

JANVIER 2025

mutélios

le Mag^{#1}

ÉDITO DES PRÉSIDENTS

2025, une année très politique !

VOS QUESTIONS / NOS RÉPONSES

Qu'est-ce que cela change d'être un adhérent Mutélios ?

FUSION CNM – MFIF

Découvrez tout ce qu'il faut savoir !

Abonnement digital à votre magazine Mutélios

Vous souhaitez recevoir votre magazine directement sur votre boîte mail plutôt que par courrier postal ? Vous pouvez aussi choisir d'interrompre totalement votre abonnement gratuit.

Quel que soit votre choix, il vous suffit de nous écrire à l'adresse contact@mutelios.fr en indiquant votre numéro d'adhérent et votre souhait.

Si vous n'avez pas d'adresse email, nos conseillers sont également disponibles au 01 44 62 33 40 pour enregistrer votre demande.

Une publication de Mutélios (ex CNM Prévoyance Santé), Mutuelle gérée par le Livre II du Code de la Mutualité, inscrite au SIRENE sous le n°784492100

Siège social

93A rue Oberkampf
CS 91145
75553 Paris Cedex 11

Directeur de la publication

Jean-Pierre VADELORGE

Rédacteur en chef

Marc RUDONDY

Comité de rédaction

Michèle CHOMBART, Danièle ROLLAND,
Jean-Christophe PERRÉARD

Rédaction/Conception/Création

Direction de la Communication

Impression

SIEP
Zone d'activités des Marchais
Rue des Peupliers
77590 BOIS-LE-ROI

© Mutélios

Toute reproduction d'articles, de photos ou d'illustrations doit faire l'objet d'une demande écrite auprès du rédacteur en chef. La rédaction n'est pas responsable des documents qui lui sont adressés spontanément.

Mutélios se réserve le droit de refuser toute insertion sans avoir à justifier sa décision. Document non contractuel.

Tirage : 39 000 exemplaires
Imprimé en France



4

> INTERVIEW

Propos croisés des Directeurs Généraux

Dominique Perrin (CNM) et Michaël Truchassou (MFIF) évoquent l'origine de la création de Mutélios, l'impact pour les adhérents et l'avenir de votre mutuelle.

6

> GOUVERNANCE

Un fonctionnement démocratique unique !

Un Président élu, un conseil d'Administration élu, des délégués élus...La démocratie est présente à chaque échelon de votre mutuelle. Découvrez comment cela fonctionne et quel est votre rôle en tant qu'adhérent.



8

> ORGANISATION

Des services toujours plus performants !

Nous vous disons tout ce que vous voulez savoir sur l'organisation de Mutélios sans avoir besoin de le demander ! Et vous allez découvrir tous les services que nous mettons à votre disposition pour vous simplifier la mutuelle !

11

> INFORMATIONS PRATIQUES

Vos questions / Nos réponses !

Florilège des questions récentes, très pratico-pratiques sur les conséquences de la fusion, pour vous adhérents, et nos réponses qui vont intéresser chacun d'entre vous.



2025, ANNÉE TRÈS POLITIQUE !

Chers adhérents,

Depuis le 1^{er} janvier 2025 nos deux mutuelles CNM Santé et MFIF ont fusionné pour n'en former plus qu'une : Mutélios !

Si Mutélios a d'ores et déjà une réalité opérationnelle forte - comme en témoigne ce premier numéro de notre nouveau magazine - c'est maintenant au plan politique qu'il nous faut bâtir notre mutuelle commune.

Ces premiers mois de 2025 vont ainsi être consacrés à une séquence politique comprenant plusieurs temps forts extrêmement structurants pour les années qui viennent.

En effet, il est toujours bon de le rappeler, Mutélios est une vraie mutuelle dirigée par un Conseil d'Administration bénévole mettant en œuvre les orientations décidées par l'Assemblée Générale. Cette Assemblée Générale est composée de

*Après
la fusion
opérationnelle,
est venu le
temps de
la fusion
politique !*

Délégués, eux aussi bénévoles. Ils sont vos représentants (comme les Députés qui représentent les habitants de votre circonscription au sein de l'Assemblée nationale).

