

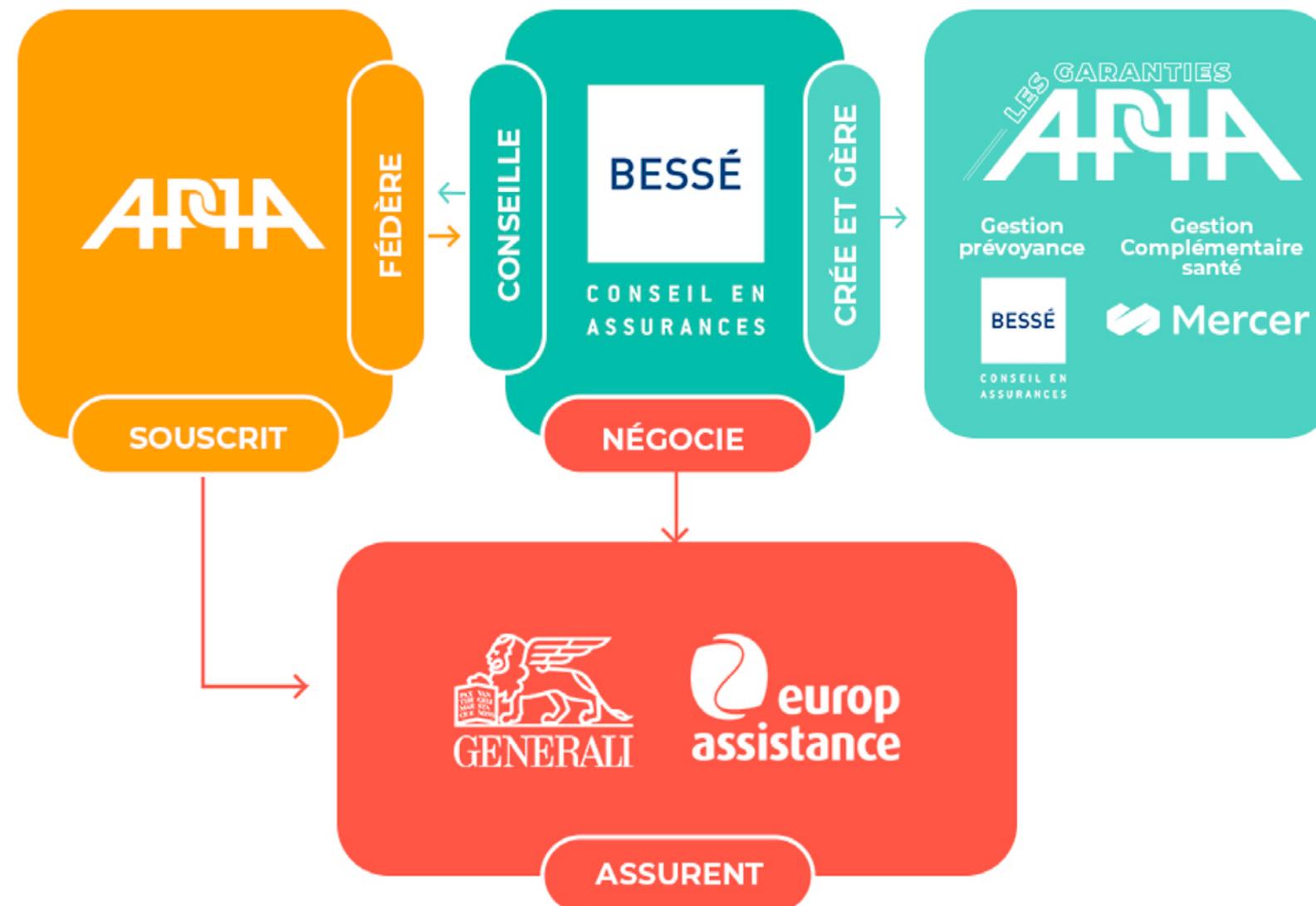
**GUIDE
PRATIQUE
ESPACE
ADHÉRENT**



SUIVEZ LE GUIDE !

Un écosystème de partenaires pour la gestion des contrats APPA

Pour mettre en place son projet et garantir le meilleur niveau de protection à ses adhérents, l'Association a construit progressivement un véritable écosystème, autour de ses contrats, pour obtenir des tarifs avantageux tout en garantissant un haut niveau de qualité de service.



SUIVEZ LE GUIDE !

Les deux principaux acteurs dans la gestion des contrats APPA



CONSEIL EN ASSURANCES ■

Bessé est **le courtier-conseil de l'APPA**.

Il intervient dans plusieurs domaines :

- Conseiller les adhérents dans l'évolution de leur situation professionnelle ou personnelle (modification statutaire, changement d'employeur, adaptation du contrat APPA à la nouvelle situation familiale, ...)
- Gérer les cotisations : précompte sur salaire et cotisations individuelles
- Gérer les sinistres prévoyance (de l'instruction au paiement des arrêts de travail, invalidité, décès)



Mercer est **le gestionnaire de la partie santé des contrats APPA**. Ses missions comprennent :

- La gestion des prises en charge hospitalières et des remboursements complémentaires de frais médicaux.
- La gestion des cartes de tiers-payant et mise en place de connexions NOEMIE (échange d'informations entre la Sécurité sociale et Mercer).
- La mise à jour des bénéficiaires de la complémentaire santé, notamment les enfants.
- L'analyse des devis pour les postes de santé comme l'optique, le dentaire, l'audiologie et l'hospitalisation.

Bessé et Mercer travaillent ensemble pour garantir une gestion fluide et adaptée des contrats APPA.
Vous trouverez ci-dessous des fiches pratiques pour répondre aux questions fréquentes concernant l'Espace Adhérent APPA » et l'Espace Assuré Mercer (frais de santé).

Je me connecte à l'Espace Adhèrent APPA

1 Allez sur le site **APPA** et cliquez sur **Espace Adhèrent** ↗, en haut à droite



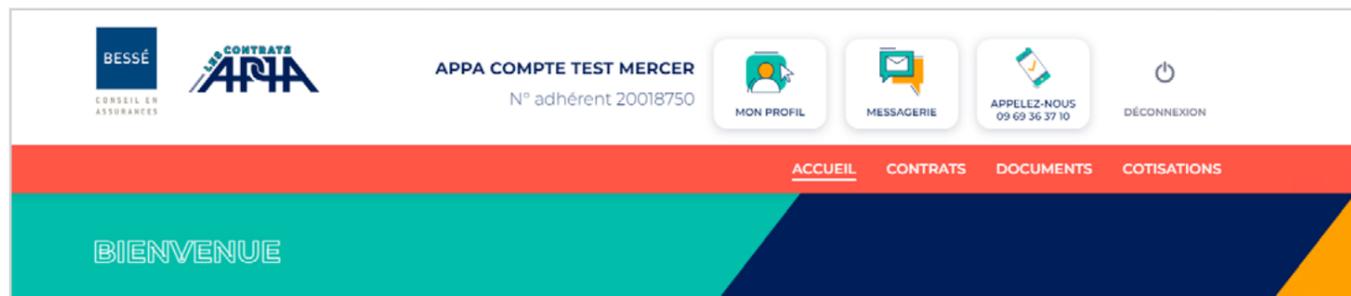
2 Si vous avez déjà un compte, entrez vos identifiants puis cliquez sur **Se connecter** ↗

Si vous n'avez pas de compte, cliquez sur **Je crée un compte** ↗



Comment m'orienter dans l'Espace Adhèrent ?

Voici les informations que vous pouvez rencontrer dans les environnements **BESSÉ** et **Mercer**



Contrats

- Ma couverture Prévoyance hospitalière
- Ma couverture Prévoyance activité libérale
- Mon contrat assistance
- Ma complémentaire santé

Documents

- Mon attestation santé
- Demander une attestation prévoyance

Cotisations

- Cotisation activité hospitalière
- ...



Mon compte

- Mes informations personnelles,
- Mes remboursements
- Mes contrats
- Mon dépôt de documents

Prise en charge

- Demander une prise en charge

Messagerie

- Échanger avec les services de Mercer
- ...



FOIRE AUX QUESTIONS

Comment demander une attestation d'assurance ?

Comment déclarer ma mutation dans un nouveau centre hospitalier ?

Comment contacter les partenaires de l'APPA ?

Quelles sont les garanties dont je bénéficie en cas de départ en vacances à l'étranger ?

Que faire en cas de changement d'adresse personnelle ?

Comment modifier mes coordonnées bancaires ?

Comment accéder aux services Santéclair ?

Comment obtenir une nouvelle carte de tiers-payant ?

Comment envoyer le certificat de scolarité de mes enfants ?

Que faire d'un devis dentaire ou optique ?

Comment demander une prise en charge hospitalière ?

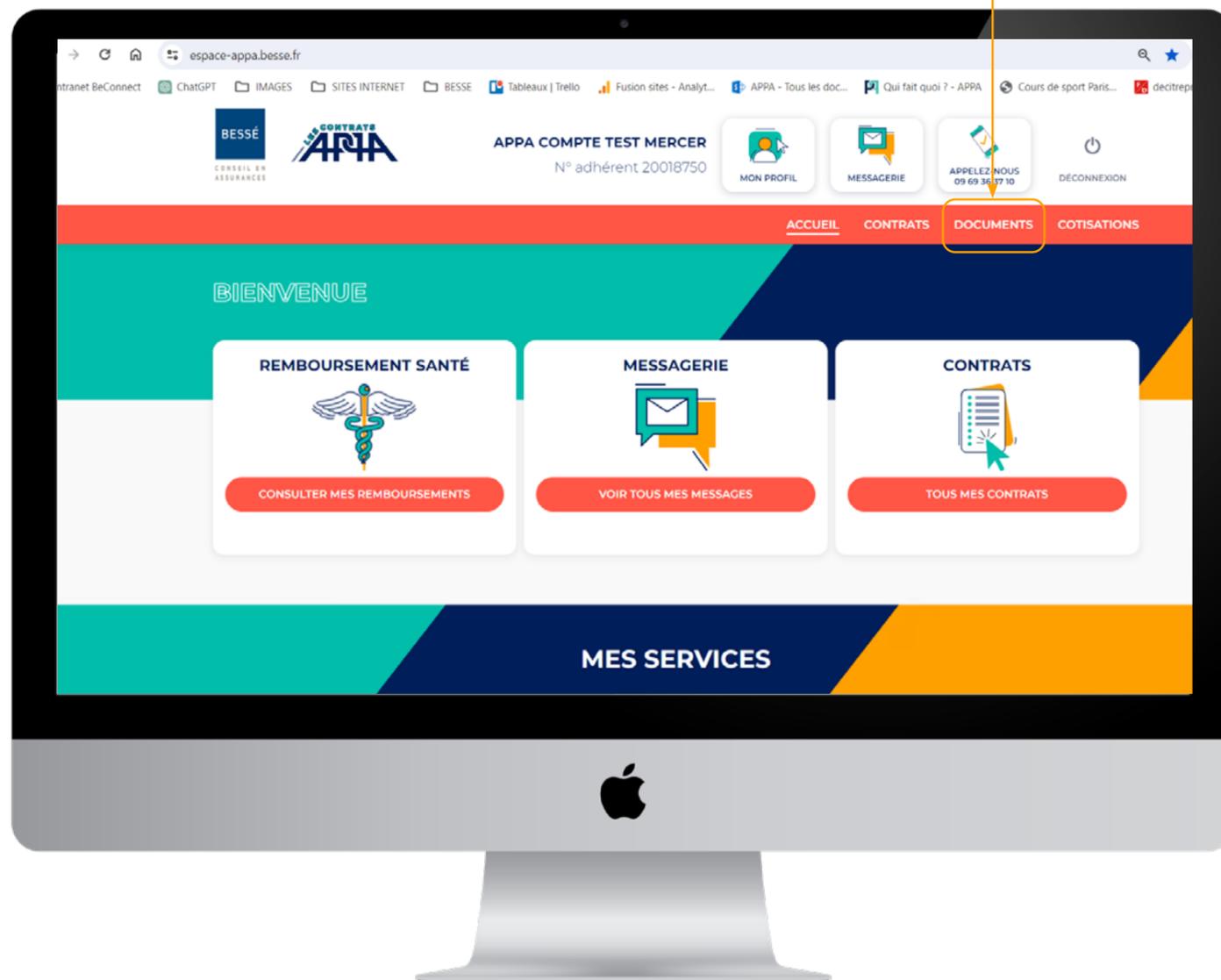
Comment être remboursé(e) d'une séance d'ostéopathie ?

COMMENT DEMANDER UNE ATTESTATION D'ASSURANCE ?

