

BPCE MUTUELLE

Votre satisfaction
Notre priorité

1

Norme AFNOR



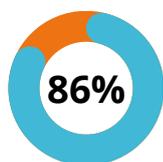
Le saviez-vous ?

Saviez-vous que **BPCE Mutuelle** est la seule complémentaire santé à avoir obtenue la Certification Relation Client NF Service par l'**AFNOR**? Cela implique que notre Mutuelle s'engage sur des standards de hauts niveaux pour l'ensemble des relations avec les adhérents. Aussi bien sur les délais de remboursements, la transmission de documents ou tout simplement la qualité des échanges au téléphone ou par mail.

Rappelons que les salariés de la Mutuelle sont avant tout des collègues et que ça change tout !

La qualité de service

Enfin, la qualité de service de **BPCE Mutuelle** lui permet d'atteindre une note globale de **satisfaction client en hausse** pour la quatrième année consécutive. Cela concrétise le travail réalisé par les équipes.



Taux de satisfaction
globale



Engagement quotidien

Le Syndicat Unifié – Unsa préside aux destinées de notre Mutuelle depuis plus de 30 ans et s'engage au quotidien pour la santé des salariés.



Agir pour construire

L'engagement Syndicat Unifié - Unsa



Téléchargez l'application mobile

CAPSULE 1

BPCE MUTUELLE

Votre satisfaction
Notre priorité

2

Niveau de couverture



Dans le monde des mutuelles,

Il est difficile de s'y retrouver sur les garanties proposées et le véritable niveau de couverture servi. A BPCE Mutuelle, parce que nous couvrons uniquement les risques santé de salariés et de retraités du Groupe, nous œuvrons depuis toujours pour que **chaque adhérent jouisse d'un haut niveau de garantie.**

Le dire ne suffit pas !

Alors, chaque année nous nous comparons objectivement aux différentes offres existantes sur le marché. Nous sommes fiers de constater que nous restons parmi les **meilleures mutuelles en termes de garantie.**

Pour autant, nous nous remettons en question en cherchant de nouvelles pistes d'améliorations des remboursements ou de **nouveaux services associés.**

Notre but est que chaque adhérent de BPCE Mutuelle bénéficie de la bonne couverture sur l'ensemble des frais de santé du quotidien et pas seulement sur quelques soins dans une optique marketing.



Engagement quotidien

Le Syndicat Unifié - Unsa préside aux destinées de notre Mutuelle depuis plus de 30 ans et s'engage au quotidien pour la santé des salariés.



Agir pour construire, **l'engagement Syndicat Unifié - Unsa**



Téléchargez l'application mobile



BPCE MUTUELLE

Votre satisfaction
Notre priorité

3

Garanties optiques



À BPCE Mutuelle

Les garanties optiques sont **optimums et adaptées** à chacun.

75% des Français ont recours à une correction visuelle, dont 1 moins de 24 ans sur 2.

Avoir **le bon niveau de couverture en optique** est donc primordial. Sur montures et verres, un **renouvellement** est possible chaque année pour les moins de 16 ans et tous les 2 ans pour les plus âgés.

Le service Plus, c'est :

L'accès au réseau SantéClair joignable depuis votre espace BPCE Mutuelle.

Il vous permet de :

- Trouver un centre d'ophtalmologie SantéClair pour un **RDV rapide**
- Bénéficier d'un **accompagnement personnalisé**, comprendre son défaut visuel et bien choisir ses lunettes
- Identifier un opticien pour s'équiper en verres haute performance avec garantie casse et packs **zéro reste à charge**

- Acheter ses lentilles en ligne au meilleur prix
- Trouver un centre de chirurgie laser de l'œil

A BPCE Mutuelle, **l'accompagnement de A à Z** pour vos soucis de vue est **une réalité**.



Engagement quotidien

Le Syndicat Unifié - Unsa préside aux destinées de notre Mutuelle depuis plus de 30 ans et s'engage au quotidien pour la santé des salariés.



