

DE VOUS A NOUS

journal d'information
des adhérents
de l'association
alptis



actualité

Dépendance

L'Allocation Personnalisée à l'Autonomie a été versée à 605 000 personnes en 2002. La garantie dépendance d'alptis répond aussi aux besoins des personnes concernées.

Page 6



ensemble alptis

Baromètre de satisfaction

Sans faire de triomphalisme, le dernier baromètre montre que vous êtes toujours satisfaits de nos produits et de nos prestations.

Page 8

alptis et vous : une histoire qui dure

utile

alptis assistance
à vos côtés

24h/24 et 7j/7.

Tous les services alptis
sont sur www.alptis.fr
Page 7

DE VOUS
A NOUS,

Depuis 1976,
alptis est à vos côtés,
s'occupe de vous
et de vos proches.

« Par et pour les isolés ». Les motivations qui animent alptis n'ont pas changé depuis sa création. Nous nous efforçons toujours de répondre à vos attentes en vous proposant les meilleurs contrats.
Pages 2 et 3

encart santé

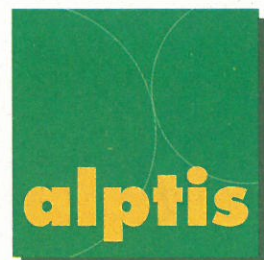


Asthme
et allergies
respiratoires

des métiers et des hommes

Professions libérales

On en entend souvent parler, mais que savons-nous des professions libérales et du statut des conjoints ?
Page 5



Par et pour...

«Par et pour les isolés».

C'est avec cette motivation qu'est née alptis en 1976. Une association qui depuis répond aux besoins si spécifiques des travailleurs indépendants, des chefs d'entreprise, des salariés et de leurs familles.

6 000 adhérents en 1976.
110 000 familles adhérentes, soit
180 000 personnes assurées chez alptis
en 2003. Les chiffres parlent d'eux-mêmes !

Association de prévoyance complémentaire à but non lucratif entièrement indépendante, la vocation d'alptis n'a pas changé depuis l'origine. Il s'agit toujours de garantir aux adhérents une couverture complémentaire de qualité, aussi bien en santé qu'en prévoyance. Et la force d'alptis, ce sont justement ses adhérents. Parce que l'on est plus fort quand on est plus nombreux, alptis est en mesure de mettre en concurrence les organismes assureurs afin d'obtenir les meilleures garanties aux meilleures conditions. alptis a ainsi les moyens de créer, négocier ou renégocier en permanence les garanties qu'elle vous propose.

Indépendance et bénévolat font toujours partie des principes fondateurs auxquels il faut ajouter le professionnalisme des 190 collaborateurs qui s'occupent de la gestion des contrats et de l'ensemble des opérations d'assurance en relation avec les courtiers et les assureurs. Mais alptis reste avant tout une association «loi 1901» où le bénévolat prime. Les bénéfices ne sont pas distribués à des actionnaires mais réinvestis dans l'entreprise au profit des services rendus aux 110 000 familles adhérentes qui ont choisi alptis.

La moitié des adhérents sont des salariés, l'autre des travailleurs indépendants : commerçants, artisans et professions libérales. Toutes les catégories socioprofessionnelles sont ainsi représentées.

Tout le monde y trouve son compte

5 garanties proposées en 1976, plus de 80 aujourd'hui ! La législation, les régimes obligatoires, les conditions de vie et de travail ont évolué, alptis aussi. L'association est en mesure de vous proposer une gamme de produits conséquente, en fonction de vos besoins.

En matière de santé, nos garanties bénéficient de la garantie viagère à l'adhésion, ce qui signifie que vous avez la certitude de ne pas être radié, ni de voir votre cotisation augmenter en fonction de votre consommation médicale personnelle, même si elle est importante. Vous faites partie d'un groupe solidaire.

Pour la plupart des professions, tous nos produits de prévoyance peuvent couvrir l'arrêt de travail, l'invalidité ou le décès. La Loi Madelin permet aux travailleurs non salariés, non agricoles en activité de déduire de leurs revenus imposables leurs cotisations, s'ils remplissent les conditions prévues par la loi, qui, nous l'espérons, ne sera pas remise en cause par le gouvernement.