> demander une attestation d'assurance santé

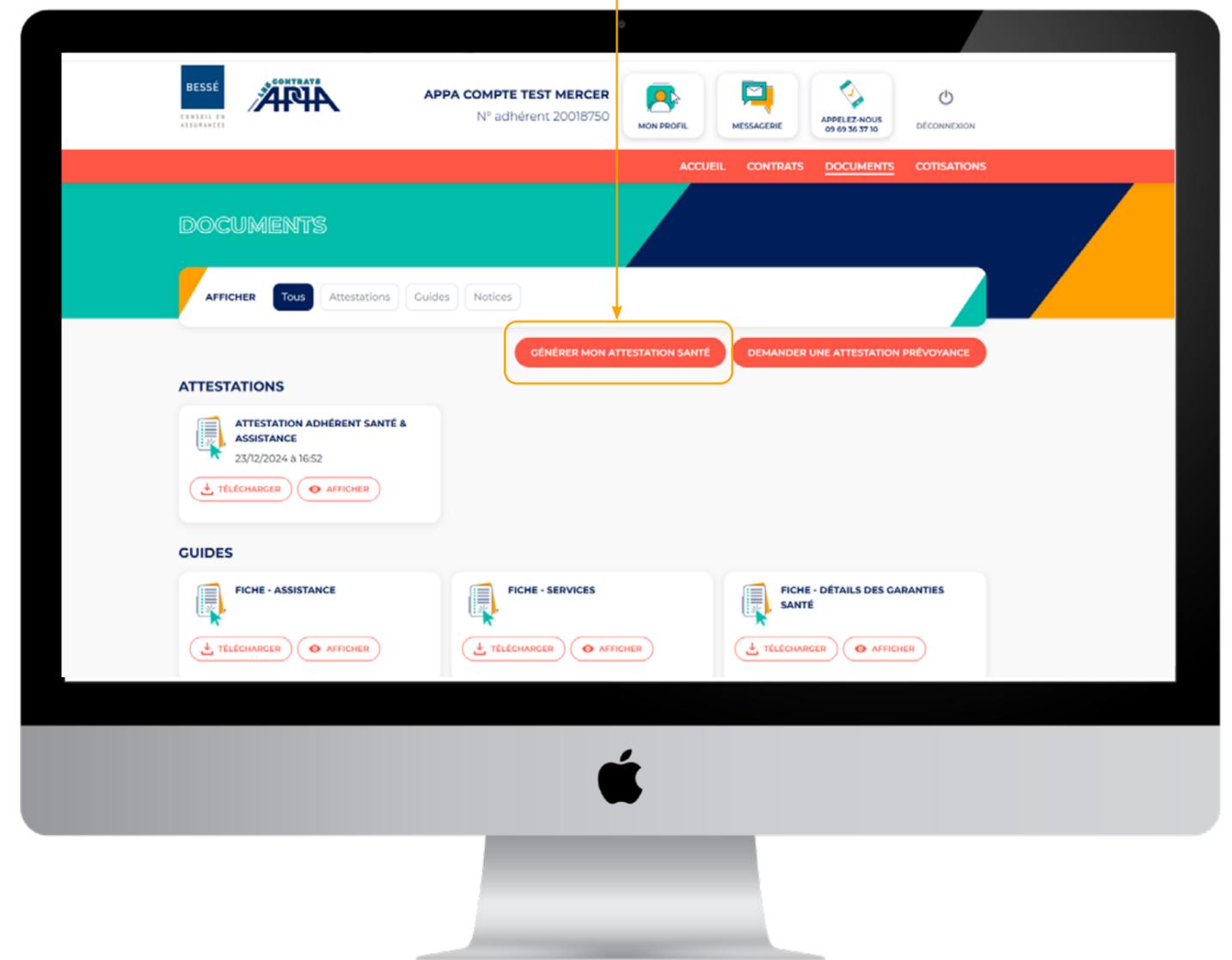
1

Allez sur votre espace personnel **APPA**, cliquez sur : **Documents** ➔



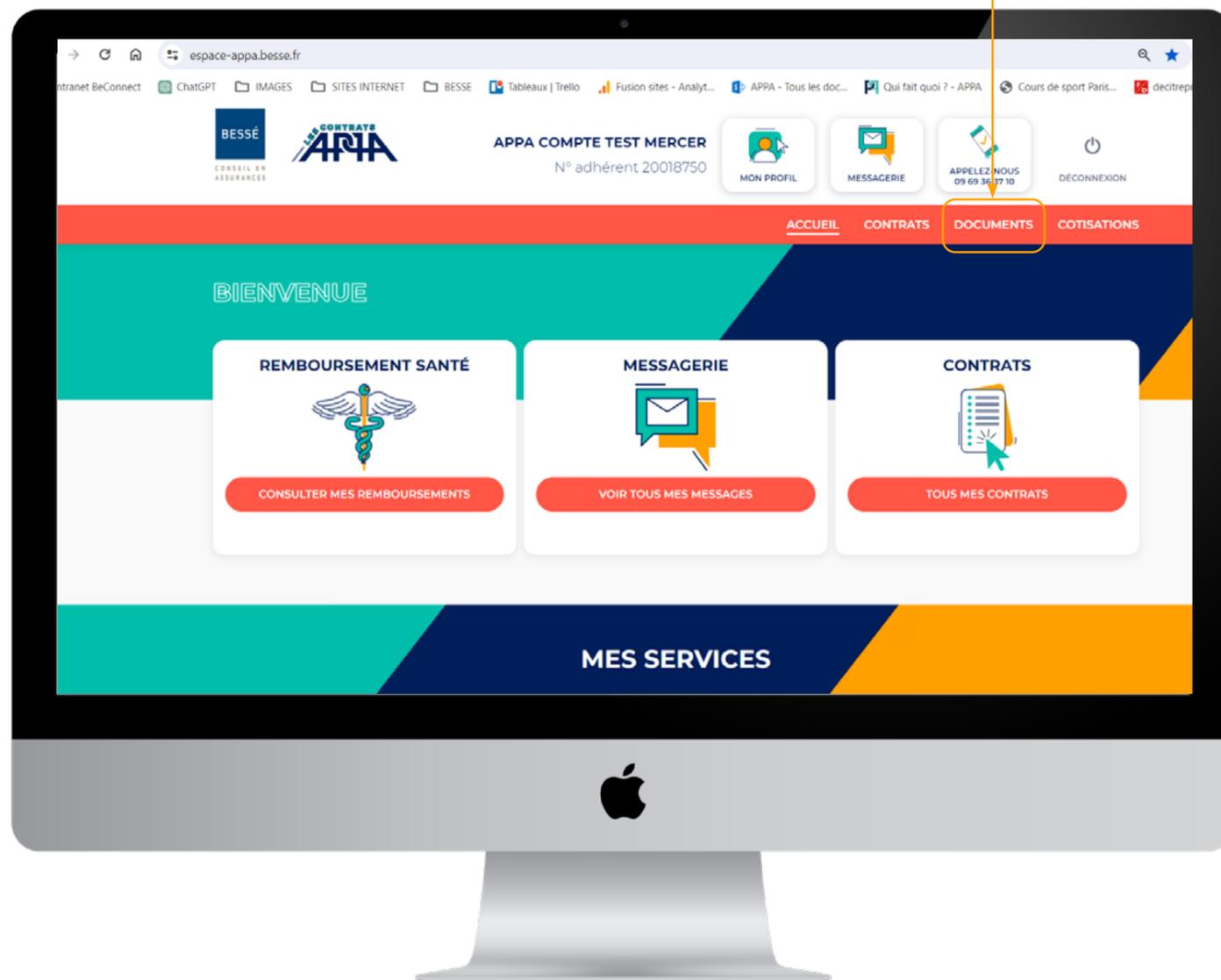
2

Cliquez sur : **Générer mon attestation santé** ➔

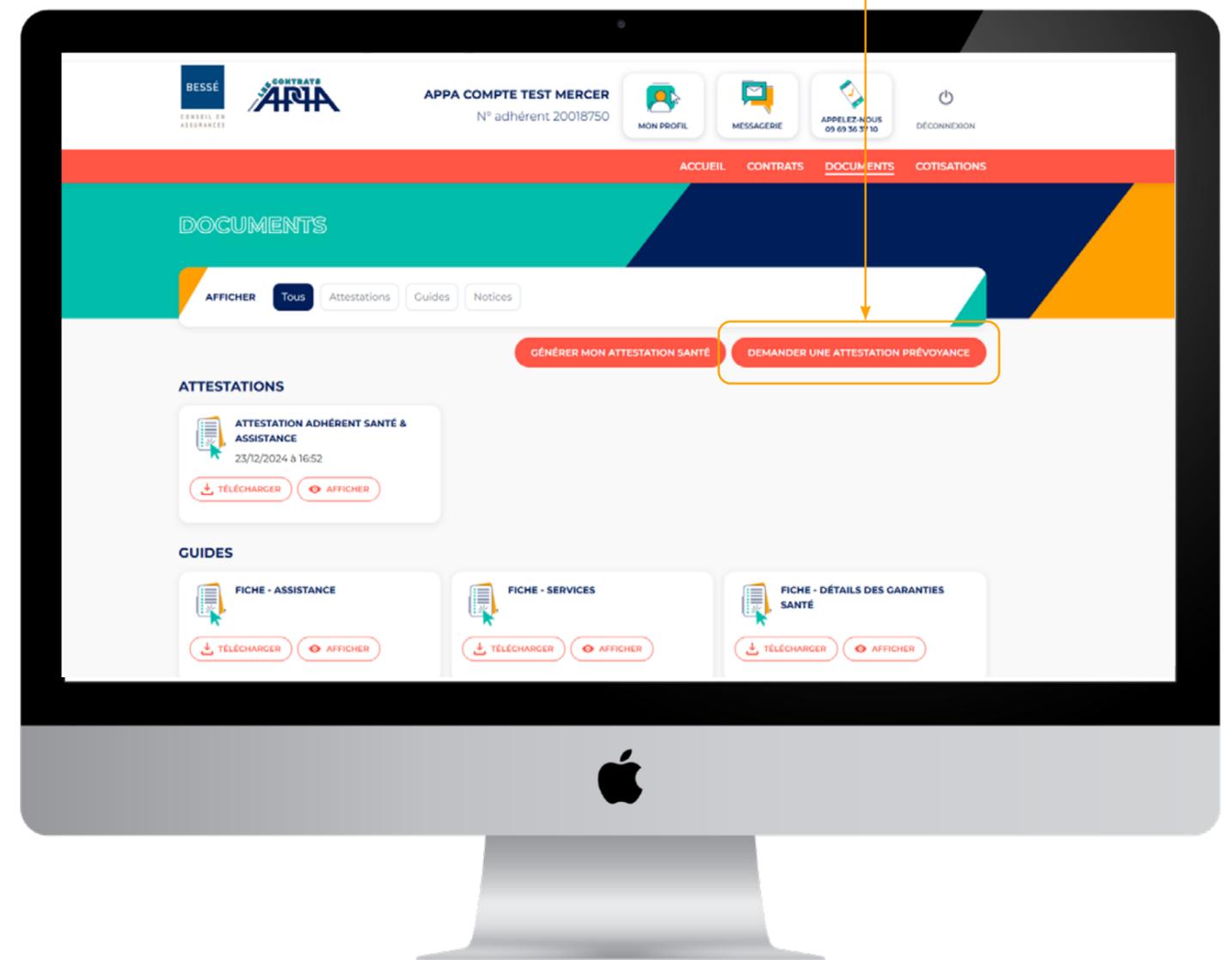


> demander une attestation prévoyance

1 Allez sur votre espace personnel **APPA**, cliquez sur : **Documents** →



2 Cliquez sur : **Demander mon attestation prévoyance** →



COMMENT DÉCLARER MA MUTATION DANS UN NOUVEAU CENTRE HOSPITALIER ?

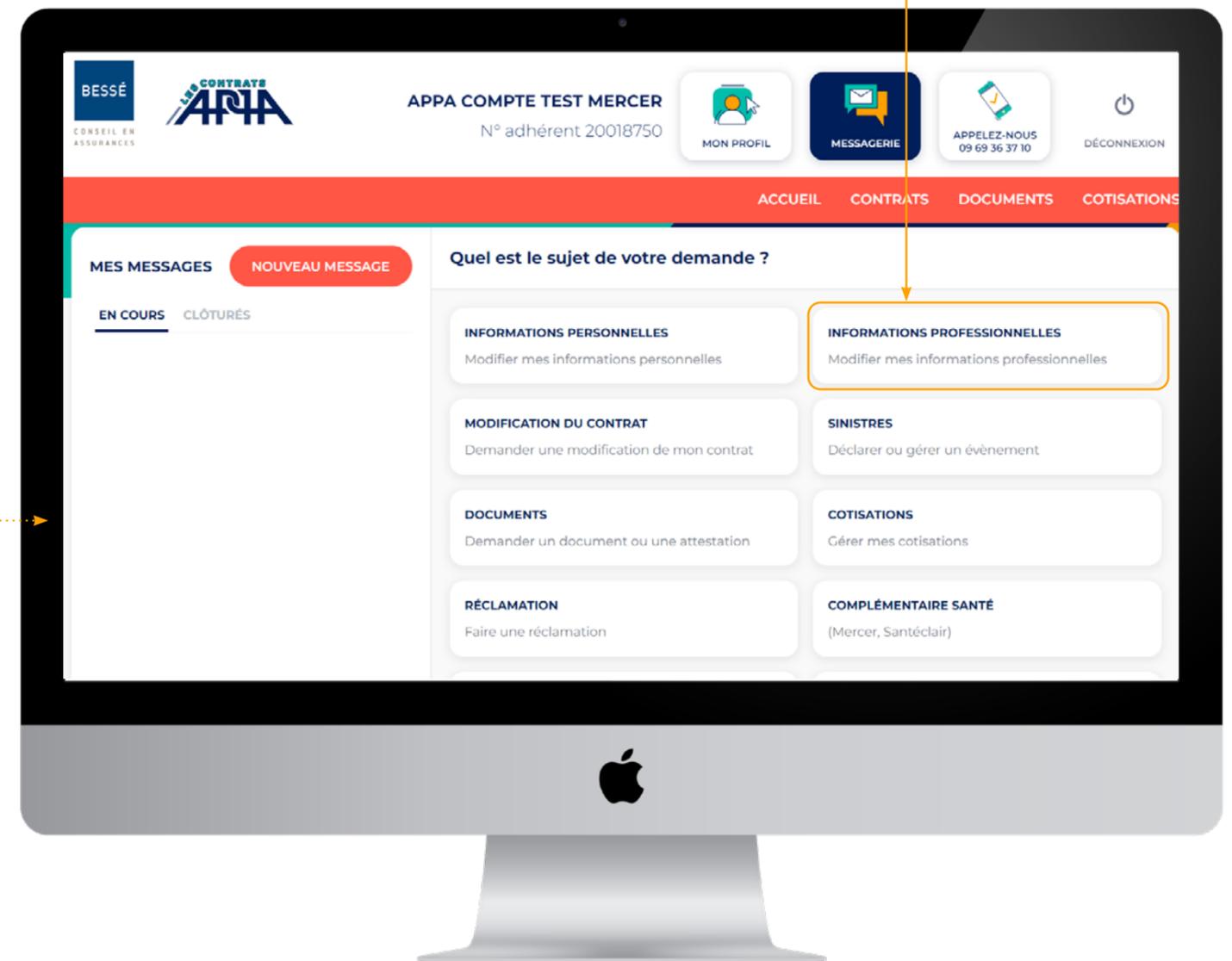
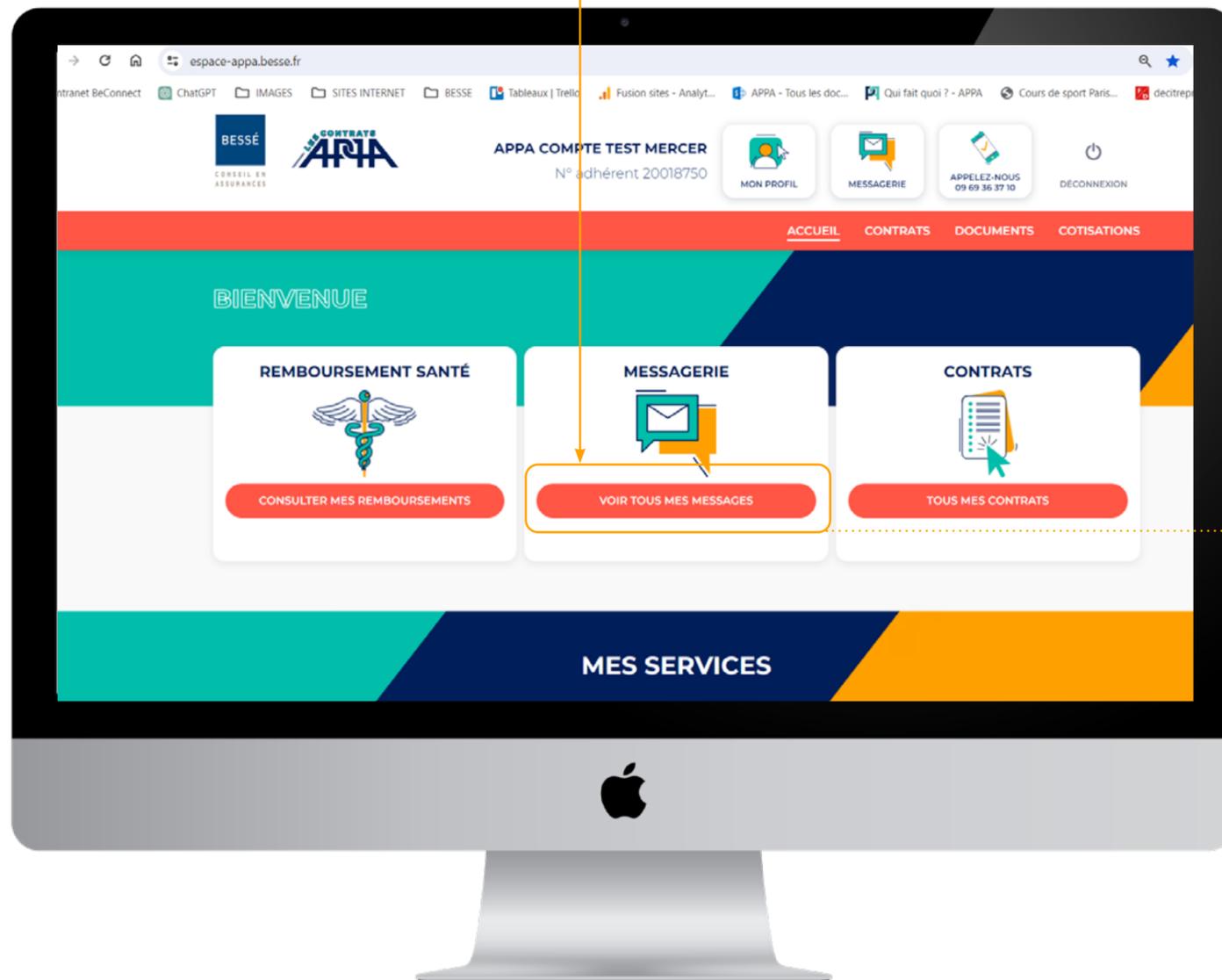