Agir pour construire, **l'engagement Syndicat Unifié - Unsa**



Téléchargez l'application mobile



CAPSULE 3

BPCE MUTUELLE

Votre satisfaction
Notre priorité

4

Santé bucco-dentaire



ACCOMPAGNEMENT ET PRÉVENTION

Notre **santé bucco-dentaire** a des liens directs avec notre état de santé général et peut générer des pathologies aussi graves que le diabète, des maladies de l'intestin et même certains cancers. C'est pourquoi BPCE Mutuelle a toujours considéré **l'accompagnement à la prévention et aux soins** en matière dentaire comme primordial.

Un niveau de couverture optimal :

Cela passe en premier lieu par un niveau de couverture optimal notamment en **orthodontie** pour les plus jeunes, mais également en **implantologie**, prothèses ou parodontologie. Mais pour réduire ces dépenses de santé, il faut d'abord être certain de **payer le juste prix**.

C'est pourquoi, BPCE Mutuelle vous propose en partenariat avec Santéclair d'**analyser** vos devis dentaires, vous donner des **conseils** et même vous aiguiller vers des centres de soins labellisés.

Un accompagnement et des **prises en charge de qualité** pour vous rendre le sourire !



Engagement quotidien

Le Syndicat Unifié - Unsa préside aux destinées de notre Mutuelle depuis plus de 30 ans et s'engage au quotidien pour la santé des salariés.



Agir pour construire, **l'engagement Syndicat Unifié - Unsa**



Téléchargez l'application mobile



CAPSULE 4

BPCE MUTUELLE

Votre satisfaction
Notre priorité

5

Partenariat Santéclair



VOUS OFFRIR DES SERVICES SANTÉ COMPLÉMENTAIRES

Même si un bon niveau de remboursement est primordial pour une Mutuelle, il est indispensable d'**aller au-delà en proposant aux adhérents des services santé complémentaires**. C'est le but du partenariat liant BPCE Mutuelle avec Santéclair depuis plusieurs années.

Parmi les nombreux services accessibles :

- **La recherche de professionnels de santé partenaires** : centres d'ophtalmologie, opticiens, chirurgiens-dentistes, audioprothésistes, diététiciennes, ostéopathes ...
- **L'analyse de vos devis dentaires** : pour en finir avec les restes à charges démesurés
- **Un deuxième avis médical** : pour les maladies graves ou invalidantes, un médecin Grand spécialiste analyse votre dossier médical et vous rend un avis sous 7 jours.
- **Des conseils d'automédication** : pour éviter tout risque lors des prises de médicaments sans ordonnance
- **La mise en relation avec des infirmières** à domicile en toute proximité.
- **Du coaching** (sommeil, nutrition, sportif) car la prévention est indispensable en santé.

Santéclair est disponible dans votre **espace personnel** du site BPCE Mutuelle ou en téléchargeant l'**application dédiée**.



Engagement quotidien

Le Syndicat Unifié - Unsa préside aux destinées de notre Mutuelle depuis plus de 30 ans et s'engage au quotidien pour la santé des salariés.



Agir pour construire, l'engagement Syndicat Unifié - Unsa



Téléchargez l'application mobile



BPCE MUTUELLE

Votre satisfaction
Notre priorité

6

Assistance IMA



UN SERVICE QUI CHANGE VOTRE QUOTIDIEN

En matière de santé, nous pouvons avoir besoin d'aide dans notre quotidien. C'est pourquoi BPCE Mutuelle a conclu un **partenariat avec Inter Mutuelle Assistance !**

En cas de retour d'hospitalisation, d'immobilisation temporaire, de maternité ou encore de chirurgie ambulatoire, vous pouvez bénéficier d'un accompagnement personnalisé tel que :

- **prise en charge** des enfants, des ascendants,
- aide-ménagère/auxiliaire de vie,
- venue d'un proche, services de proximité,
- **livraison** de médicaments, **transports** aux rendez-vous médicaux et paramédicaux...

Mais l'assistance IMA, c'est aussi :

Des **informations et conseils** en matière sociale, juridique et santé, et aussi la mise en relation avec un prestataire. C'est encore un service complet de **soutien et de formation de l'aidant** car on peut vite se trouver démuni devant ces situations !

Le service d'assistance IMA, c'est **un vrai plus pour les adhérents** que vous pouvez retrouver dans votre espace personnel sur le site de BPCE Mutuelle.



