



# ESPACE ADHERENT MESE

## Guide utilisateur

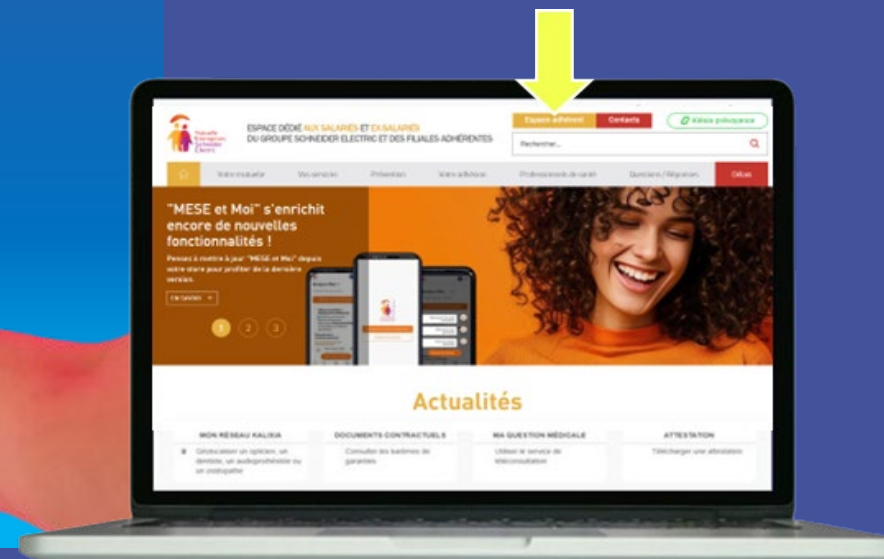
Version 2026v1

# Simplifiez-vous la MESE !

L'espace adhérent est un coffre-fort sécurisé qui vous permet d'accéder aux services de votre mutuelle.

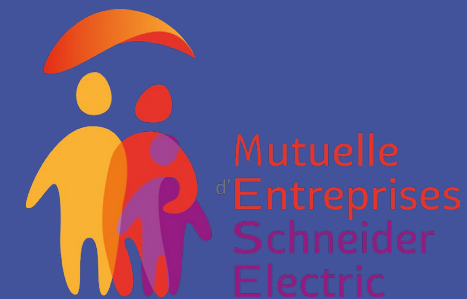
Vous pouvez effectuer à tout moment vos démarches en ligne ou consulter les données et documents liés à votre contrat.

Pour y accéder, connectez-vous à l'espace adhérent disponible sur notre site internet au <https://www.mese.fr>.





# SOMMAIRE



Page 4

**Connectez-vous**

Page 5

**Un accès sécurisé**

Page 6

**La page d'accueil**

Pages 7 à 9

**Informations personnelles**

Contrat – Famille / Adresse – Contacts

Cotisations / Coordonnées bancaires / Changement de mot de passe

Documents contractuels / Documents d'information

Pages 10 à 11

**Contact – Dépôt de documents**

Déposer un document – Contacter la mutuelle

Prise en charge hospitalière

Page 12

**Mes remboursements**

Pages 13 à 16

**Mes services et outils**

Carte mutuelle / attestation d'adhésion

Service de téléconsultation / Recherche d'un professionnel de santé

Assistance IMA ou RMA

Réseau tarifaire Kalixia / Prévention santé

Page 17

**Futur(e) retraité(e)** *uniquement contrat collectif (salariés)*

# Connectez-vous



## Votre compte est déjà activé:

Cliquez sur « **Me connecter à mon compte** » puis saisissez :

- votre numéro d'adhérent
- votre mot de passe

## Mot de passe oublié ou expiré ?

Cliquez sur « mot de passe oublié ». Vous recevez un email permettant sa réinitialisation.

**Format mot de passe :**  
12 caractères avec chiffres et lettres (majuscules /minuscules) et un caractère spécial (hors /\* ).



## Vous ne vous êtes jamais connecté(e):

1- Cliquez sur « **Activer mon compte** » et renseigner les champs .  
(N° INSEE = N° de Sécurité Sociale).

2- Un email contenant  **votre identifiant de connexion**  vous est envoyé.

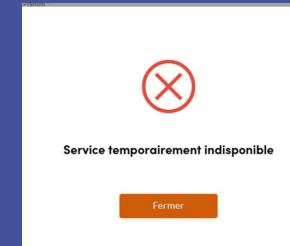
3- Initialisez maintenant votre mot de passe en cliquant sur « mot de passe oublié ou expiré ? ».

