



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.

Mars 2024

© 2024 Mercer (France) SAS, 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

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.

2

Je me connecte pour la première fois

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
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 explaining that the form is for users who defined identifiers during online affiliation or received them by mail. A sub-heading asks to complete the following fields to activate the account. There is a search icon and a text input field for 'Besoin d'aide pour retrouver vos identifiants?'. Below this are two input fields: 'Identifiant' with a dropdown arrow and 'Mot de passe' with an eye icon. At the bottom right, there is a blue 'Envoyer' button.

Mercer ma santé | Première connexion

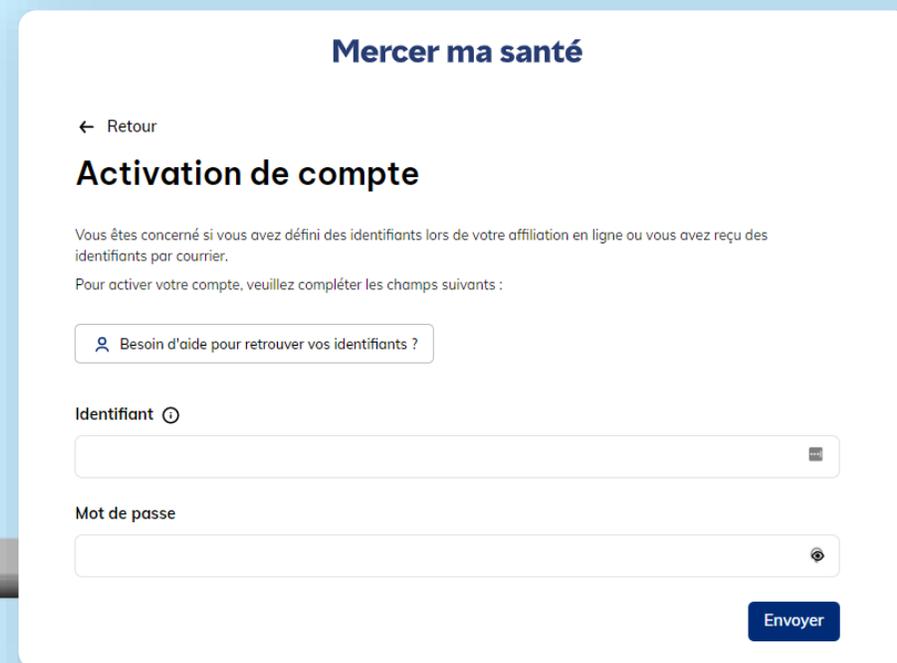
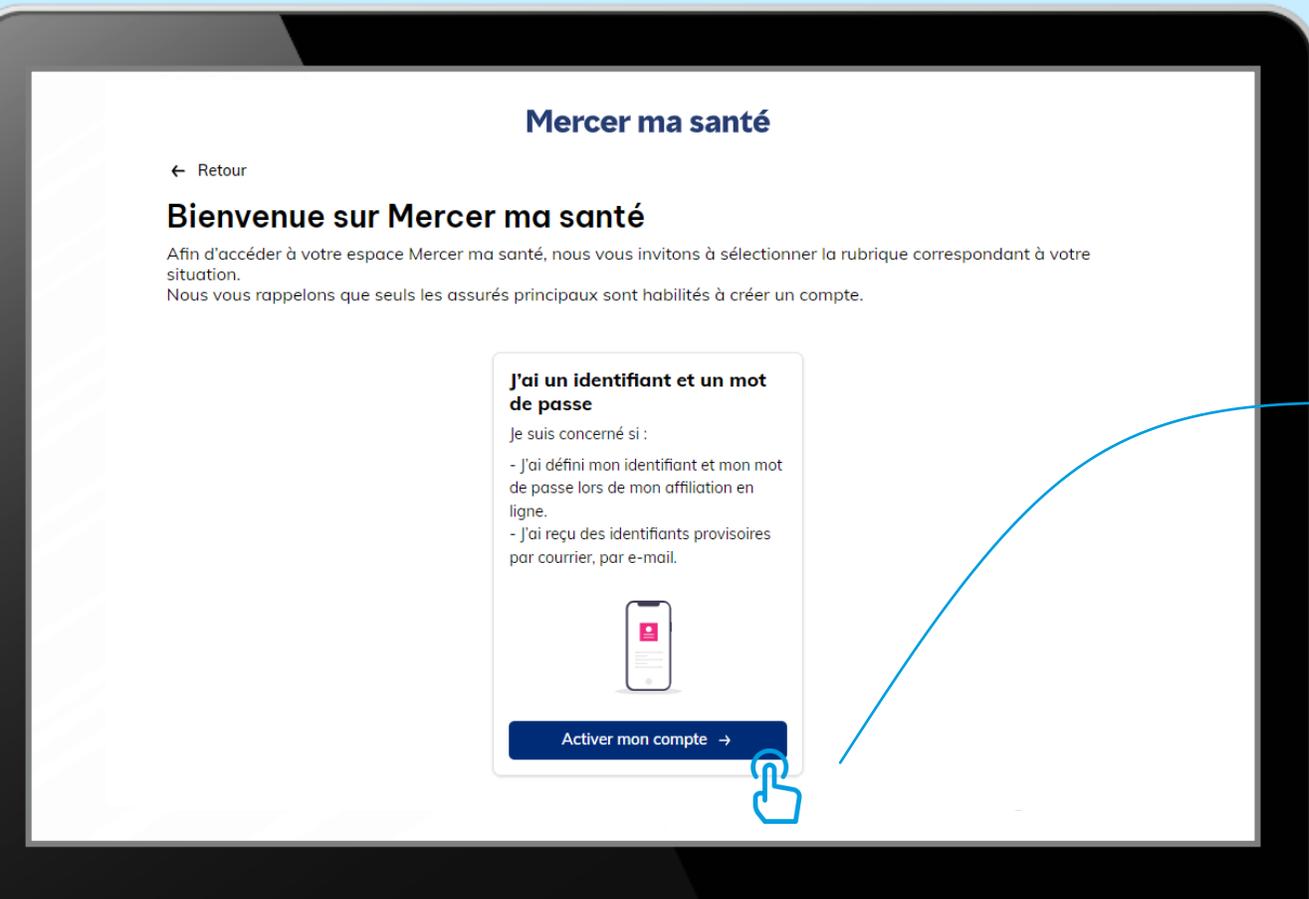
Activation via des identifiants provisoires

