



**LE GUIDE  
DE L'ASSURÉ**

# BIENVENUE !

Nous sommes heureux de vous accueillir en votre qualité de bénéficiaire des garanties souscrites par votre employeur auprès du Groupe APICIL.

Ce livret a pour objectif de **vous accompagner au quotidien** pour toutes vos démarches et contacts avec APICIL.

**1**

**VOTRE ESPACE PERSONNEL**

**2**

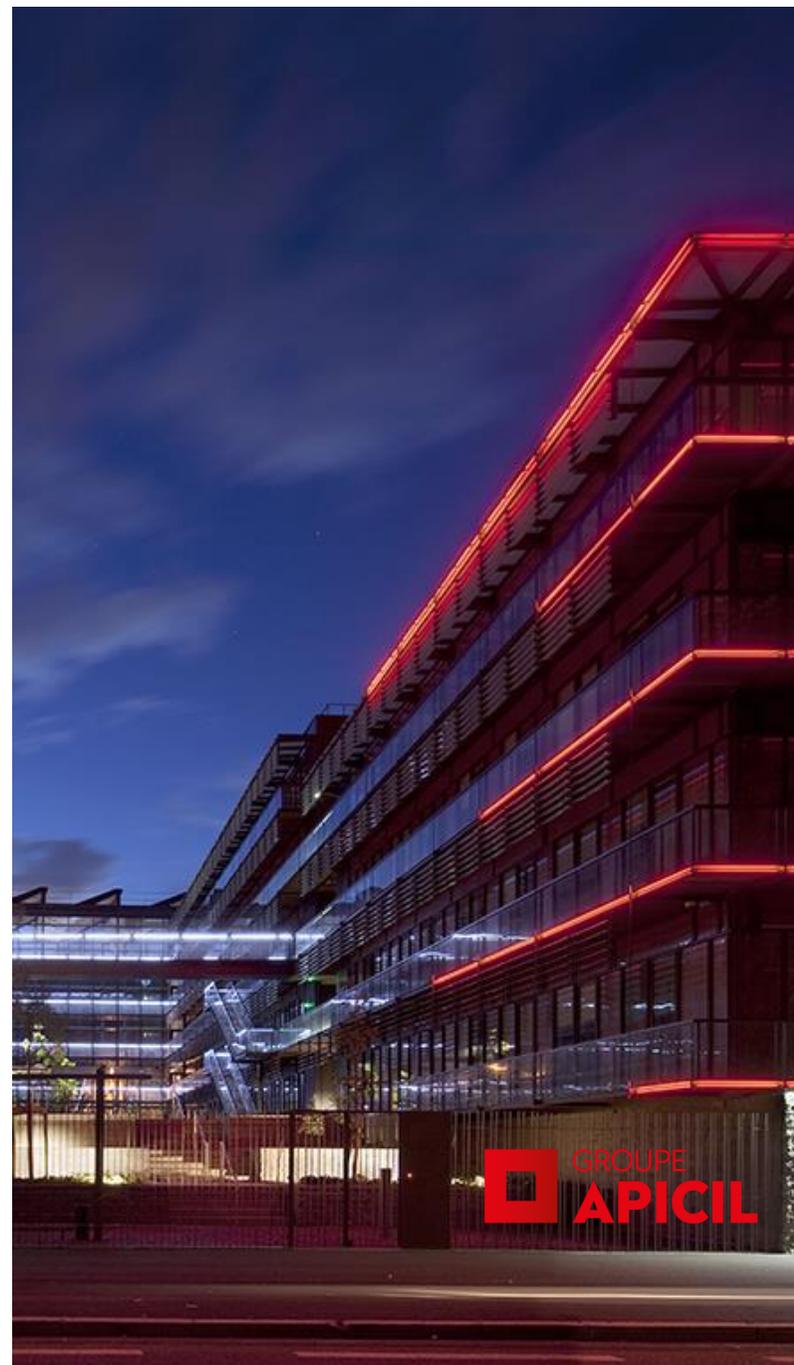
**LA GESTION SIMPLIFIÉE  
DE VOTRE CONTRAT SANTÉ**

