

# Mag

N°50 Mars 2024

## ACTIVITÉ PHYSIQUE

Des bienfaits sur le corps et l'esprit

**ENGAGÉS !**  
L'inclusion numérique,  
un défi pour les seniors

**DÉCRYPTAGE**  
Arnaques aux soins  
auditifs : nos conseils  
pour les déjouer



## SOMMAIRE

## EN BREF

## CARTE D'IDENTITÉ(S)

**Chaussettes Solidaires : une association qui redonne vie à vos chaussettes** 5

## ENGAGÉS !

**L'inclusion numérique, un défi pour les seniors** 6

## TOUS CITOYENS

**Donner son sang : comment ça se passe ?** 8

## AU QUOTIDIEN

**Activité physique : des bienfaits sur le corps et l'esprit** 9

## SOLIDAIRES

**Quels documents fournir pour me faire rembourser rapidement ?** 12

## AVEC ET POUR VOUS

**La Protection Juridique incluse dans votre contrat Santé depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2024, sans frais supplémentaires !** 13

## DÉCRYPTAGE

**Arnaques aux soins auditifs : nos conseils pour les déjouer** 14

## PAUSE DÉTENTE

**VOS CONTACTS IDENTITÉS MUTUELLE** 16

Mag n° 50 - Magazine d'information des adhérents Identités Mutuelle (mutuelle soumise aux dispositions du livre II du Code de la mutualité - SIREN 379 655 541) 24, boulevard de Courcelles, 75017 Paris. **Directeur de la publication** : Stéphane Gaudu - **Rédactrice en chef** : Ana-Maria Filipescu - **Photos** : Identités Mutuelle - **Illustrations** : Freepik, Vecteezy, I-Stock, Unsplash (Mathieu Chasara) - **Conception et réalisation** : wellcom 01 46 34 60 60 - www.wellcom.fr ISSN 2729-1839

## ÉDITO

**Yves Bastié**  
Président



### Vous avez dit « pression » ?

Ces derniers mois, il est beaucoup question de mettre la « pression » aux assureurs, qu'ils soient assureurs complémentaires, institutions ou mutuelles. Mais aussi à ceux qui sont mis à rude épreuve par des risques climatiques de moins en moins aléatoires. De quelle pression s'agit-il ? Devons-nous prendre tous les sinistres et toutes les dépenses en charge, quelle que soit la teneur de nos contrats ou de nos règlements ? Devons-nous utiliser à cette fin la totalité de nos fonds propres pour répondre aux injonctions gouvernementales ? On ne sait plus très bien, mais c'est en totale contradiction avec les règles prudentielles qui nous sont imposées et cela nous mettrait en péril.

Il serait bon de rappeler qu'une mutuelle, c'est avant tout des personnes qui ont, un jour, décidé de mettre en commun des moyens financiers en cas de coup dur... Il n'y a pas d'argent « magique » ! Les mutuelles n'avaient pas prévu que l'État leur prélèverait deux mois de cotisations par an, ni qu'elles seraient traitées comme des sociétés anonymes avec actionnaires et soumises à des règles européennes ! Ni enfin, qu'on leur demanderait un jour de pallier les insuffisances budgétaires de la Sécurité sociale...

Identités Mutuelle continuera, en 2024, à être proche de vous et à améliorer le service que nous vous devons. Nous sommes convaincus que nos efforts paieront et que, comme dans les bons westerns, les gentils finissent toujours par l'emporter sur les méchants !



## Une agence unique pour mieux vous servir

En 2024, il y a du changement chez Identités Mutuelle ! **Nous regroupons nos deux agences situées en Moselle (à Freyming-Merlebach et à Forbach) pour n'en former qu'une seule.**

En effet, en 2023, notre nouvelle agence à Forbach ouvrait ses portes, plus spacieuse et mieux située, sur la rue Nationale. Elle accueillera dorénavant nos conseillers de l'agence de Freyming-Merlebach ainsi que vous, adhérents et partenaires. L'agence actuelle de Freyming-Merlebach fermera ses portes le 28 mars prochain.

Pour échanger avec vos conseillers habituels sur votre contrat, être informé et conseillé, nous vous donnons désormais rendez-vous au 44 A rue Nationale à Forbach, dès le 2 avril.

Voici les coordonnées de votre nouvelle agence :  
**03 87 88 35 21**  
[forbach@identites-mutuelle.com](mailto:forbach@identites-mutuelle.com)

Toutefois, vous pouvez toujours déposer vos documents auprès d'une des deux agences du courtier Uniassur, notre filiale, à Freyming-Merlebach, au 13 rue Eugène Kloster, ainsi qu'à Saint-Avold, au 2 rue du Général De Gaulle.

## Chaussettes usagées et orphelines dans nos agences : le bilan de la collecte



En 2023, les agences Identités Mutuelle ont organisé une collecte de chaussettes usagées, trouées ou orphelines. Au bénéfice de l'association Chaussettes Solidaires, partenaire de la mutuelle (voir article page 5), la collecte a permis de rediriger ces pièces vers le réemploi et le recyclage. Grâce à votre mobilisation, 73 kg (soit environ 2 920 chaussettes) ont permis d'éviter 1 823,3 kg d'émissions de CO<sub>2</sub> et d'économiser 168 000 litres d'eau ! Nous vous en remercions, ainsi que les jeunes accompagnés par nos partenaires, l'École de la deuxième Chance (E2C) et Unis Cité, qui ont également contribué à la collecte. Après tirage au sort, des participants dans chaque agence ont pu gagner des lots : des sacs à dos de la marque Chaussettes Orphelines - Márcia de Carvalho réalisés avec du fil provenant de chaussettes recyclées, ainsi que des objets cadeaux personnalisés Identités Mutuelle.