Pour faire face à une perte d'autonomie partielle ou totale, alptis a conçu la garantie «dépendance». Un produit qui rencontre un succès certain, d'autant que les conditions d'attribution de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie viennent d'être réduites par le gouvernement.

Vous avez plus de 60 ans, vous êtes expatrié, frontalier ou vous travaillez dans les Départements d'Outre-Mer, alptis a aussi une solution à vous proposer. Vous pratiquez la plongée sous-marine, le parapente, le judo, le squash ou l'aviron, alptis est également en mesure de vous assurer.

Autant de garanties proposées qui font qu'alptis a «la cote» dans la presse spécialisée, notamment dans «Notre Temps» en juin dernier, «Que choisir» en novembre, «Les dossiers de l'épargne» en décembre.



C'est vous qui le dites

Sans vous, alptis n'existerait pas. Il était donc légitime de vous donner la parole.

Marie-Paule, comptable en Alsace

«Avant d'être comptable, je tenais un tabac-journaux dans une petite ville de 2 800 habitants au pied des Vosges. Je l'avoue, au départ ce sont les prix d'alptis qui m'ont attirée ! Très vite je suis entrée dans le comité d'adhérents d'Alsace et j'ai été élue présidente par la suite. Ce que je préférerais, c'était les réunions de prévention ou d'information que nous organisons. Les discussions et les débats étaient vraiment passionnants !»

Jean-Paul, imprimeur dans le Tarn

«On a toujours besoin d'avoir un bon expert-comptable ! C'est grâce au mien que j'ai connu alptis. Comme je venais d'avoir quelques déboires avec ma complémentaire, il m'a conseillé d'essayer la sienne. J'ai tout de suite été très intéressé par l'aspect associatif d'alptis. C'est la raison pour laquelle j'ai voulu faire partie du comité de Castres que je préside actuellement. Ce qui est très intéressant, c'est d'organiser des conférences, cela permet d'éveiller la curiosité et de faire bouger les idées sur des thèmes de santé publique.»

L'Hérault, un département qui bouge

alptis est vraiment proche de vous partout en France pour vos contrats. Mais aussi pour vous écouter à travers votre association. La dernière Assemblée Générale s'est tenue à Nantes, la prochaine aura lieu à Montpellier les 11 et 12 octobre prochains. L'occasion de faire un éclairage sur un département très actif.



Interview de Jean-Michel Charbit, Président du Comité des adhérents de l'Hérault.

«Nous sommes un comité de 14 membres tous très différents les uns des autres : avocat, pharmacien, exploitant agricole, menuisier, géographe, secrétaire, nous comptons aussi depuis peu, un vendeur de tapis persans. Et c'est justement grâce à ces individualités que notre comité est si homogène, uni. Nous nous réunissons 3 à 4 fois par an pour planifier notre année et notamment pour organiser notre réunion-débat annuelle. Nous avons la chance, à Montpellier d'avoir l'une des Facultés de Médecine les plus importantes et prestigieuses de France. De ce fait nous réussissons à avoir des intervenants de renommée. En février dernier, le thème de notre débat portait sur «La pollution atmosphérique et la santé respiratoire». C'est le Professeur François-Bernard Michel, pneumologue, membre de l'Académie Nationale de Médecine et de l'Institut de France qui est intervenu. En 2001, nous avons organisé un débat sur «Les maladies du sommeil». Nous avons eu un succès phénoménal ! J'ai en effet eu l'idée d'organiser cette réunion dans un petit théâtre de Montpellier.

Nous avons engagé un comédien qui a travaillé avec le Professeur Billard. Pendant que ce dernier expliquait en détail cette maladie, le comédien, lui, mimait tous les symptômes. Nous avons réussi à installer tant bien que mal 150 personnes dans ce théâtre qui ne contenait que 120 places, mais 30 personnes n'ont jamais pu rentrer !

Cette année nous avons aussi un autre grand rendez-vous à co-organiser : l'Assemblée Générale d'alptis. Nous nous occupons de la logistique : recommander tel ou tel hôtel, trouver des traiteurs, des restaurants, organiser des visites dans les caves de la région... Nous travaillons aussi sur le débat qui aura lieu lors de l'A.G. et qui porte cette année sur «Le médicament». Notre groupe de travail planche sur le thème «médicaments : enjeux économiques majeurs». Nous voudrions faire intervenir le directeur d'un laboratoire pharmaceutique ou un professionnel du médicament. Je trouve que c'est très enrichissant de faire partie d'un comité, même s'il est vrai que cela demande beaucoup de temps !»



