



Guide adhérent

Nous sommes heureux de vous compter parmi nos adhérents et de pouvoir nous engager à vos côtés pour votre santé.

Mutuale
la solidarité mutualiste





BIENVENUE DANS LA MUTUELLE SOLIDAIRE



Née de l'union entre deux mutuelles partageant des valeurs fortes de proximité et de solidarité, **Mutuale, La Solidarité Mutualiste** vous souhaite la bienvenue et est heureuse de vous compter parmi ses adhérents.

Votre mutuelle partage les valeurs de l'Économie Sociale et Solidaire. Elle est gérée de façon démocratique par vous, ses adhérents et ne tire aucun profit des cotisations. Son objectif, délivrer des prestations permettant un accès aux soins nécessaires pour une meilleure santé.

Les sections locales de Mutuale agissent par des actions de prévention pour répondre aux besoins de santé de ses adhérents. Elles prennent part et organisent des initiatives de solidarité pour venir en aide à des associations qui luttent contre les maladies et les injustices sociales.

Votre mutuelle vous offre une proximité par son réseau de bureaux d'accueil et de proximité et par l'accessibilité à ses services grâce à son application mobile "Mutuale".

Forte de ses valeurs et de ses adhérents, Mutuale répond aux besoins de ses mutualistes et défend un accès aux soins de qualité pour tous.



Une mutuelle, *engagée* pour votre santé !

Création et réalisation graphique : Service Communication-Marketing de Mutuale - Crédits photos : iStock, Mutuale. Mutuelle régie par le code de la mutualité, soumise aux dispositions du livre II de ce même code et immatriculée à l'INSEE sous le numéro 775 369 887. Siège social : 6 rue Gallilée – Parc A10 Sud - 41260 La Chaussée S-Victor.

S O M M A I R E



• Notre raison d'être.....	4
• Nos valeurs.....	4
• Service France Garanti.....	5
• Notre démarche RSE.....	6
• Label Engagé RSE.....	7
• Nos actions solidaires.....	8
• Mutuale Solidarité.....	8
• Vous protéger, vous, vos proches et vos biens....	9
• Notre offre parrainage.....	10



• La gestion de votre contrat.....	10
• Vos cotisations.....	11
• Vos remboursements de frais de santé.....	12
• Votre espace adhérent.....	14
• L'application mobile Mutuale.....	15



• Nos bureaux d'accueil et de proximité	16
• Notre accueil téléphonique.....	16
• Acceo-Tadeo.....	16
• La téléconsultation.....	17
• Le deuxième avis médical.....	17
• Notre fonds d'action sociale.....	18
• Votre magazine Mutualiste.....	18
• 100% Santé.....	18



Notre raison d'être

“ Agir dans nos territoires sur la base d'un projet social responsable, humaniste et solidaire où l'Adhérent(e) est au cœur de nos engagements. ”



Nos valeurs

Mutuelle, actrice de l'**Economie Sociale et Solidaire**, s'appuie sur des valeurs qui se déclinent au quotidien dans son mode de fonctionnement :

DIFFÉRENCIATION

Nous mettons l'adhérent au centre de nos priorités, le considérons comme un réel acteur et non comme un simple bénéficiaire de prestation.

ÉQUITÉ - ÉGALITÉ

Nous prenons en considération la singularité des situations et des personnes tout en menant une égalité de traitement à tous nos adhérents.

ÉTHIQUE

Nous respectons l'intégrité des personnes et de la loyauté des pratiques vis-à-vis des salariés, des adhérents et des partenaires.

SOLIDARITÉ

Nous refusons toute discrimination (financière, état de santé, âge...) et garantissons une égalité de traitement à tous nos adhérents.

TRANSPARENCE

Dire ce que l'on fait et faire ce que l'on dit. Cette transparence est nécessaire, que l'on soit adhérent, salarié ou élu.

VISIBILITÉ

Nos actions et notre stratégie sont portées par les multiples acteurs qui participent activement à la vie de la mutuelle.

Première mutuelle certifiée Service France Garanti

Prouve supplémentaire de notre ancrage territorial, nous détenons la certification **Service France Garanti**. Cette distinction s'inscrit dans une démarche globale qui correspond aux valeurs mutualistes que prône Mutuale et à la proximité qu'elle défend au quotidien au sein de nos régions.

