

MONTRouGE, LE 22 JUIN 2010

## DIRECTIVE

### relative à la mission et à l'organisation du réseau des correspondants bénévoles

\*\*

Cette directive annule et remplace tous les textes antérieurs traitant du sujet.

\*\*

### **PRÉAMBULE**

Le principe de la création d'un réseau de correspondants bénévoles a été adopté par l'assemblée générale de 1974. Sa mise en place a été concrétisée le 23 mars 1976 par la publication de la circulaire 2-76 qui a fait l'objet d'aménagements successifs, notamment dans le cadre de la restructuration territoriale de 2006.

Le rôle d'accompagnement social de la Mutuelle Nationale Militaire, qui fait suite à la création de la mutuelle santé Unéo en 2009, a conduit à une réflexion sur la présence rapprochée. La prospection et l'affiliation à la mutuelle santé sont désormais confiées à Unéo qui dispose, pour cela, du réseau des correspondants d'unité. La MNM, quant à elle, assure l'accompagnement social avec, notamment, son réseau de correspondants bénévoles.

La présente directive a pour objet de préciser les aspects relatifs à la formation et à la mission des correspondants bénévoles ainsi que les objectifs à atteindre quant à l'organisation du réseau et les moyens nécessaires à son fonctionnement. Elle précise, en outre, les dispositions communes quant aux procédures et aux moyens destinés à promouvoir la coopération entre les réseaux de présence rapprochée de la Mutuelle Nationale Militaire, de la Caisse Nationale du Gendarme/Mutuelle de la Gendarmerie et de la Mutuelle de l'Armée de l'Air.

#### Destinataires :

- Mmes et MM. les administrateurs
- MM. les présidents de section
- MM. les coordonnateurs
- Tous chargés du soutien administratif

## Le réseau des correspondants bénévoles de la Mutuelle Nationale Militaire

### **I – MISSION GENERALE**

L'action des correspondants bénévoles s'exerce :

- principalement auprès des adhérents âgés de 70 ans et plus,
- au bénéfice de tous ceux qui connaissent des difficultés quel que soit leur âge.

Toute personne en difficulté doit pouvoir obtenir de la Mutuelle une aide morale et matérielle. Le correspondant bénévole témoigne de cette solidarité mutualiste et de celle de la communauté militaire.

Chargé d'assurer le contact avec les mutualistes, le correspondant est celui qui, sans s'imposer, doit :

- être à l'écoute pour déceler les situations les plus difficiles et tenter de les améliorer,
- renseigner et informer nos ressortissants sur leurs droits et les possibilités qui leur sont offertes,
- amener nos adhérents à prendre connaissance et à bien exploiter l'information qui leur est adressée,
- appréhender les aspirations et les observations pour les faire connaître afin d'améliorer l'efficacité du dispositif en place.

Les visites systématiques auprès de nos ressortissants ne sont pas souhaitables.

### **II – RÉSEAU**

#### **II.1- ORGANISATION ET DÉCOUPAGE**

Chaque section organise son réseau selon un découpage :

- par département,
- dans chaque département, à partir d'un découpage par zones déterminées à partir de l'effectif des adhérents à soutenir.

À l'intérieur de chaque zone l'ensemble des codes postaux est répertorié afin de permettre des opérations ciblées, notamment pour permettre les extractions du système informatique de gestion Sicos.

#### **II.2- EFFECTIFS**

Le nombre de correspondants nécessaires au fonctionnement du réseau est de l'ordre de cinq cents environ. Il est en relation directe avec les effectifs et leur concentration dans une zone déterminée. Pour un correspondant, le nombre raisonnable de mutualistes à soutenir est de l'ordre de cinquante en zone rurale et d'environ deux cents en zone urbaine. Son rayon d'action doit être le plus réduit possible et ne jamais dépasser, en principe, cinquante à soixante kilomètres.