Et, cela tombe parfaitement bien avec la naissance de Mutélios : 2025 est l'année de renouvellement de notre Assemblée Générale !

Ce renouvellement va se dérouler en deux temps.

Le 1^{er} temps, qui débute avec ce numéro, est l'ouverture des candidatures à la fonction de délégué. Devenir délégué de Mutélios c'est accepter de consacrer un peu de son temps pour participer aux réflexions puis aux décisions touchant aux choix fondamentaux de l'avenir de la mutuelle. Plus nous serons nombreux et différents, plus nos échanges pourront être riches et divers et nos décisions mûrement réfléchies. Vous trouverez tous les détails

sur la fonction de délégué et comment faire acte de candidature dans le supplément qui accompagne votre magazine.

Ce sera ensuite, au mois d'avril le temps de l'élection des délégués parmi tous ceux ayant candidaté. De manière strictement égalitaire, chaque adhérent dispose d'une voix.

Chacun d'entre nous va ainsi avoir à se déterminer pour constituer une Assemblée Générale reflet de toute la diversité des adhérents de Mutélios.

Cette Assemblée Générale sera réunie pour la 1^{ère} fois en juin 2025 et sera amenée dès ce jour à prendre des décisions politiques fortes comme, par exemple, l'élection de nouveaux administrateurs.

Durant tout ce processus démocratique, nous, Présidents des mutuelles MFIF et CNM Santé souhaitons que l'union que nous avons initiée d'égal à égal perdure. Pour cela nous espérons vivement que des candidatures de délégués et d'administrateurs vont naître parmi des adhérents de nos deux mutuelles fondatrices.

Participer en tant qu'élu au devenir d'une mutuelle est une tâche passionnante : rejoignez-nous !

Mutuellement vôtre



Patrick HENRY
Ancien Président
de la MFIF



Jean Pierre VADELORGE
Ancien Président de CNM Santé
Président de Mutélios

PROPOS CROISÉS DES DIRECTEURS GÉNÉRAUX

Dominique Perrin et Michaël Truchassou directeurs généraux des mutuelles CNM Santé et MFIF reviennent sur l'origine de cette fusion et surtout sur l'avenir de Mutélios.



Dominique
PERRIN
Directeur
général
de la CNM



Michaël
TRUCHASSOU
Directeur
général
de la MFIF

POUVEZ-VOUS NOUS RAPPELER LES FONDEMENTS DE LA CRÉATION DE MUTÉLIOS ?

■ **Dominique Perrin** : c'est un peu de l'histoire ancienne et aussi une évidence. Nous étions et nous sommes :

- **2 mutuelles qui se connaissent depuis longtemps.** En effet la CNM Santé et MFIF sont les membres fondateurs d'une Union Technique Simoes qui a maintenant plusieurs années et qui nous a permis de mutualiser certains outils afin de rester performants et innovants malgré les nombreuses contraintes qui sont aujourd'hui imposées aux mutuelles ;
- **2 mutuelles qui partagent les mêmes valeurs** de proximité, de qualité de service, de solidarité ;
- **2 mutuelles qui se ressemblent.** Nous appartenons à la même fédération politique, la FNIM, qui représente les mutuelles indépendantes de taille moyenne. Nous partageons aussi le même outil informatique de gestion que nos équipes contribuent d'améliorer au quotidien ;
- **2 mutuelles qui partagent une même vision de l'avenir** c'est-à-dire : rester centré sur son cœur de métier, améliorer sans cesse la qualité de service et les garanties apportées tout en maîtrisant les coûts ;
- Ce sont, enfin, des femmes et des hommes qui s'apprécient et qui aiment travailler ensemble pour construire demain.

QUI DIRIGE MUTÉLIOS DEPUIS LE 1^{ER} JANVIER ?

