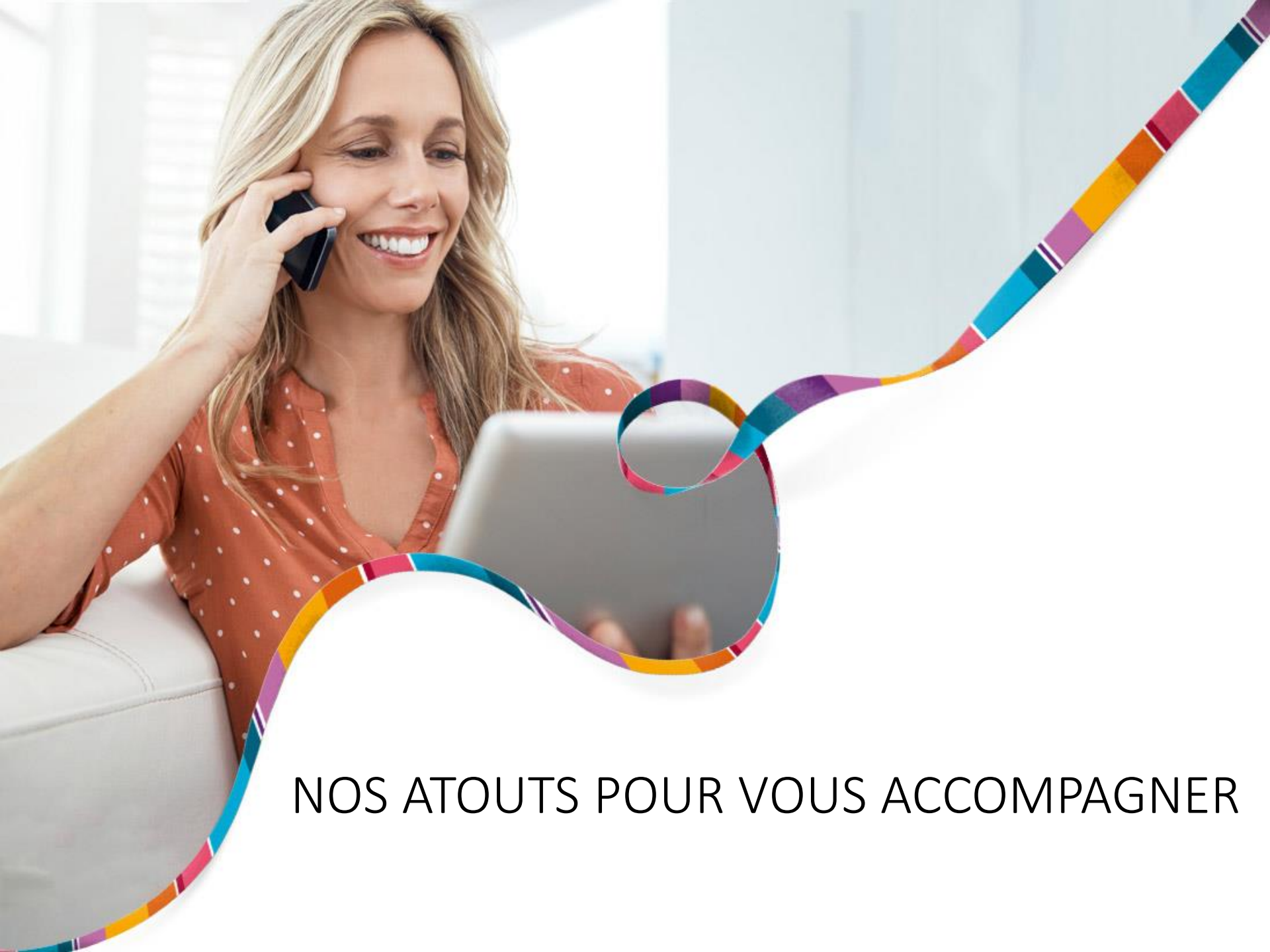


CCMO Mutuelle



CCMO SANTÉ PRÉVOYANCE
MUTUELLE

L'ESSENTIEL, C'EST VOUS.