4- Saisissez votre identifiant puis cliquez sur « valider ».

Vous recevez un email vous permettant de définir  **votre mot de passe** .

*Vous disposez maintenant de votre identifiant et de votre mot de passe pour accéder à votre Espace Adhérent.*

Notez que lors de votre première connexion vous êtes invité(e) à valider les conditions générales d'utilisation de votre Espace MESE.



*Vous obtenez un message d'erreur ou ne recevez pas d'email à l'issue de vos procédures ?*

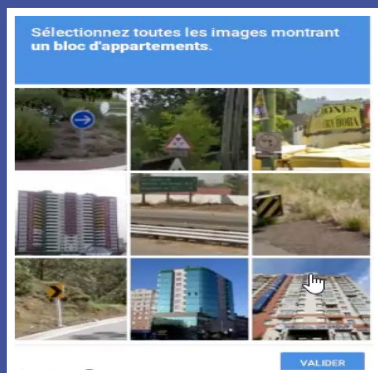
- 1- Vérifier vos spams.
- 2- Nous n'avons pas d'adresse email valide pour vous dans nos bases. Contactez notre service clients afin d'actualiser vos coordonnées.

# Un accès sécurisé

Une fois votre identifiant et votre mot de passe saisis, passez les 2 étapes de sécurité :

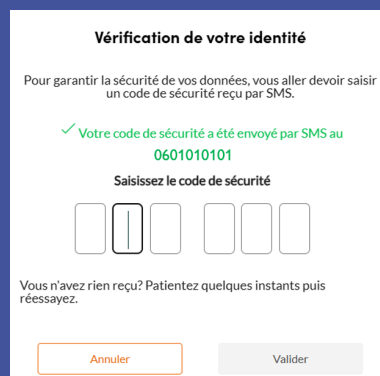
## 1<sup>ère</sup> sécurité : le Captcha

Sélectionnez les images demandées puis validez.



## 2<sup>ème</sup> sécurité : le code à 6 chiffres

Vous recevez ce code par SMS si votre numéro de mobile est renseigné dans nos bases, dans le cas contraire une page s'ouvre vous permettant de le renseigner.



*La double authentification est une mesure un peu contraignante qui augmente cependant considérablement la sécurité de vos données.*



