

# Le guide de la mutuelle



Février 2020



# CONCERNÉS MOBILISÉS

CONFÉRENCE NATIONALE DU HANDICAP 2019



La Mutualité Française a créé le **guide de la mutuelle**.



La **Mutualité Française** rassemble beaucoup de mutuelles en France.



La Mutualité Française a décidé de faire un guide de la mutuelle en **facile à lire et à comprendre**.



**Tout le monde** peut utiliser ce guide pour mieux comprendre comment fonctionne une mutuelle.



Plusieurs personnes ont **travaillé ensemble** pour écrire le guide de la mutuelle :

- des personnes de l'ESAT et du foyer du centre mutualiste de la Gabrielle
- des personnes de la Mutuelle Intégrance
- des personnes de l'Unapei
- des personnes de la Mutualité Française.



Voici leurs noms : Claire Besson, Blandine Castaigne, Ludovic Flourey, Barbara Lescure, Julien Lovrencec, Mickael Manaranche, Emilie Querin, Barbara Renault, Fabrice Rouault, Laurence Rougé et Fabienne Vincent.

Le groupe de travail **remercie** pour leur accueil :

- le centre optique mutualiste Visaudio  
rue de Vaugirard à Paris
- le centre de santé de la Mutuelle Générale Services  
rue Broca à Paris
- la Mutuelle Intégrance  
rue Damrémont à Paris
- le centre de la Gabrielle - MFPass  
à Claye-Souilly en Seine et Marne.



# À quoi sert ce guide ?

La **santé**, c'est important.



Pour m'aider à m'occuper de ma **santé**,  
je peux choisir une **mutuelle**.



Qu'est-ce que c'est, une mutuelle ?



Ce guide **explique** comment une mutuelle :

- rembourse mes dépenses de santé
- m'aide à rester en bonne santé  
le plus longtemps possible
- m'aide à me protéger et à protéger mes proches  
si je ne peux plus travailler.



Ce guide facile à lire et à comprendre  
est fait pour **m'aider**.



Il est aussi fait pour aider  
**ma famille et mes accompagnants**.



Ce guide rend simple une chose compliquée.

Ce guide a beaucoup de pages.  
Il explique beaucoup de choses.

Je ne suis pas obligé  
de lire le guide en une seule fois.

Je peux aussi demander  
à quelqu'un de **m'aider**.



Dans ce guide,  
les mots difficiles sont **écrits en bleu**.

**adhérent**

Je trouve l'explication des mots difficiles  
dans le **dictionnaire de la santé**.

Le dictionnaire de la santé est donné  
avec le guide.



Dans ce guide,  
il y a beaucoup d'exemples  
pour m'aider à bien comprendre.

**Attention**, ce sont des exemples.  
Un exemple n'est pas toujours la réalité.  
Pour être sûr, je regarde les papiers de ma mutuelle.



# Sommaire

1. Je me demande à quoi sert une mutuelle. page 7
2. Je me demande comment choisir une mutuelle. page 8
3. Je me demande comment être bien remboursé. page 9
4. Les remboursements de la mutuelle. page 12
5. L'action sociale de la mutuelle. page 21
6. La [prévention](#) santé de la mutuelle. page 22
7. Les établissements et services de la mutuelle. page 24
8. La [prévoyance](#) de la mutuelle. page 26
9. Je me demande pourquoi choisir une mutuelle. page 29

# 1. Je me demande à quoi sert une mutuelle.

J'ai besoin d'aide quand je suis **malade** ou pour éviter d'être malade.

En France, la **Sécurité sociale** et les mutuelles aident les gens malades.



Pour ma **santé**, par exemple :

- je vais chez un médecin
- je vais chez un dentiste, pour les dents
- je vais chez un ophtalmologue, pour les yeux
- j'achète des médicaments à la pharmacie
- j'ai peut-être besoin d'aller à l'hôpital.



Je dois **payer** pour tout cela.