## COMMENT ÉVITER LES FACTURES SALÉES À L'HÔPITAL OU EN CLINIQUE ?

Lors d'une hospitalisation, l'établissement qui vous accueille peut vous proposer une chambre individuelle ainsi que d'autres prestations de confort : notez toutefois qu'elles ne vous seront pas remboursées par l'Assurance Maladie puisqu'elles sont considérées (hors justification médicale), comme une exigence particulière de la part du patient. Mais il arrive parfois que ces chambres particulières vous soient facturées sans que vous ne les ayez demandées.

**Ainsi, ne vous laissez jamais imposer de service dont vous n'avez pas envie ou besoin.** Soyez vigilants lors de votre admission et ne signez rien sans avoir parfaitement compris la nature et le coût des services proposés. Si vous désirez bénéficier

d'une chambre individuelle, l'hôpital vous fera compléter un formulaire afin d'obtenir votre consentement, et devra vous informer au préalable du tarif de la chambre. Il procédera ensuite généralement à une demande de prise en charge par votre mutuelle, qui peut ou non vous être accordée, en fonction de vos garanties. Sachez que la majoration pour la chambre individuelle ne peut pas être appliquée par l'établissement si vous n'en avez pas fait la demande, si aucun lit n'est disponible en chambre commune, si votre état de santé ou que votre protocole de soins vous impose de séjourner seul (unité de réanimation, de soins intensifs ou de surveillance continue) ou encore si vous avez été transféré depuis un autre établissement de santé.



**Nous vous invitons à consulter vos bordereaux de remboursement et à nous alerter si vous constatez des dépenses erronées ou abusives. Vous pouvez également signaler ces abus sur le site de la DGCCRF (Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes) : [www.signal.conso.gouv.fr](http://www.signal.conso.gouv.fr)**

## Votre mutuelle lutte contre les contrats non réclamés

**Soucieux de l'intérêt de nos adhérents, et afin de permettre aux familles endeuillées de faire face à la situation, nous mettons tout en œuvre pour rechercher les bénéficiaires des contrats d'obsèques ou d'assurance vie. Pour faciliter la procédure, il est indispensable de prendre quelques précautions de votre vivant :**

- Nous tenir informés de tout changement de coordonnées ou de situation
- Rédiger votre clause bénéficiaire avec le plus grand soin, en fournissant le maximum d'informations : leur nom de naissance et marital, leur prénom, leur date de naissance, leur adresse... Pensez à mettre à jour ces éléments d'identification régulièrement, et à préciser le plus grand nombre de bénéficiaires possible
- Si vous le souhaitez, vous pouvez désigner une association qui vous tient à cœur ou une personne morale dont vous partagez les valeurs, en tant que bénéficiaire au-delà d'un certain rang. Une façon d'éviter que vos capitaux ne soient versés à l'Etat ou bien à des héritiers très éloignés (que vous n'auriez peut-être jamais rencontrés)

**Dans le cadre de la recherche de bénéficiaires, nous sommes parfois amenés à investiguer : soyez prêt à répondre à notre service prévoyance, car vous pourriez, même sans le savoir, avoir été désigné comme héritier.**



CHAUSSETTES SOLIDAIRES

# UNE ASSOCIATION QUI REDONNE VIE À VOS CHAUSSETTES

Depuis 2008, l'association Chaussettes Solidaires réutilise et transforme les chaussettes orphelines ou usagées. Un modèle solidaire et respectueux de l'environnement.

« **L'**association est née du désir de préserver la planète tout en favorisant l'égalité des chances, raconte Mária de Carvalho, fondatrice. En rangeant les tiroirs de mes enfants, j'ai réalisé que les chaussettes représentaient de vrais déchets ». Chaque année, seulement 10 % des paires vendues en France finissent leur parcours en centre de tri.

**DES ACTIONS DE SENSIBILISATION ET DE TRANSFORMATION**  
« Nous trions les dons en collaboration avec des personnes en réinsertion : les pièces en bon état sont redonnées à des associations et les autres sont recyclées. Nous les transformons ensuite en fils pour créer de nouveaux accessoires de mode : bonnets, écharpes, sacs, vestes, etc. Une manière de rendre l'inutile beau et utile ». L'association a même lancé sa marque « Chaussettes Orphelines », pour revendre ses modèles en fils recyclés. « Nous souhaitons sensibiliser et encourager les métiers à valeur sociale, c'est pourquoi nous avons ouvert la

formation "Mode d'emploi recyclé" à des personnes en réinsertion ». En parallèle, l'association organise aussi des défilés solidaires : le prochain aura lieu en juin 2024.