# En page d'accueil, vous accédez à :

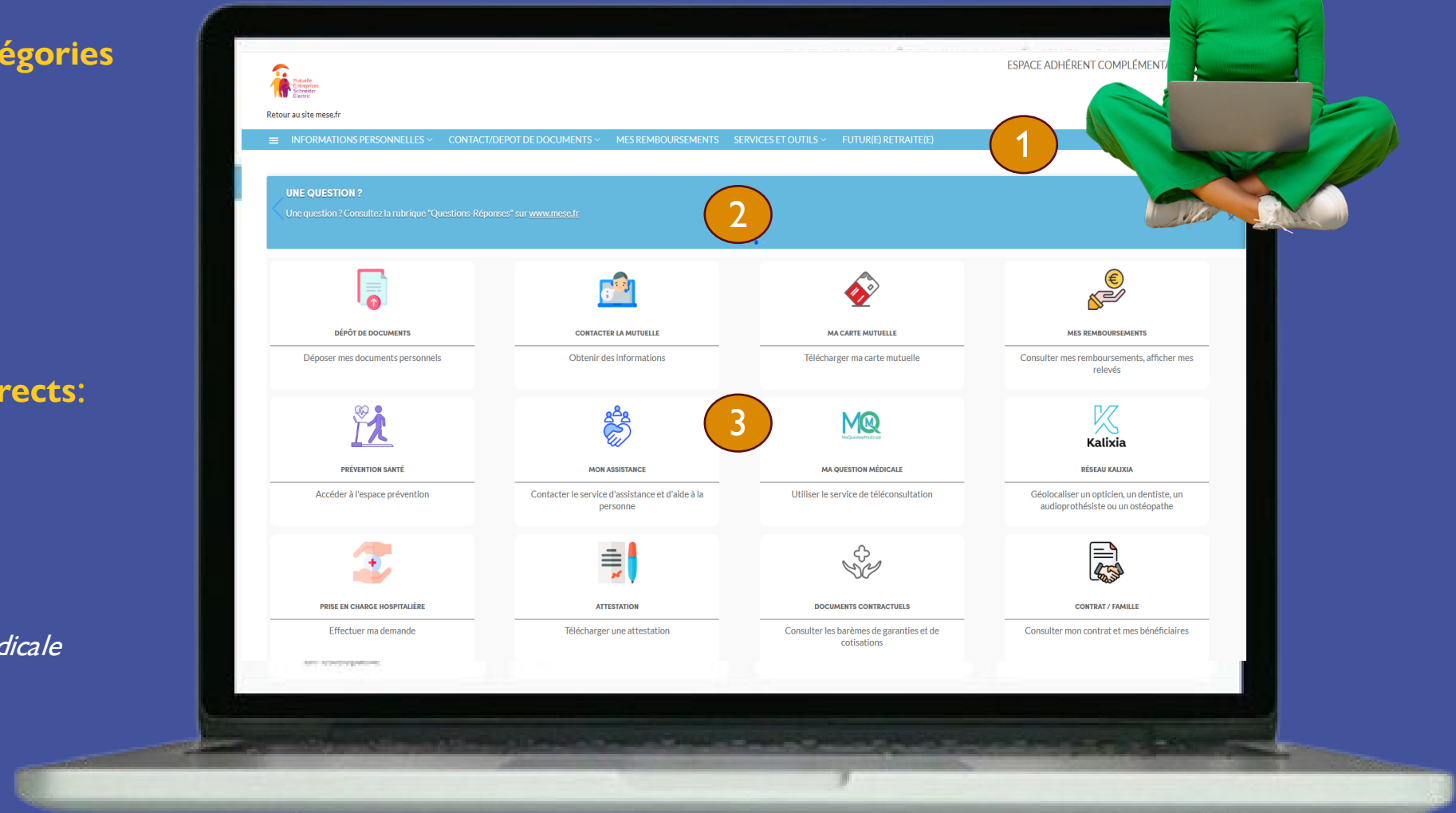
## 1. La Barre de menus par catégories

- Informations personnelles
- Contact/ dépôt de documents
- Mes remboursements
- Services et outils
- Futur(e) retraité(e)

## 2. Le Bandeau des actualités


## 3. Vos démarches en accès directs:

- Dépôt de documents
- Contacter la mutuelle
- Ma carte Mutuelle
- Mes remboursements
- Prévention santé
- Mon assistance
- Téléconsultation *Ma Question Médicale*
- Réseau Kalixia
- Prise en charge hospitalière
- Attestation
- Documents contractuels
- Mon contrat /ma famille



# INFORMATIONS PERSONNELLES

Profitez du raccourci en page d'accueil



CONTRAT / FAMILLE

Consulter mon contrat et mes bénéficiaires

## CONTRAT/ FAMILLE

Retrouverez dans cette rubrique le niveau de **garantie** que vous avez souscrit ainsi que les membres de votre **famille** bénéficiant de votre contrat.



Mes contrats

Santé

- Contrat santé N°C40SOCLE
- Contrat santé N°C40ZPREMIUM

← Contrat santé

N° C40SOCLE - Souscrit le 01/01/2018  
[Afficher les garanties de remboursements](#)

**Bénéficiaires**

- Léa RIMON  
Assuré Principal
- Samuel RIMON  
Conjoint
- Zoé RIMON  
Enfant

**Léa RIMON**  
Née le 10/01/1984  
Sécurité sociale

N° Sécurité sociale	284841XXXX03374
N° Organisme de rattachement	50:01-381000
Télétransmission	Désactivée <a href="#">Activer la télétransmission</a>
Remboursements	
IBAN	XXXXXX0000XXXXXX0000136
BIC	CMCIFXXX

## ADRESSE/CONTACTS

Veillez à vérifier et actualiser si besoin votre adresse postale, votre adresse email ainsi que votre numéro de téléphone mobile dans cette rubrique.

← Mes informations personnelles

Civilité - Prénom - Nom

Date de naissance

Adresse

34 CHEMIN DU LOUP 38000 GRENOBLE

Email

LEA.RIMON35@GMAIL.com

Numéro(s) de téléphone

0606060606

Renseignez de préférence :

- une adresse email personnelle plutôt que professionnelle.
- le numéro de téléphone mobile de la personne gérant les démarches auprès de la MESE au sein du foyer. Elle sera ainsi destinataire du SMS de validation de connexion à l'Espace Adhérent.

# INFORMATIONS PERSONNELLES

## COTISATIONS

Retrouvez le montant de votre cotisation ainsi que l'échéancier si vous adhérez au contrat individuel (retraité).

