



AG2R LA MONDIALE

Santé

n° 3102  
IDCC 1747

# Circuit gestion santé

Boulangerie industrielle

# Gestion des Cotisations – adhésions – affiliations

Rappel : Centre Gestion Bordeaux :  
**CG Bordeaux**  
[cg-bordeaux.affiliations@ag2rlamondiale](mailto:cg-bordeaux.affiliations@ag2rlamondiale)

**Le centre de Gestion Bordeaux s'occupe de vos :**

- Cotisations
- adhésions
- Affiliations (Santé)

Ligne dédiée aux entreprises :

**09 972 672 222**

(appel non surtaxé)



# 1. Affiliations

# Des services pour faciliter le quotidien des entreprises

## Votre espace CCN dédié

[www.ag2rlamondiale.fr/conventions-collectives-nationales/ccn-boulangerie-patisserie-industrielle](http://www.ag2rlamondiale.fr/conventions-collectives-nationales/ccn-boulangerie-patisserie-industrielle)

### Mise à disposition :

- Toutes les informations de la branche :
  - personnel visé, champ d'application, tarifs, garanties, textes réglementaires formalisant les accords (avenants)
- Tous les documents de gestion :
  - Frais de santé : Bulletins Individuel d'affiliation, bulletins de portabilité, notices d'information...
  - Prévoyance : imprimés de demandes de prestations, désignations de bénéficiaires en cas de décès...

### Avantages :

- Documents téléchargeables en toute autonomie et disponibles 24h/24 et 7j/7
- Gain de temps
- Assurance d'utiliser les documents adéquats et les bonnes adresses de retour

## Un service d'affiliation et radiation en ligne depuis mars 2018 7J/7 et 24H/24

### Périmètre : Santé Collective

- Zéro papier
- Simplicité de saisie
- Création automatique du compte Internet salarié
- Affiliation et envoi de la carte de tiers payant à J+1
- Tableau de suivi
- Suivi en temps réel

### Amélioration continue du service

- Liste des effectifs
- Affiliation en masse
- + Autres moyens
  - par fichiers
  - Par téléphone
  - Par bulletins d'affiliation

The screenshot shows the 'AFFILIER VOTRE SALARIÉ' (Affiliate your employee) page on the AG2R LA MONDIALE website. The page is titled 'AFFILIER VOTRE SALARIÉ' and includes a navigation menu with 'SANTÉ' and 'ÉPARGNE'. The main content area is divided into sections: 'AFFILIER / RADIATION', 'Suivi', 'Affiliation', and 'Radiation'. The 'AFFILIER / RADIATION' section is active, showing a progress bar with four steps: 'SÉLECTION CONTRAT ET CATÉGORIE', 'FORMULAIRE D'AFFILIATION', 'RÉCAPITULATIF', and 'COUVERTURE DE L'AFFILIATION'. The current step is 'ÉTAPE 1 - SÉLECTION CONTRAT ET CATÉGORIE'. Below this, there is a section for 'LE CONTRAT DE VOTRE SALARIÉ' with fields for 'N° DE CONTRAT' (0X73882M), 'NOM SOUSCRIPTEUR' (M20), and 'CODE ÉTABLISSEMENT' (dropdown menu). The 'CATÉGORIE D'AFFILIATION' section includes fields for 'LIBELLE' (030 - NOUVEAU REG. 18 Régime général), 'CODE' (030), 'LIBELLE' (NOUVEAU REG. 18 Régime général), 'POPULATION' (Ets du personnel), and 'STRUCTURE COTISATION' (Isolé). A note at the bottom states: 'Pour toute adhésion sur une catégorie non affichée, merci de nous adresser un bulletin d'adhésion'. A 'SUIVANT' button is visible at the bottom right.