Engagement quotidien

Le Syndicat Unifié - Unsa préside aux destinées de notre Mutuelle depuis plus de 30 ans et s'engage au quotidien pour la santé des salariés.



Agir pour construire, l'engagement Syndicat Unifié - Unsa



Téléchargez l'application mobile





BPCE MUTUELLE

Votre satisfaction
Notre priorité

7

Bien dans sa tête

PRÉSERVER SA SANTÉ PSYCHOLOGIQUE

Avec treize millions de personnes concernées chaque année par un trouble psychique en France, **la « médecine de l'âme » s'est installée au cœur de la santé publique.**

Jamais les Français n'ont été si nombreux à s'intéresser à la santé mentale, ou simplement de réguler ses équilibres émotionnels, ou encore d'adopter les meilleures stratégies quotidiennes pour faire face... Dans un contexte national où il est difficile de trouver un praticien, **BPCE Mutuelle a souhaité accompagner chaque adhérent.**

Avec Santéclair :

Accédez aux services et informations essentielles relatives à la Santé Mentale, **24h/24 et sans frais supplémentaires.** A votre service, 6 dispositifs spécifiques :

- Analyser mes symptômes et être orienté
- Réaliser une consultation vidéo avec un psy
- Découvrir les **meilleurs services** hospitaliers psychiatriques
- Me faire **coacher** pour mon bien-être
- Identifier un psy
- Trouver un service d'urgence psychiatrique

Santéclair est disponible dans votre **espace personnel** du site BPCE Mutuelle ou en téléchargeant l'**application dédiée.**



Engagement quotidien

Le Syndicat Unifié - Unsa préside aux destinées de notre Mutuelle depuis plus de 30 ans et s'engage au quotidien pour la santé des salariés.



Agir pour construire, l'engagement Syndicat Unifié - Unsa



Téléchargez l'application mobile



CAPSULE 7

BPCE MUTUELLE

Votre satisfaction
Notre priorité

8

Sérénité OR



LA SURCOMPLÉMENTAIRE SANTÉ MADE IN BPCE MUTUELLE

Certains adhérents ont des **besoins spécifiques** en matière de complémentaire santé, et souhaitent **renforcer leur couverture sur des postes de soins précis**, notamment lorsqu'ils résident dans des zones où les services de santé sont plus coûteux. BPCE Mutuelle a donc créé un **contrat surcomplémentaire** intitulé « Sérénité Or » afin de **diminuer ou même annuler** les restes à charge.

Sérénité Or pour :

- Des **remboursements renforcés** par une prise en charge complémentaire pour de nombreux postes de dépenses :
Optique, prothèses dentaires, appareillage auditif, frais d'hospitalisation
- Des **formalités simplifiées** : les remboursements sont gérés de manière fluide et transparente, sans **aucune démarche supplémentaire de la part de l'adhérent**.

Sérénité Or est sans délai de carence : la garantie est immédiate, dès la souscription. S'adapter aux besoins de chacun, c'est aussi la mission de BPCE Mutuelle.



Engagement quotidien

Le Syndicat Unifié - Unsa préside aux destinées de notre Mutuelle depuis plus de 30 ans et s'engage au quotidien pour la santé des salariés.



Agir pour construire, l'engagement Syndicat Unifié - Unsa



Téléchargez l'application mobile



BPCE MUTUELLE

Votre satisfaction
Notre priorité

9

Médecines douces



RECOURS AUX MÉDECINES DOUCES : BPCE MUTUELLE VOUS ACCOMPAGNE

De plus en plus de Français ont recours à des **médecines douces** dans leur parcours de soins. Aujourd'hui, de nombreux praticiens sont titulaires d'un diplôme reconnu et sont enregistrés comme tels par les annuaires professionnels.

BPCE Mutuelle a donc choisi de participer aux **remboursements des actes** qu'ils pratiquent. Ainsi, les adhérents et leurs ayants-droits peuvent bénéficier du remboursement de **3 séances par an**, chacun **jusqu'à 50 € par séance** auprès d'ostéopathes, psychologues, chiropracteurs, acupuncteurs, étioopathes, diététiciens, psychomotriciens et pédicures.