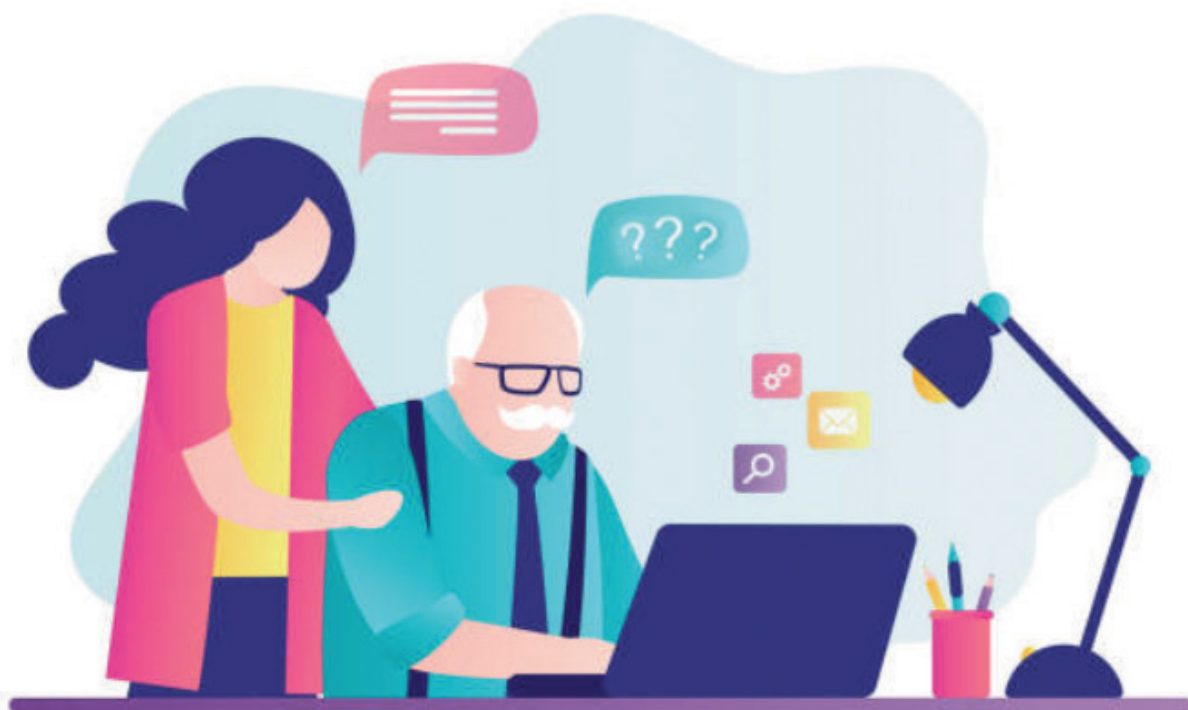
**UNE ASSOCIATION ENGAGÉE AUPRÈS DES ENTREPRISES ET DES STRUCTURES DE L'ESS**  
Sensibiliser le grand public passe aussi par les entreprises et structures de l'Economie Sociale et Solidaire (ESS) qui soutiennent l'association. « Nous organisons des ateliers d'information et des collectes dans différentes structures. Nous leur distribuons des collecteurs à mesure d'impact et des kits de communication, pour que chacun réalise les bénéfices de son action ». De son côté, Identités Mutuelle est partenaire de l'association depuis plus d'un an. « Nous avons créé un partenariat durable et engageant, qui nous permet de soutenir les personnes en réinsertion et de développer nos actions tout en agissant pour la réduction des déchets. Nous en sommes très fiers ! », conclut Mária.



# L'INCLUSION NUMÉRIQUE, UN DÉFI POUR LES SÉNIORS

L'accès au numérique chez les seniors est un enjeu sociétal de taille : par manque de confiance ou crainte de l'inconnu, ils constituent la population la plus déconnectée. Heureusement, les seniors sont aujourd'hui de mieux en mieux accompagnés pour profiter d'un meilleur usage du digital.

En France, 66 % des absents d'internet ont plus de 65 ans. Une étude de l'INSEE démontre qu'une personne sur deux âgée de plus de 75 ans ne dispose d'aucune connexion. Bien que cette tendance évolue (seulement 26 % des plus de 60 ans utilisaient internet en 2008 pour 73 % aujourd'hui), l'isolement numérique des seniors reste un enjeu de taille.



## QU'EST-CE QUI ÉLOIGNE LES SÉNIORS DU NUMÉRIQUE ?

Selon une récente enquête du CREDOC, seulement 52 % des plus de 70 ans estiment qu'internet leur est utile. En comparaison, ce chiffre monte à 95 % pour les 25-39 ans. La méconnaissance de l'outil freine ainsi l'accès au numérique des plus âgés, qui ne perçoivent pas son intérêt. Les plus de 65 ans voient pour leur part le digital comme un facteur d'écart intergénérationnel. Si les plus jeunes grandissent avec internet et sont familiers de ses derniers usages, ceux-ci restent un défi pour de nombreux seniors. Cette incompréhension peut générer un sentiment d'insécurité, une perte de confiance, et finalement inciter à rester en marge de cet univers.

D'autres facteurs contribuent à la déconnexion des aînés, comme l'existence de « zones blanches » (communes souvent rurales), majoritairement peuplées de personnes âgées et non couvertes par les différents réseaux. Enfin, certaines situations de handicap (moteur, auditif, visuel ou cognitif) touchant particulièrement les seniors compliquent leur familiarisation avec les outils numériques.

## UN ISOLEMENT DIGITAL... MAIS PAS QUE !

La crise du COVID-19 a rendu tangible l'intérêt du digital, notamment pour garder le contact avec son entourage. Internet s'est révélé être un support indispensable pour se cultiver et se divertir, mais surtout pour maintenir le lien entre les seniors et leurs proches. Le numérique est par ailleurs devenu incontournable dans tous les foyers puisque communications, films, objets connectés et domotique utilisent le réseau internet. Côté administratif également, son utilisation facilite de nombreuses démarches : déclarations d'impôts, prises de rendez-vous en ligne, téléconsultations ou encore inscriptions en établissements spécialisés (EHPAD, CLIC, etc.). Une évolution rapide qui renforce le sentiment d'exclusion chez les personnes les moins familières de ces outils.



