



Mon espace assuré **Mercer** **ma santé**

Guide

Comprendre et utiliser l'espace personnel **Mercer ma santé** pour retrouver l'ensemble de mes services en ligne.

Mai 2022

© Mercer France – Tous droits réservés



Sommaire

Connexion à mon compte	03
Page d'accueil de l'espace assuré	09
Profil	10
Contrat	11
Carte de Tiers-Payant	12
Services	13
Remboursements	15
Demandes & Messages	17
Aides	19



Mercer ma santé | Connexion à un compte existant

2 possibilités

1

J'accède à mon espace

Je renseigne **mon identifiant** (numéro d'adhérent) et mon **mot de passe** pour accéder à mon espace.

J'ai déjà un compte Mercer ma santé

Rendez-vous sur : mercermasante.fr
Ou téléchargez l'application mobile

Mercer ma santé

Identifiant
24035346

Mot de passe
.....

Se souvenir de mon identifiant

Connexion

Identifiant ou mot de passe oublié ?

Première connexion

2

Je me connecte pour la première fois

J'ai oublié mon mot de passe

Je sélectionne « **identifiant ou mot de passe oublié** »,

Je renseigne mon **identifiant** et mon **numéro de Sécurité sociale** sur 15 chiffres afin de recevoir un lien de réinitialisation.

Mot de passe Identifiant

Veuillez compléter les champs suivants :

[Besoin d'aide pour retrouver votre identifiant ?](#)

Identifiant

Numéro de Sécurité sociale (15 chiffres)
0 00 00 00 000 000 00

Envoyer

ou

J'ai oublié mon identifiant Mercer ma santé

Je sélectionne « **identifiant ou mot de passe oublié** »,

Je renseigne mon **nom**, ma **date de naissance**, mon **numéro de Sécurité sociale** sur 15 chiffres et mon **code postal** afin de recevoir mon identifiant par email.

Mot de passe Identifiant

Veuillez compléter les champs suivants de la même manière qu'ils sont inscrits sur votre carte de tiers payant :

Nom de famille

Date de naissance
jj/mm/aaaa

Numéro de Sécurité sociale (15 chiffres)
0 00 00 00 000 000 00

Code postal
00000

Envoyer

Mercer ma santé | Double authentification

Une fois l'identifiant et le mot de passe renseignés, un code de sécurité est envoyé par email ou par SMS (voir les règles de la double authentification).


Il faut renseigner ce code afin de pouvoir accéder à son espace.


1 Je sélectionne le canal de réception

Recevez votre code de sécurité

Veuillez sélectionner le canal de réception de votre code de sécurité.

Pourquoi ? La double authentification permet de renforcer la sécurité de vos données.

 c*****@yopmail.com

 06*****07

2 Je rentre le code de sécurité qui m'a été envoyé

Entrez le code sécurité



Vous avez reçu un code de sécurité sur votre adresse email c*****@yopmail.com.
(Pour les e-mails, pensez à vérifier vos spams.)

Envoyer

Règles de la double authentification

La double authentification intervient :

- A la première connexion
- Pour chaque nouveau device
- 3 mois après la dernière connexion sur le device en question

Le blocage d'un compte utilisateur intervient :

- Après 5 tentatives erronées et pendant 1 heure (gestion automatique)

Code de sécurité : 8 chiffres – valable pendant 10 minutes

Le nombre de canaux enregistrables :

- 2 numéros de portable max.
- 1 adresse email max.

Device : tout changement d'appareil et de navigateur (la navigation privée sera considérée comme un nouveau device)

Mercer ma santé | Première connexion

3 possibilités

Je me connecte pour la première fois sur Mercer ma santé



Mercer ma santé

← Retour

Bienvenue sur Mercer ma santé

Afin d'accéder à votre espace Mercer ma santé, nous vous invitons à sélectionner la rubrique correspondant à votre situation.
Nous vous rappelons que seuls les assurés principaux sont habilités à créer un compte.

- 1 J'ai un compte sur Mercernet**
J'active mon compte Mercer ma santé en utilisant mon identifiant et mon mot de passe Mercernet.

[Activer mon compte →](#)
- 2 J'ai un identifiant et un mot de passe**
Je suis concerné si :
 - J'ai défini mon identifiant et mon mot de passe lors de mon affiliation en ligne.
 - J'ai reçu des identifiants provisoires par courrier, par e-mail.
[Activer mon compte →](#)
- 3 Je n'ai pas d'identifiant, ni de mot de passe**
Je suis concerné si :
 - J'ai effectué une adhésion par bulletin papier,
 - Je n'ai pas d'identifiant, ni de mot de passe.
[Créer mon compte →](#)

Mercer ma santé | Première connexion

Activation via un compte Mercernet

1

Je me connecte pour la **première fois** sur **Mercer ma santé**

J'avais un compte sur **Mercernet**

J'**active** mon compte Mercer ma santé en utilisant mon **identifiant** et mon **mot de passe Mercernet**. Mon identifiant devient mon numéro d'adhérent et je définis un nouveau mot de passe renforcé.



The screenshot shows the 'Activation de compte' form. It features a 'Retour' link at the top. The main heading is 'Activation de compte'. Below the heading, there is a message: 'Vous êtes concerné si vous avez défini des identifiants lors de votre affiliation en ligne ou vous avez reçu des identifiants par courrier. Pour activer votre compte, veuillez compléter les champs suivants :'. There is a search icon and a text input field with the placeholder 'Besoin d'aide pour retrouver vos identifiants ?'. Below this are two input fields: 'Identifiant' with a help icon and 'Mot de passe' with an eye icon. At the bottom right, there is a blue 'Envoyer' button.

