

COMPLÉMENTAIRE SANTÉ / PRÉVOYANCE

Particuliers / Entreprises / Travailleurs non salariés / Travailleurs frontaliers

2024

mutlor

Les mutuelles de Lorraine

Votre complémentaire santé

Édito
Les dépenses de santé
Un transfert de charge
Ce qui nous attend en
2024
Votre cotisation 2024

VOS GARANTIES

- Des niveaux de garanties qui se maintiennent
- Les changements par garantie et par acte de soins
- Mesure Pouvoir d'Achat
- Tableau des garanties
- Annexes

NOS NOUVEAUTÉS

- Application mobile
- Vos décomptes de santé Mutlor
- Fraude

NOS PARTENAIRES

- Téléconsultation médicale
- Bon plan Optique
- Assistance Travailleurs Frontaliers



www.mutlor.fr



L'édito

Votre mutuelle s'efforce à maintenir au quotidien un service de qualité et à préserver la santé de ses adhérents dans le respect de ses principes mutualistes et de l'équilibre technique des garanties en place.

Choisir notre Mutuelle à but non lucratif pour votre couverture santé, c'est avoir la garantie d'une utilisation des cotisations entièrement dédiée à votre santé et à notre fonctionnement. Nous vous assurons le maintien du niveau de votre couverture santé sur 2024. Cependant, une hausse de cotisations est inévitable :

De nouveau «étranglée» en 2023 réglementairement et financièrement par l'État, notamment à coups de législations, de taxes et

de remboursements partiels ou totaux d'actes ou de prestations par la Sécurité Sociale, auxquels s'ajoutent un constat d'inflation général des dépenses de santé, nous ferons face de nouveau à une hausse importante de notre participation aux frais de santé sur l'année 2024.

Avec un modèle démocratique et participatif, nous vous donnons la possibilité d'être acteur/actrice à part entière des prises de décisions stratégiques et différents projets lancés par nos adhérents et votre Mutuelle :

Toujours dans cet esprit communautaire, dans une quête quotidienne du « mieux vivre » pour tous nos adhérents, nous souhaitons renforcer votre contribution à la vie de la

mutualiste en organisant dès 2024 la mise en place de collectifs d'adhérents permettant un partage de connaissances, d'aptitudes, de compétences, d'échanges de services sur le bassin en lien avec votre santé ou vos projets.

Mutlor poursuit progressivement sa mue écologique, la digitalisation de ses outils et services ainsi que sa stratégie de développement de nouveaux services et avantages en matière de santé et de protection sociale en partenariat avec des acteurs locaux ou mutualistes prônant des valeurs environnementales, sociétales et sociales.

Mes sentiments les plus mutualistes.

Rémi DE LA FUENTE
Directeur adjoint

Un constat avec des dépenses de santé en hausse continue

100% SANTÉ

Les **dépenses dentaires, optiques et auditives** liées au 100% santé sont à des **niveaux toujours aussi hauts**.

- 3% des équipements optiques
- 39% des prothèses dentaires
- 32% des équipements auditifs

(Données Mutlor du 01/01/2023 au 30/09/2023)



UNE MONTÉE DES COÛTS DÉJÀ OBSERVÉE SUR 2023

Des actes et des soins de plus en plus chers.

- Optique +2%
- Consultations +3%
- Chirurgie +17%
- Hospitalisation +3%
- Radiologie +3%
- Cures thermales +12%

(Données Mutlor du 01/01/2023 au 30/09/2023)

La Sécurité Sociale transfère des charges aux mutuelles



ACTES DENTAIRES OCTOBRE 2023

Pour les actes dentaires, la Sécurité Sociale a **transféré 10% de sa base de remboursement aux complémentaires santé.**

* surcoût estimé en 2024 pour la mutuelle



CONSULTATIONS NOVEMBRE 2023

Les consultations médicales passent de **25.00 € à 26.50 € pour les généralistes et de 30.00 € à 31.50 € pour les spécialistes.** Ces frais sont remboursés par Mutlor.



TÉLÉSURVEILLANCE MÉDICALE JUILLET 2023

Après plusieurs expérimentations, le remboursement de la télésurveillance médicale est généralisé avec une **prise en charge de 60 % par l'Assurance Maladie.**

Ce qui nous attend en 2024

UNE INFLATION DÉJÀ PRESENTIE

Une **inflation** nationale des dépenses de santé de **3.2% prévue en 2024.**

Négociations en cours sur les salaires et revalorisation des honoraires **entre les libéraux et la Sécurité Sociale** : les dentistes, les sages-femmes, les infirmiers et autres paramédicaux.

*surcoût estimé en 2024 pour la mutuelle



EXTENSION DU RESTE À CHARGE 0

L'État prévoit **d'étendre le 100% santé à d'autres dépenses de santé** impliquant un effort supplémentaire de la part des complémentaires santé :

- les prothèses capillaires,
- les fauteuils roulants.

Nous ne pouvons pas à ce jour mesurer l'impact financier d'une telle mesure pour notre mutuelle.



TRANSPORTS SANITAIRES

Nous nous attendons à un **désengagement de la Sécurité Sociale sur les transports sanitaires non urgents** avec un transfert vers les mutuelles santé.



Votre cotisation 2024

Selon l'Argus de l'Assurance, les mutuelles individuelles connaîtront une augmentation de tarif allant de 9 à 11%.
(Enquête menée par le cabinet d'actuariat Addictis en septembre 2023.)

MUTLOR a décidé de limiter cette hausse en appliquant une **augmentation moyenne de 7.8%.**



Des niveaux de garanties santé qui se maintiennent

Malgré un contexte compliqué et une dérive des dépenses de santé, Mutlor maintient le niveau de l'ensemble de ses garanties.

