

L'ESSENTIEL

N° 83 décembre 2025

- 4 VOS COTISATIONS MUTUALISTES : À QUOI SERVENT-ELLES ?
- 5 100 % SANTÉ : CE QUI CHANGE POUR VOUS
- 7 DÉMARRER L'ANNÉE EN BONNE SANTÉ : 5 HABITUDES SIMPLES POUR UN BIEN-ÊTRE DURABLE
- 8-10 DOSSIER**
VOTRE SATISFACTION, NOTRE PLUS BELLE RÉCOMPENSE !
- 11 FICHE ESSENTIELLE : LES OUTILS NUMÉRIQUES POUR MA SANTÉ
- 13 LA MÉNOPAUSE, OSER BRISER LES TABOUS !
- 14 SE RECONSTRUIRE ET S'AIMER À NOUVEAU, INTERVIEW D'ALICE DETOLLENAERE
- 15 RESTER PROTÉGÉ À L'ÂGE ADULTE : VACCINS ET DÉPISTAGES À GARDER EN TÊTE
- 15 LA NOISETTE, UN PETIT FRUIT AUX MULTIPLES BIENFAITS



VOTRE SATISFACTION, NOTRE PLUS BELLE RÉCOMPENSE !

À VOS CÔTÉS

24H/24 ET 7J/7



Aide à domicile



Soutien scolaire



Prise en charge des enfants



Accompagnement psychologique



Garde d'animaux de compagnie



Informations et aide aux démarches



Rapatriement sanitaire



UN NUMÉRO UNIQUE
03 44 06 90 90

PLUS D'INFORMATIONS,

SUR VOTRE ESPACE SÉCURISÉ - www.ccmo.fr

É

Marc Raymond Directeur général de CCMO Mutuelle



D
I
T
O

RESPONSABILITÉ ET SOLIDARITÉ : NOTRE ENGAGEMENT

L'adoption définitive du Projet de Loi de Financement de la Sécurité Sociale (PLFSS) par l'Assemblée nationale marque un tournant préoccupant. En tant que mutuelle, la CCMO ne poursuit aucun objectif de profit : les cotisations que vous versez servent exclusivement à rembourser vos soins et à financer la solidarité entre adhérents. Concrètement, cette décision aura donc un impact direct sur l'équilibre de notre modèle mutualiste. Sous couvert de financer le report de la réforme des retraites, l'État instaure une nouvelle taxe de 2,05 % sur les cotisations des complémentaires santé. Il s'agit très clairement d'un transfert de charges important vers les mutuelles pour contribuer à résorber le déficit public.

Face à cette pression fiscale, la CCMO refuse d'être un simple relais de taxation. Fidèles à nos valeurs mutualistes, nous avons pris une décision forte : nous prendrons totalement à notre charge cette nouvelle taxe et nous ne la repercuterons pas sur vos cotisations. Ce geste concret est une preuve de notre engagement pour préserver votre pouvoir d'achat et votre accès aux soins.

Cette fidélité à notre mission se reflète également dans votre confiance. Le dossier central de ce numéro révèle un taux de satisfaction de 93 %. Ce chiffre exceptionnel nous honore, mais il nous oblige aussi. Pour rester dignes de votre confiance en 2026, la CCMO évolue. Nous modernisons nos processus en intégrant les nouvelles technologies. L'objectif est simple : être toujours plus performants, plus réactifs et plus simples d'accès afin que la technologie serve l'humain et non l'inverse.

Au-delà de ces aspects opérationnels, nous portons votre voix à l'échelle nationale. En tant qu'acteur majeur de la protection sociale, la CCMO s'engage pleinement dans les États Généraux de la Santé lancés par la FNMF. Chacun d'entre vous peut s'exprimer sur le site placedelasante.fr pour co-construire un modèle de santé plus juste et plus durable.

En 2026, notre esprit de responsabilité et de solidarité restera intact. En mon nom et au nom de notre conseil d'administration et de toutes les équipes de la CCMO, je vous souhaite une excellente année et une santé sereine. Plus que jamais, en chaque circonstance, sachez que vous pourrez compter sur nous pour vous protéger.

CCMO Mutuelle, 6 av.
du Beauvaisis, PAE du
Haut-Villé, CS 50993,
60014 Beauvais
Cedex / n° 83 • Revue
trimestrielle • Directeur
de la publication : Marc
Raymond • Directeur de la
rédaction : Elise Alphonse
• Comité de rédaction :
Elise Alphonse, Caroline
Aubry, Laetitia Hallé, Xavier
Lardeux, Marc Raymond
• Conception originale :
Transferase, Groupe
WPP / Young & Rubicam
• Réalisation : Julien
Dissaux
• Imprimé par Graphiprod -
19, avenue Pierre Colongo
93290 Tremblay-en-France,
à 65 000 ex.
• Photos iStock, Adobe
Stock
• Diffusion limitée aux
adhérents, bénéficiaires et
amis de CCMO Mutuelle
• Toute reproduction, même
partielle, doit être soumise
à l'autorisation du Directeur
de la publication.
Dépot légal à parution.
N° de commission paritaire :
0620M07492. Mutuelle
soumise au Livre II du
Code de la mutualité –
n° 780 508 073.

REJOIGNEZ-NOUS SUR :



www.ccmo.fr



X
@CCMOMutuelle



Facebook
@CCMOMutuelle



Instagram
@ccmo_mutuelle

ET RETROUVEZ L'ENSEMBLE DE NOS
DOSSIERS SANTÉ SUR **MA SANTÉ ET MOI** :





VOS COTISATIONS MUTUALISTES : À QUOI SERVENT-ELLES ?



