



Guide d'utilisation

ESPACE ADHÉRENT  
TNS



**MBTP**

# Sommaire



## Informations utiles

1.1. Connexion internet	<a href="#">p.4</a>
1.2.1 Activation de l'espace adhérent (avec identifiant)	<a href="#">p.5</a>
1.2.2 Activation de l'espace adhérent (sans identifiant)	<a href="#">p.10</a>
1.3. Première connexion   CGU	<a href="#">p.12</a>
1.4. Mot de passe oublié	<a href="#">p.13</a>



## Accueil

2.1. Page d'accueil	<a href="#">p.15</a>
2.1.1. Mon profil   modifier mes coordonnées	<a href="#">p.16</a>
2.1.2. Mon profil   modifier le mot de passe	<a href="#">p.17</a>
2.1.3. Mon profil   communication	<a href="#">p.18</a>
2.1.1. Page d'accueil   Menu	<a href="#">p.19</a>
2.1.2. Page d'accueil   Blocs raccourcis	<a href="#">p.20</a>
2.1.3. Page d'accueil   Bas de page	<a href="#">p.21</a>



## Documents et informations santé

3.1. Mon contrat	<a href="#">p.23</a>
3.2. Mes remboursements	<a href="#">p.28</a>
3.3. Ma carte de tiers-payant	<a href="#">p.31</a>
3.4. Mes courriers	<a href="#">p.32</a>
3.5. Mes documents	<a href="#">p.33</a>
3.6. Foire aux questions	<a href="#">p.34</a>



## Démarches en ligne

4.1. Prise en charge hospitalière	<a href="#">p.36</a>
4.2. Envoi de devis santé (dentaire, optique, auditif, hospitalier)	<a href="#">p.37</a>
4.3. Demandes (remboursement, portabilité, réclamation)	<a href="#">p.38</a>
4.2. Suivi des demandes	<a href="#">p.39</a>
4.3. Modification des informations personnelles	<a href="#">p.40</a>
4.4. Modification des données bancaires	<a href="#">p.41</a>
4.5. Gestion des bénéficiaires	<a href="#">p.42</a>
4.7. Nous contacter	<a href="#">p.43</a>
4.9. Résiliation en 3 clics	<a href="#">p.44</a>



Informations utiles

# 1.1. Connexion internet

L' **espace adhérent particulier** permet d'effectuer les principales démarches administratives **en ligne**, de manière sécurisée, en toute autonomie et à tout instant.

## Navigateurs Internet



Il est recommandé d'utiliser les **navigateurs Chrome ou Mozilla** pour se connecter aux espaces adhérents.

## Appareils : ordinateur et tablette

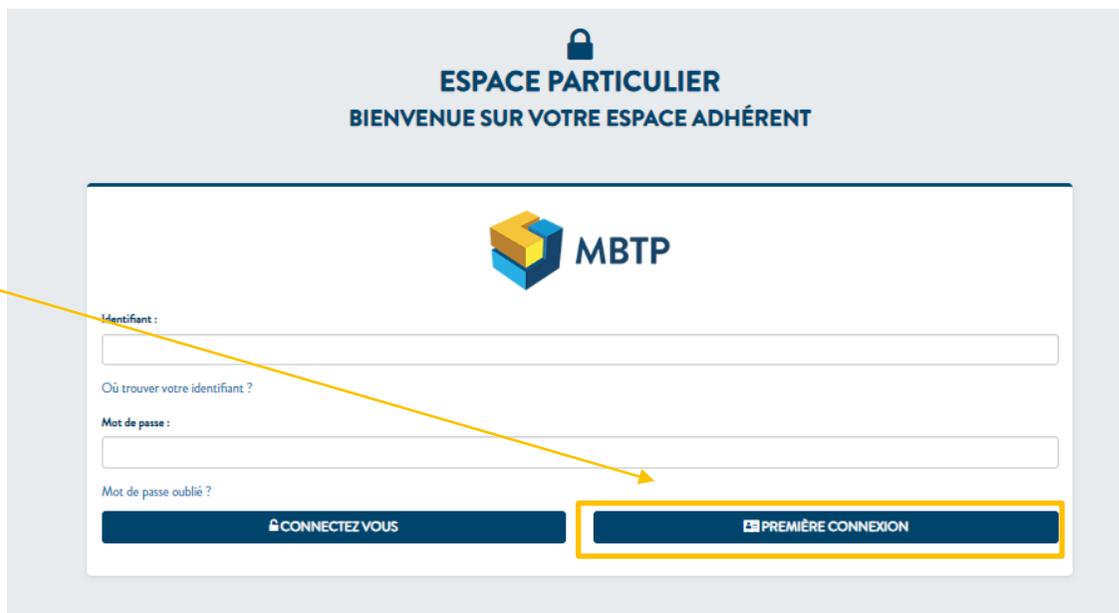


L'espace adhérent s'affiche correctement **sur ordinateur et sur tablette**.  
Accédez à votre espace avec ce lien : <https://assure.mutuelle-mbtp.com/login>  
Ou depuis le site MBTP : <https://www.mutuelle-mbtp.com/espace-adherent-particulier/>



## 1.2.1 Activation de l'espace adhérent | avec identifiant

- 1 Cliquez sur le bouton « première connexion »



The screenshot shows the login interface for 'ESPACE PARTICULIER' with the heading 'BIENVENUE SUR VOTRE ESPACE ADHÉRENT'. The MBTP logo is at the top. Below it are input fields for 'Identifiant', 'Mot de passe', and a link for 'Mot de passe oublié?'. At the bottom, there are two buttons: 'CONNECTEZ-VOUS' and 'PREMIÈRE CONNEXION'. A yellow arrow points from the text in step 1 to the 'PREMIÈRE CONNEXION' button, which is also highlighted with a yellow border.

- 2 Cliquez sur le bouton « J'ai déjà mon identifiant » si vous le connaissez. Votre identifiant est votre numéro d'adhérent inscrit sur votre carte de tiers-payant. Il se compose de 8 chiffres.

Désormais votre espace adhérent est commun à l'ensemble de votre foyer. Les ayants-droit (conjoint et enfants) doivent se connecter avec le numéro d'adhérent de l'assuré·e principal·e



The screenshot shows the same login interface as above, but with two radio button options: 'J'ai déjà reçu mon identifiant' and 'Je n'ai pas encore reçu mon identifiant'. A yellow arrow points from the text in step 2 to the 'J'ai déjà reçu mon identifiant' button.

## 1.2.1 Activation de l'espace adhérent | avec identifiant

- 3 Renseignez les champs demandés  
Puis cliquez sur le bouton « valider »

N° d'adhérent à 8 chiffres

Adresse email ou numéro de téléphone utile pour recevoir le code de confirmation à l'étape suivante.

MBTP  
ESPACE PARTICULIER  
BIENVENUE SUR VOTRE ESPACE ADHÉRENT

Accédez à votre Espace Santé Assuré

Votre Identifiant\*

Votre Email ou N° Tel portable (Mentionné lors de l'inscription)

a4nf3

Vérification du texte \*

Je n'arrive pas à m'identifier

[\*] Champs obligatoires

Annuler Valider

## 1.2.1 Activation de l'espace adhérent | avec identifiant

4 Afin de garantir la sécurité de vos données et la création de votre compte, vous recevrez par mail ou par sms (en fonction de l'information délivrée) un code à inscrire.

