

**SITE INTERNET  
NOTICE D INFORMATION - ESPACE ADHERENT  
CONSULTATION DES PRESTATIONS VERSEES**

**Préambule**

Au 1er janvier 2015, la Mutuelle Europe a été dans l'obligation de changer de système informatique pour faire face notamment aux particularités de la gestion des dossiers des personnes sous protection judiciaire, du suivi des mandataires judiciaires (coordonnées, adhérents rattachés, modalités de gestion, etc), du courtage et des obligations légales en matière de traçabilité des données. Par conséquent :

\* Un adhérent individuel doit choisir entre le lien qui va l'orienter sur l'historique :

- des prestations versées au cours des années 2014 et antérieures,
- ou des prestations versées au cours des années 2015 et suivantes.

\* Un(e) mandataire chargé(e) du suivi des dossiers des personnes placées sous protection juridique, doit procéder provisoirement de la même façon. Toutefois, afin de simplifier cette opération pour des mandataires qui gèrent parfois plusieurs dizaines de mesures de protection, la Mutuelle Europe travaille, avec ses partenaires informatiques, à la mise en place d'un outil de consultation avec un identifiant et un mot de passe unique pour chaque mandataire, qui donnera accès à la liste des personnes placées sous sa protection, et aux prestations de chaque personnes, quelle que soit l'année concernée. Nous vous signalerons la mise en œuvre de ce nouveau service dès qu'il sera opérationnel (objectif fin mars).

**MODE D'EMPLOI PROVISoire**

1- Se Connecter sur le site de la Mutuelle Europe : [www.mutuelle-europe.com](http://www.mutuelle-europe.com)

2- Accéder à l'espace adhérent

The image shows a screenshot of the Mutuelle Europe website. At the top left is the logo for Mutuelle Europe with the website address www.mutuelle-europe.com. Below the logo is a banner for 'carte tiers-payant santé offerte ! à tous les adhérents'. The main navigation menu includes: ACCUEIL, DEVIS EN LIGNE, AVANTAGES, LA MUTUELLE, LIENS UTILES, and RAPPEL GRATUIT. A secondary menu at the top right contains: ESPACE DEVIS, ESPACE ADHERENT (highlighted with a red circle), ESPACE COURTIER, and ESPACE PRO. DE SANTE. Below this is a Facebook link: 'Rejoignez nous sur facebook'. The central content area features a large image of a man in a wheelchair and another man standing next to him, with the text 'c'est VOUS qui comptez !'. To the right of this image are several service tiles: 'Devis Mutuelle Santé' (Je souhaite réaliser un devis en ligne...), 'DEVIS RAPIDE', 'DEVIS CHOISI', 'DEVIS ADAPTE', and 'Un devis, Un conseil ?'. At the bottom, there is a row of five service tiles: 'CHIENS ET CHATS', 'PERSONNES FRAGILES', 'PERSONNES HANDICAPÉES', 'AIRBAG MOTO ET SCOOTER', and 'ENTREPRISE'. Each tile has a 'Cliquez ici' button.

Deux possibilités s'offrent à l'adhérent, ou à son représentant légal :

**Tarificateur en ligne obtenez votre devis personnalisé en 5 minutes**



L'appartenance à la Mutualité, moi cela me rassure ! ”

### Espace Adhérent

➡ Pour obtenir des informations sur vos **remboursements de soins jusqu'en 2014** :

**par Internet** : <http://adherent.mutuelle-europe.com/>

➡ Pour obtenir des informations sur vos **remboursements de soins à partir du 01/01/2015** :

**par Internet** : <https://monespacepersonnel.cimut.net/web/mutuelle-europe>

## Pour consulter les remboursements jusqu'en 2014 inclus :

Saisir les anciens identifiants internet :

- Matricule sur 8 chiffres qui correspond à l'ancien numéro adhérent commençant par « 55 »
- Mot de passe sur 4 chiffres indiqué sur vos anciens relevés de prestations ou sur le document contenant votre ancienne carte mutuelle :

**Historique des prestations**

Matricule

Mot de passe

 Connexion

L'adhérent est redirigé vers la page suivante :

**Prestations de 2014 et antérieures**

Indiquer vos critères de sélection

du  /  /  

au  /  /  

Date de soins  
 Date de paiement

**Valider**

**Prestation à partir de 2015**

Suivez ce lien

**Cliquez ici**

Deux choix possibles :

- Sélectionner la période des remboursements qu'il veut visualiser soit en date de soins, soit en date de paiement
- Cliquer sur le bouton « cliquer ici » pour visualiser les remboursements à compter du 1er janvier 2015. Dans ce cas, l'adhérent sera redirigé vers la page d'accueil du nouvel espace adhérent.