Cotisations

Sauf règlement récent non encore enregistré, votre cotisation restante pour l'année est de : 0,00 €

Le solde est payable selon l'échéancier ci-dessous

Date

Détail des opérations

Pour les adhérents au contrat collectif (salariés), le montant de votre cotisation est indiqué sur votre bulletin de salaire.

## COORDONNEES BANCAIRES

Consultez vos informations et modifiez votre RIB ou celui d'un de vos bénéficiaires (conjoint(e), enfant(s)) si besoin

Modifier les informations de remboursement du contrat

Ces informations sont communes à vous et à vos bénéficiaires

Thierry le comte  
Isabelle MORIN

IBAN \_\_\_\_\_ BIC \_\_\_\_\_

ⓘ Cette modification sera appliquée à l'ensemble des personnes du contrat

Dans le cas où vous souhaitez modifier uniquement les informations de remboursement de l'un de vos bénéficiaires, merci d'effectuer la demande directement depuis la page de ce bénéficiaire.

Franck MORIN  
Conjoint

## CHANGEMENT de MOT DE PASSE:

Votre nouveau mot de passe doit respecter le format requis: 12 caractères + minuscules + un chiffre ou un caractère spécial usuel (&(-\_~#[\|^@+%\*\$ !=}] ? . " " ` £ € μ § ; , ) ou une majuscule. Il ne doit pas avoir déjà été utilisé dans le passé.



*Par soucis de sécurité, votre mot de passe est à modifier tous les 180 jours.*

Modifier mon mot de passe

Mot de passe actuel

Nouveau mot de passe

# INFORMATIONS PERSONNELLES

Profitez du raccourci en page d'accueil

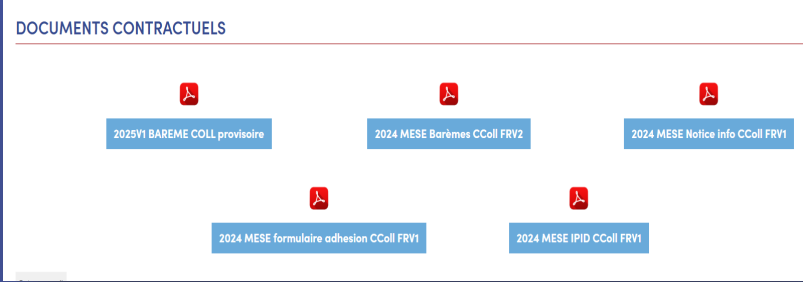


DOCUMENTS CONTRACTUELS

Consulter les barèmes de garanties et de cotisations

**DOCUMENTS CONTRACTUELS:** Retrouvez entre autres dans cette rubrique: vos barèmes de garanties et cotisations, le formulaire d'adhésion vous permettant d'ajouter un bénéficiaire à votre contrat, etc. Les documents sont téléchargeables au format pdf.

DOCUMENTS CONTRACTUELS



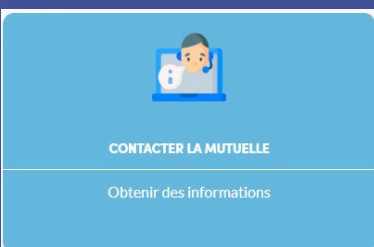
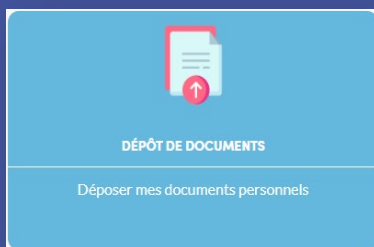
**Documents d'information :** Retrouvez les Bulletins de santé (magazine semestriel de la MESE) dans cette rubrique. N'hésitez pas à vous y référer.

DOCUMENTS D'INFORMATIONS



# CONTACT / DEPOT DE DOCUMENT

Profitez des raccourcis  
en page d'accueil



## DEPOT DE DOCUMENT:

Adressez-nous vos documents et justificatifs

1- Assurez-vous de choisir correctement la **catégorie** et le **type** de documents dans le menu déroulant.

2- Le document téléchargé peut comporter plusieurs feuilles, mais **ne doit pas mélanger deux types de demandes.**

3- Une fois votre document envoyé, un accusé de réception vous est adressé par email.

A screenshot of a mobile application form titled "Dépôt de documents". The form includes a warning message, dropdown menus for "Catégorie" and "Type", a document upload section with a "+ Ajouter" button, a disclaimer, and a text area for "Décrire la demande". A green oval highlights the "Catégorie" and "Type" dropdown menus. The "Envoyer" button is at the bottom.