Une part est remboursée par la **Sécurité sociale**, aussi appelée **Assurance maladie**.



Pour être plus remboursé, je peux choisir une **mutuelle**.



Pour bien **comprendre les remboursements**, je peux lire la partie 4 de ce guide de la page 12 à la page 20.





## 2. Je me demande comment choisir une mutuelle.

Comme tout le monde,  
je suis inscrit à la **Sécurité sociale**.  
La **Sécurité sociale** rembourse  
une part de mes dépenses pour me soigner.



Je peux aussi choisir une **mutuelle**  
pour être plus remboursé.



Une mutuelle est payante.

Pour bien choisir,  
je peux aller voir plusieurs mutuelles.  
Une mutuelle peut me proposer **plusieurs solutions**.



Je **choisis** ma mutuelle pour :

- ses **prestations** : ce sont les remboursements proposés par la mutuelle
- sa **cotisation** : c'est le prix à payer à la mutuelle
- ses services : ce sont les aides proposées en plus par la mutuelle.



Quand j'ai choisi ma mutuelle, **je signe un contrat**.

Cela veut dire que :

- je suis d'accord pour payer la **cotisation**
- la mutuelle va me rembourser une part de mes dépenses de santé
- la mutuelle va me proposer des services.



Je suis maintenant **adhérent** de la mutuelle.

La mutuelle me donne une carte.

La **carte de la mutuelle** s'appelle aussi  
la **carte de tiers payant**.



### 3. Je me demande comment être bien remboursé.

Je suis **adhérent** de la mutuelle.  
Pour être remboursé par la **Sécurité sociale**  
et par ma mutuelle,  
je respecte 5 règles.



#### Règle 1 : je choisis un médecin traitant.

A 16 ans,  
je donne le nom de mon **médecin traitant**  
à la **Sécurité sociale**.  
Mon **médecin traitant** me connaît,  
il me voit régulièrement.  
Mon **médecin traitant** s'occupe de ma santé.



Pour être mieux remboursé par la **Sécurité sociale**  
et par ma mutuelle,  
je vais chez mon **médecin traitant**.

#### Règle 2 : je vais chez les médecins dans le bon ordre.

Si j'ai besoin, le **médecin traitant**  
peut me dire d'aller chez un **médecin spécialiste**.  
Je dois d'abord aller chez mon **médecin traitant**  
avant d'aller chez certains **médecins spécialistes**.  
Comme ça, je suis mieux remboursé  
par la **Sécurité sociale** et par ma mutuelle.



### Règle 3 : je montre ma carte Vitale et ma carte de mutuelle.

Je suis inscrit à la [Sécurité sociale](#).

J'ai une [carte Vitale](#) avec ma photo.



Je suis [adhérent](#) à la mutuelle.

La mutuelle me donne une carte.

La **carte de la mutuelle** s'appelle aussi la [carte de tiers payant](#).



Je dois toujours avoir avec moi ma [carte Vitale](#) et ma carte de mutuelle.

Je **montre** ma [carte Vitale](#) et ma carte de mutuelle

- quand je me fais soigner
- quand j'achète des médicaments.



Je suis remboursé directement sur mon compte bancaire par la [Sécurité sociale](#) et par ma mutuelle.

Si **je n'ai pas** ma [carte Vitale](#) et ma carte de mutuelle, ou si j'oublie de les montrer, je dois envoyer les papiers du médecin à la [Sécurité sociale](#).

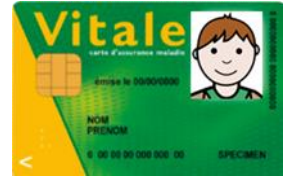
La [Sécurité sociale](#) et ma mutuelle me remboursent mais cela prend plus de temps.



## Règle 4 : je dois mettre à jour ma carte Vitale.

Je dois mettre à jour ma **carte Vitale** :

- tous les ans
- ou quand je change de situation.