Page qui s'affiche pour les remboursements :

Cher(e) adhérent(e), veuillez trouver ci-dessous le détail de vos prestations

Historique des remboursements							Remboursement Mutuelle	
N° bénéficiaire	Bénéficiaire	Date règlement	Date soins	Libellé	Frais réel	Remboursement de la Sécurité Sociale	A l'adhérent	Aux Prof. de Santé
5500	VAN DE V	27/02/2014	20/02/2014	PHARMACIE	19.50	12.68	-	6.82
5500	VAN DE V	27/02/2014	20/02/2014	PHARMACIE	7.66	1.73	-	0.93
5500	VAN DE V	27/02/2014	20/02/2014	PHARMACIE	12.74	1.51	-	10.83
5500	VAN DE V	27/02/2014	20/02/2014	PHARMACIE	3.81	6.38	-	3.43
5500	VAN DE V	26/02/2014	20/02/2014	CONSULTATION	130.00	45.73	32.01	-
5500	VAN DE V	27/12/2013	20/12/2013	PHARMACIE	12.74	1.51	-	10.83
5500	VAN DE V	24/12/2013	06/12/2013	SOINS DENT	49.97	28.68	-	12.29
5500	VAN DE V	13/12/2013	04/12/2013	PHARMACIE	9.75	6.34	-	3.41
5500	VAN DE V	11/12/2013	04/12/2013	CONSULTATION	3.00	2.10	-	0.90
5500	VAN DE V	11/12/2013	04/12/2013	CONSULTATION	2.00	1.40	-	0.60
5500	VAN DE V	11/12/2013	04/12/2013	CONSULTATION	23.00	16.10	-	6.90
5500	VAN DE V	26/11/2013	12/11/2013	SOINS DENT	48.20	33.74	-	14.46
5500	VAN DE V	26/11/2013	12/11/2013	IMAGERIE MED	7.99	5.59	-	2.39
5500	VAN DE V	26/11/2013	12/11/2013	IMAGERIE MED	3.99	2.79	-	1.20
5500	VAN DE V	20/11/2013	12/11/2013	PHARMACIE	9.75	6.34	-	3.41
5500	VAN DE V	20/11/2013	12/11/2013	PHARMACIE	12.74	1.51	-	10.83
5500	VAN DE V	19/11/2013	04/11/2013	CONSULTATION	23.00	16.10	-	6.90
5500	VAN DE V	13/11/2013	04/11/2013	PHARMACIE	4.50	2.53	-	1.57
5500	VAN DE V	13/11/2013	04/11/2013	PHARMACIE	11.50	1.73	-	9.77

Critères de sélection

du 01 / 01 / 2011

au 31 / 12 / 2014

☑ Date de soins  
☐ Date de paiement

**Si vous désirez imprimer le décompte de vos prestations, cliquer sur le bouton ci-dessous**

L'adhérent à la possibilité de faire des recherches en fonction de plusieurs dates de soins ou de paiement et d'éditer un décompte au format pdf des éléments qu'il visualise à l'écran.

A noter qu'une distinction est faite entre les paiements faits au professionnels de santé et ceux à l'adhérent (voir tableau ci-dessus).

## Pour consulter les remboursements à compter de 2015

L'accès à l'espace adhérent s'ouvre sur une page d'authentification ; l'identifiant de connexion saisi doit être égal à son adresse Email valide ainsi que le mot de passe qu'il aura choisi.

**MUTUELLE EUROPE**  
www.mutuelle-europe.com

**Bienvenue sur votre espace adhérents**

Pour vous connecter, veuillez saisir votre identifiant de connexion (le code d'accès que vous a transmis votre mutuelle ou votre adresse email) et le mot de passe enregistré lors de votre première visite.

Pensez à déclarer toute modification sur [votre situation personnelle](#).