Vous pouvez générer un nouveau code si nécessaire

Cliquez sur le bouton valider

MBTP  
ESPACE PARTICULIER  
BIENVENUE SUR VOTRE ESPACE ADHÉRENT

Accédez à votre Espace Santé Assuré

Activer votre compte par code Email à usage unique

Entrez le code confirmation reçu

Code personnel

\*\*\*\*\*

✓ Générer un nouveau code

✓ Valider

Objet de l'email reçu: [ACTIVER VOTRE ESPACE PAR CODE EMAIL](#)

Adresse mail de réception : [noreply@mutuelle-mbtp.com](mailto:noreply@mutuelle-mbtp.com)

Ce code est valide 5 minutes.

## 1.2.1 Activation de l'espace adhérent | avec identifiant

5

Confirmez votre adresse mail, déterminez un mot de passe, confirmez-le et cliquez sur le bouton « valider »

Pour activer votre compte, veuillez saisir les informations ci-dessous.

**Vos données personnelles**

Identifiant \*  
[Champ de saisie]

Téléphone  
[Champ de saisie] 0X XX XX XX XX

Adresse e-mail \*  
[Champ de saisie]

Confirmation adresse e-mail \*  
[Champ de saisie] xxxxxxxx@yyy.zz

**Définition du mot de passe**

Mot de passe \*  
[Champ de saisie]

Confirmation mot de passe \*  
[Champ de saisie]

Votre mot de passe doit comporter dix caractères minimum.

Le nouveau Mot de passe doit être comporter un minimum 3 des 4 catégories de caractères (majuscules, minuscules, chiffres et caractères spéciaux) et obligatoirement un chiffre et un caractère spécial.

[\*] champs obligatoires

**Option de mise en ligne de vos courriers**

Bénéficiez des avantages qu'offre la réception de vos documents en ligne :

**Pratique :**  
Un e-mail vous informe dès la mise en ligne d'un nouveau document sur votre espace personnel. Ces derniers sont consultables 24h/24 et 7j/7. De plus, pas de risque d'égarer vos documents, ni de perdre du temps dans la recherche de ces derniers, tout est accessible en ligne. Vous avez aussi la possibilité de les enregistrer sur le support de votre choix, ainsi que de les imprimer.

**Sécurisé :**  
Vos documents sont identiques aux documents papier correspondant et ont la même valeur juridique, le bénéfice d'un archivage en plus.

**Ecologique :**  
Vous faites un geste pour l'environnement et la préservation des forêts.

**Gratuit :**  
Vous ne payez aucun frais supplémentaire.

**Réversible :**  
Vous pouvez choisir à tout moment de revenir aux documents « papier ».

Je souhaite recevoir les courriers inhérents à la gestion de mon contrat par\*

Courrier  Mail  SMS

[X] Annuler [V] Valider

Règles mot de passe :

10 caractères avec au moins :

- 1 majuscule (accent non autorisé)
- 1 minuscule (accent non autorisé)
- 1 caractère spécial
- 1 chiffre

Choisissez le mode de réception des informations relatives à votre contrat

## 1.2.1 Activation de l'espace adhérent | avec identifiant

6

Votre espace est désormais activé.

Pour vous connecter, renseignez votre numéro d'adhérent à 8 chiffres et votre mot de passe puis cliquez sur le bouton « connectez-vous » pour bénéficier des services proposés.

Votre compte est activé

**MBTP**

**ESPACE PARTICULIER**  
**BIENVENUE SUR VOTRE ESPACE ADHÉRENT**

**MBTP**

Identifiant :

Où trouver votre identifiant ?

Mot de passe :

Mot de passe oublié ?

**CONNECTEZ VOUS** **PREMIÈRE CONNEXION**

## 1.2.2 Activation de l'espace adhérent | sans identifiant

1

Si vous ne connaissez pas votre identifiant, cliquez sur « [Je n'ai pas encore reçu mon identifiant](#) » puis remplissez les champs demandés et cliquez sur « [valider](#) ».



The screenshot shows the MBTP 'ESPACE PARTICULIER' login page. At the top, the MBTP logo (a 3D cube with yellow and blue faces) is displayed next to the text 'MBTP'. Below the logo, the text 'ESPACE PARTICULIER' and 'BIENVENUE SUR VOTRE ESPACE ADHÉRENT' is centered. The main content area is a white box with a dark blue border. It starts with the heading 'Accédez à votre Espace Santé Assuré'. Below this is a form with the following fields: 'Votre Email ou N° Tel portable (Mentionné lors de l'inscription)' with an empty text input; 'Date de naissance \*' with a date picker; a CAPTCHA image showing the number '37k84' with a refresh icon; 'Vérification du texte \*' with a text input containing '37k84'; and a link 'Je n'arrive pas à m'identifier'. At the bottom, there are two buttons: a grey 'Annuler' button and a dark blue 'Valider' button. A note '[\*] Champs obligatoires' is located above the buttons.

Accédez à votre Espace Santé Assuré

Votre Email ou N° Tel portable (Mentionné lors de l'inscription)

Date de naissance \*

37k84

Vérification du texte \*

37k84

Je n'arrive pas à m'identifier

[\*] Champs obligatoires

Annuler Valider

## 1.2.2 Activation de l'espace adhérent | sans identifiant

2

Votre identifiant apparaîtra dans la case prévue à cet effet.

Pensez à le noter.  
Il apparaîtra en haut à droite de votre carte de tiers-payant également.

Remplissez les champs demandés, choisissez votre mode de communication préféré et cliquez sur « valider »

Pour activer votre compte, veuillez saisir les informations ci-dessous.

### Vos données personnelles

Identifiant \*

Téléphone

Adresse e-mail \*

Confirmation adresse e-mail \*

### Définition du mot de passe

Mot de passe \*

Confirmation mot de passe \*

Votre mot de passe doit comporter 10 caractères minimum.

Le nouveau mot de passe doit comporter un minimum 3 des 4 catégories de caractères (majuscules, minuscules, chiffres et caractères spéciaux) et obligatoirement un chiffre et un caractère spécial.

[\*] Champs obligatoires

### Option de mise en ligne de vos courriers

Bénéficiez des avantages qu'offrent la réception de vos documents en ligne :

**Pratique :**  
Un e-mail vous informe dès la mise en ligne d'un nouveau document sur votre espace personnel. Ces derniers sont consultables 24h/24 et 7j/7. De plus, pas de risque d'égarer vos documents, ni de perdre du temps dans la recherche de ces derniers, tout est accessible en ligne. Vous avez aussi la possibilité de les enregistrer sur le support de votre choix, ainsi que de les imprimer.

**Sécurisé :**  
Vos documents sont identiques aux documents papier correspondant et ont la même valeur juridique, le bénéfice d'un archivage en plus.