Engagée pour l'environnement et le développement de l'économie locale, Mutuale favorise **les circuits courts afin de soutenir les entreprises qui produisent en France**.



AFNOR Cert. 10103
mutuelle

Une relation privilégiée

La relation avec nos adhérents est basée sur une proximité relationnelle et humaine, offrant une qualité d'écoute et une volonté permanente de les aider et de les conseiller.

Un suivi personnalisé

Notre connaissance du terrain et de ses particularités locales nous permet d'accompagner au mieux les dirigeants de nos entreprises adhérentes.

Une taille humaine

La taille de notre structure garantit réactivité et rapidité dans notre organisation et nos prises de décision.

L'emploi en France

100% des salariés de Mutuale disposent d'un contrat de travail français.

Le Service Relation Adhérent

Notre centre d'appel est situé au sein même du siège social dans le Loir-et-Cher. Notre équipe de téléconseillers(ères) sont salarié(e)s de Mutuale et œuvrent au quotidien pour répondre au mieux à toutes les questions des adhérents.

Notre démarche RSE

Notre démarche RSE est basée autour de 5 engagements que sont l'Adhérent, le Développement, l'Engagement Responsable, la Gouvernance et l'Humain.

Notre volonté est de traduire en actes visibles les valeurs que nous proclamons et de **faire de vous, adhérents, des acteurs de la vie de la mutuelle** tout en tenant compte de vos intérêts et de votre vision en parallèle des enjeux sociaux et environnementaux liée à notre activité.

Gouvernance

Travailler à la parité, renouveler les instances régulièrement avec de nouveaux élus représentant les adhérents, porter des initiatives et des partenariats locaux dans différents domaines : voici notre objectif pour des sections vivantes et dynamiques.

Engagement Responsable

Nous prenons en considération les enjeux sociaux et environnementaux de notre activité. Pour cela, nous privilégions les placements éthiques et responsables, les entreprises qui produisent, cotisent et paient des impôts en France et donnons la priorité à l'économie locale, aux circuits courts bénéfiques pour l'environnement, et par là-même à votre santé.

Adhérent

La relation avec vous, adhérents, se fonde sur la proximité et la relation personnalisée. En tant que mutuelle, nous prenons en charge la santé de manière solidaire. Nous défendons l'accès à la santé pour tous en proposant des solutions à nos adhérents qui correspondent à leurs besoins.

Humain

Le déploiement de notre stratégie repose avant tout sur l'implication de nos parties prenantes. La réussite de notre démarche dépend de la leur, c'est pourquoi il est primordial que chacun puisse faire entendre sa voix et faire part de ses idées via :

- **Une démarche participative en interne**
Des salariés volontaires se sont répartis en plusieurs équipes pour piloter nos projets RSE.
- **Des actions qui ont du sens**
Nous initions des actions et des partenariats locaux dans tous les domaines : prévention, action sociale et veillons à la promotion des actions en lien avec la raison d'être de Mutuale.

Développement

Pour favoriser notre ancrage territorial, nous menons des actions de terrain, une politique de partenariats auprès d'acteurs locaux.



Mutuelle détient le **Label Engagé RSE de niveau confirmé**, un moyen concret de confirmer la performance et la cohérence de la démarche RSE menée par notre mutuelle.

Délivré par **AFNOR Certification**, à travers l'évaluation de plus de 50 critères selon la norme ISO 26000 et les objectifs de développement durable, ce label est la reconnaissance d'une démarche menée depuis plusieurs années et la concrétisation d'un engagement de la mutuelle envers ses adhérents, ses salariés et ses territoires.

Les 7 domaines questionnés par le label Engagé RSE couvrent la gouvernance, les droits de l'homme, les conditions de travail, l'environnement, la loyauté des pratiques, les questions relatives aux consommateurs et le développement local.

“

Choisir de devenir Engagé RSE,
c'est adresser un signal fort :

Celui d'une organisation qui assume les impacts de ses actions et qui s'engage pour un développement durable de ses processus et de ses activités que ce soit sur l'aspect humain et sociétal, mais aussi sur l'ancrage territorial et l'environnement.