Mercer ma santé | Première connexion

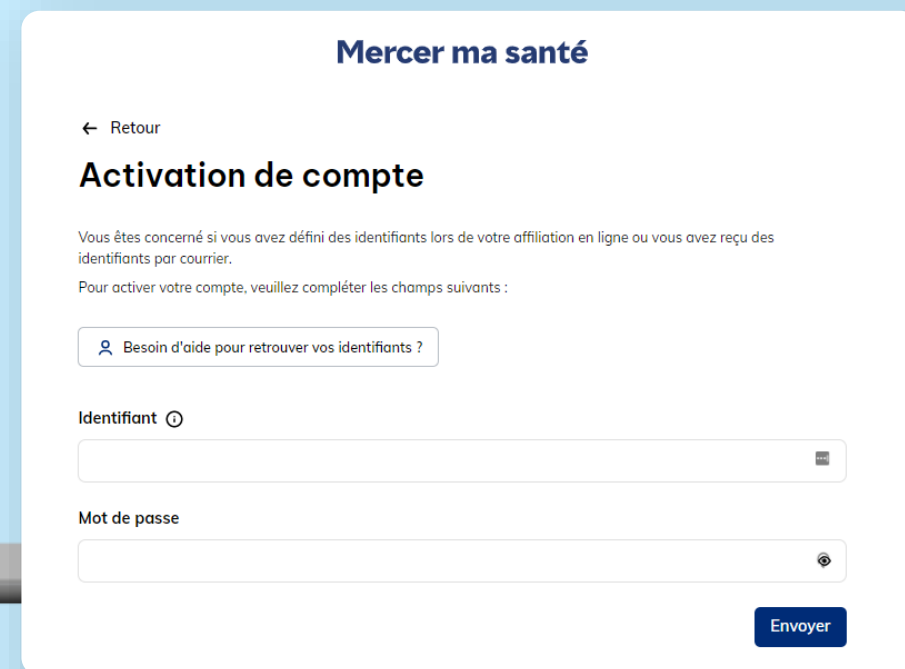
Activation via des identifiants provisoires

2

Je me connecte pour la **première fois** sur **Mercer ma santé**

J'ai un **identifiant** et un **mot de passe** spécifiques à **Mercer ma santé** qui m'ont été communiqués.

J'**active** mon compte **Mercer ma santé** en utilisant l'**identifiant** et le **mot de passe** attribués puis je finalise la création de mon compte.



Mercer ma santé | Première connexion

Création d'un nouveau compte

3

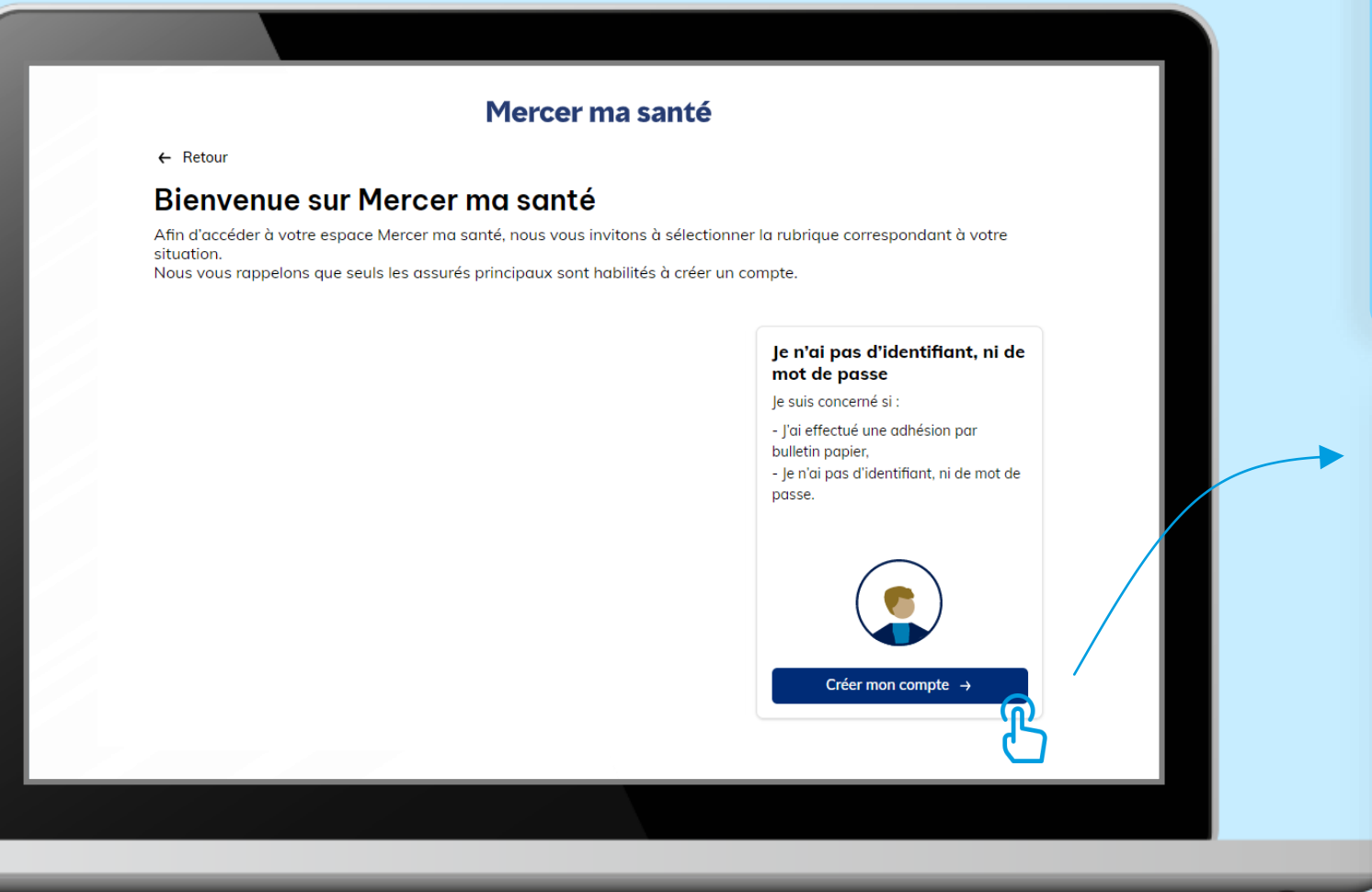
Je me connecte pour la **première fois** sur **Mercer ma santé**

Je n'ai **pas** d'identifiant, ni de mot de passe :

Je **crée mon compte Mercer ma santé** en renseignant mon **nom**, ma **date de naissance**, mon **numéro de Sécurité sociale** sur 15 chiffres et mon **code postal**.

Je reçois un lien me permettant de créer mes accès.

A noter, si mon adresse email n'a pas été communiquée à Mercer, un courrier me sera envoyé à mon adresse postale.



