

The Henner logo is located in a dark blue rectangular box on the right side of the page. The word 'Henner' is written in a white, bold, sans-serif font.

**Henner**

Here to care

# Guide de votre complémentaire santé

Garanties et services

Ensemble du personnel

# Bienvenue

---

Nous avons le plaisir de vous adresser le guide de votre complémentaire santé Henner. Vous y trouverez tous les services et les avantages qui vous sont réservés, ainsi que nos conseils pour vous aider dans vos démarches !

Vous pouvez naturellement compter sur la disponibilité de notre équipe pour vous informer et vous accompagner au quotidien.

Nous vous remercions pour la confiance que vous nous accordez.

Votre équipe Henner



HENNER – UG 39  
TSA 82005  
59887 LILLE CEDEX 9  
Tél : 02.51.88.76.44  
[ug39@henner.fr](mailto:ug39@henner.fr)



# Sommaire

---



## Votre complémentaire santé

---

- Vos garanties
- Vos exemples de remboursement
- Les bénéficiaires de votre contrat
- L'essentiel de votre contrat
- Les services associés à votre contrat
- Le maintien de vos garanties



## Vos services Henner et vos démarches

---

- Découvrez les services de votre complémentaire santé :
  - Les fonctionnalités de votre espace client
  - Votre carte d'assuré Henner
  - Le réseau de soins Carte Blanche
  - Votre Unité de Gestion
- Pour être remboursé plus rapidement :
  - Bénéficiez de la télétransmission
  - Effectuez vos demandes de remboursement en un clic
  - Envoyez vos pièces justificatives
  - Optimisez vos dépenses de santé



## Traitement des données à caractère personnel

---

- Charte RGPD





# Votre complémentaire santé Henner

---



**VOTRE TABLEAU DE GARANTIES AU 01/01/2023**

[Document strictement commercial élaboré en vue d'avoir une visibilité globale sur l'ensemble des prestations dont bénéficieront les assurés à la suite de la souscription du contrat socle responsable et du contrat sur complémentaire non responsable.]

Les prestations s'entendent en complément des remboursements de l'Assurance maladie, sauf indication contraire spécifique : "y compris Sécurité sociale" ou "Non pris en charge par l'AM".

La garantie Base est qualifiée de responsable conformément aux dispositions des articles L. 871-1 et R. 871-1 II du code de la sécurité sociale modifiés par la LFSS pour 2019 et du décret du 11 janvier 2019 visant notamment à garantir un accès sans reste à charge de certains soins ou équipements en optique, dentaire et audiologie. En tout état de cause, le contrat prend en charge le ticket modérateur dans les conditions fixées par l'article R. 871-1 II du code de la sécurité sociale.

La garantie Surcomplémentaire n'est pas responsable au sens des articles susvisés et fera l'objet d'un contrat distinct du régime Base conformément aux dispositions de la Circulaire DSS du 30 janvier 2015.

La garantie Surcomplémentaire s'exprime en complément de la garantie de base choisie.

Toutes les prestations respectent les dispositions du contrat solidaire en application de la loi du 13 août 2004 : ainsi sont exclues la participation forfaitaire, les franchises et la majoration du ticket modérateur en cas de non-respect du parcours de soins coordonnés.