Nos actions solidaires

Mutuale soutient et organise des **actions de prévention de terrain** pour répondre aux besoins de santé de ses adhérents sur ses territoires.

Elle s'engage auprès de nombreuses causes solidaires en soutenant et en organisant des actions **en partenariat avec des associations** luttant contre les maladies et les injustices sociales (Octobre Rose, Sidaction, handisport, aide aux étudiants...). Mutuale favorise également la promotion du sport qui contribue **au bien-être et au mieux vieillir** des adhérents.



Tout au long de l'année, les sections locales de Mutuale développent un ensemble **d'actions de proximité** qui reposent sur une démarche participative des adhérents et du grand public.

Nos initiatives sont ouvertes à tous !
Retrouvez toutes les informations sur nos réseaux sociaux, sur www.mutuale.fr et dans le journal Bonne Santé Mutualiste.

Mutuale Solidarité

La création en 2018 de notre fonds de dotation, **Mutuale Solidarité**, traduit notre volonté d'agir et répondre à des besoins sociaux qui serviront à toute la population en :

- Encourageant la réflexion collective dans les domaines de la solidarité et de la prévention,
- Luttant contre les inégalités d'accès aux soins et en assurant la promotion d'actions d'intérêt général dans le champ sanitaire et social,
- Soutenant des projets dans le domaine de l'environnement et de l'écologie.

 **Vous menez un projet engagé, en lien avec ces ambitions ?**
Bénéficiez d'une subvention en répondant à notre appel à projets (en savoir plus sur www.mutuale.fr - rubrique Mutuale / Mutuale Solidarité).

Vous protéger, vous, vos proches et vos biens

Pour vous aider à faire face sereinement aux aléas de la vie, Mutual met à votre disposition des solutions en vous offrant la possibilité de souscrire à :

- **Des garanties de prévoyance** afin de couvrir l'ensemble des besoins de protection sociale complémentaire (incapacité temporaire de travail, invalidité, décès...),
- **Des garanties d'assurance de biens et de personnes** (assurance scolaire, assurance automobile, assurance habitation, protection juridique...).

Notre offre parrainage

Vous êtes satisfaits de vos garanties et services ? Vous connaissez dans votre entourage une personne qui recherche une complémentaire santé ? Et si vous l'invitez à rejoindre Mutual ?

Pour cela, rien de plus simple ! **Recommandez Mutual** à un ami, un collègue... Si votre contact souscrit un contrat santé, vous serez récompensés.



Comment effectuer un parrainage ?

Remplissez le bulletin de parrainage disponible :

- Dans votre bureau d'accueil et de proximité auprès de votre conseiller(ère) mutualiste,
- Directement en ligne en scannant le QR Code ci-contre.



The image shows two women smiling. One woman is holding a brochure titled "Offre parrainage" which includes options like "PARRAINEZ ET CHOISISSEZ*" and "UNE REMISE SUR LA cotisation du parrain". It also features a QR code and the text "UN DON REVERSÉ À Mutual Solidarité".

*VOIR CONDITIONS EN BUREAUX D'ACCUEIL ET SUR WWW.MUTUALE.FR

La gestion de votre contrat



Modification de vos informations personnelles

Votre situation évolue ? Afin de mettre à jour rapidement votre dossier, vous devez nous déclarer tout changement de situation via :

- Via votre **Espace Adhérent** > Rubrique “ Mes démarches en ligne ”,
- Via **l'application mobile Mutuale** > Rubrique “ Contactez-nous ” ,
- Par **courrier** à Mutuale Guadeloupe - 50 rue Schoelcher - 97110 Pointe-à-Pitre,
- Par **courriel** à service.gestion@mutuale.net

Certaines mises à jour nécessitent l'envoi d'un justificatif :

- **Changement d'adresse postale** : justificatif de domicile de moins de 3 mois,
- **Changement de caisse de régime obligatoire** : attestation de droits de la nouvelle caisse (à télécharger sur www.ameli.fr),
- **Ajout d'un nouveau-né** : demande de rajout par le chef de dossier en fournissant l'acte de naissance et l'attestation de Sécurité sociale de l'enfant,
- **Ajout d'un ayant droit** : demande de rajout du bénéficiaire par le chef de dossier, attestations de droits de Sécurité sociale du bénéficiaire et un RIB si ce dernier souhaite recevoir ses remboursements sur son propre compte bancaire,
- **Décès** : acte de décès et justificatifs liés aux dépenses des obsèques.