NOS ATOUTS POUR VOUS ACCOMPAGNER

LA QUALITE DE SERVICE PLEBICITEE

ENQUETE DE
SATISFACTION
2019



89%

Des adhérents
sont globalement
satisfaits de la
CCMO

93%

recommandent la
CCMO à leur
entourage



8 adhérents/10

sont satisfaits du
niveau de
remboursement



Près de
9 adhérents/10
sont satisfaits des
délais de
remboursement

98%

sont satisfaits du
processus
d'adhésion



90%

envisagent de
reconduire
leur contrat

EN QUELQUES MOTS

Productivité et efficacité

- Faible taux de réclamation (moins de 315 réclamations reçues en 2018 soit 0,15% des personnes couvertes)
- Taux de prise d'appel performant (95,85% pour 184 277 appels en 2018)
- Délais de traitement du courrier performants
- Taux de recouvrement des cotisations (avant contentieux) de 85% pour le collectif et de 80% pour l'individuel



En santé

- Délais d'adhésion et de remboursement des prestations (hors Noémie) rapides (3 j)

En prévoyance

- Equipe dédiée, habilitée au secret médical et maîtrisant la prévoyance lourde
- Cellule sécurisée au niveau accès et stockage des données
- Un médecin conseil dédié

Un back office maîtrisé, performant et unique pour l'ensemble des processus santé – prévoyance (Activ' Infinite)

FOCUS SUR NOTRE CENTRE D'APPELS



15 collaborateurs au service de nos adhérents.

Service ouvert de 08H30 à 19H00 sans interruption du lundi au vendredi et également le samedi de 09H00 à 12H00.

A fin novembre 2019 :

165 000 appels reçus, 96,80% de prise d'appels

37000 mails reçus avec un délai de traitement de moins de 24 heures

En 2018, le temps moyen d'attente des appels servis était de 18 secondes

NOS CHIFFRES CLES

75 ANS

D'EXPÉRIENCE
en
complémentaire
santé, prévoyance

92

millions
d'euros de
cotisations
encaissées



165881

personnes protégées
au quotidien en santé
dont 13703 en gestion
pour compte

175

salariés

24 administrateurs

33^e

MUTUELLE
EN FRANCE

102 080

personnes
protégées
en prévoyance



184%

de taux de marge en
Solvabilité 2

45

millions
d'euros de
fonds propres

2100

entreprises de
toutes tailles et de
tous secteurs



NOS ENGAGEMENTS EN MATIERE DE RELATION CLIENTS : une équipe dédiée pour assurer proximité et écoute

Pour les particuliers

- Une plateforme téléphonique
- Des agences

☰ Les conseillers répondent à toutes les questions 6 jours / 7

- Notre centre d'appel est basé à Beauvais
- Sur un n° unique non surtaxé
- Métropole : **03 44 06 90 00**

☰ Des horaires étendus

- Du lundi au vendredi
De 8h30 à 19h
- Le samedi matin
De 9h à 13h



Pour les correspondants

- Un service administration des ventes

☰ Les chargés de relation clientèle à votre service

- Une ligne pour l'ensemble des correspondants d'entreprises :

03 44 06 91 00

- Une adresse mail dédiée aux correspondants d'entreprises :

entreprises@ccmo.fr



UNE PALETTE DE SERVICES

UN CENTRE DE GESTION UNIQUE



UN CENTRE DE GESTION UNIQUE
6 avenue du Beauvaisis
60 000 BEAUVAIS

Souscription &
affiliation

Gestion des
cotisations

Gestion des
Prestations

Le pôle adhésion : en charge de la gestion administrative, enregistrement et mise à jour des dossiers (adhésions, résiliations, modifications d'adresse, ...).

Le pôle prestation : en charge d'effectuer et de contrôler les remboursements (traitement des factures reçues par courrier, traitement des flux Noémie, traitement des demandes de devis de nos adhérents).

Le contrôle qualité : en charge du suivi des inscriptions de télétransmissions (Noémie) auprès des différents centres de Régime Obligatoire.

Le pôle paramétrage : en charge de la mise en gestion des contrats, produits et de la production (paramétrage des contrats, cotisations, prestations, carte TP, ...).

LE TIERS PAYANT

Un véritable tiers payant partout en France

ACCORDS AVEC
L'ENSEMBLE
DES
PROFESSIONS
DE SANTÉ

Hôpitaux et cliniques
conventionnés,
pharmacies,
laboratoires,
radiologues,
opticiens,
ambulances,
orthophonistes,
kinésithérapeutes,
infirmiers,
...