1

Allez sur votre espace personnel **APPA**, cliquez sur : **Messagerie** ➤ **Nouveau message** ➤ **Informations personnelles** ➤

2

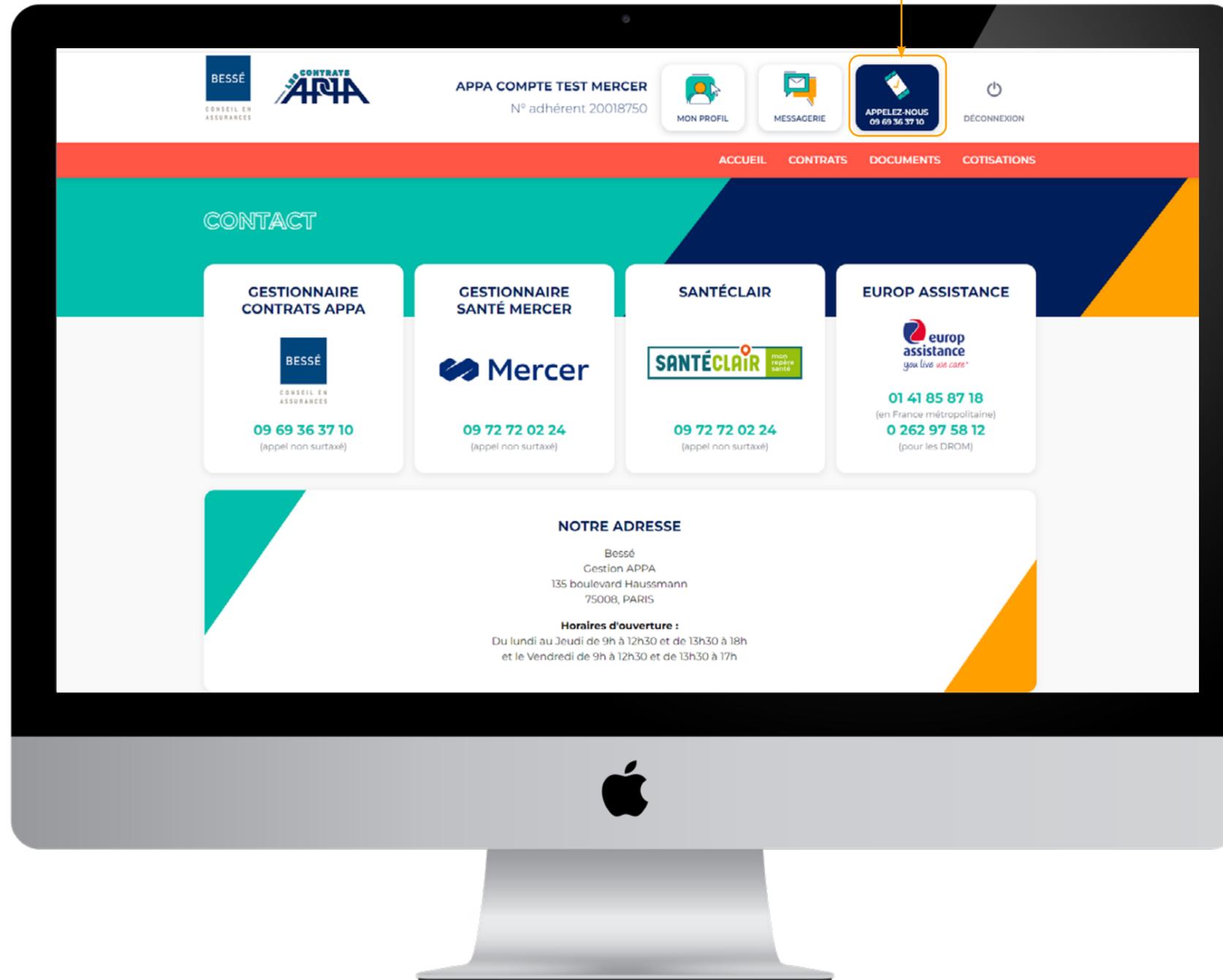
Cliquez sur **Informations professionnelles** ➤



COMMENT CONTACTER LES PARTENAIRES DE L'APPA ?



Allez sur votre espace personnel **APPA**, cliquez sur **Appelez-nous** pour retrouver l'ensemble des contacts



QUELLES SONT LES GARANTIES DONT JE BÉNÉFICIE EN CAS DE DÉPART EN VACANCES À L'ÉTRANGER ?



Allez sur votre espace personnel **APPA**, cliquez sur **Contrats** > > **Mon Contrat Assistance** > pour retrouver l'ensemble des garanties

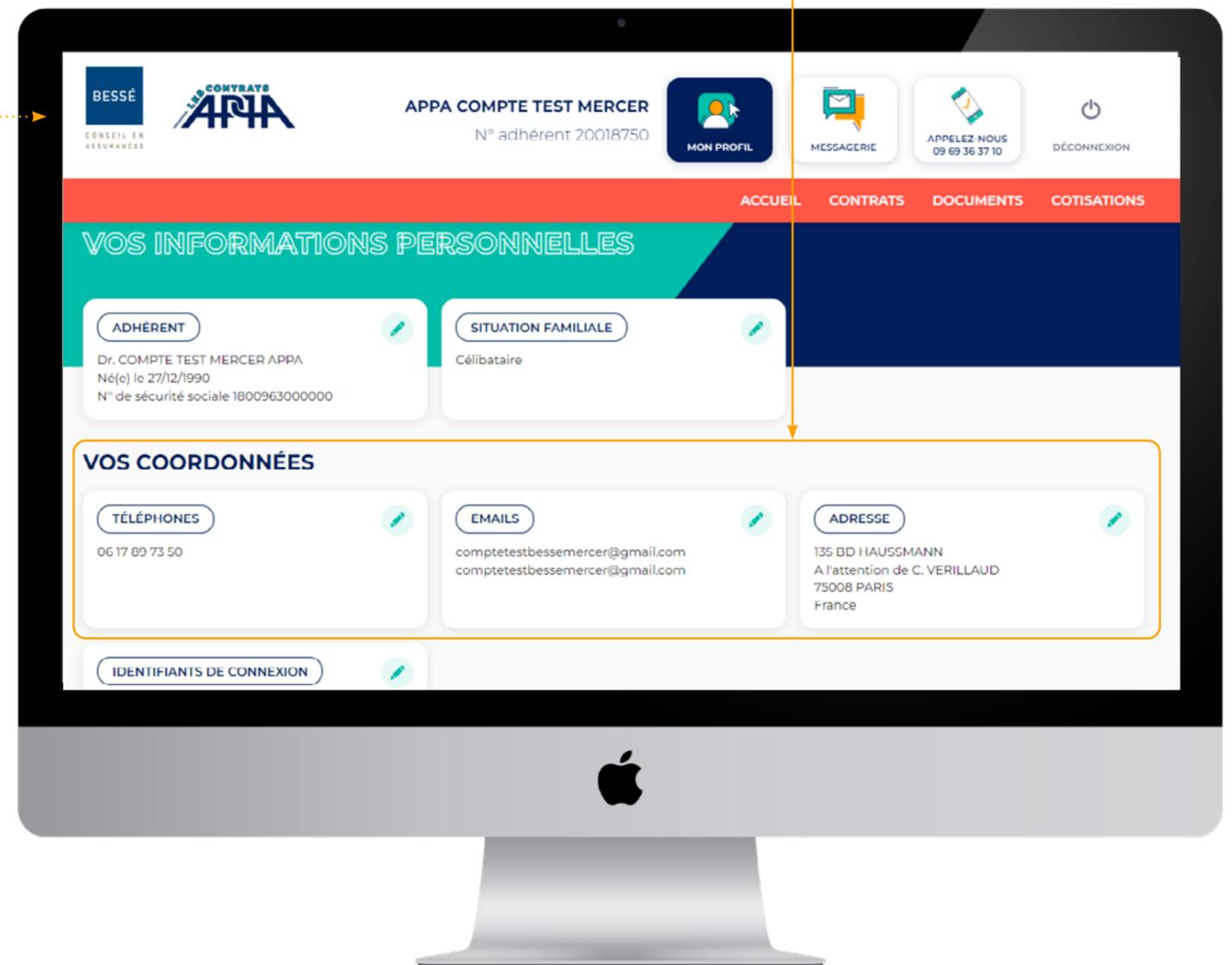
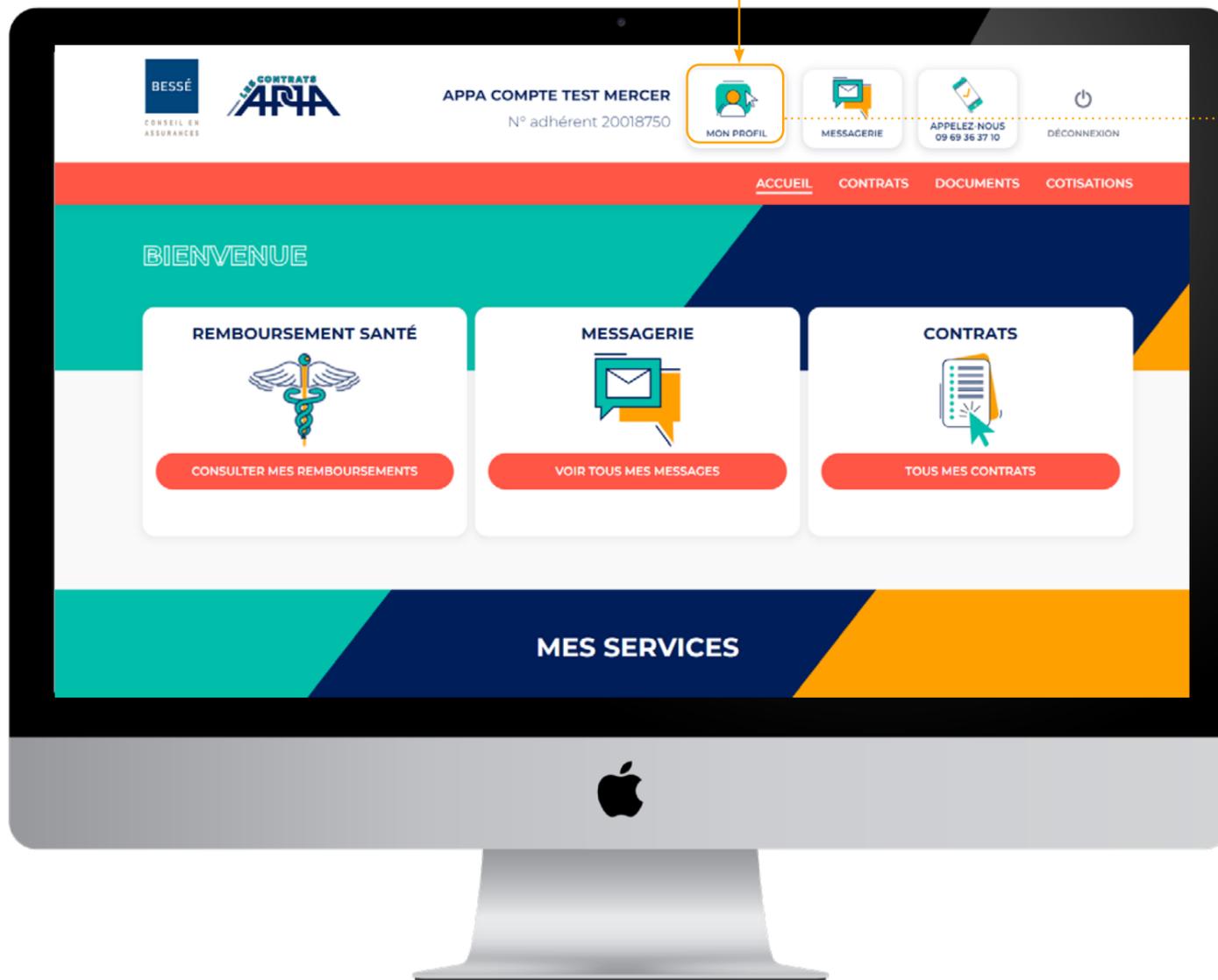
The screenshot displays the user interface of the APPA website. At the top, the user is identified as 'APPA COMPTE TEST MERCER' with an adherence number 'N° adhérent 20018750'. The navigation menu includes 'ACCUEIL', 'CONTRATS', 'DOCUMENTS', and 'COTISATIONS'. The 'CONTRATS' menu item is highlighted with a red box, and an orange arrow points from the text above to it. The main content area is titled 'MON CONTRAT ASSISTANCE' and is divided into two columns. The left column, 'MES GARANTIES ASSISTANCE', lists three categories of coverage: 1. 'EN CAS DE DEPLACEMENT EN FRANCE OU A L'ETRANGER (> 50 KM ET < 90 JOURS)' with bullet points for 'Rapatriement' and 'Remboursement complémentaire des frais médicaux à l'étranger'. 2. 'EN CAS D'HOSPITALISATION OU IMMOBILISATION > 5 JOURS' with bullet points for 'Accompagnement des enfants (ou ascendants)', 'Ou Garde des Enfants < 15 ans ou Ascendants', 'Aide-Ménagère', and 'Aide Psychologique'. 3. 'EN CAS DE DECES D'UN BENEFICIAIRE EN FRANCE OU A L'ETRANGER' with bullet points for 'Accompagnement des enfants ou ascendants' and 'Ou Garde des Enfants < 15 ans ou ascendants'. The right column, 'ASSISTANCE APPA', features the 'europ assistance' logo and contact information: 'Besoin d'aide ? Contactez EUROP ASSISTANCE' with phone numbers '01 41 85 87 18' (for France) and '0 262 97 58 12' (for DROM), and a 'NOUS CONTACTER' button.

QUE FAIRE EN CAS DE CHANGEMENT D'ADRESSE PERSONNELLE ?