**Ecologique :**  
Vous faites un geste pour l'environnement et la préservation des forêts.

**Gratuit :**  
Vous ne payez aucun frais supplémentaire.

**Réversible :**  
Vous pouvez choisir à tout moment de revenir aux documents « papier ».

Je souhaite recevoir les courriers inhérents à la gestion de mon contrat par\*

Courrier    Mail    SMS

✕ Annuler   Valider

## 1.3. Première connexion

Lors de votre 1<sup>ère</sup> connexion, vous accédez aux conditions générales d'utilisation de votre espace.

Nous vous invitons à en prendre connaissance, cocher les cases correspondantes et les accepter.

Vous pouvez les télécharger si vous le souhaitez.



**Veillez parcourir tout le document pour accepter les conditions générales.**

**Protection des données personnelles de la Mutuelle MBTP**

Le traitement des données personnelles, parfois sensibles, et le respect de votre vie privée ont toujours été au cœur des métiers et au centre des attentions de la mutuelle MBTP.

Aussi, MBTP s'engage à respecter la législation en vigueur en matière de protection de la vie privée et des données personnelles et, en particulier, le règlement européen sur la protection des données personnelles (RGPD).

**Le respect de l'utilisation de vos données fait partie de l'ADN de la mutuelle MBTP à ce titre :**

- nous ne commercialisons pas vos données ;
- nous hébergeons vos données dans l'Union Européenne ;
- nous protégeons vos données en assurant leur confidentialité ;
- nous ne recueillons que les données nécessaires ;
- nous avons nommé un DPO – Data Protection Officer ;
- nous mettons à jour notre registre des traitements ;
- nous sensibilisons nos collaborateurs au RGPD ;
- nous actualisons nos contrats avec nos clients, nos fournisseurs et nos sous-traitants.

Je reconnais que j'ai entièrement pris connaissance des Conditions Générales d'Utilisation et que je les accepte.

Je déclare avoir pris connaissance des informations visées ci-dessus et consens de manière expresse à la collecte et au traitement de mes données de santé pour les finalités ci-avant exposées de réponse à mes demandes de prise en charge et d'analyses de mes devis médicaux et plus généralement de mise en œuvre des garanties de mon contrat et accepte que mes données de santé soient transmises aux destinataires visés.

Télécharger les CGU Refuser J'accepte

## 1.4. Mot de passe oublié

1

Cliquez sur le bouton « [mot de passe oublié](#) »



Mot de passe :

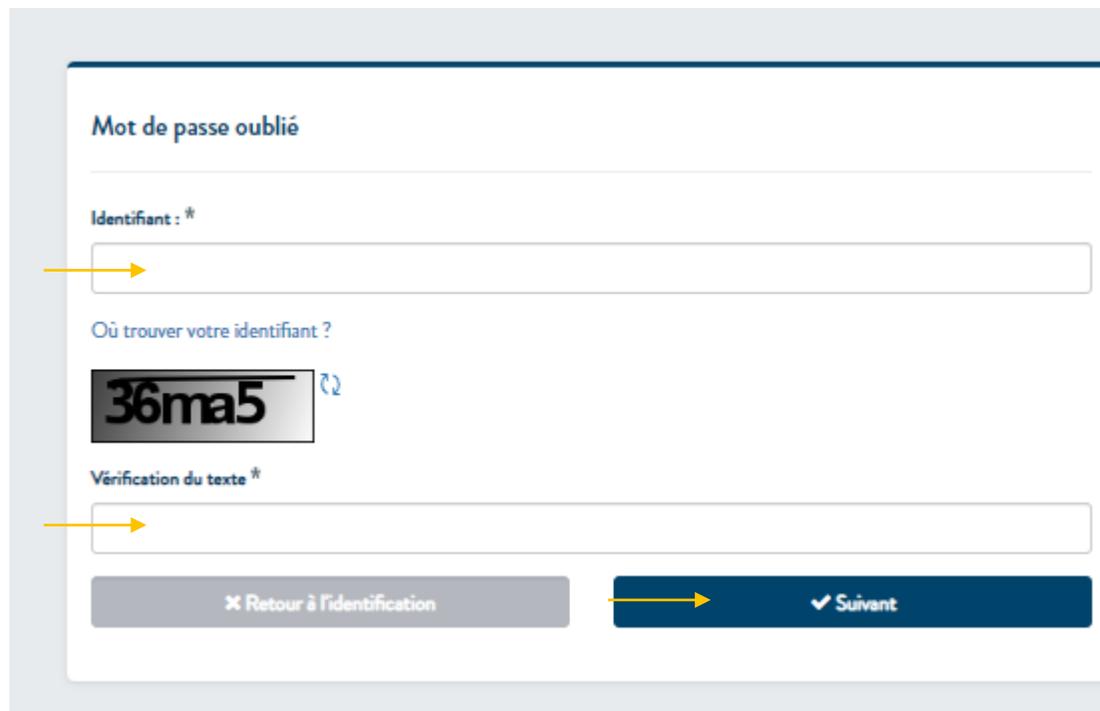
Mot de passe oublié ?

CONNECTEZ VOUS

2 Renseignez votre identifiant et le texte de vérification puis cliquez sur « [suivant](#) »,

Cliquez sur « [Réinitialiser le mot de passe](#) ». Un mail est alors envoyé à l'adresse indiquée sur votre demande d'adhésion ou bulletin d'affiliation.

Cliquez sur le lien reçu et suivez la procédure.



Mot de passe oublié

Identifiant : \*

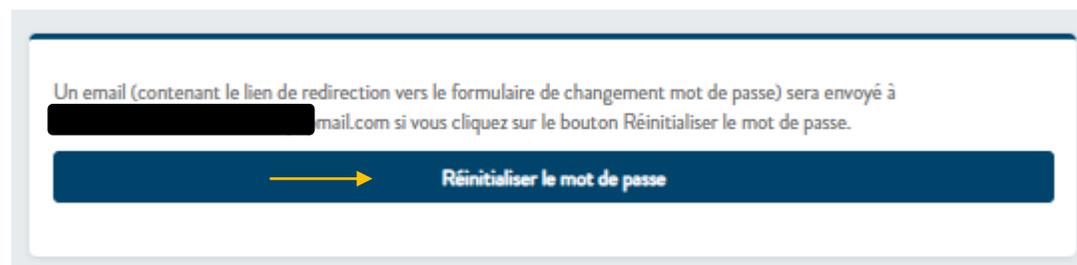
Où trouver votre identifiant ?

36ma5

Vérification du texte \*

Retour à l'identification

Suivant



Un email (contenant le lien de redirection vers le formulaire de changement mot de passe) sera envoyé à [redacted]@mail.com si vous cliquez sur le bouton Réinitialiser le mot de passe.

Réinitialiser le mot de passe



Accueil

## 2.1. Page d'accueil



Pour vous déconnecter

1

[Votre profil](#)

2

Menu

Actualités

Certaines sont cliquables, passez votre souris dessus. Retrouvez également les délais de gestion de vos demandes ici.