	BASE	SURCOMPLÉMENTAIRE
<b>HOSPITALISATION</b>		
<b>Hospitalisation chirurgicale et médicale (hors centre de rééducation et de réadaptation fonctionnelle, établissement ou service psychiatrique, maison de santé)</b>		
Frais de séjour	TM + 400 % BR	300 % BR
Chambre particulière	70 € par jour	-
Chambre particulière ambulatoire	15 € par jour	-
<b>Honoraires</b>		
Honoraires du chirurgien, de l'obstétricien et de l'anesthésiste réanimateur	Médecin DPTM : 400 % BR Médecin non DPTM : TM + 100 % BR	Médecin DPTM : 240 % BR Médecin non DPTM : 300 % BR
Forfait sur les actes lourds	100 % FR	-
<b>Hospitalisation en centre de rééducation et de réadaptation fonctionnelle, établissement ou service psychiatrique, maison de santé</b>		
Frais de séjour	TM + 400 % BR	300 % BR
Chambre particulière	70 € par jour	-
Chambre particulière ambulatoire	15 € par jour	-
<b>Forfait journalier hospitalier</b>		
Forfait journalier hospitalier	100 % FR	-
<b>Autres frais hospitaliers</b>		
Lit d'accompagnant	70 € par jour	-
Frais de transport	TM	-
<b>Maternité</b>		
Chambre particulière	70 € par jour	-
Forfait naissance ou adoption (par enfant), doublé en cas de naissance multiple	10% PMSS	-
<b>SOINS COURANTS</b>		
<b>Honoraires médicaux</b>		
Médecin généraliste	Médecin DPTM : 170 % BR Médecin non DPTM : TM + 100 % BR	Médecin DPTM : 470 % BR Médecin non DPTM : 470 % BR
Médecin spécialiste	Médecin DPTM : 370 % BR Médecin non DPTM : TM + 100 % BR	Médecin DPTM : 50 € Médecin non DPTM : 50 €
Actes techniques dispensés par le médecin	Médecin DPTM : 370 % BR Médecin non DPTM : TM + 100 % BR	Médecin DPTM : 170 % BR Médecin non DPTM : 270 % BR
Actes de radiologie	Médecin DPTM : 170 % BR Médecin non DPTM : TM + 100 % BR	Médecin DPTM : 70 % BR Médecin non DPTM : 70 % BR
Actes d'échographie	Médecin DPTM : 370 % BR Médecin non DPTM : TM + 100 % BR	Médecin DPTM : 270 % BR Médecin non DPTM : 270 % BR
<b>Honoraires paramédicaux</b>		
Auxiliaires médicaux	TM	-
Kinésithérapie	100% BR	-
Séances de psychologues conventionnés dans le cadre du dispositif « MonPsy »	TM	-
<b>Médicaments</b>		
Médicaments et vaccins pris en charge par l'AM	TM	-
Médicaments prescrits non pris en charge par l'AM	2 % PMSS	-
Vaccins prescrits non pris en charge par l'AM	80 € par année civile	-
Vaccin anti grippal	100% FR	-
<b>Autres soins courants</b>		
Analyses et examens de laboratoire	TM	-
Matériel médical	TM + 300 % BR	-
<b>DENTAIRE</b>		
<b>Soins</b>		
Soins conservateurs, chirurgicaux et actes techniques	TM + 100 % BR	-
Radiologie dentaire	TM + 100 % BR	-
Parodontologie non prise en charge par l'AM Voir liste en annexe	Forfait de 500 € pour l'ensemble des postes : parodontologie, implantologie et Orthodontie non pris en charge par l'AM	-
<b>Prothèses</b>		
<b>Prothèses 100% santé*</b>		
Prothèses fixes, amovibles, provisoires, inlays core	100 % PLV - MR	-

