LA TRIBUNE de la santé

**ASSOCIATION LOI 1901 N°W595035101 Lille — Siret: 847 973 039 00013**

**Siège social: 19 avenue Georges Clemenceau 59130 LAMBERSART**

Mail: ffmscitoyenne@gmail.com

Sites: https://ffmsc.fr— https://assurancesolidarite.fr

MUTUELLE SANTÉ citoyenne

Fédération Française Mutuelle Santé Citoyenne — LE PREMIER COLLECTIF CITOYEN

Assurance Solidarité

LOMPRET SOLIDAIRES

Communauté de Communes du Sud-Artois

vitamine

PETITS FRÈRES DES PAUVRES — Non à l'isolement de nos aînés

Amicales CIC Nord Ouest Retraités

## L'INFORMATION AUX AHDERENTS, ELUS, CCAS, ASSOCIATIONS, ENTREPRENEURS.

## Février 2021

Combattre les fakes news
Pertinence de nos offres
Abus téléphoniques
Question posée au gouvernement

# « Premier pas dans une nouvelle année, coup de gueule et constats encourageants ».

**2021 est maintenant bien entamée et nous devons constater que la pandémie continue; comme je l'avais anticipé nous allons avoir encore durant de nombreux mois des outils informatiques que nous avions mis en place lors du premier confinement et ce pour vous apporter le service d'excellence que vous êtes en mesure d'attendre de nous. Je crains qu'encore cette année nous soyons contraints de tenir notre assemblée générale en visio-conférence. Dans les prochaines semaines vous aurez a votre disposition un extranet qui vous permettra de nous joindre directement sur le site de la fédération et de l'association; j'aurai l'occasion de vous en expliquer le fonctionnement et l''accès dans notre Tribune de mars.**

**Depuis une année CCMO applique sur toutes nos formules responsables l'intégralité du reste à charge zéro. Nombre d'entre vous m'ont signalé le refus de son application par leurs praticiens dentaires, leurs opticiens et audiologistes sous des prétextes fallacieux et variés. Sur ce sujet insupportable il est temps de mettre fin aux polémiques et fakes news vous trouverez dans l'article suivant mon coup de gueule sur ce sujet.**

**Comme vous je suis harcelé per le démarchage téléphonique et de plus en plus par la publicité par mail concernant la complémentaire santé et les soit disant comparateurs « indépendants » là aussi il est temps que nous vous donnions les éléments pour éviter les écueils rencontrés sur ce sujet.**

**Constat encourageant, quelques chiffres qui confirment notre bien-fondé et la compétitivité de nos tarifs.**

**Ayons confiance en l'avenir et soyons acteurs du changement persévérons dans nos revendications….**

**Joël VERNIER Président de FFMSC et d'Assurance & Solidarité**

**Pour votre sécurité accordez votre confiance à notre partenaire**

# LA VÉRITÉ OBJECTIVE POUR COMBATTRE LES FAKES NEWS.

## *Constat*

**Il n'y a pas de publication qui ne reprenne les propos infondés et mensongers de nombre de nos concitoyens qui depuis plusieurs années viennent à dénigrer sans cesse toute réforme sans bien souvent avoir la moindre des capacités d'analyses nécessaires.**
**La réforme du RAC0 ou 100% santé en est un exemple criant. Alors que l'on ne compte plus les revendications qui s'élèvent de la rue pour une plus grande égalité sociale, voici quelques complotistes ivres de vengeances qui viennent répandre des critiques envers une loi qui devenait au fil des années plus que nécessaire pour combattre le renoncement aux soins des plus défavorisés.**
**Il m'est apparu nécessaire de recentrer ce débat et d'éclairer tous ceux qui aujourd'hui faute d'information rejoignent le scepticisme ambiant et participent à répandre des affirmations erronées ou tronquées.**

**Nombre de français oubliés des réformes successives de la sécurité sociale ne parvenaient plus à accéder aux soins essentiels que sont l'optique, le dentaire et l'audiologie et ce pour trois raisons majeures :**