Obtention d'un devis

Pour certains **actes de soins importants** (dentaire, hospitalisation...), le professionnel de santé peut établir un devis des travaux à réaliser avant toute intervention.

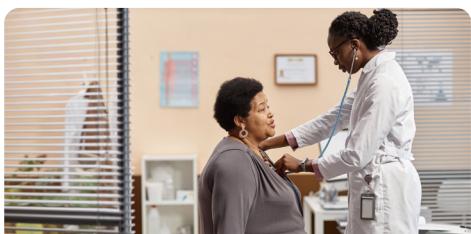
Nous vous invitons à nous transmettre ce devis par **courriel** à devis.pec@mutuale.fr. Sur la base de ce document, une estimation de votre reste à charge pourra être établie.

Cette démarche permet de valider la nature des soins envisagés et de vérifier la conformité du tarif proposé par le professionnel de santé.



Prise en charge hospitalière

Avant toute admission dans un établissement conventionné Almerys, Mutuale peut délivrer une prise en charge hospitalière à l'établissement afin de vous **éviter toute avance de frais** dans la limite des garanties du contrat.

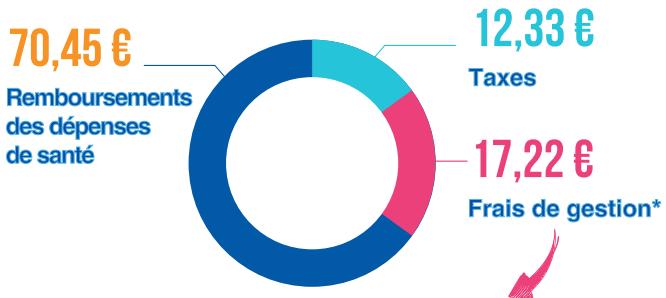


Vos cotisations



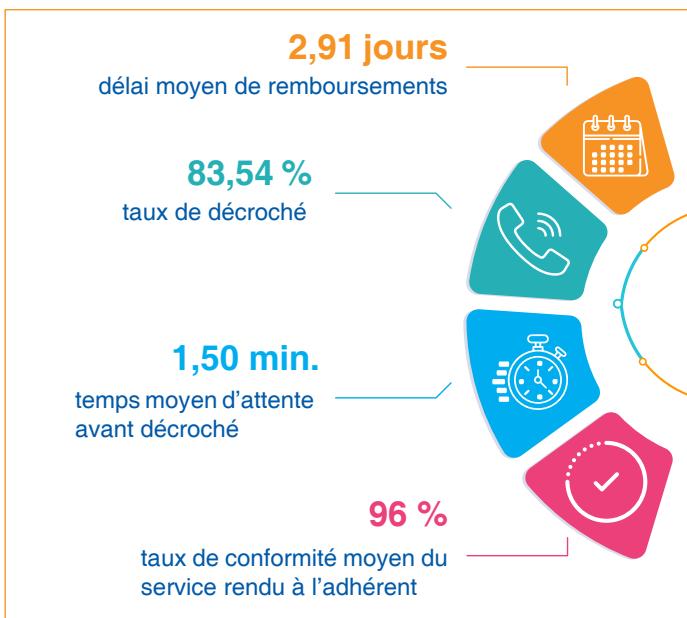
Comment sont utilisées vos cotisations ?

MOYENNE SUR 100€ DE COTISATION MUTUALISTE



* Les **frais de gestion** servent à assurer la vie des contrats et à développer des services répondant aux besoins des adhérents via :

- Nos actions de prévention sur le terrain,
- Notre réseau de bureaux d'accueil afin de renforcer notre proximité sur le territoire,
- Notre démarche d'amélioration continue pour vous garantir une qualité de service.





Vos remboursements de frais de santé



Le tiers payant, c'est quoi ?

Il s'agit du dispositif qui vous permet de **ne pas faire l'avance de certains frais de santé**, s'ils sont pris en charge par la Sécurité sociale et/ou votre assurance complémentaire.