Identités Mutuelle contribue à faciliter l'accès aux outils numériques des personnes âgées. Ainsi, des ateliers dans nos agences (animés par des jeunes en service civique, accompagnés par notre partenaire Unis Cité) ont permis à des adhérents de se familiariser avec internet et de faire les premiers pas vers leur autonomie numérique.



## COMMENT RÉCONCILIER NOS AÎNÉS AVEC LE NUMÉRIQUE ?

Pour construire un usage plus inclusif du digital, la première étape est d'identifier les publics en difficulté. Certains lieux de médiation évaluent et améliorent notamment les compétences numériques des aînés, afin de leur (re)donner confiance en leurs capacités d'apprentissage. Par exemple, des structures comme Granny Geek, Old'Up ou Silver Geek sensibilisent les seniors aux bénéfices d'internet à travers des solutions sur mesure. Des structures sociales, comme les Centres Locaux d'Information et de Coordination (CLIC), ou encore des outils en ligne, comme Les Bons Clics, permettent également de trouver une formule adaptée à chaque besoin. En 2018, un Plan National pour rendre le numérique plus inclusif a été lancé. L'Assurance Retraite s'est ainsi engagée à favoriser l'intégration des seniors aux outils digitaux, à hauteur de deux millions d'euros. Le but : détecter les publics en marge et les guider dans leur apprentissage, afin de briser la fracture numérique existante.



# DONNER SON SANG COMMENT ÇA SE PASSE ?

En France, il existe trois façons de donner votre sang : le don total, le don de plasma et le don de plaquettes. Pour participer à une collecte de sang, il suffit de passer par l'une des 115 maisons de don présentes en France métropolitaine ou dans les DROM. Chaque année, près de 40 000 collectes mobiles sont également organisées dans différents lieux publics. L'Établissement Français du Sang (l'EFS) se charge d'organiser et de réglementer la transfusion sanguine durant son parcours jusqu'au receveur.

**1 DON DU SANG  
PEUT AIDER  
3 PERSONNES**

En 1h de collecte, un seul don peut sauver jusqu'à trois patients !



## QUAND PUIS-JE FAIRE MON PROCHAIN DON ?

- Vous devez prévoir huit semaines entre chaque don de sang
- Un homme peut faire jusqu'à six dons/an
- Une femme peut faire jusqu'à quatre dons/an



# ACTIVITÉ PHYSIQUE DES BIENFAITS SUR LE CORPS ET L'ESPRIT



À la veille des Jeux Olympiques 2024 à Paris, 95 % de la population française (selon l'ANSES) ferait face à la détérioration de sa santé du fait d'un manque d'activité physique. Paradoxalement, en 2023, 59 % d'entre nous ont pratiqué une activité physique régulière (selon l'INJEP). Entre temps passé devant les écrans et sédentarisation de nos modes de vie, l'inactivité affecte des composantes clés de notre santé physique et mentale. Pourtant, nul besoin d'être un athlète pour prendre soin de son corps et de son esprit !

## ÊTRE ACTIF, C'EST BON POUR LA SANTÉ PHYSIQUE...

« Notre organisme est fait pour rester en mouvement, et notre première erreur est d'avoir cessé de le faire ! La marche à pied, le vélo ou la gymnastique douce sont par exemple de bons exercices pour garder le rythme », rappelle le Docteur Depiesse, Médecin du sport à l'Institut Mutualiste de Montsouris et au Centre Hospitalier de Châlons-en-Champagne.

Et pour cause, selon l'OMS, le manque d'activité physique est le quatrième facteur de risque de maladie non transmissible, avec 3,2 à 5,3 millions de décès chaque année. Ce qui en fait un véritable enjeu de santé publique, notamment autour des dépenses de santé. « L'inactivité peut causer des risques cardio-vasculaires et des liaisons traumatiques dues à l'inaction des muscles. Les cas de prise de poids et de diabète sont

notamment des conséquences de ce manque d'activité ». Mais avant tout, il est important de bien différencier l'inactivité (niveau insuffisant d'activité physique par rapport au seuil recommandé) de la sédentarité (situation d'éveil caractérisée par une faible dépense énergétique, en position assise ou allongée).

Alors que l'activité physique diminue la pression artérielle, elle réduit les risques d'AVC par hypertension, les maladies rénales et l'insuffisance cardiaque. Chez les diabétiques, elle favorise l'entrée du glucose dans l'organisme et vient compléter la prise de médicaments. De façon générale, la pratique physique modérée solidifie les muscles et le squelette, oxygène le corps, mais agit aussi comme anti-inflammatoire et comme détoxifiant. « C'est un levier puissant pour lutter contre les infections virales saisonnières, voire même contre certains cancers ».

### ...ET LA SANTÉ MENTALE !

Pratiquer une activité physique régulière peut contribuer à lutter contre la dépression et le stress, mais aussi à booster votre humeur et votre estime personnelle. « En parallèle, cette habitude diminue les troubles cognitifs et améliore la capacité d'attention. En agissant sur les capacités de mémorisation, l'activité physique est notamment bénéfique aux seniors en perte de mémoire », précise le Docteur Depiesse. En complément, l'exercice canalise l'énergie et permet un sommeil plus réparateur grâce à la stimulation musculaire. « C'est une solution efficace pour toutes les personnes sujettes aux troubles du sommeil, mais aussi à l'anxiété ou aux TDAH (Troubles Déficitaires de l'Attention et de l'Hyperactivité) ».