- **La base de remboursement de la sécurité sociale étant tellement basse et malgré la prise en charge de la complémentaire santé fixé en pourcentage de cette BR, un reste à charge insupportable pour un grand nombre était constaté et s'amplifiait au fil des ans.**
- **Concernant les revenus les plus faibles l'accès à la complémentaire santé devenait également difficile, nombre d'entre eux étant obligés à y renoncer**
- **Un autre constat repose sur une concurrence commerciale débridée des opticiens et audiologistes qui malheureusement a entraîné d'une part une surconsommation inutile et des flambées tarifaires non maîtrisées. La sphère professionnelle du dentaire a elle aussi pratiqué des tarifs en augmentation, puisque étant pour la plupart libres et que les usagers n'avaient aucun moyen de comparaison fiable.**

**Il ne faut pas non plus négliger un acteur essentiel qui a fait partie de tous les tours de table et qui, quoique quelques fois contraint, a du engager de profondes réformes de fond pour rendre lisibles les engagements de ses membres et libérer de toute contrainte leurs assurés, le monde de la complémentaire santé (Compagnies d'assurances, Instituts de prévoyance et Mutuelles).**

**C'est ainsi que courant 2019 fut trouvé, entre les Caisses d'assurance maladie, les syndicats des professionnels de la santé, les UNOCAM, les représentants des instances salariales et patronales syndicales, le ministère de la santé et le Président de la République, un accord pour finaliser cette réforme historique qui permettra à tout un retour aux soins sans reste à charge.**

## *Où les critiques se trompent, l'éclairage qui permet la réflexion.*

**Analysons ensemble ce qui change réellement et comptabilisons les avancées en expliquant les choix :**

**En optique : la réforme prévoit la prise en charge intégrale d'une paire de lunettes, monture et verres.**

- **La monture à prix limité sera à choisir au sein d'un panel de 35 montures adultes et 20 pour les enfants. Ces montures respectent les normes européennes et sont d'une valeur maxi de 30 euros.**

  **(Elles correspondent au Choix proposé par nombre d'enseignes lors d'offre de deuxième équipement gratuit ou à 1 euro).**

- Les verres quant à eux sont de qualité en plus de traiter l'ensemble de troubles visuels, ils bénéficient obligatoirement d'un amincissement de qualité, d'un durcissement évitant les rayures et d'un traitement anti-reflet.
- A noter la possibilité qui est offerte de choisir soit une monture de qualité supérieure plafonnée à 100 euros ou de verres à prix libres eux aussi plafonnés selon une grille correspondant au trouble visuel corrigé.

Il est donc tout à fait possible de bénéficier du reste à charge zéro sans concession concernant le confort visuel. Rappelons que la solidarité de la couverture santé n'est pas là pour satisfaire l'envie de porter des montures signées de grands couturiers ou réalisées avec des métaux précieux. Aucun bijou n'a de propriété médicale, mais rien ne nous empêche de réaliser nos rêves sur nos deniers…

En dentaire

- Déployé depuis 2019 de manière progressive le reste à charge zéro lutte contre deux constats, le renoncement aux prothèses et l'inégalité d'accès aux soins, 16,8% y renonçant pour des raisons financières.
- Trois paniers de soins permettent à chacun de trouver une prise en charge et des tarifs spécifiques :
  - Le 100% Santé dentaire qui englobera 46% des actes de prothèses sera intégralement remboursé
  - Le panier dit reste à charge maîtrisé concerne 25% des actes avec des honoraires limites de facturation
  - Le panier à tarif libre correspondra à 29% des actes et permettra de bénéficier de matériaux et techniques de haut de gamme.
- Seuls les actes du 100% santé seront intégralement pris en charge. Le reste à charge zéro concernera toutes les couronnes métalliques, les couronnes transitoires, les inlays core, les prothèses amovibles à base de résine. Pour certaines dents il concernera également les couronnes céramiques, les couronnes en zircone et les bridges céramiques.
- A titre de comparaison avant la réforme le reste à charge moyen sur un bridge céramique était de 650 euros, aujourd'hui il sera intégralement remboursé à condition qu'il concerne une incisive ou une canine. Pour autant qu'il s'agisse d'une dent visible ou invisible cet acte est plafonné à un tarif de 1465 euros.
- Parallèlement et dans l'optique d'améliorer l'hygiène dentaire des français le dispositif comprend deux mesures complémentaires :
- Généraliser le dépistage chez les jeunes de 3 à 24 ans par un examen bucco-dentaire 100% pris en charge
- Étendre les remboursements à de nouveaux actes dentaires intégralement remboursés à terme tel la pose de vernis fluoré permettant d'éviter les caries.