3

[Blocs raccourcis](#)

## 2.1.1 Mon profil | modifier mes coordonnées

Cliquez sur le bouton « Profil » en haut à droite



**Mon profil**

Nom [REDACTED] Prénom [REDACTED]  
E-mail [REDACTED]@gmail.com Téléphone [REDACTED]  
Adresse [REDACTED]

Pour modifier vos données personnelles, cliquez ci-dessous.

[Modifier mes informations personnelles](#)

**Modifier mes points de contact**

Adresse email  
mbtp-assure@yopmail.com

Nouvelle adresse email \*  
[REDACTED]

Confirmation nouvelle adresse email \*  
[REDACTED]

[\*] Champs obligatoires

[Annuler](#) [Valider](#)

Informations actuelles

Cliquez sur ce bouton pour modifier vos informations.

Une page s'ouvre et vous permet de modifier vos informations. Pour valider les modifications cliquez sur le bouton **Valider**

**MODIFIER LES COORDONNÉES**

Nom [REDACTED] Prénom [REDACTED]  
Adresse \* [REDACTED] Complément d'adresse [REDACTED]  
Lieu-dit [REDACTED] Code postal \* [REDACTED]  
Ville \* [REDACTED] Téléphone [REDACTED]  
Date d'effet souhaitée \* JJ/MM/AAAA [REDACTED] Justificatif de domicile \* [Sélectionner un fichier](#)  
Veuillez télécharger votre justificatif sous format image ou PDF (Facultatif pour uniquement un changement de téléphone). La taille maximale autorisée est de 2 Mo.

[\*] Champs obligatoires

[Annuler](#) [Valider](#)

Pour modifier votre adresse email, utilisez la rubrique dédiée

Vous pouvez également modifier vos informations personnelles avec l'onglet « **Mes démarches en lignes** », onglet « **Modifier mes informations personnelles** ».

## 2.1.2 Mon profil | modifier le mot de passe

En dessous, une rubrique vous permettant de modifier votre mot de passe.

### Modifier mon mot de passe

Ancien mot de passe \*

Nouveau mot de passe \*

Confirmation nouveau mot de passe \*

La taille du mot de passe doit être au minimum de 10 caractères.

Le mot de passe doit au minimum comporter 3 des 4 catégories de caractères (majuscules, minuscules, chiffres et caractères spéciaux) et obligatoirement un chiffre et un caractère spécial.

[\*] Champs obligatoires

✕ Annuler

✓ Valider

Règles mot de passe :

10 caractères avec au moins :

- 1 majuscule (accent non autorisé)
- 1 minuscule (accent non autorisé)
- 1 caractère spécial
- 1 chiffre
- Pas de caractère avec accent

## 2.1.3 Mon profil | communication

La dernière rubrique vous permet de choisir le mode de communication souhaité pour la réception de vos documents.

### Mes courriers en ligne

Bénéficiez des avantages qu'offrent la réception de vos documents en ligne :

#### Pratiques

Un e-mail vous informe dès la mise en ligne d'un nouveau document sur votre espace personnel. Ces derniers sont consultables 24h/24 et 7j/7. De plus, pas de risque d'égarer vos documents, ni de perdre du temps dans la recherche de ces derniers, tout est accessible en ligne. Vous avez aussi la possibilité de les enregistrer sur le support de votre choix, ainsi que de les imprimer.

#### Sécurisés

Vos documents sont identiques aux documents papier correspondant et ont la même valeur juridique, le bénéfice d'un archivage en plus.

#### Ecologiques

Vous faites un geste pour l'environnement et la préservation des forêts.

#### Gratuit

Vous ne payez aucun frais supplémentaires.

#### Réversible

Vous pouvez choisir à tout moment de revenir aux documents « papier ».

Je choisis de recevoir mes documents sur mon espace personnel plutôt que par courrier postal ?

Oui  Non

J'accepte l'utilisation de mes données personnelles (Adresse email, numéro téléphone portable) pour la gestion de mes contrats.

Oui  Non

✕ Annuler

✓ Valider

En tant qu'entreprise responsable, nous vous recommandons de cocher oui pour la réception des documents de manière dématérialisée.

Pour la bonne gestion de votre contrat, nous vous recommandons également de cocher oui.

## 2.2.1 Page d'accueil | Menu

Voici l'ensemble des fonctionnalités disponible depuis votre menu d'accueil :

Visualiser mon contrat et mon attestation

[Consulter mes remboursements](#)

- [Consulter et télécharger sa carte TP](#)
- [Accéder aux documents utiles](#)
- [Consulter le guide d'utilisation](#)
- [Accéder à la FAQ](#)

- [Prise en charge hospitalière](#)
- [Envoyer un devis santé](#)
- [Faire une demande](#)
- [Suivre mes demandes](#)
- [Modifier mes informations personnelles](#)
- [Modifier mes coordonnées bancaires](#)
- [Gérer mes bénéficiaires](#)
- [Nous contacter](#)

[Mon profil](#)

Déconnexion

[Résiliation en 3 clics](#)

Page d'accueil

Accueil

BONJOUR MONSIEUR ROMAIN PIERRE

Bienvenue dans votre espace adhérent santé

*Bienvenue*

MBTP

MON ADHÉSION - MES REMBOURSEMENTS - MES DOCUMENTS - MES DÉMARCHES EN LIGNE - RÉSILIER VOTRE CONTRAT

BONJOUR ROMAIN PIERRE

Mon profil Se déconnecter

## 2.1.2 Page d'accueil | Blocs raccourcis

Sur la page d'accueil retrouvez les blocs « [Mes infos santé](#) », « [Mes démarches](#) » et « [Nous contacter](#) » qui regroupent ces fonctionnalités :



[Visualiser mes remboursements](#)

[Documents utiles](#)

[Visualiser et télécharger ma carte de tiers payant](#)

[Nous contacter](#)

[Faire une demande de prise en charge hospitalière](#)  
[Faire une demande de remboursement](#)  
[Envoyer un devis santé](#)

## 2.2.3 Page d'accueil | Bas de page

En bas de page, retrouvez l'ensemble des raccourcis vers les différentes fonctionnalités ainsi que les informations légales.

### MON ADHÉSION

[Mon contrat](#)

### MES REMBOURSEMENTS

[Consulter mes remboursements](#)

### MES DOCUMENTS

[Ma carte de Tiers-Payant](#)  
[Mes Courriers](#)  
[Bibliothèque de documents](#)  
[Guide pratique](#)  
[FAQ](#)



**MBTP**

*5 Rue Jean-Marie Chavant  
69007 Lyon*

[Mentions légales](#) [Plan du site](#) [Glossaire](#) [Réclamations](#)

### MES DÉMARCHES EN LIGNE

[Prise en charge hospitalière](#)  
[Envoyer un devis santé](#)  
[Faire une demande](#)  
[Suivre mes demandes](#)  
[Modifier mes informations personnelles](#)  
[Modifier mes coordonnées bancaires](#)  
[Gérer mes bénéficiaires](#)  
[Nous contacter](#)

### RÉSILIER VOTRE CONTRAT

[Résilier votre contrat](#)