### UNE QUESTION DE RÉGULARITÉ PLUTÔT QUE D'INTENSITÉ

Pas de panique si vous n'êtes pas de grands sportifs ! L'OMS définissant l'activité physique comme tout mouvement corporel effectué dans le cadre des loisirs, sur le lieu de travail ou pour se déplacer d'un endroit à l'autre, elle inclut également des activités domestiques accessibles à tous, comme le jardinage, le bricolage ou la simple marche à pied. Instaurer de telles habitudes au quotidien vous permet déjà de

répondre aux recommandations faites par les professionnels de santé. « Le plus important est de retenir que la pratique physique est davantage une question de régularité que d'intensité ! » En bref, activité physique peut aussi rimer avec plaisir, surtout si vous adoptez quelques astuces simples : écouter votre chanson préférée pour vous motiver, pratiquer ces activités avec des amis, etc.

### TROUVER LA MOTIVATION

Si vous souhaitez sauter le pas, des médecins et des intervenants spécialisés dans l'activité physique peuvent vous aider à reprendre goût à l'exercice ! Ces professionnels interviennent auprès de tous les publics pour les sensibiliser à l'importance de cette pratique. C'est notamment le cas des actions APA « Activité Physique Adaptée », proposées partout en France aux personnes en situation de handicap et aux seniors. Ces programmes locaux sont adaptés à la condition de chacun et organisés par groupes de niveaux. Une solution idéale pour reprendre confiance petit à petit, tout en tissant de nouveaux liens sociaux. « Il existe en tout plus de 500 Maisons Sport-Santé en France. Le travail de l'estime de soi, pilier essentiel de la motivation, est notamment l'un de leurs axes phares ».

Alors que l'année 2024 est placée sous le signe du sport, les politiques incitant les citoyens à l'activité physique se font de plus en plus nombreuses, à l'image des « Nudges », ces installations colorées qui attirent l'œil dans les espaces urbains (escaliers peints, etc.).



Docteur Frédéric Depiesse  
Médecin du sport à l'Institut  
Mutualiste de Montsouris  
et au Centre Hospitalier  
de Châlons-en-Champagne



### Comment se mettre facilement au sport ?

Il est recommandé de pratiquer une activité physique deux à trois fois par semaine, entre 1h et 1h30 à chaque session, en fonction de l'intensité choisie. On distingue trois catégories : activité physique d'intensité faible, modérée ou élevée. Si vous n'êtes pas sportif, démarrez en douceur et augmentez progressivement. Pour commencer, la marche reste l'activité la plus simple et la plus accessible. De façon générale, certaines habitudes peuvent aussi être mises en place au quotidien : préférer les escaliers à l'ascenseur ou aux escalators, emmener votre animal de compagnie en promenade plus fréquemment et plus longtemps, etc.

### Comment savoir si je suis en manque d'activité physique ?

L'essoufflement précoce au moindre effort (par exemple lors d'une montée d'escalier) reste le plus grand signe de déconditionnement physique, mais n'est pas forcément inquiétant si vous êtes peu entraîné. Par contre, un essoufflement rapide sur une surface plate constitue une invitation à consulter. Les douleurs musculaires complètent également ce signal d'alarme. Dans tous les cas, l'entraînement physique repoussera l'arrivée de l'essoufflement.

### Si je fais du télétravail, comment rester physiquement actif ?

Si vous travaillez assis derrière un bureau, n'oubliez pas de vous déplacer régulièrement dans la journée et de ponctuer votre temps d'écran de petits déplacements ou étirements toutes les heures, par exemple en montant ou en descendant des escaliers.

## Chiffres clés



70 % des femmes sont en-dessous du niveau d'activité physique, contre 42 % des hommes



30 minutes de marche par jour (entre 4 000 et 7 500 pas) représentent l'objectif idéal pour obtenir de premiers résultats



Dès 3h consécutives passées assis ou couché, on parle de sédentarité

Identités Mutuelle promeut l'activité physique auprès de ses collaborateurs et de ses adhérents via son programme de prévention « Agir pour sa santé ». Ainsi, des randonnées découvertes, des sorties à vélo et des ateliers d'activité physique adaptée sont régulièrement proposés dans les agences de votre mutuelle.



# QUELS DOCUMENTS FOURNIR POUR ME FAIRE REMBOURSER RAPIDEMENT ?

Pour faciliter vos démarches de remboursement, Identités Mutuelle a besoin de recevoir certains documents. Faisons le point dans cet article !

Face à la hausse des fraudes depuis la mise en place de la réforme 100 % Santé, Identités Mutuelle est soucieuse de vous apporter un service de qualité : pour cela, nous nous devons tous d'être de plus en plus vigilants. Le traitement journalier de vos demandes de remboursement nécessite ainsi de redoubler de contrôles. C'est par exemple le cas pour vos factures dentaires de plus de 4 500€. Pour cette raison, Identités Mutuelle vous demande impérativement l'envoi de divers documents, dont vos factures détaillées et acquittées.