En audiologie

- Depuis le premier janvier 2021 plus de reste à charge sur les aides auditives, par suite de la baisse des prix de vente consentie du fait de la création de prix limites de vente et d'une majoration de la base de remboursement de la Sécurité Sociale.
- La réforme crée une nouvelle nomenclature composée de deux paniers :
  - Classe 1 soit le panier 100% santé intégralement remboursé qui comprend différents modèles d'aides auditives et plusieurs options de confort.
  - Classe 2 le panier hors parcours remboursé lui selon vos garanties complémentaires santé. La limite de prise en charge s'élève à 1700 euros par oreille.
- Quelle que soit la classe choisie le renouvellement est pris en charge tous les quatre ans pour toutes les personnes âgées de plus de 6 ans

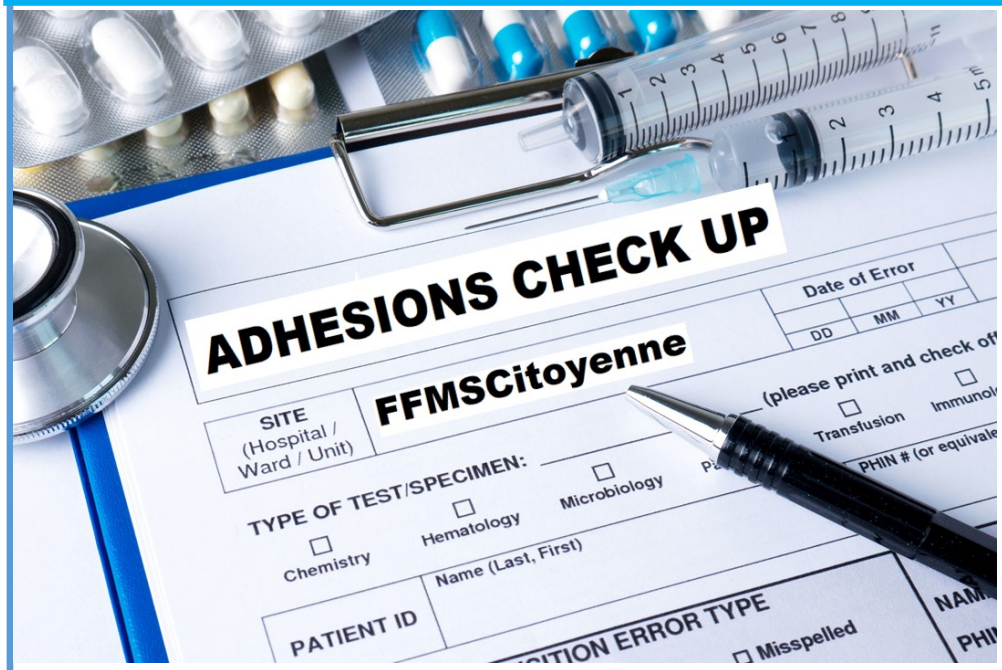
## *Conclusion et conseils*

**Comme chacun pourra le vérifier cette réforme majeure est une vraie avancée pour tous. Contrairement aux affirmations de dénigreurs rencontrés sur les différents réseaux sociaux ou colonnes des lecteurs dans la presse il existe une solution reste à charge zéro tant en optique qu'en dentaire et audiologie pour tous les bénéficiaires d'une complémentaire santé aux seules conditions de respecter quelques règles et de bénéficier d'un contrat réputé « responsable ».**

**Je vous recommande à tous de réclamer dans tous les cas un devis à votre praticien. Tous se sont engagés à vous délivrer ce document qui reprend obligatoirement une cotation reste à charge zéro et une ou plusieurs variantes correspondant aux paniers libres ou non pour lesquelles il devra vous indiquer clairement le reste à charge s'en suivant. Le choix et la validation du devis reste à votre libre arbitre, en cas de doute faites nous parvenir copie de ce devis et contactez-nous au 03.20.05.97.01, nous mettrons en œuvre les moyens nécessaires pour éclairer votre décision.**