LES CHANGEMENTS PAR GARANTIE EN 2024



RÉGIME NORMAL / NORMAL PRO

Les **implants Inlay-Onlay** passent de **100% à 150%**.



RÉGIME SPÉCIAL / SPÉCIAL PRO

Les **implants Inlay-Onlay**, alternatives plus esthétiques et plus résistantes aux plombages **passent de 160% à 200%**.



RÉGIME PREMIUM / PREMIUM PRO

Le forfait du **sevrage tabagique augmente** de près de **50 euros** (soit 300 € au lieu de 256.62 €)



CONTRAT COLLECTIF DYNAMISME

Pour éviter les dérives, le montant maximal par an (400 €/an) reste identique mais nous intervenons désormais sur la **moitié du prix de la dépense réelle**.

LES CHANGEMENTS PAR ACTE OU TYPE DE SOINS

LES ACCESSOIRES NON REMBOURSÉS PAR LE RÉGIME OBLIGATOIRE

Les accessoires non remboursés par le Régime Obligatoire et la dermatologie font partie intégrante du nouveau poste de garantie nommé « **Accessoires et produits paramédicaux** ».

À cette occasion, nous avons élargi notre prise en charge aux **injections intra-articulaires** (hors PRP), aux **oxymètres** et aux **probiotiques**.



LA DERMATOLOGIE NON REMBOURSÉE PAR LE RÉGIME OBLIGATOIRE

Aussi, pour équilibrer au mieux nos remboursements et éviter des dérives trop importantes, les produits dermatologiques (hors produits esthétiques) vous seront remboursés, selon votre garantie, sur présentation d'une **prescription médicale d'un dermatologue et de la facture acquittée de la pharmacie**.



LES MÉDICAMENTS NON REMBOURSÉS PAR LE RÉGIME OBLIGATOIRE

Pour plus de clarté et une meilleure lisibilité, nous participons, selon votre contrat (sauf homéopathie), au remboursement des **15800 références de médicaments inscrits** sur la base de données publiques et officielles des médicaments mise en œuvre par l'**Agence Nationale de Sécurité du Médicament et des Produits de Santé (ANSM)**.

<https://base-donnees-publique.medicaments.gouv.fr/>



MÉDECINES DOUCES

Sur présentation d'une facture acquittée, Mutlor prend en charge (sauf Minimut) **15 disciplines de médecines douces**. Les consultations auprès des chiropraticiens, diététiciens, ergothérapeutes, psychomotriciens, ostéopathes, psychologues, psychothérapeutes sont prises en charge sous réserve que le professionnel de santé soit **référé dans l'annuaire santé disponible sur annuaire.sante.fr**



Mesure pouvoir d'achat pour soutenir les plus jeunes

Mutlor a décidé de proroger exceptionnellement les droits jusqu'au 31/12/2024 de **tous les enfants majeurs à charge âgés entre 18 et 26 ans ne rentrant plus dans nos conditions habituelles d'adhésion**.

Application mobile



UTILE ET PRATIQUE, ADOPTEZ L'APPLICATION MOBILE MUTLOR

Votre téléphone vous suit partout. Vous le consultez souvent et où que vous soyez : à la maison en regardant la TV, en attendant votre train ou votre bus, à votre pause quand vous êtes au travail, à la terrasse d'un café... Et vous aimez la praticité et la fluidité des applications mobiles !

Depuis début octobre, **Mutlor a lancé sa toute première application mobile**. Vous êtes déjà nombreux à l'avoir adoptée et nous espérons qu'elle vous donne entière satisfaction.

MAIS AU JUSTE, POURQUOI L'INSTALLER SUR VOTRE TÉLÉPHONE ?

- Vous avez des **doutes sur votre mot de passe...** Après une première connexion, plus besoin de le saisir, vous pouvez choisir de vous connecter en enregistrant l'empreinte de votre doigt ou par reconnaissance faciale.
- Vous souhaitez savoir si votre dernière facture est remboursée... Vous pouvez **retrouver vos remboursements** et effectuer une recherche par bénéficiaire, type d'acte, date...
- Une demande de remboursement à nous faire parvenir ? **Prenez en photo votre facture et joignez-la à votre demande.**

- Un changement à nous signaler ? **Transmettez-nous vos documents en quelques clics.**
- Vous cherchez un professionnel de santé à quelques pas de chez vous ? Consultez l'annuaire à votre disposition
- Ne manquez plus la prise de votre traitement médical et recevez des **alertes personnalisées selon la durée de votre traitement et sa fréquence.**
- Vous ne parvenez pas à **mettre la main sur la notice de votre traitement** ? Scannez la boîte de médicaments et retrouvez la notice officielle du laboratoire.

Au fil du temps, cette application évoluera et ses services s'étofferont pour faciliter au maximum vos démarches en ligne.

Vos décomptes de remboursement Mutlor

UN PAS VERS LA DÉMATÉRIALISATION ET UNE MEILLEURE PROTECTION DE VOS DONNÉES PERSONNELLES



À tout moment et en quelques clics, depuis votre Espace Adhérent ou l'application mobile Mutlor, vous pouvez **parcourir, filtrer et éditer vos remboursements santé Mutlor** :

- Espace Adhérent sur www.mutlor.fr > rubrique "Mes remboursements > Consulter mes remboursements".
- Application mobile Mutlor > rubrique "Mon suivi remboursements".

Pour des questions de protection de vos données de santé, les décomptes ne vous seront plus envoyés systématiquement par email mais nous procéderons prochainement à l'envoi d'alertes email lorsqu'un remboursement sera effectué (évolution prévue en 2024, voire 1^{er} semestre 2025).