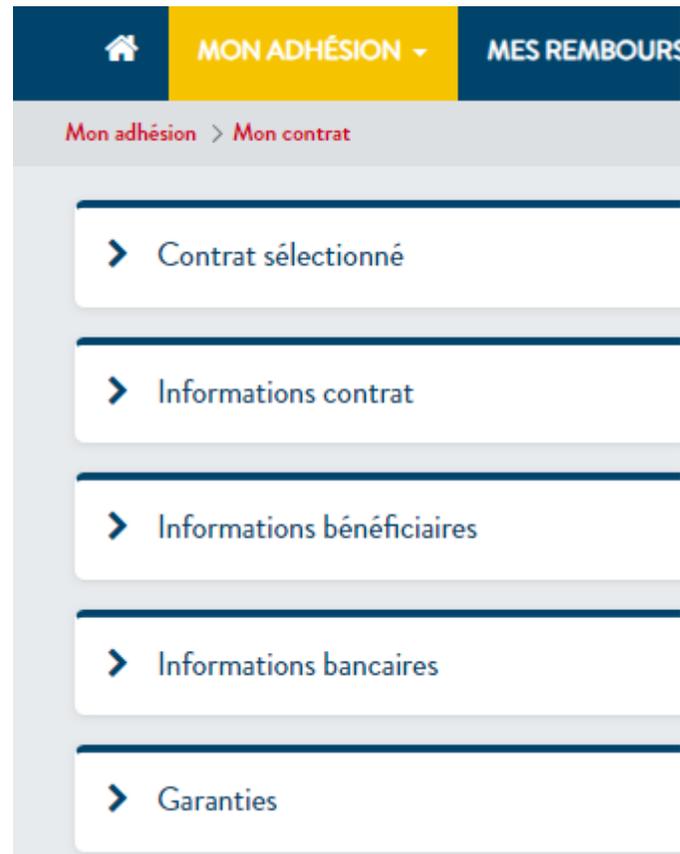


# Documents et informations santé

## 3.1. Mon contrat



Cliquez sur l'onglet « [Mon adhésion](#) » puis dans la rubrique « [mon contrat](#) » dans le bandeau pour accéder aux informations relatives à votre contrat santé.



## 3.1. Mon contrat

En cliquant sur chaque flèche, les informations apparaîtront.

▼ Contrat sélectionné

Numéro de contrat : 53433536 - SANTE - Du 01/10/2007

Nom du produit :  
SANTE

▼ Informations contrat

	Numéro contrat	██████████	Nom du produit	SANTE
	Situation contrat	<input type="button" value="En cours"/>	Date d'effet du contrat	01/10/2007
			Nom de la formule	Individuel - Tranquillité SE

## 3.1. Mon contrat

Sur cette même page, vous pouvez visualiser la liste des bénéficiaires de votre contrat santé et les modifier si nécessaire.

En cliquant sur le bouton, une fenêtre s'ouvre. ▶▶▶ voir modalité [page 42](#)

▼ Informations bénéficiaires

Nom et prénom	Rôle	Début des droits	Fin des droits	Situation	Date de naissance	N° de Sécurité sociale	Régime Social	Télétransmission ⓘ
██████████	Assuré	01/10/2007		En cours	██████████	██████████	REGIME GENERAL	TELETRANS DEMANDÉE



Cliquez ci-dessous pour modifier des informations concernant vos bénéficiaires

[✍ Modifier les bénéficiaires](#)

## 3.1. Mon contrat

Sur cette même page, vous pouvez visualiser vos coordonnées bancaires et les modifier si nécessaire.

En cliquant sur le bouton, une fenêtre s'ouvre. ▶▶▶ [voir modalité page 41](#)

▼ Informations bancaires



Compte de	Prélèvement des cotisations / Remboursements des prestations		
IBAN	FR7613906XXXXXXXXXX00043	BIC	AGRIFRPP839
Titulaire du compte	██████████	Nom de la banque	CRCA SUD RHONE ALPES ⓘ

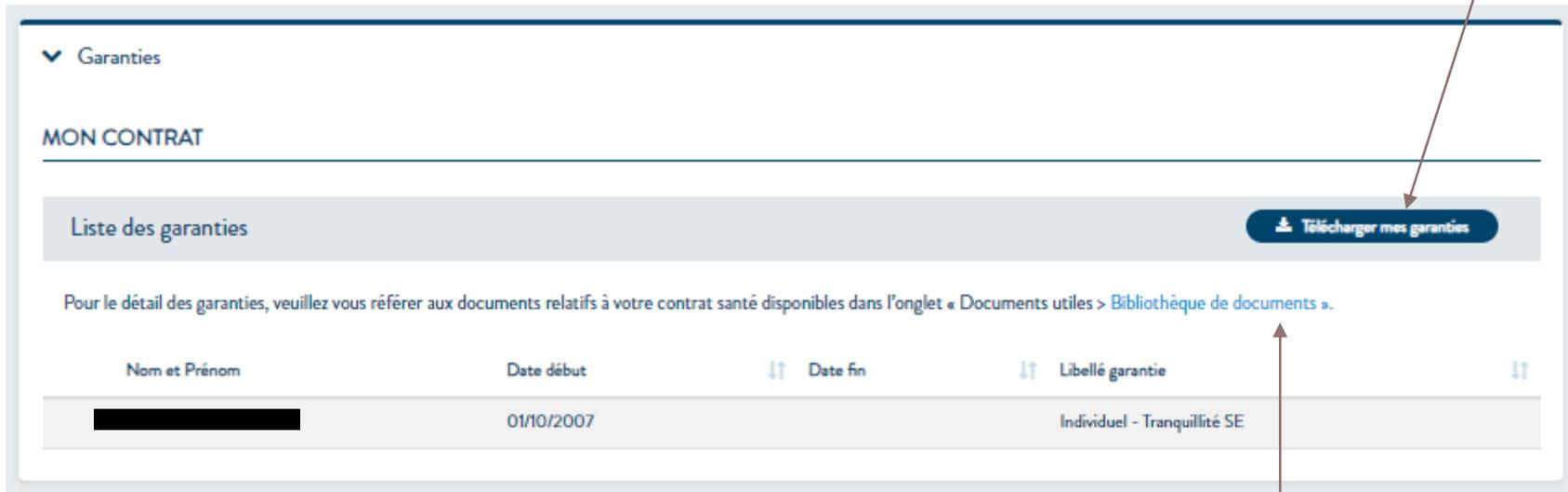


Pour modifier vos coordonnées bancaires, cliquez ci-dessous.

[✎ Modifier mes coordonnées bancaires](#)

## 3.1. Mon contrat

Le dernier encart concerne vos garanties. Vous pouvez les télécharger au format PDF en cliquant sur ce bouton.



▼ Garanties

MON CONTRAT

Liste des garanties [Télécharger mes garanties](#)

Pour le détail des garanties, veuillez vous référer aux documents relatifs à votre contrat santé disponibles dans l'onglet « Documents utiles > Bibliothèque de documents ».

Nom et Prénom	Date début	Date fin	Libellé garantie
[REDACTED]	01/10/2007		Individuel - Tranquillité SE

Vous pouvez également consulter les documents relatifs à votre contrat comme le règlement ou la notice d'information qui régit votre contrat ou les exemples de remboursements en cliquant sur la « bibliothèque de documents ».