éditorial Notre philosophie

S'attacher non pas à la protection de tous, mais à celle de chacun.

Cela fait bientôt 30 ans qu'Alptis existe et sa philosophie n'a pas changé. Lorsqu'Alptis a vu le jour en 1976, nous voulions que les travailleurs indépendants aient les mêmes droits que les salariés. Aujourd'hui, nous avons toujours à cœur de répondre aux besoins si particuliers des travailleurs indépendants et des salariés des petites entreprises. Notre principal objectif reste la prévoyance et la couverture santé de nos adhérents. C'est la raison pour laquelle notre gamme de produits ne cesse de s'enrichir, de se diversifier pour répondre au mieux à vos besoins.

Mais la force d'Alptis dans ce marché très concurrentiel vient de sa conception même : une association.

Cela nous permet d'exprimer nos besoins de prévoyance en participant à la vie associative : comités départementaux d'adhérents, commissions de travail, conseil d'administration, assemblées générales, échanges par courrier électronique, etc. Comme à l'origine, en 1976, nous prenons en main notre prévoyance et nos risques de santé.

Georges Coudert
Président d'Alptis



Assurance maladie : réforme en vue ?

C'est le 8 avril dernier que Jean-François Chadelat, Président d'un groupe de travail au sein de la Commission des comptes de la Sécurité sociale, a remis à Jean-François Mattéi, Ministre de la Santé, son rapport sur une réforme du remboursement des dépenses de santé. Cette réflexion pourrait faire l'objet d'un projet de loi à l'automne prochain.

Jean-François Chadelat propose la création d'une «Couverture Maladie Généralisée» (CMG) qui serait constituée de l'Assurance Maladie Obligatoire

(AMO) et d'une Assurance Maladie Complémentaire de Base (AMCB). Le champ de la CMG serait plus large que l'actuel de la Sécurité sociale. Selon le rapport, il correspondrait aux soins couverts aujourd'hui par les régimes obligatoires et aux garanties proposées par les contrats courants de complémentaire santé. Quant au panier de soins pris en charge par la complémentaire de base, il serait défini par l'Etat, les caisses d'assurance maladie et par les organismes complémentaires. Facultative, l'AMCB serait prise en charge par une aide dégressive de l'Etat en faveur du tiers le moins aisé de la population. Pour la financer, Jean-François Chadelat propose de supprimer les avantages fiscaux et sociaux accordés aux contrats collectifs des salariés et des travailleurs indépendants et qui représentent un manque à gagner pour la Sécurité sociale de l'ordre de 2,8 milliards d'euros. Le rapport est loin de faire l'unanimité. Mais, le gouvernement semble décidé à faire bouger les choses. Jean-François Mattéi affirme qu'il n'a pas l'intention de privatiser la Sécurité sociale, dont le déficit de la branche maladie est de l'ordre de 6,1 milliards d'euros pour 2002 et devrait être de 8 milliards cette année.

1. SYSTEME ACTUEL SECURITE SOCIALE (hors CMU complémentaire)

Sécurité sociale	Organisme complémentaire
• assujettissement obligatoire • prestations prises en charge partiellement ou à 100 % sur la base du tarif de convention	• adhésion volontaire • prestations complémentaires à celles de la Sécurité sociale ou non prises en charge par la Sécurité sociale

2. SYSTEME ENVISAGE SELON LE RAPPORT CHADELAT

Sécurité sociale	Organisme complémentaire
• Cotisations obligatoires	• Cotisations sous conditions de revenus aidées par l'Etat • Cotisations volontaires

AMO

AMCB

CMG

Droit à un "panier de soins" identique pour tous

Quels statuts pour les conjoints des professionnels libéraux ?

La dernière lettre de l'observatoire alptis est entièrement consacrée aux professions libérales. Mais qu'entend-on par profession libérale, quelle est la différence entre profession, métier et emploi ? Quelle est sa protection sociale ? Nous avons choisi de revenir sur les principaux extraits de cette lettre, consacrés aux statuts offerts à leurs conjoints.