**3**

**LES SERVICES APICIL**

**4**

**ECHANGES & CONTACTS APICIL**

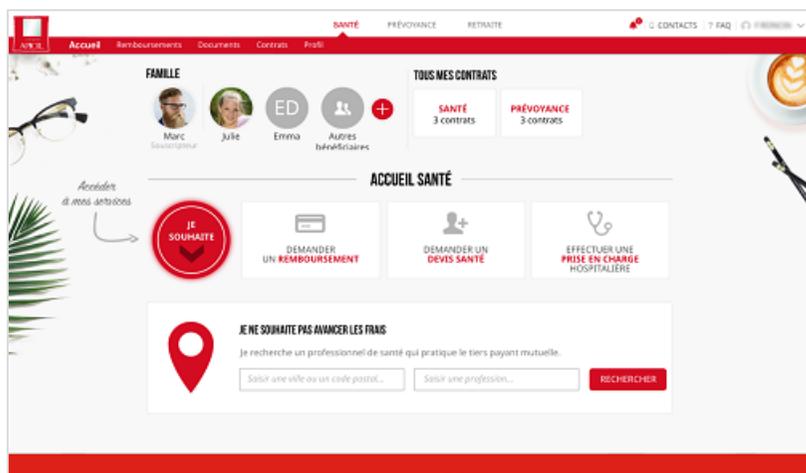


# 1

## VOTRE ESPACE PERSONNEL ESPACECLIENT.APICIL.COM

LOGO  
ENTREPRISE

**J'effectue en toute autonomie une grande partie de mes démarches.**  
Mon espace client me donne accès aux très nombreux services APICIL.



### « Première connexion ? »

Pour activer votre espace.  
Rendez-vous sur  
espaceclient.apicil.com

1. Saisir vos données d'identification
2. Créer votre mot de passe
3. Activer votre compte



#### Première connexion ?

Première visite sur le site ? **Créez votre compte en cliquant sur le bouton "Activer mon Espace Client"** et laissez-vous guider.

Pour vous connecter, vous pourrez ensuite saisir votre e-mail et votre mot de passe dans la rubrique "Accédez à votre Espace Client".

En savoir plus sur l'activation de votre espace client particulier

Activer mon Espace Client

#### Je modifie

**mes informations personnelles**

Mon adresse postale, e-mail, téléphone...

#### Je visualise

**la liste de mes bénéficiaires**

#### J'affiche et modifie

**mes informations sociales**

#### Je visualise et je modifie

**mes coordonnées bancaires**

#### Je déclare

**un changement intervenu au sein  
de ma famille**

#### Je déclare

**la situation de mon enfant**

[Je gère ma famille et mon profil](#)



Effectuez vous-même une grande partie de vos démarches administratives : déclarer un mariage, une union, une naissance,...

Pour que votre enfant bénéficie de vos garanties, il est nécessaire de transmettre les justificatifs correspondant à sa situation.

# 2

## LA GESTION SIMPLIFIÉE DE VOTRE CONTRAT

LOGO  
ENTREPRISE



### Comment demander un remboursement ?

Pour obtenir rapidement un remboursement, je transmets les factures (lentilles, médecine douce..) ou décomptes originaux de l'Assurance Maladie non télétransmis.

### Consulter mes derniers remboursements

Je visualise mes remboursements et ceux de mes bénéficiaires.

### Comment obtenir le détail et l'historique de mes remboursements ?

Je visualise le détail de mes remboursements sur 2 ans ainsi que les remboursements effectués aux professionnels de santé.

### Pour connaître à l'avance le montant d'un remboursement, Je demande un devis santé.

Pour évaluer les frais restant éventuellement à ma charge, je transmets mon devis.  
*Type de soin : audio prothèse, chirurgie réfractive de l'œil, dentaire, hospitalisation et optique.*



### Après mon rdv chez le dentiste, comment connaître le remboursement d'une prothèse dentaire ?

A ma disposition, je simule mon remboursement dentaire pour les actes simples ou j'envoie mon devis pour analyse approfondie.