COUVERTURE
NATIONALE
EN TIERS
PAYANT

132 000
PROFESSIONNELS
DE SANTÉ
RÉFÉRENCÉS

Possibilité de
Tiers Payant
avec les
médecins s'ils
le souhaitent

2 500
SERVICES DE
SOINS ET
D'ACCOMPAGNEMENT
MUTUALISTES



RÉFÉRENCIEMENT
À LA CARTE

Un de vos professionnels
de santé n'est pas
encore conventionné par
la CCMO ?
Notre service
Professionnels
de santé s'en charge.



PRISE EN CHARGE
SUR SIMPLE DEMANDE

Par téléphone en dentaire
et hospitalisation.
24h/24 sur internet en
optique, dentaire et audio.

ADHERENTE
DE LA
PREMIERE
HEURE A
L'INTERAMC

UN POLE DEDIÉ AUX PROFESSIONNELS DE SANTÉ

UNE ÉQUIPE INTERNE

Au-delà des contacts téléphoniques, des conventions et accords de tiers payant, le service "PS" de la CCMO facilite les échanges entre la mutuelle et les différents professionnels de santé : pharmaciens, dentistes, opticiens, radiologues, infirmiers, hôpitaux, cliniques, établissements de soins...



INNOVATION

La taille humaine de la CCMO lui permet de développer des projets d'expérimentation avec les professionnels de santé notamment sur les remboursements de soins non pris en charge par le régime obligatoire ou encore de nouvelles normes d'échanges dématérialisés.

CONVENTIONNEMENT LABELLISÉ CCMO

Des conventions simples nationales exclusives à la CCMO, respectant la liberté d'exercice et de tarification de chacun, des factures traitées quel que soit le mode de transmission, un système de paiement garanti et sécurisé, et un accompagnement efficace et personnalisé font de la CCMO un référent et un partenaire incontournable.



SATISFACTION DES ADHÉRENTS

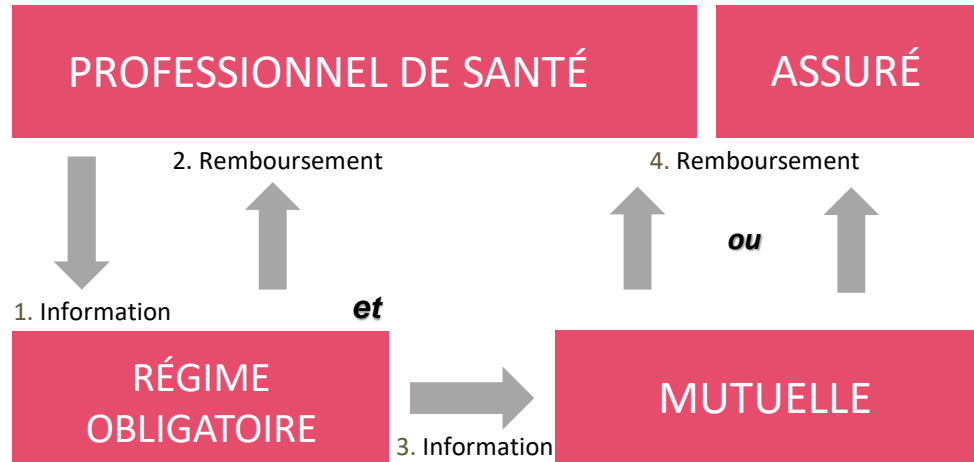
Tous les travaux menés ont pour objectifs d'apporter des solutions qui permettent aux adhérents de ne pas avancer les frais et d'accéder à des remboursements rapides.

DES REMBOURSEMENTS RAPIDES



90% DES DOSSIERS
TÉLÉTRANSMIS

SONT
REMBOURSÉS \geq **24h**



En plus du Régime général, la CCMO a passé des accords avec tous les régimes (agricole, indépendants, fonctionnaires, étudiants,...).

La télétransmission permet d'échanger informatiquement les dossiers de remboursements entre le Régime obligatoire (Sécurité sociale, MSA...) et la CCMO. Ce service est étendu sur la France entière.

