



# MaQuestionMédicale teleconsultation service

USER GUIDE– 2026V1

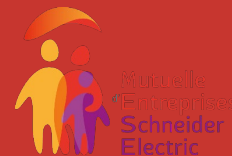




## Using the MyMedicalQuestion teleconsultation service



- 1 Find out more about the service
- 2 Access the service
- 3 Log in to the MQM Portal
- 4 Request a teleconsultation
- 5 Carry out your teleconsultation
- 6 Obtain your post-consultation documents
- 7 Contacts and support



# 1- Find out more about the service



With MaQuestionMédicale,  
A private doctor on duty answers:  
walk-in  
from 8 a.m. to midnight,  
365 days a year,



Since January 2024, the MESE has been making available to all its members and their families **the MaQuestionMedicale teleconsultation service** and its network of more than 3200 general practitioners based in France.

- **Teleconsultation method:** The teleconsultation is carried out by **video**
- **Opening hours:** The service is accessible from **8 a.m. to midnight 7 days a week**, including weekends and public holidays.

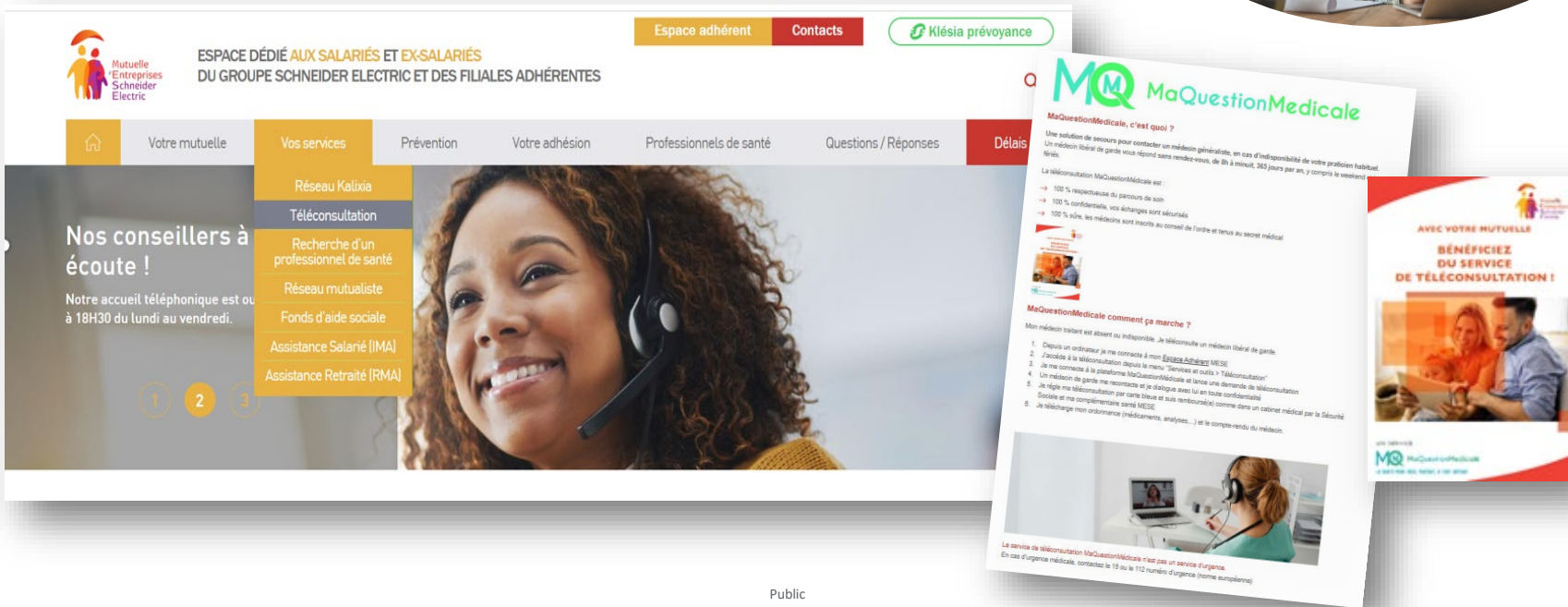


- **Method of payment:** The member pays for his or her consultation by **credit card**.
- **Reimbursement:** As with a consultation in a doctor's office, the member is reimbursed by Social Security and his or her MESE health insurance.