### J'achète des lunettes que dois-je savoir ?

Chez l'opticien pratiquant le tiers payant, avec mes cartes Vitale et ACTIL, je ne paie que le reste à charge éventuel. (Pour maîtriser vos dépenses de santé, nous vous conseillons de demander systématiquement un devis détaillé).

### Que dois-je faire en cas d'hospitalisation ?



- **J'ai connaissance à l'avance de la date :** j'effectue, au plus tôt 30 jours avant la date d'entrée, la prise en charge hospitalière via mon espace personnel.
- **S'il s'agit d'une urgence :** la demande de prise en charge hospitalière peut être effectuée, par moi-même ou par l'établissement hospitalier, avant, pendant ou après votre hospitalisation.

### DÉLAIS DE TRAITEMENT SANTÉ

### Consulter nos délais de traitement santé

# 2

## LA GESTION SIMPLIFIÉE DE VOTRE CONTRAT

LOGO  
ENTREPRISE

### Je dois être remboursé(e) : comment ça marche ?

- Le service **NOEMIE** pour simplifier vos remboursements : **ce service gratuit vous permet d'être remboursé(e) automatiquement par APICIL sans avoir à envoyer vos décomptes Sécurité sociale. [En savoir plus.](#)**
- Le **tiers payant ACTIL** pour éviter l'avance totale ou partielle de vos frais de santé : sur simple présentation de votre carte ACTIL aux professionnels de santé qui pratiquent le **tiers payant. Il est effectué pour tous les actes qui figurent sur votre carte** : pharmacie, centre de soins/hospitalisation, transports sanitaires, auxiliaires médicaux, radiologie, biologie, optique/dentaire, audioprothèse). [En savoir plus.](#)



#### Exemple : pour une consultation chez un médecin.



- Vous présentez votre carte Vitale.
- Vous réglez les honoraires : votre régime obligatoire vous rembourse et télétransmet les informations directement à votre organisme complémentaire.
- Vous n'avez pas d'autres démarches à effectuer, le traitement est automatique.



#### Pour vos médicaments prescrits et remboursés.

- Vous présentez votre carte Vitale et votre carte **Tiers payant ACTIL**.
- Le tiers payant est systématique pour les médicaments prescrits et remboursables.
- Le paiement de ces médicaments est effectué directement au pharmacien par APICIL.



#### Je consulte mes contrats.

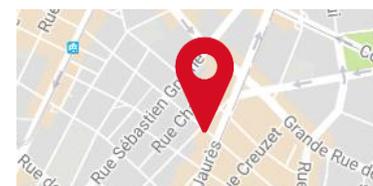
Je visualise mes garanties et les notices d'informations.



#### Comment trouver un médecin conventionné dont les honoraires sont maîtrisés ?

Pour savoir si votre médecin est adhérent à Option Pratique Tarifaire Maîtrisée (OPTAM) ou à l'Option Pratique Tarifaire Maîtrisée de Chirurgie d'Obstétrique (OPTAM-CO) il suffit de consulter le site de l'Assurance Maladie [www.annuairesante.ameli.fr](http://www.annuairesante.ameli.fr)

Vous souhaitez bénéficier des services de la plateforme ACTIL et ne plus faire l'avance de frais ? **Localisez un professionnel de santé qui applique des tarifs conventionnés avec votre mutuelle.**



# 3 LES SERVICES APICIL

LOGO  
ENTREPRISE

## APICIL SERVICES / Services gratuits et intégrés à votre contrat santé.

APICIL SERVICES s'adresse à **vous salariés et à vos ayants droits** assurés au titre d'un **contrat santé** auprès d'un des organismes assureur du Groupe Apicil, directement ou par l'intermédiaire de votre entreprise.