DANS UN CONTEXTE DE FORTE PRESSION SUR LE POUVOIR D'ACHAT, COMPRENDRE LE FINANCEMENT DE SA COMPLÉMENTAIRE SANTÉ EST ESSENTIEL. À LA CCMO, VOTRE COTISATION N'EST PAS UN SIMPLE TARIF : C'EST UN ENGAGEMENT COLLECTIF FONDÉ SUR LA SOLIDARITÉ. CONTRAIREMENT AUX ASSUREURS PRIVÉS, NOTRE MUTUELLE N'A AUCUN ACTIONNAIRE À RÉMUNÉRER. NOS ADMINISTRATEURS SONT DES ÉLUS BÉNÉVOLES QUI, AUX CÔTÉS DE NOS SALARIÉS, S'INVESTISSENT DANS UN SEUL BUT : VOUS GARANTIR UNE PROTECTION DE QUALITÉ AU JUSTE COÛT. LES EXCÉDENTS NE DEVIENT PAS DES DIVIDENDES, ILS SONT INTÉGRALEMENT RÉINVESTIS POUR VOUS PROTÉGER.

Une répartition claire

La cotisation que vous versez repose sur le principe de mutualisation, où les risques sont partagés entre tous. C'est la garantie qu'en cas de coup dur, vous serez protégés quelle que soit votre situation personnelle. À cette cotisation sont prélevées les **taxes et contributions** demandées par l'état (14,1%) : elles incluent notamment la Taxe de Solidarité Additionnelle (TSA), destinée à financer la Complémentaire Santé Solidaire (CSS) qui permet un accès aux soins aux plus modestes et le forfait médecin traitant.

Le reste de la cotisation se divise en deux grandes parties :

- ❑ Les **prestations santé** versées par CCMO Mutuelle (environ 81 %) : c'est la part principale. Elle sert à rembourser les consultations, hospitalisations, analyses, médicaments, optique, dentaire, dispositifs médicaux et actions de prévention. Pour 100 € HT de cotisation, environ 81 € financent directement les soins.
- ❑ Les **frais de gestion et de services** (environ 19%) : ils couvrent la gestion des dossiers, l'accueil, les services numériques, l'accompagnement des adhérents. Les mutuelles étant à but non lucratif, chaque euro contribue exclusivement à l'amélioration des services et les frais de gestion sont nettement inférieurs à ceux des assureurs.

Mutuelle ou assureur : une différence essentielle

Une mutuelle est un organisme à but non lucratif, gouverné par ses

adhérents. Les excédents sont réinvestis pour améliorer les garanties et services et renforcer la prévention. À l'inverse, un assureur privé va distribuer ses bénéfices à des actionnaires privés. Le modèle mutualiste garantit une véritable solidarité notamment inter-générationnelle.

Pourquoi les cotisations évoluent-elles ?

Plusieurs facteurs expliquent les ajustements annuels : hausse du coût des soins et des dispositifs médicaux, inflation hospitalière, évolution des taxes et transferts de charges de la sécurité sociale vers les complémentaires santé décidés par les pouvoirs publics. L'évolution de votre cotisation reflète donc principalement l'augmentation générale nationale des dépenses de santé et les décisions de l'état en matière de financement de l'assurance maladie.

La prévention, un investissement durable

En développant ateliers, dépistages et accompagnements, la mutuelle contribue à préserver la santé des adhérents et à maîtriser les dépenses dans la durée. Un adhérent en bonne santé, c'est un système plus équilibré pour tous.

La cotisation mutualiste n'est pas un simple tarif : c'est un pilier de la solidarité collective.

Elle permet de garantir à chacun une protection santé de qualité, tout en finançant un modèle durable où les excédents servent exclusivement à l'intérêt des adhérents.

POUR UNE COTISATION MENSUELLE DE 100€ HT* :



MAÎTRISER LES COÛTS POUR PRÉSERVER LA SOLIDARITÉ

« Chaque évolution tarifaire est calculée avec rigueur pour rester mesurée. L'augmentation du coût des soins, des médicaments et des taxes explique l'évolution des cotisations en 2026. Pour contenir ces hausses, nous maîtrisons strictement nos frais de gestion et renforçons nos actions de prévention. La solidarité demeure le cœur de notre modèle. Notre ambition reste la même : accompagner nos adhérents, innover dans nos services et garantir une protection collective accessible et durable. »

MARC RAYMOND,
DIRECTEUR
GÉNÉRAL DE CCMO
MUTUELLE



100 % SANTÉ : CE QUI CHANGE POUR VOUS



DEPUIS 2021, LE DISPOSITIF 100 % SANTÉ VOUS PERMET D'ACCÉDER PLUS FACILEMENT À DES SOINS ESSENTIELS, ENTIÈREMENT PRIS EN CHARGE ET SANS AVANCE DE FRAIS, DÉS LORS QUE VOUS DISPOSEZ D'UNE COMPLÉMENTAIRE SANTÉ RESPONSABLE, COMME LA PLUPART DES CONTRATS CCMO. SON OBJECTIF : VOUS AIDER À PRÉSERVER VOTRE SANTÉ SANS QUE LE COÛT SOIT UN FREIN. TROIS SECTEURS SONT CONCERNÉS : L'OPTIQUE, LE DENTAIRE ET L'AUDIOLOGIE.

100 % Santé : ce que vous devez vraiment retenir

Le dispositif vous garantit l'accès à un panier de soins complet, remboursé en totalité par l'Assurance Maladie et votre mutuelle. Vous restez libre de choisir un équipement 100 % Santé ou un équipement hors panier, selon vos besoins et votre budget.

Les soins concernés

Optique : monture + verres répondant à des critères de qualité précis.
Dentaire : prothèses et actes intégrés dans le panier réglementé.

Audiologie : aides auditives efficaces, réglables.

Retrouvez nos vidéos explicatives. Scannez ce QR code :



Pourquoi c'est avantageux pour vous ?

Avec le 100 % Santé, vous bénéficiez de :

- ✓ soins de qualité,
- ✓ devis clairs et faciles à comparer,
- ✓ zéro reste à charge sur les équipements du panier,
- ✓ un parcours plus simple, plus transparent, mieux encadré.

Les nouveautés à connaître

Pour améliorer encore l'accès à certains dispositifs de santé, deux évolutions importantes ont été mises en place :

- depuis décembre 2025 : la réforme des fauteuils roulants (VPH) pour réduire les restes à charge,
- depuis le 1^{er} janvier 2026 : la nouvelle prise en charge des prothèses capillaires.

