



Guide adhérent

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





BIENVENUE DANS LA MUTUELLE SOLIDAIRE



Mutuale a été créée en 1968 à Blois par un groupement de salariés d'entreprises, dans la continuité des mutuelles ouvrières. Sa construction s'est faite sur des bases de solidarité entre ses adhérents, en complémentarité d'une Sécurité sociale universelle de haut niveau.

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 Galilée – Parc A10 Sud - 41260 La Chaussée S'-Victor.

Mutuale

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

Votre contrat

• La gestion de votre contrat.....	11
• Vos cotisations.....	12
• Vos remboursements de frais de santé.....	13
• Votre espace adhérent.....	14
• L'application mobile Mutuale.....	15

Vos services

• Nos bureaux d'accueil et de proximité	16
• Notre Service Relation Adhérents	16
• Acceo-Tadeo.....	16
• La téléconsultation.....	17
• Le deuxième avis médical.....	17
• Notre fonds d'action sociale.....	18
• Bonne Santé Mutualiste.....	18
• 100% Santé.....	18
• Nos réseaux de soins	19

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

Mutuale, actrice de l'**Économie 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

Preuve 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

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 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.

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.

Label Engagé RSE

Mutuale 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.



Devenez acteur de votre santé



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, Mutuale 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 Mutuale ?

Pour cela, rien de plus simple ! **Recommandez Mutuale** 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.



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 Service Gestion - 6 Rue Galilée Parc A10 Sud 41260 La Chaussée S^t-Victor,
- 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

Lorsque vous devez **réaliser des soins importants** (dentaire, hospitalisation...), nous vous invitons à demander un devis afin de connaître le niveau de vos remboursements.

Ce devis peut être réalisé directement par le professionnel de santé sur les outils qui lui sont mis à disposition. Sinon, vous pouvez transmettre votre demande au service Mutuale. Le retour sera alors fait directement au professionnel de santé concerné.



Prise en charge hospitalière

Avant toute admission dans un établissement conventionné Alмеры, 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.

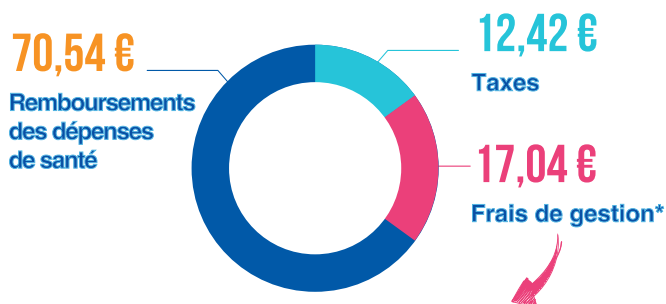


Vos cotisations



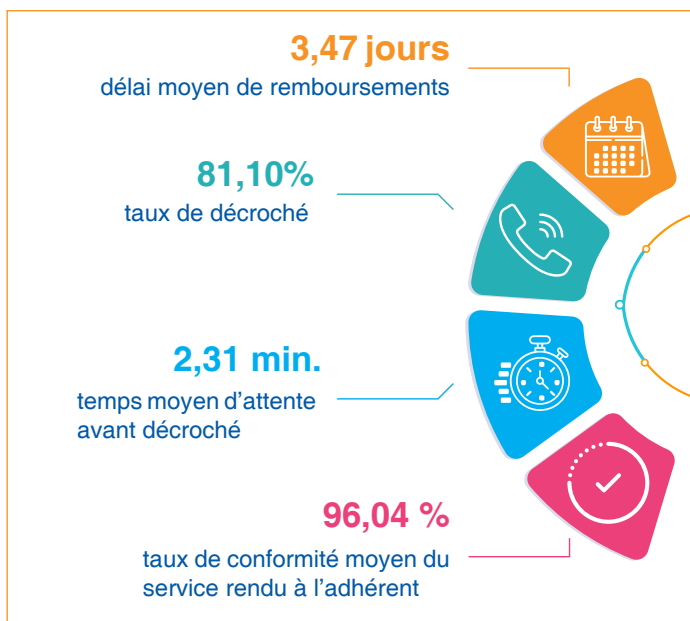
Comment sont utilisées vos cotisations ?

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, Mutuale 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.