Premier niveau d'intervention : ÉCOUTE - CONSEIL - ORIENTATION

TOUS LES ASSURÉS

### Des informations :

- Juridiques (en matière de droit français)
- Sur la dépendance, le soutien à domicile, la recherche d'hébergements spécialisés
- Sur la vie sociale et associative
- Sur l'accès aux services d'aides à la vie quotidienne

### Des conseils :

- Prévention (voyage, vaccination, hygiène, alimentation...)
- Vie pratique

### De l'aide aux aidants

SALARIÉS ET CHEFS  
D'ENTREPRISE

### Des informations :

- Générales autour de la vie professionnelle
- Sur la santé et la sécurité au travail

### Une écoute :

- En cas de stress, de harcèlement et de souffrance au travail
- Prise en compte des problématiques vécues par les salariés aidants d'un proche fragilisé

### Un accompagnement :

- Autour de l'insertion des personnes handicapées dans l'emploi
- Accompagnement à la reprise de l'emploi après un arrêt longue durée

Second niveau d'intervention : LES PRESTATIONS D'ASSISTANCE (3 bouquets de services en fonction de faits générateurs)

### Bouquet Urgence, hospitalisation, décès

- Hospitalisation > 2j
- Immobilisation imprévue > 5 j
- Séjour en maternité > 8 j
- Décès

### Bouquet Situation lourde

- Hospitalisation > 30 j Naissances multiples ou grands prématurés
- Radio / chimiothérapie y compris à domicile

### Bouquet Aide aux aidants

- Hospitalisation > 2 j
- Immobilisation > 5 j
- Besoin de Répit

*Délai de la demande d'assistance : 7 jours après l'événement déclencheur*

### Besoin de plus d'information ?

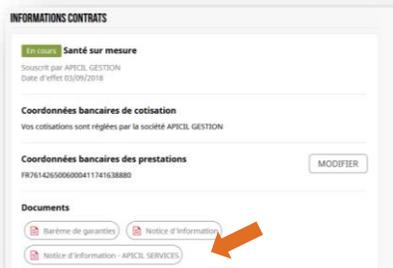
Retrouvez votre **Notice d'information** APICIL Services disponible dans votre Espace client :

- Cliquez sur l'onglet « Profil et contrats »
- Votre Notice d'information se trouve dans vos « documents »

**APICIL Services** à votre écoute de 8h30 à 19h au **0810.069.000**

(coût d'un appel local + 0,06€/minute depuis un poste fixe à partir du territoire France métropolitaine (y compris Andorre et Monaco) et DROM-COM (ex DOM-TOM))

En cas d'urgence et pour toutes demandes d'assistance, APICIL Services est accessible 24h/24 et 7j/7



# 3 LES SERVICES APICIL

LOGO  
ENTREPRISE



## L'ACTION SOCIALE / L'engagement sociétal du Groupe

Le Groupe APICIL agit pour contribuer aux grands chantiers sociétaux : **handicap, vieillissement, emploi...**

1.

### SANTÉ ET PRÉVENTION EN ENTREPRISE



- **Campagnes de dépistage** (diabète, cholestérol)
- Bilan santé complet à 44 ans et 49 ans
- Participation à la création de la Cité internationale de la gastronomie pour positionner l'alimentation comme « **alicament** »

2.

### RETOUR À L'EMPLOI



- Pilotage de l'Espace Emploi AGIRC-ARRCO
- **Soutien aux associations** de retour à l'emploi telles que Force Femmes pour l'emploi des femmes seniors et Juris Santé (aide juridique gratuite)
- Partenariat avec Notre-Dame des Sans-Abri pour la mise en place du dispositif PERLE (parcours évolutif vers le logement par l'emploi).

3.

### HANDICAP



- Soutien aux projets de l'association Clubhouse
- Sponsoring d'une **Team APICIL handisport**
- Sponsoring du **skipper handisport Damien Seguin** pour la Route du Rhum 2018
- Soutien et participation à **diverses manifestations** : Journée nationale de l'audition, Congrès Nouvelle ère pour l'inclusion, Festival Regards Croisés, Rêves de gosses
- **Financement de l'Observatoire Handéo** afin de créer un lieu de référence pour les aides techniques et humaines liées au handicap
- Partenariat avec le Fonds Handicap & Société pour l'organisation du Prix littéraire Handi-Livres.