The screenshot shows the 'Demande de création de compte' form. It includes a 'Retour' link and a heading. A note states: 'Veillez compléter les champs suivants de la même manière qu'ils sont inscrits sur votre carte de tiers payant.' The form contains the following fields: 'Nom de famille' (with a dropdown icon), 'Date de naissance' (with a date picker icon and placeholder 'jj/mm/aaaa'), 'Numéro de Sécurité sociale (15 chiffres)' (with placeholder '0 00 00 00 000 000 00'), and 'Code postal' (with placeholder '00000'). An 'Envoyer' button is located at the bottom right.

Mercer ma santé | Votre page d'accueil

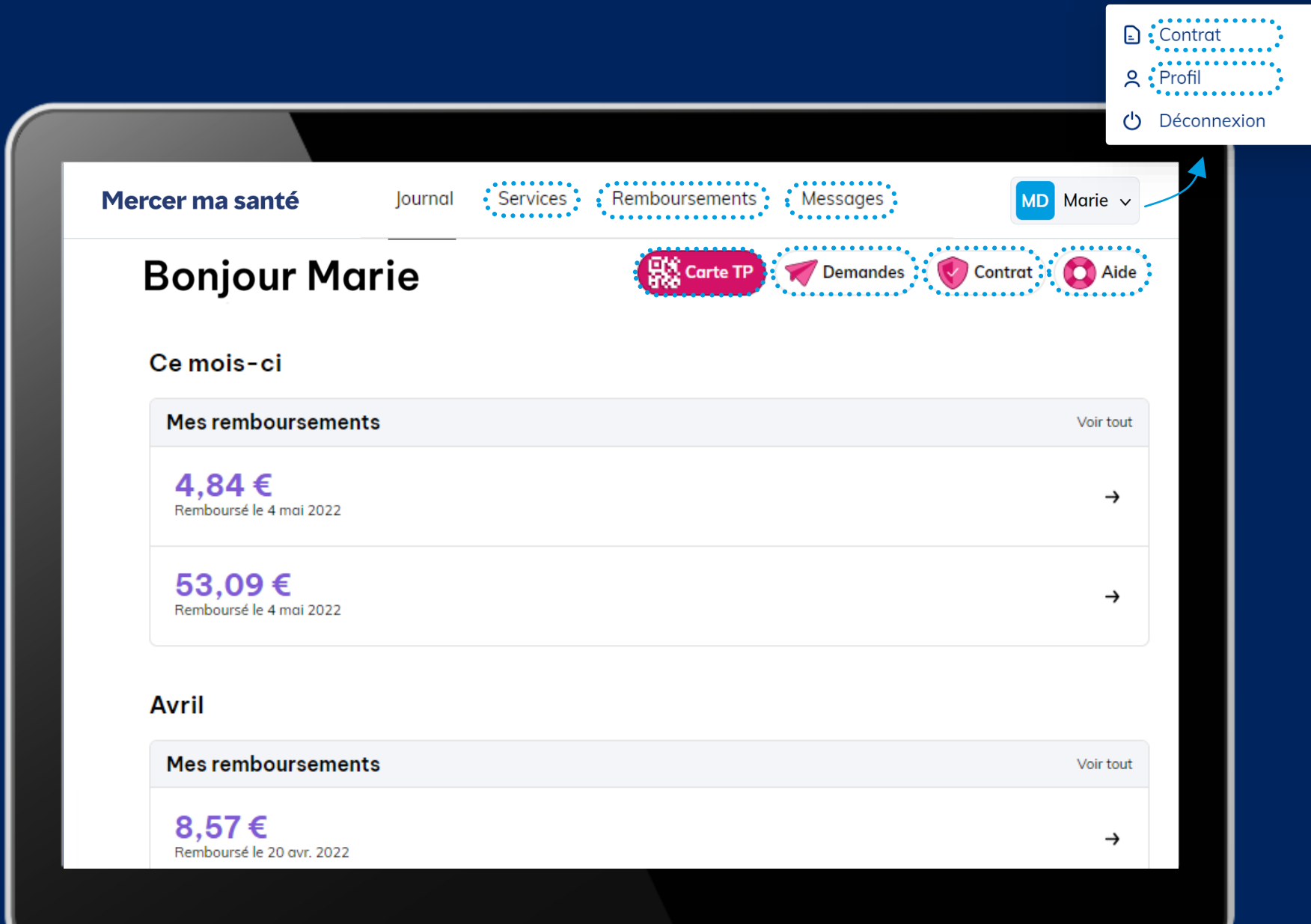
Accédez à toutes les fonctionnalités du site via cette page



Cliquez sur la fonctionnalité souhaitée

OU

Suivez le guide pas à pas



Mercer ma santé Journal Services Remboursements Messages MD Marie ▾

Bonjour Marie Carte TP Demandes Contrat Aide

Ce mois-ci

Mes remboursements Voir tout

4,84 € Remboursé le 4 mai 2022	→
53,09 € Remboursé le 4 mai 2022	→

Avril

Mes remboursements Voir tout

8,57 € Remboursé le 20 avr. 2022	→
--	---

Contrat
Profil
Déconnexion

Mercer ma santé | mon Profil

Visualisez et mettez à jour :