Remboursement

Pour le remboursement, il suffit de présenter une **facture acquittée** précisant la spécialité du praticien, le montant réglé et le bénéficiaire des soins. Et en faisant parvenir votre facture via votre espace personnel du site BPCE Mutuelle, le **remboursement** est encore plus **rapide** et vous pouvez suivre son avancement.



Engagement quotidien

Le Syndicat Unifié - Unsa préside aux destinées de notre Mutuelle depuis plus de 30 ans et s'engage au quotidien pour la santé des salariés.



Agir pour construire, l'engagement Syndicat Unifié - Unsa



Téléchargez l'application mobile



BPCE MUTUELLE

Votre satisfaction
Notre priorité

10

Aider les aidants



La France compte entre 12 et 15 millions d'aidants familiaux, soit **près d'un Français sur cinq**. Ils soutiennent au quotidien l'un de leurs proches devenu dépendant en raison de son âge, d'un handicap ou d'une maladie.

Un rôle difficile à assumer au quotidien qui impacte fortement la vie personnelle, engendrant **stress, fatigue, et un risque accru de dépression**.

Grâce au service IMA dédié

BPCE Mutuelle vous propose d'avoir recours à l'aide d'un professionnel pour :

- Une **évaluation** de votre situation d'aidant et de la personne aidée
- Une **identification de vos besoins** sur l'organisation du quotidien, l'administratif, les droits sociaux, les aménagements, les solutions de répit...
- La **co-construction d'un plan d'action** personnalisé et sa mise en œuvre
- Un **suivi par échanges réguliers** pendant plusieurs mois.

Ce service est accessible à partir de votre espace personnel sur le site BPCE Mutuelle, dans la rubrique IMA Santé.

Aider ces héros du quotidien que sont les aidants est essentiel !



Engagement quotidien

Le Syndicat Unifié - Unsa préside aux destinées de notre Mutuelle depuis plus de 30 ans et s'engage au quotidien pour la santé des salariés.



Agir pour construire, l'engagement Syndicat Unifié - Unsa



Téléchargez l'application mobile



BPCE MUTUELLE

Votre satisfaction
Notre priorité

11

2ème Avis médical



Face à un diagnostic posé par un médecin, il est normal d'être un peu "perdu", surtout lorsqu'il s'agit d'une maladie grave ou invalidante.

Dans le cadre de son partenariat avec Santéclair, BPCE Mutuelle vous donne accès, **sans frais**, à un **deuxième avis médical**, rendu sous 7 jours par **des médecins experts** dans leur domaine couvrant plus de 700 pathologies.

Vous disposez ainsi d'un éclairage complémentaire et précieux sur votre pathologie et la prise en charge proposée.

Directement depuis votre espace personnel sans intermédiaire

Accédez à ce **service +** en vous rendant dans votre espace personnel sur le site BPCE Mutuelle, et sélectionnez le service "**deuxième avis médical**" dans la rubrique "**Réseau de soins Santéclair**".

Pour BPCE Mutuelle, il est important de **ne pas vous laisser seul face à la maladie** et ses incertitudes. C'est tout le sens de cet accompagnement spécifique.

Parce que deux avis valent mieux qu'un, faites le bon choix pour votre santé !



Engagement quotidien

Le Syndicat Unifié - Unsa préside aux destinées de notre Mutuelle depuis plus de 30 ans et s'engage au quotidien pour la santé des salariés.



Agir pour construire, l'engagement Syndicat Unifié - Unsa



Téléchargez l'application mobile



BPCE MUTUELLE

Votre satisfaction
Notre priorité

12

Téléconsultation



QUAND L'ACCÈS À UN GÉNÉRALISTE OU UN SPÉCIALISTE EST COMPLIQUÉ...

Nous sommes de plus en plus nombreux à rencontrer des difficultés pour obtenir un rendez-vous médical.

Pas de rendez-vous disponible avec votre médecin généraliste **avant plusieurs jours** ?

Pas de rendez-vous disponible avec un spécialiste avant des mois ?

Besoin de consulter **sur votre lieu de vacances** ? Vous êtes malade **en pleine nuit** ?

Grace au partenariat BPCE Mutuelle – Santéclair, vous avez **accès à des médecins généraliste en téléconsultation et plus de 15 spécialités** (pédiatrie, dermatologie, gynécologie...) autant que nécessaire.