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

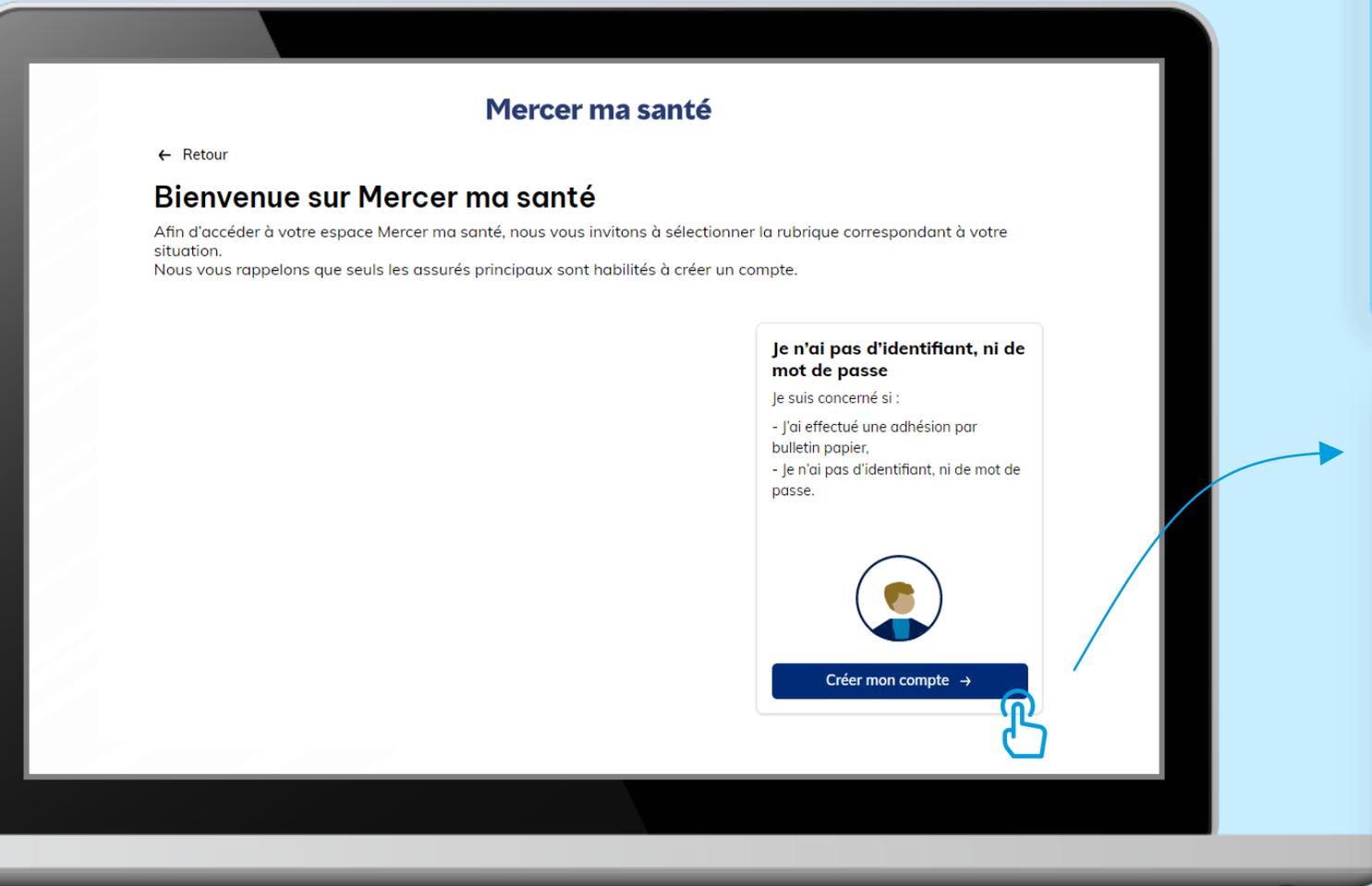
Je me connecte pour la **première fois** sur **Mercer ma santé**

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

Je **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 | 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 Remboursements Messages Contrat MD Marie ▾

Profil
Déconnexion

Bonjour et bienvenue !