■ **Michaël Truchassou** : comme dans toutes les mutuelles, Mutélios est dirigée par un binôme de personnes que l'on appelle des dirigeants effectifs. Il s'agit de :

- Jean-Pierre Vadelorge, Président de la CNM
- Et de moi-même avec l'appui de Dominique Perrin, directeur général de la CNM qui va m'accompagner pendant les 6 prochains mois.

Ce duo s'appuie sur un Conseil d'Administration très impliqué qui sera renouvelé en juin prochain mais qui devrait aussi être composé d'administrateurs de la MFIF qui souhaitent poursuivre l'aventure au sein de Mutélios. C'est aussi un Comité de Direction (cf. article sur l'organisation de Mutélios) composé d'experts chacun dans leur domaine : production, informatique, finances, développement et communication.

LA FUSION EST-ELLE DÉJÀ TOTALEMENT OPÉRÉE ?

■ **Dominique Perrin** : au plan comptable et financier, oui bien sûr. Les comptes de CNM Santé et de MFIF ont même été rétroactivement fusionnés pour l'exercice 2024 selon les exigences de l'ACPR, notre organisme de contrôle. Au plan des Ressources Humaines, la fusion est déjà « consommée ». En effet, les collaborateurs MFIF travaillent déjà main dans la main avec les équipes CNM depuis de nombreux mois et vont désormais rejoindre physiquement les locaux de la CNM pour former ensemble l'équipe Mutélios.



■ **Michaël Truchassou** : il y a encore, sur le plan opérationnel, de nombreux chantiers qui restent à mener et qui vont s'étaler sur toute l'année 2025. Cela concerne en premier lieu l'informatique. En effet, nous travaillons toujours sur nos deux outils initiaux et la bascule vers un outil unique est programmée à l'horizon de la rentrée 2025. Idem pour nos espaces adhérents et appli smartphone que nous allons fusionner afin qu'ils ne fassent plus qu'un en 2026

■ **Dominique Perrin** : au plan de la gouvernance aussi le chantier de fusion est en cours. Dans ce premier numéro du magazine Mutélios se trouve un appel à candidature pour inciter nos adhérents à s'impliquer dans la vie de leur mutuelle. Et dès le mois de mars tous les adhérents Mutélios seront sollicités pour élire leurs délégués pour les 4 ans qui viennent. Et c'est au cours de l'Assemblée Générale Mutélios réunie pour la première fois en juin 2025 que sera partiellement renouvelé le Conseil d'Administration. L'objectif est évidemment qu'il soit composé de représentants de nos deux anciennes structures.

EN QUOI LES ADHÉRENTS VONT-ILS ÊTRE IMPACTÉS PAR CES CHANGEMENTS À VENIR ?

■ **Dominique Perrin** : ils ne devraient pas l'être ou en tout cas un minimum ; nos équipes font le maximum pour que cette fusion soit « transparente » pour les adhérents des anciennes

CNM et MFIF. Et le fait d'avoir le même système informatique doit, logiquement, nous y aider.

■ **Michaël Truchassou** : il est toutefois possible qu'il y ait un peu plus de changements à venir pour les adhérents de l'ancienne MFIF. Dans nos choix opérationnels nous avons privilégié de fusionner sur les outils les plus robustes et ce sont plutôt ceux de la CNM qui ont été retenus.

Dans tous les cas, s'il y a des changements, ils seront annoncés très à l'avance et nos adhérents seront accompagnés pas à pas par les équipes Mutélios.

Pour rappel l'un des points forts de cette fusion est, en réunissant nos équipes, de nous renforcer ce qui va nous donner la possibilité d'encore améliorer la qualité de service offerte aux adhérents.

EN QUOI L'AVENIR DE MUTÉLIOS EST-IL DÉSORMAIS PLUS SEREIN QUE CELUI DES ANCIENNES CNM ET MFIF ?

■ **Dominique Perrin** : en début de conversation nous soulignons la vision d'avenir commune que partageaient nos élus et les Dirigeants opérationnels que nous sommes Michaël et moi. Dans cette vision, notre capacité à rester autonome et indépendant pour maîtriser le service offert à nos adhérents est au cœur de cette fusion.