MaQuestionMedicale is a **backup solution to contact a general practitioner**, in case of unavailability of the usual practitioner, but **is not an emergency service**. In case of emergency, contact 15 or 112.

# 1- Find out more about the service

Where can I find out more about this service?  
on [www.mese.fr](http://www.mese.fr) >: Mes Services > Téléconsultation



**Mutuelle Entreprises Schneider Electric**

ESPACE DÉDIÉ AUX SALARIÉS ET EX-SALARIÉS  
DU GROUPE SCHNEIDER ELECTRIC ET DES FILIALES ADHÉRENTES

Espace adhérent    Contacts    Klésia prévoyance

Votre mutuelle    Vos services    Prévention    Votre adhésion    Professionnels de santé    Questions / Réponses    Délais

**Nos conseillers à l'écoute !**  
Notre accueil téléphonique est ouvert de 9h à 18h30 du lundi au vendredi.

- Réseau Kalixia
- Téléconsultation
- Recherche d'un professionnel de santé
- Réseau mutualiste
- Fonds d'aide sociale
- Assistance Salarié (IMA)
- Assistance Retraité (RMA)

1 2 3

**MaQuestionMédicale**  
MaQuestionMédicale, c'est quoi ?  
Une solution de secours pour contacter un médecin généraliste, en cas d'indisponibilité de votre professionnel habituel, 24h/24.  
Un médecin libéral de garde vous répond sans rendez-vous, de 8h à minuit, 365 jours par an, y compris le week-end.

La téléconsultation MaQuestionMédicale est :

- 100 % respectueuse du parcours de soin
- 100 % confidentielle, vos échanges sont sécurisés.
- 100 % sûrs, les médecins sont inscrits au conseil de l'ordre et tenus au secret médical.

**MaQuestionMédicale comment ça marche ?**  
Mon médecin traitant est absent ou indisponible. Je téléconsulte un médecin libéral de garde.

1. Depuis un ordinateur je me connecte à mon Espace Adhérent MESE.
2. J'accède à la téléconsultation depuis le menu "Services et outils" > "Téléconsultation".
3. Je me connecte à la plateforme MaQuestionMédicale et lance une demande de téléconsultation.
4. Un médecin de garde me reconecte et je dialogue avec lui en toute confidentialité.
5. Je règle ma téléconsultation par carte bleue et suis remboursé(e) comme dans un cabinet médical par la Sécurité Sociale et ma complémentaire santé MESE.
6. Je récupère mon ordonnance (médicaments, analyses...) et le compte-rendu du médecin.

Le service de téléconsultation MaQuestionMédicale n'est pas un service d'urgence.  
En cas d'urgence médicale, contactez le 15 ou le 112 numéro d'urgence (hors supplément).

AVEC VOTRE MUTUELLE  
BÉNÉFICIEZ  
DU SERVICE  
DE TÉLÉCONSULTATION !

Mutuelle Entreprises Schneider Electric  
MaQuestionMédicale  
+33 (0) 9 69 300 7600 - 1 900 00 00 00

## 2- Access the service



On computer:

### 1- Go to your Member Area on [www.mese.fr](http://www.mese.fr)



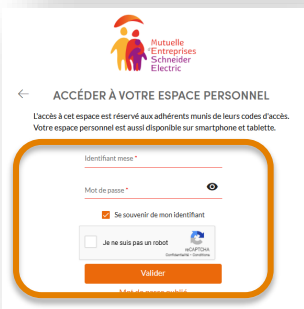
### 2- Log in to your Member Area

Fill in:

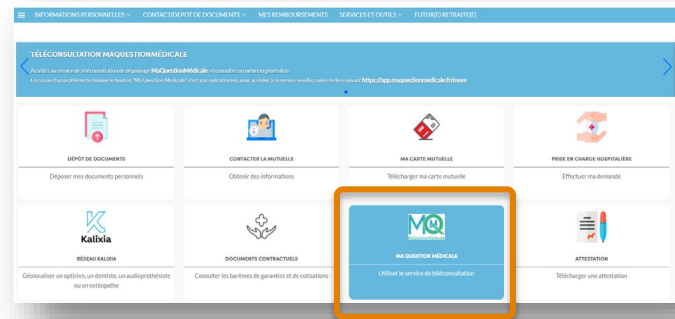
Your membership number MESE (indicated on your MESE card)

Your password (if you forget it, click on "forgot your password")

Then go through the two security steps: captcha and SMS code to validate. (The "Member Area" user guide is available in the Questions and Answers section of our website [www.mese.fr](http://www.mese.fr)).