La téléconsultation s'avère une solution précieuse

Après chaque téléconsultation, les médecins ou spécialistes, vous feront un compte rendu systématique. Ils sont également habilités à vous prescrire une ordonnance et un arrêt de travail si nécessaire. Même si la téléconsultation ne remplace pas les rendez-vous médicaux en présentiel, cette solution est un bon palliatif, rassurant au manque de médecins récurrents.

BPCE Mutuelle met en œuvre des services pour rendre l'accès à la médecine plus simple et plus rapide.



Engagement quotidien

Le Syndicat Unifié - Unsa préside aux destinées de notre Mutuelle depuis plus de 30 ans et s'engage au quotidien pour la santé des salariés.



Agir pour construire, l'engagement Syndicat Unifié - Unsa



Téléchargez l'application mobile



BPCE MUTUELLE

Votre satisfaction
Notre priorité

13

Les cotisations



BPCE MUTUELLE : LA SOLIDARITÉ PAR L'ALLÈGEMENT DES COTISATIONS...

A BPCE Mutuelle, la solidarité s'exerce directement auprès des adhérents.

Notre mutuelle présentant des fonds propres solides et de très bons ratios de solvabilité, grâce à une gestion rigoureuse, le Conseil d'administration a décidé, depuis 3 ans, de **redistribuer chaque année la majeure partie des résultats aux adhérents.**

Notamment sous la forme d'un **allègement** non négligeable des **cotisations.**

Cette mesure trouve toute sa pertinence dans le contexte économique actuel.

Ainsi, 4,5 millions d'euros de cotisations des salariés ont été pris en charge et financés par le résultat de BPCE Mutuelle depuis 2023. Pour l'année 2025, 937.000 € sont reversés sous forme d'un allègement des cotisations de janvier à juin. Ce dispositif permet à BPCE Mutuelle d'afficher des hausses de cotisations « réelles » parmi les plus faibles du marché.

Au-delà d'offrir **une très bonne couverture santé** et des services du quotidien, BPCE Mutuelle participe, au travers de la solidarité financière, **à défendre le pouvoir d'achat des salariés et retraités du Groupe.**



Engagement quotidien

Le Syndicat Unifié - Unsa préside aux destinées de notre Mutuelle depuis plus de 30 ans et s'engage au quotidien pour la santé des salariés.



Agir pour construire, l'engagement Syndicat Unifié - Unsa



Téléchargez l'application mobile



BPCE MUTUELLE

Votre satisfaction
Notre priorité

14

Solidarité intergénérationnelle



À BPCE MUTUELLE, UNE VÉRITABLE SOLIDARITÉ ENVERS LES ADHÉRENTS !

En plus de redistribuer ses résultats sous forme de minoration des cotisations, BPCE Mutuelle assure d'autres **dispositifs de solidarité en direction des adhérents** :

- **Un coup de pouce pour les jeunes salariés** : notre mutuelle rembourse 6 mois de cotisations salariales pour les nouveaux entrants,
- **Un coup de pouce pour les salariés qui deviennent retraités**, en prenant en charge les 2 premiers mois de cotisation de leur contrat retraité ASV,
- **Un coup de pouce au travers de la Commission Sociale** de notre mutuelle qui sait répondre présente et aider financièrement des adhérents et leurs familles dans des moments difficiles, une aide précieuse quand la santé vacille. Car il n'est pas rare que les problèmes de santé impactent les équilibres budgétaires des ménages. La commission sociale, composée d'administrateurs, avec l'aide du service social, étudie les situations et apporte des réponses aux adhérents qui la sollicitent. L'entraide est une réalité à BPCE Mutuelle.

ÊTRE VÉRITABLEMENT AUX CÔTÉS DES SALARIÉS ET RETRAITÉS DU GROUPE, C'EST LA MISSION PREMIÈRE DE BPCE MUTUELLE !



Engagement quotidien

Le **Syndicat Unifié - Unsa** préside aux destinées de notre Mutuelle depuis plus de 30 ans et s'engage au quotidien pour la santé des salariés.



Agir pour construire, l'engagement Syndicat Unifié - Unsa



Téléchargez l'application mobile