— Élise Alphonse

NOS CONSEILS POUR PROFITER PLEINEMENT DU 100 % SANTÉ

Lors de vos rendez-vous chez l'opticien, le dentiste ou l'audioprothésiste : **-demandez systématiquement un devis 100 % Santé.** Cela vous permet de comparer facilement et de choisir la solution la plus adaptée à votre budget... souvent sans aucun reste à charge.

BESOIN D'AIDE OU D'UN CONSEIL PERSONNALISÉ ?

Nos équipes CCMO sont là pour vous accompagner et vous aider à comprendre vos remboursements, comparer vos options ou faire le point sur votre contrat.

ZOOM PROTHÈSES CAPILLAIRES

UNE PRISE EN CHARGE RENFORCÉE DEPUIS LE 1^{ER} JANVIER 2026

Si vous êtes confronté(e) à une perte de cheveux liée à un traitement médical ou à une alopécie, la réforme vous permet d'accéder à des prothèses capillaires mieux encadrées et mieux remboursées. Les prothèses sont désormais classées en 4 catégories, chacune avec un prix plafond officiel :

Classe I : fibres synthétiques → 350 € | remboursée intégralement par l'Assurance Maladie

Classe II : ≥ 30 % cheveux naturels ou fibres de haute qualité → 700 € | reste à charge = 0 € avec votre complémentaire CCMO

Classe III : ≥ 50 % cheveux naturels → 1 000 € | reste à charge faible

Classe IV : 100 % naturels → prise en charge partielle, reste à charge allégé

La réforme renforce aussi les exigences techniques : fibres non inflammables, bonnets hypoallergéniques, modèles légers et ajustables. La délivrance doit être assurée par un professionnel formé, dans un espace garantissant confidentialité et écoute.

Renouvellement possible tous les 12 mois (ou plus tôt sur justification médicale) et prise en charge des accessoires textiles pour les patients qui ne souhaitent pas de prothèse.



DON DE SANG : DES CRITÈRES ASSOPLIS POUR SAUVER PLUS DE VIES

Depuis le 1^{er} septembre 2025, l'Établissement Français du Sang (EFS) a assoupli les critères de don du sang pour permettre une participation accrue et solidaire. Ces changements, liés à des améliorations dans les tests de dépistage, ont réduit les délais d'attente après un tatouage ou un piercing à deux mois. De plus, les bénéficiaires d'implants dentaires et ceux atteints d'hémochromatose génétique peuvent désormais donner leur sang plus facilement. Avec un besoin quotidien de 10 000 dons du sang pour soutenir un million de personnes, ces mesures visent à accroître le nombre de donneurs et, par conséquent, permettre de sauver davantage de vies.



45%

En France, près d'une personne sur deux renonce à consulter un dentiste en raison de tarifs jugés trop élevés. Cela illustre combien la santé bucco-dentaire est fréquemment négligée, alors même qu'il est indispensable de prendre soin de ses dents.

UNE BARBIE PAS COMME LES AUTRES : LA CÉLÈBRE POUPÉE MET À L'HONNEUR LA DIVERSITÉ AVEC SA VERSION DIABÉTIQUE

Mattel fait évoluer sa gamme de poupées Barbie avec le lancement d'un nouveau modèle représentant une Barbie diabétique, équipée d'une pompe à insuline. Cette initiative vise à sensibiliser le public aux défis quotidiens des personnes atteintes de diabète de type 1, en proposant une représentation positive et accessible. En intégrant cette poupée dans son offre, Mattel encourage les enfants à comprendre et accepter la diversité des conditions de vie. Ce modèle témoigne de l'engagement de la marque envers l'inclusivité et le bien-être des jeunes, en leur proposant des figures qui reflètent leurs réalités et leurs défis.



© Mattel. Tous droits réservés

OBÉSITÉ EN FRANCE : UNE CRISE QUI TOUCHE 8,5 MILLIONS DE PERSONNES



L'obésité en France atteint des proportions inquiétantes. Selon une étude de l'Inserm, réalisée avec la Ligue contre l'obésité, 17 % des adultes, soit plus de 8,5 millions de personnes, sont obèses (IMC supérieur à 30). En incluant le surpoids (IMC supérieur à 25), ce chiffre grimpe à 47 % de la population. Les jeunes sont particulièrement touchés par ce fléau, avec une multiplication par quatre de l'obésité chez les 18-24 ans depuis 1997. Des résultats qui interpellent et soulignent l'urgence d'actions de prévention.

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

VOUS SOUHAITEZ DEVENIR ADMINISTRATEUR DE CCMO MUTUELLE ?

En tant qu'adhérent CCMO Mutuelle, vous avez la possibilité de vous exprimer et de participer activement à la vie démocratique de la mutuelle. **En devenant administrateur, vous prenez part aux décisions stratégiques de la CCMO.**

Lors de la prochaine **Assemblée Générale du 21 mai 2026**, un tiers du conseil d'administration sera à renouveler. Si vous souhaitez vous porter candidat aux élections, nous vous invitons à envoyer votre candidature, sous réserve d'être adhérent CCMO et à jour de vos cotisations. Votre dossier doit comporter une **lettre de motivation**, une **photocopie de votre carte nationale d'identité recto-verso**, ainsi qu'un **curriculum vitae** comportant : nom et prénoms, n° de contrat, coordonnées complètes, date de naissance, dernière activité professionnelle en cours ou exercée et mandats mutualistes en cours.