### 3- You access the service from the home page

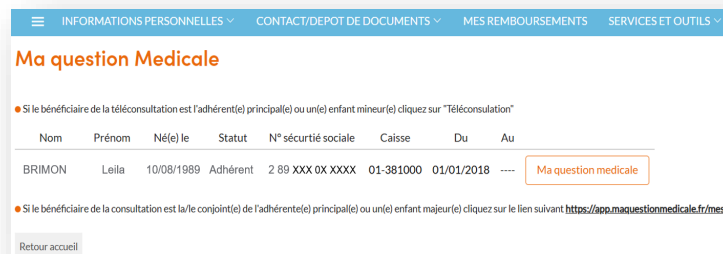


### 4- Use the connection link corresponding to the beneficiary of the teleconsultation:

Primary member or minor child

or

Spouse or adult child



## 2- Access the service



**On mobile:**

1- Go to your "MESE et Moi" mobile application

2- Log in to your account

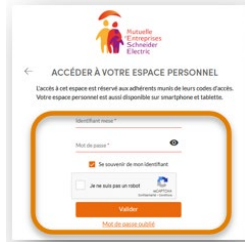
Fill in:

Your MESE membership number  
(indicated on your MESE card)

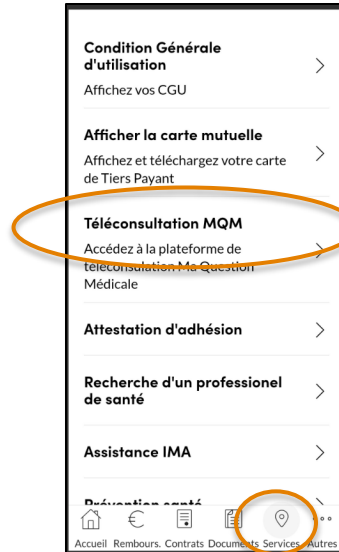
Your password (if you forget it, click on  
"forgot your password")

Then go through the security steps:  
captcha and numerical code to be  
validated.

(The "Member Area" user guide is available in  
the "Questions and Answers" section of our  
[www.mese.fr](http://www.mese.fr) website).



3- In the « Services » menu , select  
« Téléconsultation MQM »



3- In the "Services" menu, select "MQM  
Teleconsultation"

Click on the menu corresponding to the  
beneficiary of the online consultation:

- the main member or a minor beneficiary.
- or
- the spouse of the main member or an adult beneficiary



# 3- Log in to the "MaQuestionMedicale" portal



First connection to the MyMedicalQuestion service (1/2)



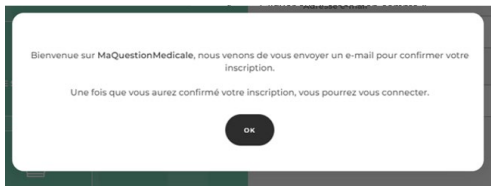
1 - Click on « première connexion

2 - Fill in your personal information and contact details

3 - Review and accept the terms and conditions d'utilisation

4 - Click on « créer mon compte »

*A welcome message informs you that an email has been sent to you to validate your registration and assign the password.*



Public

2 **Inscription patient**

Pour pouvoir réaliser des consultations en ligne, vous devez d'abord créer un compte sur notre plate-forme **MaQuestionMedicale**. Vous pouvez créer un compte patient ici en remplissant le formulaire ci-dessous.