1 Sur votre espace adhérent **APPA**, allez sur **Mon profil** ➔

2 Modifiez vos coordonnées dans les rubriques concernées



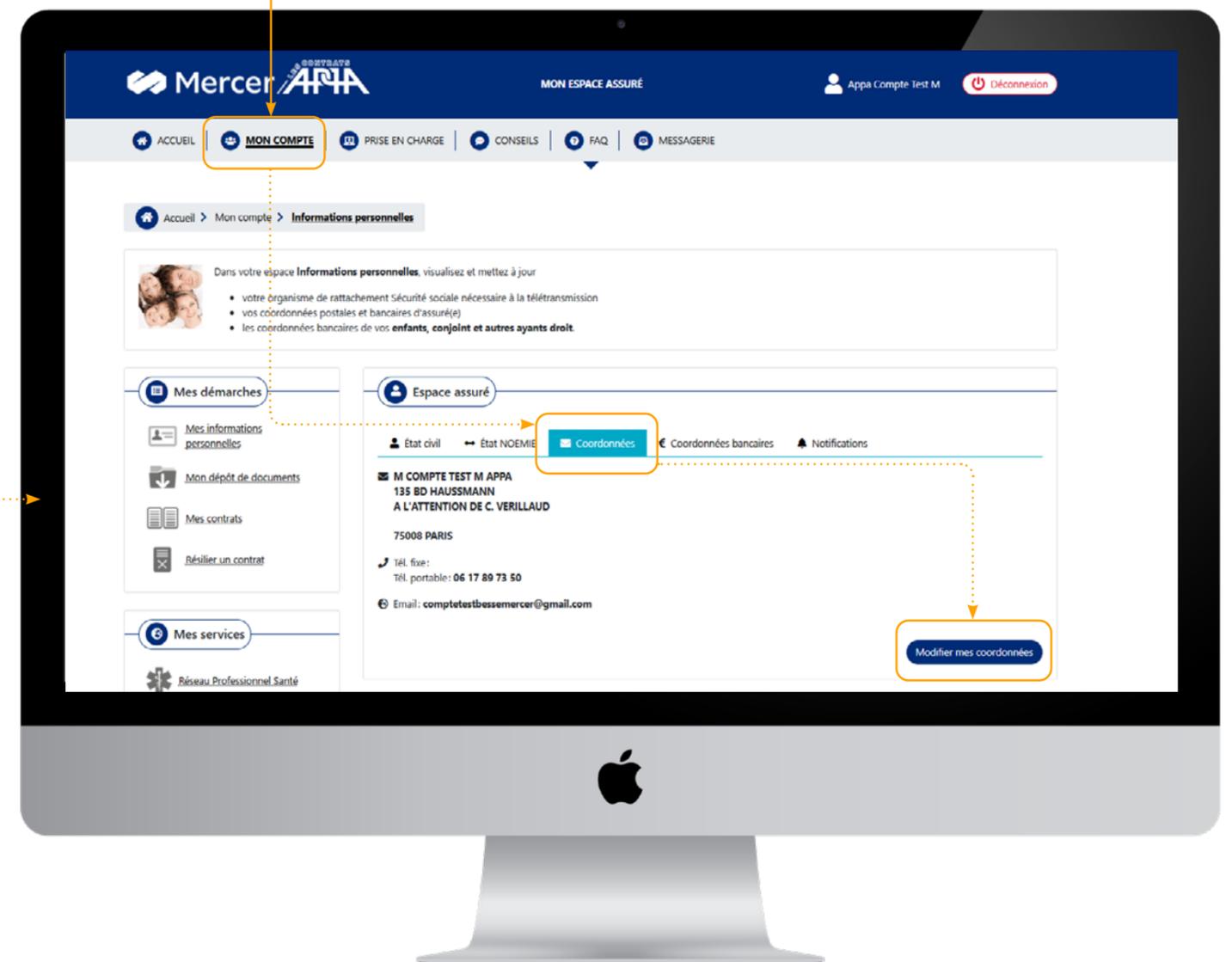
3

A partir de votre espace adhérent **APPA**, allez sur votre espace **Mercer** via le bouton **Consulter mes remboursements** ➔



4

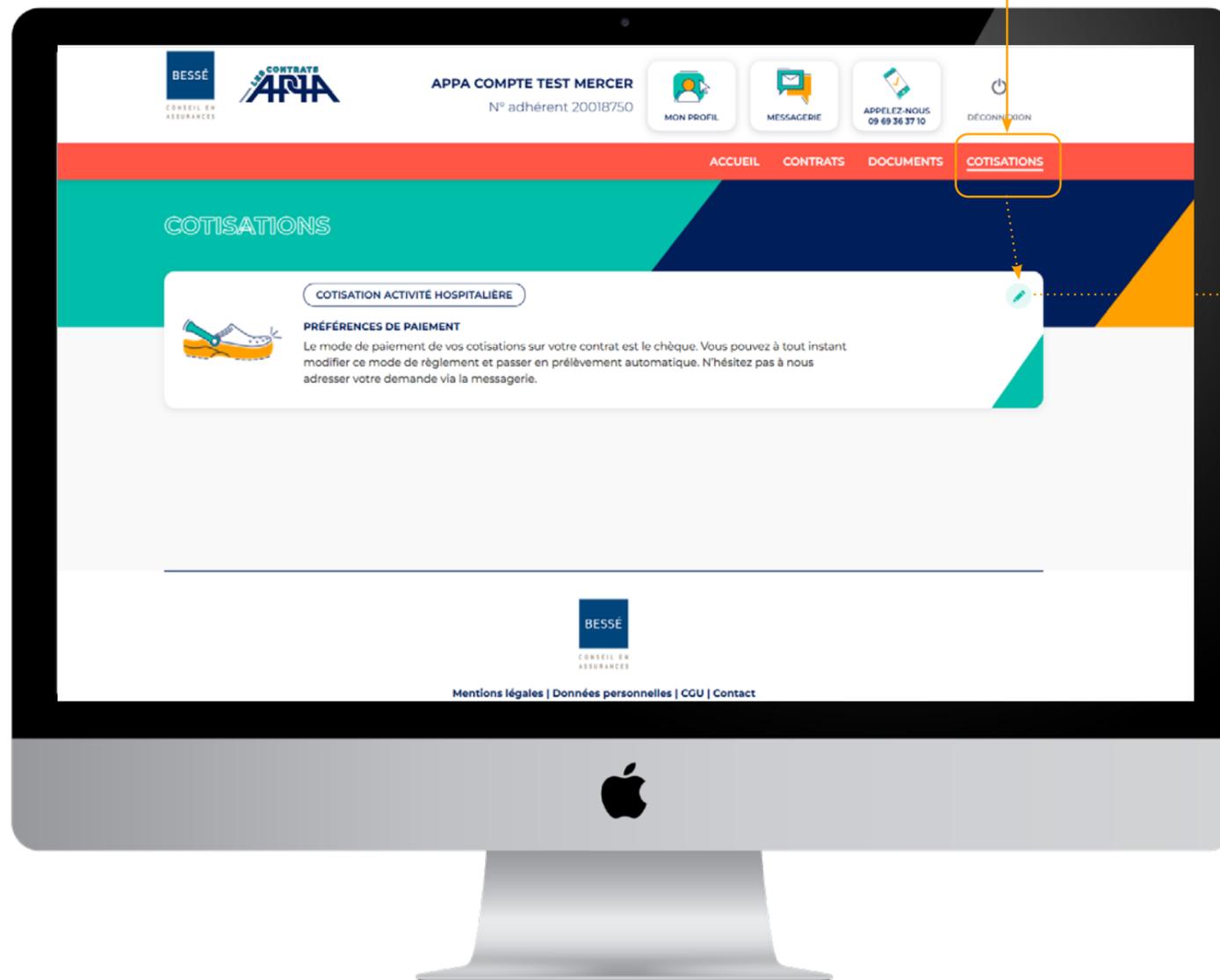
Modifiez vos coordonnées sur votre espace Mercer : **Mon compte** ➔ **Coordonnées** ➔ **Modifier mes coordonnées** ➔



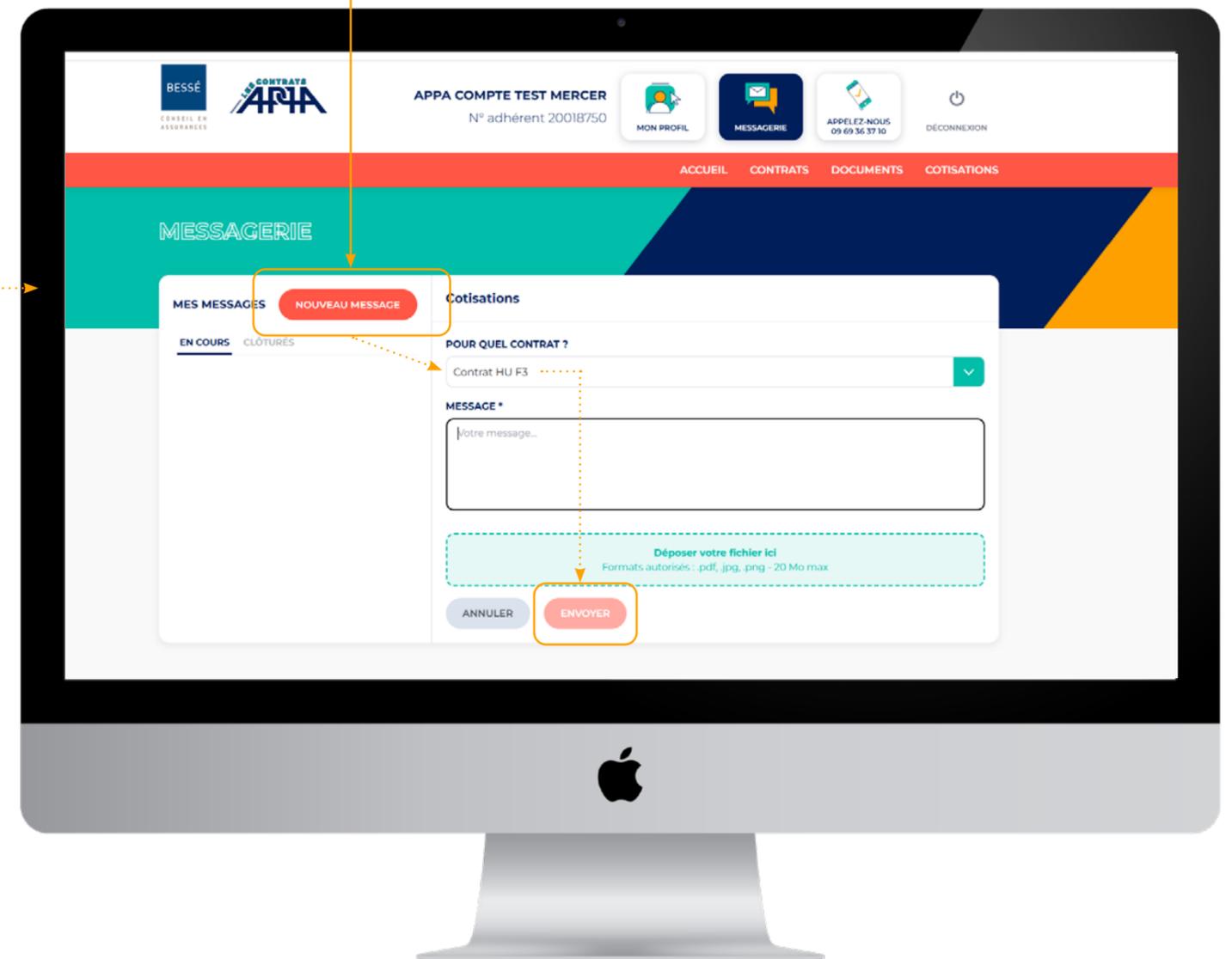
COMMENT MODIFIER MES COORDONNÉES BANCAIRES ?

> changement de coordonnées bancaires pour le prélèvement des cotisations

1 Allez sur votre espace personnel **APPA**, cliquez sur : **Cotisations** ➔, puis cliquez sur le crayon ✎

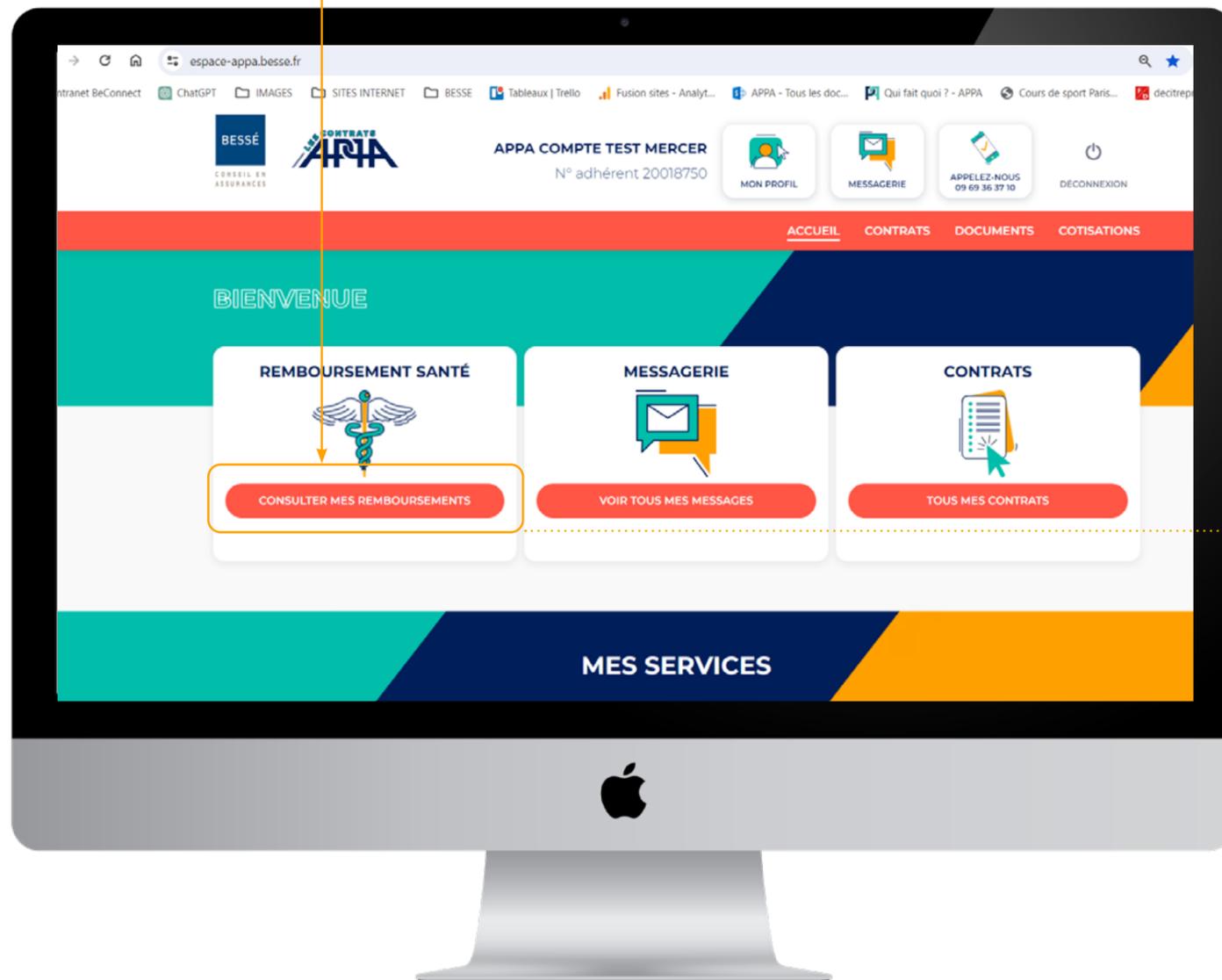


2 Sélectionnez le contrat dans le menu déroulant, indiquez le changement à effectuer dans le champ **message**, joindre le nouveau RIB, puis cliquez sur **Envoyer** ➔