**En tout état de cause ne perdez jamais de vue qu'opticiens, audio-prothésistes, dentistes sont aussi des commerçants, à nous tous de refuser des marges pouvant aller jusqu'à plus de 700% sur les prothèses délivrées, soyons vigilants nous sommes les seuls financeurs de nos contrats santé.**

# CONSTAT DE PERTINENCE DE NOS OFFRES.




**Quelques chiffres marquants valident la pertinence de nos offres.**

**Les adhérents enregistrés en 2020 nous ayant confié le montant des cotisations réglées à leur précédent assureur et ainsi nous ont permis de vérifier la pertinence de nos offres.**

**88% des nouveaux adhérents nous ont indiqués avoir réalisé une économie substantielle.**

**Économie annuelle par bénéficiaire :358,30€** **Économie annuelle par contrat: 509,50€**

**Taux de renouvellement 2020—2021: 99,40%**

**Le collectif citoyen a ainsi permis un gain de budget aux nouveaux adhérents de 55 536€ démontrant si besoin est de notre rôle social et de notre utilité publique.**

# Vitamine D

**Docteur Jacques DAEMS**

# 1er résultat concret suite à notre pétition auprès de Monsieur le Premier Ministre

C'est grâce à notre adhérent et ami Joël Delehaye Président des donneurs de sang de Salon-de-Provence et à son interpellation de Mr Jean-Marc Zulesi Député de la 8ème circonscription des Bouches du Rhône que l'un des points essentiels de notre pétition pour un retour à l'égalité de traitement fiscal fera l'objet d'une question au gouvernement qui viendra prochainement à l'ordre du jour des travaux de l'Assemblée Nationale. Nous vous communiquerons dès lors la suite qui pourrait être donnée à notre revendication.
Merci Joël de ton engagement sans faille, merci Monsieur le Député pour votre prise en compte et l'appui de notre revendication citoyenne.

ASSEMBLÉE NATIONALE

**15ème legislature**

| | | |
|---|---|---|
| **Question N° : 35305** | De **M. Jean-Marc Zulesi** ( La République en Marche - Bouches-du-Rhône ) | **Question écrite** |
| **Ministère interrogé** > Solidarités et santé | **Ministère attributaire** > Solidarités et santé | |
| **Rubrique** >assurance complémentaire | **Tête d'analyse** >Inégalités issues du régime de l'assurance co | **Analyse** > Inégalités issues du régime de l'assurance complémentaire santé. |
| Question publiée au JO le : **29/12/2020** | | |

**Texte de la question**

M. Jean-Marc Zulesi attire l'attention de M. le ministre des solidarités et de la santé sur les inégalités issues du régime de l'assurance complémentaire santé. En effet, la loi du 14 juin 2013 relative à la sécurisation de l'emploi impose à tous les employeurs de proposer à leurs salariés une mutuelle santé d'entreprise dont le montant des cotisations est pris en charge pour la moitié par l'employeur, le reste étant à la charge du salarié, mais déductible du revenu imposable de celui-ci. Toutefois, cet avantage disparaît lors du passage à la retraite, lorsque les retraités voient leurs revenus en baisse et leurs dépenses de santé en hausse. Selon la Mutualité française, le coût de la mutuelle serait alors plus élevé pour les retraités que pour les travailleurs actifs. Par conséquent, ce surcoût pourrait contraindre les retraités à renoncer à une complémentaire santé. À l'heure où la santé est au cœur des préoccupations des Français, il est essentiel de gommer ces inégalités créées de fait. auquel cas, la mise en place d'un crédit d'impôt ou d'une suppression fiscale visant à atténuer ces disparités, pourraient s'avérer des outils adéquats. Aussi, il souhaiterait connaître quelles sont les mesures que le Gouvernement pourrait mettre en place pour pallier à ces inégalités.