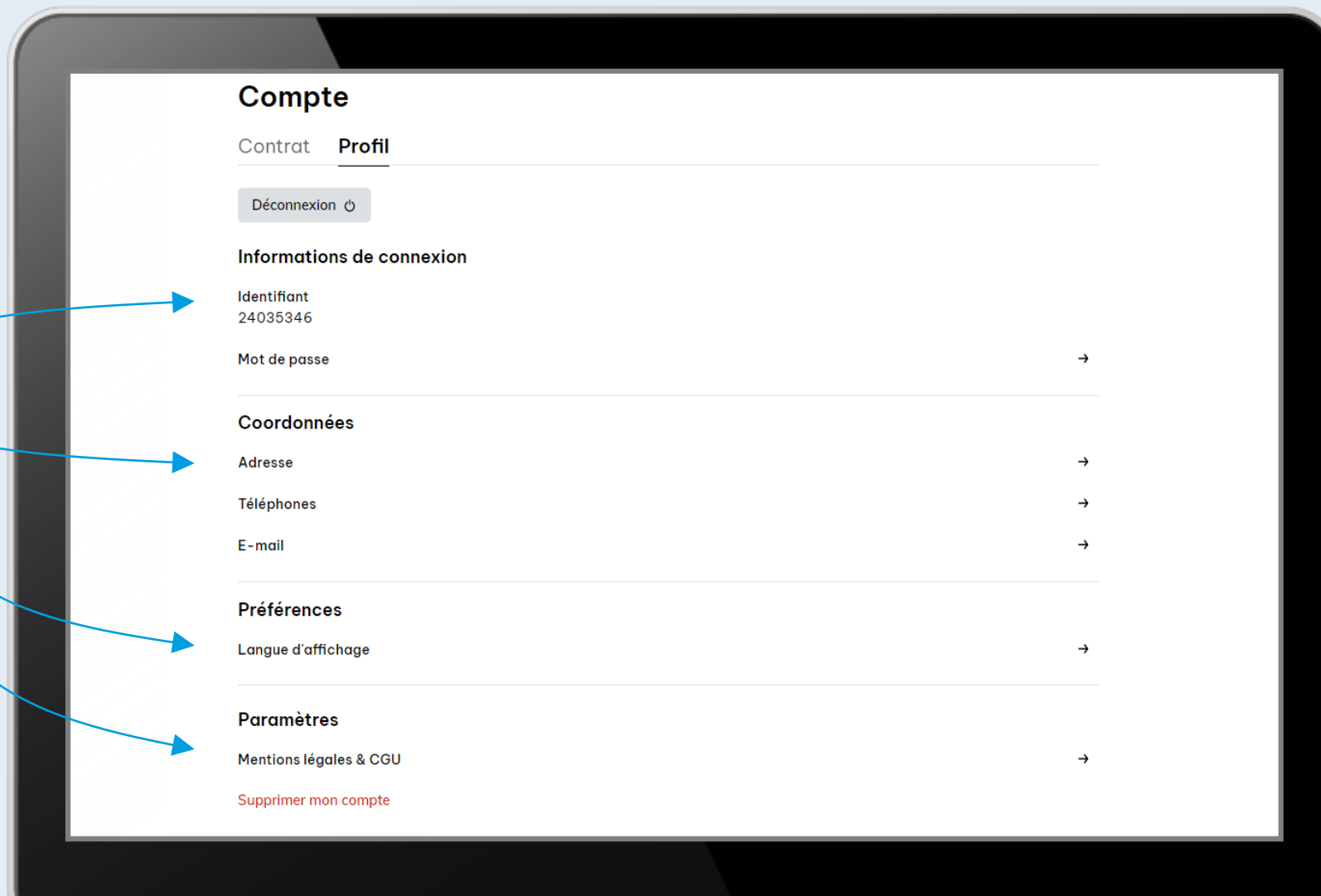
Votre **mot de passe**

Vos **coordonnées** :

- Adresse,
- téléphones,
- e-mail de contact

La **langue** d'affichage

Consultez les **mentions légales**



Mercer ma santé | mon Contrat

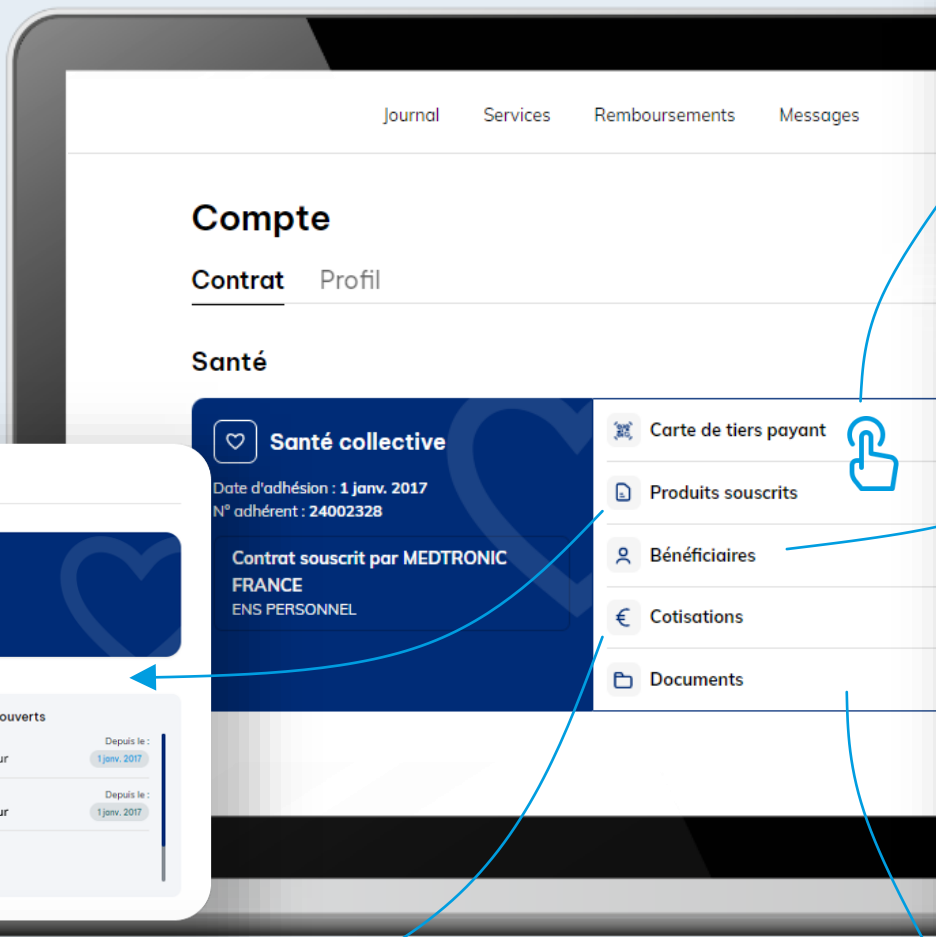
Consultez votre compte et visualisez :

Vos garanties et le niveau de couverture

Vos bénéficiaires

Votre carte de tiers payant, etc.

Effectuez une demande de changement d'option si votre contrat le prévoit. Pour obtenir les modalités de souscription, consultez votre livret de garanties



← Retour

Carte de tiers payant

Pour éviter une avance de frais, présentez ces informations à votre professionnel de santé (opticien, pharmacien, médecin, kiné, etc.).