## 3.2. Mes remboursements



En cliquant sur l'onglet « [Mes remboursements](#) » puis sur la rubrique « [Consulter mes remboursements](#) », vous pourrez consulter l'ensemble des remboursements sur les 2 dernières années pour vos ayants droit et vous-même.

Vous avez la possibilité de choisir la période de règlement ou le montant pour effectuer une recherche.

### Consulter mes remboursements

Retrouvez l'intégralité de vos remboursements de santé sous cette rubrique. Utilisez l'outil de recherche, ou les filtres, pour identifier un remboursement en particulier. Pour accéder à l'ensemble des informations d'un remboursement, cliquez sur l'icône « Consulter ».

#### Rechercher un remboursement

Bénéficiaire de soins

Période de règlement

Du JJ/MM/AAAA 

Au JJ/MM/AAAA 

Montant de règlement

Minimum  €

Maximum  €

✕ Réinitialiser

✓ Rechercher

## 3.2. Mes remboursements

Liste des remboursements

Export excel Afficher 5 éléments

Date de règlement	N° décompte	Remboursement MBTP	Bénéficiaire	Réglé à	Action
14/03/2023	1744998	3,64 €	[REDACTED]	[REDACTED] 4	Consulter
07/03/2023	1726891	24,93 €	[REDACTED]	[REDACTED] 9	Consulter
01/03/2023	1701188	6,90 €	[REDACTED]	[REDACTED]	Consulter
24/02/2023	1698989	46,26 €	[REDACTED]	[REDACTED] 5	Consulter
23/02/2023	1694466	17,37 €	[REDACTED]	[REDACTED] 4	Consulter

< 1 2 3 4 >

Vous pouvez exporter la liste de tous vos remboursements au format EXCEL.

Vous pouvez consulter pour chaque prestation la répartition de prise en charge.

Vous pouvez également réaliser une demande de remboursement.

## 3.2. Mes remboursements

Après avoir cliqué sur « Consulter », une fenêtre s'ouvre. Vous pouvez télécharger le décompte de votre remboursement au format PDF en cliquant sur ce bouton.

### Consulter mes remboursements

#### DÉTAIL DU DÉCOMPTE 1744998

---

Mode de règlement	Réglé à	Traité le
VIREMENT	██████████	14/03/2023

[Télécharger décompte](#) Afficher

Date de soin	Bénéficiaire de soins	Acte	Quantité	Montant payé	Remboursement Sécurité Sociale	Remboursement MBTP
10/03/2023	██████████	PHARMACIE REMBOURSABLE	4	4,08 €	2,65 €	1,43 €
10/03/2023	██████████	PHARMACIE REMBOURSABLE	1	6,32 €	4,11 €	2,21 €

[Retour](#)

### 3.3. Ma carte de tiers-payant



Onglet « [Mes documents](#) » rubrique « [Ma carte de tiers-payant](#) »  
La liste des cartes de tiers-payant pour vous et vos bénéficiaires apparaît.  
En cliquant sur le bouton « [télécharger](#) », un document PDF se télécharge,  
Vous pouvez ainsi consulter votre carte, l’enregistrer sur votre ordinateur ou l’imprimer.

The screenshot shows the 'Ma carte de tiers-payant' page. At the top right, there is a button 'Afficher 5 éléments' with a dropdown arrow. Below this is a table with the following columns: 'Numéro', 'Date de début de validité', and 'Action'. The table contains two rows of data. A red arrow points from the text above to the 'Télécharger' button in the first row.

Numéro	Date de début de validité	Action
██████████	01/07/2023	<a href="#">Télécharger</a>
██████████	01/02/2023	<a href="#">Télécharger</a>

## 3.4. Mes courriers

Onglet « Mes documents » rubrique « Mes courriers ».

Ici, vous avez accès à vos échanges avec la MBTP, comme les devis transmis après réception de vos demandes.

Vous pouvez effectuer une recherche par type de courrier et/ou par période.

Cliquez sur « consulter » pour avoir accès à votre document en format PDF

The screenshot displays the 'Mes courriers' section of a web application. At the top, a navigation bar includes 'MON ADHÉSION', 'MES REMBOURSEMENTS', 'MES DOCUMENTS', 'MES DÉMARCHES EN LIGNE', and 'RÉSILIER VOTRE CONTRAT'. The 'MES DOCUMENTS' menu is open, showing options like 'MA CARTE DE TIERS-PAYANT', 'MES COURRIERS', 'BIBLIOTHÈQUE DE DOCUMENTS', 'GUIDE PRATIQUE', and 'FAQ'. Below the navigation, the 'Courriers' section features a search area with a 'Rechercher Courriers' dropdown, a 'Type' dropdown, and 'Période' filters for 'Du' and 'Au' with date pickers. A 'Réinitialiser' button is next to the 'Du' field, and a 'Rechercher' button is next to the 'Au' field. Below the search area, a 'Liste des courriers' section shows a table with columns for 'Date d'arrivée', 'Type', and 'CONSULTER'. The first row shows a date of '14/11/2023' and a 'Devis' type. A 'CONSULTER' button is visible next to the 'Devis' entry, with a magnifying glass icon and the text 'Consulter'.

## 3.5. Mes documents

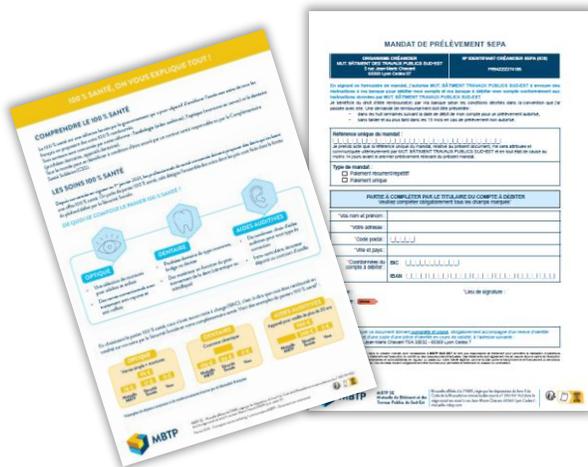


Onglet « Mes documents » rubrique « Bibliothèque de documents ».

Retrouvez ici l'ensemble des documents utiles sur la MBTP, votre contrat et les services proposés.

En cliquant sur chaque nom de document, il se téléchargera automatiquement.

Certains documents sont des PDF dynamique afin que vous puissiez les remplir directement depuis votre ordinateur et nous les renvoyer remplis si nécessaire.



Dans la rubrique « Guide pratique » vous retrouverez ce guide d'utilisation au format PDF, ainsi que celui de la nouvelle application mobile, que vous pourrez consulter et télécharger sur votre ordinateur.



## 3.6. Foire aux questions

Onglet « Mes documents » rubrique « FAQ ».

Retrouvez ici l'ensemble des réponses à vos questions. Vous pouvez les chercher par mot clé.

Les questions sont classées par thématique. En cliquant sur la flèche, les questions apparaissent. En cliquant sur chaque question, la réponse apparaît. Cette foire aux questions est alimentée en continu suite à vos retours.