Vous pouvez retrouver les différents articles parus en cliquant sur le bouton ci-dessous

**ALLO DOCTEUR**

**Pour connaître et évaluer votre état de santé cognitif, physique, osseux, métabolique et général puis l'améliorer avec un coaching adapté : le Parcours Longévité à l'Institut Pasteur de Lille est là pour vous aider !**
**Contact : 03 20 87 72 45 / parcours.longevite@pasteur-lille.fr**

FICHE ESSENTIELLE

# LES PREMIERS SECOURS

**8%**
D'ENTRE NOUS SONT AUJOURD'HUI FORMÉS AUX GESTES QUI SAUVENT.

SI 20% DE LA POPULATION ÉTAIT FORMÉE
**10 000 vies seraient sauvées chaque année**

## PRÈS DE 20 000 PERSONNES DÉCÈDENT CHAQUE ANNÉE EN FRANCE DANS DES ACCIDENTS DE LA VIE COURANTE : SUR LA ROUTE, À LA MAISON, AU TRAVAIL… EN CAS D'URGENCE, PRÉVENIR ET SECOURIR EFFICACEMENT PERMETTENT DE SAUVER BIEN DES VIES.

### AVANT TOUT

Face à une urgence, il est primordial de **ne prendre aucun risque** :

- **gardez votre calme,**
- **examinez la situation et supprimez un éventuel danger.** Il faut en effet **sécuriser le lieu** pour éviter un « sur-accident » : en coupant le courant en cas de problème électrique, en balisant la route en cas d'accident de voiture…
- **alertez les secours,**

Il est capital de **ne pas paniquer**, de **donner l'alerte correctement** et de **veiller sur la(es) victime(s)** jusqu'à l'arrivée des secours.

Pour se former et en savoir plus

**Croix-rouge**
tél. 01 44 43 11 00
www.croix-rouge.fr

**Protection civile**
tél. 01 40 86 37 58
www.protection-civile.org

### ACCIDENT DE VOITURE SUR LA VOIE PUBLIQUE

Si vous-même êtes en voiture, **allumez vos feux de détresse** dès que vous êtes en vue d'un accident et ralentissez. **Garez correctement votre véhicule après** le lieu de l'accident et enfilez **votre gilet de sécurité réfléchissant**. Veillez à faire descendre immédiatement tous les occupants éventuels de votre véhicule et mettez les en sécurité plus loin, sur le trottoir ou sur le bas-côté, derrière des glissières de sécurité si elles existent.

**Etablissez un périmètre de sécurité autour du lieu de l'accident** : posez en amont (à 30 mètres environ) **votre triangle de signalisation.**

Si besoin, **ouvrez la portière du véhicule accidenté côté conducteur** pour **couper le contact, serrer le frein à main et enclencher les feux de détresse.**

**Ne déplacez pas ou ne dégagez la(es) victime(s) inconscientes,** sauf en cas d'incendie débutant.

### QUELQUES BONS RÉFLEXES À AVOIR

Bien entendu, chaque type d'incident appelle une réaction spécifique. Certains gestes relèvent du simple bon sens, d'autres nécessitent une certaine technicité et il est préférable d'avoir pu bénéficier d'une séance de formation ou d'apprentissage. Ainsi, alors que 9 Français sur 10 savent ce qu'est un défibrillateur, 88 % d'entre eux ne veulent pas s'en servir car ils ne sont pas formés.

D'une façon générale, il ne faut **jamais laisser une victime debout**, mais toujours **l'asseoir ou l'allonger, ne pas donner à boire ou à manger**, même si elle le réclame et dans l'attente des secours, quelques gestes élémentaires sont vivement conseillés.

#### SAIGNEMENT, HÉMORRAGIE

**Allongez** le blessé et pour éviter que la personne ne perde trop de sang, **comprimez** la plaie qui saigne avec la paume de la main (si possible en se protégeant avec un gant, un linge propre…). Il est important de maintenir cette pression jusqu'à l'arrivée des secours.

## QUI APPELER

- 15 : **SAMU**
- 17 : **POLICE, GENDARMERIE**
- 18 : **POMPIERS**
- 112 : **NUMÉRO D'URGENCE EUROPÉEN**

## QUE DIRE

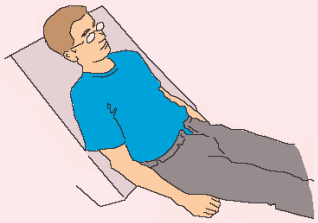
1 → le numéro de téléphone d'où vous appelez
2 → la localisation précise de l'accident (adresse complète ou éléments de reconnaissance du lieu)
3 → la nature de l'accident (accident de la route, malaise...) et les dangers éventuels qui persistent
4 → le nombre de personnes concernées
5 → l'état apparent des victimes
6 → les premiers gestes effectués.