TELECONSULTATION MEDICALE 24H/24 – 7J/7

EN INCLUSION DU CONTRAT
SANTE

En partenariat avec
Medaviz

CCMO SANTÉ PRÉVOYANCE
MUTUELLE

L'ESSENTIEL, C'EST VOUS.



UN MÉDECIN
EN LIGNE
EN MOINS DE 3 MINUTES !



Vous avez une **question médicale** ou une inquiétude concernant votre santé ou celle de vos proches ?



Vous n'arrivez pas à obtenir un **rendez-vous rapidement** avec votre médecin traitant ?

TELECONSULTATION MEDICALE



UNE QUESTION MÉDICALE ?
Avec le service de téléconsultation médicale, un médecin répond aux questions des adhérents.

UN MEDECIN AU BOUT FIL EN MOINS DE 3 MINUTES



PARTENAIRE SANTE

Medaviz



SERVICE GRATUIT

Entièrement pris en charge par CCMO, la téléconsultation médicale ne se substitue pas au médecin traitant.

L'AVIS MEDICAL EN UN CLIC

- Sans rendez-vous
- Sans salle d'attente
- Totalement gratuit



RENDEZ-VOUS SUR CCMO.FR

Accédez au service en créant un compte depuis votre espace personnel.



SERVICES EN LIGNE



POUR LES ADHÉRENTS

- consulter ses décomptes en ligne
- recevoir ses décomptes par email
- demander une prise en charge hospitalière
- modifier ses coordonnées
- modifier son dossier
- contacter un conseiller

POUR LES CORRESPONDANTS D'ENTREPRISE

- modifier les dossiers des salariés
- affilier en ligne
- visualiser et extraire liste des salariés affiliés

POUR LES PROFESSIONNELS DE SANTÉ

- consulter les prestations réglées par la CCMO
- recevoir les relevés de prestation par email
- réaliser des prises en charge en ligne

APPLI MOBILE CCMO

Vos salariés peuvent également gérer leur contrat santé depuis leur smartphone !

Avoir toujours sa carte à portée de main

Accéder au contrat santé

Un conseiller CCMO à l'écoute

Consulter ses remboursements



FOCUS SUR NOTRE APPLICATION MOBILE



CARTE LIBERTÉO

Télécharger en temps réel sa carte de tiers payant Libertéo sur son mobile et la présenter directement aux professionnels de santé pour ne pas faire d'avance de frais



REMBOURSEMENTS

Consulter ses remboursements santé en ligne



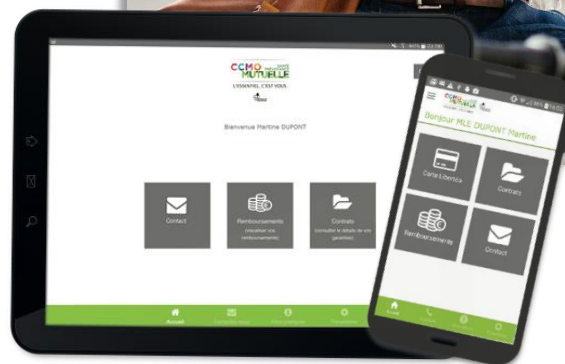
CONTRAT

Visualiser ses données personnelles, ses garanties et ses bénéficiaires



CONTACT

Contact pour toute question relative au contrat, pour nous signaler un changement de situation ou pour nous envoyer une facture



L'ASSISTANCE AU QUOTIDIEN



HOSPITALISATION IMPRÉVUE

Prise en charge des enfants, éventuellement des animaux de compagnie
Aide ménagère à domicile



ACCIDENT OU MALADIE À DOMICILE

Recherche d'un médecin
Mise à disposition d'un aide-soignant
Organisation du transport à l'hôpital

NUMERO
UNIQUE
24h/24



ASSISTANCE VIE QUOTIDIENNE

Informations juridiques, fiscales, administratives.



03 44 06 90 90



MALADIE À L'ÉTRANGER

Avance d'argent.
Complément de remboursement.



CCMO SANTÉ
PRÉVOYANCE
MUTUELLE

L'ESSENTIEL, C'EST VOUS.

Pôle Courtage
CCMO Mutuelle
courtage@ccmo.fr
03.44.06.90.00