Grâce à son partenariat avec Almerys, Mutuelle vous assure une couverture maximale en déployant le tiers payant généralisé sur l'ensemble du territoire français et en vous permettant l'accès au réseau de soins Optilys (voir page 19).

Dès que votre adhésion est enregistrée, **votre carte de tiers payant** vous est envoyée par voie postale. Celle-ci vous permet de ne plus avancer de frais auprès des praticiens ayant un accord dans les domaines suivants : audition, auxiliaires médicaux, biologie, centres de soins, cure, dentaire, optique, pharmacie, radiologie, soins externes et transports.



Si vous ne présentez pas votre carte de tiers payant aux professionnels de santé, vous devrez alors avancer les frais.



Quels sont les documents à fournir pour être remboursé ?

- **Avec la liaison NOEMIE** : le décompte de votre régime obligatoire nous est transmis automatiquement et nous pouvons régler immédiatement la part complémentaire.
- **Sans liaison NOEMIE** : vous devez nous envoyer le décompte de votre régime obligatoire.



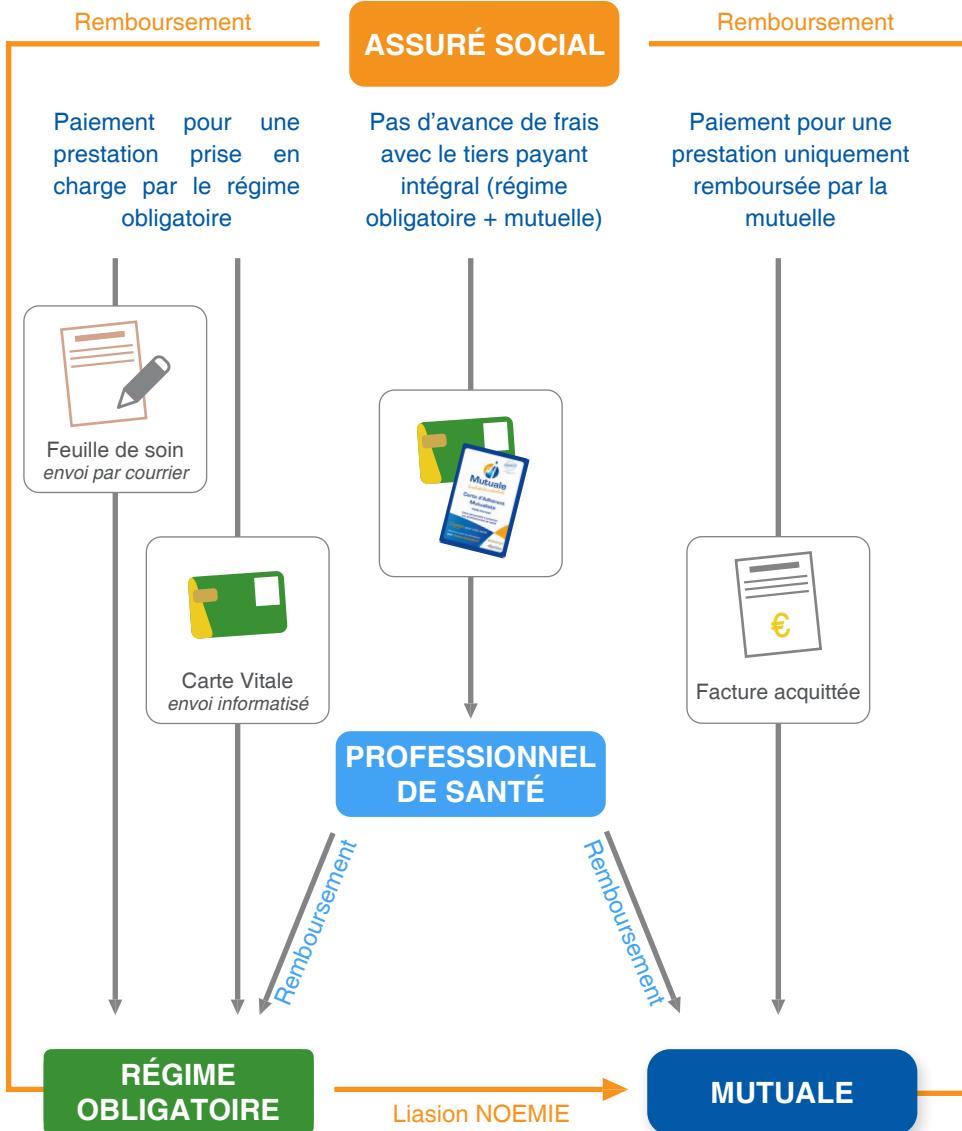
Avec ou sans liaison NOEMIE, **il est indispensable de nous envoyer les factures originales** détaillées de toutes les prestations exprimées en forfait et non prises en charge par votre régime obligatoire (médecine douce, pharmacie, etc.).