# Des services pour faciliter le quotidien des salariés

## Affiliations en Ligne Options et Ayant droits



Création automatique du compte Internet pour le salarié



Affiliation des ayants droit



Souscription à une surcomplémentaire en ligne



Consultation des tarifs et des garanties des options

### Evolutions depuis 2018 / 2019

Donner au salarié la possibilité :

- de voir l'ensemble des bénéficiaires affiliés à son contrat
- de souscrire à une surcomplémentaire quelque soit le canal d'affiliation du salarié ; idem pour ses ayants droit .
- d'ajouter et ou radier un ayant droit
- signature électronique

## Un espace client qui évolue Dépôt des justificatifs en ligne

AG2R LA MONDIALE le partenaire de santé au quotidien

MON CONTRAT | MON AFFILIATION | MONSIEUR | RETRAITE SUPPLÉMENTAIRE | RETRAITE COMPLÉMENTAIRE | AFFILIATION FAMILIALE

Personnel à facts | Paramétrage | Plus de services >>>

Mon affiliation

Mon garant

Mon remboursement

Mon service en ligne

Mon contrat

Mon option

### DEMANDE DE REMBOURSEMENT

Vous avez accumulé des dépenses couvertes par votre contrat Santé et vous souhaitez demander leur prise en charge.  
Plus besoin d'envoyer un courrier, vous pouvez maintenant le faire en 2 clics !

Ajouter un bénéficiaire concerné par la demande à bénéficiaires maximum

**FICHIERS CHARGÉS :**

- Attestation(s) pdf :
- Demande de remboursement pdf :
- Introduit(m) app :

**INFORMATIONS SUR LE(S) BÉNÉFICIAIRE(S) CONCERNÉ(S) PAR LA DEMANDE**

Si votre demande concerne un ou plusieurs membres de votre famille (décédé(s) sur votre contrat Santé), vous pouvez accélérer son traitement en complétant les informations tel(s) ci-dessous.

Ajouter un bénéficiaire concerné par la demande à bénéficiaires maximum

AG2R LA MONDIALE

## Rédition de sa carte de tiers payant en ligne

Connectez-vous sur votre espace client :  
<https://inscription.ag2rlamondiale.fr/connexion/>

Vous n'êtes pas encore inscrit ?  
Créez votre compte en quelques clics :  
<https://inscription.ag2rlamondiale.fr/inscriptions/>