Dans certains cas, votre mutuelle peut aussi avoir besoin de l'original du décompte de la Sécurité sociale. Voici quelques astuces pour vous le procurer et valider votre remboursement :

**1** En vous rendant sur le site de la Sécurité sociale et en vous connectant à votre espace Ameli, rubrique « Mes paiements » : [www.ameli.fr](http://www.ameli.fr) (même démarche sur l'application mobile)

**2** En appelant votre caisse de Sécurité sociale (36 46 pour la CPAM ou 0 809 800 011 pour le régime minier)

**3** En allant directement dans l'une des agences de votre caisse de Sécurité sociale : la plus proche de chez vous ou celle de votre département

## QUAND AI-JE BESOIN D'ENVOYER MA FACTURE DÉTAILLÉE À MA MUTUELLE ?

J'ai transmis ma **carte vitale** (et ma carte de mutuelle dans certains cas) et j'ai réglé la **totalité de ma facture** auprès de mon professionnel de santé

**Pas besoin de transmettre ma facture à ma mutuelle :** elle reçoit le détail de mes soins par télétransmission\*

J'ai transmis ma **carte vitale** (et ma carte de mutuelle dans certains cas) et je n'ai réglé qu'**une partie de ma facture** auprès de mon professionnel de santé (tiers payant partiel)

**Je transmets ma facture détaillée et acquittée à ma mutuelle**, même s'il apparaît sur mon décompte de Sécurité sociale « information transmise à votre mutuelle »\*\*

Je suis au **régime minier** et suis pris en charge à 100 % par la Sécurité sociale, et j'ai réglé un dépassement sur ma facture

**Je transmets ma facture détaillée et acquittée à ma mutuelle**

Mes soins **ne sont pas remboursés** par la Sécurité sociale, mais sont remboursés par ma mutuelle (par exemple une séance réalisée par un ostéopathe diplômé et enregistré au registre officiel)

**Je transmets ma facture détaillée et acquittée à ma mutuelle**

\* Système automatisant les échanges entre votre mutuelle et la Sécurité sociale. Les feuilles de soins sont automatiquement transmises à l'Assurance maladie, et les décomptes de l'Assurance maladie sont automatiquement transmis à votre mutuelle.  
\*\* Identités Mutuelle peut être amenée à vous demander votre décompte de Sécurité sociale dans certains cas.



**Vous avez un doute sur les documents à fournir pour vous faire rembourser ?**  
Nos conseillers sont à votre écoute du lundi au vendredi de 8h30 à 18h au 01 43 18 34 00 ou par mail à [sra@identites-mutuelle.com](mailto:sra@identites-mutuelle.com) ou bien dans vos agences de proximité

# LA PROTECTION JURIDIQUE INCLUSE DANS VOTRE CONTRAT SANTÉ DEPUIS LE 1<sup>er</sup> JANVIER 2024 SANS FRAIS SUPPLÉMENTAIRES !

En partenariat avec Solucia SPJ, Identités Mutuelle vous fait profiter du service Protection Juridique sans frais supplémentaires (si prévu au contrat).

À la clé, des renseignements juridiques en illimité, un accompagnement dans vos démarches administratives et une prise en charge des frais de justice en cas de litige. À noter que votre conjoint(e) et toutes les personnes qui sont à votre charge fiscalement bénéficient également de ce service de protection juridique.



## QU'EST-CE QUE C'EST ?



Une équipe de juristes spécialisés dans tous les domaines du droit se tient à votre disposition :

### POUR RÉPONDRE À L'ENSEMBLE DE VOS QUESTIONS JURIDIQUES DANS TOUS LES DOMAINES DU DROIT

J'ai développé une infection après une opération, que puis-je faire ? Suis-je obligé(e) de faire un contrat de mariage ? Mon enfant vient de naître, ai-je droit à des allocations ? Le dentiste a mal posé l'appareil dentaire de ma fille, cela a causé une infection, que puis-je faire ?

### POUR VOUS ACCOMPAGNER DANS LA CONSTITUTION DE VOS DOSSIERS ADMINISTRATIFS

J'ai perdu ma carte d'identité, pouvez-vous m'aider à effectuer les démarches nécessaires ? Pouvez-vous m'aider à remplir un dossier de surendettement ? Les travaux de mon logement n'ont pas été effectués, pouvez-vous me transmettre un modèle de courrier à envoyer à l'ouvrier ?

### POUR VOUS ASSISTER EN CAS DE LITIGES liés à la santé (avec un professionnel de santé ou un établissement hospitalier), aux emplois familiaux (litige avec une aide à domicile, avec la CAF...) ou à une situation de dépendance (litige avec une maison de retraite, un service d'assistance médicale...).

Je souhaite engager une procédure pour contester le refus de la Sécurité sociale de me reconnaître en affection longue durée. Un employé de l'EHPAD a endommagé mon appareil médical et l'EHPAD refuse de m'indemniser, je souhaite agir en justice. Mon aide-ménagère conteste son licenciement, j'ai besoin d'un avocat.

● La Protection Juridique Santé Solucia s'applique aux contrats santé Identités Mutuelle, Mneq et Muros. Pour savoir si votre contrat bénéficie de la Protection Juridique Santé en inclusion, consultez votre tableau de garanties, rubrique « Services », disponible sur votre espace adhérent.

● Pour les adhérents aux contrats Soli-Caisse, il n'y a pas de changement. Vous conservez le service de protection juridique CFDP.

● Le service Protection Juridique vous intéresse, mais il n'est pas inclus dans votre contrat santé ? N'hésitez pas à nous contacter pour plus d'informations.