Assuré principal N° adhérent
Marie De Neymour 24035346

Valable du 03 janv. 2022 au 31 déc. 2022

Visualiser

Bénéficiaires

<p>Marie De Neymour</p> <p>Assurée</p> <p>Née le 20 sept. 1975</p>	<p>Régime obligatoire</p> <p>N° Sécu : 2 75 09 75 001 999 08</p> <p>Code organisme : 01 751 0000</p> <p>Besoin d'aide ?</p>
<p>RIB de remboursement</p> <p>FR76 3000 6000 0112 3456 7890 189</p>	
<p>Antoine De Neymour</p> <p>Conjoint</p> <p>Né le 12 janv. 1976</p>	<p>Régime obligatoire</p> <p>N° Sécu : 1 76 01 33 001 999 45</p> <p>Code organisme : 01 000 0000</p> <p>Besoin d'aide ?</p>
<p>RIB de remboursement</p> <p>Identique au RIB de l'assurée</p>	

Produits souscrits

Santé collective

Votre complémentaire santé vous accompagne sur l'ensemble de vos besoins en santé à tous les moments clés de votre vie.

Bénéficiaires couverts

AD Marie De Neymour	Depuis le : 1 janv. 2017
AD Antoine De Neymour	Depuis le : 1 janv. 2017

Base obligatoire

Date de souscription : 1 janv. 2017

N°A04MERC00205

Cotisations

RIB

Vous ne disposez actuellement d'aucun RIB de cotisations associé à votre contrat.

← Retour

Documents

Guides

Résumé de garanties santé

16 nov. 2021

Mercer ma santé | ma Carte Tiers payant

Téléchargez votre carte de Tiers payant en format PDF.



Mercer

TBM2480328_10843/12397

MME DE NEYMOUR MARIE
12 RUE DE LA LIBERTE
75015 PARIS

000003534602400

Le 03/12/2021

Afin de faciliter le découpage de votre carte, veuillez plier celle-ci sur les pointillés et la détacher par la suite.

Signification de la codification :

AUDI	Audioprothèse
CSTE	Centres de Santé hors dentaire
DEPR	Prothèses Dentaires
DESO	Soins dentaires
EXTE	Soins externes sauf prothèse dentaire
HOSP	Hospitalisation hors soins externes
MED	Médecins généralistes, Médecins spécialistes
OPTI	Opticien
PHAR	Pharmacie remboursable
SVIL	Sages-Femmes, Laboratoires, Radiologues, Auxiliaires Médicaux, Fournisseurs
TRAN	Transport Sanitaire
SP	SP santé
OC	Organisme complémentaire
I	iSanté
IR	Contrat Responsable

Autre domaine, contacter votre centre de gestion.

iSanté Soins externes

BP 10320 - 45203 Montargis Cedex
N° d'appel Professionnels de santé
Tel : 0 820 03 12 43 (service 9,12 €/ min + prix appel)

Comment contacter le service Frais de soins de Santé ?
Points de contact réservés UNIQUEMENT aux professionnels de santé
www.mercermasante.fr
santo.pro@mercier.com - Fax : 03 25 84 89 49

Contacts réservés aux assurés
Centre de gestion :
MERCER PISSELOUP
TSA 51891
28039 CHARTRES CEDEX
Tel : 09 69 32 31 05 (appel non surtaxé)
Fax : 01 41 27 69 74
site internet : www.mercermasante.fr

Attestation de tiers payant s a n t é

Attention : Cette attestation est personnelle, de caractère des informations confidentielles. Elle doit rester en votre possession pour justifier de votre qualité de bénéficiaire du tiers payant. En cas de perte de droits, elle doit être restituée à l'émetteur.

Cette carte est émise par et sous la responsabilité de MERCER, organisme gestionnaire auquel il convient de s'adresser pour réclamation.

Journal Services Remboursements Messages

← Retour

Carte de tiers payant

Indiquer une anomalie
Ajouter un bénéficiaire

Pour éviter une avance de frais, présentez ces informations à votre professionnel de santé (opticien, pharmacien, médecin, kiné, etc...).

Mercer

Assuré principal N° adhérent
Marie De Neymour 24035346

Valide du 01 Janv. 2022 au 31 déc. 2022

Visualiser

Signalez-nous une **information incorrecte** sur votre carte de Tiers payant.

Mercer ma santé | mes Services

Rubrique « Explorer »

Géolocalisez un professionnel de santé proche de chez vous

Mercer ma santé Journal Services Remboursements

← Rechercher

Chirurgien-dentiste
25 praticiens trouvés

	Yousfi Myriam	219m
	Duffau Frederic	219m
	Dalibard Matthieu	219m
	Elalouf Sylvain	382m
	Veroli Aldo	382m
	Micheau Charles	387m

Mercer ma santé Journal Services Remboursements Messages

Services

Explorer Univers

À la une

Mes yeux, ma vision

Mes dents, mon sourire

Ma complémentaire santé me propose voir tout →

Consultez un médecin à distance

Contactez un médecin généraliste ou spécialiste en 3 min, 24h/7 par téléphone ou vidéo pour vous et pour votre famille.

Ma plateforme bien-être

Mal de dos, parapharmacie en ligne, sport... Accédez à des tarifs préférentiels pour votre santé et votre bien-être.

Hospipay

Avec Hospipay®, soyez guidé dans vos choix : hôpital ou clinique (qualité de services, informations essentielles, budget).

Retrouvez les avantages associés à votre contrat : **réseau de soins, téléconsultation, conseils utiles sur des thématiques clés, etc...**

Mercer ma santé | mes Services

Rubrique « Univers »

Consultez des **articles** sur l'**audition**, le **dentaire**, l'**optique** et l'**hospitalisation**. **Géolocalisez un partenaire** si votre contrat prévoit un réseau de soins pour bénéficier d'avantages tarifaires

Mes oreilles, mon audition

L'audition est fragile. Lorsqu'elle baisse, c'est malheureusement souvent inéluctable. Découvrez dans cet univers comment prendre soin de vos oreilles et de votre audition. Apprenez à repérer les signes d'un déclin auditif afin de pouvoir mettre en place des solutions pour mieux entendre et laissez-vous guider pour choisir un appareil auditif de qualité et bien remboursé.

Aides auditives : comment bien choisir et être bien remboursé ?

Mes yeux, ma vision

Nos yeux sont des organes complexes et fragiles, en permanence sollicités et soumis à de nombreuses agressions extérieures. Pour préserver votre vision, il faut en prendre soin, adopter les bons réflexes et ne pas hésiter à consulter le bon spécialiste. Lui seul pourra vous aiguiller vers un éventuel équipement (lentilles ou lunettes) adapté, voire une chirurgie !

Équipement optique : comment être bien remboursé ?