Pour des raisons écologiques et pour échapper à l'envolée du prix des envois postaux, **à compter du 1^{er} janvier 2024, vos décomptes de remboursement Mutlor ne vous seront plus envoyés par courrier.**

Si toutefois, vous souhaitez recevoir par voie postale un relevé de prestations pour une période précise, nous vous invitons à nous le signaler par téléphone au 03 82 25 79 00 ou par email à prestations@mutlor.fr



Vos prestations 2024

Les taux sont exprimés en pourcentage de la base

	MINI	CONTRAT JEUNE
SOINS COURANTS		
Consultations et visites Généralistes	100%	100%
Consultations Spécialistes	100%	100%
Consultations Psychologues remboursées par le RO	-	100%
Auxiliaires médicaux	100%	100%
Analyses médicales	100%	100%
Actes techniques médicaux - Actes d'imagerie et d'échographie	100%	100%
Soins externes ou ambulatoires	100%	100%
Transport remboursable	100%	100%
Densitométrie osseuse remboursée par le RO	100%	100%
Densitométrie osseuse non remboursée par le RO	-	-
PHARMACIE		
Médicaments et produits pharmaceutiques remboursables	100%	100%
Médicaments non remboursés par le RO (sur prescription médicale, suivant liste)	-	-
Accessoires/produits paramédicaux non remboursés par le RO (sur prescription médicale, suivant liste)	-	-
Contraceptif féminin non remboursés par le RO (suivant liste)	-	Forfait 140 €
Vaccins (anti-grippe, otite, méningite, hépatite A, gastro-entérite - sur prescription médicale)	Frais réels	Frais réels
Sevrage tabagique (uniquement traitement nicotinique de substitution sur prescription médicale)	-	Forfait 100 €
Autres vaccins (sur prescription médicale)	-	-
APPAREILLAGE		
Petit appareillage (Prothèse orthopédique, mammaire, capillaire, etc.)	100%	100%
Bas à varices	100%	100%
Grand appareillage (Achat lit médicalisé, fauteuil roulant, etc.)	-	-
CURE THERMALE (3)		
Cure thermale acceptée par le RO (Forfait par personne incluant les consultations, l'hébergement et le transport)	-	100 €
AIDES AUDITIVES (4-8)		
Equipements 100% santé (5) <small>Par période de 4 ans suivant la date d'acquisition</small>	-	Prise en charge intégrale dans la limite du PLV *
Aides auditives à tarifs libres	100%	100%
Forfait supplémentaire piles appareil auditif remboursées par le RO	100%	100%
Accessoires et réparations d'appareillages auditifs remboursés par le RO	100%	100%
HOSPITALISATION (6)		
Frais de Séjour (Ticket modérateur)	100%	100%
Forfait journalier hospitalier - médecine ou chirurgie (20.00 €) sauf établissements médicaux-sociaux & addictologie	60 jours / an	Frais réels
Forfait journalier hospitalier - psychiatrie (15.00 €)		Frais réels
Franchise sur les actes dits « lourds » (24.00 €)	Frais réels	Frais réels
Forfait patient urgences	-	Forfait nominal : 19,61€ Forfait minoré : 8,49€
Dépassements d'honoraires sur actes de chirurgie, d'anesthésie et obstétrique	-	-
Forfait Chambre particulière (hors téléphone et télévision)	-	-
Forfait télévision (sur facture détaillée et acquittée)	-	-
Forfait confort ambulatoire	-	-
Frais d'accompagnement	-	-
MATERNITE		
Forfait maternité/adoption (par enfant)	-	-
OPTIQUE (7)		
Equipements 100% santé (5-8) <small>Par période de 2 ans suivant la date d'acquisition sauf exceptions</small>	Monture + Verres Suppléments et prestations optique (9)	Prise en charge intégrale dans la limite du Prix Limite de Vente (ou Ticket Modérateur lorsqu'il n'existe pas de Prix Limite de Vente)
Equipements à tarifs libres (5-8) <small>Par période de 2 ans suivant la date d'acquisition sauf exceptions</small>	Monture Verre simple (par verre) Verre complexe (par verre) Verre très complexe (par verre) Suppléments et prestations optique (9)	40 € (RO inclus) 30€/verre (RO inclus) 100€/verre (RO inclus) 120€/verre (RO inclus) 100%
Lentilles correctives tous types remboursées ou non par le RO (forfait d'adaptation à hauteur de 50% compris) (8-9)	100%	1 ^{ère} année : 100€ (TM inclus) dès la 2 ^{ème} année : 160€ (TM inclus)
Chirurgie oculaire (presbytie, astigmatisme, hypermétropie, myopie)	-	-
DENTAIRE (10)		
Soins et prothèses dentaires 100% santé (5)	-	Prise en charge intégrale dans la limite du PLF *
Soins et consultations dentaires remboursés par le RO	100%	100%
Inlay/onlay remboursé par le RO	100%	200% (max. 1 100€) + TM
Prothèses dentaires et inlay-core remboursés par le RO	100%	100 €
Forfait supplémentaire prothèses dentaires remboursées par le RO et dentaire refusé par le RO (suivant liste)	-	-
Implants dentaires (3 implants max/an, forfait par implant)	-	-
Parodontologie non remboursée par le RO (uniquement surfaçage et curetage)	-	Inclus dans le "Forfait supplémentaire prothèses dentaires"
Orthodontie acceptée par le RO (forfait max/an attribué sur le supplément, au prorata de la période de soins)	100%	200€ + TM
Orthodontie non remboursée par le RO (11) (après accord - uniquement sur traitement)	-	Inclus dans le "Forfait supplémentaire prothèses dentaires"
MEDECINES DOUCES (12)		
Podologie (uniquement sur soins médicaux effectués par un podologue)	-	-
Autres médecines douces (suivant liste)	-	50% de la dépense (max. 80€)
Homéopathie (produits non remboursés sur prescription médicale)	-	Forfait 10 €