■ **Michaël Truchassou** : La création de Mutélios par adjonction des forces de la CNM et la MFIF renforce cette capacité à maîtriser notre avenir. CNM et MFIF étaient déjà des mutuelles « en pleine forme » et bien gérées au service d'adhérents fidèles car satisfaits. Mutélios va l'être encore plus avec des fonds propres plus solides, des équipes et expertises renforcées et une capacité renouvelée à répondre aux attentes de nos adhérents.

Un + un = trois

Toute chose égale par ailleurs, Mutélios est ainsi plus forte que CNM et MFIF prises indépendamment : $1+1 = 3...$ ou « l'union fait la force » : un vieil adage mutualiste parfaitement illustré par Mutélios.

UN FONCTIONNEMENT DÉMOCRATIQUE UNIQUE !

Un Président élu, un Conseil d'Administration élu, des délégués élus... La démocratie est présente à chaque échelon de votre mutuelle. Comment cela fonctionne ? Quels sont les différents rôles de ces élus ? Et quel est le vôtre en tant qu'adhérent ?



Vous cherchez une mutuelle qui vous rembourse bien sans vous ruiner et vous avez choisi Mutélios ? Nous en sommes ravis ! Cependant, vous ne saviez peut-être pas qu'en le faisant vous deveniez de ce fait membre d'une entité au fonctionnement très particulier !

UN FONCTIONNEMENT ATYPIQUE

Mutélios a pour objectif premier de vous proposer les meilleurs services à un coût maîtrisé et pour ce faire, en plus d'une équipe de professionnels experts, votre mutuelle s'appuie aussi sur des élus : administrateurs, délégués et même le Président. Leur rôle principal est de défendre vos intérêts, déterminer les grandes orientations de la mutuelle.

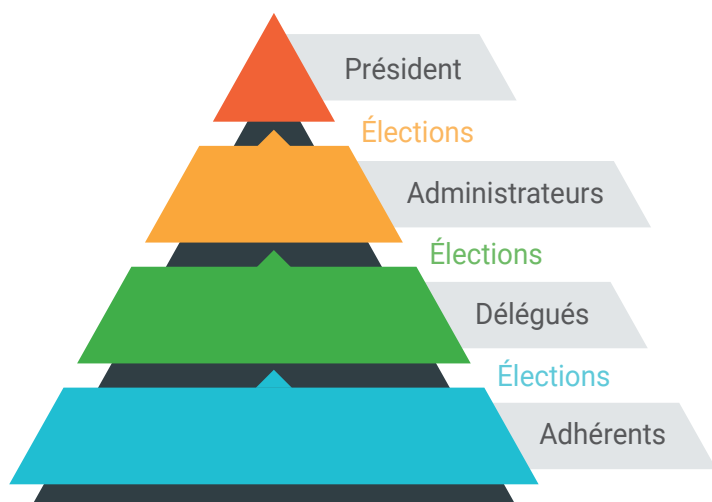
Il existe aujourd'hui peu de structures qui offrent un tel degré de démocratie dans leur fonctionnement.

QUI SONT VOS ÉLUS ?

■ Les délégués

Adhérents comme vous, ils choisissent de s'investir pour protéger l'intérêt commun et préserver les principes fondateurs de la mutualité comme la solidarité. Les délégués sont élus par vous, adhérents, pour un mandat de 4 ans, ils :

- Écoutent, échangent avec les adhérents qui les contactent pour comprendre leurs attentes et préoccupations ;
- Représentent les adhérents dans les instances de la mutuelle ;
- Dialoguent régulièrement avec les administrateurs et font ainsi remonter les attentes qui s'expriment ;
- Élisent les administrateurs qui vont diriger la mutuelle pendant 6 ans ;



- Prennent une part active à l'orientation de la mutuelle lors de l'Assemblée Générale : ils votent par exemple les évolutions de garanties, les tarifs, l'élargissement des services proposés par la mutuelle... *(plus de détail dans le supplément Spécial Appel à candidature)*

Chacun d'entre vous peut faire acte de candidature pour devenir délégué de Mutélios. Il vous suffit de remplir le bulletin d'adhésion ou de répondre sur papier libre avec les pièces justificatives nécessaires comme présenté dans le supplément ci-joint.