Avec la réforme 100% Santé vous disposez d'un large choix de lunettes entièrement remboursées. Bien sûr, vous avez toujours la possibilité de vous tourner vers d'autres modèles !



Mes dents, mon sourire

Votre sourire fait partie intégrante de votre visage, donc de votre identité. Par ailleurs, la santé de vos dents se reflète sur votre santé en général. Découvrez comment prendre soin de ce formidable outil qu'est votre dentition grâce à une hygiène irréprochable et des soins adaptés à tous les âges. Nous faisons également le point sur vos remboursements.

Soins et prothèses dentaires : comment être bien remboursé ?

Avec la réforme 100% Santé, vous disposez d'un large choix de prothèses dentaires entièrement remboursées, selon la localisation de la dent et le matériau utilisé. Bien sûr, vous avez toujours la possibilité de vous tourner vers

Mon hospitalisation

Une hospitalisation est toujours un moment compliqué et stressant. Mercer vous accompagne pour la préparation de votre hospitalisation et pour que votre séjour à l'hôpital se passe le mieux possible.

Vos démarches AVANT votre hospitalisation

Avant une hospitalisation, envoyez le devis délivré par l'établissement hospitalier afin d'estimer votre remboursement. Pour éviter d'avancer des frais, faites une demande de prise en charge hospitalière.



Anticiper un reste à charge

Transmettez-nous votre devis pour connaître votre éventuel reste à charge.

Envoyer un devis →



Éviter l'avance de frais

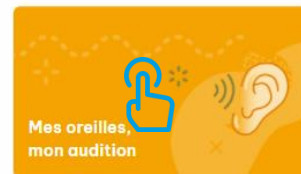
Demandez une prise en charge avant votre hospitalisation.

Demander une prise en charge →

Services

Explorer Univers

Parcourir les univers

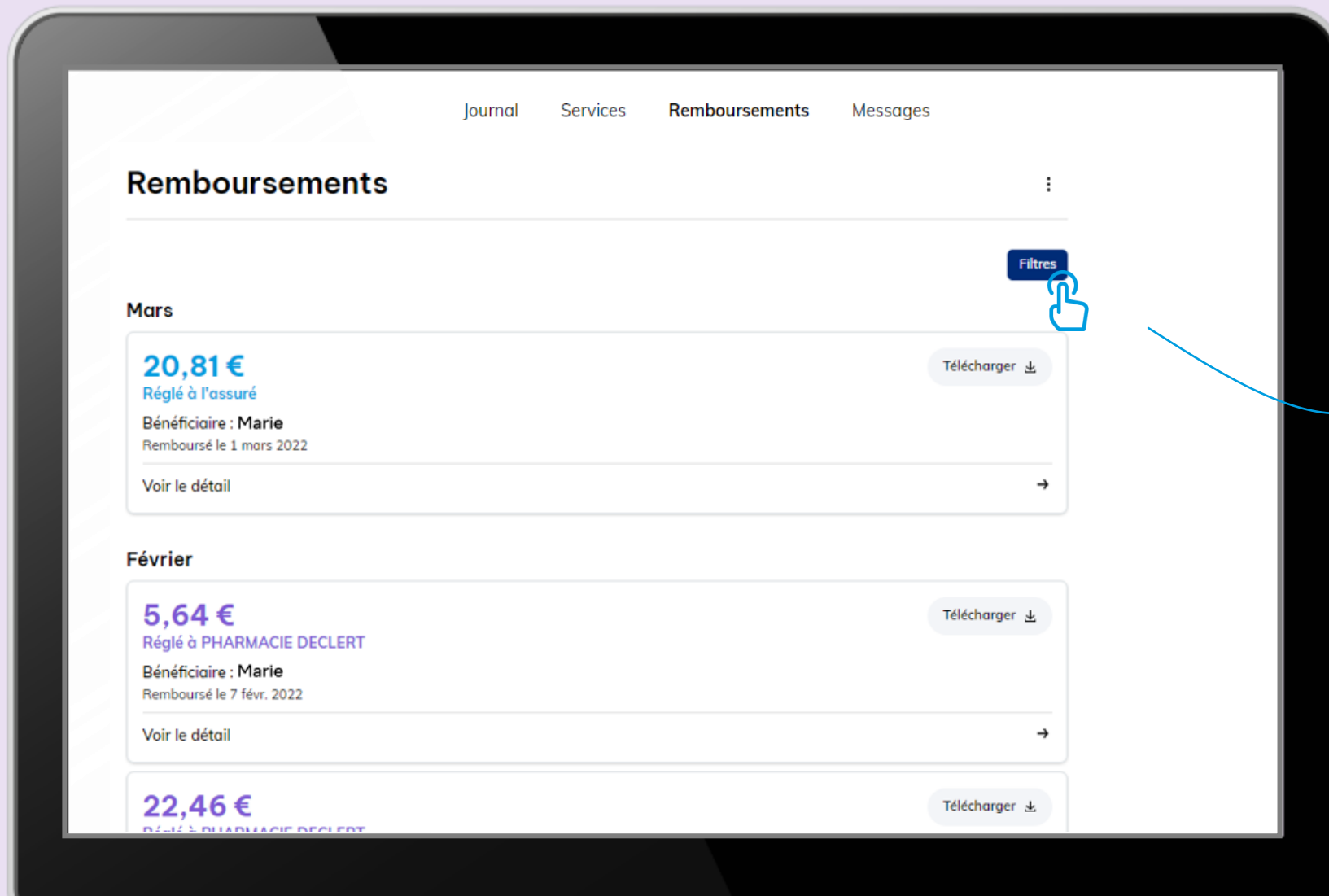


Adressez un **devis** à votre **centre de gestion**.

Réalisez une **demande de prise en charge** hospitalière.

Mercer ma santé | mes Remboursements

Vue globale



Consultez vos remboursements

Retrouvez tous les remboursements réglés par votre complémentaire santé Mercer mois après mois

Accédez rapidement à un **remboursement spécifique** avec la fonction « **filtre** »

i Vous ne trouvez pas un remboursement ?

Contactez-nous via la rubrique **Demandes** ou regardez nos **Aide**

Mercer ma santé | mes Remboursements

Détails

Consultez le détail du remboursement

Les montants des prises en charge par la Sécurité sociale et la complémentaire santé puis mon reste à charge.