## COMMENT ÇA MARCHE ?



Pour toute demande, contactez les juristes Solucia SPJ par téléphone du lundi au samedi (9h-20h) au **01 44 87 59 49**. Munissez-vous de votre numéro d'adhérent Identités Mutuelle.

# ARNAQUES AUX SOINS AUDITIFS : NOS CONSEILS POUR LES DÉJOUER

Depuis la mise en œuvre du reste à charge zéro, vous êtes de plus en plus nombreux à avoir accès aux soins auditifs et à vous appareiller. Mais la Sécurité sociale constate de plus en plus de dérives et de plaintes concernant des audioprothésistes mal intentionnés ou des appareils de mauvaise qualité. Identités Mutuelle vous guide dans vos achats et vous évite de tomber dans les pièges les mieux pensés !



Si vous avez besoin d'augmenter le son de la télévision, que vous devez régulièrement faire répéter les gens, ou qu'il vous est de plus en plus difficile de suivre une conversation, il est peut-être temps de consulter un médecin ORL ou formé en otologie. C'est lui et lui seul qui pourra vous dire si vos troubles nécessitent de porter des prothèses auditives. Pensez à vérifier sa formation, car un audioprothésiste pourrait vous proposer des appareils sans réelle utilité. **Ensuite, à l'issue de cette consultation, seul un audioprothésiste diplômé d'État pourra vous appareiller.** Pensez à vérifier son diplôme, qui doit obligatoirement être affiché dans son cabinet. Si ce n'est pas le cas, fuyez !



## L'IMPORTANT DU SUIVI

Le prix des appareils auditifs se justifie en grande partie par le suivi et les conseils donnés par votre professionnel de santé. Avant toute commande, l'audioprothésiste procède en effet au contrôle de votre audition et vous pose plusieurs questions, notamment sur vos motivations et besoins. **Il vous propose ensuite un devis normalisé, qui doit contenir une offre sans reste à charge** (dans le cadre du parcours 100 % Santé) et une offre dite « libre ».



Si l'achat est confirmé, il doit vous assurer des prestations d'adaptation et de suivi, détaillées au dos du devis. Pour cela, il fixe plusieurs rendez-vous : trois la première année, puis deux les années suivantes. Il est donc fortement conseillé de le choisir proche de votre domicile... Mais pas trop non plus ! **N'acceptez jamais de rencontrer un audioprothésiste chez vous :** les conditions ne permettent en aucun cas de vous assurer une correction auditive efficace ni adaptée à votre condition. C'est d'ailleurs totalement interdit ! Alors, à nouveau prêts à entendre les grillons chanter ?



## S'amuser en travaillant sa mémoire

Indice : les définitions en bleu se rapportent à des sujets traités dans ce numéro.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
A														
B		■								■				
C					■			■				■		
D									■					
E	■		■				■					■		
F				■		■		■					■	
G									■					
H		■		■					■		■			
I					■						■		■	
J			■						■			■		
K					■			■						
L		■										■		■
M						■						■		
N			■				■							

### Horizontalement

**A. Telles des données envoyées à distance par un réseau télématique.** **B.** Glandes femelles. C'est un sein. **C.** Terre de Chine. Centimètre abrégé. Jamais d'antan. Travaux dirigés. **D. Toute personne disposant d'un droit de succession.** Chemin. **E.** Fibre textile. Strident. Route nationale. **F.** Énoncé. Célèbre loch. **G. Partie de la médecine qui étudie l'oreille.** Ôta la mousse. **H.** Lit de paille. On y met le gratin. **I.** Organisation pétrolière. Se marrent. **J.** Symbole du tour. Étendus. Cours en Flandre. Petit saint. **K.** Moindre détail. Id est. Il dévie les rayons. **L.** Crochet à viande. Serpents. **M.** Religieux musulman. Bonne flambée. Prélèvement social. **N.** Dupé. Bon service. **Telle une zone du territoire non couverte par un réseau mobile ou internet.**

### Verticalement

**1. Trouble de l'attention. Ensemble des techniques de gestion automatisée appliquées à l'habitation.** **2.** Punit. Un spécialiste. Bouquiné. **3.** Bon dormeur. Volume. Accessoire de golf. **4.** Fin de sieste. **Partie liquide du sang dans laquelle baignent les cellules sanguines.** **5.** Déterminant possessif. Bois brûlé. Besace. **6.** Plante purgative. Farcie. **7.** Arc ou épée. **Contestation donnant matière à procès.** **8.** Sorti du ventre. Dieu solaire. Belles saisons. Chapeau rond. **9.** Presque au sud. À la mode. Fait de. Groupe de dactylos. **10.** Crawler. Hors d'oeuvre rose. **11. Qui n'exclut personne.** Paresseux. **12.** Pronom réfléchi. Dandy. Deux cents à Rome. **13.** Faire une greffe. Cuvier. Coup de raquette. **14. Situation durant laquelle la dépense énergétique est très faible.** Autrement dit Gaïa.

**Solutions :** A. Télétransmises. B. Ovaries. Néné. C. Asie. Cm. Onc. T.D. D. Héritier. Allée. E. Lin. Aigu. R.N. F. Dit. Ness. G. Otologie. Ringo. H. Natte. Four. I. Cope. Rient. J. Tr. Longs. Ad. St. K. lota. le. Prisme. L. Esse. Boas. M. Uliéma. Boom. C.S.G. N. Eu. Ace. Blanche. O. T.D.A.H. Domotique. 2. Sévit. Pro. Lu. 3. Loir. Tome. Tee. 4. Éveil. Plasma. 5. Ta. Tison. Soc. 6. Rich. Garnie. 7. Arme. Litige. 8. Né. Rà. Ètés. Bob. 9. S.S.O. In. En. Pool. 10. Nager. Torama. 11. Indust. Ais. 12. Se. Snob. CC. 13. Enter. Cu. Smash. 14. Sédentaire. Gè.





