l'alcool). Une exposition à un médicament potentiellement dangereux est retrouvée chez environ 10 % des accidentés de la route.

Hypnotiques et anxiolytiques sont les substances le plus souvent retrouvées chez les accidentés de la route.

VRAI. La moitié des accidents est causée par les benzodiazépines, consommées par plus de 11 millions de Français. Utilisées pour soigner l'anxiété et l'insomnie, elles peuvent entraîner sédation, troubles amnésiques, baisse

de la concentration et altération de la fonction musculaire.

Les médicaments contre le mal des transports ne présentent aucun risque.

FAUX. Certains médicaments présentent un fort effet sédatif. La scopolamine, en particulier, antinauséeux agissant sur l'oreille interne et administré sous forme de patches, peut provoquer de la confusion mentale, des troubles de la vision et des étourdissements.

Un traitement auquel on est habitué n'a plus d'effet sur la conduite.

FAUX. Si le risque est plus important pour les consommateurs occasionnels que pour les consommateurs chroniques, la vigilance reste de mise. En



effet, un traitement au long cours n'empêche pas les coups de fatigue ni les affections passagères. Gare aux interactions si vous devez prendre d'autres médicaments.

La loi sanctionne la conduite sous médicaments au même titre que la conduite sous alcool ou stupéfiants.

FAUX. La législation française n'interdit pas de prendre le volant si l'on a consommé des médicaments de niveau 2 ou 3. Elle ne vise que les « substances et plantes classées comme stupéfiants ». Pourtant, selon l'Agence nationale de sécurité du médicament et des produits de santé (ANSM), leur consommation augmenterait de 60 à 80 % le risque d'accident.

France Mutualité

PRÉVENTION

EN PRATIQUE

Les conseils de la Sécurité routière pour éviter la prise de risques



Consultez la notice avant la prise de votre médicament

La prise de médicaments n'est pas un geste anodin. Ceux qui peuvent avoir des conséquences sur votre conduite sont identifiables dans les rubriques :

- conducteurs et utilisateurs de machines ;
- mise en garde et précautions d'emploi ;
- effets indésirables.

Respectez les recommandations et les prescriptions médicales

- Ne modifiez pas ou n'arrêtez pas votre traitement sans l'avis d'un professionnel de santé.
- N'oubliez pas de préciser à votre médecin votre mode de déplacement ; il pourra ainsi vous aider à rechercher le médicament qui altère le moins possible votre conduite.
- Il est indispensable de lui indiquer tous les médicaments que vous prenez afin qu'il puisse tenir compte des éventuelles interactions.

Connaître les signes d'alerte et ne pas les multiplier

- Apprenez à repérer et à prévenir les effets de vos problèmes de santé ou les effets secondaires des médicaments sur votre conduite.
- Ne prenez pas le volant ou arrêtez-vous si vous ressentez de la fatigue ou des effets secondaires tels que des engourdissements, des tremblements, des nausées, des vertiges, etc.
- Reportez vos déplacements si vous ne vous sentez pas bien, ou choisissez un autre mode de déplacement.
- La prise simultanée de médicaments avec de l'alcool et/ou des drogues, en particulier le cannabis, multiplie les risques d'accident.

Tester son aptitude

Si vous n'êtes plus en capacité de conduire votre véhicule, des solutions existent. Vous pouvez notamment vous faire aider dans votre conduite ou changer de mode de déplacement. Parlez-en à votre médecin et à votre entourage.

La Sécurité routière

PLUS D'INFORMATIONS

Lire un dossier spécial sur le site de la Sécurité routière : <https://www.securite-routiere.gouv.fr/dangers-de-la-route/sante-et-conduite/les-medicaments-et-la-conduite>

Compléter avec les explications de l'Assurance maladie : <https://www.ameli.fr/assure/sante/medicaments/effets-secondaires-et-interactions-lies-aux-medicaments/comprendre-risques-lies-medicaments-conduite-vehicule>

La MGAS à votre rencontre

Les équipes commerciales de la Mutuelle Générale des Affaires Sociales sont présentes sur tout le territoire, en métropole et outre-mer. À votre écoute tout au long de l'année : salons, colloques, stands, remises de diplômes... Voici un petit tour d'horizon de cette année 2022.