Adresse email	Répéter votre adresse email
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Nom	Prénom
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Numéro de sécurité sociale	Date de naissance
<input type="text"/>	jj/mm/aaaa <input type="text"/>
Téléphone	
<input type="text"/>	
Adresse	
<input type="text"/>	
Code postal	Ville
<input type="text"/>	<input type="text"/>

3 [Voir les Conditions Générales d'Utilisation](#)

J'accepte les CGU

4

**CRÉER MON COMPTE**

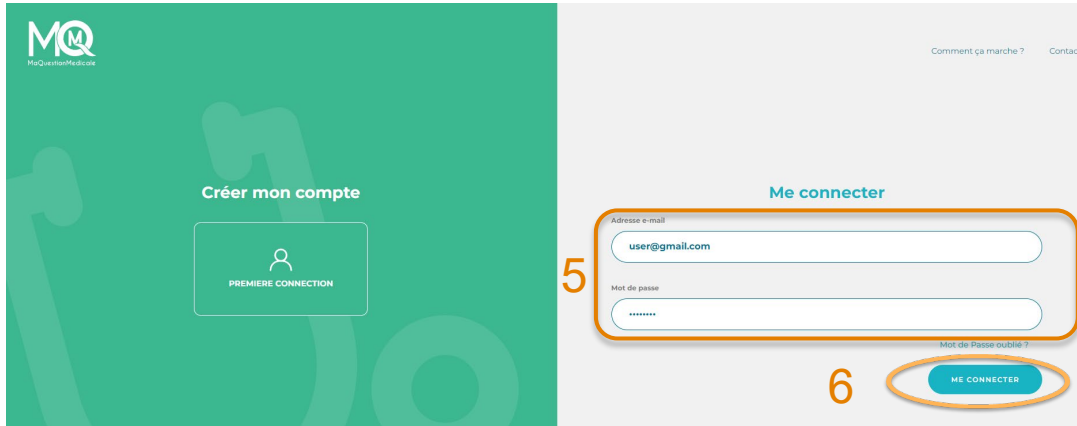
## 3- Log in to the portal "MaQuestionMédicale»



### First connection to the MaQuestionMédicale service (2/2)

- 5 – Enter your email address and the password received by email from "MaQuestionMédicale".
- 6 – Click on the button « me connecter ».

Important: If your spouse or your adult child(ren), all MESE members, wish to benefit from a teleconsultation, they will also have to follow these steps and create their MaQuestionMédicale account.



MQ  
MaQuestionMédicale

Comment ça marche ? Contact

Créer mon compte

PREMIERE CONNECTION

Me connecter

Adresse e-mail  
user@gmail.com

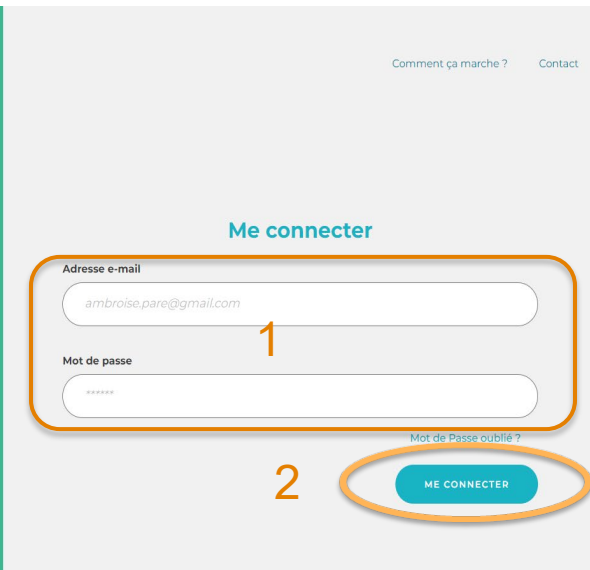
Mot de passe  
\*\*\*\*\*

Mot de Passe oublié ?