# VOS CONTACTS IDENTITÉS MUTUELLE

## SERVICE RELATION ADHÉRENTS

85, rue Édouard Vaillant - 92300 Levallois-Perret  
Tél : 01 43 18 34 00

## CONTACTS MAIL

Pour une demande relative à la gestion de votre contrat ou pour envoyer vos documents : [sra@identites-mutuelle.com](mailto:sra@identites-mutuelle.com)

Pour une demande de calcul de vos droits à prestations (devis dentaire, optique, audition etc.) : [devis@identites-mutuelle.com](mailto:devis@identites-mutuelle.com)

## AGENCES

### ÎLE-DE-FRANCE

**LEVALLOIS-PERRET (92300)**  
85, rue Édouard Vaillant  
Tél : 01 43 18 34 00  
L-V : 8h30-18h

### NORD

**LENS (62300)**  
73, boulevard Émile Basly  
Tél. : 03 21 14 01 50  
[lens@identites-mutuelle.com](mailto:lens@identites-mutuelle.com)  
L-V : 8h30-12h 13h30-17h

### BETHUNE (62400)

Place Georges Clémenceau  
Tél : 03 21 53 42 46  
[bethune@identites-mutuelle.com](mailto:bethune@identites-mutuelle.com)  
L-V : 8h30-12h 13h30-17h

### HENIN-BEAUMONT (62110)

237, rue Elie Gruyelle  
Tél : 03 21 76 68 80  
[henin@identites-mutuelle.com](mailto:henin@identites-mutuelle.com)  
L-V : 8h30-12h 13h30-17h

### DOUAI (59500)

378, rue de Paris  
Tél : 03 27 95 45 50  
[douai@identites-mutuelle.com](mailto:douai@identites-mutuelle.com)  
L-V : 8h30-12h 13h30-17h

### EST



Le 28 mars, votre agence de Freyding-Merlebach ferme ses portes. Ses conseillers, partenaires et adhérents seront accueillis au sein de la nouvelle agence de Forbach dès le 2 avril.

### FORBACH (57600)

44 A, rue Nationale  
Tél : 03 87 88 35 21  
[forbach@identites-mutuelle.com](mailto:forbach@identites-mutuelle.com)  
L-V : 8h30-12h 13h30-17h30

### SARREGUEMINES (57200)

12, rue Utzschneider  
Tél : 03 87 09 21 03  
L-V : 9h-12h 14h-17h

### SUD

### ALÈS (30100)

1, rue Saint-Vincent  
Tél : 04 66 52 22 96  
[ales@identites-mutuelle.com](mailto:ales@identites-mutuelle.com)  
L-V : 9h-12h 13h-17h

### GARDANNE (13120)

24, boulevard Carnot  
Tél : 04 42 65 87 48  
[gardanne@identites-mutuelle.com](mailto:gardanne@identites-mutuelle.com)  
L-V : 8h30-12h 13h30-17h30

## VOTRE ESPACE ADHÉRENT SUR INTERNET

[www.identites-mutuelle.com](http://www.identites-mutuelle.com)

Accessible directement depuis la page d'accueil du site Identités Mutuelle (en haut à droite). Munissez-vous de votre code d'accès et de votre mot de passe. Si vous n'avez pas de mot de passe, cliquez sur « Mot de passe oublié ? ».

À partir de votre espace, vous pouvez :

- consulter votre dossier
- modifier vos coordonnées
- télécharger un mandat de prélèvement SEPA
- visualiser vos décomptes
- demander un duplicata

## VOS CONTACTS UNIASSUR ET SOLI-CAISSE

*Uniquement contrats APEMME et UCS*

### CONTACTS MAIL

Informations générales :  
[contact@uniassur.com](mailto:contact@uniassur.com)  
Demande de prise en charge :  
[gestion@uniassur.com](mailto:gestion@uniassur.com)

### AGENCES

#### FREYDING-MERLEBACH (57800)

13, rue Eugène Kloster  
Tél : 03 87 29 85 60  
L-V : 8h30-12h 14h-17h30

#### SAINT-AVOLD (57500)

2, rue du Général de Gaulle  
Tél : 03 87 81 18 12  
L-V : 8h30-12h 14h-17h30

## VOS CONTACTS MUROS

26, bd Marie Stuart 45000 ORLÉANS  
Tél : 02 38 53 77 11

[muroscentre@muros-centre.fr](mailto:muroscentre@muros-centre.fr)

L-J : 8h-12h 13h15-17h  
V : 8h-12h 13h15-15h45

[www.muros-centre.fr](http://www.muros-centre.fr)

vous permet toujours d'accéder à votre espace personnel pour consulter vos décomptes et remboursements de prestations.

### GARANTIE ASSISTANCE

24h/24 7J/7, par téléphone 09 69 39 74 62  
Numéro non surtaxé

### TÉLÉCONSULTATION MÉDICALE

24h/24 7J/7, par téléphone 09 75 18 90 89  
Numéro non surtaxé

### PROTECTION JURIDIQUE SOLUCIA SPJ

L-S : 9h-20h, par téléphone 01 44 87 59 49  
Numéro non surtaxé