### PLAIE

Une plaie est grave si elle est étendue, souillée, contenant des corps étrangers, ou située à la poitrine, au ventre, à l'œil, au visage, mais également si elle a été causée par une morsure, un couteau ou un cutter.

**Installez** et **couvrez** la personne :

- en position demi-assise ***si la plaie est à la poitrine*** (pour faciliter sa respiration),



- à plat sur le dos, jambes fléchies, pieds à plat sur le sol, ***si la plaie est au ventre*** (pour diminuer la douleur et faciliter sa respiration),
- à plat sur le dos, tête calée, ***si la plaie est à l'œil***; demandez à la personne de **ne pas bouger les yeux** pour ne pas aggraver les lésions,
- en position allongée ***pour toutes les autres localisations.***

Il ne faut pas désinfecter la plaie ni retirer un corps étranger présent sur la lésion.

### BRÛLURE

Il est important de la **refroidir en l'arrosant** immédiatement et abondamment à l'**eau froide** pendant **5 minutes**. Vous pouvez enlever les vêtements mais **pas ceux qui collent à la peau.**

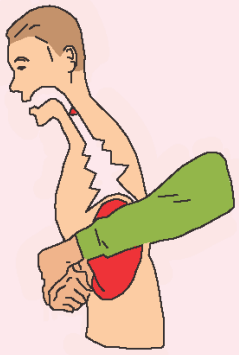
### ETOUFFEMENT PAR UN CORPS ÉTRANGER, OBSTRUCTION DES VOIES AÉRIENNE

En avalant de travers, la personne s'étouffe. Elle cherche de l'air, ne peut ni parler, ni respirer ou tousser. Il faut alors lui **faire expulser le corps étranger**.

Pour ce faire, soutenez le thorax de la victime avec une main et penchez la suffisamment vers l'avant.

**Administrez** au maximum **5 claques vigoureuses dans le haut du dos** (entre les omoplates), **avec le plat de la main**. Après chaque claque vérifiez si tout rentre dans l'ordre.

**En cas d'échec**, placez-vous derrière la personne et effectuez **la manœuvre de Heimlich** :



- penchez la victime vers l'avant,
- placez un de vos poings fermé à la partie supérieure de l'abdomen, au creux de l'estomac et l'autre main par-dessus votre poing,
- enfoncez fortement le poing vers vous et vers le haut, et si nécessaire recommencer la manœuvre **5 fois**.

Si l'obstruction persiste malgré tout, alternez les 5 claques vigoureuses dans le dos puis les 5 compressions abdominales et ainsi de suite...

### PERTE DE CONSCIENCE

La personne ne parle pas, n'effectue aucun geste, ne réagit pas aux questions simples (« M'entendez-vous ? Ouvrez les yeux »...) mais respire.

**Desserrez** ses vêtements (ceinture, col...) pour faciliter sa respiration et **basculez prudemment sa tête** en arrière en tirant le menton vers le haut. Regardez dans la bouche pour retirer d'éventuels corps étrangers visibles.

Pour éviter qu'elle ne s'étouffe, il est préférable de ne pas laisser la personne sur le dos mais la placer sur le côté, en **position latérale de sécurité. Mais il s'agit d'un geste de premiers secours à effectuer uniquement si l'on a été formé à cette technique.**

### L'ARRÊT CARDIAQUE ET LA CHAÎNE DE SURVIE

Malheureusement il faut savoir que chaque minute qui passe réduit les chances de la victime de 10% et donc sans prise en charge dans les 10 minutes, la probabilité de survie de la victime devient nulle.