MON ADHÉSION - MES REMBOURSEMENTS - **MES DOCUMENTS** - MES DÉMARCHES EN LIGNE - RÉSILIER VOTRE CONTRAT

Mes documents > FAQ

### Foire aux questions

Les réponses aux questions que vous vous posez sur votre assurance

▼ Chercher question

Exemple de question

✓ Rechercher

✕ Réinitialiser

- > Remboursement
- > Tiers payant
- > Cotisations
- > Gestion de mon contrat
- > Application mobile
- > Connexion Noémie
- > Gestion des demandes
- > Aide financière exceptionnelle
- > Rendez-vous en agence
- > Devis

#### ▼ Tiers payant

▼ Qu'est-ce que le tiers-payant ?

Le tiers payant évite à l'assuré de faire l'avance totale ou partielle de frais médicaux dont la prise en charge MBTP a confié la gestion de son tiers payant à ALMERYYS, plateforme de services nationale.

▼ Comment puis-je bénéficier du tiers-payant ?

Tous les professionnels de santé conventionnés avec ALMERYYS se sont engagés à accepter le tiers payant, votre complémentaire santé sur votre espace client et sur votre application mobile MBTP « mon Espace CI contrat. Sur cette attestation figurent également tous les bénéficiaires connus de votre complémentaire sa



Démarches en ligne

## 4.1. Prise en charge hospitalière

Onglet « [Mes démarches en ligne](#) » rubrique « [Prise en charge hospitalière](#) »

Sur cette page, vous pouvez faire une demande prise en charge hospitalière en remplissant les champs demandés et en joignant les documents nécessaires.

### Demander une prise en charge hospitalière

Vous pouvez nous adresser une demande de prise en charge hospitalière pour vous, ou l'un de vos bénéficiaires, en remplissant le formulaire ci-dessous

Je souhaite une prise en charge pour \*

Date de début d'hospitalisation \*

Numéro de FINESS / Nom de l'établissement \*

A chaque établissement de santé est attribué un numéro FINESS à 9 caractères dont les 2 premiers correspondent au numéro du département d'implantation.

Adresse de l'établissement

Code postal de l'établissement \*

Ville de l'établissement \*

Les demandes de prise en charge hospitalière peuvent être **réalisées au maximum jusqu'à 30 jours après l'acte** ou **30 jours avant l'acte** par anticipation.

Après réception de la demande, celle-ci sera traitée dans les meilleurs délais. Vous pouvez les consulter en page d'accueil, sur les bannières défilantes.

## 4.2. Envoi d'un devis

Onglet « [Mes démarches en ligne](#) » rubrique « [Envoyer un devis santé](#) »

Sur cette page, vous pouvez demander un devis pour un acte dentaire, optique, auditif, hospitalier ou autre. Vous avez la possibilité d'ajouter plusieurs documents à votre demande.

### Envoyer un devis santé

Pour obtenir un avis sur un devis, merci de bien vouloir nous joindre une copie numérique de ce document à l'aide du formulaire ci-dessous. Nous reviendrons vers vous avec une réponse dans les meilleurs délais.

Type de devis \*

Sélectionnez un type

Sélectionnez un bénéficiaire \*

Sélectionnez un bénéficiaire

Votre message

La taille maximale du message est de 512 caractères.

Téléchargez votre devis \*

 Sélectionner un fichier

La taille maximale autorisée est de 2 Mo.

Les types de documents autorisés sont PDF, images et documents.

[\*] Champs obligatoires

✕ Annuler

✓ Valider

Après réception de la demande, celle-ci sera traitée dans les meilleurs délais. Vous pouvez les consulter en page d'accueil, sur les bannières défilantes.

## 4.3. Demandes

Onglet « [Mes démarches en ligne](#) » rubrique « [Faire une demande](#) »

Sur cette page, vous pouvez :

- Demander un remboursement
- Fournir un justificatif de portabilité
- Demander une assistance
- Effectuer une réclamation
- Gérer votre contrat santé
- Fournir un justificatif de scolarité

Après réception de la demande, celle-ci sera traitée dans les meilleurs délais.  
Vous pouvez les consulter en page d'accueil, sur les bannières défilantes.

The screenshot shows a web form titled "Faire une demande". At the top, a green notification bar states: "✔ Votre demande est enregistrée et sera traitée par notre service Santé dans les plus brefs délais." Below this, the form has two main input fields: "Objet du message\*" and "Votre message\*". The "Objet du message\*" field is currently empty, and a dropdown menu is open, showing a list of request categories. A blue arrow points from the dropdown menu to the "Objet du message\*" field. Below the input fields, there is a note: "La taille maximale du message est de 512 caractères." and a legend: "[\*] Champs obligatoires". At the bottom, there are two buttons: "Annuler" (grey) and "Valider" (dark blue).

**Faire une demande**

✔ Votre demande est enregistrée et sera traitée par notre service Santé dans les plus brefs délais.

Objet du message\*

Votre message\*

La taille maximale du message est de 512 caractères.

[\*] Champs obligatoires

Annuler Valider

**Objet du message\***

- Fournir mon justificatif de portabilité
- Demander une assistance
- Effectuer une réclamation
- Gérer mon contrat santé
- Fournir un justificatif de scolarité
- Demander un remboursement dentaire
- Demander un remboursement optique
- Demander un remboursement auditif
- Demander un remboursement de médecine douce
- Demander un remboursement hospitalier
- Demander un remboursement allocation obsèques
- Demander un remboursement autre

## 4.4. Suivi des demandes

Onglet « [Mes démarches en ligne](#) » rubrique « [Suivre mes demandes](#) »

Sur cette page, retrouvez l'ensemble des demandes effectuées sur les 2 dernières années.

Après réception de la demande, celle-ci sera traitée dans les meilleurs délais.

Vous pouvez les consulter en page d'accueil, sur les bannières défilantes.

### Suivre mes demandes

▼ Recherche d'une demande

Etat de la demande

Type de la demande

✕ Réinitialiser

✓ Rechercher

Vous pouvez rechercher une demande selon son état (traitée, en cours, refusée) ou par type de demande.

Liste des demandes

Afficher 5 éléments ▼

	Numéro de la demande	Type de la demande	Date de soumission	Statut
>	534	Ajout d'un bénéficiaire	27/06/2023	En cours
>	533	Ajout d'un bénéficiaire	27/06/2023	En cours
>	532	Ajout d'un bénéficiaire	27/06/2023	En cours
>	530	Ajout d'un bénéficiaire	27/06/2023	En cours

En cliquant sur la demande, vous pourrez consulter le suivi de la demande avec la date et le message de notre équipe gestion.