Majoritairement constitué d'adhérents qui ne sont plus en activité, le réseau de correspondants bénévoles est ouvert à tous les conjoints.

### **III.- LE CORRESPONDANT BÉNÉVOLE.**

#### **III.1- PROFIL SOUHAITABLE**

Pour assurer sa mission dans de bonnes conditions, le correspondant bénévole doit répondre à certains critères :

- être tout d'abord volontaire et motivé,
- avoir un contact ouvert mais discret,
- être à l'écoute et ne pas imposer son discours,
- posséder, autant que faire se peut, une certaine technique de l'entretien ou être susceptible de l'acquérir,
- bien connaître le dispositif d'accompagnement social et avoir reçu une formation sur l'offre santé,
- avoir une connaissance suffisante de l'environnement social de son interlocuteur.

Enfin et surtout, le correspondant bénévole doit avoir conscience de ses propres limites et ne jamais se substituer aux services spécialisés. Il doit savoir qu'il vaut mieux ne pas informer que mal informer. Le correspondant doit toujours avoir à l'esprit qu'une information erronée peut être lourde de conséquences pour le mutualiste qui lui aura fait confiance et que son action engage, qu'on le veuille ou non, sa responsabilité au moins morale, ainsi que celle de la Mutuelle.

#### **III.2- RECRUTEMENT**

S'il est parfois difficile de recruter un correspondant bénévole, il est encore parfois plus difficile de lui faire quitter sa fonction lorsqu'il ne fait pas l'affaire. Un soin méticuleux doit donc être apporté au recrutement :

- par cooptation,
- par contacts systématiques avec les militaires quittant le service actif,
- par appel à candidatures par voie de presse locale,
- par appel au bénévolat par le biais du bulletin de la Mutuelle Nationale Militaire,
- par voie d'affichage dans les sites Uneo,
- par extraction du système informatique Sicos d'une liste d'adhérents âgés de 55 à 65 ans dans le secteur vacant, ceci grâce aux codes postaux (voir para II.1)

Dans tous les cas, une rencontre physique est nécessaire afin de permettre au coordonnateur et au président de section de se faire une idée de la motivation, des aptitudes et de la disponibilité du candidat.

Bien qu'il s'agisse de bénévolat, il est souhaitable que le candidat se sente engagé vis-à-vis de la Mutuelle et des mutualistes par un "contrat" moral et pour une certaine durée.

Enfin, il est préférable de faire comprendre le plus rapidement possible à un correspondant qu'il doit cesser son activité si celle-ci est incompatible avec les objectifs du réseau.

### **IV.- FORMATION ET INFORMATION**

Le correspondant bénévole bénéficie d'une formation et d'une information initiales et reçoit, ultérieurement, une actualisation de ses connaissances lors des réunions périodiques de coordination organisées dans sa section.

La formation et l'information initiales sont dispensées, autant que de besoin, à l'initiative des présidents de section et des coordonnateurs. Une documentation de base est remise à chaque correspondant.

La mise à jour des connaissances se fait par la diffusion de documents ou à l'occasion des réunions de coordination organisées annuellement ou semestriellement à l'initiative des présidents de section.

L'information du correspondant bénévole est favorisée par la diffusion, sur internet, d'un bulletin d'information « Info CB » réalisé par le coordonnateur de section et destiné à l'ensemble du réseau de CB.

## **V.- ANIMATION ET FONCTIONNEMENT**

Le président de section est assisté par un coordonnateur de section, ce dernier est lui-même secondé par des coordonnateurs départementaux ; les coordonnateurs exerçant eux-mêmes une fonction de correspondant bénévole.

Le coordonnateur de la section :

- procède au recrutement des correspondants bénévoles, à leur formation et à leur information,
- est tenu informé de leurs actions, de leurs initiatives et de leurs difficultés,
- assure une liaison par internet avec l'ensemble des correspondants de son réseau et le personnel administratif chargé d'assurer le soutien de sa section.