## CONTACTEZ LA MUTUELLE:

Indiquez-nous le motif de votre demande ainsi que le bénéficiaire concerné par le soin.

Rédiger votre demande puis cliquez sur "envoyer".

A screenshot of a mobile application form titled "Contacter notre service client". It has two tabs: "Par message" (selected) and "Par téléphone". Below the tabs is a text input field labeled "Message \*". A green oval highlights the "Par message" tab and the text input field.

Une fois votre demande envoyée, un accusé de réception vous est adressé par email.



*Vous souhaitez connaître nos délais de traitement ? Rendez-vous dans la rubrique "Délais" sur [www.mese.fr](http://www.mese.fr)*

# CONTACT / DEPOT DE DOCUMENT

*Profitez du raccourci  
en page d'accueil*



## PRISE EN CHARGE HOSPITALIERE:

- Complétez le formulaire.
- La prise en charge hospitalière sera envoyée par nos soins à l'hôpital ou à la clinique.
- Une fois votre demande envoyée, un accusé de réception vous est adressé par email.



*Dans certains cas, la prise en charge n'est pas nécessaire, la présentation de votre carte mutuelle est suffisante. (ex : Clinique Pasteur à Evreux/ Etablissements de l'agglomération Grenobloise (exceptée la Clinique de Chartreuse à Voiron).*

## Prise en charge hospitalière

La prise en charge vous permet de ne pas faire l'avance des frais hospitaliers, à l'exception des dépassements d'honoraires.

La prise en charge ne concerne pas les frais de télévision ou de téléphone, non pris en charge par la MESE.

Dans certains cas la prise en charge n'est pas nécessaire, la présentation de votre carte Mutuelle est suffisante. Les établissements qui ne nécessitent pas de prise en charge sont :

- clinique Pasteur à Evreux
- tous les établissements de l'agglomération Grenobloise (exceptée la Clinique de Chartreuse à Voiron)

La prise en charge sera envoyée par nos soins par fax, à l'hôpital ou à la clinique.

N° adhérent\*

Personne\*

Nom de l'établissement\*

N° Finess de l'hôpital ou de la clinique

Date de début d'hospitalisation\*

Fax du service d'admission

Email du service d'admission

Valider

Il est nécessaire de saisir au moins le fax ou l'email afin de pouvoir envoyer la demande

Les champs marqués d'une étoile (\*) rouge sont obligatoires.

Retour accueil

Centre logiciel

# MES REMBOURSEMENTS

Profitez du raccourci en page d'accueil

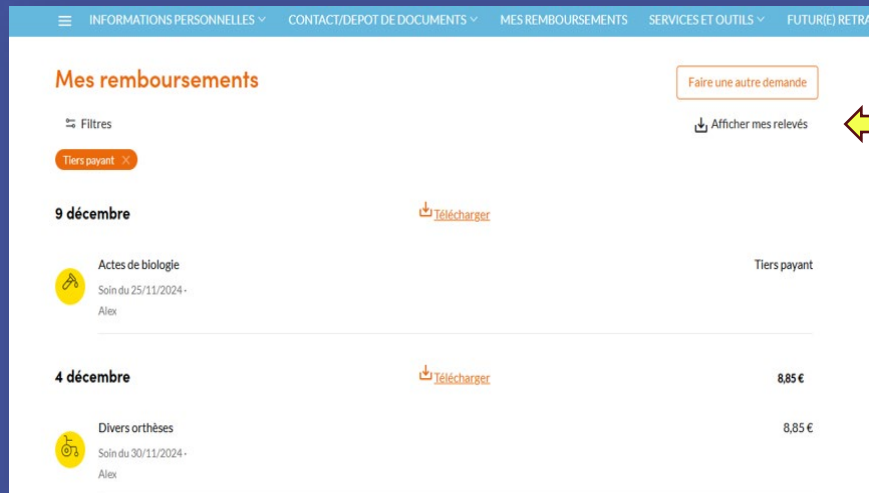


MES REMBOURSEMENTS

Consulter mes remboursements, afficher mes relevés

## MES REMBOURSEMENTS

Consulter l'historique de vos derniers remboursements



Cliquez sur « afficher mes relevés » pour télécharger vos relevés de remboursements au format PDF et les imprimer si besoin.