Nous vous invitons à nous transmettre votre candidature selon l'une des modalités suivantes :



PAR LETTRE RECOMMANDÉE AVEC ACCUSÉ DE RÉCEPTION À :

**CCMO Mutuelle - Direction générale
6 avenue du Beauvaisis
PAE du Haut-Villé - CS 50993 - 60014 Beauvais Cedex**



PAR LETTRE RECOMMANDÉE ÉLECTRONIQUE



PAR EMAIL À : instances@ccmo.fr

DÉMARRER L'ANNÉE EN BONNE SANTÉ : 5 HABITUDES SIMPLES POUR UN BIEN-ÊTRE DURABLE

CHAQUE MOIS DE JANVIER REVIENT AVEC SON LOT DE BONNES RÉSOLUTIONS. S'INSCRIRE AU SPORT, MANGER ÉQUILIBRÉ, RÉDUIRE LA CONSOMMATION D'ALCOOL OU ENCORE PRENDRE RENDEZ-VOUS CHEZ LE MÉDECIN... L'ENVIE DE CROIRE QUE CETTE ANNÉE SERA CELLE DU CHANGEMENT EST BIEN PRÉSENTE. POURTANT, ENTRE VIE PROFESSIONNELLE, OBLIGATIONS FAMILIALES ET PLANNING CHARGÉ, INTÉGRER DE NOUVELLES HABITUDES S'AVÈRE SOUVENT DÉLICAT. LA CLÉ ? OPTER POUR DES ACTIONS SIMPLES ET DURABLES. VOICI CINQ RÉSOLUTIONS SANTÉ FACILES À ADAPTER.

1. Prioriser le sommeil

Un sommeil insuffisant fragilise le corps et l'esprit. Il augmente les risques de troubles cardiovasculaires, de dépression et altère la mémoire. Avancer l'heure du coucher par petites étapes — dix minutes tous les soirs — permet d'améliorer la qualité de repos. Instaurer un rituel relaxant, comme lire ou écouter de la musique douce, aide à s'endormir plus rapidement.

2. Diminuer le sucre

Sucres cachés et industriels boostent le risque de diabète et d'obésité. Commencez par supprimer sodas et biscuits transformés. Privilégiez des alternatives naturelles comme la stevia, le miel ou le sirop d'agave, qui offrent saveur et exotisme sans excès calorique.

3. Remplacer le café par des infusions

Les tisanes, dénuées de caféine et de théine, sont idéales pour s'hydrater tout en profitant d'arômes variés : plantes, fruits, épices... Elles se consomment sans limite et peuvent apaiser stress ou petits maux hivernaux.



4. Marcher chaque jour

30 minutes de marche quotidienne suffisent pour réduire le stress, stimuler la circulation et stabiliser le poids. Facile à pratiquer, cette activité peut être fractionnée en plusieurs petites sorties selon votre emploi du temps.

5. Réduire l'alcool

Réduire ou stopper la consommation d'alcool, même temporairement, améliore le sommeil, la digestion et la vitalité. Les "mocktails", cocktails sans alcool à la carte de nombreux bars, permettent de trinquer autrement.

Prendre soin de soi ne rime pas avec contraintes extrêmes. Ces cinq habitudes, simples mais efficaces, peuvent s'ancrer dans votre routine sans bouleverser votre quotidien. Et si cette année, votre plus grande résolution était de rester fidèle... à vos bonnes résolutions ?

— Alix Lejeune



MOCKTAILS, LA SOBRIÉTÉ FESTIVE



Associant fruits, herbes fraîches et épices, les mocktails séduisent autant par leur créativité que par leur convivialité. Mojito sans rhum, spritz revisité ou mélange exotique à base de purée de mangue et eau pétillante : ces boissons offrent l'illusion d'un cocktail classique... sans l'alcool. Leur popularité croissante reflète une tendance vers une consommation responsable, où le plaisir ne sacrifie pas la santé.

VOUS ÊTES
93% À RECOMMANDER
LA CCMO



MERCI DE VOTRE CONFIANCE

VOTRE SATISFACTION, NOTRE
PLUS BELLE RÉCOMPENSE !

TOUS LES DEUX ANS, CCMO MUTUELLE VOUS DONNE LA PAROLE À TRAVERS SON ENQUÊTE DE SATISFACTION. AU PRINTEMPS DERNIER, PLUS DE 400 D'ENTRE VOUS ONT PARTAGÉ LEUR EXPÉRIENCE. VOS RÉPONSES SONT PRÉCIEUSES : ELLES NOUS PERMETTENT DE MESURER LA QUALITÉ DE NOS SERVICES ET D'AMÉLIORER SANS CESSE NOTRE ACCOMPAGNEMENT.

CETTE ANNÉE ENCORE, VOS RETOURS CONFIRMENT LA SOLIDITÉ DU LIEN DE CONFIANCE QUI NOUS UNIT. DÉCRYPTAGE ET TÉMOIGNAGES AU CŒUR DE CE DOSSIER.

— Élise Alphonse

“ Les remboursements sont rapides et sans souci ! ”

9 adhérents sur 10 jugent les délais de remboursement excellents.

Des garanties adaptées, des remboursements rapides

Parce que notre mission est avant tout de vous permettre d'accéder à des soins de qualité, nous vous proposons des couvertures adaptées à vos besoins et à votre budget. Et pour plus de sérénité, vos remboursements sont effectués le plus souvent sous 48 heures après ceux de l'Assurance maladie en cas d'avance de frais. Grâce à notre réseau national de tiers payant, vous évitez l'avance de frais chez la majorité des professionnels de santé.

Un service client toujours à votre écoute

Nos conseillers spécialisés en santé et prévoyance répondent à toutes vos questions du lundi au vendredi, de 8h30 à 18h, et le samedi matin. Ils vous accompagnent dans la gestion de votre contrat : information sur vos garanties, conseils personnalisés, suivi de vos demandes... Leur réactivité fait toute la différence.

“ Ils sont toujours disponibles et très réactifs.”

92 %
des adhérents
saluent
la qualité de
l'accueil
téléphonique

9 sur 10
apprécient
la pertinence des
réponses
apportées.



LE SAVIEZ-VOUS ?

Nos conseillers sont tous basés à Beauvais, au siège de la mutuelle, et gèrent chaque jour **plus de 1 000 appels** avec un taux de satisfaction **supérieur à 92%**

La proximité, une valeur qui ne se délocalise pas

À l'heure où beaucoup ferment leurs agences, CCMO Mutuelle fait le choix de préserver la relation directe. Nos 5 agences picardes restent ouvertes pour vous accueillir, vous accompagner et répondre à toutes vos questions.