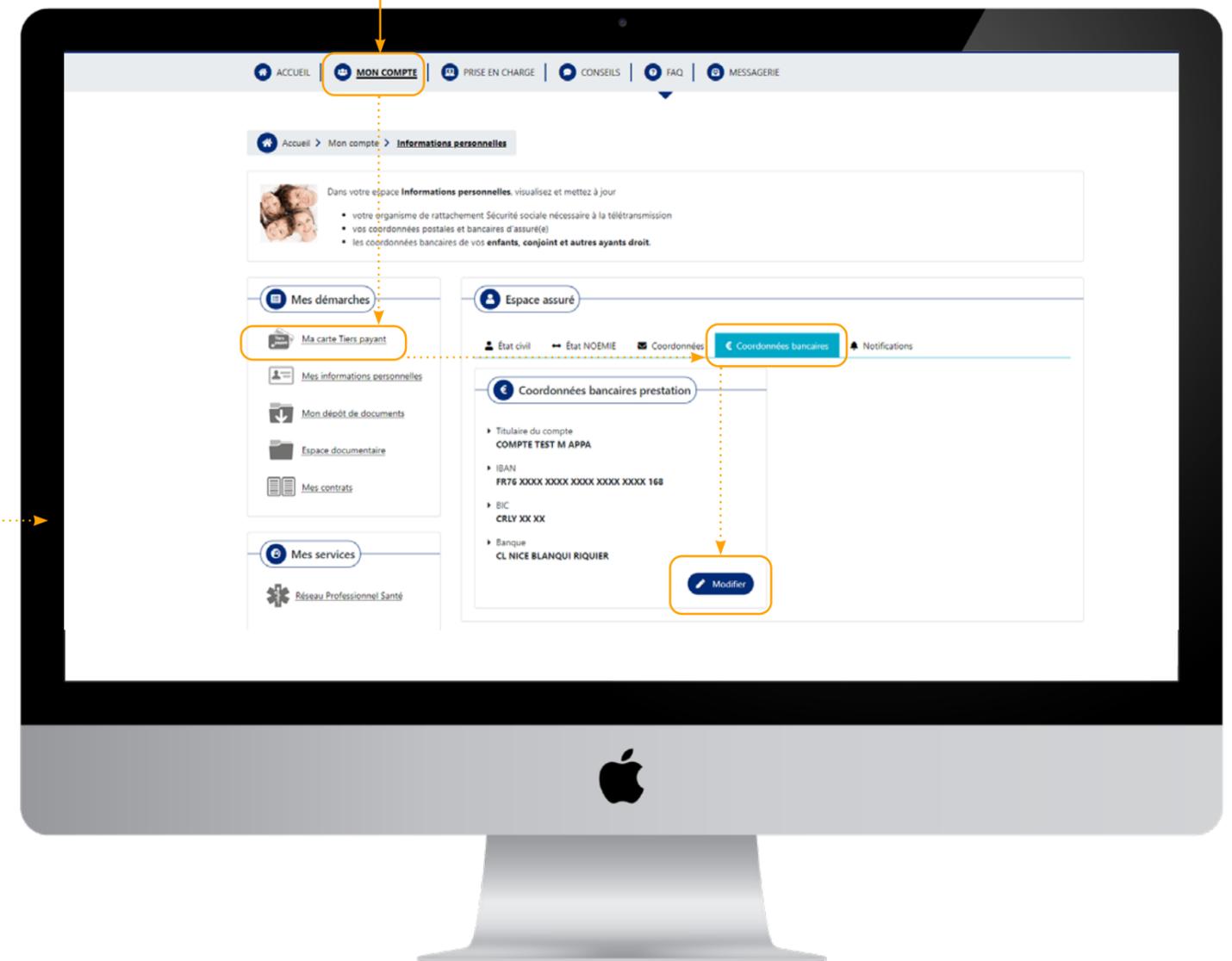


> changement de coordonnées bancaires pour le remboursement de frais de santé

1 Allez sur votre espace personnel **Mercer** via le bouton **Consulter mes remboursements** ↗

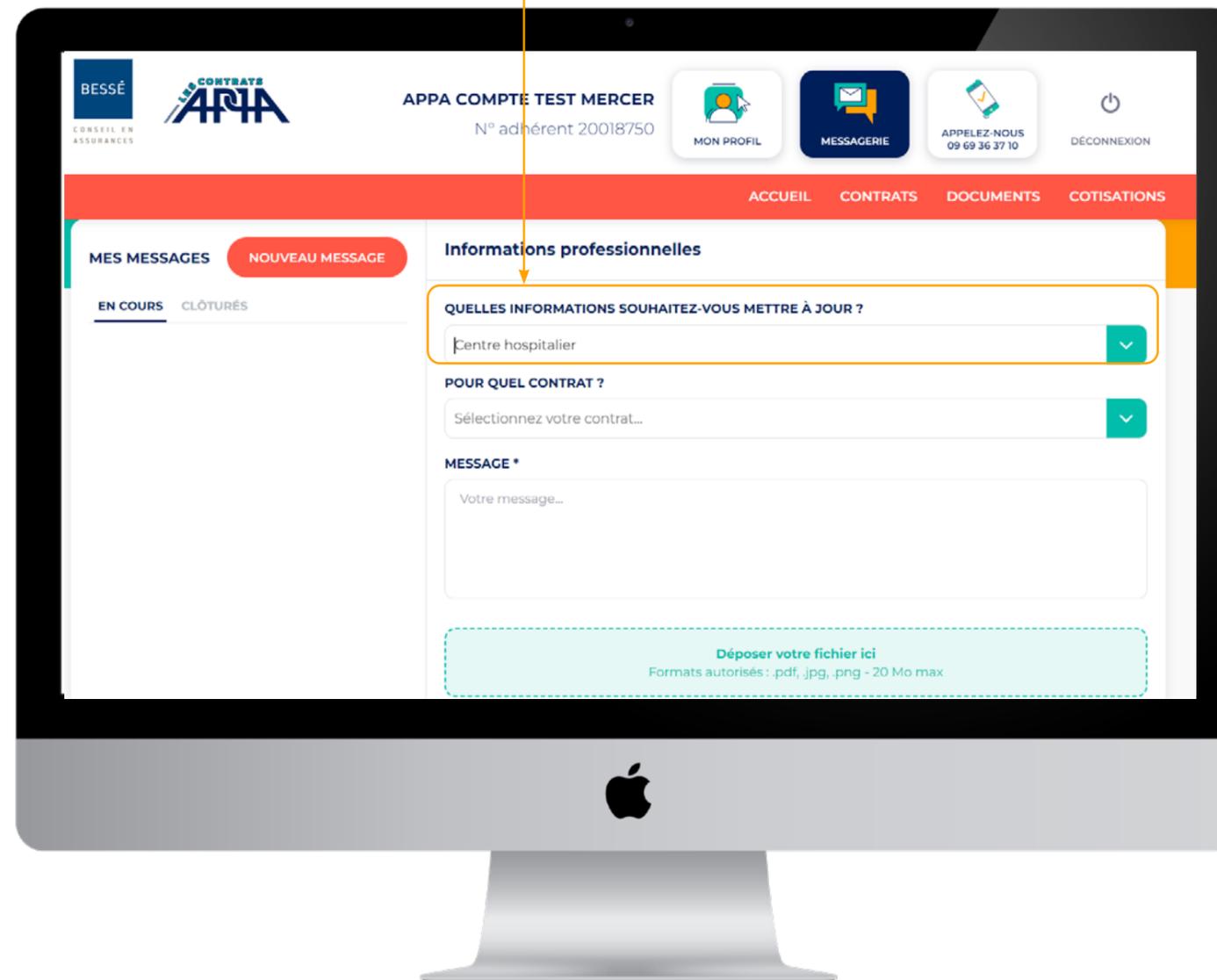


2 Dans l'espace **Mon compte** ↗, cliquez sur **Informations personnelles** ↗ > **Coordonnées bancaires** ↗ > **Modifier** ↗



3

Sélectionnez **centre hospitalier** dans le menu déroulant, indiquer le changement à effectuer dans le champ **message**, joindre le bulletin de salaire ou contrat de travail, puis cliquez sur **Envoyer** ➔

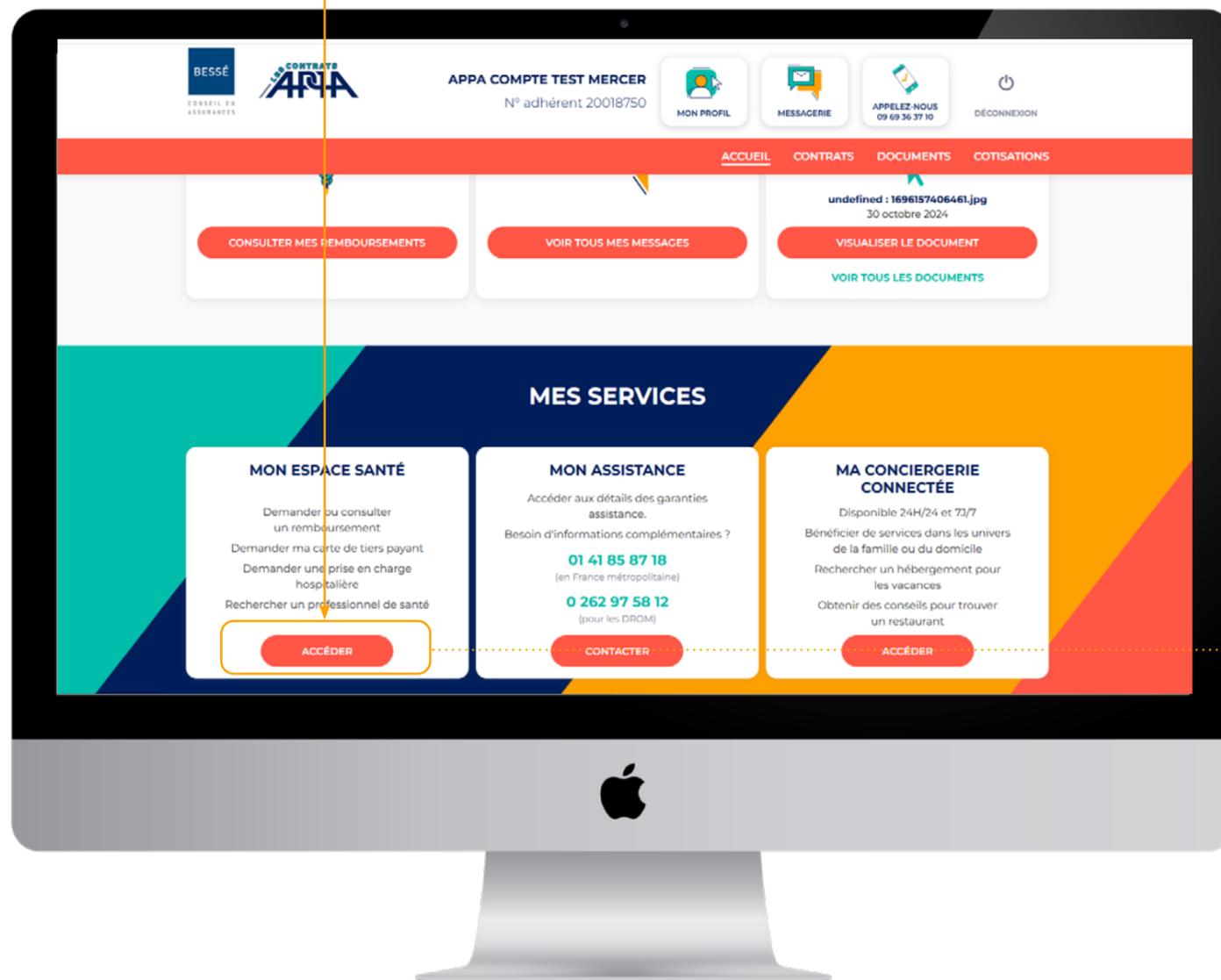


COMMENT ACCÉDER AUX SERVICES SANTÉCLAIR?

> pour accéder au service

1

A partir de votre espace adhérent **APPA**, descendez vers **Mon Espace Santé**, puis cliquez sur : **Accéder** ➔



2

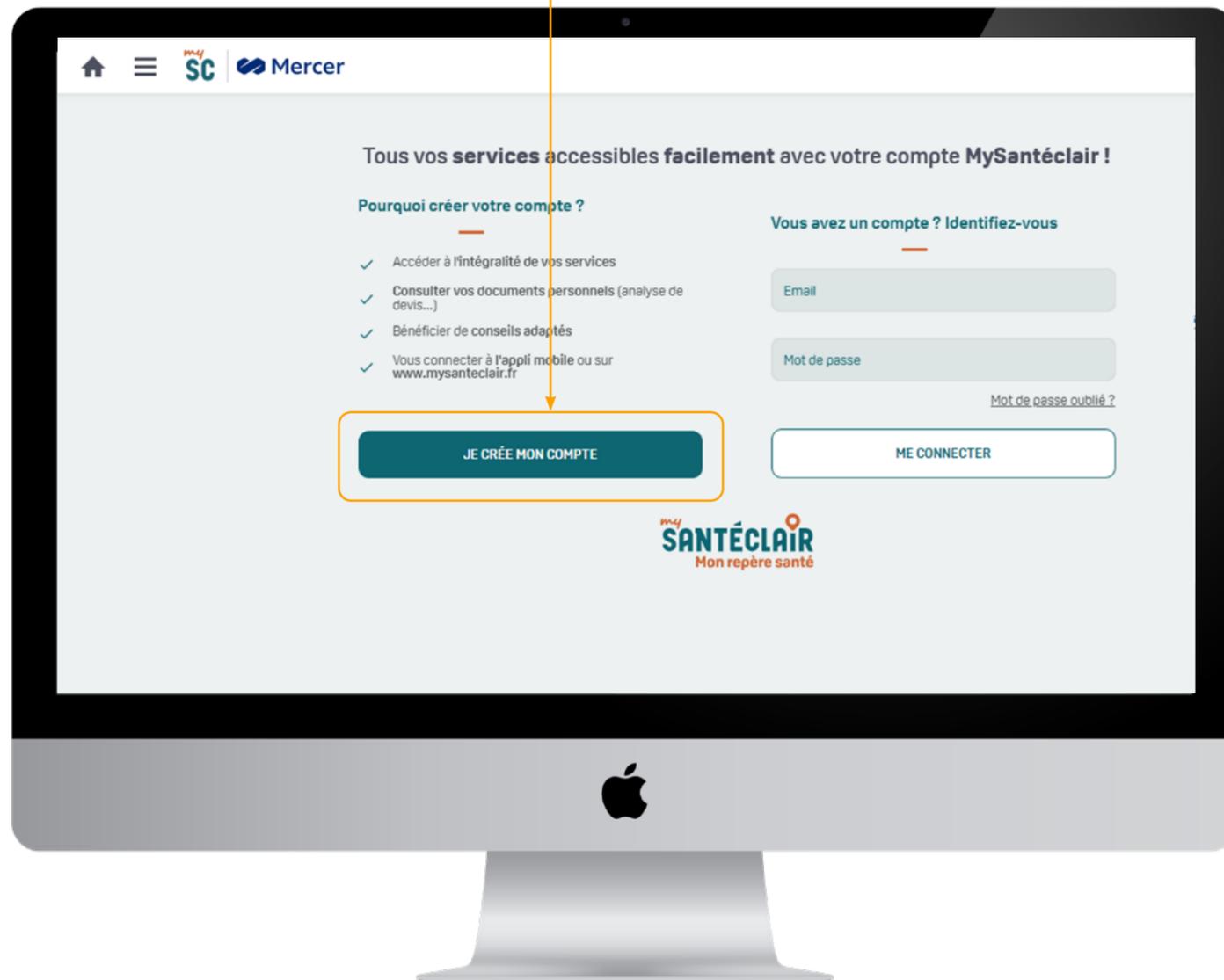
Sur votre espace **Mercer**, allez sur **Mes services**, puis cliquez sur : **Santéclair** ➔



A ce stade, deux possibilités s'offrent à vous...

a

Créer un compte sur **MySantéclair**



b

Accéder directement aux services inclus **dans votre contrat santé APPA** géré par Mercer