Comment nous faire parvenir vos factures ?

- Via votre **Espace Adhérent** > Rubrique " Mes remboursements ",
- Via **l'application mobile Mutuelle** > Rubrique " Contactez-nous ",
- Par **courrier** à Mutuelle Guadeloupe - 50 rue Schoelcher - 97110 Pointe-à-Pitre,
- Par **courriel** à remboursements@mutuale.fr



Comment fonctionnent vos remboursements ?



i La liaison NOEMIE est un procédé de télétransmission qui permet de véhiculer automatiquement l'information de paiement entre la caisse primaire d'assurance maladie (CPAM) et les organismes complémentaires.

Votre espace adhérent

Totalement sécurisé, votre espace adhérent est accessible via le site www.mutuale.fr en cliquant sur le pictogramme en haut à droite et en sélectionnant « Espace Particulier ».



1. Créez votre compte en quelques clics. C'est simple, rapide et sécurisé :

- Munissez-vous de votre numéro d'adhérent présent à l'intérieur de votre carte de tiers payant,
- Cliquez sur « Première connexion », complétez le formulaire d'activation en saisissant votre numéro d'adhérent et votre adresse électronique.
- Après validation, saisissez sur la page de connexion le code reçu par courriel.
- Confirmez vos informations, définissez votre mot de passe et vos options RGPD.
- À la prochaine connexion, votre compte sera activé : il vous suffira alors de cliquer sur « Je me connecte ».

2. Accédez à de nombreux services pratiques 24h/24 et 7j/7 :

- Gérez vos remboursements et démarches en ligne,
- Visualisez le détail de votre couverture santé : vos garanties et vos bénéficiaires,
- Transmettez vos factures, demandes de devis ou de prise en charge,
- Mettez à jour votre situation personnelle : coordonnées, RIB, ajout d'un bénéficiaire...,
- Communiquez avec nos services via à la rubrique « Nous contacter »,
- Payez vos cotisations en ligne grâce à notre plateforme de paiement sécurisé,
- Accédez à votre espace documentaire.



L'application mobile Mutuelle

Développée pour vous, notre application mobile a pour objectif de **faciliter nos échanges** et de vous offrir une meilleure accessibilité à nos services.



Formulez et suivez vos demandes de remboursements



Consultez les garanties liées à votre contrat



Visualisez votre carte adhérent en version dématérialisée

Vous souhaitez prendre contact avec nos services, effectuer une demande de remboursements ou ajouter des bénéficiaires ?

Rendez-vous dans l'onglet «Contactez-nous»



Comment effectuer une demande de remboursement ?



Prenez votre facture en photo



Sélectionnez votre demande dans l'onglet « Contactez-nous »



Envoyez vos justificatifs en pièces jointes du courriel



Nous traitons votre demande

Téléchargez gratuitement l'application Mutuelle en scannant ces QR codes



Pour vous connecter, munissez-vous des identifiants de votre espace adhérent.



Nos bureaux d'accueil et de proximité

Nos équipes se tiennent à votre disposition pour vous donner des conseils avisés et répondre à vos demandes d'information.

Pour votre confort et vous offrir une écoute attentive, nos conseiller(ère)s mutualistes vous reçoivent du lundi au vendredi de 8h à 16h30.



Votre visite



Votre avis compte pour nous

Avant votre venue, nous vous recommandons de consulter les jours et horaires d'ouverture de votre bureau d'accueil et de proximité sur www.mutuale.fr > Nous trouver ou directement sur **Google**.

Parce que vous êtes nos meilleurs ambassadeurs, contribuez à la note Google de votre bureau d'accueil et de proximité.