Détail

20,81 €
Régulé à l'assuré
Remboursé le 1 mars 2022

Télécharger ↓

23 févr. 2022
Hospitalisation
Pour Marie

60,00 €

- Sécurité sociale 13,60 €
- Mercer 20,81 €
- Reste à charge 25,59 €

Actes remboursés par Mercer

ACT.TECH.MED. (VILLE) HCAS	17,01 €
ACT.TECH.MED. (VILLE) HCAS	3,80 €

- Demander un remboursement
- Question suite à un remboursement
- Modifier le RIB de remboursement
- Accéder à mes garanties

Contactez votre centre de gestion afin de poser une question, demander un nouveau remboursement ou modifier votre RIB.

Accédez à vos garanties

Téléchargez le détail de chaque remboursement

Remboursements

Filtres

Mars

20,81 €

Régulé à l'assuré

Bénéficiaire : Marie

Remboursé le 1 mars 2022

Télécharger ↓

Voir le détail →

Février

5,64 €

Régulé à PHARMACIE DECLERT

Bénéficiaire : Marie

Remboursé le 7 févr. 2022

Télécharger ↓

Voir le détail →

22,46 €

Régulé à PHARMACIE DECLERT

Télécharger ↓

Mercer

MONSIEUR OLIVIERO PIERRE
@ 12125 SAINT-DENIS
91250 SAINTY SENE

Objet : Décompte des prestations
Le 02/03/2022

DÉCOMPTÉ DES PRESTATIONS

Vous trouverez ci-dessous le décompte des prestations correspondant au règlement effectué le 01/03/2022.

Assuré principal : 12345678901234567890 (numéro de sécurité sociale : 9940178473170)

* Concernant JULIE

Date de soin	Nature	Prestation(s)		Remboursement(s)			
		Dépense (€)	Taux SS (%)	*Remb. SS (€)	*Remb. (€)	*Autre Mut. (€)	*R.Charge (€)
23/02/2022	ACT.TECH.MED. (VILLE) HCAS	44,81	30,00	3,80	17,01	0,00	18,00
23/02/2022	ACT.TECH.MED. (VILLE) HCAS	15,19	30,00	3,80	3,80	0,00	7,59

*Taux SS (%) : Taux s'appliquant sur la base de remboursement de la Sécurité sociale. Pour connaître la base de remboursement, rendez-vous sur le site [Ameli](#).

*Remb. SS (€) : Remboursement de la Sécurité sociale

*Remb. (€) : Remboursement de ma Complémentaire Santé

*R.Charge (€) : Montant restant à votre charge

*Autre Mut. (€) : Montant remboursé par votre autre mutuelle si vous en avez une

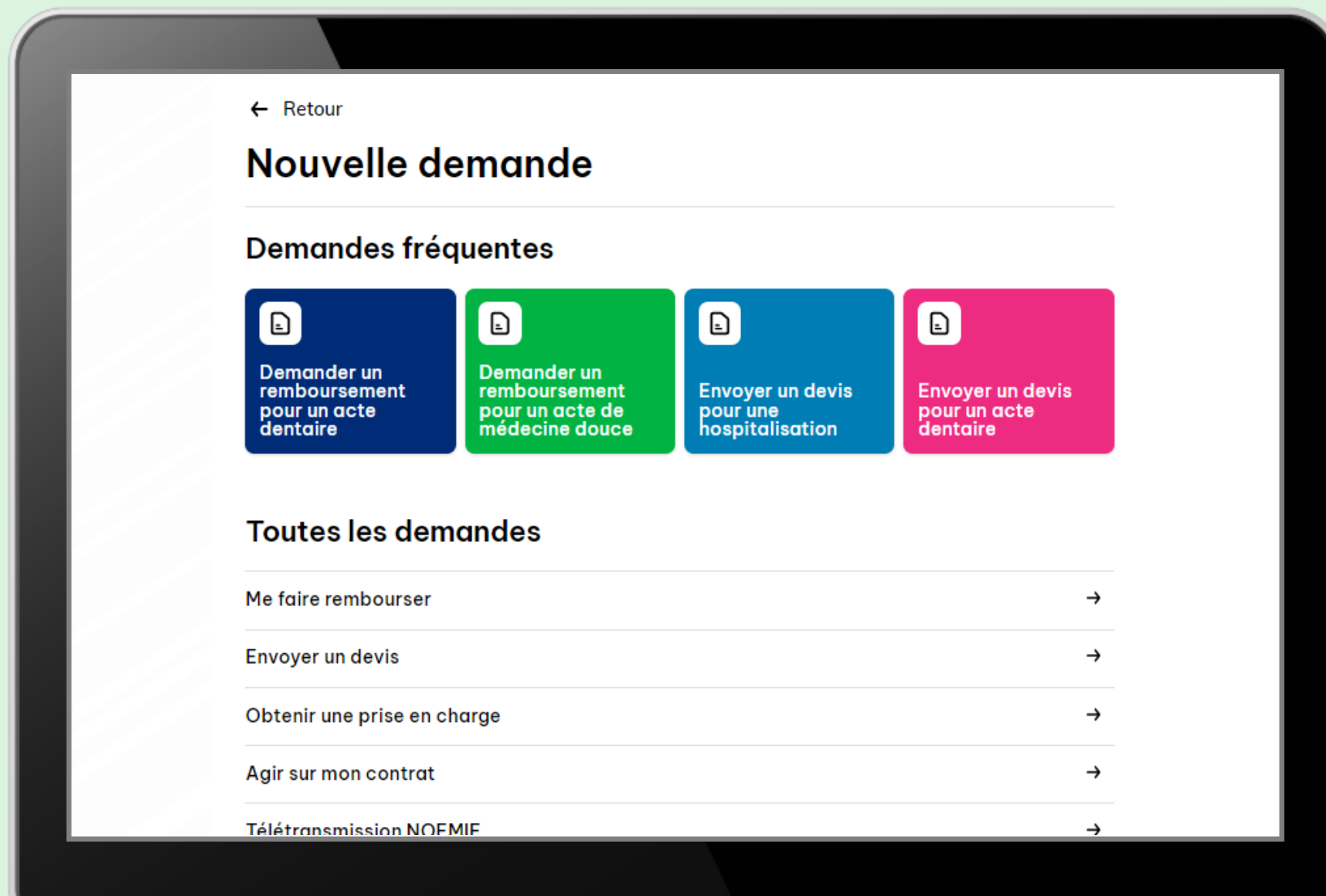
MONTANT TOTAL DU DÉCOMPTÉ : 20,81 €

Mode de Règlement : Virement
Date de règlement : 01/03/2022

Mercer ma santé | nouvelle Demande

Déposez en quelques clics une **facture**, un **devis** ou toute autre **justificatif**.