L'aide du conjoint dans l'exercice d'une profession libérale, comme dans toute activité indépendante, est très souvent précieuse, pour ne pas dire indispensable. Sociologiquement et dans la majorité des cas, c'est la femme qui participe à l'activité professionnelle de son époux. Se pose alors la question de sa couverture sociale. Aujourd'hui, le conjoint a quatre options à sa disposition :

- être associé de son époux ;
- être salarié de celui-ci ;
- bénéficier du statut de collaborateur, sous réserve de l'accord de l'époux professionnel libéral ;
- «choisir» de ne relever d'aucun statut organisé par la loi.

I - LE CONJOINT ASSOCIÉ

Ce statut ne peut être choisi que dans le cadre d'une société : société civile professionnelle, société d'exercice libéral à responsabilité limitée, société d'exercice libéral à forme anonyme.

Les conditions

Devenir associé n'est pas lié à la situation matrimoniale et le mariage n'empêche pas les époux de s'associer. La qualité d'associé suppose un apport à l'entreprise soit :

- l'apport en numéraire (somme d'argent) ;
- l'apport en nature (mise à disposition d'un local ou du matériel) ;
- l'apport en industrie (compétences techniques).

Les prestations sociales sont variables

Conjoint associé ou gérant non rémunéré :

- s'il participe à l'activité : affiliation personnelle aux régimes d'assurance maladie-maternité, vieillesse et allocations familiales des travailleurs indépendants ;
- s'il ne participe pas à l'activité : aucune affiliation à un régime ; il n'est qu'ayant droit du professionnel libéral, seuls les soins sont remboursés et les allocations familiales versées.

Conjoint associé gérant majoritaire ou gérant de fait :

- affiliation personnelle au régime obligatoire des travailleurs indépendants.

Conjoint associé gérant minoritaire ou égalitaire, salarié :

- est salarié celui qui participe effectivement à l'activité à titre professionnel et habituel et perçoit à ce titre une rémunération. Affiliation obligatoire au régime général des salariés.

II - LE CONJOINT SALARIÉ

Les conditions

Est considéré comme salarié, l'époux qui participe, à titre professionnel et habituel, à l'activité libérale et est rémunéré en conséquence.

Les prestations sociales

Le conjoint qui relève du régime général des salariés bénéficie d'une couverture sociale plus étendue : maladie-maternité, accidents du travail et maladies professionnelles, vieillesse, retraite complémentaire, assurance chômage, allocations familiales.

III - LE CONJOINT COLLABORATEUR

Il s'agit d'une nouveauté de l'article 46 de la loi de modernisation sociale du 17 janvier 2002 :



A votre disposition sur simple demande par courrier au secrétariat associatif : 33, cours Albert Thomas 69445 Lyon cedex 03.

les conjoints des professionnels libéraux collaborant à l'activité de leurs époux étaient les seuls à ne pas disposer du statut de collaborateur.

Les conditions

L'accord du professionnel libéral est nécessaire. La loi impose en outre 4 conditions cumulatives :

- participation effective et habituelle du conjoint à l'activité ;
- aucune rémunération pour le travail accompli ;
- pas d'exercice simultané d'une autre activité supérieure à un mi-temps ;
- déclaration personnelle et volontaire auprès de l'URSSAF.

Les prestations sociales

De par sa qualité d'ayant droit, le conjoint bénéficie des prestations familiales et du remboursement des soins. Une allocation forfaitaire de repos maternel en cas de maternité ou d'adoption et une indemnité de remplacement pour l'embauche d'un salarié en l'absence de la conjointe sont versées.

IV - LE CONJOINT SANS STATUT JURIDIQUE

La situation

Le conjoint participe de manière effective et habituelle à l'activité libérale de son époux sans avoir de statut. Etant considéré comme bénévole ou sans profession, il est dans une situation précaire qui n'ouvre que peu de droits.

Les prestations sociales

Le conjoint, bénévole du professionnel libéral, ne sera qu'ayant droit. Il bénéficie du remboursement des soins et des prestations familiales. Il ne dispose d'aucun droit en cas d'interruption de son travail, que ce soit suite à une maladie, en cas d'invalidité, d'accident du travail ou encore en cas de cessation de l'activité. Ne cotisant pas à titre personnel, il ne peut prétendre à une pension de retraite. Il a la possibilité d'adhérer volontairement à la caisse d'assurance vieillesse de base dont relève son époux : un droit personnel à pension réduit sera perçu en contrepartie de cotisations elles-mêmes réduites.