Or, **l'arrêt cardiaque n'est pas une fatalité** et **3 gestes de base, accessibles à tous**, peuvent permettre d'éviter le pire : **alerter, masser et défibriller.**

Comment sait-on que la personne fait un arrêt cardiaque ? Elle est inconsciente, ne réagit pas et surtout **ne respire pas.**

Il faut donc, après avoir prévenu les secours, **tenter immédiatement un massage cardiaque.**

Dans de nombreux cas, le cœur continue de battre mais son rythme est tellement anormal que les contractions cardiaques sont inefficaces : c'est la fibrillation, spontanément mortelle mais que l'on peut corriger avec un appareil appelé **défibrillateur externe**. Beaucoup d'établissements publics et privés possèdent maintenant un défibrillateur et la loi habilite toute personne à l'utiliser.

Il ne faut donc pas hésiter une seule seconde à l'utiliser vous-même si personne autour de vous n'a été formée.

Il suffit de ne pas paniquer et suivre précisément les instructions figurant sur l'appareil. Une fois que vous avez posé les électrodes, le défibrillateur vous guidera dans les consignes.

## BON À SAVOIR

**Appelez le SAMU (15)**

### PRODUITS TOXIQUES

Une personne, un enfant, a avalé un produit toxique (eau de Javel par exemple) : **NE JAMAIS FAIRE BOIRE** (vous augmentez le risque de vomissements du produit toxique), **NE JAMAIS FAIRE VOMIR** (le passage à nouveau du produit toxique dans les voies digestives aggraverait les lésions).

### MORSURE DE SERPENT

En cas de morsure par un serpent, **NE PAS ASPIRER LE VENIN AVEC LA BOUCHE** : c'est inutile et même dangereux.



**CCMO MUTUELLE** 6 AV. DU BEAUVAISIS, PAE DU HAUT-VILLÉ, CS 50993, 60014 BEAUVAIS CEDEX
MUTUELLE SOUMISE AU LIVRE II DU CODE DE LA MUTUALITÉ - N° 780 508 073.

# ALLO ! vous avez dit abus……

Au mois de novembre 2019, le Comité consultatif du secteur financier (CCSF) a publié les règles visant à encadrer le démarchage téléphonique en assurance.

L'autorité de contrôle en charge du secteur de l'assurance les avalise et les officialise au 1er juillet 2020, ayant pour objectif de mettre un peu d'ordre dans des pratiques commerciales, jugées trop agressives pour ne pas dire abusives et empreinte d'abus de faiblesse par les associations de consommateurs et tout particulièrement en assurance complémentaire santé.

## Encadrement du démarchage « direct »

La portée de l'avis du CCSF doit toutefois être relativisée dans la mesure où il ne concerne que les appels dits « direct », c'est-à-dire les appels « à visée commerciale » dirigés vers un prospect qui n'a rien demandé.

Tel est le cas, par exemple, lorsque le distributeur d'assurance est à l'initiative du contact à partir d'un fichier de prospection acquis auprès d'un tiers.

A contrario, les règles édictées par le CCSF ne protègent pas les personnes qui ont engagé des démarches actives vis-à-vis du distributeur. Attention, cette notion de démarche vis-à-vis du distributeur est très large, puisqu'elle concerne les particuliers qui ont fourni leurs coordonnées à l'occasion de l'utilisation d'un comparateur d'assurance dès lors qu'ils ont été informés qu'ils acceptaient d'être rappelés pour le produit ayant fait l'objet de la simulation et qu'ils ont validé le formulaire de demande de comparaison et/ou de devis en ligne.

En résumé, à compter du 1er juillet 2020, le consommateur ne peut être appelé qu'à partir du moment où il a expressément donné son accord.

## Fin de la vente en un temps

Dans le cadre des appels à froid, l'avis du CCSF détermine une procédure stricte qui commence :

- par la délivrance des informations précontractuelles légales, comme son identité et le caractère commercial de sa sollicitation

- et se poursuit par le recueil de la situation et des besoins du prospect avant de présenter le produit.

Si la personne appelée ne veut pas donner suite à la proposition, le processus s'arrête, « dans ce cas, le distributeur n'insiste pas et ne rappelle pas », précise le CCSF.

Si le prospect est intéressé, il est interdit de demander son consentement au prospect.

