



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.



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

J'accède à mon espace

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

Je me connecte pour la première fois

J'ai déjà un compte Mercer ma santé

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

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.

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.

1

2

Mercer ma santé

Identifiant

24035346

Mot de passe

.....

☒ Se souvenir de mon identifiant

Connexion

[Identifiant ou mot de passe oublié ?](#)

Première connexion

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

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

ij/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 | 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.



Mercer ma santé

← Retour

Activation de compte

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 :

Identifiant ⓘ

Mot de passe

Envoyer

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.



The screenshot shows the 'Mercer ma santé' account activation page. At the top, there is a 'Retour' link. The main heading is 'Activation de compte'. Below it, a message states: '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 link: 'Besoin d'aide pour retrouver vos identifiants ?'. Below this are two input fields: 'Identifiant' and 'Mot de passe'. The 'Mot de passe' field has an eye icon to toggle visibility. At the bottom right is a blue button labeled 'Envoyer'.

Mercer ma santé | Première connexion

Création d'un nouveau compte

3

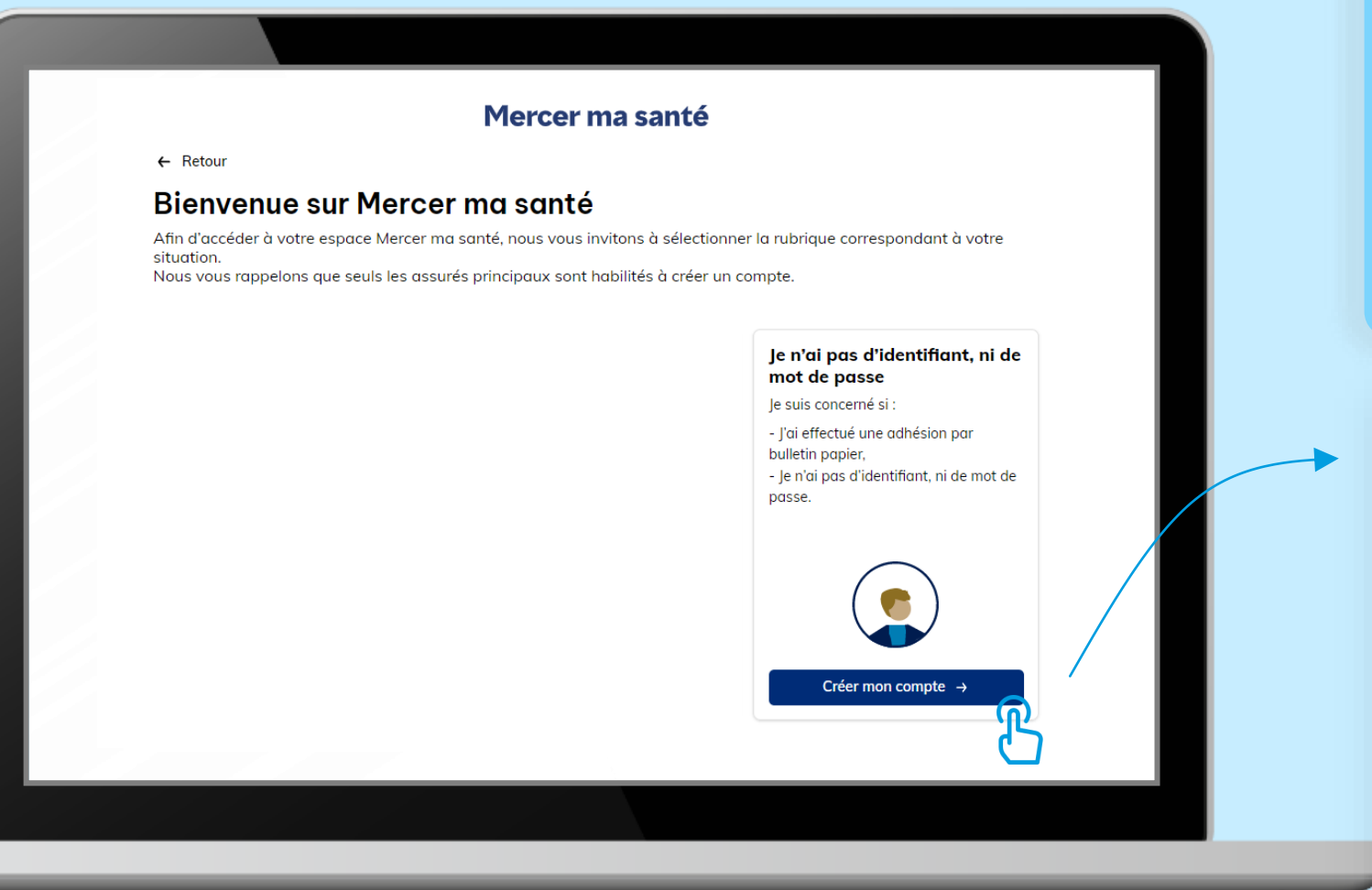
Je me connecte pour la **première fois** sur **Mercer ma santé**

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

Je **créé 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.