 Aide

Carte TP Demandes Contrat Accessibilité

Vos services inclus au contrat

Des services pour vous accompagner au quotidien et en cas de coup dur.

Découvrir >

Actualités

Délais de traitement

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.

Modification du RIB de remboursement

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.

Mercer ma santé | Votre Profil

Visualisez et mettez à jour :

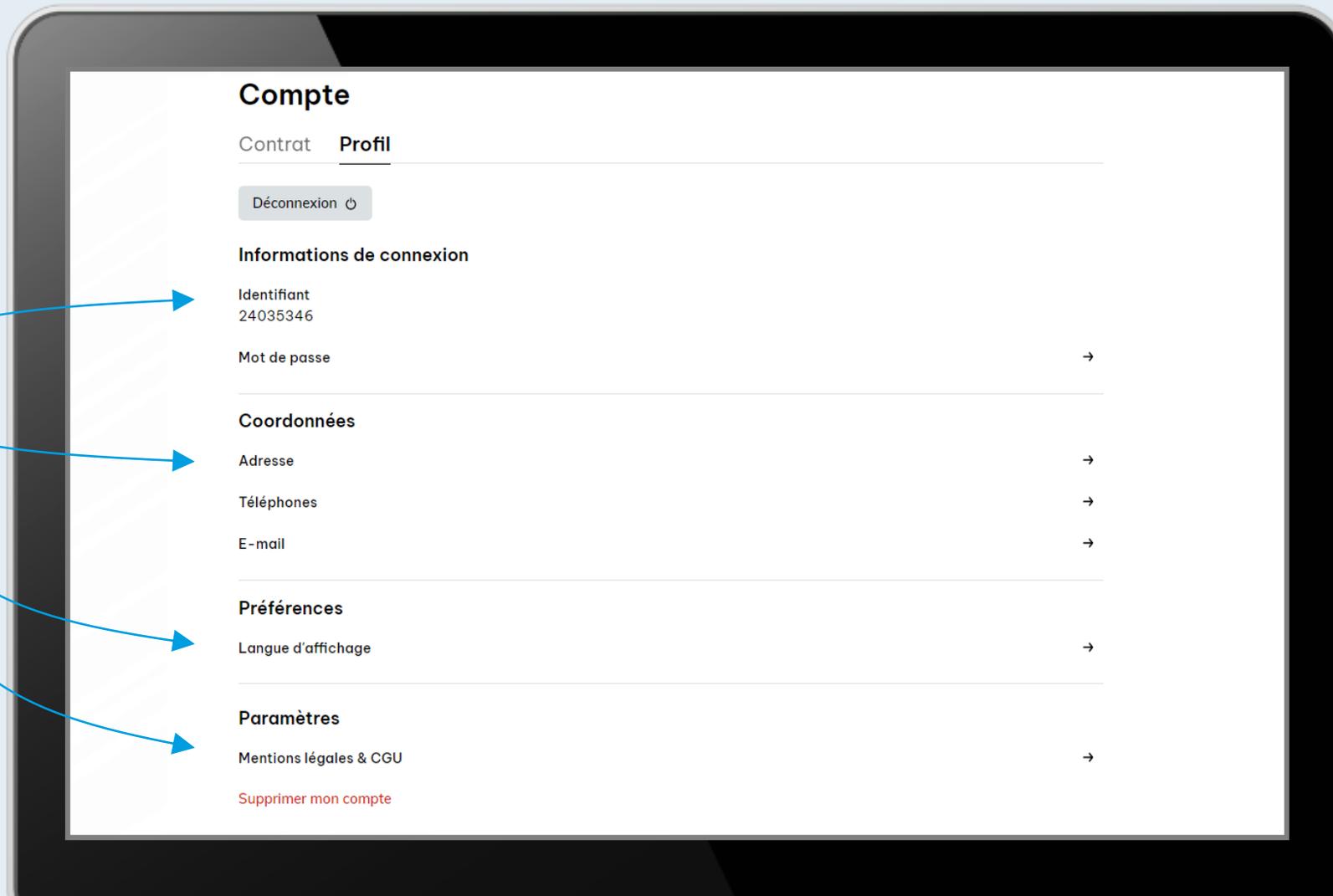
Votre **mot de passe**

Vos **coordonnées** :