APA : de nouvelles mesures

Le 18 mars dernier, les députés ont adopté en deuxième lecture la proposition de loi du sénateur de Broissia réduisant les conditions d'attribution de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie à domicile. Ces modifications devraient permettre à l'État d'économiser environ 80 millions d'euros cette année et 270 millions en année pleine. Explications.

Sans être remises en question, puisqu'elles existent toujours, les conditions d'attribution de l'APA sont largement revues à la baisse. Un an après son entrée en vigueur ce premier bilan confirme ce que l'on pressentait : victime de son succès l'APA coûte cher ! Surtout aux Conseils généraux qui en supportent la plus grande part. Le gouvernement a donc pris des mesures pour baisser le nombre de bénéficiaires et donc le coût de cette aide, versée jusqu'au début de l'année sans conditions de ressources. Désormais :

- le plafond de ressources, en dessous duquel les bénéficiaires de l'APA sont exonérés de toute participation financière est ramené de 949 € à 632 € ;
- en moyenne, la participation financière du bénéficiaire passe de 5 à 12 % ;
- la date d'ouverture des droits à l'APA est reportée de 2 mois ;
- les demandeurs ont un mois pour fournir tous les justificatifs des frais engagés, au-delà duquel, l'Allocation est suspendue. Ces nouvelles dispositions sont appliquées depuis le 1^{er} avril dernier et concernent aussi les personnes qui en bénéficient. En effet, même si vous percevez une indemnisation aujourd'hui, vos droits à l'APA peuvent être révisés.

D'où l'importance de s'organiser à titre privé et personnel. Comme on souscrit une assurance pour sa voiture ou son logement, il est indispensable de souscrire longtemps à l'avance une complémentaire pour financer la dépendance. alptis est en mesure de vous proposer un produit au plus près de vos besoins, car il a été élaboré en même temps que le précédent gouvernement planchait sur l'APA.

Pourquoi j'ai voulu m'assurer auprès d'alptis

« J'ai décidé de souscrire une assurance dépendance, car on est toujours en bonne santé, jusqu'au jour où survient un problème. A partir de ce moment, on a besoin d'aide. Si cela se produit, sous aucun prétexte, je ne veux dépendre des autres. Je souhaite en effet garder mon autonomie, ne pas être tributaire de ma famille, ni mettre mes enfants à contribution. D'ailleurs, ils pensent que c'est une bonne chose d'avoir souscrit cette assurance. De même que mes amis, même si peu franchissent le pas, essentiellement pour une question de coût et pas pour les a priori que l'on peut avoir sur la question. »

Propos recueillis auprès de Marie-Louise Darnetz, adhérente alptis.



alptis a aussi choisi le premier assureur de personnes en France, à savoir la CNP. Un assureur qui a manifesté la plus grande volonté d'être présent dans ce domaine. **Enfin, le produit dépendance d'alptis a été salué par la presse comme l'un des meilleurs sur le marché.**

La garantie Dépendance d'alptis

- Vous pouvez souscrire une assurance dépendance alptis jusqu'à 75 ans révolus
- En cas de souscription en couple, vous bénéficiez de 10 % de réduction
- Votre cotisation est calculée sur la base de votre âge lors de l'adhésion et elle n'augmente pas au fil des ans
- La garantie dépendance modulable se déclenche dès que vous ne pouvez plus assumer trois des six gestes simples de la vie quotidienne. Vous touchez alors un capital, entre 1 500 et 10 500 euros, vous permettant d'effectuer dans votre logement les travaux d'adaptation nécessaires
- alptis inclut au contrat de nombreuses prestations d'assistance fonctionnant 24h/24 et 7j/7
- vous pouvez télécharger sur le site www.alptis.fr notre garantie modulable, rubrique « mes remboursements prévoyance » - « ma garantie alptis » et nous contacter via le site pour demander un diagnostic.

L'APA en 2002

- 1 043 000 dossiers de demande d'APA ont été déposés auprès des Conseils généraux
- 93 % des dossiers complets (80 % des cas) ont eu une réponse favorable
- 605 000 personnes âgées en ont bénéficié, directement ou non
- 70 % des bénéficiaires de l'APA ont des revenus inférieurs à 935 €

alptis et les médicaments

Coup sur coup en avril dernier, le Ministre de la Santé, Jean-François Mattéi a annoncé que 650 médicaments à service médical rendu insuffisant ou nul ne seraient plus remboursés et que pour 617 autres le taux de remboursement passerait de 65 à 35 %. Des mesures qui ne seront pas sans conséquence.