■ Les administrateurs

Aujourd'hui, Mutélios compte 15 administrateurs. Ce nombre est susceptible d'évoluer lors de la prochaine Assemblée Générale moment où les administrateurs sont élus par les délégués pour un mandat de 6 ans renouvelable. Leur rôle est d'initier la politique générale de la mutuelle et de garantir son bon fonctionnement. Ils forment le Conseil d'Administration, dont le Président et les Vice-Présidents sont issus.

Le Conseil d'Administration s'appuie sur 6 commissions composées d'administrateurs, du Directeur Général, du Président et selon les besoins de salariés dont l'expertise est indispensable. Ces commissions qui se réunissent au moins deux fois par an sont :

- Le Comité d'Audit
- La Commission des Placements
- La Commission Distribution et Communication
- La Commission Action Sociale et Prévention
- La Commission Gouvernance des Produits
- La Commission Vie Mutualiste

Vous pouvez retrouver la liste de ces commissions et leurs différentes missions sur le site www.mutelios.fr

Si vous souhaitez devenir administrateur et vous investir dans la gouvernance de votre mutuelle, vous pouvez faire acte de candidature **à tout moment, jusqu'au 30 avril 2025** par courrier (Mutélios – 93 A rue Oberkampf – CS 91145 – 75011 Paris) ou par mail viemutualiste@mutelios.fr. Votre candidature sera examinée avec bienveillance et vous serez contacté par un administrateur afin qu'il puisse vous faire part de sa propre expérience et vous convaincre de nous rejoindre.

■ Le Président

Le Conseil d'Administration élit parmi ses membres un Président au scrutin majoritaire. Le Président est un adhérent de la mutuelle, tout comme vous ! Il est lui aussi élu pour 6 ans. Considéré comme un dirigeant effectif, au même titre que le Directeur Général, il organise et dirige les travaux du Conseil d'Administration et veille au bon fonctionnement des organes de la mutuelle. Enfin, il représente Mutélios en justice et dans tous les actes de la vie civile.



Une parité en devenir

Aujourd'hui, Mutélios compte

- 22 délégués titulaires et 10 délégués suppléants avec 18 % de femmes
- 15 administrateurs avec 42 % de femmes
- 1 Président et 2 Vice-Présidents

On a besoin de vous mesdames !



DES SERVICES TOUJOURS PLUS PERFORMANTS !

Mutélios met l'accent sur votre satisfaction et met à votre disposition de nombreux outils pour vous simplifier la mutuelle. Aujourd'hui, nous vous disons tout ce que vous voulez savoir sur l'organisation de Mutélios sans avoir besoin de le demander.



LE SERVICE RELATIONS ADHÉRENTS, AU CŒUR DE VOS CONTACTS AVEC MUTÉLIOS.

Interview de Viviane Fitussi
Responsable du service.

■ Pouvez-vous rapidement nous décrire l'organisation et les missions du service ?

Le service Relations Adhérents est une équipe de 5 personnes. Sa mission unique est de répondre aux questions de nos adhérents quel que soit le canal choisi par ces derniers : téléphone, mail, messagerie de l'espace adhérent, ... ou courrier ! Nous traitons tous types de questions en nous appuyant pour les plus complexes d'entre elles sur les experts métiers de la mutuelle. Nous sommes également en charge du traitement des réclamations.

■ Justement, y-a-t-il des canaux de contact à privilégier ?

Non, le principe de base est de s'adapter au canal de contact préféré par nos adhérents. Toutefois, sur le plan qualitatif, les canaux « écrits » et parmi eux les échanges que nous avons avec nos adhérents par la messagerie de leur espace présentent l'immense avantage d'une très bonne traçabilité. Par ailleurs, à certaines périodes,

malgré toute la bonne volonté de nos conseillers, il est compliqué de répondre à tous les appels.