Inclus à votre adhésion Mutlor : Téléconsultation médicale 24h/24 et 7j/7 avec le service Medaviz. Appelez un médecin par téléphone au 09 73 05 40 16 ou depuis l'application Medaviz (0

REGIME NORMAL REGIME NORMAL PRO	REGIME SPECIAL REGIME SPECIAL PRO	REGIME PREMIUM REGIME PREMIUM PRO
100%	140% ou 120% (2)	160% ou 140% (2)
100%	200% ou 180% (2)	240% ou 220% (2)
100%	100%	100%
100%	160%	180%
100%	160%	100%
100%	170% ou 150% (2)	200% ou 180% (2)
100%	170% ou 150% (2)	200% ou 180% (2)
100%	160%	180%
100%	100%	100%
Examen : 50% dépense (max. 46 €)	Examen : 50 % (max. 80€) Traitement : 30% dépense	Examen : 70% (max. 100€) / Traitement : 50% dépense
100%	100%	100%
50% de la dépense (max. 100€)	50% de la dépense (max. 150€)	7% PMSS (soit forfait de 270,48 €)
50% de la dépense (max. 100€)	50% de la dépense (max. 200€)	7% PMSS (soit forfait de 270,48 €)
Forfait 150 €	Forfait 200 €	7% PMSS (soit forfait de 270,48 €)
Frais réels	Frais réels	Frais réels
Forfait 150 €	Forfait 200 €	Forfait 300 €
-	-	5% PMSS (soit forfait de 193,20 €)
150%	300%	320%
150% (max. 150€) + TM	300% (max. 250€) + TM	320%
Secours suivant devis et après accord du C.A.	Secours suivant devis et après accord du C.A.	Secours suivant devis et après accord du C.A.
Personne à 65% (ou à l'étranger) : 150€ Personne à 90% ou 100% : 112€	Personne à 65% : 345€ Personne à 90% (ou à l'étranger) : 284€ Personne à 100% : 259€	350 €
Prise en charge intégrale dans la limite du PLV * Forfait 325€/oreille (TM inclus) Forfait 30€ + TM 50% de la dépense (max. 100€) + TM	Prise en charge intégrale dans la limite du PLV * Forfait 600€/oreille (TM inclus) Forfait 80€ + TM 50% de la dépense (max. 200€) + TM	Prise en charge intégrale dans la limite du PLV * 1700 € (jusqu'au 21ème anniversaire) 1440 € (21 ans révolus) RO inclus TM + 50% des dépassements TM + 50% des dépassements
100%	100%	200%
Frais réels	Frais réels	Frais réels
Frais réels	Frais réels	Frais réels
Frais réels	Frais réels	Frais réels
Forfait nominal : 19,61€ Forfait minoré : 8,49€	Forfait nominal : 19,61€ Forfait minoré : 8,49€	Forfait nominal : 19,61€ Forfait minoré : 8,49€
-	200% ou 180% (2) (max. 800€)	330% ou 200% (2)
-	70€ / jour (max. 2 500€)	2,1% PMSS (soit 81,14€ / jour)
-	5€ / jour (max. 15 jours)	8€ / jour (max. 20 jours)
-	30€ / jour (max. 300€)	40€ / jour (max. 400€)
30€ / jour (max. 60 jours) 1 parent pour enfant de - de 12 ans	70€ / jour (max. 2 500€) 1 parent pour enfant de - de 16 ans	40€ / jour (max. 400€)
-	-	2,1% PMSS (soit 81,14€ / jour)
-	-	10% PMSS (soit 386,40€)
Prise en charge intégrale dans la limite du Prix Limite de Vente (ou Ticket Modérateur lorsqu'il n'existe pas de Prix Limite de Vente) 70 € (RO inclus) 1ère année : 30€ (RO inclus) dès la 2ème année : 40€ (RO inclus) 1ère année : 80€ (RO inclus) dès la 2ème année : 110€ (RO inclus) 1ère année : 130€ (RO inclus) dès la 2ème année : 180€ (RO inclus) 100% 1ère année : 120€ (TM inclus) dès la 2ème année : 200€ (TM inclus) -	Prise en charge intégrale dans la limite du Prix Limite de Vente (ou Ticket Modérateur lorsqu'il n'existe pas de Prix Limite de Vente) 100 € (RO inclus) 1ère année : 60€ (RO inclus) dès la 2ème année : 100€ (RO inclus) 1ère année : 120€ (RO inclus) dès la 2ème année : 200€ (RO inclus) 1ère année : 200€ (RO inclus) dès la 2ème année : 300€ (RO inclus) 100% 1ère année : 160€ (TM inclus) dès la 2ème année : 260€ (TM inclus) 1ère année : 200€/oeil dès la 2ème année : 500€/œil	Prise en charge intégrale dans la limite du Prix Limite de Vente (ou Ticket Modérateur lorsqu'il n'existe pas de Prix Limite de Vente) 100 € (RO inclus) 160 € (RO inclus) 300 € (RO inclus) 350 € (RO inclus) 100% 270 € (TM inclus) Forfait 600€/œil
Prise en charge intégrale dans la limite du PLF *	Prise en charge intégrale dans la limite du PLF *	Prise en charge intégrale dans la limite du PLF *
100%	160%	180%
150%	200%	300%
200% (max. 1 100€) + TM	200% (max. 1 300€) + TM	310%
140 €	1ère année : 150€ dès la 2ème année : 270€	280 €
-	1ère année : 150€ dès la 2ème année : 320€	500 €
Inclus dans le "Forfait supplémentaire prothèses dentaires"	Inclus dans le "Forfait supplémentaire prothèses dentaires"	Forfait 280€
300€ + TM	600€ + TM	1100€ + TM
Inclus dans le "Forfait supplémentaire prothèses dentaires"	Inclus dans le "Forfait supplémentaire prothèses dentaires"	200€ / semestre
-	Forfait 90 €	Forfait 400 €
50% de la dépense (max. 100€)	50% de la dépense (max. 200€)	Forfait 50 €
Forfait 15 €	Forfait 30 €	

BR : Base de Remboursement
 PLF : Prise en charge intégrale dans la limite du Prix Limite de Facturation.
 PLV : Prise en charge intégrale dans la limite du Prix Limite de Vente.