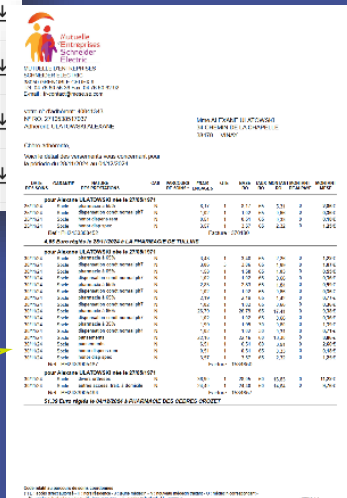
Votre relevé est téléchargeable et imprimable



**Télécharger mes relevés**

Adhérent

- Remboursement décembre 2024
- Remboursement novembre 2024
- Remboursement octobre 2024
- Remboursement août 2024
- Remboursement juillet 2024
- Remboursement juillet 2024



Pratique : Des icones vous permettent de visualiser rapidement le type de soins concernés.



Si vous choisissez de recevoir vos décomptes par email, ceux-ci vous seront adressés lors de chaque règlement.  
Si vous optez pour un envoi par courrier postal, vos décomptes vous seront envoyés trimestriellement.



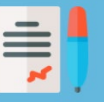
# SERVICES et OUTILS

Profitez des raccourcis  
en page d'accueil



MA CARTE MUTUELLE

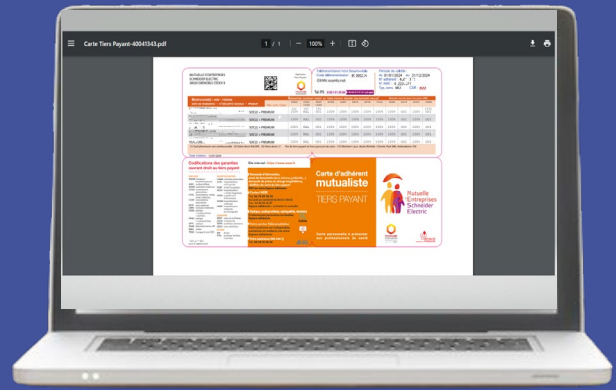
Télécharger ma carte mutuelle



ATTESTATION

Télécharger une attestation

## Afficher votre carte mutuelle



Cliquez sur les 3 petits points en haut à droite de l'écran si vous souhaitez :

- **télécharger** votre carte ou votre attestation afin d'en **imprimer** un exemplaire.
- **l'envoyer par email** à un destinataire (professionnel de santé ou conjoint(e)/enfant inscrit(e) à votre contrat).



## Afficher votre attestation d'adhésion



# SERVICES et OUTILS

*Profitez du raccourci  
en page d'accueil*



## Service de Téléconsultation MQM

- Cliquez sur le lien correspondant au bénéficiaire de la téléconsultation.
- Vous accédez au service MaQuestionMédicale.
- Complétez le questionnaire médical en attendant d'être mis en relation avec un médecin.



INFORMATIONS PERSONNELLES CONTACT/DEPOT DE DOCUMENTS MÉS REMBOURSEMENTS SERVICES ET OUTILS

### Ma question Médicale

• Si le bénéficiaire de la téléconsultation est l'adhérent(e) principal(e) ou un(e) enfant mineur(e) cliquez sur "Téléconsultation"

Nom	Prénom	Né(e) le	Statut	N° sécurité sociale	Caisse	Du	Au
DUMONT	Axel	10/08/1974	Adhérent	1XX38XXXXX555	XXX	---	---

Ma question médicale

• Si le bénéficiaire de la consultation est la/le conjoint(e) de l'adhérent(e) principal(e) ou un(e) enfant majeur(e) cliquez sur le lien suivant <https://app.maquestionmedicale.fr/mese>

Retour accueil

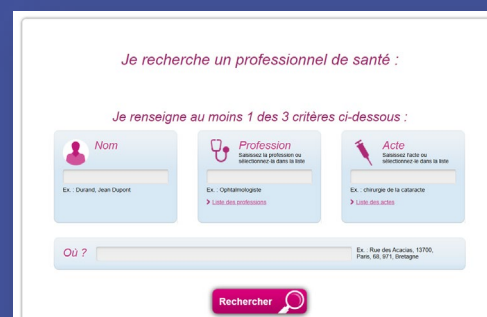
*Le service est accessible 365 jours/365 de 8h à minuit.  
Il vous permet de contacter un des 3200 médecins basés en France  
en cas d'indisponibilité de votre praticien habituel.*



Consulter le guide « Téléconsultation » disponible sur [www.mese.fr](http://www.mese.fr) > Questions /réponses

## Recherche d'un professionnel de santé

Recherchez un professionnel de santé grâce à l'annuaire du site Ameli.fr.