**Authentification**

Code ou email \*

Mot de passe \*

**Se connecter**

[Première visite ?](#)  
[Mot de passe perdu ?](#)  
[Code accès perdu ?](#)

**En cas de première visite**, l'adhérent doit cliquer sur le lien « Première visite ? » afin de réaliser son inscription.

Autres services sur cette page :

- Mot de passe perdu : processus de perte du mot de passe
- Code d'accès perdu : processus de perte du code d'accès

### **Le processus d'inscription (première visite)**

Le processus d'inscription permet à l'adhérent d'accéder à son espace. C'est donc un processus obligatoire et incontournable : sans inscription, l'accès aux services est impossible.

Le processus d'inscription se déroule sur 4 étapes :

#### ➤ **1ère étape**

L'extranauta :

- renseigne son numéro d'adhérent ainsi que le code d'accès extranet édité sur sa carte mutualiste, sur ses relevés de prestations...
- puis valide les informations

#### ➤ **2ème étape**

L'extranauta doit procéder aux actions suivantes :

- choisir son mot de passe personnel. C'est ce mot de passe qu'il utilisera lors de ses prochaines connexions.
- préciser son adresse email et coche s'il le souhaite l'option qui autorise l'Organisme à diffuser son Email. L'utilisateur devra certifier son e-mail c'est à dire valider l'adresse mail sur sa messagerie suite au message reçu lors de la dernière étape d'inscription.
- choisir une question pense-bête parmi une liste de 4 questions qui lui sont proposées et indiquer la réponse à la question.

### Espace Adhérents

Pour vous connecter, veuillez saisir votre **identifiant de connexion** (le code d'accès que vous a transmis votre mutuelle ou votre adresse email) et le **mot de passe** enregistré lors de votre première visite.

Pensez à déclarer toute modification sur [votre situation personnelle](#).

### Inscription

Bonjour  
Pour finaliser votre inscription, nous vous invitons à choisir votre mot de passe et la question pense-bête qui vous sera posée dans le cas où vous le perdriez.

Mot de passe  Niveau de sécurité

Confirmation du mot de passe\*

Adresse Email\*

Je n'autorise pas la diffusion de mon adresse mail.

Votre question\*

Votre réponse\*

### ➤ 3ème étape :

L'extranaute est ensuite invité à valider les conditions générales d'utilisation du site : (CGU) :

### Espace Adhérents

Pour vous connecter, veuillez saisir votre **identifiant de connexion** (le code d'accès que vous a transmis votre mutuelle ou votre adresse email) et le **mot de passe** enregistré lors de votre première visite.

Pensez à déclarer toute modification sur [votre situation personnelle](#).

### Inscription

Veuillez lire et accepter les conditions d'utilisation ci-dessous.

#### Conditions générales d'utilisation

**Bienvenue sur votre Espace sécurisé !**  
L'utilisation de nos services implique votre acceptation des présentes Conditions d'Utilisation. Nous vous invitons à les lire attentivement.

#### 1) Objet

"Mon espace personnel" est un espace personnel et sécurisé pour accéder en ligne à vos remboursements complémentaire santé, gérer en ligne et mettre à jour vos informations personnelles selon votre situation. Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les modalités d'inscription à "Mon espace personnel" et de mise à disposition des informations sécurisées ainsi que les conditions d'utilisation de votre compte personnel.

Les conditions générales sont rédigées en application de l'article 4 de la loi n°94-126 du 11 février 1994, modifiée et de l'article 73 de la loi n°2001-1246 du 21 décembre 2001, modifiée.

Ces conditions générales d'utilisation ont une valeur contractuelle.

#### 2) Modalités d'inscription

"Mon espace personnel" est exclusivement réservé aux affiliés. Au regard de la nature des données accessibles, mis en œuvre des mesures techniques pour garantir la sécurité de l'accès et de l'utilisation de votre

J'accepte les conditions d'utilisation.

### Espace Adhérents

Pour vous connecter, veuillez saisir votre **identifiant de connexion** (le code d'accès que vous a transmis votre mutuelle ou votre adresse email) et le **mot de passe** enregistré lors de votre première visite.

Pensez à déclarer toute modification sur [votre situation personnelle](#).