Mercer ma santé

← Retour

Demande de création de compte

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

Nom de famille 

Date de naissance 

Numéro de Sécurité sociale (15 chiffres)

Code postal

Envoyer

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

The screenshot shows the 'Mercer ma santé' website interface. At the top, there's a navigation bar with 'Journal', 'Remboursements', 'Messages', and 'Contrat'. A user profile 'MD Marie' is logged in, with a dropdown menu showing 'Profil' and 'Déconnexion'. Below the navigation bar, a greeting 'Bonjour et bienvenue !' is followed by an 'Aide' link. A row of service icons includes 'Carte TP', 'Demandes', 'Contrat', and 'Accessibilité'. A dark blue banner titled 'Vos services inclus au contrat' contains the text 'Des services pour vous accompagner au quotidien et en cas de coup dur.' and a 'Découvrir >' link. The 'Actualités' section features two cards: 'Délais de traitement' (purple) and 'Modification du RIB de remboursement' (white). The 'Délais de traitement' card states: 'Nous rencontrons un allongement de nos temps de traitement, nos équipes mettent tout en œuvre pour traiter rapidement vos demandes. Toutes nos excuses pour la gêne occasionnée.' The 'Modification du RIB de remboursement' card states: 'Cette fonctionnalité est momentanément indisponible. Si vous souhaitez modifier vos coordonnées bancaires, nous vous invitons à transmettre votre demande par courrier à votre Centre de Gestion, dont les coordonnées figurent sur votre carte de tiers payant.'



Visualisez et mettez à jour :