Un changement de situation, c'est par exemple :

- un déménagement
- la naissance d'un enfant.

Par exemple, je peux mettre à jour ma **carte Vitale** dans une pharmacie.

## Règle 5 : quelquefois, je dois informer ma mutuelle avant de me faire soigner.

Certains soins coûtent **cher**, par exemple certains soins pour les dents.



Dans ce cas, avant de me faire soigner je demande un **devis** au médecin ou au dentiste.

Un **devis**, c'est un papier qui dit :

- ce que le médecin ou le dentiste propose pour me soigner
- combien ça va coûter.



Je peux **envoyer** le **devis** à ma mutuelle pour savoir combien ma mutuelle me rembourse.



Ma mutuelle me dit :

- si tout est **remboursé**
- ou s'il me reste une partie à payer.



La partie qui me reste à payer s'appelle le **reste à charge**.

## 4. Les remboursements de la mutuelle.

Je veux savoir **combien** ma mutuelle rembourse.

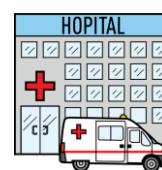


Il y a 5 types de remboursements :

- **Soins courants** : quand je vais chez le médecin ou à la pharmacie.



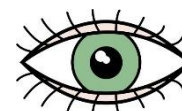
- **Hospitalisation** : quand je vais à l'hôpital.



- **Dentaire** : quand je vais chez le dentiste pour les dents.



- **Optique** : quand je vais chez l'ophtalmologue pour les yeux ou chez l'opticien pour acheter des lunettes.



- **Appareillage** : par exemple quand j'ai besoin d'**aides auditives** pour mieux entendre ou d'un fauteuil roulant pour me déplacer.



A partir de la page suivante, il y a 5 exemples pour mieux comprendre les remboursements d'une mutuelle.

**Attention**, ce sont des exemples.

Un exemple n'est pas toujours la réalité.

Pour être sûr, je regarde les papiers de ma mutuelle.



## Exemple 1 : les soins courants.

Je me sens mal.

Je vais chez mon **médecin traitant**.

Cela s'appelle une **consultation**.



Mon médecin me demande de payer **25 €** pour cette **consultation**.

25 €

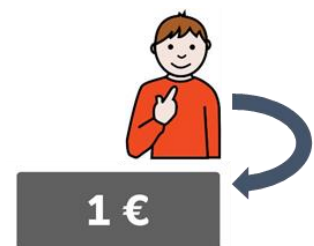
Quelques jours après, la **Sécurité sociale** me rembourse **16,50 €** sur mon compte bancaire.



La mutuelle me rembourse **7,50 €** sur mon compte bancaire en plus de la **Sécurité sociale**.



On dit alors qu'il y a **1 €** de **reste à ma charge**. Cela s'appelle la **participation forfaitaire**.



**Attention**, c'est un exemple.

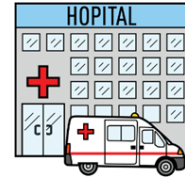
Un exemple n'est pas toujours la réalité.

Pour être sûr, je regarde les papiers de ma mutuelle.



## Exemple 2 : l'hospitalisation.

Je suis à l'**hôpital** plusieurs jours pour une opération.



Je préfère être tout seul dans ma chambre.

Une chambre pour une seule personne s'appelle une **chambre individuelle**.



Je demande combien coûte la chambre individuelle.  
La **chambre individuelle** coûte **45 €** par jour.

45 €

Je veux connaître le **reste à ma charge** avant d'accepter.

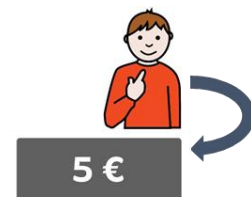
La **Sécurité sociale** ne rembourse pas la **chambre individuelle**.



La mutuelle rembourse **40 €** par jour pour la **chambre individuelle**.



