

LIVRET D'ACCUEIL

Bienvenue !



Chère Adhérente, cher Adhérent,

Nous avons le plaisir de vous remettre votre Livret d'Accueil. Véritable trait d'union entre nous, il vous accompagnera tout au long de votre vie d'adhérent France Mutuelle.

Dans un monde en constante mutation, il nous permettra de vous faire partager les valeurs mutualistes fondamentales qui restent la clé de voûte de France Mutuelle.

Soucieux d'améliorer en permanence notre qualité de service, vous pouvez disposer des informations pratiques indispensables afin de vous faire rembourser dans les meilleurs délais dans le cadre de vos garanties.

Sachez que votre Conseiller reste bien entendu à votre disposition pour tout renseignement complémentaire et que votre Espace Adhérent sur notre site internet vous permet d'accéder facilement et rapidement à vos décomptes de remboursement ainsi qu'à de nombreux services d'information.

Bienvenue chez France Mutuelle !



Michel Dumoux,
Le Président de France Mutuelle

SOMMAIRE

- P. 2 NOTRE PRÉSIDENT VOUS SOUHAITE LA BIENVENUE.
- P. 4 ET SI VOUS NOUS EN DISIEZ PLUS SUR FRANCE MUTUELLE ?
- P. 6 QUELLES DÉMARCHES EFFECTUER ?
OÙ ENVOYER MES DEMANDES DE REMBOURSEMENTS ?
COMMENT ME FAIRE REMBOURSER ?
- P. 8 COMMENT LIRE MON RELEVÉ DE PRESTATIONS ?
- P. 10 QUELS SERVICES AUPRÈS DES PROFESSIONNELS DE SANTÉ ?
- P. 12 QUELS SERVICES PUIS-JE TROUVER EN LIGNE ?
- P. 14 SI J'AI BESOIN D'UNE ASSISTANCE ?
- P. 16 ET SI J'AI BESOIN D'UNE AUTRE ASSURANCE ?
- P. 18 QUE M'OFFREZ-VOUS EN PLUS POUR MES LOISIRS ?
- P. 20 ET SI JE VEUX VOUS JOINDRE À TOUT MOMENT ?

Et si vous nous en disiez plus sur France Mutuelle ?



UNE VRAIE MUTUELLE À VOTRE SERVICE

- France Mutuelle est membre de la Mutualité Française
- Plus de 75 années d'existence et d'expérience développée dans le domaine de l'assurance santé
- Des agences sur Paris et la Région Parisienne
- 130 collaborateurs au service de 145 000 adhérents
- Une gamme complète de garanties ainsi que de services innovants et exclusifs pour les particuliers, les artisans, les entreprises, les professions libérales...



UN LIEN UNIQUE AVEC VOTRE MUTUELLE

France Mutuelle s'implique et se distingue depuis des années dans la conception de solutions novatrices d'Assurance Complémentaire Santé et dans les grands projets touchant à l'avenir de la protection sociale. France Mutuelle œuvre pour la solidarité intergénérationnelle, la défense des principes de libre choix et de responsabilité de l'assuré, la recherche de solutions pour réduire les dépenses collectives de soins.

Sa capacité à innover constructivement préfigure l'assurance de demain avec un double objectif constant : vous offrir ce que vous ne trouverez nulle part ailleurs et privilégier l'individu tout en valorisant les valeurs collectives.



Quelles démarches effectuer ?

OÙ ENVOYER MES DEMANDES DE REMBOURSEMENTS ?

Groupe France Mutuelle
Centre de Gestion
93542 BAGNOLET Cedex



COMMENT ME FAIRE REMBOURSER ?

EXEMPLES DE PRESTATIONS

(pour les garanties qui le prévoient)

- **En cas d'hospitalisation** (sous réserve de l'encaissement de la cotisation), le Forfait Journalier, le Lit Accompagnant et la Chambre Particulière

- **Prothèses dentaires et implants**

- **Tous appareillages** : optique, matériel acoustique, semelles orthopédiques, bas de contention.
- **Acupuncture**

- **Actes non pris en charge par la Caisse Primaire d'Assurance Maladie** : lentilles de contact, chiropraxie, ostéodensitométrie, bilan diététique...

DOCUMENTS À PRÉSENTER

- Demandez une **prise en charge** pour éviter l'avance de frais par fax au **01 80 18 91 90** ou par mail à pec@francemutuelle.fr

- La prise en charge est limitée dans le temps et/ou dans son montant (forfait annuel).

Demandez un devis daté et signé avec une durée de validité et envoyez-le pour accord préalable de Prise en charge obligatoire à **Groupe France Mutuelle**
À l'attention du dentiste consultant
9 boulevard Jules Ferry
75551 PARIS Cedex 11

Le décompte de la Caisse d'Assurance Maladie et la facture dûment acquittée justifiant l'achat. Pour les lentilles de contact, inclure également la prescription médicale.