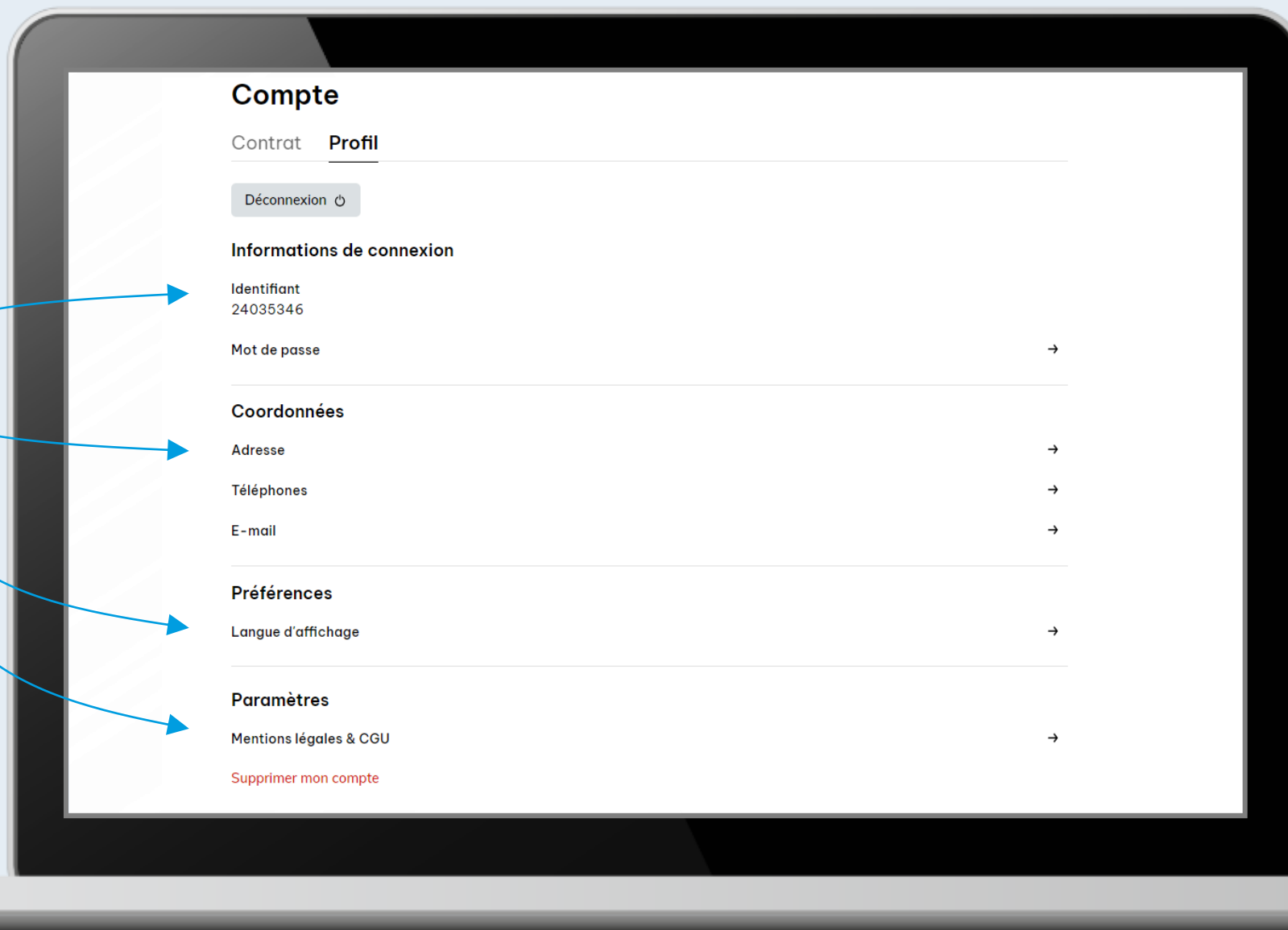
Votre **mot de passe**

Vos **coordonnées** :

- Adresse,
- Téléphones,
- E-mail de contact

La **langue** d'affichage

Consultez les **mentions légales**



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

The screenshot shows the 'Compte' (Account) page of the Mercer 'ma santé' portal. The page has a top navigation bar with 'Journal', 'Remboursements', 'Messages', and 'Contrat'. The main content area is divided into 'Contrat' and 'Profil' tabs, with 'Contrat' selected. Below this, there's a 'Santé' section with a 'Santé collective' card showing 'Date d'adhésion : 1 janv. 2017' and 'N° adhérent : 24002328'. To the right of the 'Santé' section is a sidebar menu with 'Carte de tiers payant', 'Produits souscrits', 'Bénéficiaires', 'Cotisations', and 'Documents'. The 'Produits souscrits' section shows 'Santé collective' and 'Base obligatoire' with 'Bénéficiaires couverts' (Marie De Neymour and Antoine De Neymour). The 'Cotisations' section shows 'RIB' and a message: 'Vous ne disposez actuellement d'aucun RIB de cotisations associé à votre contrat.' The 'Bénéficiaires' section shows details for 'Marie De Neymour' (Assuré) and 'Antoine De Neymour' (Conjoint), including their birth dates, security numbers, and RIB information. The 'Documents' section shows a 'Résumé de garanties santé' PDF from 16 nov. 2021. Blue arrows point from the sidebar menu items to their respective detailed views on the right.

Compte
Contrat Profil

Santé

Produits souscrits

Santé collective
Date d'adhésion : 1 janv. 2017
N° adhérent : 24002328
Contrat souscrit par MEDTRONIC FRANCE
ENS PERSONNEL

Base obligatoire
Date de souscription : 1 janv. 2017
N°A04MERC00205

Bénéficiaires couverts

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

Cotisations

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

Carte de tiers payant
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
Valable du 01 janv. 2022 au 31 déc. 2022
Visualiser

Produits souscrits

Bénéficiaires

Marie De Neymour
Assuré
Née le 20 sept. 1975
Régime obligatoire
N° Sécu : 2 75 09 75 001 999 08
Code organisme : 01 751 0000
Besoin d'aide ?

RIB de remboursement
FR76 3000 6000 0112 3456 7890 189

Antoine De Neymour
Conjoint
Né le 12 janv. 1976
Régime obligatoire
N° Sécu : 1 76 01 33 001 999 45
Code organisme : 01 000 0000
Besoin d'aide ?