Le coordonnateur, de la section ou départemental, est seul autorisé à s'adresser directement au personnel chargé d'assurer le soutien administratif de la section.

Le correspondant bénévole doit, dans toute la mesure du possible, pouvoir établir un lien par internet avec son coordonnateur.

Pour son premier contact avec les adhérents concernés par son action, le correspondant bénévole utilise deux modèles de lettre :

- celle de son président de section (annexe I),
- la sienne (annexe II).

Pour ses contacts ultérieurs, le correspondant bénévole établira sa correspondance selon le modèle joint en annexe III.

## **VI.- COUVERTURE DES RISQUES**

Les correspondants bénévoles bénéficient d'une couverture des risques souscrite par la Mutuelle dans les conditions définies par la circulaire 2/1999 du 19/02/1999.

## **VII.- COMPTE-RENDU D'ACTIVITÉ**

En début d'année, le président de section adresse au siège le compte-rendu des activités du réseau des correspondants bénévoles durant l'année précédente.

## **VIII - RECONNAISSANCE**

La Mutuelle Nationale Militaire, soucieuse de témoigner sa reconnaissance aux correspondants bénévoles, leur délivre un diplôme d'honneur à l'occasion de leur cessation de fonction. Ce diplôme témoigne de services rendus pour une période significative, c'est-à-dire supérieure ou égale à cinq années.

Demandé par le président de section, ce diplôme numéroté est établi par le siège et signé par le président de la Mutuelle Nationale Militaire. Il va de soi que pour marquer l'intérêt attaché à leur fonction, la remise de ce diplôme au correspondant bénévole doit être empreinte d'une certaine solennité et se faire à l'occasion d'une réunion programmée des correspondants bénévoles.

La médaille de la Mutuelle Nationale Militaire peut être décernée dans les mêmes conditions lorsque la durée des services du correspondant bénévole est égale ou supérieure à dix ans.

## **IX - GESTION ET ADMINISTRATION**

Le président de section et/ou le coordonnateur de section, organise(nt) :

- l'immatriculation du correspondant et la délivrance de la carte de correspondant (annexe IV) ;
- l'affiliation des correspondants auprès des organismes chargés de la couverture des risques dans les conditions définies par la circulaire 2/99 du 19 février 1999;
- l'accréditation du correspondant bénévole (annexe V) ;
- la stricte application des modalités de remboursement des frais de fonction (annexe VI) par la vérification des mémoires de frais de fonction (annexe VI bis) ;
- la gestion du budget qui lui est attribué pour le fonctionnement du réseau de correspondants (annexe VII) ;
- la tenue des listes nominatives des effectifs de correspondants bénévoles du réseau.

## **X. - MOYENS**

Les moyens financiers de soutien du réseau des correspondants bénévoles sont inscrits annuellement au budget.

Ils comprennent :

- les frais de déplacement,
- les frais de téléphone et de correspondance,
- les frais des réunions périodiques de formation et d'information.

Le président de section dispose, en outre, de moyens financiers particuliers pour couvrir les frais divers, de papeterie et de matériels de bureau.

Le président de section et les coordonnateurs de section ou départementaux ont accès au système de gestion informatique Sicos. Les informations mises à disposition sont limitées au strict « besoin d'en connaître » et la confidentialité doit être scrupuleusement respectée.

Le président de section et le coordonnateur de section peuvent engager des procédures de requête afin d'obtenir des extractions Sicos en limitant le nombre au strict indispensable.

Chaque correspondant bénévole reçoit les documents suivants édités par le siège :

- un exemplaire des statuts, du règlement intérieur et du règlement mutualiste de la Mutuelle Nationale Militaire,

un guide pour l'action du correspondant bénévole,  
une documentation relative aux dispositifs de la Mutualité Française dans sa circonscription,  
une documentation relative aux prestations santé Unéo,  
un mémento "action sociale",  
un mémento des formalités à accomplir en cas de décès.