30^e Journées nationales de l'ADH

→ **Les 2 et 3 juin 2022 à Paris**

Un rendez-vous annuel important où se réunissent 300 directeurs et élèves directeurs d'hôpitaux. Au cœur de cette journée : l'avenir du système de santé dans les établissements. La MGAS participait pour la première fois à cette manifestation.

77^e Journées nationales d'étude du CEFIEC*

→ **Du 1^{er} au 3 juin à Lyon**

Le CEFIEC est une association professionnelle de structures de formation aux métiers de la santé, c'est un acteur engagé dans la construction et l'évolution des formations en santé en France et en Europe. L'occasion pour la MGAS d'être présente, de rencontrer et d'échanger avec des prospects sur nos offres santé et prévoyance.

* Comité d'Ententes des Formations Infirmières et Cadres.

Colloque COMAJEPH

→ **Le 3 juin à Lille**

Un colloque sur la thématique de l'individualisation de la mesure de protection : « Quelles pratiques pour une protection "sur mesure" ? », dédié aux Mandataires judiciaires à la Protection des Majeurs.

Remise des diplômes aux infirmiers de l'Institut de formation en soins infirmiers (IFSI)

→ **Le 19 juillet à La Rochelle**

Une belle occasion d'entrer en contact avec les étudiants et de simplifier leurs recherches.



Grégory Cartier.

5^e rencontre annuelle des cadres de santé paramédicaux

→ **Le 23 juin au CHU de Nice**



Fabrice Marie.

Bernard Héron
et Muriel Malbranque.



14^e colloque de l'AFFECT

→ **Le 1^{er} octobre à Arcachon**

Un colloque qui porte sur l'avenir de la profession de Mandataire judiciaire à la protection des majeurs et les enjeux de la déjudiciarisation.

La Course des LUMIÈRES

Course des lumières

→ **Le 19 novembre à Paris**

Une course nationale de sensibilisation autour de la lutte contre la maladie. La MGAS a participé à la course de Paris. À la tombée de la nuit et munie d'un objet lumineux, l'équipe MGAS a fait le pari de marcher 4 kilomètres et pour les plus courageux de courir 10 kilomètres. Un moment de convivialité et de partage pour exprimer notre soutien à l'Institut Curie.



Grégory Cartier.

Course Algernon

→ **Le 9 octobre 2022
à Marseille**

La 38^e édition du plus grand événement sportif handi-valide. La MGAS a eu l'honneur d'être partenaire de l'événement.

C. G. et J. R.

Nouveauté 2022



TÉLÉCONSULTATIONS

Accessibles sans limite de nombre en 2022

Obtenez un rdv avec un médecin généraliste ou spécialiste 7j/7 24h/24

Depuis le 1^{er} février 2022, Santéclair propose sa nouvelle offre de téléconsultation avec de nombreux avantages, accessibles 24h/24 et 7j/7 sur MySantclair, disponible sur votre espace adhérent mgas.fr et l'application mobile.

Ce service est accessible depuis votre espace adhérent mgas.fr, rubrique

mySANTÉCLAIR

ou depuis l'application mobile.

(1) En dehors de la participation forfaitaire, le cas échéant, d'un euro déduit sur vos prochains remboursements effectués par l'Assurance maladie. Spécialités nécessitant le respect du parcours de soins coordonné.

(2) Délai d'accès à un médecin généraliste sous 15 minutes en journée, 2 heures la nuit ; délai d'accès à un spécialiste sous 3 à 72 heures selon la spécialité. Délais applicables dans 95 % des cas auprès d'un médecin spécialiste ou d'un médecin généraliste ayant une compétence dans la spécialité demandée.



Nouveauté Accès à des téléconsultations **sans limite de nombre**.



Nouveauté Rendez-vous sur le créneau horaire qui vous convient et avec le praticien de votre choix.



Nouveauté Accès à plus de 15 spécialités : médecine générale, psychiatrie, pédiatrie, gynécologie, dermatologie, ophtalmologie, dentaire... la plupart en secteur 2 ou en accès non direct⁽¹⁾.



Possibilité de consulter rapidement un médecin en vidéo⁽²⁾ : engagement de mise en relation sous 15 minutes⁽²⁾ avec des médecins généralistes et sous quelques heures avec des médecins spécialistes.



Compte-rendu systématique et, si nécessaire, ordonnance médicale pour prescription d'examens ou de médicaments.