Le **reste à ma charge** est donc de **5 €** par jour.



**Attention**, c'est un exemple.

Un exemple n'est pas toujours la réalité.

Pour être sûr, je regarde les papiers de ma mutuelle.

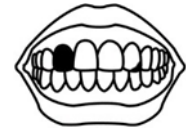


### Exemple 3 : les soins dentaires.

J'ai une dent **cassée**.

Je vais chez un dentiste.

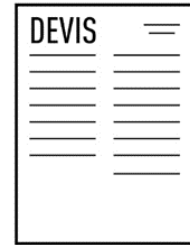
Le dentiste propose de remplacer ma dent.



Le dentiste fait un **devis**.

Un **devis**, c'est un papier qui dit :

- ce que le dentiste propose de faire pour me soigner
- combien ça va coûter.



J'envoie le **devis** à la mutuelle.

La mutuelle me répond combien elle rembourse.

Si je suis d'accord, **j'accepte** le devis.

Le dentiste remplace ma dent.



Ma nouvelle dent coûte **450 €**.

Je dois payer le dentiste 450 €.

**450 €**

La **Sécurité sociale** me rembourse **75 €**.



La mutuelle me rembourse **250 €**.



Au total, je suis remboursé 325 €  
par la **Sécurité sociale** et la mutuelle.

On dit alors que le **reste à ma charge** est de **125 €**.





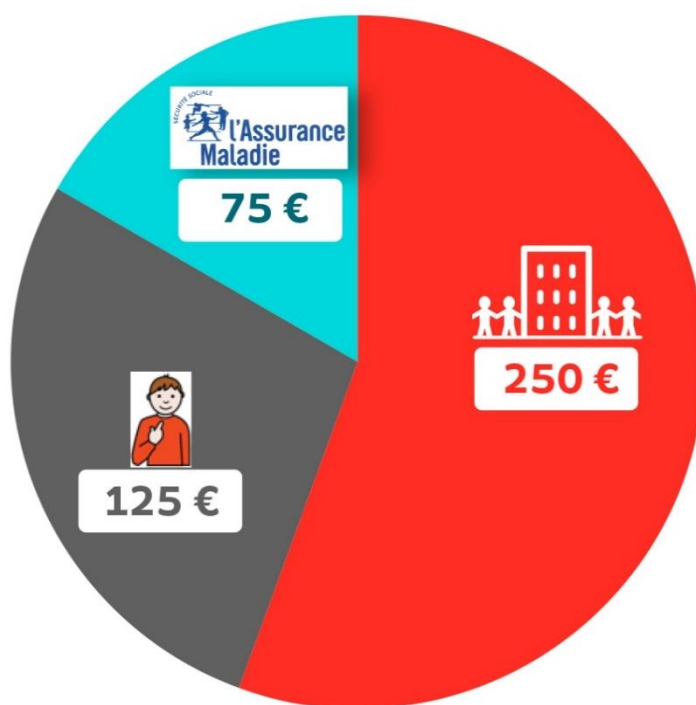
Pour mieux comprendre le remboursement de la dent,  
je peux regarder le dessin en-dessous.

Je peux aussi demander à quelqu'un de m'**aider**.



Ma nouvelle dent coûte **450 €**.

Le dessin explique le remboursement  
de ma nouvelle dent.



**Attention**, c'est un exemple.

Un exemple n'est pas toujours la réalité.

Pour être sûr, je regarde les papiers de ma mutuelle.



## Exemple 4 : l'optique.

Je vois mal.

Je vais chez un docteur pour les **yeux**,  
aussi appelé un ophtalmologue.



L'ophtalmologue me dit d'acheter  
**une paire de lunettes.**

Une paire de lunettes, c'est 1 monture et 2 verres.



Je vais donc chez un vendeur de lunettes,  
aussi appelé un **opticien.**

Je choisis une jolie monture qui me va bien.



Je demande un **devis** à l'opticien.