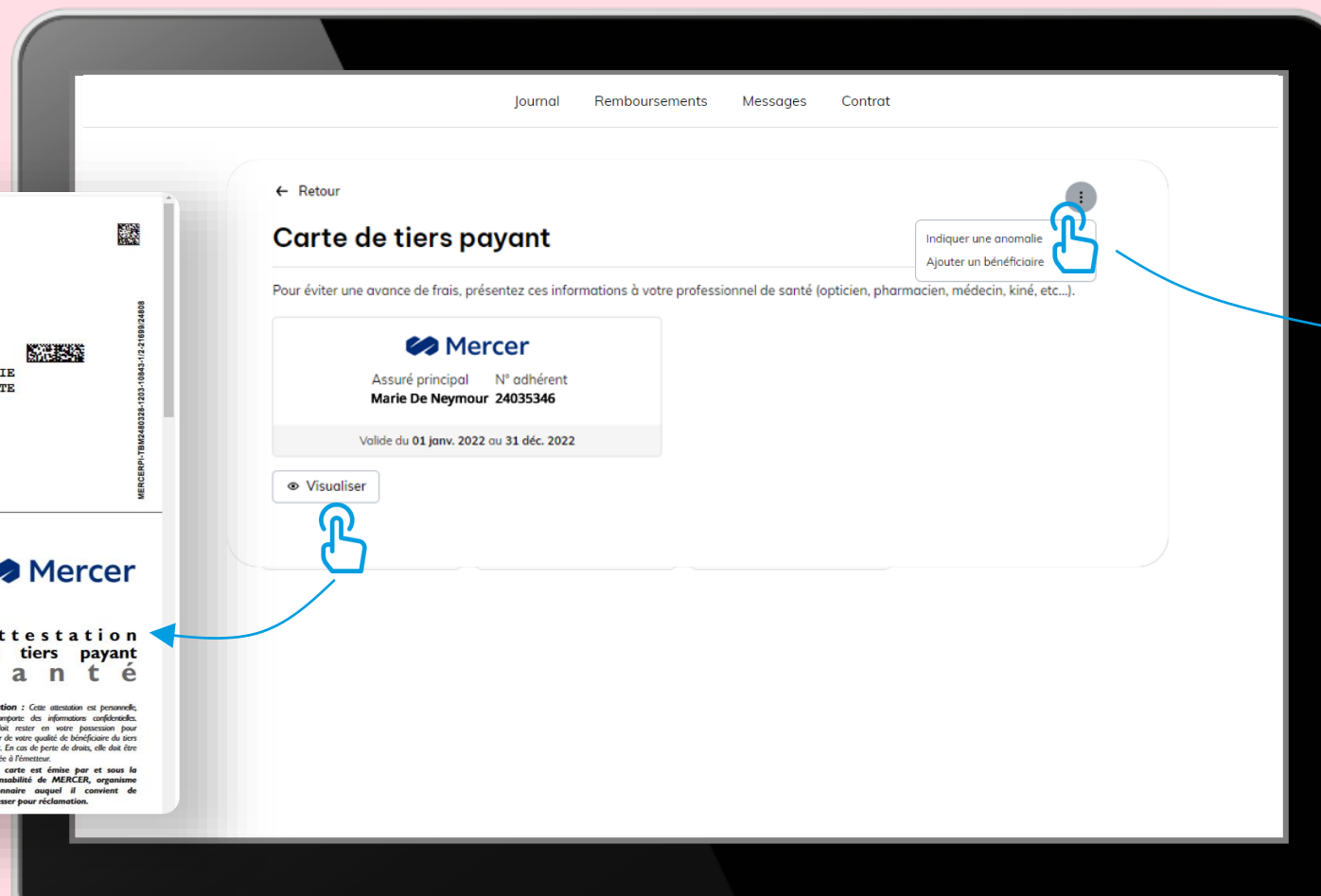
RIB de remboursement
Identique au RIB de l'assurée