PMSS : Plafond Mensuel Sécurité Sociale. (N.B. le PMSS 2023 est fixé à 3 666€)
 RC : Régime Complémentaire
 RO : Régime Obligatoire
 TM : Ticket Modérateur

Listes : suivant annexes du règlement mutualiste

(1) Les Forfaits ou Limites « max » sont versés par bénéficiaire par périodes de 12 mois suivant la date d'adhésion.

Attention : tous nos forfaits incluent le remboursement du régime obligatoire (sécurité sociale, CNS, caisses belge, ...).

En cas d'intervention de plusieurs organismes à un même niveau de couverture, les limites prévues par le cahier des charges du contrat responsable seront appliquées en prenant en compte les éventuels remboursements déjà effectués par d'autres organismes.

(2) Honoraires des médecins n'adhérant pas aux options pratiques tarifaires maîtrisées (Optam et Optam-CO).

(3) Pour la réalisation d'une cure complète de 3 semaines. En cas de durée réduite, ce forfait est remboursé au prorata de la période de soins.

(4) Limité à la prise en charge d'un appareil par période de 4 ans, à compter de la date d'acquisition.

(5) Tels que définis réglementairement. Sous réserve du respect par le professionnel de santé du prix limite de vente ou prix limite de facturation prévu par la réglementation.

(6) Les dépassements d'honoraires ne sont pas remboursables en cas d'hospitalisation en 1ère classe au Luxembourg, et en Belgique.

(7) Prise en charge limitée à un équipement par période de deux ans suivant la date d'acquisition, sauf en cas de renouvellement anticipé prévu à l'article L165-1 du Code de la sécurité sociale, notamment pour les moins de 16 ans ou en cas d'évolution de la vue.

(8) Sur prescription médicale en cours de validité établie par un médecin ophtalmologiste ou orthoptiste.

(9) L'instruction de la DSS du 29 mai 2019 précise que les plafonds de remboursement par équipement n'incluent pas la prise en charge des prestations d'appairage et d'adaptation de la correction visuelle, ni le supplément pour les verres avec filtre.

(10) Au-delà du forfait annuel, le ticket modérateur est couvert à 100 %.

(11) Hors bilan et période de contention.

(12) Autres médecines douces : suivant annexe du règlement mutualiste.

Conformément au dispositif des Contrats Responsables, nos prestations couvrent intégralement le ticket modérateur et excluent la participation forfaitaire et la franchise annuelle de l'assuré, mentionnées au II et III de l'art. L.322-2 du code de la SS, ainsi que la participation de l'assuré en l'absence de médecin traitant ou dans le cas de dépenses de santé n'ayant pas respecté le parcours de soins instauré par la loi N° 2004-810 du 13/08/2004. Nos remboursements incluent la participation de la sécurité sociale et sont effectués dans la limite de la dépense réelle pour chaque ayant-droit. Les soins à l'étranger sont remboursés sur présentation du décompte de prise en charge de votre Caisse obligatoire.

Exemples de remboursements

Consultation d'un médecin spécialiste en France avec dépassement d'honoraires libres (adhérent à un DPTAM : l'OPTAM ou l'OPTAM-CO)

Contrats	CONTRAT JEUNE	RÉGIME NORMAL	RÉGIME SPÉCIAL	RÉGIME PREMIUM
Prix moyen pratiqué	44 €	44 €	44 €	44 €
Remboursement sécurité sociale	21 €	21 €	21 €	21 €
Remboursement MUTLOR	9 €	9 €	23 €	23 €
Reste à charge (hors franchise médicale)	14 €	14 €	0 €	0 €

Consultation d'un médecin spécialiste au Luxembourg par un adhérent bénéficiant uniquement d'un régime obligatoire français

Contrats	CONTRAT JEUNE	RÉGIME NORMAL	RÉGIME SPÉCIAL	RÉGIME PREMIUM
Prix moyen pratiqué	50,40 €	50,40 €	50,40 €	50,40 €
Remboursement sécurité sociale	17,50 €	17,50 €	17,50 €	17,50 €
Remboursement MUTLOR	7,50 €	7,50 €	32,50 €	32,90 €
Reste à charge (hors franchise médicale)	25,40 €	25,40 €	0,40 €	0 €

Consultation d'un médecin spécialiste au Luxembourg par un adhérent bénéficiant de la CNS (Caisse nationale de santé)

Contrats	CONTRAT JEUNE	RÉGIME NORMAL	RÉGIME SPÉCIAL	RÉGIME PREMIUM
Prix moyen pratiqué	50,40 €	50,40 €	50,40 €	50,40 €
Remboursement CNS	44,35 €	44,35 €	44,35 €	44,35 €
Remboursement MUTLOR	6,05 €	6,05 €	6,05 €	6,05 €
Reste à charge (hors franchise médicale)	0 €	0 €	0 €	0 €

Réalisation d'une paire de semelles orthopédiques en France par un adhérent bénéficiant uniquement d'un régime obligatoire français

Contrats	CONTRAT JEUNE	RÉGIME NORMAL	RÉGIME SPÉCIAL	RÉGIME PREMIUM
Prix moyen pratiqué	130 €	130 €	130 €	130 €
Remboursement sécurité sociale	17,32 €	17,32 €	17,32 €	17,32 €
Remboursement MUTLOR	11,54 €	25,97 €	69,26 €	75,04 €
Reste à charge (hors franchise médicale)	101,14 €	86,71 €	43,42 €	37,64 €