Facture acquittée avec désignation de l'acte.

Pour les adhésions individuelles : se reporter au Règlement Mutualiste.
Pour les adhésions en contrat collectif : se reporter aux dispositions de votre notice d'information.

Délai d'envoi de vos demandes de remboursements

JUSQU'À 24 MOIS À DATE DE LA DÉLIVRANCE, À VOTRE DEMANDE, DES JUSTIFICATIFS DE PAIEMENT PAR LE RÉGIME OBLIGATOIRE.

Si vous ne bénéficiez pas de la télétransmission (Système Noémie), vous devez nous faire parvenir le décompte original de la Caisse d'Assurance Maladie, décompte également disponible sur le site internet www.ameli.fr

Votre situation évolue ?



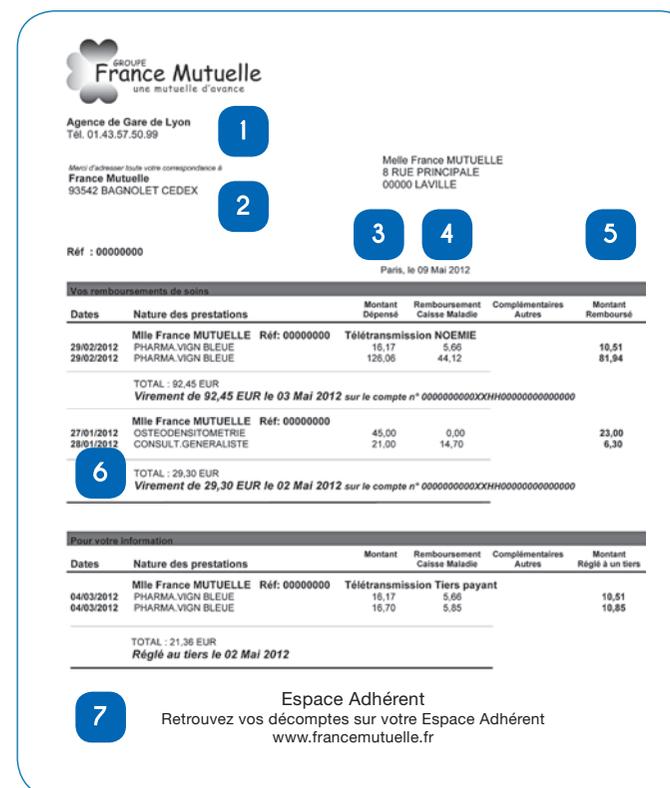
Pour tout changement dans votre situation, contactez votre Conseiller Mutualiste dans les plus brefs délais au **01 43 57 50 99** ou connectez-vous sur votre Espace Adhèrent.

www.francemutuelle.fr

Comment lire mon relevé de prestations ?



COMPRENDRE MON RELEVÉ



France Mutuelle
une mutuelle d'avance

Agence de Gare de Lyon
Tél. 01.43.57.50.99

Mettez d'adresser toute votre correspondance à
France Mutuelle
93542 BAGNOLET CEDEX

Melle France MUTUELLE
8 RUE PRINCIPALE
00000 LAVILLE

Réf : 00000000

Paris, le 09 Mai 2012

Dates	Nature des prestations	Montant Dépensé	Remboursement Caisse Maladie	Complémentaires Autres	Montant Remboursé
29/02/2012	Mlle France MUTUELLE Réf: 00000000 Télétransmission NOEMIE	16,17	5,66		10,51
29/02/2012	PHARMA.VIGN BLEUE	126,06	44,12		81,94
TOTAL : 92,45 EUR					
Virement de 92,45 EUR le 03 Mai 2012 sur le compte n° 00000000000000000000000000000000					
27/01/2012	Mlle France MUTUELLE Réf: 00000000 OSTEODENSITOMETRIE	45,00	0,00		23,00
28/01/2012	CONSULT.GENERALISTE	21,00	14,70		6,30
TOTAL : 29,30 EUR					
Virement de 29,30 EUR le 02 Mai 2012 sur le compte n° 00000000000000000000000000000000					

Dates	Nature des prestations	Montant	Remboursement Caisse Maladie	Complémentaires Autres	Montant Réglié à un tiers
04/03/2012	Mlle France MUTUELLE Réf: 00000000 Télétransmission Tiers payant	16,17	5,66		10,51
04/03/2012	PHARMA.VIGN BLEUE	16,70	5,85		10,85
TOTAL : 21,36 EUR					
Réglié au tiers le 02 Mai 2012					

Espace Adhérent
Retrouvez vos décomptes sur votre Espace Adhérent
www.francemutuelle.fr

- 1 Votre agence dédiée
- 2 Votre numéro d'adhérent
- 3 Le montant total de vos dépenses de soins
- 4 La part de remboursement par la Caisse d'Assurance Maladie
- 5 La part de remboursement par France Mutuelle
- 6 Le montant total remboursé par virement sur votre compte par France Mutuelle
- 7 Vos informations sur votre Espace Adhérent

Vos alertes par SMS



Pour être informé de vos remboursements par SMS, renseignez-vous auprès de votre agence.