Documents

Guides

Résumé de garanties santé
16 nov. 2021

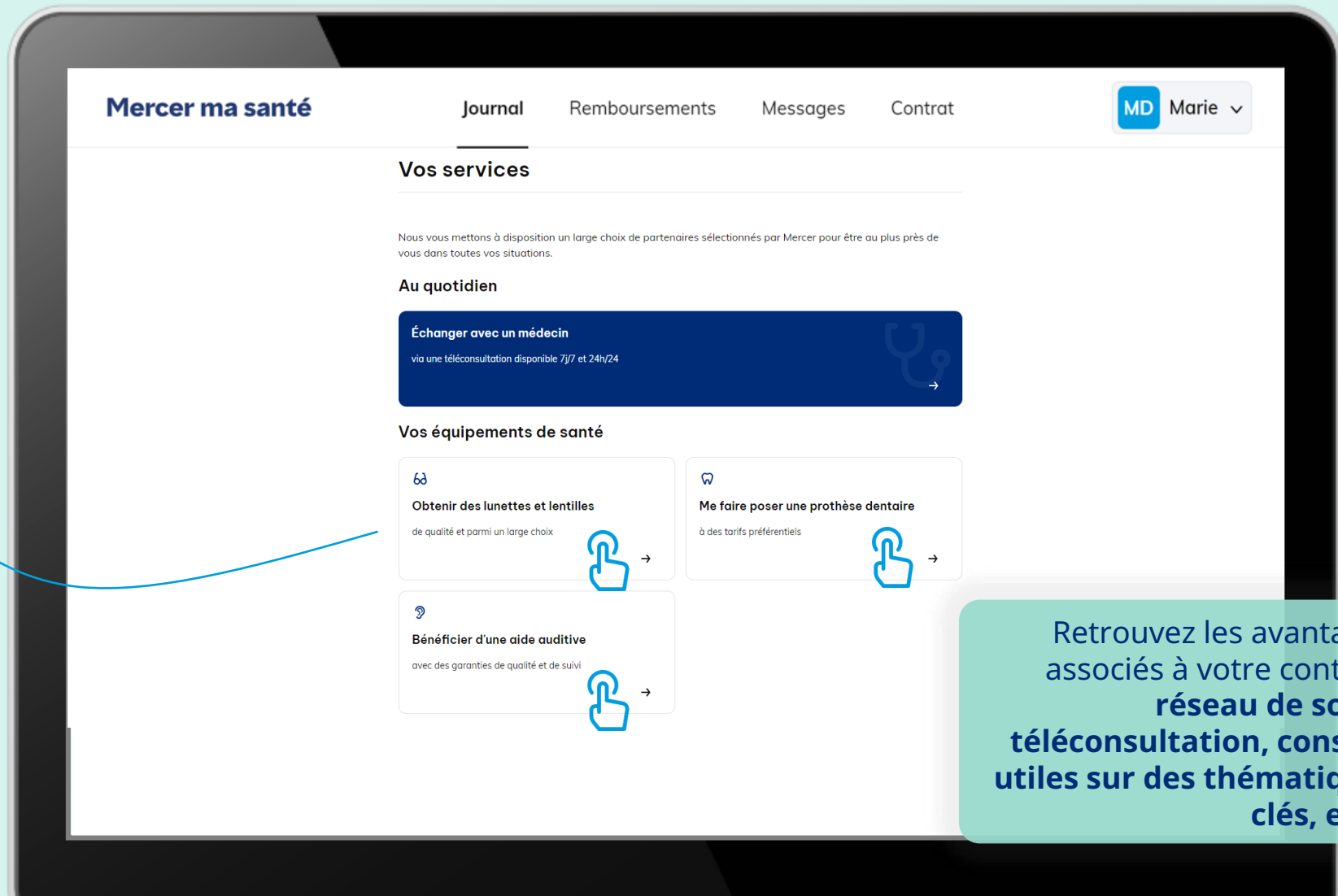
Téléchargez
votre carte de
Tiers payant en
format PDF.



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



Accédez à votre réseau de soins partenaire en fonction de vos besoins



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

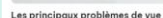
Consultez des **articles** sur l'**audition**, le **dentaire**, l'**optique** et l'**hospitalisation**.
Géolocalisez un partenaire si votre contrat prévoit un réseau de soins pour bénéficier d'avantages tarifaires.

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



100% Santé : des aides auditives sans reste à charge

Vous avez l'impression de voir flou depuis quelques temps ? Vous plissez les yeux pour lire l'ardoise du menu affiché au restaurant ? Peut-être souffrez-vous d'un trouble de la vision. Rendez-vous chez votre ophtalmologue afin qu'il pose un diagnostic et vous dirige vers un équipement optique ou vers un orthoptiste.



Comprendre une ordonnance pour des lunettes

Qp

ser
Leu
leur
son

Le sourire fait partie intégrante du visage : c'est souvent la première chose que l'on remarque chez quelqu'un. Il faut en prendre soin et ce, dès le plus jeune âge, avant même les premières dents !



Type de brosse à dents, bain de bouche, fil dentaire... Voici quelques conseils et infos utiles pour vous aider à prendre soin de vos dents.

Prendre soin des dents dès la petite enfance et jusqu'à l'âge adulte

Les visites chez le dentiste et le brossage des dents doivent commencer tôt pour préserver les dents de lait et les futures dents d'adultes. C'est aussi l'occasion de faire adopter de

C

Co

mes veux, ma vision

→



mes dents, mon sourire

—



mes oreilles, mon audition

2



mon accompagnement

1

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

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.