Cette documentation est, le cas échéant, complétée par celle existant localement et de nature à favoriser l'accompagnement social de nos ressortissants dans la zone considérée.

XI. – L'indispensable coopération entre les réseaux de présence rapprochée des trois mutuelles historiques de la Défense (Mutuelle Nationale Militaire – Caisse Nationale du Gendarme/Mutuelle de la Gendarmerie – Mutuelle de l'Armée de l'Air) conduit :

- par département, à la création d'une base de données unique de l'ensemble :
- des personnes concernées par la présence rapprochée (adhérents de plus de 70 ans, personnes fragilisées),
  - des correspondants des trois mutuelles,
- à la création d'un fichier national de l'ensemble des correspondants des trois mutuelles qui sera remis à jour tous les semestres,  
à la mise à disposition de chaque correspondant de ces données (liste de l'ensemble des correspondants du département et liste des adhérents de plus de 70 ans et des personnes fragilisées du département).

Sur demande exprimée localement, la formation relative à l'offre santé est dispensée par le personnel administratif de la mutuelle Unéo sans participation financière de la Mutuelle Nationale Militaire.

Le Général de Corps d'Armée (2s) Louis Le Mière  
Président de la Mutuelle Nationale Militaire



## ANNEXE I

**LETTRE DU PRÉSIDENT DE SECTION**

(Adresse de la section)

Madame, Monsieur,

Vous êtes adhérent de la Mutuelle Nationale Militaire et, à ce titre, vous pouvez bénéficier de conseils et d'aides sans obligation de vous déplacer et de manière totalement gratuite.

Pour cela, Unéo et la Mutuelle Nationale Militaire disposent d'un réseau de correspondants qui couvre l'ensemble des départements. Ces correspondants sont, le plus souvent, d'anciens militaires qui exercent cette fonction de manière bénévole et qui résident à proximité de votre domicile.

Leur action s'exerce principalement auprès des personnes âgées, isolées, malades ou ayant subi un deuil, afin de les informer sur leurs droits et notamment sur les aides que peut leur apporter la Mutuelle Nationale Militaire telles que :

- l'aide ménagère à domicile,
- les prestations exceptionnelles santé,
- le fonds spécial d'entraide qui permet de soutenir les adhérents se trouvant en grande difficulté,
- l'aide au conjoint d'une personne en perte d'autonomie.

Le correspondant bénévole peut également vous apporter les renseignements relatifs à la mutuelle santé Unéo.

Je vous demande de voir dans cette démarche un témoignage de solidarité et vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes sentiments les plus cordiaux.

Le Président de section

## ANNEXE II

**LETTRE DE PREMIER CONTACT**

(Adresse de la section)

Coordonnées du correspondant bénévole

Madame, Monsieur,

Correspondant bénévole de la Mutuelle Nationale Militaire, et domicilié dans un secteur proche de votre lieu de résidence, j'ai reçu mission de vous apporter, au moment que vous choisirez, l'aide dont vous pourriez avoir besoin.

Mon rôle n'est pas de me substituer aux organismes sociaux mais d'accompagner vos démarches et de tenter de vous faciliter les contacts avec votre mutuelle.

Je comprends que vous puissiez ne pas vous sentir, aujourd'hui, concerné par ma démarche, toutefois, si vous le souhaitez, je peux vous faire une visite et mes coordonnées, indiquées dans l'en-tête de cette lettre, vous permettront de me contacter au moment que vous choisirez.

Je vous prie de croire, Madame, Monsieur, à l'expression de mes sentiments les plus dévoués.

-----

**DEMANDE DE VISITE D'UN CORRESPONDANT BENEVOLE**  
(A retourner à l'adresse du correspondant bénévole mentionnée en haut de page)

NOM ..... Prénom..... N° mutualiste

Adresse.....  
.....

N° téléphone.....

Ayant reçu votre correspondance, je souhaite vous rencontrer.