## 4.5. Modification des informations personnelles

### Modifier mes informations personnelles



Nom	██████████	Prénom	██████████
E-mail	██████████	Téléphone	██████████
Adresse	██████████ ██████████		

#### MODIFIER LES COORDONNÉES

Nom	<input type="text" value="██████████"/>	Prénom	<input type="text" value="██████████"/>
Adresse *	<input type="text" value="██████████"/>	Complément d'adresse	<input type="text"/>
Lieu-dit	<input type="text"/>	Code postal *	<input type="text" value="██████████"/>
Ville *	<input type="text" value="██████████"/>	Téléphone	<input type="text" value="██████████"/>
Date d'effet souhaitée *	<input type="text" value="28/06/2023"/>	Justificatif de domicile *	<input type="button" value="Sélectionner un fichier"/>

Veillez télécharger votre justificatif sous format image ou PDF (Facultatif pour uniquement un changement de téléphone).  
La taille maximale autorisée est de 2 Mo.

[\*] Champs obligatoires

✕ Annuler

✓ Valider

Onglet « [Mes démarches en ligne](#) »  
rubrique « [Modifier mes informations personnelles](#) »

Les cases grisées ne sont pas modifiables.  
Pour tous les autres changements, notre équipe gestion vérifiera les nouvelles données pour s'assurer d'avoir les bonnes informations après modification de votre part.

## 4.6. Modification des coordonnées bancaires

### Changer mes coordonnées bancaires

Modifiez vos coordonnées bancaires en quelques clics dans le module ci-dessous. Il vous suffit de vous munir de votre RIB.

Type d'opération

Remboursements des prestations

Titulaire \*

IBAN \*

BIC \*

Date d'effet souhaitée \*

JJ/MM/AAAA

Domiciliation

Relevé d'identité bancaire \*

Sélectionner un fichier

Veuillez rattacher votre RIB sous format PDF ou image.  
La taille maximale autorisée est de 2 Mo.

[\*] Champs obligatoires

✕ Annuler

✓ Valider

Onglet « [Mes démarches en ligne](#) »  
rubrique « [Modifier mes coordonnées bancaires](#) »

Sur cette page, vous pouvez modifier vos informations bancaires pour :

- le remboursement de vos prestations,
- le paiement des cotisations,
- les 2.

Lorsque vous êtes salarié d'une entreprise adhérente à la MBTP, il n'y a pas de choix à faire.

Après réception de la demande, celle-ci sera traitée dans les meilleurs délais.

Vous pouvez les consulter en page d'accueil, sur les bannières défilantes.

## 4.7. Gestion des bénéficiaires

Type de la demande

Ajout

Nom du bénéficiaire \*

Prénom du bénéficiaire \*

Date de naissance \*

JJ/MM/AAAA 

Qualité \*

Nouveau né

N° Sécurité Sociale \*

Clé Sécurité Sociale \*

Rang

Date d'effet souhaitée \*

JJ/MM/AAAA 

Votre message

La taille maximale du message est de 512 caractères.

Pour la mise en place de la télétransmission, veuillez joindre les documents suivants :

- Copie de l'attestation jointe à votre carte vitale et celle des autres éventuels bénéficiaires s'ils ne sont pas sur la vôtre
- Justificatif de naissance dans le cas d'un ajout d'un nouveau-né

Joindre les justificatifs \*

 Sélectionner un fichier

Veillez rattacher des documents de types PDF ou images

Attention, certains justificatifs sont nécessaires pour que votre demande soit prise en compte.

La taille maximale autorisée est de 2 Mo

[\*] Champs obligatoires

✕ Annuler

✓ Valider

Onglet « [Mes démarches en ligne](#) »  
rubrique « [Gérer mes bénéficiaires](#) »  
Sur cette page, vous pouvez ajouter ou retirer un bénéficiaire de votre contrat santé en complétant tous les champs demandés et en joignant les justificatifs nécessaires.

Après réception de la demande, celle-ci sera traitée dans les meilleurs délais. Vous pouvez les consulter en page d'accueil, sur les bannières défilantes.

## 4.8. Nous contacter

Onglet « [Mes démarches en ligne](#) » rubrique « [Nous contacter](#) »

Retrouvez ici notre numéro de téléphone et notre adresse postale.

Nous répondrons avec plaisir à vos demandes.

Si vous souhaitez prendre rendez-vous, nous vous invitons à vous rendre sur notre [site internet](#) en attendant que cette fonctionnalité soit déployée sur votre espace adhérent.

Les rendez-vous sont possibles le mardi et le jeudi.

### Nous Contacter

Pour toutes questions relatives à votre contrat, contactez nos équipes aux coordonnées indiquées ci-dessous.

#### Contactez-nous par téléphone

Service Relation Client : 04 27 84 22 44

#### Contactez-nous par courrier

MBTP

5 Rue Jean-Marie Chavant

69007 Lyon

## 4.9. Résiliation en 3 clics

En application de la loi du 16 août 2022 portant mesure d'urgence pour la protection du pouvoir d'achat <https://entreprendre.service-public.fr/actualites/A16455>, vous pouvez effectuer une demande de résiliation en 3 clics via votre espace adhérent en cliquant ici :



**Demande de résiliation**

**Choix de contrat**

Numéro de contrat  
W1-000268689 - SANTE - ENSEMBLE DU PERSONNEL

Contrat souscrit par : ETABLISSEMENTS TARGE  
Produit : SANTE  
Collège : ENSEMBLE DU PERSONNEL  
Date d'effet du contrat : 01/01/2017  
Référence : W1-000268689  
Mail de contact : stephou@yaya.fr  
Ce mail sera utilisé pour accusé réception de votre demande

[Modifier](#)

**Motif de résiliation**

- Regroupement contrat même assureur
- Mécontentement commercial
- Changement courtier
- Mécontentement reporting client
- Concurrent moins cher
- Mécontentement qualité de gestion
- Refus hausse standard tarifaire
- Concurrent meilleures garanties à tarif identique
- Fusion/absorption/ suite économique
- Refus redressement préconisé

La résiliation de votre adhésion est soumise aux dispositions légales et contractuelles accessibles en cliquant sur [ce lien](#)

Choisissez le contrat que vous souhaitez résilier.

Cochez la raison de votre demande de résiliation.

En cliquant sur ce lien une fenêtre avec les articles de notre règlement sur la résiliation de votre contrat apparait,





# MBTP

## NOUS CONTACTER

### SERVICE COMMERCIAL

Entreprise et TNS :

[entreprises@mutuelle-mbtp.com](mailto:entreprises@mutuelle-mbtp.com)

04 27 84 22 80

Particuliers:

[particuliers@mutuelle-mbtp.com](mailto:particuliers@mutuelle-mbtp.com)

04 27 84 22 40

Horaire lignes téléphoniques : 9h-17h du lundi au vendredi

### SERVICE GESTION

Entreprises :

[contact-entreprise@mutuelle-mbtp.com](mailto:contact-entreprise@mutuelle-mbtp.com)

04 27 84 22 84

Particuliers et TNS:

[contact@mutuelle-mbtp.com](mailto:contact@mutuelle-mbtp.com)

04 27 84 22 44

## NOUS RENCONTRER

L'agence MBTP vous accueille sur rendez-vous le mardi et le jeudi de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h au 5 rue Jean-Marie Chavant – 69007 LYON

### PRENDRE RENDEZ-VOUS

Sur notre site internet

[mutuelle-mbtp.com](http://mutuelle-mbtp.com)