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

[Envoyer un devis](#)

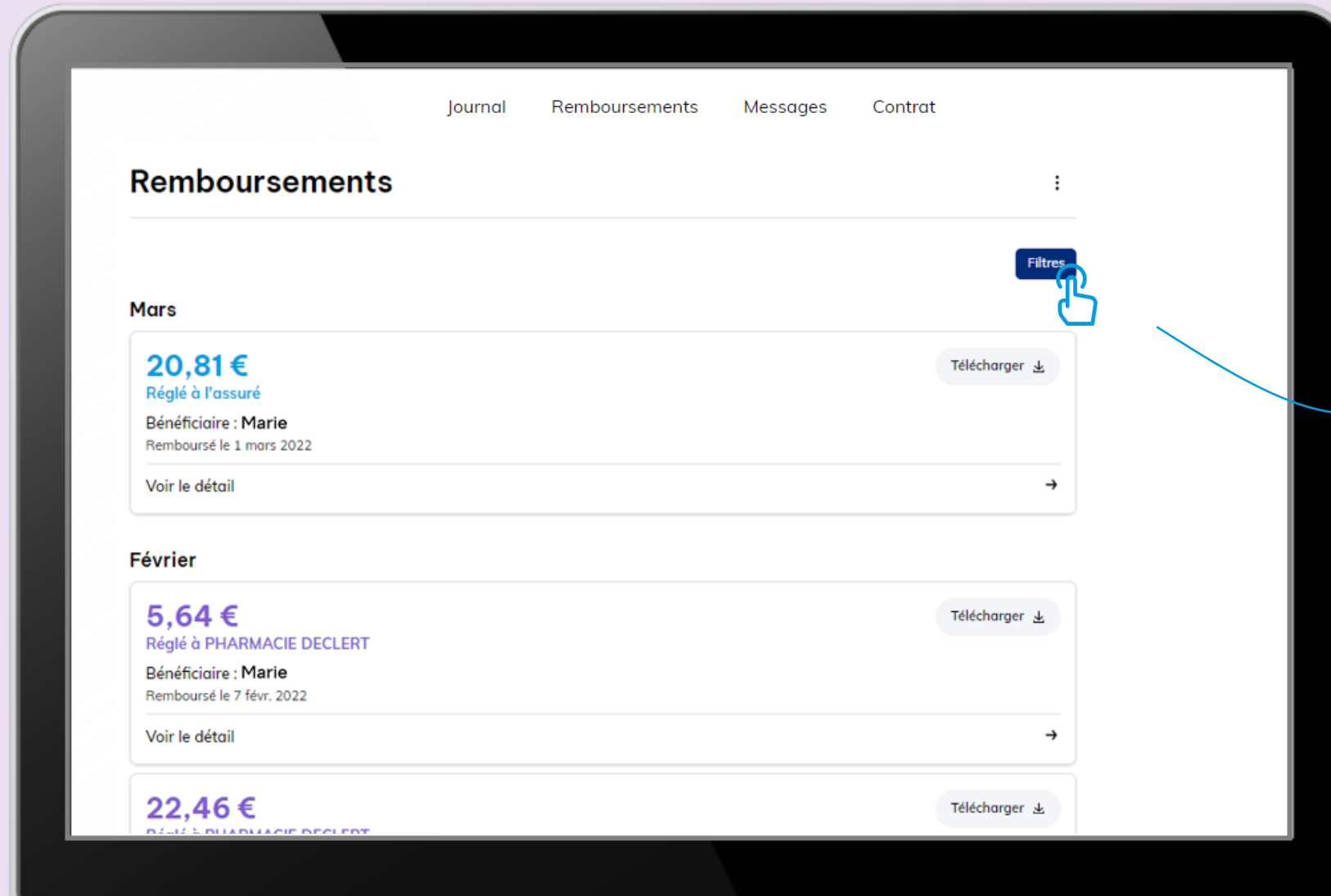
Demandez une prise en charge avant votre hospitalisation.

Demander une prise en charge

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

Mercer ma santé | Vos Remboursements

Vue globale



Journal Remboursements Messages Contrat

Remboursements

Filtres

Mars

20,81 €
Réglé à l'assuré
Bénéficiaire : Marie
Remboursé le 1 mars 2022
Voir le détail

Télécharger

Février

5,64 €
Réglé à PHARMACIE DECLERT
Bénéficiaire : Marie
Remboursé le 7 févr. 2022
Voir le détail

Télécharger

22,46 €
Réglé à PHARMACIE DECLERT

Télécharger

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 »



Vous ne retrouvez pas un remboursement ?