Un **devis** donne le prix avant d'acheter.

Je peux accepter ou refuser un **devis.**



Je décide d'acheter une paire de lunettes à **105 €.**

**105 €**

La **Sécurité sociale** rembourse **18,90 €.**



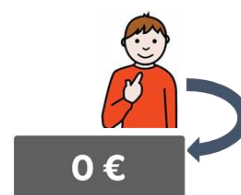
Ma mutuelle rembourse **86,10 €.**



Avec la carte de la mutuelle  
je n'avance pas l'argent.

La mutuelle rembourse directement l'opticien.

On dit alors qu'il y a **0 €** de **reste à ma charge.**



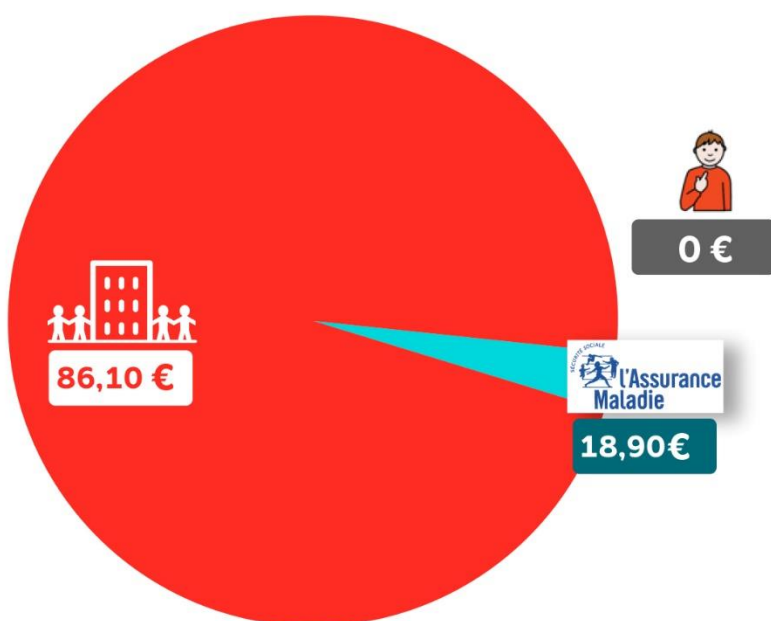
Pour mieux comprendre,  
je peux regarder le dessin en-dessous.

Je peux aussi demander à quelqu'un de m'**aider**.



Ma paire de lunettes coûte **105 €**.

Le dessin explique le remboursement  
de ma paire de lunettes.



**Attention**, c'est un exemple.

Un exemple n'est pas toujours la réalité.

Pour être sûr, je regarde les papiers de ma mutuelle.



## Exemple 5 : l'appareillage

J'entends mal.

Je vais chez mon **médecin traitant**.

Mon médecin me dit d'aller voir un docteur pour les **oreilles**.

Le **médecin spécialiste** des oreilles est un otorhinolaryngologiste, aussi appelé ORL.

Je vais chez le **médecin spécialiste** ORL.

Le **médecin spécialiste** ORL me propose une **aide auditive** pour chaque oreille.

Notre corps a parfois besoin d'aide pour fonctionner.

L'aide auditive aide mes oreilles à mieux entendre.

Je vais chez un vendeur d'aides auditives, aussi appelé **audioprothésiste**.

L'**audioprothésiste** m'aide à choisir les aides auditives.

Je demande un **devis** à l'**audioprothésiste**.

Un **devis** donne le prix avant d'acheter.

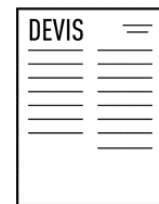
Je peux accepter ou refuser un **devis**.

1 aide auditive coûte **1 500 €**.

La **Sécurité sociale** rembourse **210 €**.

La mutuelle rembourse **450 €**.

On dit alors qu'il y a **840 €** de **reste à ma charge**.