### Inscription

Pour finaliser votre inscription à l'espace extranet, nous vous remercions de bien vouloir activer votre compte par l'email que nous vous adressons. N'oubliez pas de vérifier éventuellement vos spams.

Sans confirmation de votre part sous 24 heures, votre inscription à l'extranet ne sera pas validée et vous devrez saisir de nouveau le formulaires d'inscription.

## ➤ 4ème étape :

L'extranaute dispose de 24 heures pour activer son compte en cliquant sur l'email automatique reçu :

### • Espace Mutuelle Europe - Demande de confirmation d'inscription

nepasrepondre@cimut.fr

À moi

Bonjour,

Vous nous avez adressé une demande d'inscription à votre espace personnel.  
Afin de valider cette inscription, merci de bien vouloir cliquer sur le lien ci-dessous :

[Je valide mon inscription.](#)

**Sans confirmation de votre part sous 24 heures, votre Inscription ne sera pas validée.**

Si ce lien est en erreur ou n'est pas actif, nous vous invitons à vous connecter à [votre espace personnel](#) avec le mot de passe que vous venez de créer.  
Sur la page de validation d'inscription qui apparaît, **cliquez** sur « **Valider manuellement mon inscription** » et saisissez la référence suivante :

Nous vous remercions pour votre confiance et restons à votre disposition.  
A bientôt sur [notre site internet](#).

(\*) Veuillez ne pas utiliser la fonctionnalité « répondre à ».

Ce n'est qu'à la validation de ce lien que le compte espace adhérent sera créé.

En cliquant sur le lien « Je valide mon inscription », l'extranaute obtient un accusé réception de son inscription et peut imprimer sa carte d'inscription (au format carte de crédit) récapitulant les principales informations du compte de l'abonné : Nom et prénom, Date de l'inscription, Code d'accès et adresse du site Internet de l'organisme ou, il peut s'identifier pour bénéficier des services en ligne.

The screenshot shows the user interface of the Mutuelle Europe member portal. At the top left is the logo for Mutuelle Europe with the website address www.mutuelle-europe.com. At the top right, there is a 'Se déconnecter' button and a 'Bonjour' greeting. Below the header is a navigation menu with five tabs: ACCUEIL, MES REMBOURSEMENTS, MA SITUATION D'ASSURÉ, MON COMPTE ABONNÉ, and DOCUMENTS À TÉLÉCHARGER. The main content area is divided into two columns. The left column is titled 'Mes derniers remboursements' and contains a message: 'Aucun décompte référencé pour ce dossier'. The right column is titled 'Mes messages' and contains a message: 'Vous n'avez aucun message'. At the bottom of the page, there is a footer with the text 'Conditions d'utilisateurs - Mentions Légales'.

### Fonctionnalités du nouvel espace adhérent :

Les adhérents de la Mutuelle peuvent consulter :

- leurs remboursements (relevés de décomptes),
- les bénéficiaires de leur contrat, leurs coordonnées postales et bancaires, etc ...
- émettre des demandes de mise à jour de leur dossier (modification d'adresse, déclaration de naissance, déclaration d'un nouveau bénéficiaire, etc ...)
- télécharger un ensemble de documents mis à leur disposition

### Mot de passe perdu

Le mot de passe a été choisi par l'adhérent au moment de son inscription. L'adhérent seul le connaît ! Si l'adhérent perd son mot de passe, le système va lui proposer d'en changer après avoir contrôlé son identité

Pour les assurés n'ayant pas d'adresse email certifiée, le contrôle porte le N° Adhérent, le code d'accès, et sur la question Pense-bête et la réponse mémorisées au moment de son inscription.

Pour les assurés possédant une adresse email certifiée, ils ont la possibilité de choisir le mode de régénération de leur mot de passe :