90 % des adhérents
plébiscitent l'accueil en
agence.

Un accompagnement qui va bien au-delà des remboursements

Afin de faciliter votre accès aux soins, la CCMO a développé des services innovants. La télé-consultation médicale vous permet de joindre, 7j/7 et à toute heure, plus de 30 spécialistes (médecin généraliste, pédiatre, dermatologue, psychiatre...). En cas de doute ou d'urgence, un professionnel vous répond rapidement.

INTERVIEW CROISÉE

LA SATISFACTION, C'EST D'ABORD UNE HISTOIRE D'ÉCOUTE

AVEC ANAÏS PHILIPPE, CONSEILLÈRE D'AGENCE, ET MAGALI ROUSSILHE, RESPONSABLE DU CENTRE D'APPEL DE BEAUVAIS



Les résultats du baromètre confirment une satisfaction élevée.

Comment vivez-vous cela au quotidien ?

Anaïs P. : C'est une vraie fierté ! En agence, nous voyons chaque jour à quel point nos adhérents apprécient la proximité et notre disponibilité.

Magali R. : Pour nos équipes du centre d'appel, ces résultats sont la meilleure récompense. Nous mettons tout en œuvre pour répondre rapidement avec bienveillance et précision aux questions des adhérents.

La réactivité est un point fort reconnu par les adhérents. Comment y parvenez-vous ?

Magali R. : Nous travaillons en lien direct avec les services de gestion. Cette proximité interne nous permet d'apporter une réponse pertinente dès le premier appel.

Anaïs P. : En agence, si une vérification est nécessaire, nous rappelons très vite. L'objectif est que l'adhérent reparte avec

une solution claire et rapide.

Anaïs, que représente la proximité pour vous ?

Anaïs P. : C'est notre ADN. Rien ne remplace la rencontre, surtout pour les personnes qui préfèrent un contact humain. Beaucoup reviennent régulièrement : on crée un vrai lien de confiance.

Magali, comment combinez-vous qualité et performance ?

Magali R. : Nous suivons des indicateurs de qualité, mais notre priorité reste la satisfaction des adhérents. Chaque appel compte. Nous privilégions l'écoute et la clarté plutôt que la rapidité pure.

Un mot pour les adhérents qui ont répondu à l'enquête ?

Anaïs P. : Un immense merci ! Vos retours nous encouragent à poursuivre nos efforts.

Magali R. : Merci pour votre confiance et vos remarques constructives : elles nous font avancer.

Le service de deuxième avis médical, quant à lui, vous offre l'expertise d'un spécialiste reconnu pour éclairer vos décisions de santé.

80 %

des utilisateurs sont satisfaits des services de téléconsultation et de deuxième avis.

Des services numériques pensés pour vous

Grâce à votre espace personnel sécurisé sur ccmo.fr et à notre application mobile, vous pouvez consulter vos remboursements, suivre vos garanties et gérer votre contrat facilement et en toute autonomie. Associer innovation et simplicité d'usage est notre priorité.

93 %

des adhérents utilisent et apprécient l'application mobile CCMO



PAROLE À LA DIRECTION

“ ÊTRE À LA FOIS PROCHES ET PERFORMANTS : C'EST NOTRE ENGAGEMENT ”

ENTRETIEN AVEC CHRISTOPHE VAN ROEKEGHEM, DIRECTEUR DES OPÉRATIONS DE GESTION CHEZ CCMO MUTUELLE



Les résultats du baromètre confirment la confiance des adhérents. Comment l'expliquez-vous ?

Christophe V.R. : CCMO Mutuelle est une entreprise à taille humaine. Toutes nos équipes — gestion, relation client, prestations — travaillent ensemble sur le même site à Beauvais. Cette proximité entre services garantit une véritable réactivité et des réponses cohérentes, ce que perçoivent nos adhérents.

Les adhérents saluent la rapidité des remboursements. Comment y parvenez-vous ?
Christophe V.R. : Grâce à des outils performants, bien sûr, mais surtout à la rigueur et à l'expérience de nos collaborateurs. L'efficacité ne s'oppose pas à l'écoute : pour nous, les deux vont ensemble.

La proximité est un autre point fort souligné par l'enquête. Pourquoi est-ce essentiel ?

Christophe V.R. : Nous croyons en la relation directe. Nos agences sont des lieux d'accueil, d'écoute et de conseil. Dans un monde très

digitalisé, cette dimension humaine reste fondamentale.

Comment abordez-vous la montée du numérique ?

Christophe V.R. : Nous intégrons le digital sans perdre de vue la simplicité. L'application mobile et l'espace adhérent facilitent le quotidien, mais nos conseillers restent disponibles par téléphone, par l'espace adhérent ou en face à face. Chacun choisit le canal qui lui convient.

Quels sont les prochains défis pour CCMO Mutuelle ?

Christophe V.R. : Anticiper les besoins de nos adhérents. Le monde de la santé évolue : accès aux soins, prévention, accompagnement... Nous devons rester agiles et fidèles à nos valeurs mutualistes en capitalisant sur les évolutions technologiques pour être toujours plus performant sans oublier la relation humaine. L'objectif est simple : que chaque adhérent se sente compris, accompagné et écouté, aujourd'hui comme demain.

ET DU CÔTÉ DES ENTREPRISES ?

Les entreprises, associations et collectivités qui nous font confiance pour la protection de leurs salariés sont elles aussi au rendez-vous !

95%

des correspondants dans les entreprises se déclarent satisfaits et prêts à recommander CCMO Mutuelle.

93%

jugent les garanties parfaitement adaptées aux besoins de leur structure.

“ Les demandes sont bien traitées. Mes salariés sont satisfaits. ”

“ C'est appréciable d'avoir un interlocuteur réactif et compétent ”

POURQUOI UNE ÉTUDE DE SATISFACTION ?

Depuis 2017, la CCMO confie à INIT, cabinet indépendant, la réalisation de son baromètre de satisfaction. Cet outil essentiel permet d'écouter vos attentes, d'évaluer nos engagements et d'améliorer nos services en continu.