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

La **langue** d'affichage

Consultez les **mentions légales**



Mercer ma santé | Votre Contrat

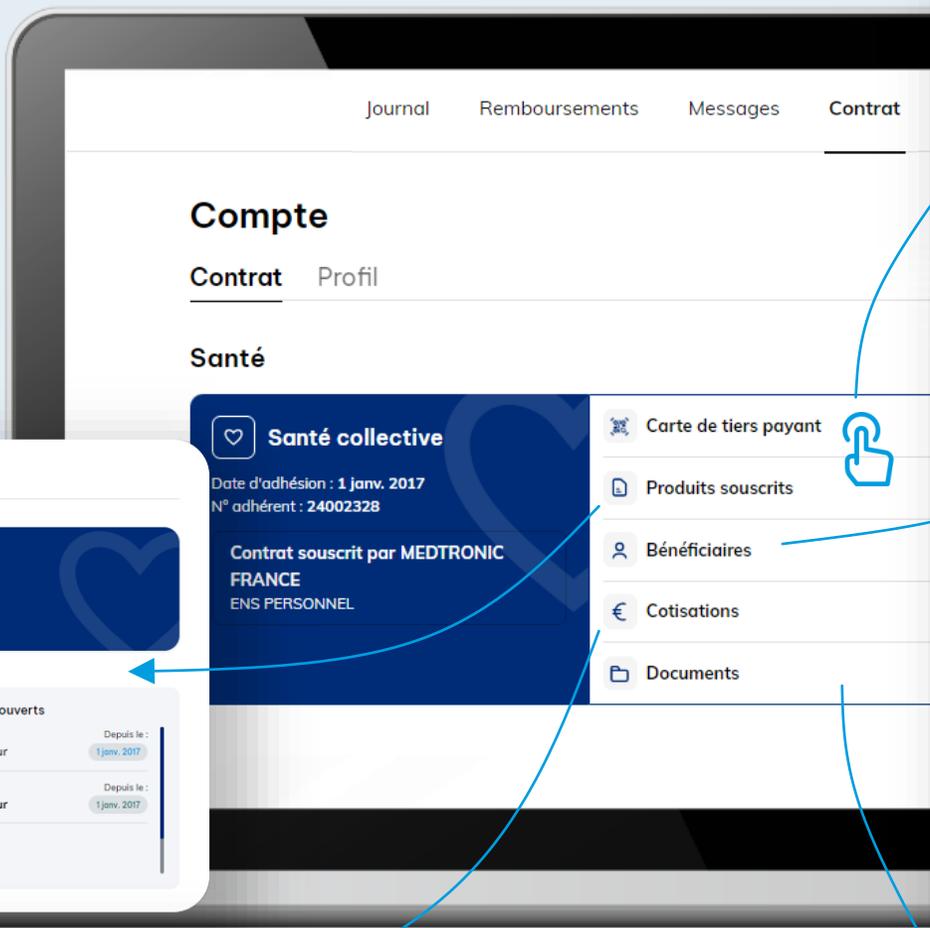
Consultez votre compte et visualisez :

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



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.

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

Bénéficiaires couverts

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

Cotisations

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

Carte de tiers payant

Assuré principal N° adhérent
Marie De Neymour 24035346
Valable du 03 Janv. 2022 au 31 déc. 2022

Visualiser

Bénéficiaires

Marie De Neymour Assurée Née le 20 sept. 1975	Régime obligatoire N° Sécu : 2 75 09 75 001 999 08 Code organisme : 01 751 0000
RIB de remboursement FR76 3000 6000 0112 3456 7890 189	
Besoin d'aide ?	

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
RIB de remboursement Identique au RIB de l'assurée	
Besoin d'aide ?	