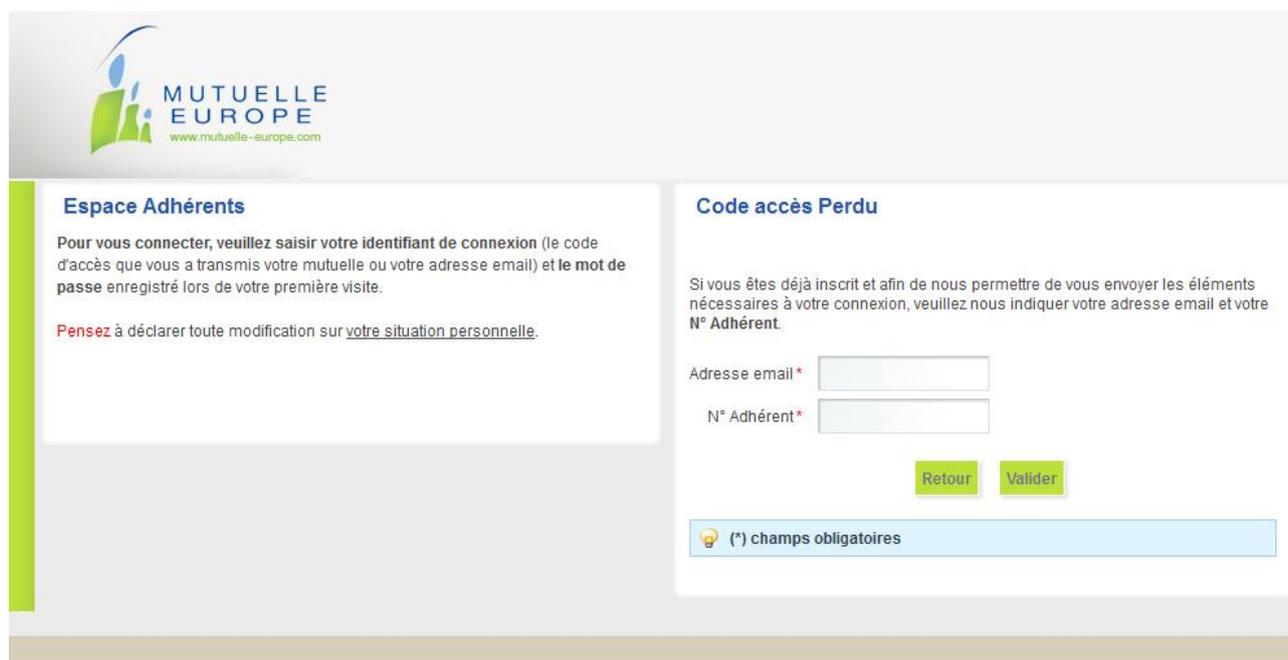
- Soit par la procédure en répondant à leur question pense-bête. (décrit précédemment)
- Soit par l'envoi d'un mail sur leur adresse enregistrée au dossier et qui contient un lien de redirection vers l'écran de modification du mot de passe.

### Code d'accès extranet perdu

Le code d'accès extranet a été communiqué à l'adhérent sur la carte mutualiste imprimée sur les avis d'appel, sur le relevé de prestations, appels de cotisations ...

La première démarche consiste donc à retrouver le code d'accès dans un des documents cités ci-dessus.

L'adhérent a la possibilité d'adresser une notification de perte du code d'accès en cliquant sur le lien « code extranet perdu ».



The screenshot shows the Mutuelle Europe website interface. At the top left is the logo for Mutuelle Europe with the website address www.mutuelle-europe.com. The page is divided into two main sections. The left section, titled 'Espace Adhérents', contains instructions for logging in and a reminder to declare personal changes. The right section, titled 'Code accès Perdu', is a form for reporting a lost access code. It includes two input fields for 'Adresse email' and 'N° Adhérent', both marked as mandatory with an asterisk. Below the fields are 'Retour' and 'Valider' buttons. A legend at the bottom of the form indicates that fields with an asterisk are mandatory.

**MUTUELLE EUROPE**  
www.mutuelle-europe.com

**Espace Adhérents**

Pour vous connecter, veuillez saisir votre **identifiant de connexion** (le code d'accès que vous a transmis votre mutuelle ou votre adresse email) et le **mot de passe** enregistré lors de votre première visite.

Pensez à déclarer toute modification sur  votre situation personnelle .

**Code accès Perdu**

Si vous êtes déjà inscrit et afin de nous permettre de vous envoyer les éléments nécessaires à votre connexion, veuillez nous indiquer votre adresse email et votre **N° Adhérent**.

Adresse email \*

N° Adhérent \*

Retour Valider

 (\*) champs obligatoires

Un mail sera ensuite adressé à l'adhérent avec son code d'accès.