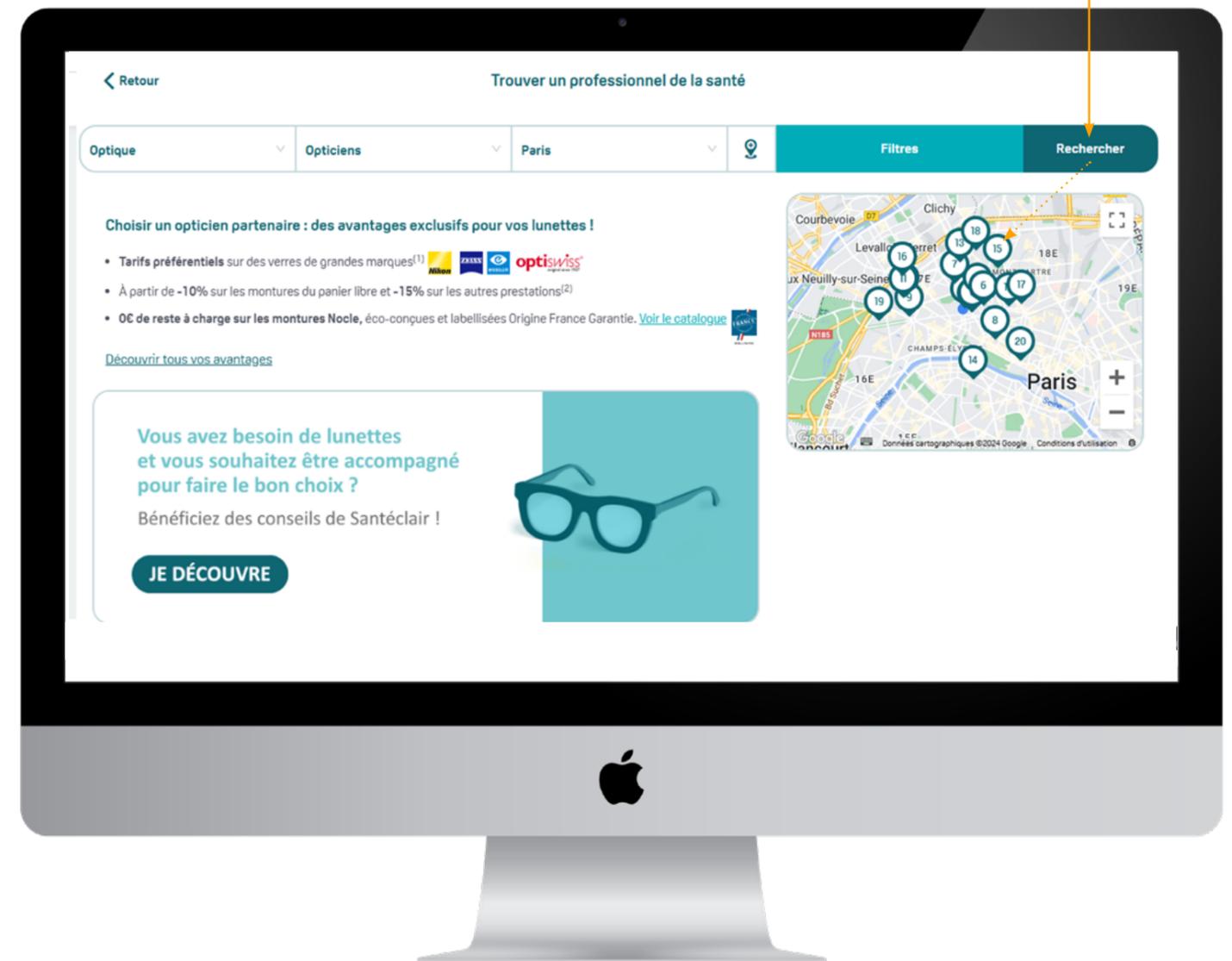


> pour trouver un professionnel de santé

1 Sélectionnez le service qui vous intéresse (ex : **optique** ↗)



2 Faites votre recherche en fonction de vos critères puis sélectionnez le professionnel de santé qui vous intéresse, **sur la carte**, pour accéder à ses coordonnées.



COMMENT OBTENIR UNE NOUVELLE CARTE DE TIERS-PAYANT ?



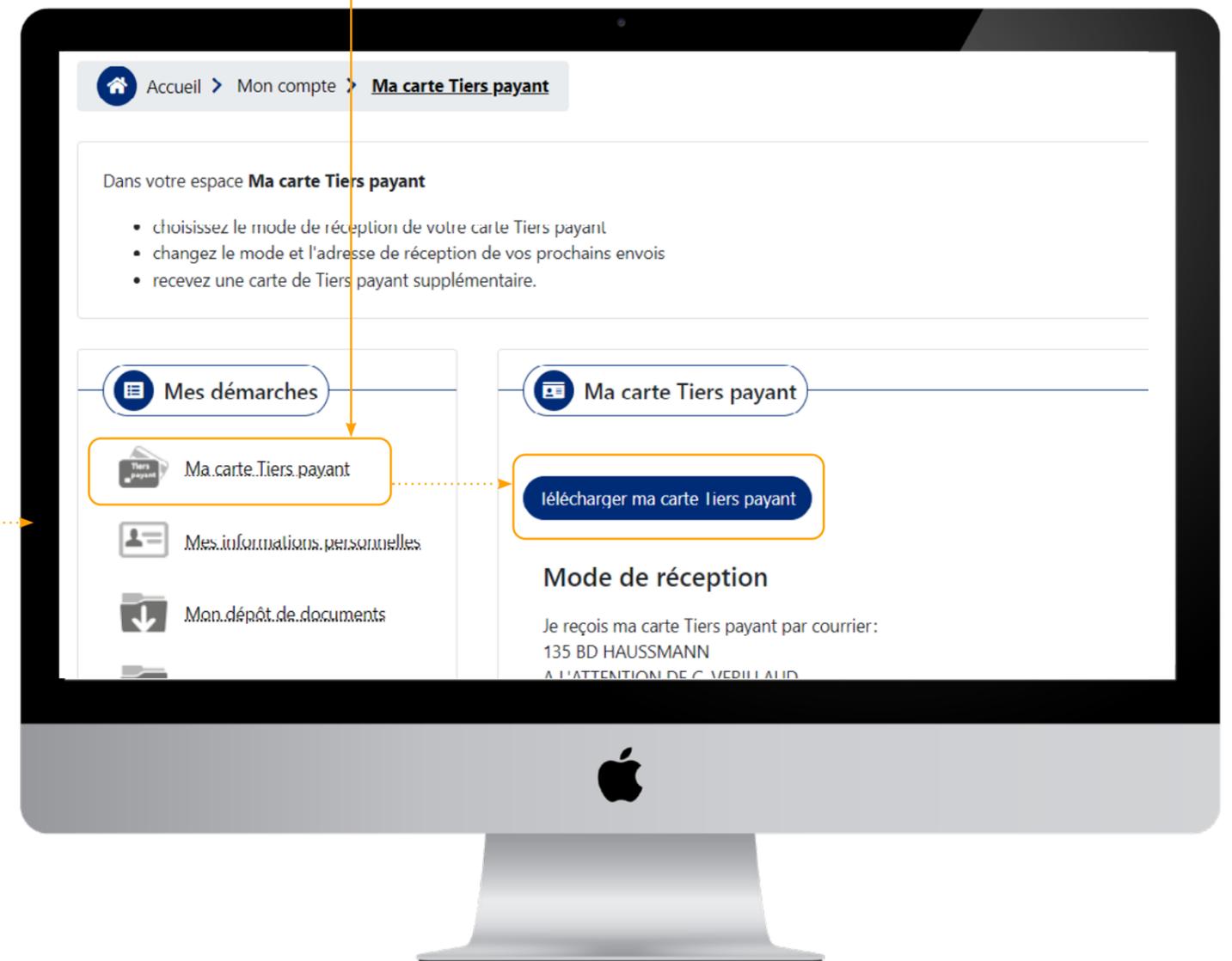
1

Allez sur votre espace personnel **Mercer** via la page [Consulter mes remboursements](#) ↗



2

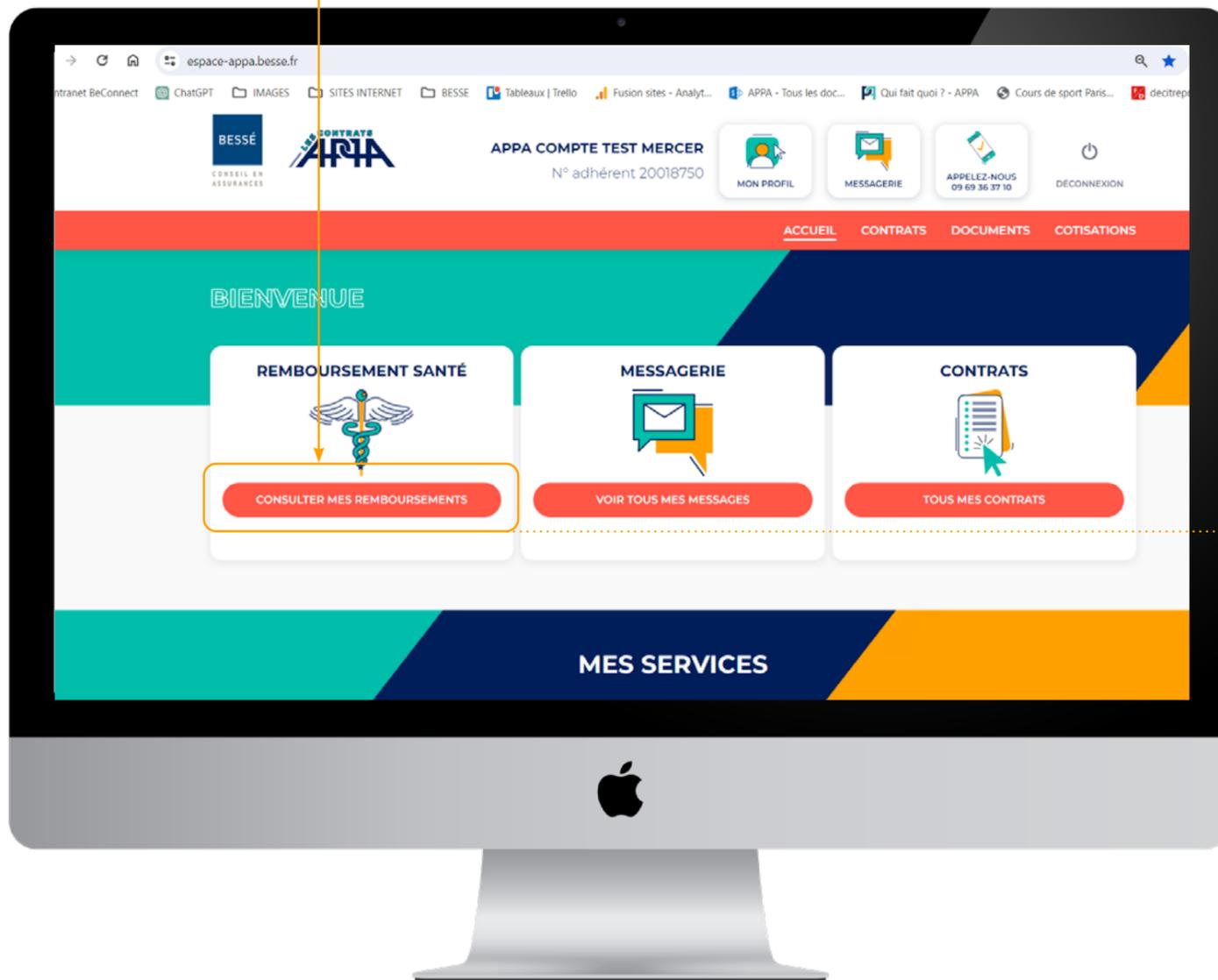
Dans l'espace [Mes démarches](#) ↗, cliquez sur [Ma carte de tiers payant](#) ↗, puis sur [Télécharger ma carte Tiers Payant](#) ↗



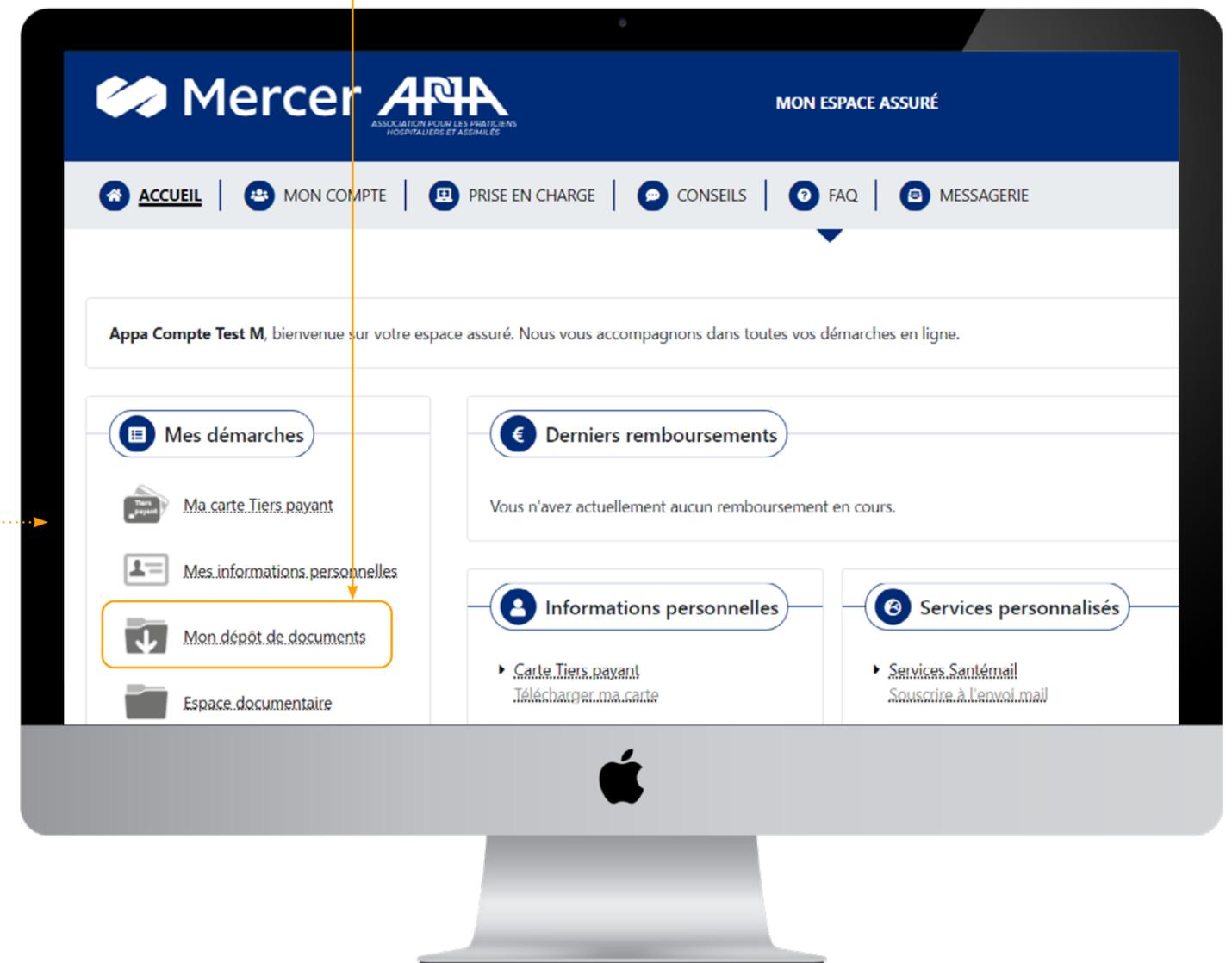
COMMENT ENVOYER LE CERTIFICAT DE SCOLARITÉ DE MES ENFANTS ?