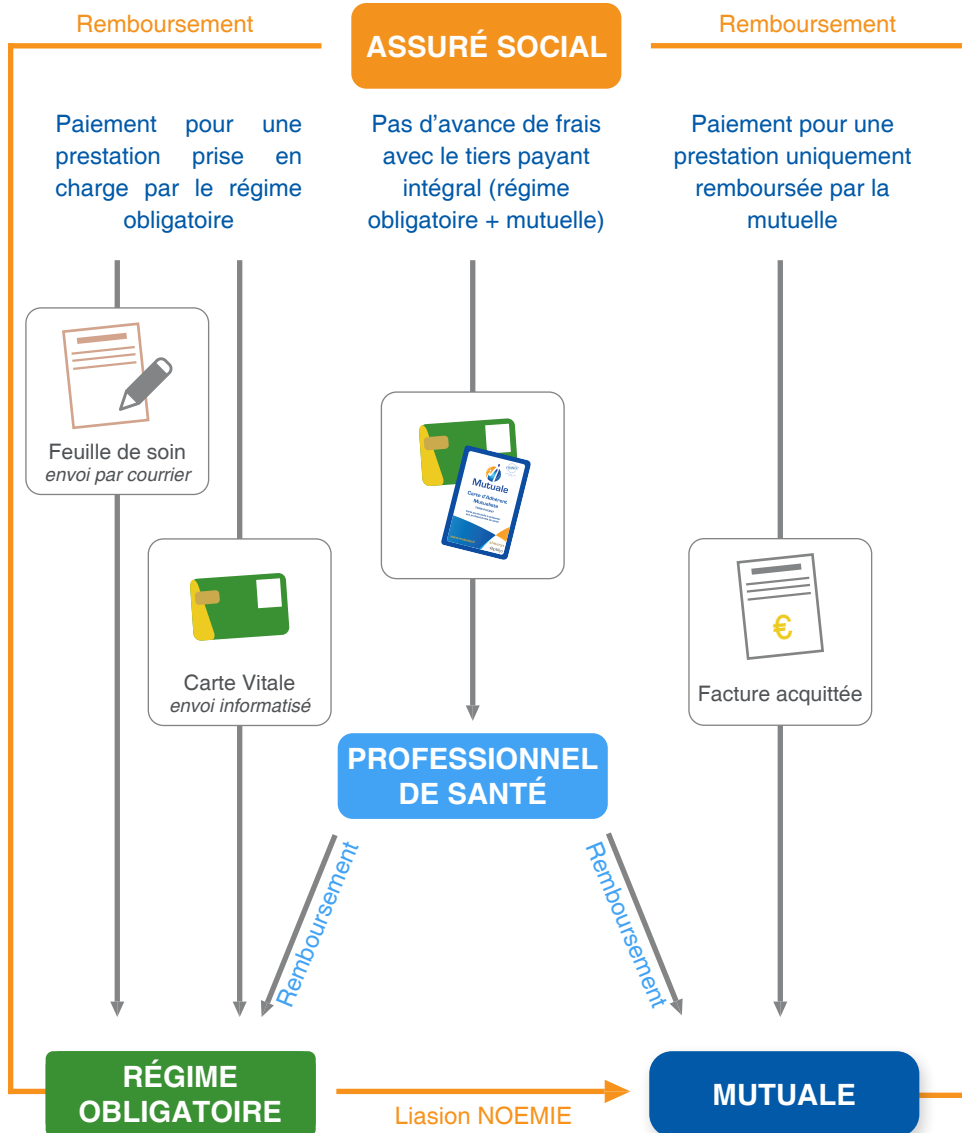
Avec ou sans liaison NOEMIE, **il est indispensable de nous envoyer les factures originales** détaillées de toutes les prestations exprimées en forfait et non prises en charge par votre régime obligatoire (médecine douce, pharmacie, etc.).

Comment nous faire parvenir vos factures ?

- Via votre **Espace Adhérent** > Rubrique " Mes remboursements ",
- Via **l'application mobile Mutuale** > Rubrique " Contactez-nous ",
- Par **courrier** à Service Prestations - 6 Rue Galilée Parc A10 Sud 41260 La Chaussée S^t-Victor,
- Par **courriel** à service.prestation@mutuale.net



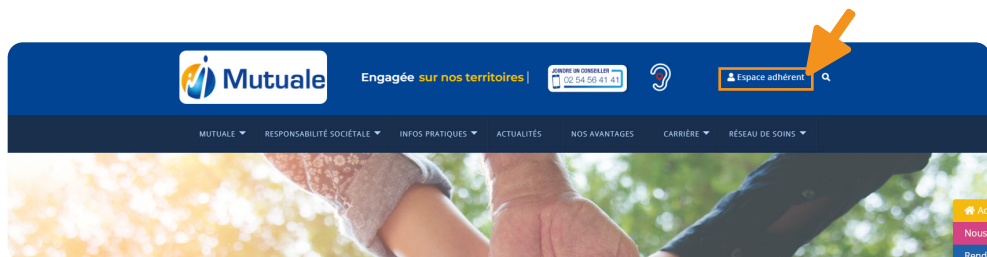
Comment fonctionnent vos remboursements ?



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 qui apparaît à l'intérieur de votre carte de tiers payant,
- Cliquez sur « Première connexion », accédez au formulaire d'activation de votre compte et vérifiez vos informations,
- À la prochaine connexion, votre compte sera activé. Vous n'aurez qu'à cliquer sur le bouton « 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 la rubrique « Nous contacter »,
- Payez vos cotisations en ligne grâce à notre plateforme de paiement sécurisé,
- Accédez à votre espace documentaire.