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

Mercer ma santé | Vos 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**.

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.

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

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 €

Remboursements

Filtres

Mars

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

Voir le détail

Télécharger

Février

5,64 €
Régulé à PHARMACIE DECLERT
Bénéficiaire : Marie
Remboursé le 7 févr. 2022

Voir le détail

Télécharger

22,46 €
Régulé à PHARMACIE DECLERT

Télécharger

MONSIEUR OLIVIER MONTAUDO
61515 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 : MONSIEUR OLIVIER MONTAUDO (Numéro de sécurité sociale : 494 07 79473 (10))

* Concernant JULIE

Prestation(s)		Remboursement(s)					
Date de soin	Nature	Dépense (€)	*Taux SS (%)	*Remb.SS (€)	*Remb. (€)	*Autre Mut. (€)	*R.Charge (€)
23/02/2022	ACT.TECH.MED. (VILLE) HCAS	44,81	30,00	9,80	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

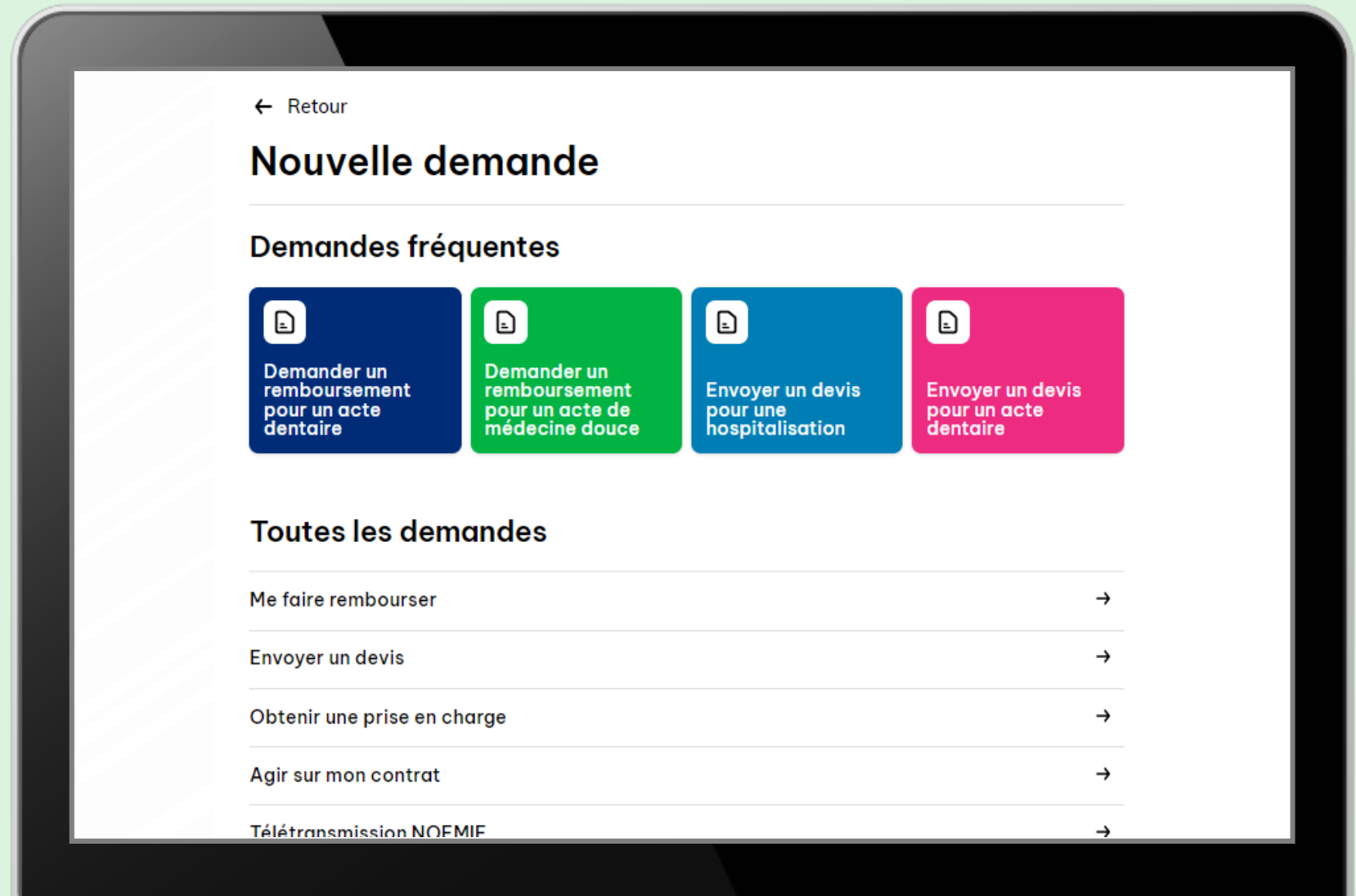
Date de règlement : 01/03/2022



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.