ME CONNECTER



## 3- Log in to the "MaQuestionMedicale" portal



### Next connection

You already have a MaQuestionMédical account:

- 1- Enter your email address and password
- 2 Click« me connecter »



*In case of loss of password:  
Click on the area « mot de passe oublié ? » on the home page.  
Enter your email address and then click on « réinitialiser »  
An email is sent to you to set a new password*

# 4- Request a teleconsultation



## Submit your request

1. Click on « nouvelle consultation »

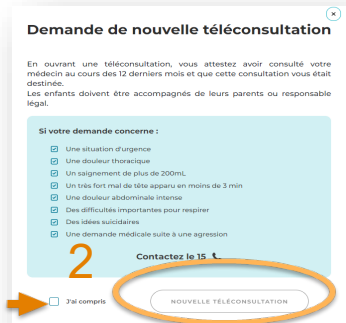


1

*If you have a "long-term illness": specify this by ticking the corresponding box in the section « mon compte > informations personnelles »*

Cochez cette case uniquement si vous possédez une attestation Affection Longue Durée

2. Cocher la case « j'ai compris / I understand » then click on « nouvelle consultation ».



**Demande de nouvelle téléconsultation**

En ouvrant une téléconsultation, vous attestez avoir consulté votre médecin au cours des 12 derniers mois et que cette consultation vous était destinée. Les enfants doivent être accompagnés de leurs parents ou responsable légal.

Si votre demande concerne :

- Une situation d'urgence
- Une douleur thoracique
- Un saignement de plus de 200mL
- Un très fort mal de tête apparu en moins de 3 min
- Une douleur abdominale intense
- Des difficultés importantes pour respirer
- Des idées suicidaires
- Une demande médicale suite à une agression

2

Contactez le 15

3rd compris

NOUVELLE TÉLÉCONSULTATION

3. Fill in the general reason for your request for teleconsultation

4. Fill in the medical question more precisely: symptoms, intensity, duration, etc...

5. Click « démarrer la téléconsultation / start the téléconsultation »



MES TÉLÉCONSULTATIONS

Demande de téléconsultation avec  
**Un Médecin de garde** En cas d'urgence, Appelez le 15

Je souhaite consulter pour:

À quel sujet consultez-vous (motif général : 1 seul motif par téléconsultation) ?

3

Indiquez ici votre question médicale (précisez le début, la durée, l'intensité, le côté et tous éléments utiles au professionnel de santé)

Bonjour,

4

Récapitulatif  
Vous allez être mis en relation avec

Avec un médecin de garde

De votre région

5

DÉMARRER LA TÉLÉCONSULTATION

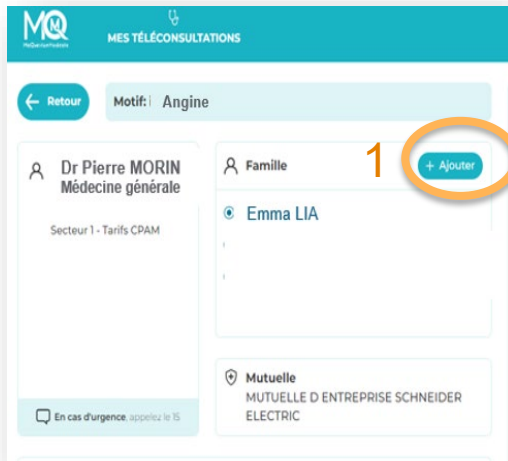
Je suis un professionnel de santé et j'accompagne mon patient (cochez uniquement si vous êtes un professionnel de santé en présence d'un patient)

## 4- Request a teleconsultation



Your request for a teleconsultation concerns your minor child.

1. In the "Family" section, click on « Ajouter / add »
2. A window titled « ajouter un enfant / add your child » opens with a form to fill in.
3. Once you have filled in the fields, click on « ajouter ».



MES TÉLÉCONSULTATIONS

← Retour Motif: Angine

Dr Pierre MORIN  
Médecine générale  
Secteur 1 - Tarifs CPAM

Famille 1 + Ajouter

Emma LIA

Mutuelle  
MUTUELLE D'ENTREPRISE SCHNEIDER  
ELECTRIC

En cas d'urgence, appelez le 15



Ajouter un enfant

2

Nom

Prénom

Date de naissance

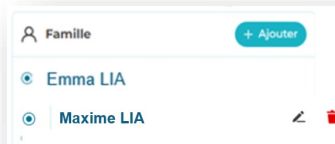
jj/mm/aaaa

Affection Longue Durée

Poids (en kg)

3

Ajouter



Famille + Ajouter

Emma LIA

Maxime LIA



Your child now appears in the "family" section.