Formulez une **nouvelle demande** en sélectionnant la catégorie correspondante et bénéficiez d'un suivi et d'un traitement optimal.



Mercer ma santé | mes Messages

Consultez vos messages

Visualisez les réponses du centre de gestion à vos dernières demandes.

Retrouvez l'historique de vos conversations.

Consultez le statut de traitement de vos demandes

← Retour

Votre demande "Remboursement pour un acte dentaire" est traitée

2 messages

Traitée
De : Centre de gestion

Votre demande "Remboursement pour un acte dentaire" est traitée

Bonjour Marie De Neymour,
Nous avons le plaisir de vous informer que votre demande Remboursement pour un acte dentaire a été étudiée et qu'une réponse vous a été apportée.
Cordialement,
Le service client

Envoyée
De : Marie De Neymour
Envoyé le 25 nov. 2021

Votre demande "Remboursement pour un acte dentaire" est envoyée

Bonjour,
Je vous remercie de prendre en compte ma demande Remboursement pour un acte dentaire

Messages

Filtres

2021

Novembre

Traitée
Demande du 25 nov. 2021
Votre demande "Remboursement pour un acte dentaire" est traitée

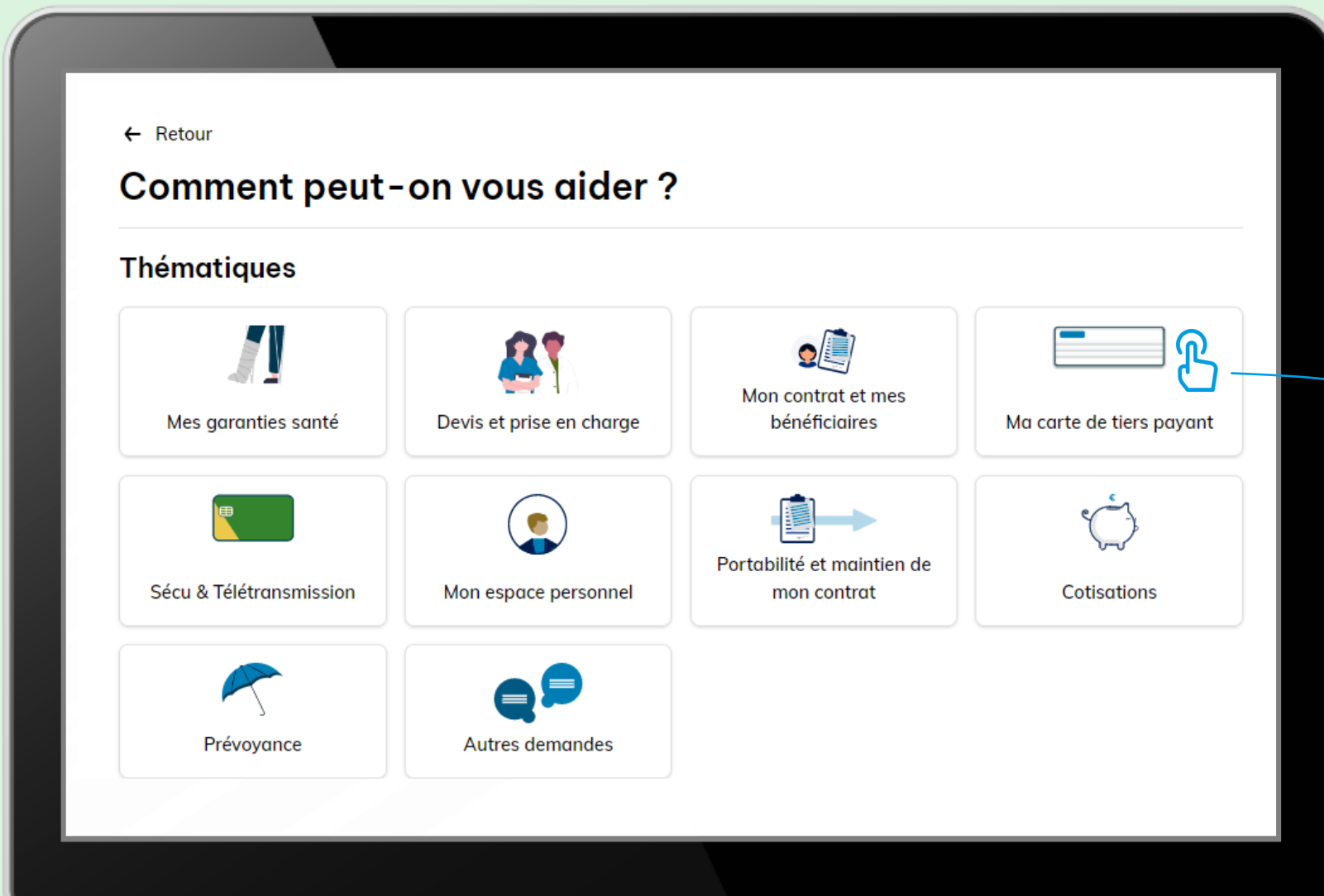
MD De : Marie De Neymour
Envoyé le 25 nov. 2021
Demande : affiliation [assuré, conjoint, enfant, etc.]

CG De : Centre de gestion
Reçu le 25 nov. 2021
Re: demande : affiliation [assuré, conjoint, enfant, etc.]

Traitée
Demande du 17 nov. 2021
Votre demande de modification est traitée

MD De : Marie De Neymour
Envoyé le 16 nov. 2021
Réclamation : autre type de demande

Nouvelle demande



Consultez les aides

Accédez à une **foire aux questions** qui référence une **série de solutions** pratiques
Trouvez une **réponse à un besoin spécifique** grâce aux **différentes thématiques**



Ma carte de tiers payant

- Comment obtenir une carte de tiers payant papier ? →
- Je n'ai pas reçu ma carte de tiers payant, que faire ? →
- Qu'est-ce que le tiers payant et comment cela fonctionne ? →



Je n'ai pas reçu ma carte de tiers payant, que faire ?

Votre carte tiers payant est disponible sur votre espace personnel, directement depuis la page d'accueil.

welcome to
brighter