Réalisation d'une paire de semelles orthopédiques au Luxembourg par un adhérent bénéficiant uniquement d'un régime obligatoire français

Contrats	CONTRAT JEUNE	RÉGIME NORMAL	RÉGIME SPÉCIAL	RÉGIME PREMIUM
Prix moyen pratiqué	200 €	200 €	200 €	200 €
Remboursement sécurité sociale	17,32 €	17,32 €	17,32 €	17,32 €
Remboursement MUTLOR	11,54 €	25,97 €	69,26 €	75,04 €
Reste à charge (hors franchise médicale)	171,14 €	157,01 €	113,42 €	107,64 €

Réalisation d'une paire de semelles orthopédiques au Luxembourg par un adhérent bénéficiant de la CNS (Caisse nationale de santé)

Contrats	CONTRAT JEUNE	RÉGIME NORMAL	RÉGIME SPÉCIAL	RÉGIME PREMIUM
Prix moyen pratiqué	200 €	200 €	200 €	200 €
Remboursement CNS	69,41 €	69,41 €	69,41 €	69,41 €
Remboursement MUTLOR	0 €	34,70 €	130,59 €	130,59 €
Reste à charge (hors franchise médicale)	130,59 €	95,89 €	0 €	0 €

Téléconsultation médicale



UN MÉDECIN 24H/24 ET 7J/7 MÊME DURANT LES FÊTES

Les fêtes de fin d'année arrivent à grands pas.

Durant cette période festive, il peut être compliqué d'avoir **une réponse rapide à vos questions de santé** du quotidien. Votre médecin est absent ? Vous êtes loin de chez vous ?

En ce mois de décembre mais également tout au long de l'année, pensez au service de téléconsultation médicale Medaviz ! Inclus dans votre contrat et **intégralement pris en charge par Mutlor**, vous pouvez joindre par téléphone au 09 73 05 40 16*

des professionnels de santé, des médecins spécialistes et des médecins généralistes 24h/24, 7j/7 et sans rendez-vous.

Pour activer votre compte dès maintenant, c'est très simple : rendez-vous sur www.medaviz.com/mutlor, renseignez votre code d'activation correspondant à votre numéro d'adhérent puis laissez-vous guider.

Plus d'informations : <https://mutlor.fr/qui-est-mutlor/teleconsultation-medicale/>
* numéro non surtaxé

Bon plan optique

À LA RECHERCHE D'UNE SOLUTION ALLIANT STYLE, QUALITÉ ET ÉCONOMIES POUR VOS LUNETTES ?

Découvrez l'offre exclusive Mutlor chez nos partenaires : **Krys, le Collectif des Lunetiers et Lynx Optique**.

Profitez d'une réduction de 20% sur la monture de votre choix, ainsi qu'une remise pouvant aller jusqu'à 20% sur les verres.

Chez Mutlor, nous vous offrons bien plus qu'une simple correction visuelle. En collaboration avec nos opticiens partenaires, bénéficiez d'un **équipement de qualité**, adapté à votre style. Nos offres préservent votre budget tout en garantissant un confort visuel optimal.

Les magasins partenaires se distinguent par leur **professionnalisme**, assurant un **service personnalisé** pour répondre à vos besoins visuels. Prêt à associer style, qualité et économies ? Rendez-vous chez nos partenaires dès maintenant.

Fraude

LUTTE CONTRE LA FRAUDE ... PLUS DE CONTRÔLES



La fraude coûte cher aux mutuelles et **est estimée de 1 à 3% des prestations versées** par les mutuelles selon L'Argus de l'assurance. C'est un problème récurrent et croissant qui porte atteinte à notre principe de solidarité.

Fausse factures, soins fictifs, falsifications de documents, surfacturations, majorations indues ; aussi bien côté adhérent que côté professionnel de santé, nous devons redoubler d'effort, faire preuve d'une vigilance face à ce risque.

C'est pourquoi Mutlor est **membre de l'Association ALFA** (Agence de Lutte contre la Fraude à l'Assurance) forte de plus de 340 adhérents.

Aussi, nos équipes ont été formées **contre la fraude optique, dentaire et documentaire**. Cette année, nous avons notamment détecté et écarté **près de 65 abus** : ordonnances maquillées, chambres particulières facturées mais non demandées par l'adhérent, soins infirmiers et de kiné non réalisés...

Depuis juin 2023, c'est près de 25 300 € de prestations contrôlées qui ont été évitées par la mutuelle.

La fraude est considérée comme un délit et des sanctions pénales et civiles sont prévues.

Nos contrôles peuvent vous sembler contraignants mais grâce à cette stratégie de lutte contre la fraude, et en étant plus vigilant, nous limitons les répercussions financières trop lourdes qui pourraient impacter vos cotisations.

Assistance travailleurs frontaliers luxembourgeois

Vous êtes travailleur frontalier au Luxembourg et vous avez des questions. Besoin d'un accompagnement sur des questions fiscales, juridiques et professionnelles ? **À compter du 1^{er} janvier 2024**, en tant qu'adhérent Mutlor, **vous bénéficiez gratuitement de l'expérience et de l'aide du Comité de Défense pour les travailleurs et retraités frontaliers (CDIFL).**



ENTRETIEN AVEC PHILIPPE MANENTI, PRÉSIDENT DU COMITÉ DE DÉFENSE ET D'INITIATIVES DES FRONTALIERS AU LUXEMBOURG (C.D.I.F.L.)

POUVEZ-VOUS NOUS EXPLIQUER LA RAISON DE LA CRÉATION DE VOTRE COMITÉ DE DÉFENSE ?