Quels services auprès des professionnels de santé ?

VOTRE CARTE DE TIERS PAYANT



VOTRE CARTE D'ADHÉRENT

Elle porte votre numéro d'identifiant unique qui vous permet d'être reconnu auprès de votre agence, et de vous identifier sur votre Espace Adhérent.



LE TIERS PAYANT

(SI VOUS DISPOSEZ DE CETTE OPTION)

Votre carte de Tiers Payant (si vous disposez de cette option) vous permet de bénéficier d'une dispense d'avance de frais auprès des professionnels de santé pratiquant le tiers payant.

Présentez-la à votre professionnel de santé.

VOTRE REMBOURSEMENT RMS

En présentant votre carte d'adhérent chez les professionnels de santé équipés du système RMS, vous bénéficiez d'un remboursement automatique de vos soins en 48h.

- Pour le remboursement de produits non pris en charge, prescrits ou conseillés par votre pharmacien tels que des médicaments homéopathiques, des sirops contre la toux, des maux d'estomac... (remboursement forfaitaire dont le montant varie en fonction de votre garantie).
- Pour les dépenses importantes faiblement prises en charge par la Sécurité Sociale (optique, audioprothèse...).



Pour connaître les pharmaciens, opticiens, audioprothésistes, centres de santé... proposant ce service près de chez vous, contactez :

www.francemutuelle.fr

▶ N°Vert 0 800 14 14 14

APPEL GRATUIT DEPUIS UN POSTE FIXE

www.francemutuelle.fr

Quels services puis-je trouver en ligne ?



VOTRE ESPACE DÉDIÉ SUR www.francemutuelle.fr

France Mutuelle a créé pour vous un espace sécurisé sur lequel vous retrouverez facilement et à n'importe quel moment les informations relatives à votre contrat :

- Vos remboursements de soins et vos décomptes - sur Espace Adhérent/mes décomptes.
- Les informations enregistrées sur votre contrat (les bénéficiaires, la garantie, les échéances...) sur Espace Adhérent/mon contrat.
- Modifiez votre RIB - sur Espace Adhérent/mon contrat.
- Payez une échéance en toute sécurité avec votre carte bancaire sur Espace Adhérent/mon contrat.
- Une question à poser ? Nous avons mis un courriel à votre disposition.
- Retrouvez le programme des spectacles que nous proposons chaque mois.

POUR TOUS CES SERVICES, RIEN DE PLUS SIMPLE

Demandez votre mot de passe sur l'Espace Adhérent en cliquant sur le lien « procéder à l'ouverture de votre compte ».
Vous recevrez un lien qui activera immédiatement l'ouverture de votre compte.



www.francemutuelle.fr

Si j'ai besoin d'une assistance ?

BÉNÉFICIEZ À TOUT MOMENT :



- D'informations juridiques, fiscales et administratives.
- D'informations et conseils médicaux et de prévention.
- D'une plate-forme organisant et gérant pour vous de A à Z tous les services à domicile en cas de problème de santé.



ET EN CAS D'ENNUI DE SANTÉ, L'ASSISTANCE DE FRANCE MUTUELLE POURRA :



- Rechercher le professionnel de santé qui vous est nécessaire, organiser votre transport éventuel à l'hôpital, prévenir vos proches, faire garder vos enfants, vous fournir et prendre en charge une aide ménagère, faire garder vos animaux.



- Organiser et prendre en charge les cours particuliers et la garde de votre enfant immobilisé au domicile pour raison de santé.



- Assister votre famille administrativement, matériellement et psychologiquement en cas de décès d'un proche.

POUR UNE ASSISTANCE :

Téléphonez au 01 55 92 18 50 (fax : 01 55 92 40 50),
vous aurez à communiquer votre n° d'adhérent.
Informations juridiques, conseils obsèques : 7j / 7, de 8h à 20h30
Autres services : 7j / 7, 24h / 24.

ATTENTION : toute demande ou prestation doit faire l'objet d'une demande préalable. Toute dépense ou prestation engagée sans l'accord de l'Assistance Santé au quotidien ne pourra donner droit à remboursement ou indemnisation. Convention d'assistance n°0802002. Les prestations détaillées, leurs limites et exclusions figurent sur la notice reprenant les conditions générales du contrat souscrit entre Groupe France Mutuelle et Inter Partner Assistance qui vous est remis lors de votre adhésion ou de son renouvellement et sur demande auprès de votre correspondant.