Votre satisfaction est la meilleure preuve de la solidité de notre modèle mutualiste. Merci à tous les adhérents, entreprises et collectivités qui ont participé à cette enquête !

CCMO MUTUELLE – TOUJOURS À VOS CÔTÉS, AUJOURD'HUI ET DEMAIN.

LES OUTILS NUMÉRIQUES POUR MA SANTÉ

UN ACCOMPAGNEMENT AU QUOTIDIEN

APPLICATIONS, OBJETS CONNECTÉS, TÉLÉ-CONSULTATIONS... LES OUTILS NUMÉRIQUES SE SONT IMPOSÉS DANS NOTRE QUOTIDIEN. ILS FACILITENT L'ACCÈS AUX ACTIONS DE PRÉVENTION, AU SUIVI MÉDICAL ET À PLUS D'INFORMATION. ENCORE FAUT-IL SAVOIR LESQUELS UTILISER ET COMMENT PROTÉGER SES DONNÉES.



MON ESPACE SANTÉ : UN CARNET DE SANTÉ NUMÉRIQUE SÉCURISÉ

Créé par l'Assurance maladie et le ministère de la Santé, *Mon espace santé* est au cœur du virage numérique français. Cet espace personnel hautement sécurisé, permet de centraliser l'ensemble de ses documents médicaux : ordonnances, résultats d'examens, comptes rendus, vaccinations, etc.

Vous pouvez y ajouter vos propres données (allergies, poids, traitements en cours) et échanger via une messagerie sécurisée avec vos professionnels

de santé.

Une nouvelle fonctionnalité propose un agenda santé (rendez-vous, rappels de vaccination) et un catalogue d'applications référencées par l'État, respectant des critères de sécurité et d'éthique.

Ce service est disponible en ligne sur monespacesante.fr ou via l'application mobile.

À SAVOIR

Depuis 2022, chaque assuré dispose automatiquement d'un espace santé, sauf opposition dans les six semaines suivant la notification.

iOS



Android



TÉLÉCHARGEZ
L'APPLICATION
MON ESPACE SANTÉ



TÉLÉCONSULTATIONS ET TÉLÉMÉDECINE : SE SOIGNER À DISTANCE

La téléconsultation s'est développée avec la crise sanitaire et s'est durablement installée.

Elle permet d'échanger avec un médecin depuis son domicile, par visioconférence et de recevoir des ordonnances ou des conseils médicaux à distance.

Plusieurs autres formats existent : la télédétection (avis entre professionnels), la télésurveillance (suivi de maladies chroniques) ou encore la téléassistance (aide technique entre soignants).

Toutes ces pratiques sont encadrées : le médecin doit recueillir le consentement éclairé du patient et garantir la confidentialité des échanges.

Les données collectées (identité, compte rendu, examens) sont stockées de manière sécurisée chez des hébergeurs agréés par le ministère de la Santé.

CONSEIL PRATIQUE

Privilégiez les plateformes certifiées ou recommandées par votre médecin. Les outils grand public ne garantissent pas la même sécurité.

DES APPLICATIONS UTILES A CHAQUE ÉTAPE DE LA VIE

Les applications de santé ne se limitent plus au suivi médical : elles accompagnent aussi le quotidien des Français pour mieux prévenir et agir sur leur bien-être.

LES 1000 PREMIERS JOURS

Développée par Santé publique France, cette application guide les futurs et jeunes parents du projet de naissance jusqu'aux deux ans de l'enfant.

Articles d'experts, calendrier personnalisé, rappels et outil de dépistage de la dépression post-partum en font un compagnon précieux.

TOUSANTICOVID

Toujours active sur certaines fonctions, cette application permet, au-delà du suivi épidémiologique, d'accéder à des informations officielles sur les campagnes de vaccination et de prévention.



LES APPLIS DU QUOTIDIEN : BIEN-ÊTRE, ACTIVITÉ ET NUTRITION

Les smartphones proposent désormais des applications intégrées ou gratuites pour mieux comprendre son corps et adopter de bons réflexes.

Suivi des pas, fréquence cardiaque, qualité du sommeil, alimentation, niveau de stress... ces outils aident à prendre conscience de son mode de vie.

Les montres et bracelets connectés renforcent les observations au quotidien et souvent de manière ludique.

Ces applications n'ont pas vocation à remplacer un professionnel de santé, mais peuvent constituer un soutien à la motivation : marcher davantage, boire plus d'eau, mieux dormir ou équilibrer ses repas.

Elles offrent aussi la possibilité de suivre ses progrès dans le temps, grâce à des graphiques simples et des bilans hebdomadaires.

DES DONNÉES UTILES À LA RECHERCHE

Les données de santé, lorsqu'elles sont anonymisées, peuvent contribuer à la recherche médicale.

Le **Health Data Hub**, plateforme publique créée en 2019, centralise des données issues des hôpitaux, de l'Assurance maladie ou de Santé publique France pour faire progresser la prévention et les traitements. L'accès à ces informations est strictement encadré par la CNIL et réservé à des projets d'intérêt public.

À RETENIR

Vos données de santé ne peuvent être utilisées sans votre accord. Vous avez le droit d'y accéder, de les rectifier ou d'en demander la suppression (source : CNIL).

EN RÉSUMÉ

Les outils numériques ne remplacent pas la relation humaine avec les soignants, mais la complètent.

Bien utilisés, ils favorisent une meilleure coordination des soins, un suivi personnalisé et une prévention renforcée.



PROTÉGER SES DONNÉES : LES BONS RÉFLEXES

Les données de santé sont parmi les plus sensibles. Pour éviter tout risque d'usage frauduleux :

- ✓ Ne publiez aucune information médicale sur les réseaux sociaux.
- ✓ Choisissez des **mots de passe robustes** et changez-les régulièrement.
- ✓ Fermez toujours votre session après consultation d'un espace en ligne.
- ✓ Lisez attentivement les **conditions d'utilisation** des applications santé avant d'y consentir.
- ✓ Vérifiez l'identité des organismes avant de répondre à un questionnaire de santé en ligne.

