

Traitement de vos demandes

# Aide & contact

Pour vous accompagner au quotidien et répondre à vos attentes dans les meilleurs délais, nous avons regroupé les bonnes pratiques pour que vous puissiez contacter nos services sereinement.



Pour tout envoi de **justificatifs de remboursement**, de **pièces administratives** ou toute demande **d'informations**, vous avez la possibilité de contacter nos services via **5 canaux de contact** que nous avons regroupés ci-dessous.

## Comment nous contacter ?

- 1** via votre **espace assuré Mercernet**

Connectez-vous à votre espace assuré Mercernet sur [www.mercernet.fr](http://www.mercernet.fr) et rendez vous ensuite sur la rubrique « **Mon dépôt de documents** » pour un traitement plus rapide de votre demande.

[www.mercernet.fr](http://www.mercernet.fr)
- 2** via l'**App' mobile**

Téléchargez l'application « **Mercernet** » sur votre mobile et connectez-vous à votre espace assuré à l'aide des **mêmes identifiants que votre espace web** et rendez vous toujours dans la rubrique « **Mon dépôt de documents** ».

App' mobile disponible sur l'App Store et Google Play
- 3** via le **formulaire de contact**

Un formulaire de contact<sup>1</sup> sans identifiant est mis à votre disposition. Pour y accéder, rendez-vous sur [www.mercernet.fr](http://www.mercernet.fr), Espace Assurés, rubrique « Contactez-nous » en bas de page

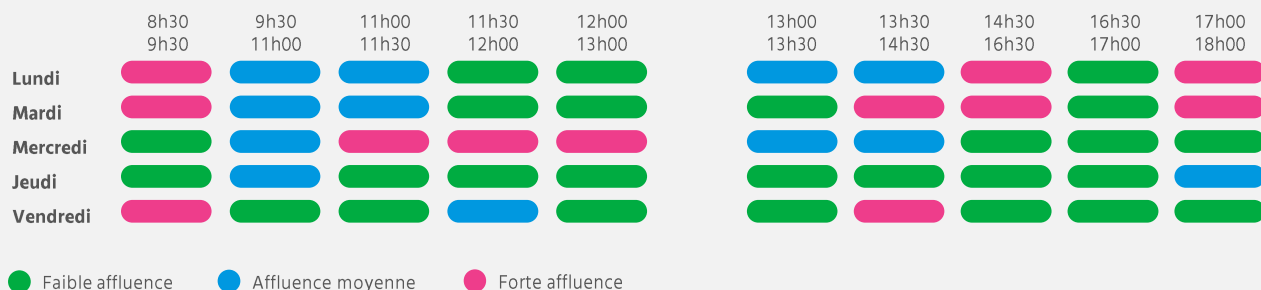
[Aller vers le formulaire](#)
- 4** par **courrier**

L'adresse de votre centre de gestion se trouve aussi au dos de votre carte Tiers Payant.

Mercer France  
TSA 51801  
28039 Chartres cedex
- 5** par **téléphone**

**Numéro non surtaxé**, coût d'un appel local.  
Retrouvez ci-dessous nos horaires d'ouvertures ainsi que les périodes d'affluences téléphoniques.

09 69 32 31 05



<sup>1</sup> Formulaire de contact accessible à cet url : <https://www.mercernet.fr/fr-fr/ContactInformation/ContactForm?Origin=generic>

# Les bonnes pratiques



Il est préférable de privilégier le **dépôt de documents** via **Mercernet** plutôt que de passer par le courrier ou par le téléphone. La demande sera enregistrée et bien identifiée dans nos outils pour un traitement optimal.



Il n'est **pas nécessaire de renouveler** plusieurs fois la saisie d'un formulaire pour la même demande. Le traitement n'est pas plus rapide et un doublon pourrait créer une confusion dans le processus.



Il est recommandé de **mettre à jour vos données personnelles** dans votre espace assuré Mercernet, pour tout changement de situation. De plus, il est indispensable de renseigner un **email à jour** pour que nous puissions communiquer avec vous.

## Accéder à son espace personnel Mercernet

### Comment se connecter à son espace Mercernet ?

- Rendez-vous sur le site [www.mercernet.fr](http://www.mercernet.fr)
- Sélectionnez **Espace Assurés**
- Connectez-vous grâce à votre **n° d'adhérent** figurant sur votre **carte de tiers payant** (ou le cas échéant votre email) et votre **mot de passe**.

Bénéficiaire(s) du tiers payant		Dépenses de santé concernées par le tiers payant(*)													
Nom - Prénom	Date naiss	Rang	N° INSEE	Typ Conv	PHAR	MED	SVIL	CSTE	TRAN	EXT	DES	DEPR	HOSP	OPTI	AUDI
					SP	SP	SP	SP	SP	IS	SP	OCIT	OC	OCIT	OCIT
DE NEYMOUR MARTIN	18/04/1974	1	1 74 04 75 001 001 55	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	(6)	(6)
DE NEYMOUR MARIE	28/11/1977	1	2 77 11 69 001 001 35	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	(6)	(6)
DE NEYMOUR ANTOINE	02/01/2004	1	1 74 04 75 001 001 55	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	(6)	(6)
DE NEYMOUR JULIE	16/03/2006	1	1 74 04 75 001 001 55	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	(6)	(6)

N° adhérent : 01108237      N° client : 000000000000750

- Une fois connecté, vous pourrez alors adresser votre demande via le **dépôt de document**. Le dépôt de document est le moyen le plus efficace pour que votre demande soit correctement traitée par nos services et dans les meilleurs délais. Le formulaire est aussi accessible depuis le bas du site en cliquant sur contactez-nous.

### Vous ne parvenez pas à vous connecter à votre espace assuré mercernet ?

Deux solutions s'offrent à vous :



#### Renouvelez votre mot de passe

Si vous ne retrouvez pas vos identifiants, vous pouvez les renouveler en cliquant simplement sur « **mot de passe oublié** » dans votre espace de connexion.

Vous pouvez également suivre le lien suivant pour demander de **nouveaux codes d'accès personnel** : <https://www.mercernet.fr/fr-fr/LoginPage/ForgottenPassword>

Vous pourrez ensuite vous connecter à votre espace assuré **Mercernet** et adresser votre demande comme expliqué précédemment mais aussi effectuer toutes vos démarches en ligne.



#### Utilisez le formulaire hors connexion

Si vous ne parvenez pas à accéder à votre espace personnel à partir des solutions proposées, vous avez la possibilité de nous transmettre votre demande via un **formulaire de contact** qui ne nécessite pas d'être connecté à son compte Mercernet : <https://www.mercernet.fr/fr-fr/ContactInformation/ContactForm?Origin=generic>

Vous pourrez ainsi saisir **vos coordonnées** afin que nous puissions vous identifier et traiter votre requête.