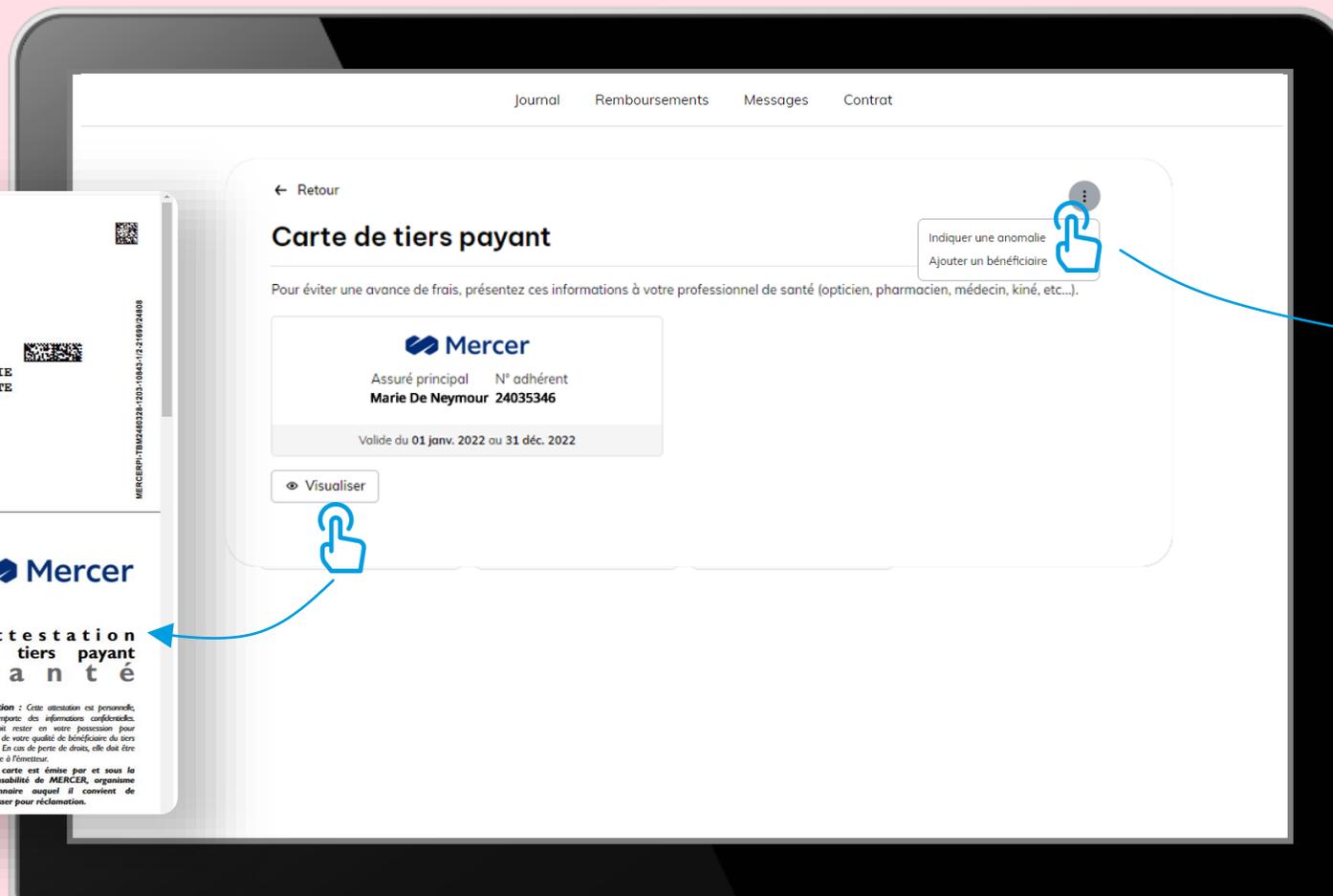
Documents

Guides

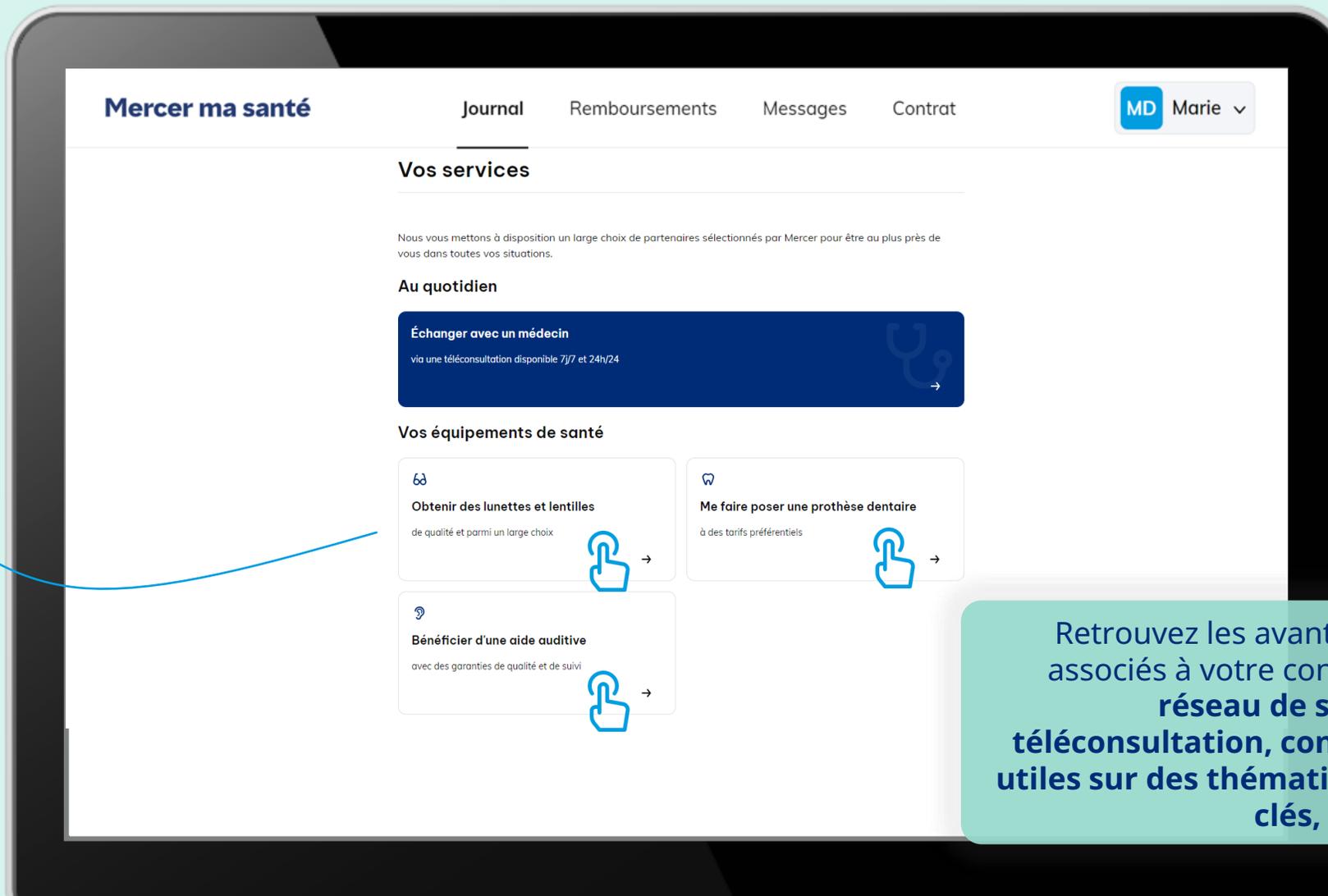
PDF **Résumé de garanties santé**
16 nov. 2021