■ Pouvez-vous donner quelques indicateurs d'activité ?

En 2024 donc avant la fusion et sur le seul périmètre CNM Santé, nous avons traité 39 024 demandes dans l'année dont 23 304 par téléphone, 15 578 par écrit dont 92 % de demandes d'information traitées dans un délai de 72 heures. Le taux de décroché sur appels téléphoniques a été de 90% sur l'année. Côté réclamation, nous en avons traité 3 307 dont 98% en moins de 21 jours. Même si on peut toujours faire mieux, notre équipe met tout son professionnalisme au service de nos adhérents.

SERVICE RELATIONS ADHÉRENTS

Mémento à conserver

Heures d'ouverture : Du lundi au jeudi, sans interruption de 9h00 à 17h30.

Le vendredi, sans interruption de 9h00 à 16h30

Heures à privilégier pour limiter l'attente : entre 12h et 13h ou entre 16h30 et 17h30

Téléphone : 01 44 62 33 40 - **E-mail :** contact@mutelios.fr

Adresse : Mutélios – Service Relations Adhérents
93A rue Oberkampf – CS 91145 - 75553 Paris Cedex 11

ESPACE ADHÉRENT ET APPLI SMARTPHONE : PAS DE CHANGEMENT... POUR L'INSTANT !

Beaucoup d'adhérents utilisent leur espace personnel et/ou leur appli smartphone pour nous adresser leurs demandes de remboursements, suivre le paiement de leurs prestations, nous poser des questions...

Afin de limiter les risques de perturbations, il n'était pas question d'introduire des modifications à court terme sur ces outils (hormis un léger « relooking » pour les adapter aux couleurs Mutélios).

1 **Votre identifiant et votre mot de passe pour ces outils restent strictement les mêmes que ceux utilisés jusqu'à présent.**

2 Il n'y a que le chemin d'accès à l'espace adhérent qui a légèrement été modifié puisqu'il vous faut désormais passer par le site www.mutelios.fr.

3 **Attention** toutefois pour ceux qui n'ont pas encore créé leur espace adhérent et qui souhaiteraient le faire. **Vous avez besoin de votre code Extranet** qui

est désormais sur votre échéancier accompagnant la carte de Tiers Payant que vous avez reçue en fin d'année 2024. Veillez à bien le conserver.

Et ensuite suivez les instructions pour créer votre compte.

Nous réfléchissons toutefois pour fin 2025, début 2026 à une version totalement unifiée de ces outils, dotée d'encore plus de fonctionnalités utiles au quotidien. Nous vous présenterons ces chantiers lorsqu'ils seront arrivés à maturité.



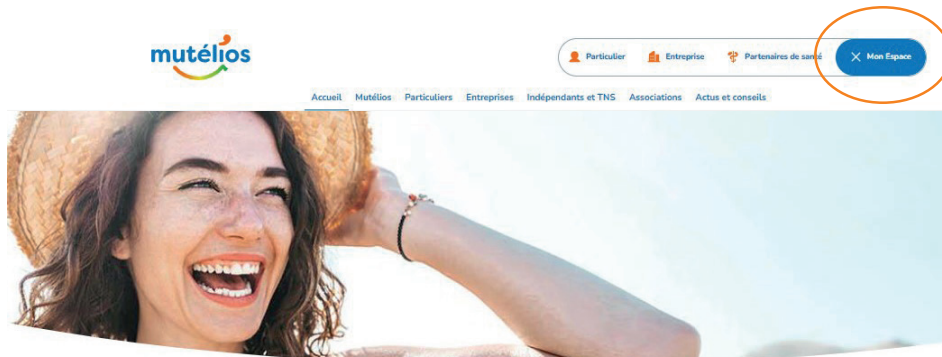
MUTELIOS.FR : DÉCOUVREZ LE NOUVEAU SITE DE VOTRE MUTUELLE

Un nouveau nom, une nouvelle charte graphique et aussi un tout nouveau site internet !