En partageant votre expérience, positive ou non, vous nous aider à nous améliorer et ainsi vous offrir la meilleure qualité de service.



Notre accueil téléphonique

Notre accueil téléphonique œuvre au quotidien pour **vous accompagner dans vos démarches** et répondre au mieux à vos questions, qu'elles soient relatives à vos remboursements, à vos cotisations, ou encore à vos garanties.

Depuis le 1^{er} janvier 2026, une nouvelle organisation est en place afin d'assurer une continuité de service optimale tout au long de la journée et de garantir une réactivité constante, sans interruption.

Contactez-nous au 05 90 21 25 77 :

De 08 à 13h

Votre demande sera prise en charge par nos équipes de l'Hexagone, situées au sein de notre siège social.

De 13h à 16h30

Votre demande sera prise en charge par nos équipes en Guadeloupe.



Avant tout appel téléphonique,
veuillez-vous munir de votre
numéro d'adhérent.



La téléconsultation

Grâce à notre partenariat avec **Filassistance**, contacter un médecin n'a jamais été aussi simple !

- Accédez à une équipe de médecins généralistes et spécialistes, inscrit au Conseil National de l'Ordre des Médecins,
- Formulez votre question médicale par le mode de votre choix (vidéo, téléphone, écrit),
- Dans le cadre du secret médical, ils vous apporteront une réponse, un diagnostic médical, un avis complémentaire ou un conseil,
- Si besoin, vous serez orienté vers un service d'urgence,
- L'accès à cette prestation est illimité.



Comment faire ?

Contactez les équipes de Filassistance au **09 69 32 03 77**.



Le deuxième avis médical

En cas de pathologie rare ou grave, prendre une décision médicale peut s'avérer compliqué. Pour vous aider à faire un choix éclairé, Mutuelle en partenariat avec Filassistance, vous propose un service de second avis médical.

Vous obtenez sous 7 jours le second avis d'un médecin expert, à concurrence d'un seul avis rendu par famille par année civile.

La mise en œuvre de cette prestation est subordonnée à la transmission des comptes-rendus médicaux et examens déjà réalisés.



Comment faire ?

Contactez les équipes de Filassistance au **09 69 32 03 77**.

Notre fonds d'action sociale

Une aide financière pour la prise en charge de certaines prestations peut vous être accordée par la commission de secours exceptionnels.

En cas de besoin urgent liés à la maladie, à l'invalidité, au handicap, au décès, au chômage, aux changements de situations familiales tel que le divorce, la maternité, la naissance ou l'adoption, le service d'action sociale peut vous aider par **une aide financière exceptionnelle**, sous condition d'acceptation de votre dossier.



Comment faire une demande ?

Contactez votre conseiller(ère) mutualiste qui vous accompagnera et qui vous fera parvenir le dossier à compléter.

Votre magazine Mutualiste

En tant qu'adhérent, vous recevez gratuitement tous les trimestres **le magazine** de la mutuelle. À l'intérieur, retrouvez des articles engagés sur la santé publique, la prévention, la nutrition, l'environnement, le social sans oublier les actualités de Mutuale.

100% Santé

Le 100 % Santé offre à tous les Français, bénéficiant d'une complémentaire santé responsable ou de la Complémentaire santé solidaire, **des soins et un large choix d'équipements en audiologie, optique et dentaire, sans reste à charge**. L'objectif : améliorer l'accès à des soins de qualité et renforcer la prévention.







www.mutuale.fr



Contactez-nous

- **Via votre espace adhérent**

Personnel et sécurisé, il est accessible depuis www.mutuale.fr

- **Par téléphone au 05 90 21 25 77 :**

Du lundi au vendredi de 8h à 16h30

 Avant tout appel, veuillez-vous munir de votre numéro d'adhérent.

- **Via l'application mobile Mutuale**

Votre mutuelle à portée de main !

- **Par courrier :**

• **Siège social :** 6 rue Galilée Parc - 41260 La Chaussée Saint-Victor

• **Mutuale Guadeloupe :** 50 rue Schoelcher - 97110 Pointe-à-Pitre

 Pour toute correspondance, veuillez indiquer votre numéro d'adhérent.