La vente en un temps est donc interdite. Un nouveau rendez-vous téléphonique doit être pris, qui ne peut avoir lieu qu'après réception par le prospect de la documentation précontractuelle (reçue sur tous supports durables) et après lui avoir laissé un délai de 24 h pour prendre connaissance du produit et des risques associés.

Lors du second rendez-vous téléphonique, le consentement du prospect ne peut se faire à l'oral mais doit s'exprimer par écrit, selon les modalités qui lui auront été proposées. A ce niveau, la technique souvent utilisée de la communication orale, par le prospect, d'un code transmis par sms ne vaut ni consentement ni signature.

Désormais un consentement valable ne peut s'effectuer que par écrit ou par le biais d'un système de signature électronique sur un espace sécurisé en ligne prévu à cet effet, faisant apparaître sans ambiguïté le consentement du prospect.

On notera que dans son avis, le CCSF liste quelques pratiques à proscrire comme celle qui consiste à pro-

poser de souscrire un contrat pour un risque déjà couvert avant de s'être assuré que le prospect pourra résilier son contrat en cours dans le même temps.

## Un processus à suivre de près

L'autorité de contrôle en charge des assurances, qui a dans le collimateur depuis plusieurs années la vente à distance, sera particulièrement attentive au respect de ces règles, tout comme le législateur.

À ce titre, soulignons que la proposition visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux, adoptée en deuxième lecture par le Sénat le 4 juin dernier, a bouclé son parcours au Parlement. Son périmètre va au-delà du champ de l'assurance. Elle autorise notamment à encadrer par décret des jours, horaires et fréquence auxquels la prospection commerciale par voie téléphonique non sollicitée peut avoir lieu.

## Nos conseils

Soyez très prudents, les bonnes affaires proposées sont bien souvent bonnes uniquement pour les démarcheurs qui profitent sans vergogne de leurs interlocuteurs. Un bon conseil, ne manifestez aucun accord téléphoniquement, demandez l'envoi d'un devis écrit et détaillé, prenez votre temps pour l'analyser et comparer, vérifiez la renommée de vos interlocuteurs, exigez de connaître le taux de redistribution cotisations/prestations. Vous êtes perdu, faîtes vous assister, la fédération et les associations de consommateurs sont là pour vous aider à démêler l'écheveau que peut représenter un contrat d'assurance santé.


***Nous avons confiance en l'avenir et nous sommes acteurs du changement***

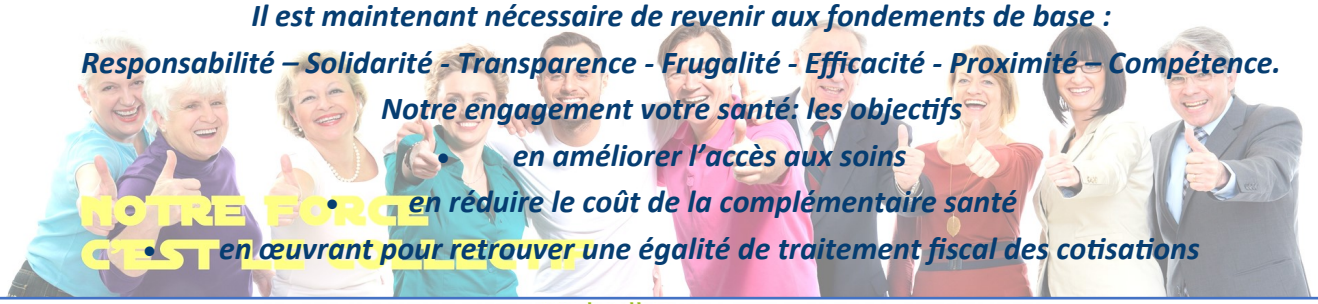
***pour que vous n'ayez pas à le subir :***

***Il est maintenant nécessaire de revenir aux fondements de base :***

***Responsabilité – Solidarité - Transparence - Frugalité - Efficacité - Proximité – Compétence.***

***Notre engagement votre santé: les objectifs***

- ***en améliorer l'accès aux soins***
- ***en réduire le coût de la complémentaire santé***
- ***en œuvrant pour retrouver une égalité de traitement fiscal des cotisations***



Fédération Française Mutuelle Santé Citoyenne
LE PREMIER COLLECTIF CITOYEN