**1 500 €**



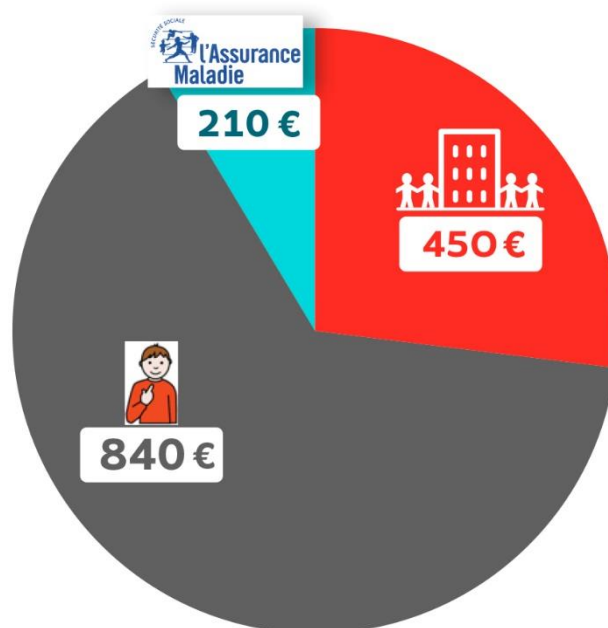
Pour mieux comprendre,  
je peux regarder le dessin en-dessous.

Je peux aussi demander à quelqu'un de **m'aider**.



1 aide auditive coûte **1 500 €**.

Le dessin explique le remboursement  
de mon aide auditive.



Si le **reste à ma charge** est trop cher pour moi  
je peux demander à l'action sociale de la mutuelle  
de **m'aider** à payer.

Pour comprendre l'action sociale de la mutuelle  
je lis la page 21.



**Attention**, c'est un exemple.

Un exemple n'est pas toujours la réalité.

Pour être sûr, je regarde les papiers de ma mutuelle.



## 5. L'action sociale de la mutuelle.

En plus des remboursements,  
la mutuelle peut m'**aider**.

Cela s'appelle l'action sociale.



Pour demander l'aide de l'action sociale de la mutuelle,  
il faut :

- être **adhérent** de la mutuelle
- avoir un gros problème de santé
- avoir du mal à payer pour se soigner
- **envoyer une demande d'aide.**



Par exemple, je suis adhérent d'une mutuelle.

J'ai besoin d'acheter un **fauteuil roulant**.

La **Sécurité sociale** et la mutuelle ne remboursent pas tout.

Je n'ai pas assez d'argent.

Je peux demander une aide à la mutuelle.



Des **représentants** des **adhérents**  
regardent les demandes d'aide.



Ma demande peut être :

- acceptée
- ou refusée.



## 6. La prévention santé de la mutuelle.

Les mutuelles proposent des actions de **prévention santé** pour leurs adhérents.



La **prévention santé** m'aide à rester en bonne **santé** le plus longtemps possible.



Par exemple, ma mutuelle me propose des **tests** de **prévention santé** :

- pour vérifier **si je vois bien**
- pour vérifier si j'entends bien.



Par exemple, ma mutuelle me donne des **conseils** pour :

- bien manger
- arrêter de fumer
- arrêter de boire
- prendre soin de mes dents
- protéger mon dos
- faire du sport.



Par exemple,  
ma mutuelle m'invite à des **réunions**.

Pendant ces réunions, je peux :

- parler de mes problèmes
- poser toutes mes questions sur la santé.



Ces réunions se passent :

- à mon travail
- ou près de chez moi.

La **prévention santé**

est un service de la mutuelle.

Je peux en profiter **sans payer en plus**.



Je **contacte** la mutuelle

pour connaître les actions de **prévention santé**

près de chez moi.