Je recherche un professionnel de santé :

Je renseigne au moins 1 des 3 critères ci-dessous :

<b>Nom</b> Saisissez le nom ou sélectionnez-le dans la liste Ex. Durand, Jean Dupont	<b>Profession</b> Saisissez la profession ou sélectionnez-la dans la liste Ex. Optométriste > Lister des professions	<b>Acte</b> Saisissez l'acte ou sélectionnez-le dans la liste Ex. chirurgie de la cataracte > Lister des actes
--	---	---

Où ?  Ex. Rue des Arcades, 13700, Paris, 06, 071, Strasbourg

Rechercher



# SERVICES et OUTILS

Profitez du raccourci  
en page d'accueil



MON ASSISTANCE

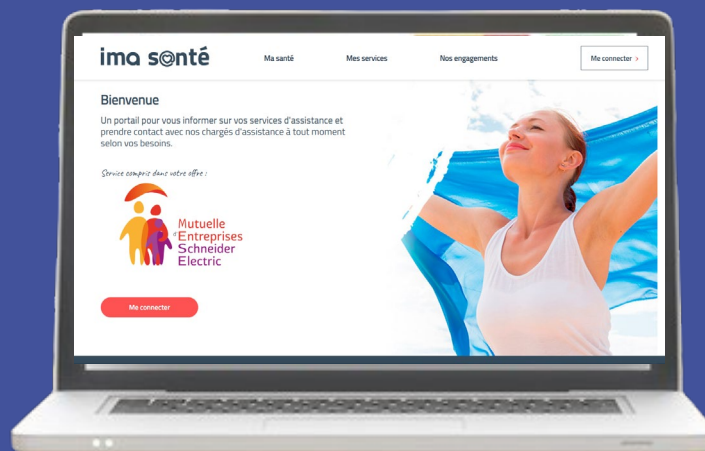
Contactez le service d'assistance et d'aide à  
la personne

## Assistance IMA ou RMA

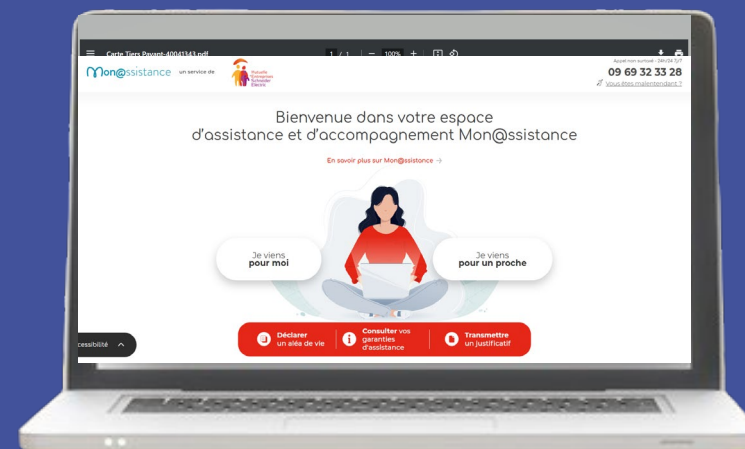
- **Consultez la Notice** détaillée des services d'assistance inclus à votre contrat, notamment service d'écoute psychologique, d'information, d'assistance à la vie quotidienne et d'accompagnement médico-social par exemple en cas d'hospitalisation.
- **Accédez au portail** de votre assistance pour vous informer sur vos services d'assistance et prendre contact avec un chargé d'assistance .



### Assistance IMA pour le contrat collectif (salariés)



### Assistance RMA pour le contrat individuel (retraités)



# SERVICES et OUTILS

Profitez des raccourcis  
en page d'accueil



## Accédez aux partenaires et avantages du réseau Kalixia

Géolocalisez un opticien, un dentiste, un audioprothésiste, ou un ostéopathe partenaire du réseau KALIXIA. Commander vos lentilles de contact à prix web. Trouvez ou comparez des établissements de santé.