Si vous rencontrez des difficultés, contactez-nous au 02 54 56 41 41.

L'application mobile Mutuale

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

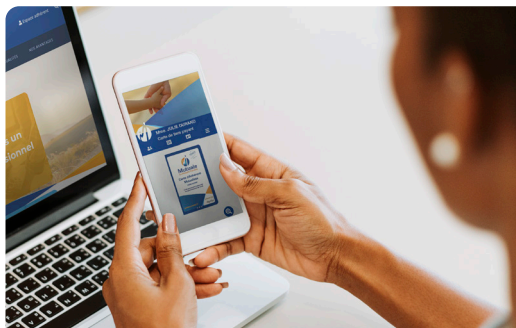


Nous traitons votre demande

Téléchargez gratuitement l'application Mutuale 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 en accès libre le matin et sur rendez-vous l'après-midi. Pour réserver votre créneau, contactez-nous au 02 54 56 41 41.



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 aidez à nous améliorer et ainsi vous offrir la meilleure qualité de service.

Notre Service Relation Adhérent

Située au sein de notre siège social, l'équipe de notre Service Relation Adhérent 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.

Contactez-nous au **02 54 56 41 41** du lundi au jeudi de 9h à 18h et le vendredi de 9h à 17h10.



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

Acceo-Tadeo

Grâce au dispositif Acceo, nos services sont accessibles, par téléphone et dans nos bureaux d'accueil et de proximité, **aux personnes sourdes ou malentendantes**.



La téléconsultation

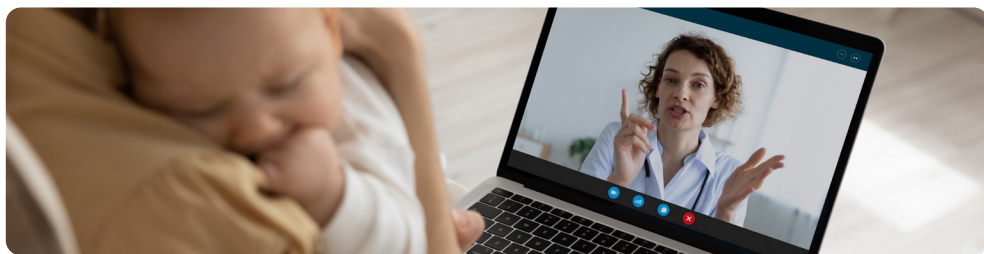
Grâce à notre partenariat avec **Filassistance**, contacter un médecin n'a jamais été aussi simple !

- 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.

Bonne Santé Mutualiste

En tant qu'adhérent, vous recevez gratuitement tous les trimestres le journal **Bonne Santé Mutualiste**. 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.



Parce que l'amélioration de votre prise en charge fait partie de nos priorités, nous vous permettons de bénéficier du **réseau de soins Optilys** et de profiter de tarifs privilégiés et de services préférentiels afin de :

- Vous aider à diminuer vos dépenses de santé,
- Vous assurer des soins de qualité,
- Vous conseiller sur les solutions les plus adaptées à vos besoins de santé.

Via ce réseau de soins, disposez de nombreux **avantages auprès de professionnels de santé en optique et en audiologie**. En dentaire, vous bénéficiez d'un dispositif de contrôle tarifaire automatique.



Depuis votre espace adhérent, **un outil de géolocalisation** est disponible pour connaître les professionnels de santé du réseau de soins Optilys les plus proches.



Pour offrir à nos adhérents et plus largement à l'ensemble de la population l'accès à des soins de qualité, nous avons développé **un réseau de soins en dentaire et en optique** dans le Loir-et-Cher avec **la Mutuelle Familiale des Œuvres Sociales (MFOS)**.

Les centres dentaires de la MFOS sont agréés par l'Assurance Maladie dès leur création et adhérent à l'accord national des centres de santé. Ils répondent à de nombreux critères d'exigence en termes de qualité et d'accessibilité des soins.

Les centres optiques mutualistes de la MFOS sont sous l'enseigne de **Comptoir Visuel**. Le conseil et l'accompagnement du client sont au cœur des préoccupations. Niveau équipement, une large gamme de montures optiques et solaires est proposée à des prix accessibles, en adéquation avec tous les budgets et toutes les corrections.



Les centres optiques Comptoir Visuel de Romorantin et de Vendôme sont équipés **d'une table de téléophtalmologie**.

Nous vous permettons ainsi de réaliser un examen de vue complet assuré par un professionnel de santé habilité.



Mutuale

la solidarité mutualiste



www.mutuale.fr



Contactez-nous

- **Via votre espace adhérent**

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

- **Par téléphone au 02 54 56 41 41**

Du lundi au jeudi de 9h à 18h et le vendredi de 9h à 17h10



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

- **Via l'application mobile Mutuale**

Votre mutuelle à portée de main !

- **Par courrier :**

6 rue Galilée - Parc A10 Sud - 41260 La Chaussée S^t-Victor



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