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

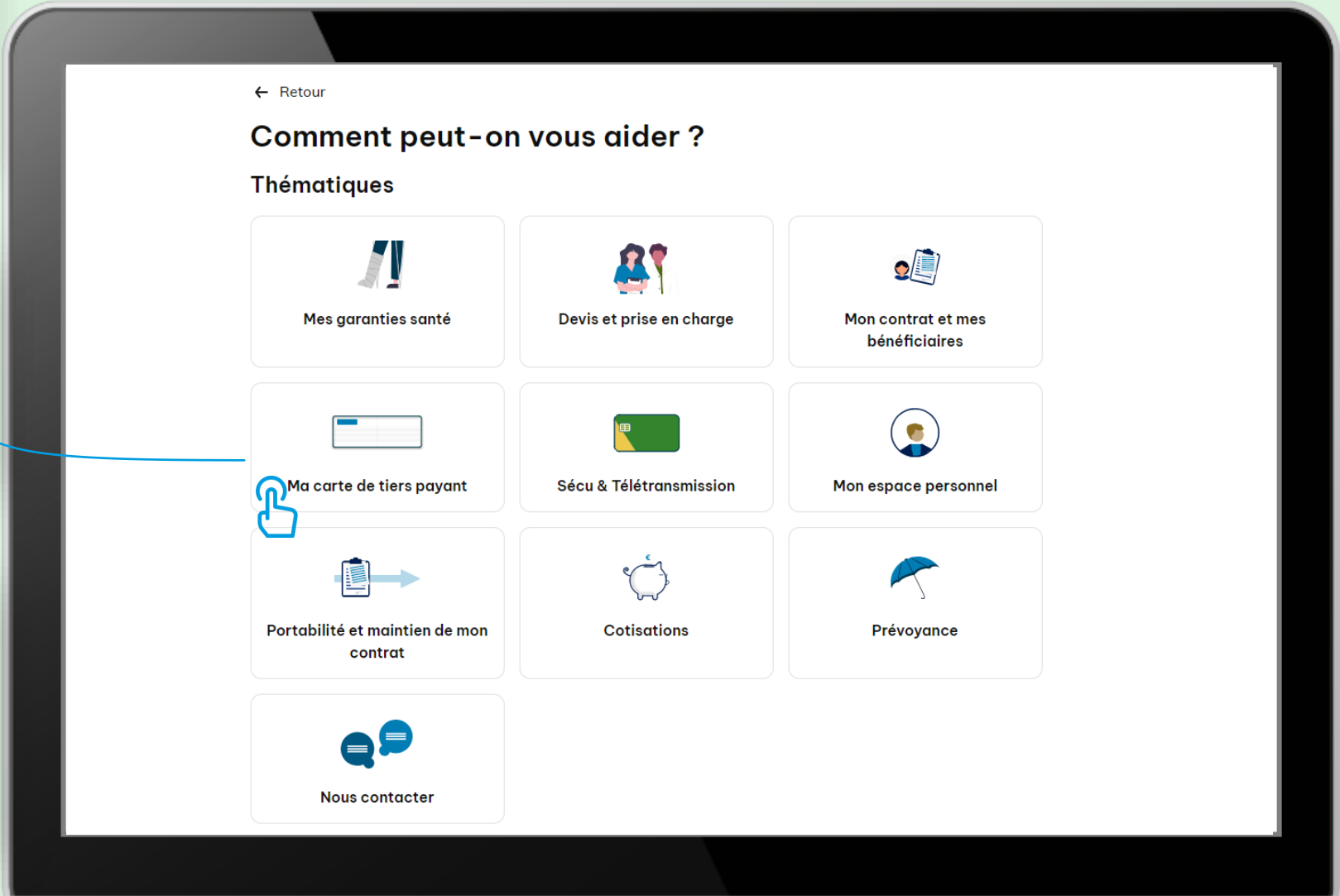
Accédez à une **foire aux questions** qui référence une **série de solutions** pratiques
Trouvez une **réponse à un besoin spécifique** grâce aux **différentes thématiques**

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