## 7. Les établissements et services de la mutuelle.

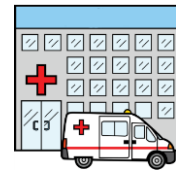
Certaines mutuelles proposent des établissements pour soigner les personnes :

- des centres de santé pour voir des **médecins** ou des dentistes



- des cliniques.

Une **clinique**, c'est comme un hôpital.



Certaines mutuelles proposent des lieux de vie :

- des **crèches** pour garder les bébés quand les parents travaillent



- des **maisons de retraite** pour accueillir les personnes âgées qui ne peuvent plus rester chez elles

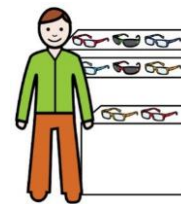


- des **maisons d'accueil** pour les enfants et les adultes en situation de handicap.



Certaines mutuelles proposent aussi :

- des centres d'optique pour **vendre des lunettes**



- des centres d'audition pour **vendre des aides auditives**



- de **pharmacies** pour vendre des médicaments.



**Tout le monde** peut aller dans :

- les établissements
- les lieux de vie
- les centres d'optique et les centres d'audition.



Je vais dans les établissements de soins des mutuelles  
avec :

- ma **carte Vitale**
- ma carte de mutuelle.



Je ne donne **pas d'argent** au médecin ou au dentiste.  
La **Sécurité sociale** et la mutuelle payent  
directement les établissements.



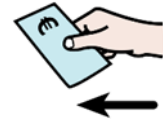
Je vais sur le **site internet** [www.mutualite.fr](http://www.mutualite.fr)  
pour connaître les adresses près de chez moi :

- des établissements
- des lieux de vie
- des centres d'optique et des centres d'audition



## 8. La prévoyance de la mutuelle.

Une mutuelle sert à **rembourser**  
une part de mes dépenses pour me soigner.



Une mutuelle peut aussi m'aider  
si je ne peux plus travailler  
parce que j'ai une maladie grave.



Elle peut aussi aider ma famille si je meurs.  
Cela s'appelle la **prévoyance**.

Je peux choisir une **prévoyance** moi-même  
ou mon entreprise la choisit pour tous ses travailleurs.

Pour cela :

- **je signe un contrat** de **prévoyance**
- je paye tous les mois.



Mon contrat de **prévoyance** m'aide dans 3 cas.

### Cas 1 : l'incapacité temporaire de travail.

J'ai un **accident** de travail  
ou je suis malade à cause de mon travail.  
Je ne peux pas travailler pendant quelques temps.  
Je suis en arrêt de travail.  
Cela s'appelle **l'incapacité temporaire de travail**.



Mon entreprise ne me donne pas tout mon salaire.  
La **Sécurité sociale** et mon contrat de **prévoyance**  
**me donnent** la partie du salaire qui manque.



## Cas 2 : l'invalidité.

J'ai une maladie grave  
ou un **accident** en dehors de mon travail.  
Je ne peux plus jamais travailler.  
Cela s'appelle l'**invalidité**.

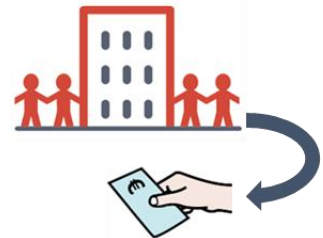


Je n'ai plus de salaire.

La **Sécurité sociale** me donne de l'argent régulièrement.  
Cela s'appelle une **pension**.



Mon contrat de **prévoyance** me donne aussi  
de l'argent régulièrement.  
Cela s'appelle une **rente**.



Je ne peux plus faire certaines choses tout seul,  
par exemple :

- me déplacer
- m'habiller
- manger.



Pour continuer à vivre chez moi :

- je dois, par exemple, faire des travaux
- ou j'ai besoin d'une personne pour m'aider.



Mon contrat de **prévoyance** m'aide à payer.

### Cas 3 : la mort.

Mon contrat de **prévoyance** peut aider mes proches si je meurs.