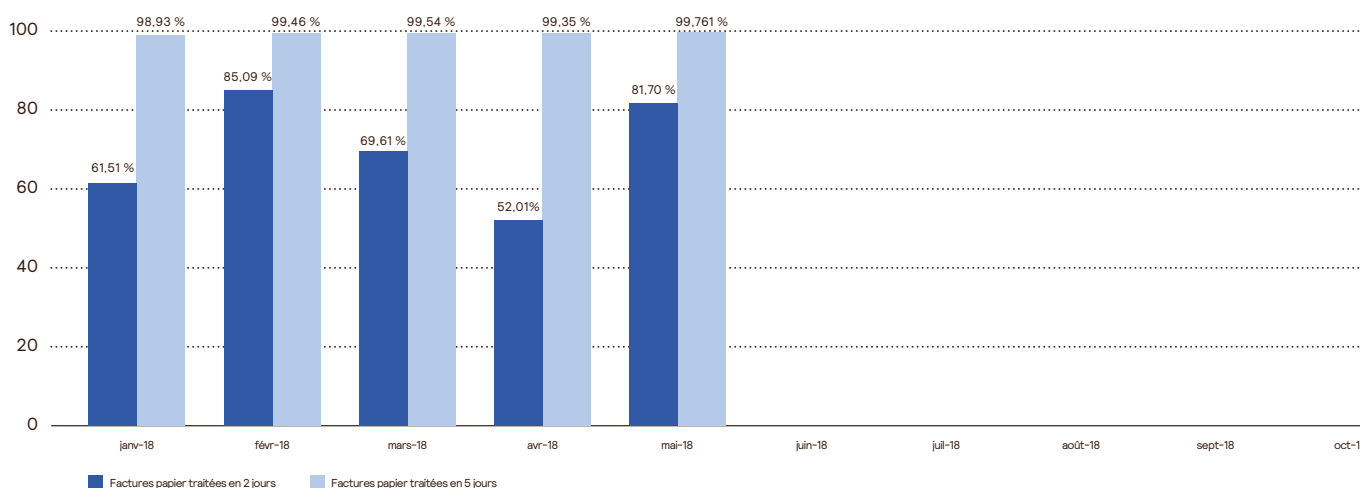
# 2. Prestations santé

# Le traitement de vos prestations santé est délocalisé ; c'est le centre de gestion de votre zone géographique qui est compétent.

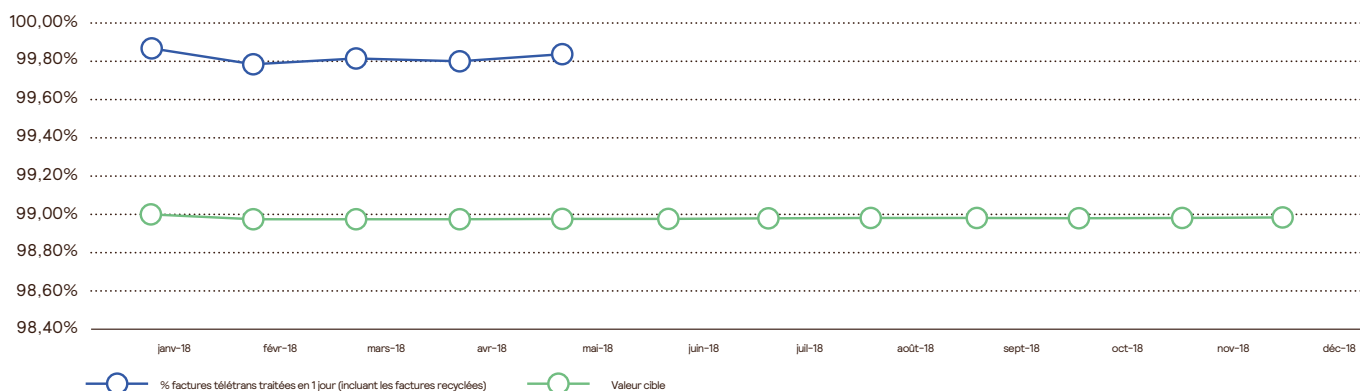
## Délais de remboursement

Remboursement Noémie	À J+1 (48 H maxi)
Remboursement hors Noémie	5 jours maxi
Réponse à devis (dentaire ou optique)	3 jours
Prise en charge hospitalisation	24 heures
Prise en charge optique sans contrôle	1 jour
Prise en charge dentaire sans contrôle	2 jours

## Délai de traitement des factures papier



## Taux de factures télétrans traitées en 1 jour



## Délais de remboursement

Si l'assuré a ouvert un **compte Net Santé** :

- il peut consulter jusqu'à 13 mois de prestations.
- Il a des informations rapides sur les remboursements (décompte papier sous 30J).

### Exemple d'un délai tardif vu côté client :

Visite chez le dentiste le 5 mai, remboursement AG2R le 17 : Pourquoi ce délai ?

- le 5 mai, soins chez le dentiste
- le 12 mai réception du flux du régime de base
- le 13 mai, traitement du flux et remboursement AG2R,
- le 15 mai déclenchement du virement, le 14 était un dimanche.
- le 17 mai, virement au plus tôt sur le compte en fonction des dates de compensation bancaire.

Causes potentielles de délais plus longs :

- Réception tarif du flux de la CPAM
- Erreur d'adresse pour les factures ou décomptes papiers
- Dossier incomplet

## Info remboursement SMS/mails

### Synthèse Enquête 2017 « Prestations Santé » DGC

Les assurés constatent le remboursement au moment de la consultation de leur compte bancaire en décalage, le plus souvent, avec le moment où le remboursement a réellement lieu.