## 4- Request a teleconsultation

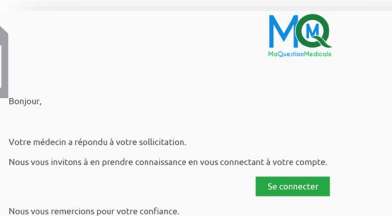
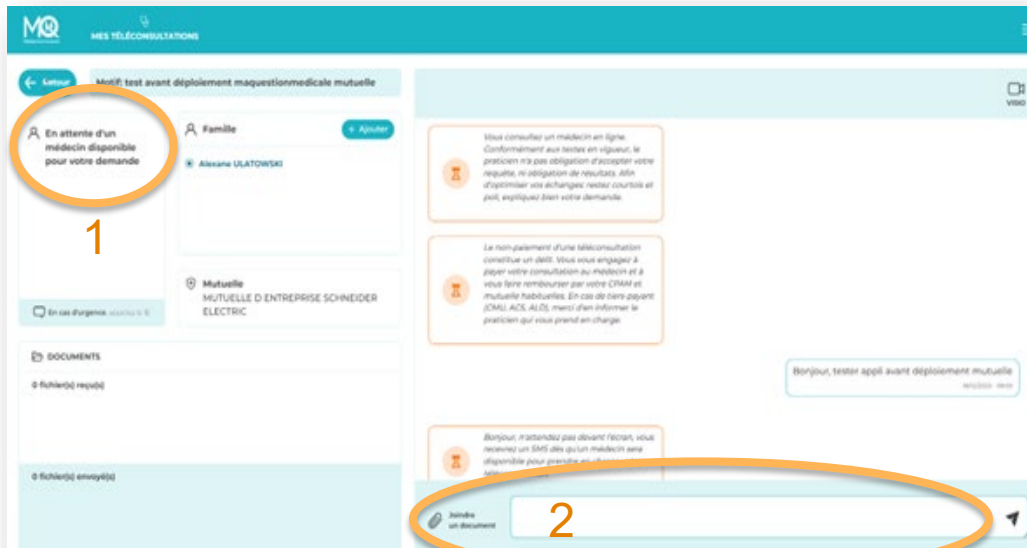


### The application is launched

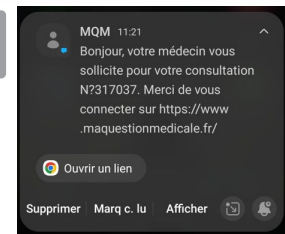
1- A message tells you that the request has been launched and is waiting to be taken care of by a doctor

2- You have the option of attaching a message or a document as an attachment to the practitioner.

3- When a doctor is available, you are notified by email and text message to reconnect to the MaQuestionMédicale platform.

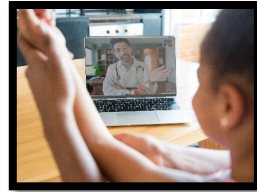
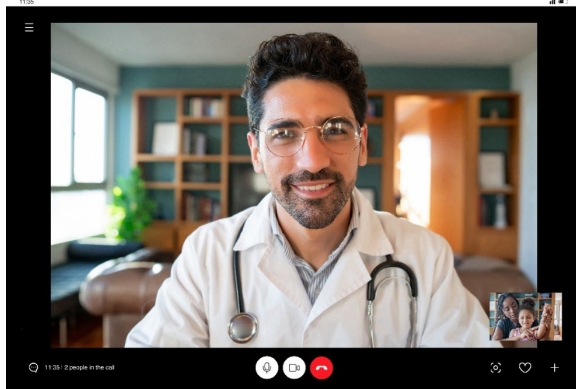


3



# 5- Carry out the teleconsultation

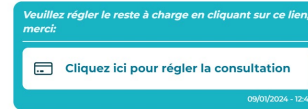
## The teleconsultation takes place



1. You are chatting by video with a general practitioner in your area.

2. At the end of the consultation, the doctor fills out:
- a report for the attention of your usual practitioner,
  - an order (if applicable),
  - Sick leave (if applicable).
  - A care sheet (if applicable).

3. Once the interview is over, you proceed with the secure payment by credit card and access the documents filled in by the practitioner following your teleconsultation.