1 Allez sur votre espace personnel **Mercer** via la page **Consulter mes remboursements** ➔

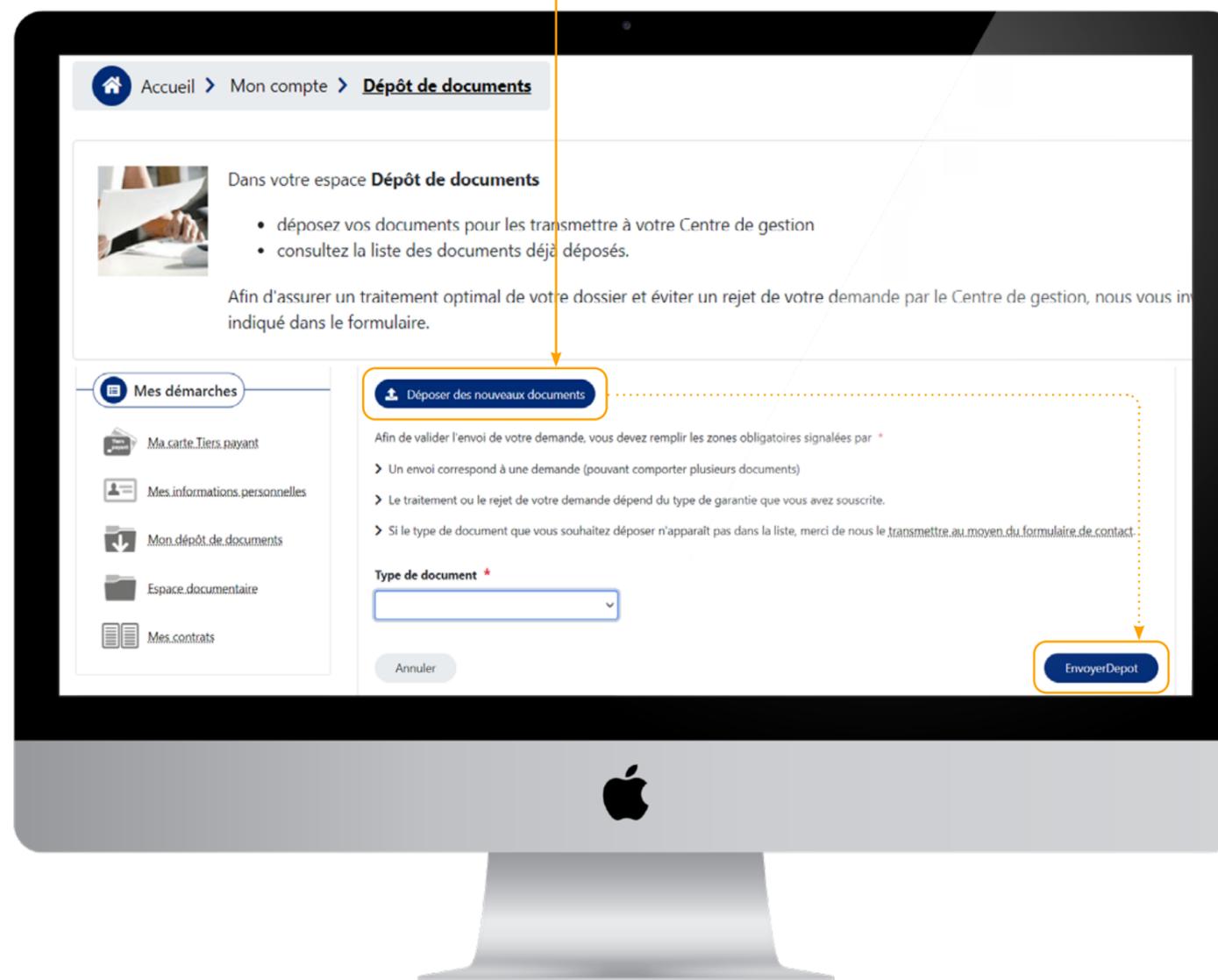


2 Dans l'espace **Mes démarches** ➔, cliquez sur **Mon dépôt de documents** ➔



3

Cliquez sur **Déposer des nouveaux documents** ➤, puis sélectionnez le type de document grâce au menu déroulant : choisir **justificatif**, joindre le fichier, puis cliquez sur **envoyerdepot** ➤



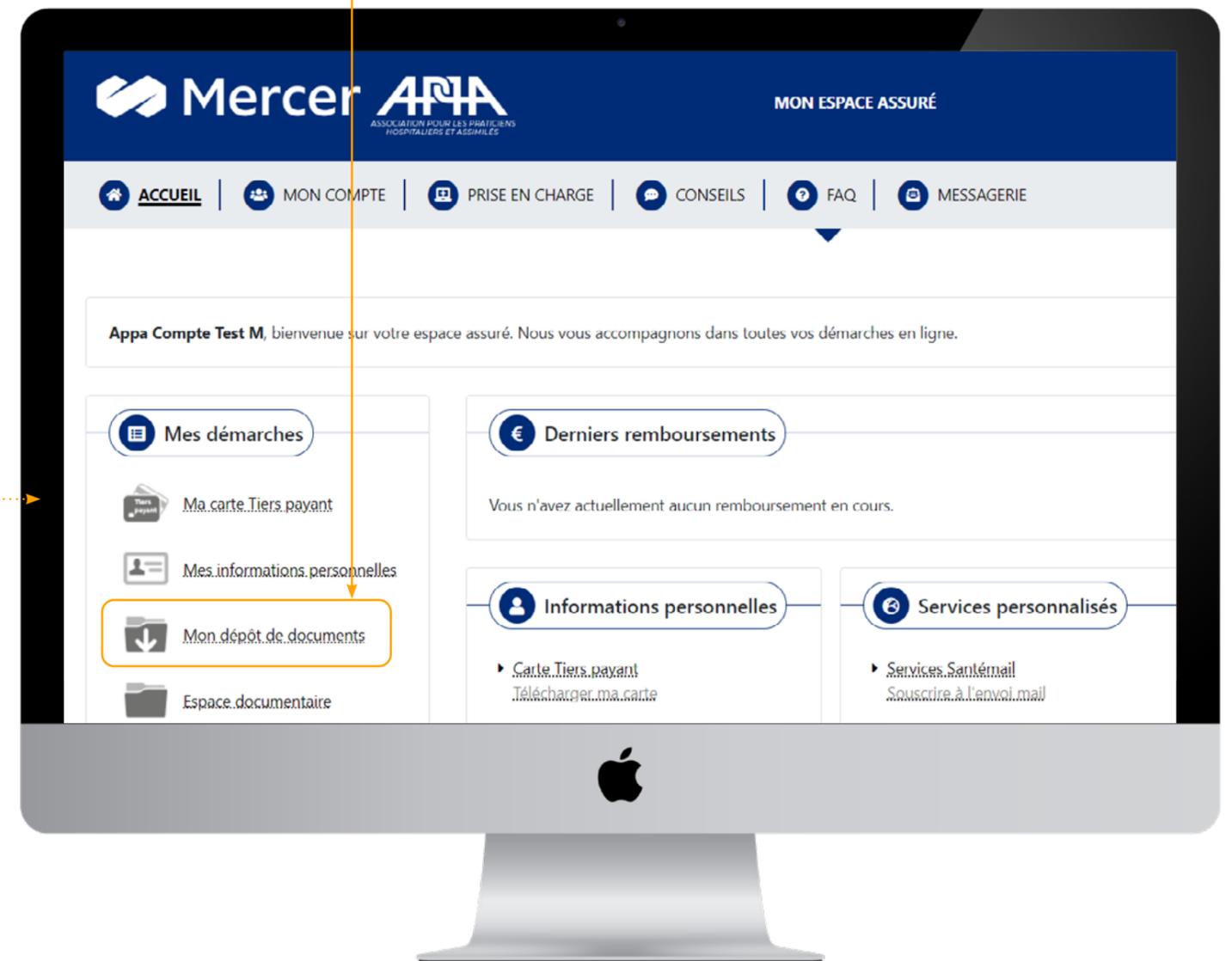
QUE FAIRE D'UN DEVIS DENTAIRE OU OPTIQUE ?



1 Allez sur votre espace personnel **Mercer** via la page **Consulter mes remboursements** »



2 Dans l'espace **Mes démarches** », cliquez sur **Mon dépôt de documents** »



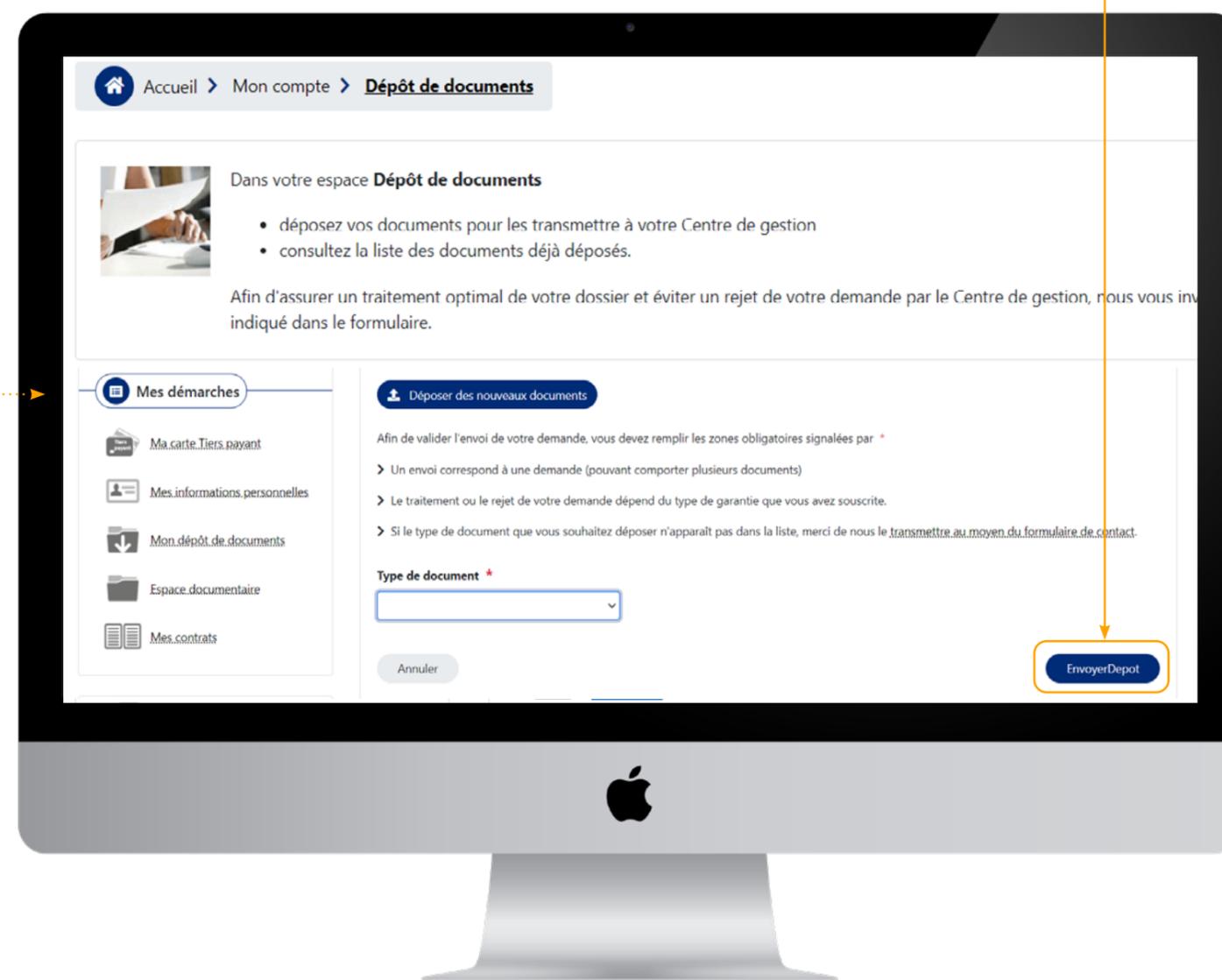
3

Cliquez sur **Déposer des nouveaux documents**, puis sélectionnez le type de document grâce au menu déroulant : choisir **devis**, précisez **le type de document**, **le bénéficiaire**, **la date du devis** et **le montant total**, puis joindre le fichier



4

Une fois que toutes les informations et documents sont remplis, cliquez sur **envoyerdepot**



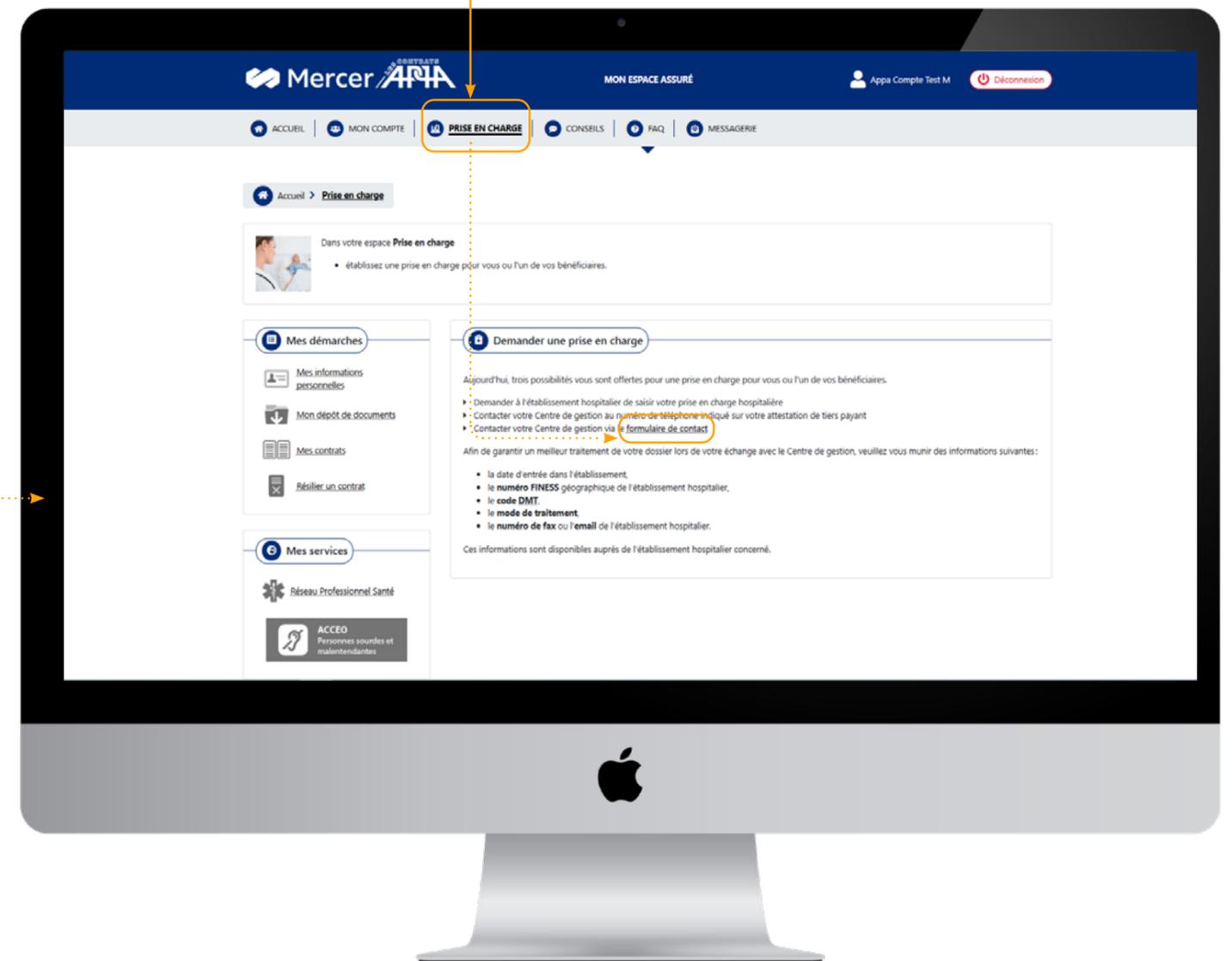
COMMENT DEMANDER UNE PRISE EN CHARGE HOSPITALIÈRE ?