Le site www.mutelios.fr présente les mêmes fonctionnalités que l'ancien site de la CNM ou que celui de la MFIF avec une navigation améliorée et des contenus actualisés :

• Découverte de l'histoire de votre mutuelle, de sa gouvernance et des nombreux services proposés,

- Connexion à votre espace adhérent,
- Découverte de toutes les gammes de complémentaires santé et surcomplémentaires
- Réalisation de devis
- Et de nombreuses actualités et fiches pratiques afin de vous faciliter la mutuelle et vous conseiller en matière de santé, bien-être, nutrition...



Cliquez sur votre espace



Le lien qui nous unit

Association de personnes, sans but lucratif, dirigée par des élus bénévoles, eux-mêmes adhérents, Mutélios (ex CNM Santé) réunit des adhérents de tous horizons, autour de valeurs partagées de solidarité, d'entraide avec la volonté réaffirmée de leur offrir des prestations et des services optimaux à un coût maîtrisé.

Votre devis gratuit immédiat

En 30 secondes chrono, définissez vos besoins et découvrez nos solutions.

Commencer

Être rappelé par un conseiller

MUTÉLIOS : FICHE D'IDENTITÉ

■ Nombre d'adhérents

(estimation au 01/01/2025) : 32 118

- dont 13 853 de Particuliers
- 18 265 de salariés issus de contrats collectifs obligatoires

■ Marge de solvabilité au 01/01/2025 :

533 % (estimation)

■ Montant des prestations versées en 2024 :

25,6 millions d'euros (estimation)

■ Dirigeants effectifs :

- **Président** : Jean Pierre Vadelorge
(Président de l'ex CNM Santé)
- **Directeur Général** : Michaël Truchassou
(ex DG MFIF)

■ Gouvernance :

- **Conseil d'Administration** : 15 administratrices et administrateurs bénévoles élus par l'Assemblée Générale. Mandat d'une durée de 6 ans. Renouvellement par tiers tous les deux ans.
- **Assemblée Générale** : 22 Délégués bénévoles élus par les adhérents pour un mandat de 4 ans. Prochaine mandature : Juin 2025 – Mai 2029



■ Services opérationnels :

- **Direction Générale** : 3 personnes
 - Michaël Truchassou (Directeur Général)
 - Dominique Perrin (Directeur Général)
- **Direction de la Production et de l'Informatique** : 19 personnes
 - Véronique Besnard (Directrice Générale Adjointe)
- **Direction du Marketing et du Développement Commercial** : 11 personnes
 - Samuel Verdier (Directeur)
- **Direction Financière** : 3 personnes
 - Stéphanie Ly (Directrice)
- **Direction Communication et Digital** : 3 personnes
 - Éléonore Lavignon (Directrice)

TÉMOIGNAGE

Une parité en devenir !

Pendant longtemps, la gouvernance de notre mutuelle a été dominée par ces messieurs en raison de notre histoire. La CNM est à l'origine une mutuelle d'anciens combattants.

Aujourd'hui, ouverte à tous, la parité devient la règle et nous avons besoin de vous mesdames pour rejoindre le Conseil d'Administration ou l'Assemblée des délégués.

Il y a parfois de l'appréhension à se lancer. Pourtant, les femmes qui ont « sauté le pas » vous le disent. Vous vivrez une belle expérience.

Rejoignez nos instances pour partager des moments privilégiés, défendre vos intérêts et ceux de tous les adhérents et participer aux grandes orientations de Mutélios

Colette BENAMO, Administratrice



Nous les femmes...

Je pense que nos qualités en tant que femme ne sont pas très différentes de celles des hommes mais qu'elles se complètent parfaitement.

Je trouve aussi que notre présence peut être utile et même indispensable. Nous qui gérons nos vies de femme, de mère de grand-mère... Nous pouvons être actives, utiles et aborder en toute sérénité une fonction de déléguée ou d'administratrice pour apporter un plus à notre mutuelle (...)

Les moments de partage et de décisions sont très enrichissants. Les échanges sur des sujets concrets avec des personnes, hommes et femmes, ayant chacun leur histoire, très stimulants !