Il existe 3 aides différentes :

#### - le capital Frais d'obsèques :

c'est une somme d'argent pour payer mon enterrement.



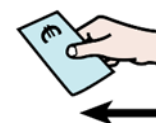
#### - le capital Décès :

c'est une somme d'argent donnée aux personnes que j'ai choisies.  
Tout l'argent est donné en 1 seule fois.



#### - les **rentes** :

c'est de l'argent donné régulièrement à ma famille.

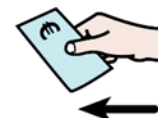


## 9. Je me demande pourquoi choisir une mutuelle.

Différentes entreprises **remboursent**

les dépenses de santé :

- les sociétés d'assurance
- les institutions de prévoyance
- les mutuelles.



### 1. Les sociétés d'assurance

Les sociétés d'assurance

sont des entreprises commerciales.

Le but des entreprises commerciales est de gagner de l'argent.



Les sociétés d'assurance proposent à leurs clients :

- une **assurance pour leur voiture.**

Par exemple, j'ai un accident de voiture.

Ma voiture est cassée.

L'assurance rembourse les réparations de ma voiture.



- une **assurance pour leur maison.**

Par exemple, il y a une tempête.

Le toit de ma maison est abîmé.

L'assurance rembourse les réparations du toit.



- une **assurance pour leur santé.**

L'assurance santé rembourse

une part de mes dépenses pour me soigner.



## 2. Les institutions de **prévoyance**

Les institutions de **prévoyance** sont des entreprises non commerciales.

Elles sont gérées par :

- des représentants des travailleurs
- des directeurs d'entreprises.

Les institutions de **prévoyance** proposent aux entreprises :

- des contrats de **prévoyance**
- des assurances santé

L'entreprise choisit le **contrat** pour tous ses travailleurs.



## 3. Les mutuelles

L'argent des mutuelles sert seulement :

- à rembourser les dépenses de santé
- à aider les **adhérents**.

Les mutuelles défendent 4 idées :

- l'universalité
- l'humanisme
- la démocratie
- la solidarité.

### **L'universalité**

**Tout le monde** peut être **adhérent** d'une mutuelle :

- les travailleurs
- les retraités
- les étudiants
- les personnes malades ou en bonne santé
- les personnes âgées
- les personnes en situation de handicap
- tout le monde.





## L'humanisme

Le plus important pour les mutuelles, c'est **la personne** : sa vie et sa santé.



## La démocratie

Tous les **adhérents** de la mutuelle peuvent participer aux **décisions** importantes de la mutuelle.



Les **adhérents** peuvent **voter** pour choisir des représentants. Ces représentants s'appellent des délégués. Ils prennent les décisions importantes pour la mutuelle. Par exemple, les délégués décident ensemble du prix de la **cotisation** de la mutuelle.

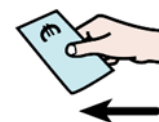


## La solidarité

Tous les **adhérents** de la mutuelle **payent** une **cotisation**.



Les **cotisations** de tous servent à **rembourser** les dépenses de santé des **adhérents** malades.



Une part des **cotisations** sert aussi :

- à **aider** les **adhérents** en difficulté.

C'est l'action sociale.



- à aider les **adhérents** à rester en bonne santé le plus longtemps possible.

C'est la **prévention santé**.



- à créer de nouveaux **établissements** pour aider les gens à se soigner plus facilement.



Crédits pictogrammes :

**arasaac.org** - Licence CC BY-NC-SA - auteur : Sergio Paulo

**sclera.be** - Licence CC BY-NC

© **European Easy-to-Read Logo** : Inclusion Europe.

Plus d'informations sur [www.inclusion-europe.org](http://www.inclusion-europe.org)

Le groupe de travail remercie Virginie Niango et Tianly Charpentier-Tity (FNMF) pour leur intervention sur les pictogrammes et les illustrations de ce guide.

Février 2020