Du fait du nombre important de frontaliers français au Luxembourg, (+ ou - 118.000 actuellement), et de par notre expérience acquise pendant trois décennies sur le terrain, nous avons voulu mettre en place une structure apte à :

- **renseigner les travailleurs frontaliers français** au Luxembourg,
- **leur faire connaître leurs droits et leurs devoirs**,
- **les aider dans leurs démarches en cas de litige, en matière de droit du travail et droit social.**

Notre comité de défense s'attache également à prendre en charge les problèmes qui résultent de la juxtaposition de législations nationales et d'une frontière politique. Notre association informe et aide à **l'établissement des déclarations d'impôts françaises et luxembourgeoises**. Notre comité est composé uniquement de bénévoles et assure des permanences à Audun-Le-Tiche dans des locaux mis à la disposition par la mairie.

QUEL EST VOTRE RÔLE AUPRÈS DES FRONTALIERS ?

Notre rôle est défini dans nos statuts. L'organisation a pour but :

- de **rassembler** tous les travailleurs frontaliers ;
- de leur **faire connaître leurs droits et leurs devoirs** (notamment en matière de droit social et du travail) ;
- de **les aider et de les informer** dans leurs premières démarches en cas de litige en matière de droit du travail ou en matière de droit social ;
- de **défendre leurs intérêts** auprès des autorités gouvernementales ou étrangères, de sorte à faire aboutir leurs légitimes revendications ;
- à prendre en charge **les problèmes qui résultent de la juxtaposition de législations** nationales et d'une frontière politique ;
- de **faire corps avec le monde du travail**, et ainsi manifester sa solidarité avec toutes les organisations qui luttent pour la justice sociale, la liberté et la paix.



QUELLES SONT VOS ACTIONS EN COURS ?

Un dossier que nous allons suivre de près, celui de la mise en application ou non, de la **convention fiscale franco-luxembourgeoise** que l'État Français a suspendu depuis son entrée en vigueur depuis 2020. En cas d'application de cette dernière (crédit d'impôt au lieu du taux effectif), cela va engendrer pour un grand nombre de frontaliers, une augmentation de leur imposition qui est déjà lourde du côté luxembourgeois.

Nous avons également un dossier au niveau de la Cour Européenne des Droits de l'Homme concernant **un litige sur une pension de survie** contre la Caisse Nationale d'Assurance Pension au Luxembourg.

QUELLES ACTIONS ONT ÉTÉ COURONNÉES DE SUCCÈS ? DES DÉCEPTIONS ?

Nos succès sont les dossiers que nous remportons contre les organismes tels que la CNAP (Caisse National d'Assurance Pension), la CNS (Caisse Nationale de Santé), l'AAA (Association d'Assurance Accident).

Nous sommes souvent déçus par le manque de volonté **politique à vouloir supprimer des discriminations** telles que la non-reconnaissance du travailleur frontalier, concernant le statut de l'élu pour le travailleur frontalier.

QUELLES ACTIONS OU MISSIONS SOCIALES PENSEZ-VOUS QUE LES MUTUELLES DOIVENT ENGAGER EN PRIORITÉ AUPRÈS DE LEURS ADHÉRENTS ?

Les mutuelles comme la vôtre (mutuelle ouvrière), outre le domaine de la complémentaire santé, peuvent apporter aux nombreux frontaliers leur aide en favorisant l'information par l'intermédiaire d'un comité de défense comme le nôtre, ce que nous nous attacherons à faire dès 2024, dans le cadre de notre partenariat.

ENTRETIEN AVEC RÉMI DE LA FUENTE—DIRECTEUR ADJOINT DE MUTLOR



COMMENT EST NE CE PARTENARIAT AVEC LE CDIFL ?

Depuis 2021, nous recherchons continuellement à proposer à nos adhérents des offres et des services à des tarifs préférentiels, ou gratuitement, en complément de nos garanties.

Pour diversifier notre offre, affirmer notre identité de mutuelle frontalière et répondre au mieux aux problématiques de nos adhérents, nous souhaitons proposer un service d'accompagnement administratif et fiscal à nos nombreux travailleurs frontaliers français exerçant au Luxembourg. Nous avons voulu rencontrer Monsieur MANENTI du CDIFL, association fidèle à nos valeurs militantes fondées autour de la solidarité pour tisser ce nouveau partenariat.

COMMENT BÉNÉFICIER DU SERVICE ?

Le service est pris en charge par Mutlor. Il suffira à l'adhérent de présenter sa carte de mutuelle en cours de validité auprès des bénévoles de l'association.

COMMENT CONTACTER LE CDIFL ?

Accueil uniquement sur rendez-vous

- Lundi et mercredi de 13:00 à 17:30 (Droit du travail, droit social, déclaration d'impôts)
- Mardi et jeudi de 14:00 à 16:30 (Déclaration d'impôts et retraites)
- Vendredi de 14:00 à 16:30 (Questions juridiques)
- Secrétariat : les lundis, mardis et mercredis après-midi.

CDIFL

Tél. : 03 82 34 34 80, uniquement aux heures de permanences.

Email : cdifl.frontaliers@orange.fr

Votre satisfaction

BAROMÈTRE SATISFACTION DE NOS ADHÉRENTS 2023

Les résultats du nouveau baromètre de Mutlor témoignent de votre satisfaction envers notre qualité de service et vos attentes. Cette enquête poursuit les 4 objectifs suivants et ce, dans une constante démarche d'amélioration :

- **mesurer votre niveau de satisfaction** vis-à-vis de vos remboursements, votre garantie et le traitement de vos demandes ;
- **évaluer l'usage des services proposés et de la communication** mise en place ;
- déterminer vos attentes ;
- identifier nos **points forts** et nos **points d'amélioration**.