Retrouvez les partenaires Kalixia et les avantages dont vous bénéficiez grâce à votre complémentaire santé

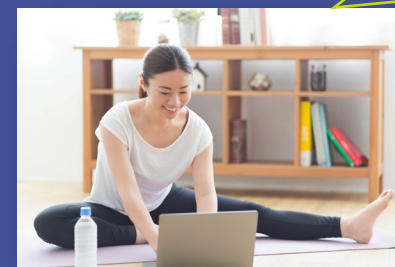
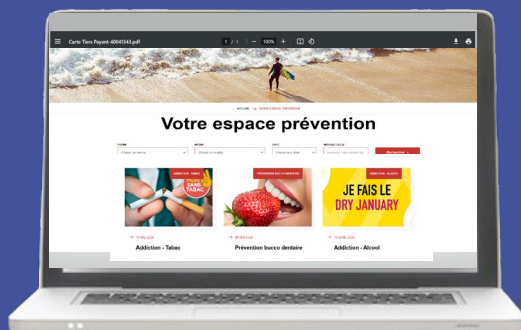
<p>Plus de 6 300 centres d'optique partenaires</p> <p>Trouver un opticien</p>	<p>Service de vente en ligne de lentilles de contact à prix web pratiquant le tiers payant</p> <p>Commander vos lentilles en ligne avec le tiers payant</p>	<p>Plus de 7 300 praticiens partenaires répartis sur l'ensemble du territoire</p> <p>Trouver un chirurgien-dentiste</p>
<p>Plus de 4 300 centres audio partenaires</p> <p>Trouver un audioprothésiste</p>	<p>Comparez la qualité des établissements de santé. Retrouvez les établissements référencés par Kalixia</p> <p>Trouver un établissement de santé</p>	<p>Plus de 500 ostéopathes partenaires</p> <p>Trouver un ostéopathe</p>

Bénéficiez des avantages du réseau :

- tarifs préférentiels
- reste à charge modéré
- prestations et des services de qualité

## Prévention santé

Accéder à l'Espace Prévention proposé par votre mutuelle. Consultez des articles couvrant diverses thématiques santé et bien-être : sommeil, stress, addiction, alimentation, ....



Accédez à des webinaires santé bien-être gratuits, en direct ou en replay, animés par des professionnels de santé.

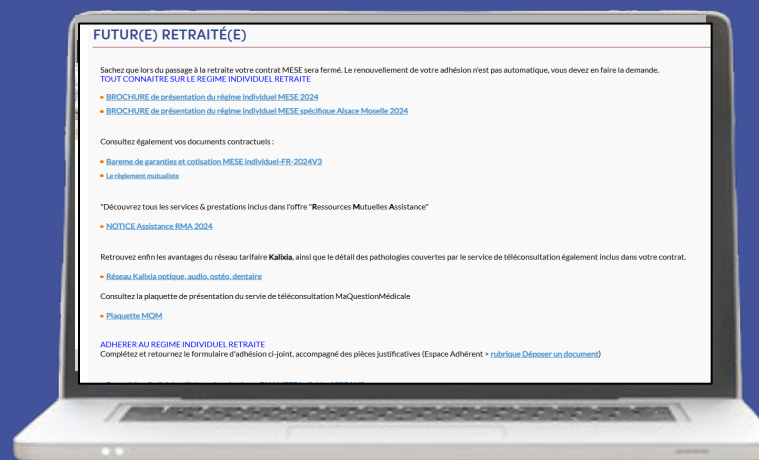
## Futur(e) retraité(e) — Rubrique uniquement accessible aux adhérents du contrat collectif (salariés)

Vous partez prochainement à la retraite et vous souhaitez vous informer sur le contrat individuel (retraités) de la MESE ?

Consultez les différents documents mis à votre disposition comme :

- Le barème des garanties et cotisations du contrat individuel ainsi que le règlement mutualiste
- La brochure "Futur(e) retraité(e)" détaillant les avantages, garanties et services du contrat individuel et incluant des exemples de cotisations.
- Les brochures des services inclus au contrat avec notamment l'Assistance RMA.
- Le formulaire d'adhésion

Cliquer sur Contacter la mutuelle pour formuler une vos questions ou demander un rendez-vous avec l'un de nos conseillers.



# Besoin d'aide ?

Contactez le **service client MESE** :

- Tel : 04 76 60 56 36
- Email: [fr-contact@mese.se.com](mailto:fr-contact@mese.se.com)

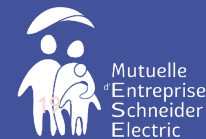
N'hésitez pas à consulter la rubrique « **Questions/ réponses** » de notre site [www.mese.fr](http://www.mese.fr)





Mutuelle d'Entreprises Schneider Electric SIREN N° 390820058 Mutuelle soumise aux dispositions du livre II du code de la mutualité

public



Images adobe stock