Le fait est toujours là. Les français restent les plus gros consommateurs de médicaments en Europe. Les gouvernements successifs tentent d'enrayer ce phénomène. En 1999, Martine Aubry puis Elisabeth Guigou, anciens Ministres de la Santé, ont engagé un premier processus de déremboursement de 800 médicaments. En avril dernier, Jean-François Mattéi, actuel Ministre, a annoncé qu'il comptait le faire pour 650 médicaments dits de confort. Cette phase se déroulera en trois temps, en juillet 2003, 2004 et 2005. Quelques jours auparavant, Jean-François Mattéi avait déjà annoncé une baisse du taux de remboursement de 617 médicaments dont le service médical rendu est jugé modéré ou faible, comme le Voltarène et le Zyrtec. Ce taux va passer de 65 à 35 % et va provoquer une augmentation du Ticket Modérateur, à la charge des assurés ou des complémentaires. L'économie réalisée pour la Sécurité sociale serait de l'ordre de 400 millions d'euros. Toutes ces mesures visent bien évidemment à diminuer la consommation de médicaments en France, mais aussi à favoriser la prescription des génériques. Une copie des médicaments originaux mais dont les brevets sont tombés dans le domaine public. Il faut

savoir que les génériques coûtent 20, 30 voire 40 % moins cher ! Mais ils n'ont représenté, en 2000, que 3,1 % du total des ventes de médicaments remboursables. Pour inciter les français à avoir le réflexe générique, la Sécurité sociale a prévu au 1^{er} juillet de rembourser ces médicaments sur la base du prix du générique, et non sur celle des médicaments de marque.

Incidence sur les cotisations

D'une manière générale, le désengagement de la Sécurité sociale sur le remboursement des médicaments mais aussi par ailleurs, la hausse depuis le 1^{er} janvier de certains honoraires de spécialistes ou des honoraires de soins dentaires avec suppression de l'entente préalable, toutes ces mesures ne peuvent pas rester sans conséquence sur les cotisations des complémentaires. Plus précisément, pour financer cette prise en charge supplémentaire, de nombreux contrats d'assurance alptis (comme ceux de la plupart des assureurs) ont dû supporter une majoration des cotisations au 1^{er} juillet 2003. Les adhérents alptis concernés par cette mesure ont été informés personnellement avec leur avis d'échéance.

utile

alptis assistance à vos côtés 24h/24 et 7j/7.



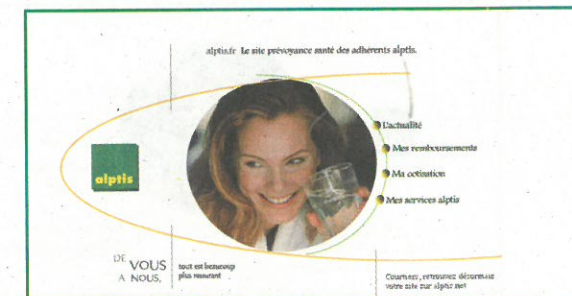
Dans le cadre de nos garanties santé, n'oubliez pas qu'alptis est à vos côtés pour vous aider. Tous nos services d'assistance sont simple d'accès. Vous n'avez qu'un seul numéro à composer pour nous joindre : 01 49 93 81 52 ou le 00 33 1 49 93 81 52 depuis l'étranger. Si vous devez nous contacter, pensez bien à vous munir de votre numéro d'adhérent.

Quelques exemples...

En cas d'accident ou de maladie subite au domicile (24h/24 et 7j/7) Outre les secours de première urgence auxquels les bénéficiaires doivent faire appel en priorité, alptis ASSISTANCE peut rechercher un médecin, en l'absence de votre médecin traitant, chercher une place en milieu spécialisé (clinique, maison de retraite...).

utile

Tous les services alptis sont sur www.alptis.fr



Plus simple, plus rapide, interactif... Le site des adhérents alptis a été prévu pour vous.