### Evolution du processus Info remboursement

Afin d'améliorer les délais d'information pour le client, nous avons décidé d'assurer l'envoi d'informations automatisées sous 24h concernant les virements effectués.



SMS : Virements > 50 €



Email : Virements > 50 € pour les clients sans numéro de portable





# 3. Contacts clients

# Des services pour nous contacter Plus facilement

**Vous avez toujours le choix pour nous joindre !**

## Aux points de contact traditionnels...



Téléphone



Mail

## Nos services complémentaires par téléphone

- SVI automatisé (réédition carte Tiers payant par exemple)
- Rappel sur RDV
- Borne Information

## ... S'ajoutent les points de contacts digitaux :

- Internet avec FAQ dynamiques
- Application Service Client
- Réseaux sociaux
- Des services d'envois de messages automatiques pour donner de l'information aux assurés



## Les points de contact client « traditionnels »

Par Téléphone – Quel numéro appeler ? Quand ?

Particuliers		0969 32 2000	8h00 à 19h00 en semaine
Entreprises	SVI Concurrentiel	0972 67 2222	8h30 à 18h30 en semaine
	Affiliation-Radiation (*)	0970 828 355	8h30 à 17h30 en semaine
	ANI via Santé	0970 818 077	9h00 à 17h30 en semaine
Professionnels	Sociétaire	0970 808 808	8h30 à 18h30 en semaine
	Epargne Entreprise	03 20 67 38 11	8h30 à 18h30 en semaine

(\*) Ligne ouverte uniquement pour les conventions collectives de la boulangerie artisanale ou industrielle, la boucherie et l'AFFLEC. En dehors de ces conventions, l'affiliation ou la radiation se fait par courrier.

### Par Mail – A qui s'adresser ?

- Entreprises :  
[entreprise.santeprevoyance@ag2ramondiale.fr](mailto:entreprise.santeprevoyance@ag2ramondiale.fr)
- Professionnels : formulaire sur le site internet  
ou [pro@ag2ramondiale.fr](mailto:pro@ag2ramondiale.fr)
- Particuliers : Formulaire de contact dynamique  
<http://www.ag2ramondiale.fr/aide-contact>



### Les services proposés pour éviter les files d'attente téléphonique lors des pics d'appels.

#### La fonctionnalité des rappels « ZEN »

##### Objectif

L'appel « Zen » vous permet d'être rappelé par le Service Client de façon immédiate ou différée (sur rendez-vous),

##### Principal usage

Cette fonctionnalité est surtout utilisée par les Particuliers

#### La fonctionnalité « Messagerie »

##### Objectif

La messagerie vous permet de laisser un message, et d'être recontacté par le Service Client ou Gestion.

#### La possibilité de laisser un message et d'être rappelé si nécessaire

# Pour les professionnels, nous offrons une gamme étendue de solutions en protection sociale.

## **Santé**

Santé actif  
Santé senior  
Santé gérant majoritaire  
Santé collectif  
Sur-complémentaire santé

Nos conseillers sont là  
pour échanger avec vous,  
vous écouter et vous  
accompagner dans vos choix.

## **Prévoyance**

Assurance perte de revenus  
Garantie incapacité/invalidité  
Arrêt de travail  
Garantie assurance décès Garantie Homme Clé  
Assurance autonomie

## **Épargne**

Assurance vie (Vivépargne 2)  
Certificats Mutualistes

## **Retraite**

Retraite supplémentaire individuelle (Assurance  
Vie, Plan d'épargne retraite individuel (PERI) )  
Retraite supplémentaire : Plan d'épargne retraite  
obligatoire (PERO)

## **Engagement sociétal (F)**

Soutien à domicile,  
Écoute et information (Primadom, Personia)