Mercer ma santé | Votre Carte Tiers payant

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...

Mercer ma santé | Vos Services

Rubrique « Votre santé, votre bien-être »

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

Aides auditives : comment bien choisir et être bien remboursé ?

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.



S'équiper avec un appareil auditif

Mal entendre peut avoir des conséquences sur la vie sociale, et mener peu à peu à s'isoler des autres. Pourtant, de nombreuses solutions existent, parmi lesquelles les prothèses auditives par...

100% Santé : des aides auditives sans reste à charge

De nombreux Français renoncant à une paire de lunettes à leur vue, à se faire poser une prothèse dentaire ou à s'équiper d'une aide auditive en raison d'un reste à charge trop élevé. La réfor...

Les différents problèmes de vue et leur correction

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.



Les principaux problèmes de vue

La vue évolue tout au long de la vie, et des troubles de la vision peuvent apparaître à tout âge. Myopie, hypermétropie, presbytie, astigmatisme, pourquoi nos yeux deviennent...

Comprendre une ordonnance pour des lunettes

Une ordonnance pour des lunettes est franchement compliquée à décrypter si l'on ne connaît pas les codes employés par l'ophtalmologue. Pourtant, il peut être utile de...

Oph

serv
Leur
leur
sont !

Hygiène des dents : mieux vaut prévenir que guérir

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 !



Prenez soin de votre sourire !

Type de brosses 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...

Corr

il est
supra
Come

Votre santé, votre bien-être



L'univers optique

mes yeux, ma vision



L'univers dentaire

mes dents, mon sourire



L'univers audio

mes oreilles, mon audition



L'univers hospitalisation

mon accompagnement



Mon hospitalisation

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.