1 Allez sur votre espace personnel **Mercer** via la page **Consulter mes remboursements** »

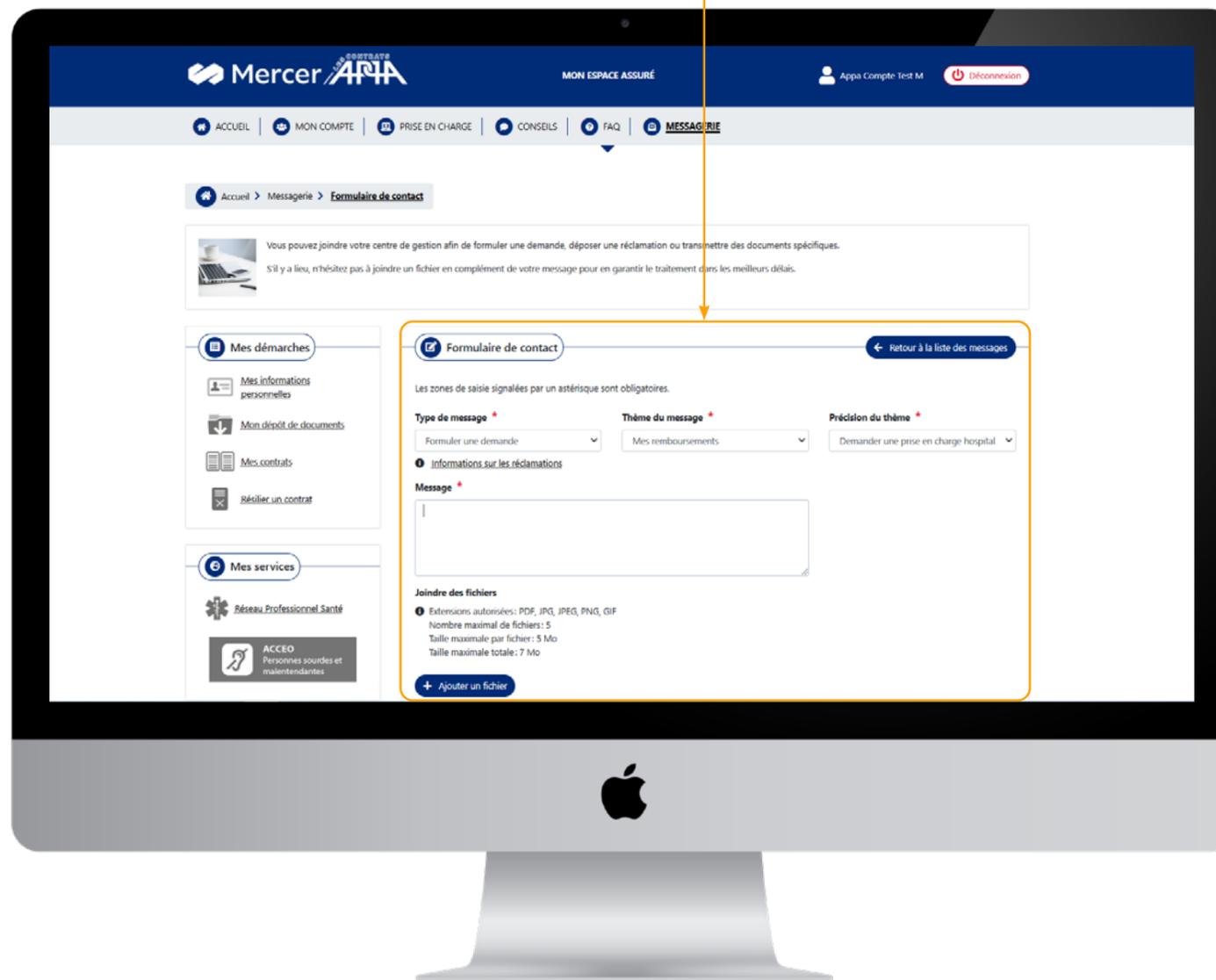
2 Cliquez sur **Prise en charge** »

Choisissez une des 3 options possibles pour demander la prise en charge : si vous souhaitez la faire directement dans votre espace, cliquez sur **Formulaire de contact** »



3

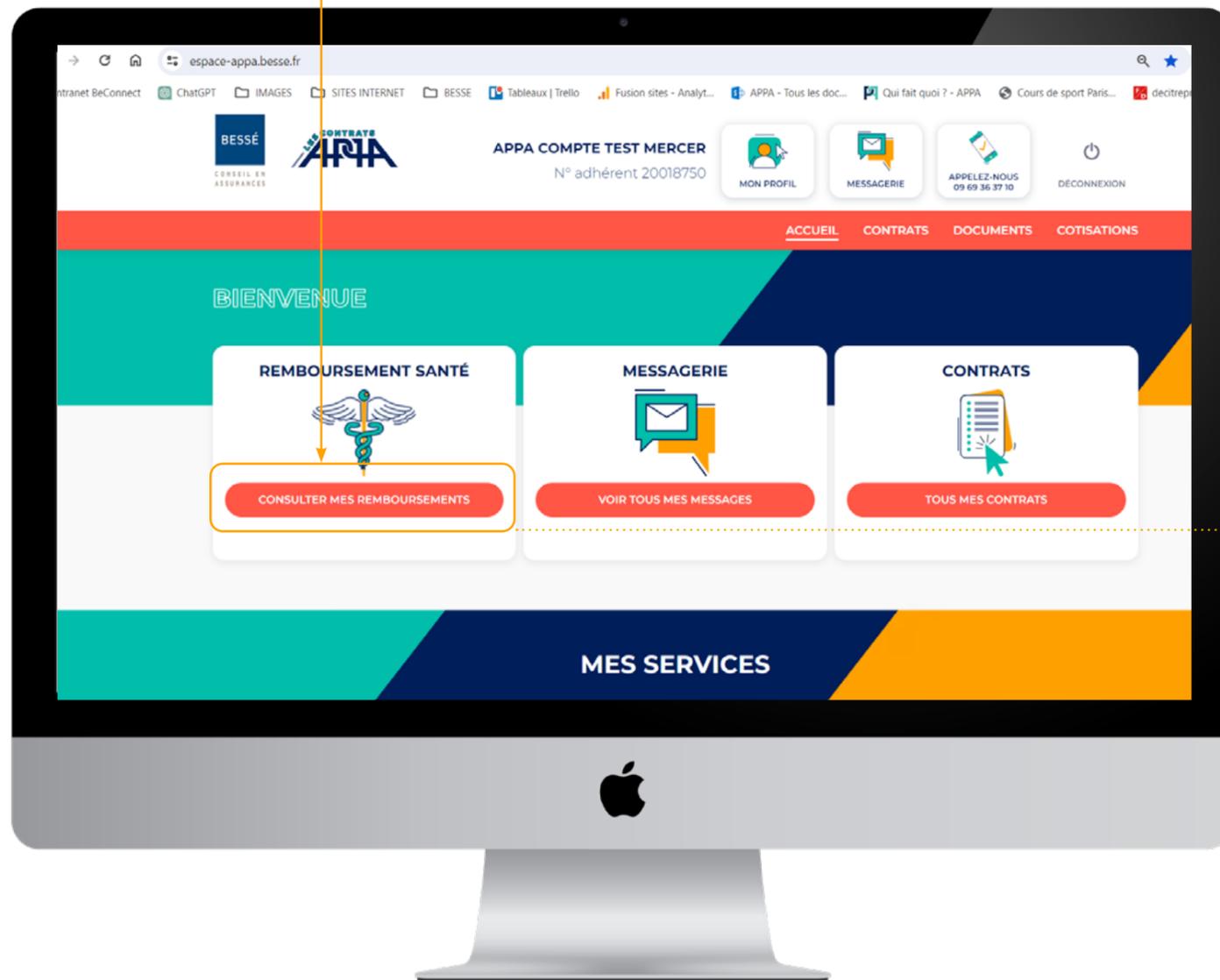
Dans le formulaire de contact, remplissez les champs, votre **Message** (demande de prise en charge hospitalière), ajouter les pièces jointes correspondantes, puis cliquez sur **Envoyer**



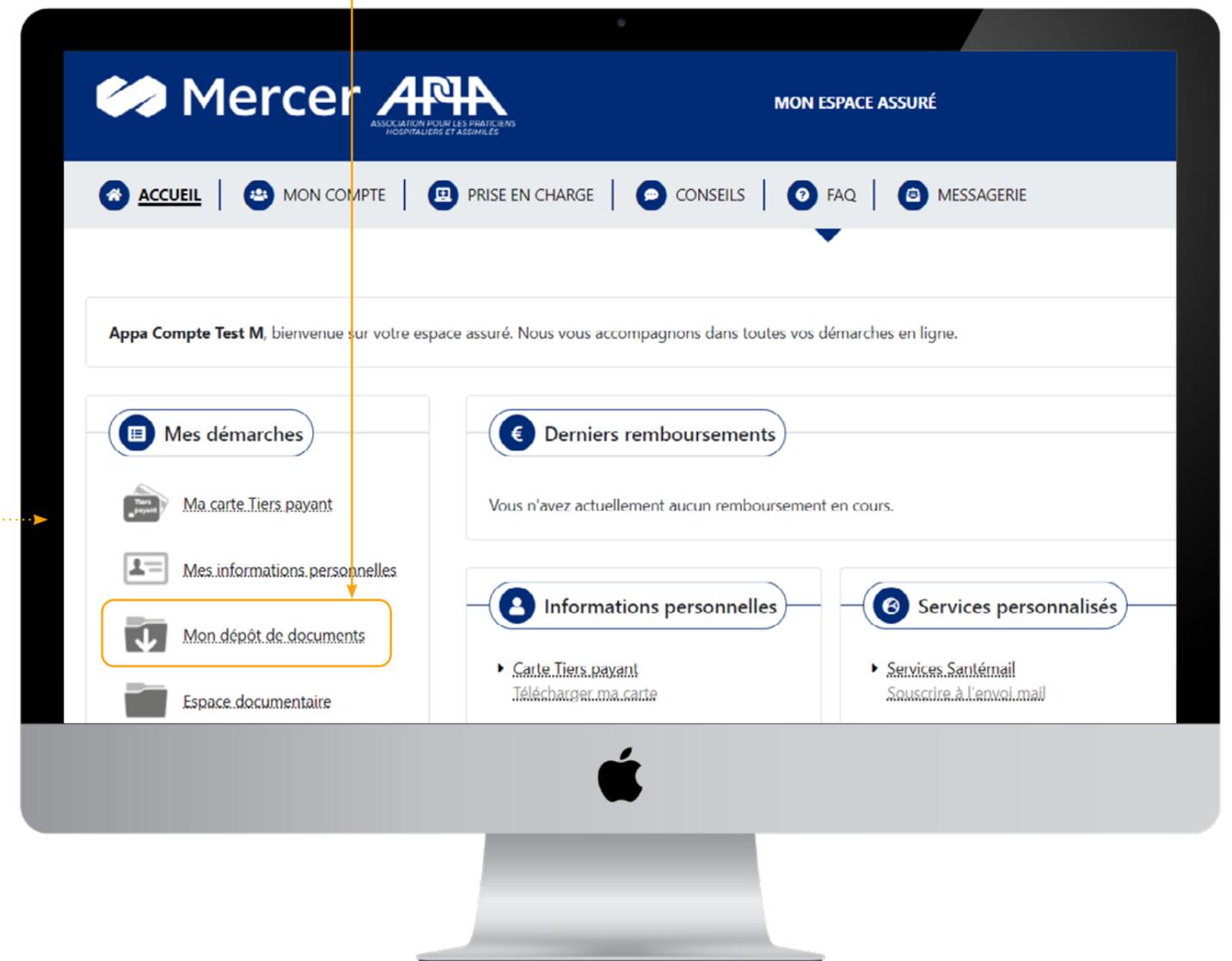
COMMENT ÊTRE REMBOURSÉ(E) D'UNE SÉANCE D'OSTÉOPATHIE ?



1 Allez sur votre espace personnel **Mercer** via la page **Consulter mes remboursements** ➔



2 Dans l'espace **Mes démarches** ➔, cliquez sur **Mon dépôt de documents** ➔



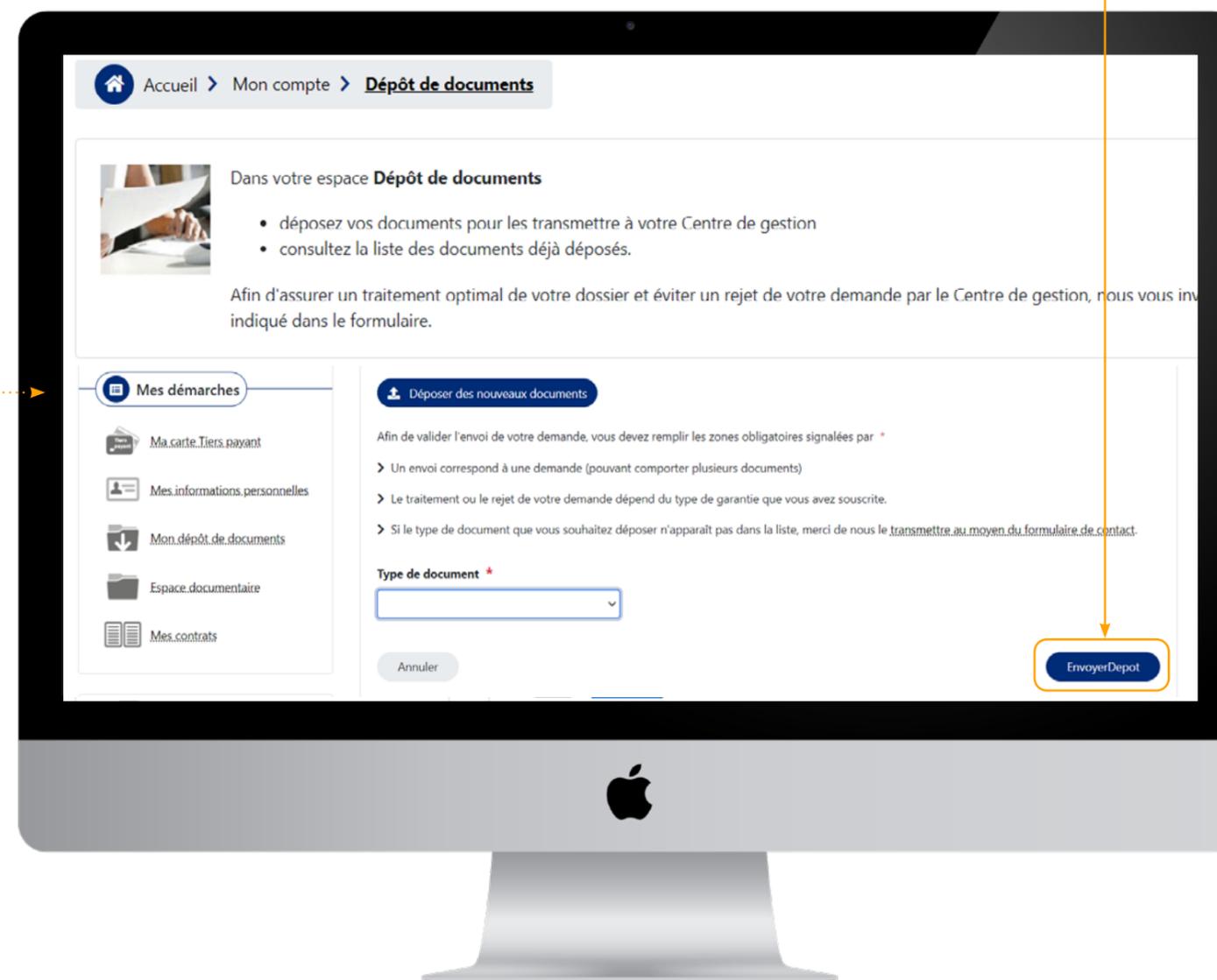
3

Cliquez sur **Déposer des nouveaux documents**, puis sélectionnez le type de document grâce au menu déroulant : choisir **décompte/facture**, puis **facture médecine douce** dans le nouveau menu déroulant



4

Une fois que toutes les informations et documents sont remplis, cliquez sur **envoyerdepot**



+ D'INFOS ?

Vous pouvez contacter
le Service Gestion des contrats APPA :



CONSEIL EN ASSURANCES ■

Tel : 09 69 36 37 10 (appel non surtaxé)

E-mail : gestion.appa@besse.fr



Tel : 09 72 72 02 24 (appel non surtaxé)

E-mail : santeappa@mercer.com