Avec l'espace sécurisé CCMO, gérez votre santé en toute liberté, simplicité et sécurité. Faites-en votre nouveau réflexe santé !



LA MÉNOPOAUSE, OSER BRISER LES TABOUS !

EN FRANCE, LA MÉNOPOAUSE RESTE UN SUJET ENCORE MÉCONNNU, MALGRÉ SON IMPACT SIGNIFICATIF SUR LA VIE DES FEMMES. AMÉLIORER L'INFORMATION ET OFFRIR UNE PRISE EN CHARGE ADAPTÉE SONT DEUX PILIERS ESSENTIELS POUR FAIRE CHANGER LES PERCEPTIONS.

La moitié des Françaises concernée

La ménopause est la période de la vie d'une femme marquée par l'arrêt de l'ovulation et la disparition des règles. Elle survient généralement entre 45 et 55 ans. Le rapport Rist, rapport de la mission parlementaire sur la ménopause confiée à la députée Stéphanie Rist, indique que la France compte 17,2 millions de femmes de plus de 45 ans et qui sont donc concernées par la ménopause. Cela représente la moitié de la population féminine du pays. Preuve, s'il en est, de l'importance du sujet.

Un impact sur la qualité de vie et le travail

Traverser la ménopause n'est pas toujours une promenade de santé. Les bouffées de chaleur peuvent par exemple survenir à tout moment du jour ou de la nuit. Et une variété d'autres symptômes affecte à divers degrés le quotidien : troubles urinaires, cognitifs, du sommeil, de la libido et de l'humeur, perte d'attention, difficultés de concentration, irritabilité, douleurs articulaires, prise de poids, etc. Ainsi, d'après le rapport Rist, 87 % des femmes ressentent au moins un symptôme, et 20 à 25 % font face à des troubles sévères. De plus, 50 % des Françaises considèrent que la ménopause a des conséquences sur leur travail.

Trois axes à suivre

Pour améliorer la situation, 25 recommandations « *concrètes, applicables et clé en main, qui, dans un horizon de deux ans, nous permettront enfin de trouver le chemin de l'action* » sont édictées dans le rapport Rist. Elles s'articulent autour de plusieurs axes : l'information, la prévention et l'écoute des femmes ; l'accompagnement sanitaire global et adapté à chaque femme et la prise en compte de la ménopause au travail.

Une prise en compte par le gouvernement

À la suite de la présentation de ce document, le gouvernement a annoncé les quatre « *priorités pour accompagner les femmes en prévention de la ménopause* » qu'il a retenues. Il souhaite tout d'abord mettre en place une consultation dédiée. Chaque femme devrait donc bénéficier d'un rendez-vous spécifique avec un professionnel de santé (médecin généraliste, gynécologue ou sage-femme). Le gouvernement désire ensuite renforcer l'information. Des programmes éducatifs, en lien avec l'Éducation nationale et une campagne de communication grand public vont être organisés. Le soutien à la recherche et la progression des connaissances médicales constitue sa troisième priorité. « *Le gouvernement s'engage à faire de la ménopause une thématique*

prioritaire dans les appels à projets de recherche pilotés par le ministère de la Santé », indique-t-il.

Enfin, concernant le monde du travail, le sujet de la ménopause devrait être intégré aux visites médicales de mi-carrière qui s'effectuent à l'âge de 45 ans. De plus, une étude commandée auprès de France stratégie permettra de mieux estimer les conséquences sur l'activité professionnelle des femmes.

Ces mesures sont un premier pas vers une reconnaissance de la ménopause en tant que véritable enjeu de santé publique.

— D'après Léa Vandepitte

RETROUVEZ LE DOSSIER SANTÉ COMPLET SUR WWW.CCMO.FR
ET VISIONNEZ LE REPLAY DU WEBINAIRE EN SCANNANT LE QR CODE :





SE RECONSTRUIRE ET S'AIMER À NOUVEAU

**INTERVIEW D'ALICE
DETOLLENAERE,
ANIMATRICE ET AUTRICE**

**GUÉRIE D'UN CANCER DU SEIN, MANNEQUIN ET ANI-
MATRICE TÉLÉ, ALICE DETOLLENAERE PARTAGE SON
PARCOURS DE RECONSTRUCTION ET DE RÉCONCILIATION
AVEC SON CORPS. SON LIVRE "GUÉRIE PAR TON AMOUR"
PARU AUX ÉDITIONS LEDUC ET SON ÉMISSION "DE
L'AUTRE CÔTÉ DU MIROIR" SUR LA CHAÎNE MIEUX
(GROUPE FRANCE TÉLÉVISION) TÉMOIGNENT DE SON
ENGAGEMENT POUR L'ACCEPTATION DE SOI ET LA
VALORISATION DE LA BEAUTÉ INTÉRIEURE.**

Comment se réconcilier avec son corps après la maladie ?

Alice reconnaît qu'il n'existe « pas de formule magique » et que son chemin est très personnel. Elle confie : « Mon conjoint m'a beaucoup aidée. Il a su poser les bons mots, m'encourager et guérir la femme que je suis, bien au-delà de la maladie elle-même. » Pour elle, l'entourage et le soutien sont essentiels : « Il faut bien s'entourer. Les mots des proches peuvent rassurer ou blesser. L'accompagnement, c'est un médicament. » Alice rappelle que la reconstruction dépasse l'aspect physique : « La féminité et la confiance ne se limitent pas à la chevelure ou à la poitrine. »

Qu'avez-vous appris en donnant la parole à ceux qui ont vécu des transformations importantes ?