4.

### AIDE AUX AIDANTS



- Participation à la **Journée des aidants**
- Solutions de **répit**
- Co-financement de l'ouvrage Les Aidants familiaux pour les nuls de Jean Ruch et Marina Al Rubaee (Prix Handi-Livres 2018).
- **Partenariats** avec un certain nombre d'associations : Association française des aidants, Café des aidants, Village répit famille...

5.

### ACCOMPAGNEMENT DU VIEILLISSEMENT ET DE LA DÉPENDANCE



- Aide à la recherche d'établissements régionaux spécialisés pour **l'accueil des personnes âgées.**

Contactez  
l'Action Sociale



# 4 ECHANGES & CONTACTS APICIL

LOGO  
ENTREPRISE

**Consulter tous vos documents sur votre espace client**

Cette rubrique me permet de consulter les courriers adressés par le Groupe APICIL.



**Demander une information**

**Besoin d'un renseignement ? J'ai une question ?**

Gagnez du temps en utilisant ce formulaire !



**Déclarer une insatisfaction**

Une insatisfaction ?

Je rencontre une difficulté avec mon contrat ? Je suis insatisfait d'un service ou d'une prestation ?

Une équipe dédiée prend en charge ma réclamation pour m'apporter la meilleure réponse.



**Je localise une agence APICIL proche de chez moi**

Vous pouvez prendre rendez-vous avec un conseiller.

Les agences APICIL

## BESOIN D'AIDE ?



Vous pouvez contacter nos conseillers du lundi au jeudi de 8h30 à 18h et le vendredi de 8h30 à 17h au **04 72 27 72 72**

Depuis votre Espace client, vous pouvez :



Dialoguer par **chat** avec un conseiller



Nous contacter par mail en cliquant sur « **Demander une information** »



Poser vos questions à API, l'**agent conversationnel** du Groupe APICIL, disponible à tout moment



Être rappelé(e) par un conseiller



**Déclarer une insatisfaction**

Vos réclamations sont traitées sous 10 jours maximum



### Prestations santé :

Groupe APICIL  
38, Rue François Peissel  
BP 119  
69646 CALUIRE ET CUIRE Cedex

### Prestations prévoyance :

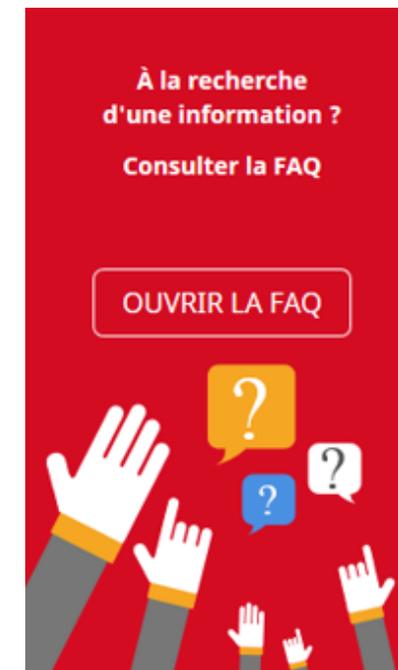
Groupe APICIL  
38, Rue François Peissel  
BP 47  
69642 CALUIRE ET CUIRE Cedex

### Retraite :

Groupe APICIL  
38, Rue François Peissel  
BP 118  
69645 CALUIRE ET CUIRE Cedex

### Autre demande :

Groupe APICIL  
38, Rue François Peissel  
BP 99  
69644 CALUIRE ET CUIRE Cedex



Facebook



Twitter



SGAPS Société de Groupe Assurantiel de Protection Sociale régie par les articles L. 931-2-2 et suivants du Code de la sécurité sociale. Immatriculée au répertoire SIRENE sous le n° 789 861 143 - Siège Social : 38 rue François Peissel 69300 Caluire et Cuire. – Crédit photos : i-stock, Collectif Item, Getty Images, Shutterstock. Document non contractuel à caractère publicitaire. Novembre 2017 – SP17/FCR0611