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

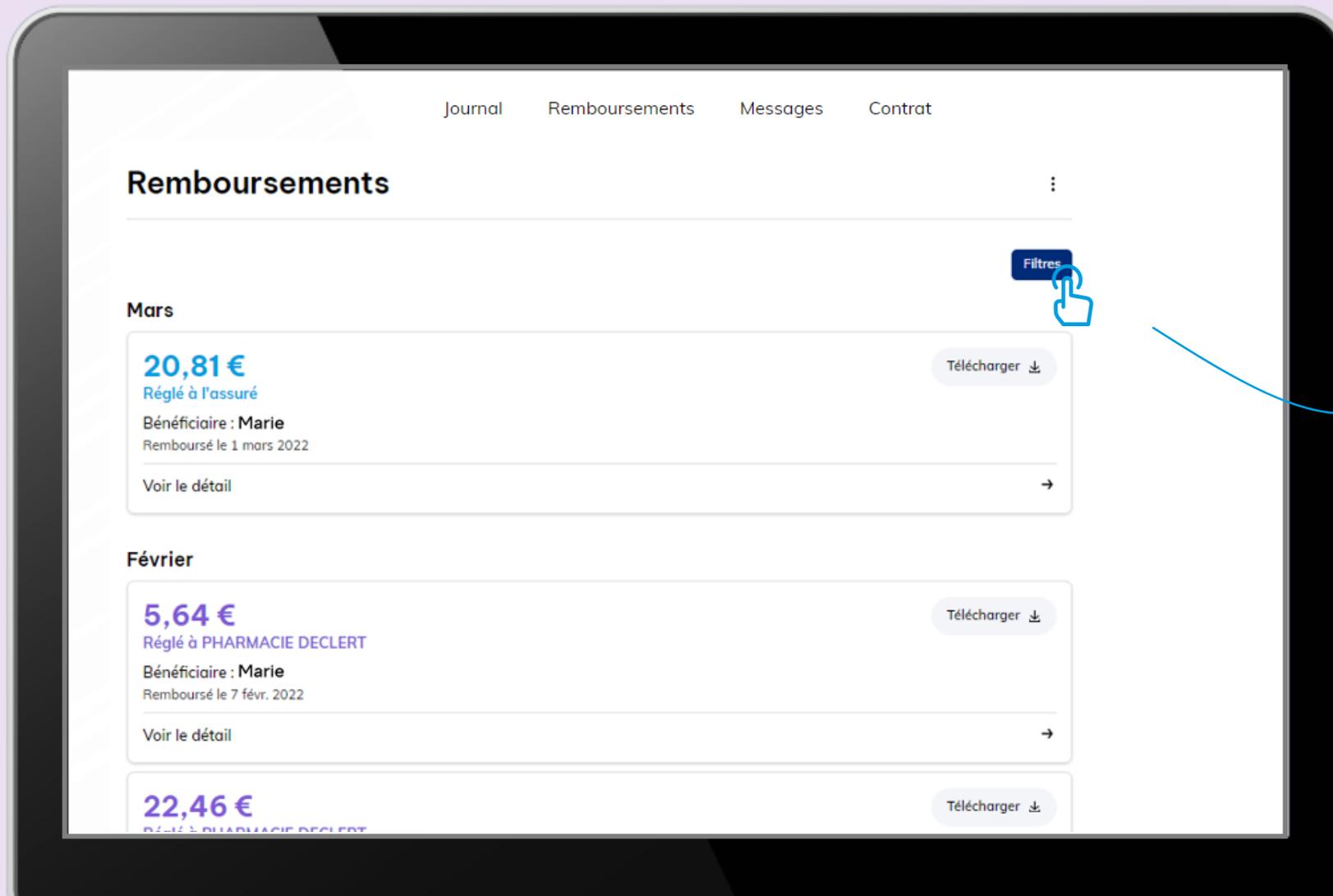


Adressez un **devis** à votre **centre de gestion**.

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

Mercer ma santé | Vos 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 | 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.

Détail

20,81 €
Réglé 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 €
Réglé à l'assuré

Bénéficiaire : Marie
Remboursé le 1 mars 2022

Télécharger ↴

Voir le détail →

Février

5,64 €
Réglé à PHARMACIE DECLERT

Bénéficiaire : Marie
Remboursé le 7 févr. 2022

Télécharger ↴

Voir le détail →

22,46 €
Réglé à PHARMACIE DECLERT

Télécharger ↴

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

Accédez à vos garanties.

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

Téléchargez le détail de chaque remboursement.

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 : 03020304000000000000000000000000 (numéro de sécurité sociale : 0940778473170)