« Ces témoignages sont une claque dans la figure », explique-t-elle. « Beaucoup de personnes n'ont pas la chance que j'ai eue : être détectée tôt, être accompagnée. Et



L'ACCOMPAGNEMENT, UN MÉDICAMENT ESSENTIEL

Le parcours de rétablissement après une maladie grave ne se limite pas à la guérison médicale. L'accompagnement psychologique et social joue un rôle central : soutien des proches, ateliers thérapeutiques, soins de support et initiatives créatives permettent de retrouver confiance et équilibre. Comme le souligne Alice Detollenaere, ces démarches sont tout aussi vitales que le traitement lui-même pour reconstruire son identité et sa féminité.

pourtant, elles avancent. » Son expérience de mannequin et animatrice lui a permis de prendre du recul sur les stéréotypes de beauté : « Il devrait y avoir de la place pour toutes les femmes, tous les hommes et toutes les formes de beauté dans la mode. »

Quel message souhaitez-vous transmettre à ceux qui traversent une épreuve similaire ?

Alice insiste sur l'importance de trouver un exutoire, une activité qui aide à se réapproprier son histoire. Pour elle, c'était l'écriture : « Cela

permet de regarder dans le rétroviseur sans danger et de créer quelque chose qui impacte les autres autour de soi. » Elle évoque aussi son engagement avec Ruban Rose : « Voir des femmes monter sur scène, défiler sous la tour Eiffel pour la première fois leur permet de retrouver fierté et confiance et, ainsi, entamer un nouveau chapitre de vie. »

— Laëtitia Hallé



RESTER PROTÉGÉ À L'ÂGE ADULTE : VACCINS ET DÉPISTAGES À GARDER EN TÊTE

LA PRÉVENTION NE S'ARRÈTE PAS À L'ENFANCE. VACCINATIONS ET DÉPISTAGES SONT ESSENTIELS À L'ÂGE ADULTE POUR PRÉSERVER SA SANTÉ ET DÉTECTER PRÉCOCEMENT CERTAINES MALADIES.

À l'âge adulte, certaines **vaccinations** nécessitent des rappels réguliers.

- 💉 Le vaccin contre la diphtérie, le tétanos et la poliomyélite (DTP) et la coqueluche doit être renouvelé à 25, 45 et 65 ans, puis tous les dix ans ensuite.
- 💉 La vaccination contre le pneumocoque, obligatoire chez tous les nourrissons, est recommandé aux personnes de 65 ans et plus.

- 💉 La grippe annuelle dès 65 ans,
- 💉 Le zona, avec deux doses, à partir de 65 ans,
- 💉 Le Covid-19 nécessite quant à lui un rappel annuel à l'automne, voire une dose supplémentaire au printemps pour les plus âgés ou fragiles.



🔍 Le cancer du col de l'utérus, un frottis est conseillé tous les cinq ans entre 30 et 65 ans. Enfin, un suivi de la prostate est recommandé dès 50 ans, notamment en cas d'antécédents familiaux.

À RETENIR

Les rappels et dépistages sont gratuits et souvent pris en charge. Parlez-en à votre médecin : un simple rendez-vous suffit pour rester protégé durablement.



ALIMENTATION



LA NOISETTE, UN PETIT FRUIT AUX MULTIPLES BIENFAITS

La noisette est bien plus qu'un simple encas gourmand. Riche en protéines et en fibres, elle soutient le renouvellement des tissus musculaires, de la peau, des cheveux et des ongles, tout en contribuant au bon fonctionnement digestif et à la régulation du diabète de type 2.

Sa teneur en acides gras mono-insaturés favorise la santé cardiovasculaire et contribue à réduire le mauvais cholestérol, le LDL. Elle se distingue également par sa richesse en antioxydants : vitamine E, flavonoïdes et acides



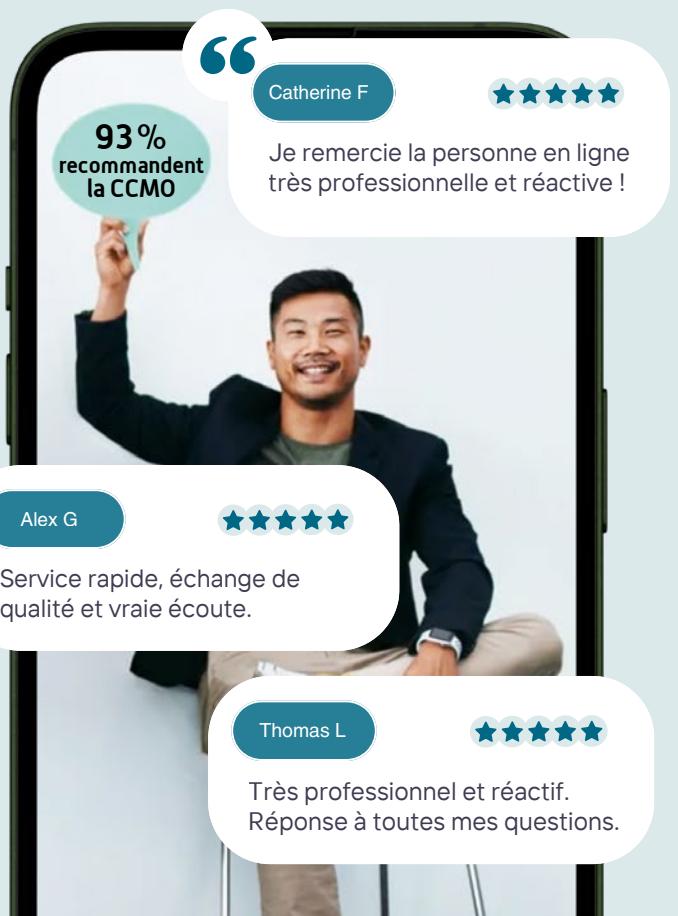
phénoliques. Ils protègent les cellules du vieillissement prématué et soutiennent le système immunitaire. Enfin, source de magnésium, la noisette aide à combler un apport souvent insuffisant dans l'alimentation.

Avec un index glycémique bas et malgré sa densité calorique, elle ne favorise pas la prise de poids et procure un grand effet de satiété. Crue, grillée ou intégrée dans des préparations sucrées ou salées, elle se prête à de nombreuses recettes gourmandes et saines.

VOTRE AVIS EST IMPORTANT POUR NOUS !



3,8/5 SUR GOOGLE
BASÉ SUR PLUS DE 230 AVIS



Partagez votre
expérience
avec la CCMO