Vos remboursements de frais de santé

- savoir où en est un remboursement en cours
- connaître le montant de votre remboursement complémentaire pour une dépense programmée (travaux dentaires, optique, maternité, hospitalisation...)
- accélérer vos remboursements.

Baromètre de satisfaction : une hausse qui nous motive !

C'est au mois d'avril et de décembre l'année dernière qu'a été menée notre dernière enquête de satisfaction. 1 200 personnes ont été interrogées. Globalement vous êtes toujours aussi satisfaits d'alptis.

94,8 % de satisfaction globale !

Un taux qui a encore progressé par rapport à la dernière enquête, 93,7 %.

En tête de vos satisfactions :

- les formalités d'adhésions : 93 %

Un pourcentage d'autant plus important lorsque l'on sait que 10 000 dossiers sont traités par an ;

- les cotisations, aussi bien sur les montants que sur les modes de paiements : 93 % ;

- les remboursements des frais de santé : 92 %.

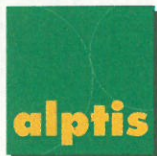
Chaque jour, nous procédons à 9 500 remboursements, sous 24 heures par télétransmission et sous 48 heures par courrier.

En ce qui concerne l'accueil téléphonique, le taux de 88 % marque une baisse de satisfaction. L'explication se trouve dans la difficulté que nous avons rencontrée à faire face à une augmentation des appels en

décembre, suite à l'annonce des mesures prises par le gouvernement. Mais vous avez été 91 % à être satisfaits des réponses fournies une fois votre interlocuteur joint.

Si nous avons progressé de 2 points, pour atteindre 87 % de satisfaction, les relations par courrier ne vous satisfont pas toujours. En cause le jargon utilisé !

Enfin, cette enquête nous révèle que vous êtes de plus en plus nombreux à être intéressés par le site alptis.fr. On retrouve cet engouement dans les chiffres de fréquentation du site internet : au cours du 1^{er} trimestre de l'année, nous avons enregistré 16 400 visites. Soit une moyenne de 135 visites par jour contre 82 l'année dernière.



33, cours Albert-Thomas
69445 Lyon cedex 03
www.alptis.fr

Directeur de publication : Georges Coudert
Comité de rédaction : B. Chaigne, C. Dumollard
Conception : Olo
Réalisation : Longueur d'Onde
ISSN : en cours
Ce journal a été imprimé sur papier recyclé.
Les informations données dans ce journal
ne sont pas contractuelles.

dernière minute

Tiers payant avec la carte Actil : encore plus de départements couverts

Depuis le numéro 36 de février dernier, de nouveaux départements sont, à compter du 1^{er} juillet, couverts par le tiers payant.

Dpt 04 Laboratoire d'analyses
Dpt 20 Pharmacie + soins externes
Dpt 27 Laboratoire d'analyses
Dpt 29 Soins externes
Dpt 34 Laboratoire d'analyses
Dpt 37 Laboratoire d'analyses
Dpt 45 Soins externes
Dpt 47 Laboratoire d'analyses
Dpt 90 Soins externes
Guadeloupe, Martinique,
Réunion : Soins externes

utile

Tous les services alptis sont sur www.alptis.fr



suite →

Votre situation évolue, faites-le nous savoir !

- nous faire part de votre nouvelle adresse, d'une naissance, d'un mariage, de votre changement de banque, de votre nouvelle profession (pour adapter votre assurance)
- nous interroger sur l'évolution de votre couverture.

alptis.fr, c'est simple !

- vous nous contactez par e.mail (avec des formulaires par thème)
- vous devez nous écrire ? Des exemples de courrier sont à votre disposition
- vous souhaitez le duplicata d'un document administratif ? Vous nous le demandez « en ligne » où vous trouvez le document à lire directement à l'écran.

utile

alptis assistance à vos côtés 24h/24 et 7j/7.



suite



En cas d'hospitalisation de plus de 4 jours, alptis ASSISTANCE organise et prend en charge la prestation d'une assistante maternelle à domicile pour vos enfants pendant 2 jours ou peut organiser le voyage de vos enfants de moins de 15 ans jusqu'au domicile de l'un de vos proches.

Besoin d'une information d'ordre juridique ? (le service assistance emploi est ouvert du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00).

alptis ASSISTANCE vous informe sur les spécificités du droit du travail, les conventions collectives, les accords d'entreprise, le préavis à respecter, les indemnités et les recours possibles.