* Concernant JULIE

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

*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

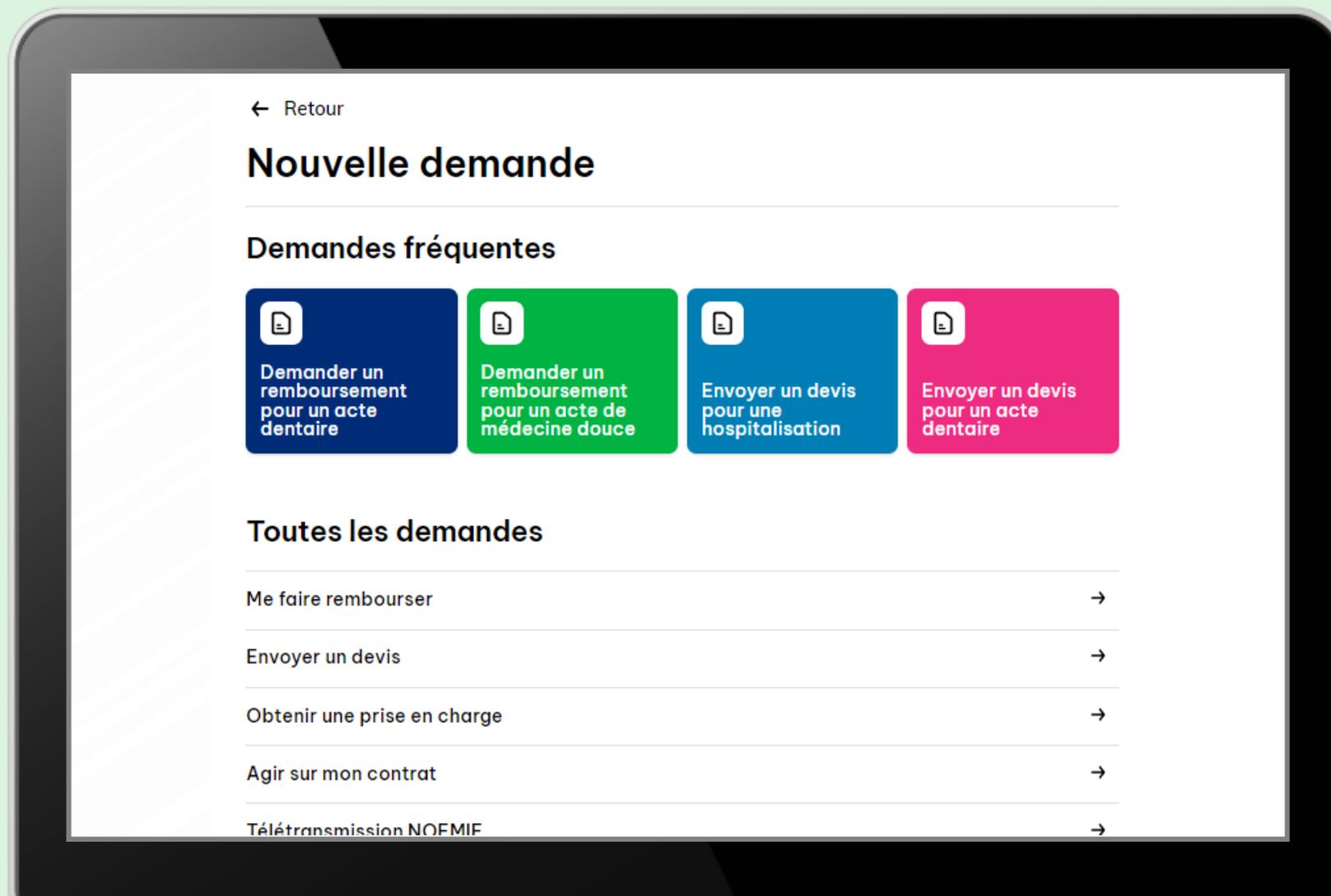
MONTANT TOTAL DU DÉCOMPTÉ : 20,81 €

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 | Vos 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

Mercer ma santé | Vos Aides

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

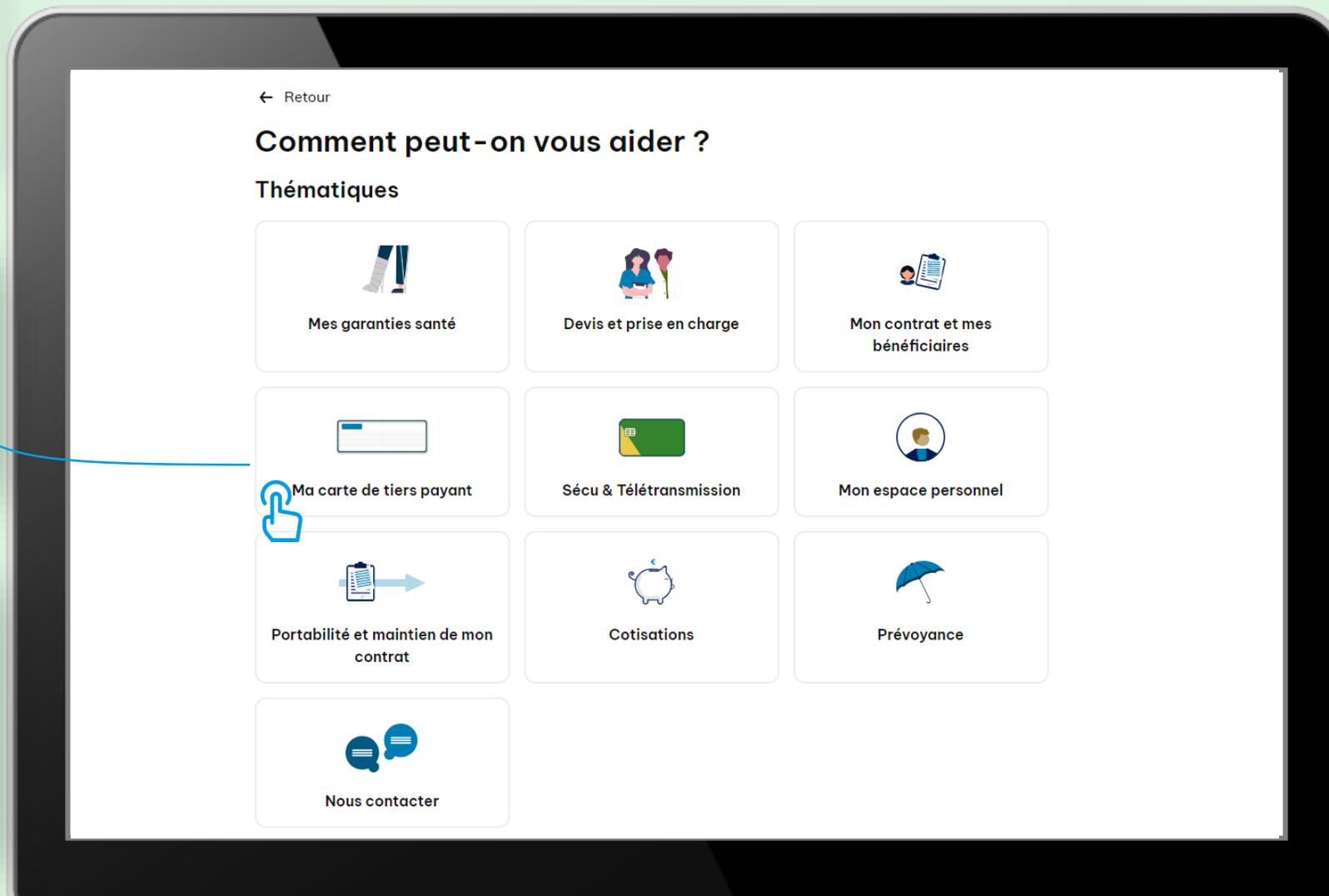
Comment obtenir une carte de tiers payant papier ? →

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