Et si j'ai besoin d'une autre assurance ?



PROFITEZ DES OFFRES DE NOTRE FILIALE BVR

En tant qu'adhérent France Mutuelle, vous bénéficiez également des services de B.V.R.

B.V.R. est un courtier d'assurances, filiale à 100 % de France Mutuelle dont la mission est de vous proposer, à titre personnel ou professionnel et en toute confiance, une gamme sélectionnée de produits d'assurance (Multi-Risques Habitation, assurance automobile...).

Pourquoi chercher plus loin ?

Contactez BVR au 01 53 32 21 09
www.bvr-courtage.fr



Filiale Courtage Assurance de
GROUPE FRANCE MUTUELLE



www.francemutuelle.fr

Que m'offrez-vous en plus pour mes loisirs ?

VOTRE MAGAZINE TRIMESTRIEL

68 PAGES D'ACTUALITÉS, DE CULTURE ET DE LOISIRS...

Véritable trait d'union entre nous depuis plus de 20 ans, ce magazine de 68 pages vous est adressé gratuitement tous les trimestres. En plus d'un large panorama de l'actualité de la santé et du monde social, la culture et les loisirs y tiennent une place importante à travers des jeux et des invitations à la découverte touristique.



Vous souhaitez nous écrire :

France Mutuelle
Magazine Rédaction
9 bd Jules Ferry
75551 PARIS Cedex 11
ou par courriel :
magazine@gfm-mut.com

UN SPECTACLE PAR MOIS



Depuis plus de 10 ans, France Mutuelle vous invite tous les mois à un rendez-vous culturel. Un spectacle par mois, gracieusement offert à nos adhérents, et d'autres à tarifs préférentiels, sont accessibles sur simple réservation en fonction des places disponibles et alternent cinéma, théâtre et musique. Retrouvez le programme annuel complet sur votre Espace Adhérent ou dans le magazine de France Mutuelle.

Renseignements et réservations au

N°Indigo 0 825 02 01 00

0,15 € TTC / MN

DES APPARTEMENTS LES PIEDS DANS L'EAU À MENTON



Entre mer et montagne, au cœur de Menton, France Mutuelle vous propose toute l'année sa vingtaine d'appartements et studios, totalement meublés et équipés, à des conditions particulièrement avantageuses et pour des séjours de 7 nuits minimum.

Renseignements et réservations

www.locations-cotedazur.fr

N°Vert 0 800 00 08 08

APPEL GRATUIT DEPUIS UN POSTE FIXE

www.francemutuelle.fr

Et si je veux vous joindre à tout moment ?



NOUS TÉLÉPHONER
01 43 57 50 99

Munissez-vous de votre numéro d'adhérent à 8 chiffres qui figure sur votre carte France Mutuelle.



NOUS ÉCRIRE

Groupe France Mutuelle
Centre de Gestion
93542 BAGNOLET Cedex



VOTRE ESPACE ADHÉRENT
www.francemutuelle.fr

Plus facile et plus rapide pour consulter vos décomptes, vos remboursements ou vos informations pratiques. Pour y accéder, munissez-vous de votre numéro d'adhérent à 8 chiffres qui figure sur votre carte France Mutuelle.



POUR LES PARTICULIERS

Nos agences sont ouvertes du lundi au vendredi
de 10h à 12h et de 14h à 16h30.

- | | |
|---|--|
| • Paris 75012 : 7 boulevard Diderot | garedelyon@francemutuelle.fr |
| • Paris 75015 : 241 rue de Vaugirard | vaugirard@francemutuelle.fr |
| • Boulogne 92100 : 244 avenue Jean Jaurès | boulogne@francemutuelle.fr |
| • Levallois 92300 : 62 rue Louise Michel | levallois@francemutuelle.fr |
| • Montreuil 93100 : 37 avenue du Président Wilson | montreuil@francemutuelle.fr |



POUR LES GROUPES ET ENTREPRISES

- | | |
|-------------------------------------|--|
| • Paris 75001 : 43 rue de Richelieu | contact.ca@francemutuelle.fr |
|-------------------------------------|--|



IMPORTANT

En cas d'hospitalisation

Merci d'adresser votre demande de prise en charge :

- par courriel à : pec@francemutuelle.fr
- par courrier à : France Mutuelle - 93542 Bagnolet Cedex

Pour vos devis dentaires

Dans le cadre de l'accord préalable, adressez votre courrier à :

- France Mutuelle - À l'attention du dentiste consultant
9 boulevard Jules Ferry - 75551 Paris Cedex 11

Pour contacter votre Assistance Santé au quotidien,
24h/24 et 7j/7, un nouveau numéro d'appel unique : 01 55 92 18 50