**ANNEXE III****LETTRE DE CONTACT ULTÉRIEUR**

(Adresse de la section)

Coordonnées du correspondant bénévole

Madame, Monsieur,

Correspondant bénévole de la Mutuelle Nationale Militaire, je suis particulièrement chargé du secteur de votre lieu de résidence.

Comme je vous l'avais indiqué précédemment, je suis à votre disposition pour vous apporter aide et conseils dans vos rapports avec votre mutuelle et, de manière plus large, dans vos démarches sociales ou lors de situations difficiles (maladie, deuil, isolement etc...) sans pour autant me substituer aux organismes sociaux existants. A cet effet, vous trouverez, joint à ce courrier, mes coordonnées que je vous demande de bien vouloir conserver dans un endroit facile d'accès, autant pour vous que pour vos proches.

Si vous le souhaitez, vous pouvez prendre contact avec moi dès à présent par téléphone et, si vous en éprouvez le besoin, me demander de vous rendre visite à votre domicile.

Je vous prie de croire, Madame, Monsieur, à l'expression de mes sentiments les plus dévoués.

-----  
**DEMANDE DE VISITE D'UN CORRESPONDANT BENEVOLE**

(A retourner à l'adresse du correspondant bénévole mentionnée en haut de page)

NOM ..... Prénom..... N° mutualiste

Adresse.....  
.....

N° téléphone.....

Ayant reçu votre correspondance, je souhaite vous rencontrer :

**ANNEXE IV**

**-0-**

**IMMATRICULATION DU CORRESPONDANT BÉNÉVOLE**

Chaque correspondant bénévole reçoit un numéro d'identification ainsi composé :  
numéro de la section d'appartenance (2 chiffres),  
numéro du département de résidence (2 chiffres),  
numéro d'inscription au registre de la section (3 chiffres).

Carte de correspondant bénévole

Une carte de correspondant bénévole indiquant le numéro d'identification et comportant une photographie d'identité est délivrée par le président de section.

L'impression et la mise en place des cartes de correspondant sont assurées par le siège.

## ANNEXE V

-0-

**LETTRÉ TYPE ADRESSÉE À UN NOUVEAU CORRESPONDANT BÉNÉVOLE**

-

MUTUELLE NATIONALE MILITAIRE	..... le .....
Section .....	
Adresse postale.....	
Tél.....	
Fax.....	
Adresse mail.....	Le président de section à Mr ou Mme.....
Objet : accréditation.	
Référence : directive n°... du .....	
Carte d'accréditation n°...	
Mr/Mme	
Correspondant bénévole de la Mutuelle Nationale Militaire, vous êtes chargé(e) d'assurer le contact avec les mutualistes dont l'âge ou les difficultés du moment justifie une présence rapprochée.	
Vous trouverez, ci-joint, la liste des mutualistes concernés résidant dans le secteur qui vous a été confié. Cette liste sera mise à jour périodiquement.	
En vous portant volontaire pour accomplir cette mission, vous avez bien compris son caractère désintéressé, c'est pourquoi, par avance, je vous suis reconnaissant de l'action que vous mènerez au bénéfice de nos camarades ou de leurs familles.	
En cas de difficultés, n'hésitez pas à me les faire connaître de telle sorte que les dispositions soient prises pour y remédier et que notre dispositif gagne en efficacité.	
Je vous prie d'agréer, monsieur/madame, l'expression de mes sentiments mutualistes les plus cordiaux et les plus amicaux.	
Prénom, Nom	

**ANNEXE VI**

-0-

**FRAIS DE FONCTION**

-

**1.- Frais de déplacement :**

Les fonctions de correspondant bénévole ne sont pas rétribuées. Seuls les frais engagés sont remboursés dans les conditions fixées par la directive n° PS000210/AD/CL du 8 janvier 2008 résumés ci-après :

**1.1 Transports :**

Compte tenu du périmètre géographique restreint dans lequel évolue le correspondant bénévole, le moyen de transport le plus fréquemment utilisé sera le véhicule personnel dont les frais seront indemnisés selon le taux du tarif kilométrique en vigueur à la Mutuelle Nationale Militaire.