Les résultats sont très encourageants et révèlent un taux de satisfaction en progression de 3.6 points avec **96.3% d'adhérents satisfaits**. 96.1% des adhérents recommanderaient Mutlor.

Nous tenons à vous remercier d'avoir répondu en nombre à notre enquête. Tous les résultats sur www.mutlor.fr/actualite-sante

LA GESTION DE VOS DEMANDES



Qualité d'accueil et l'amabilité des conseillers	100 %
Disponibilité des conseillers	100 %
Traitement de vos demandes	99,1 %
Compréhension de vos besoins	98,1 %
Clarté des informations données et des conseils	97,1 %
Traitement en cas de modification de votre contrat	97,6 %
Efficacité du traitement de vos réclamations	95,7 %

VOTRE COUVERTURE SANTE

Généralistes	98 %
Spécialistes	87,4 %
Hospitalisation	96,3 %
Dentaire	73 %
Optique	77 %
Audioprothèses	85,8 %
Médecine douce	65,6 %



REMBOURSEMENTS DE SANTE



Rapport Qualité/Prix	87,7 %
Lisibilité et compréhension des garanties	96,3 %
Exactitude des remboursements	98,1 %
Rapidité des remboursements	99,1 %
Rapidité de traitement des devis/prises en charge	97,2 %

Optique

GARE AUX OPTICIENS ITINÉRANTS



Votre vue a changé. Vous souhaitez consulter un ophtalmologue mais le délai pour obtenir un rendez-vous est long et peut vous conduire à renoncer à un contrôle de votre vue. Vous pourriez être vite séduit par les arguments des **magasins itinérants** qui vous promettent d'obtenir à la fois une ordonnance en 24h/48h et des lunettes de qualité sans reste à charge.

Dans les points de vente mobiles, l'examen ophtalmologique est réalisé gratuitement par l'opticien et les informations relatives

aux tests visuels sont transmises à un ophtalmologue référent qui autorise ou non la délivrance d'une ordonnance (ordonnance de type asynchrone), ce qui pose question.

En effet, nous vous mettons en garde contre ce type de pratique car comment ne pas avoir **d'interférence en jouant à la fois la carte de prescripteur et celle de fournisseur**. Aussi, nous remettons en cause **l'absence d'un examen de vue réalisé directement par un professionnel de santé habilité et la dégradation d'un parcours de soins suivi** car ces ophtalmologues n'ont aucune connaissance de vos antécédents médicaux.

Hors d'un parcours de soins conventionnel tel que proposé par cette enseigne, Mutlor ne prend pas en charge les équipements optiques prescrits suivant ce procédé.

Nos garanties n'interviennent que si vous possédez une **prescription médicale en cours de validité établie par un médecin ophtalmologiste ou orthoptiste.**

Nouveauté Ameli

SE FAIRE REMBOURSER DES SOINS EFFECTUÉS À L'ÉTRANGER DEPUIS LE COMPTE AMELI, C'EST POSSIBLE !



Vous avez consulté un professionnel de santé au Luxembourg ou en Belgique et vous souhaitez que ces soins soient pris en charge par la

Sécurité Sociale ? **Réalisez maintenant vos démarches en ligne** depuis le service de télédéclaration disponible **depuis votre compte Ameli** (non disponible depuis l'application mobile).

Réunissez tous vos documents en version numérique ou scannez les : prescriptions médicales, factures payées ou preuves de paiement et effectuez votre demande en ligne **via l'onglet "Mes démarches"** puis **"Demander un remboursement de soins à l'étranger"** et donnez les renseignements sur les soins et le bénéficiaire des soins. **Pour réduire les délais de remboursements de la Sécurité Sociale, nous vous conseillons d'utiliser cette fonctionnalité. Les délais généralement constatés sont deux fois plus rapides.**

Devenez administrateur

AYEZ UNE PART ACTIVE DANS LE FONCTIONNEMENT DE VOTRE MUTUELLE !

Afin de maintenir un **esprit de démocratie** affranchi de toute logique de profit et le **fondement de nos valeurs mutualistes**, il est important d'avoir au sein de notre gouvernance des personnes de divers horizons, prêtes à découvrir, servir et représenter l'ensemble de nos adhérents.

VOUS SOUHAITEZ VOUS INVESTIR DAVANTAGE DANS LA VIE DE VOTRE MUTUELLE :

- participer à son développement
- déterminer ses grandes orientations et veiller à leur application

- adapter nos services et produits aux évolutions économiques, sociales et réglementaires

QUEL EST L'ENGAGEMENT D'UN/E ADMINISTRATEUR/TRICE ?

Les mandats étant de 6 ans, vous participerez aux Conseils d'Administration (3 à 4 par an), à l'Assemblée Générale et seriez peut-être mené à suivre des formations prises en charge par Mutlor.

Vous êtes intéressé/e ? Contactez-nous au 03 82 25 79 00

Plus d'informations et inscription en ligne sur <https://mutlor.fr> rubrique « Qui est Mutlor ? »



Le Président, le Conseil d'Administration, la Direction et toute l'équipe Mutlor vous souhaitent à tous

**DE JOYEUSES FÊTES
ET UNE EXCELLENTE
ANNÉE**

2024

mutlor
Les mutuelles de Lorraine



Votre complémentaire santé



AGENCE DE LONGWY (Siège social)

11 rue du Colonel Merlin - CS 21415
54 414, LONGWY CEDEX
Tél. : + 33 (0)3 82 25 79 00

Du lundi au vendredi : de 9:00 à 11:45 et de 13:45 à 17:00



AGENCE DE NANCY

6 rue de la Visitation
54 000 NANCY
Tél. : +33 (0)3 83 36 77 07

Du lundi au vendredi : de 8:30 à 12:00 et de 13:30 à 16:45



www.mutlor.fr



contact@mutlor.fr