Mesdames venez nous rejoindre nous avons besoin de vous !!

VOS QUESTIONS / NOS RÉPONSES !

Petit florilège des questions récentes (et intéressantes) posées à notre service Relations Adhérents sur la fusion de CNM Santé et MFIF.. Des questions très « pratico-pratiques » dont les réponses doivent intéresser le grand nombre.

■ Les sites de la CNM et de MFIF ont disparu. Où puis je trouver des infos sur la mutuelle ?

Effectivement les sites mfif.fr et cnmsante.fr ont disparu. C'est désormais le site Mutélios.fr qui les remplace.

N'hésitez pas à aller le découvrir. Il contient de nombreuses informations intéressantes sur la mutuelle, son actualité, les solutions qu'elle met à votre disposition.

Vous y trouverez également toutes les informations sur les différents moyens de nous contacter.

■ Est-ce que les numéros de téléphone pour vous appeler ont changé ?

Les équipes relation adhérents de la CNM et de la MFIF sont désormais réunies au sein des locaux de Mutélios qui abritaient la CNM.

Pour nous appeler vous devez composer le 01 44 62 33 40.

L'ancien numéro de la MFIF 01 43 80 06 62 fait toutefois l'objet d'un renvoi pour une période d'un an. Vous pouvez donc continuer à l'utiliser également.



■ Je suis adhérent MFIF, comment me connecter à mon espace adhérent Mutélios ?

Rendez-vous sur le site mutelios.fr. Vous trouverez en haut à droite l'accès à l'espace adhérent.

Au clic, une fenêtre vous demandera si vous étiez précédemment adhérent CNM ou MFIF. En fonction de votre réponse, vous serez dirigé vers l'espace adhérent adapté.

Vous n'aurez plus qu'à entrer votre identifiant et votre mot de passe habituels. Rien n'a changé.

■ Est-ce que mon numéro d'adhérent va changer ?

Vos numéros d'adhérents vous ont été communiqués sur la carte d'adhérent 2025 que vous avez reçue courant décembre. Ils n'ont pas changé.

INFORMATIONS PRATIQUES

■ Adhérent MFIF, où dois-je adresser mes demandes de remboursement ?

Si vous devez nous écrire, vous pouvez continuer à adresser vos courriers à l'adresse habituelle.

Les courriers adressés au siège de la MFIF 12 Villa Laugier dans le 17^{ème} continueront à nous être transmis pendant un an.

Pensez quand même que vos demandes de remboursement seront traitées plus rapidement si vous nous les adressez via votre Espace Adhérent ou votre appli smartphone.

■ Avec Mutélios, est-ce que les interlocuteurs que je connaissais changent ?

Mutélios c'est l'association des forces de la MFIF et de la CNM. Tous les membres de la MFIF rejoignent ainsi ceux de la CNM dans les locaux plus vastes de la rue Oberkampf.

Si l'immense majorité des collaborateurs conserve leur poste, la fusion amène toutefois à la création de nouvelles fonctions et à certains changements de poste. Dans tous les cas, si ce ne sont plus les mêmes, vos futurs interlocuteurs seront toujours aussi sympathiques et efficaces que ceux que vous connaissiez jusqu'à présent.

Ainsi vous pourrez joindre :

• Si vous êtes adhérent Mutélios (CNM / MFIF)

Tél : 01 44 62 33 40

Email : contact@mutelios.fr

• Si vous souhaitez avoir des informations sur les garanties Mutélios

Tél : 01 53 36 36 10

Email : contact@mutelios.fr

• Si vous êtes une entreprise adhérente

Tél : 01 53 36 92 52

Email : entreprises@mutelios.fr

• Vous souhaitez devenir administrateur ou délégué ou simplement poser une question à vos élus

Tél : 01 44 62 33 40

Email : viemutualiste@mutelios.fr

• Vous souhaitez formuler une réclamation

Tél : 01 44 62 33 40

Email : contact@mutelios.fr



mutélios