Si les moyens de transports en chemin de fer ou autocar SNCF constituent une solution moins onéreuse, ils sont utilisés en priorité et remboursés sur la base du tarif 1<sup>ère</sup> classe.

Si l'utilisation de ces moyens est possible mais que le correspondant bénévole lui préfère son moyen de transport personnel, il sera remboursé sur la base du tarif SNCF 1<sup>ère</sup> classe.

**1.2 Repas**

Si la mission le justifie, les frais de repas peuvent donner lieu à remboursement.

**2.- Frais divers :**

Les correspondants bénévoles sont remboursés de leurs communications téléphoniques, de leurs frais d'affranchissement et, éventuellement, de petits frais liés à leur mission sur présentation d'un mémoire dont le modèle figure en annexe VI bis.

**MEMOIRE DES FRAIS DE FONCTION**  
**A REMBOURSER À UN CORRESPONDANT BENEVOLE**

**Demande n° /20**

IDENTITE DU CORRESPONDANT BENEVOLE

NOM :

Prénom :

N° d'adhérent :

Domicilié à

Code postal :

VILLE :

DOMICILIATION BANCAIRE A CREDITER : (cocher la bonne case)

Compte à créer :       Compte à modifier :       Ci-joint : RIB/RIP

Compte actuel :

DIVERS

Puissance fiscale du véhicule :      CV

-----

Je certifie l'exactitude des renseignements indiqués

Le

Signature

---

**ZONE RESERVÉE**

Intitulé du compte	Code compte	Montant Débit	Montant Crédit
Voyage et déplacement adhérent CB	925 140 . . . .		
Fournitures de bureau CB	906 450 . . . .		
Diverses autres fournitures CB	906 850 . . . .		
Affranchissement CB	926 150 . . . .		
Téléphone - Fax CB	926 450 . . . .		
Total compte fournisseur à créditer	D.....		

Bon à payer

Date

Le coordonnateur







**ANNEXE VII**

-0-

**BUDGET DE FONCTIONNEMENT DU RÉSEAU DE CORRESPONDANTS  
BÉNÉVOLES**

-

**1.- PRINCIPE DE GESTION :**

Le budget de fonctionnement du réseau des correspondants bénévoles figure au budget de la Mutuelle Nationale Militaire. Il concerne l'exercice allant du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre.

À l'exception d'une enveloppe budgétaire mise à la disposition du président de section pour quelques menues dépenses ou avances de frais, les dépenses sont liquidées par le siège.

Le président de section, assisté de son coordonnateur, veille à la réalité et aux limites des dépenses engagées par les correspondants bénévoles. Ils en font connaître le bilan dans leur compte rendu annuel d'activités.

**2.- JUSTIFICATION DES DÉPENSES :**

Le détail des frais engagés est récapitulé par chaque correspondant bénévole sur un mémoire de frais (annexe VI bis). Ce mémoire, accompagné éventuellement de pièces justificatives est adressé au coordonnateur du réseau qui, après vérification, le communique au président de section, qui le transmet sous bordereau signé par lui au siège de la Mutuelle Nationale Militaire. Ce dernier procède au remboursement de la dépense au correspondant bénévole.

**3.- COMPTABILITÉ :**

La comptabilité est tenue par le siège :

- les frais de réunions (y compris les déplacements afférents à ces réunions) des correspondants bénévoles figurent au compte 925 145,
- les frais de déplacement pour les visites aux ressortissants figurent au compte 925 140,
- les autres frais de papeterie, timbres, téléphone, sont rassemblés dans les comptes créés à cet effet de la manière suivante :

fournitures de bureau – papeterie	: 906 450,
diverses autres fournitures	: 906 850,
affranchissement	: 926 150,
téléphone	: 926 450.