### Understanding Billing:

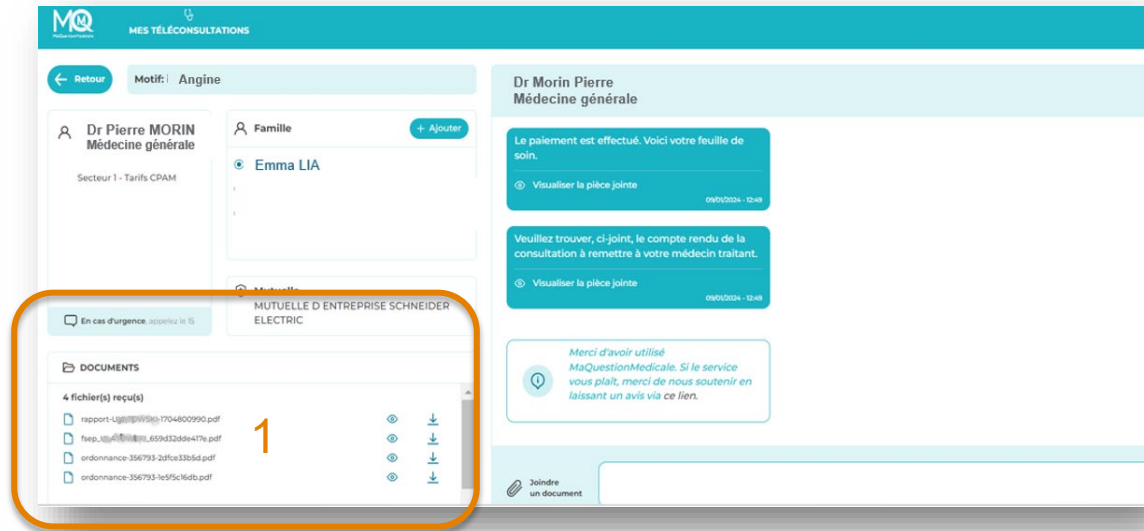
€2 deductible: the €2 flat-rate contribution applies, for patients over 18 years of age, to all consultations carried out by a doctor.

€5 increase for General Coordination (MCG code): These "general practitioner coordination surcharge" fees, reimbursed by Social Security, make it possible to enhance the feedback (report) to the attending physician.

## 6- Obtain post-consultation documents

### I pick up my prescription

1. You download the documents made available by the doctor (prescription, consultation report,...) available in the "DOCUMENTS" section.

MES TÉLÉCONSULTATIONS

← Retour Motif: Angine

Dr Pierre MORIN  
Médecine générale  
Secteur 1 - Tarifs CPAM

Famille + Ajouter  
Emma LIA

En cas d'urgence, appelez le 15

MUTUELLE D'ENTREPRISE SCHNEIDER ELECTRIC

**DOCUMENTS**

4 fichier(s) reçu(s)

- rapport-U:\http\W3\1704800990.pdf
- resp\_U:\http\W3\169932594776.pdf
- ordonnance-356793-2f3ce33b9d.pdf
- ordonnance-356793-1e95c16db.pdf

1

Dr Morin Pierre  
Médecine générale

Le paiement est effectué. Voici votre feuille de soin.

Visualiser la pièce jointe 09/07/2024 - 12:49

Veuillez trouver, ci-joint, le compte rendu de la consultation à remettre à votre médecin traitant.

Visualiser la pièce jointe 09/07/2024 - 12:49

Merci d'avoir utilisé MaQuestionMedicale. Si le service vous plaît, merci de nous soutenir en laissant un avis via ce lien.

Joindre un document

2. You are reimbursed as in a doctor's office by Social Security and then by the MESE health insurance.

## 7 – Contacts and support

Do you have a question about the MaQuestionMédicale teleconsultation service?

Contact MESE customer service.

### Our advisors answer you:

**By Phone** : Monday to Friday from 8:30 a.m. to 6:30 p.m.

- From a Schneider Electric site: **26 26**
- From the outside: **04 76 60 56 36**
- Voice server available 24h/24, 7j/7

**By email**: [fr-contact@mese.se.com](mailto:fr-contact@mese.se.com)