**VOTRE TABLEAU DE GARANTIES AU 01/01/2023**

Prothèses à tarifs maîtrisés limités à 100 % PLV - MR et à tarifs libres		
Prothèses fixes : couronnes et bridges	TM + 470 % BR	-
Prothèses amovibles	TM + 300 % BR	-
Couronnes provisoires	TM + 470 % BR	-
Inlays core	TM + 400 % BR	-
Inlays / onlays	470% BR	-
Prothèses non prises en charge par l'AM Voir liste en annexe	430 €	-
Implantologie		
Couronne sur implant (acte à tarif libre)	TM + 470 % BR	-
Plafond sur l'implantologie Bilan pré-implantaire non pris en charge par l'AM Implant intraosseux (racine) non pris en charge par l'AM Inlay core non pris en charge par l'AM Bridge sur implant non pris en charge par l'AM	Forfait de 500 € pour l'ensemble des postes : parodontologie, implantologie et Orthodontie non pris en charge par l'AM	-
Orthodontie		
Orthodontie (par semestre de soin)	TM + 400 % BR	-
Orthodontie non prise en charge par l'AM	Forfait de 500 € pour l'ensemble des postes : parodontologie, implantologie et Orthodontie non pris en charge par l'AM	-
🕒 OPTIQUE		
Paire de lunettes		
<p>Ces garanties s'appliquent aux frais exposés pour l'acquisition d'un équipement composé de deux verres et d'une monture, par période minimale de deux ans après la dernière prise en charge d'un équipement. A l'exception des cas mentionnés dans la liste visée à l'article L. 165-1 du CSS notamment** pour les enfants de moins de 16 ans et les adultes de 16 ans et plus pour lesquels un renouvellement est prévu chaque année en cas de dégradation des performances oculaires d'au moins 0.5 sur un œil ou 0.25 sur les deux yeux. Pour les assurés presbytes ne pouvant ou ne souhaitant pas avoir des verres progressifs, il est possible de faire réaliser un équipement pour la vision de près et un équipement pour la vision de loin toutes les périodes de 2 ans.</p>		
Equipements 100% Santé*		
Monture, verres, suppléments et prestation optique	100 % PLV - MR	-
Equipements à tarifs libres		
Monture	100 € - MR	-
Par verre simple Classe A : verres unifocaux dont la sphère est comprise entre -6 et 0 avec cylindre inférieur ou égal à 4, dont la sphère est positive avec la somme (sphère + cylindre) inférieure ou égale à 6	137,50 €	-
Par verre complexe Classe C : verres unifocaux différents de la classe A, verres multifocaux sphériques dont la sphère est comprise entre -4 et 4, sphéro-cylindrique dont la sphère est comprise entre -8 et 0 avec cylindre inférieur ou égal à 4, sphéro-cylindrique dont la sphère est positive avec la somme (sphère + cylindre) inférieure ou égale à 8	245 €	-
Par verre très complexe Classe F : verres multifocaux différents de la classe C	245 €	-
Les suppléments et prestations optiques pris en charge par l'AM sont inclus dans les plafonds indiqués ci-dessus.		
Lentilles cornéennes		
Prises en charge par l'AM, par paire	350 € par an, au-delà du forfait, remboursement du TM	-
Non prises en charge par l'AM, par bénéficiaire, y compris jetables	350 € par année civile	-
Chirurgie réfractive	400 € par œil	-
👂 AIDES AUDITIVES		
Le renouvellement de la prise en charge ne peut intervenir avant une période de 4 ans suivant la date de délivrance précédente. Ce délai de renouvellement s'entend pour chaque oreille indépendamment.		
Equipements 100% Santé*		
Aides auditives	100 % PLV - MR	-
Equipements à tarifs libres		
Aides auditives jusqu'à 20 ans	TM + 300 % BR limité à 1700 € - MR par oreille	-
Aides auditives plus de 20 ans	TM + 300 % BR limité à 1700 € - MR par oreille	-
🏥 CURES		
Cures thermales, frais engagés plafonnés par année civile (frais de surveillance, hébergement et transport pris en charge par l'AM)	TM	-
🩺 PRÉVENTION NON PRISE EN CHARGE PAR L'AM		
Consultation prescrite par un médecin, chez un diététicien par enfant de moins de 12 ans	1,25% PMSS	-
Ostéodensitométrie (dépistage de l'ostéoporose)	40 € par année civile	-
Contraception féminine (Pilules, anneaux et patches contraceptifs) non prise en charge par l'AM	180 € par année civile	-
Ostéopathe, Chiropracteur, Acupuncteur, Microkinésithérapie et Psychologue	50 € par séance limité à 200 € par année civile	-

**ASSISTANCE**

Assistance Santé GENERALI et Téléconsultation

OUI

-

\* tels que définis réglementairement.

\*\* Article qui renvoie à la liste prévue par l'Arrêté du 3 décembre 2018 portant modification des modalités de prise en charge de dispositifs médicaux et prestations associés pour la prise en charge d'optique médicale au chapitre 2 du titre II de la liste des produits et prestations remboursés prévue à l'article L. 165-1 du code de la sécurité sociale (§ VIII qui vise les cas de renouvellements anticipés).

**Lexique**

AM : Assurance Maladie

BR : Base de Remboursement de l'Assurance Maladie

BR-MR : Base de Remboursement de l'Assurance Maladie sous déduction du Montant Remboursé par l'Assurance Maladie

BRR : Base de Remboursement Reconstituée

DPTM : le Dispositif de Pratique Tarifaire Maîtrisée est applicable à l'ensemble des spécialités de médecins. Il s'agit d'un engagement du médecin envers l'Assurance Maladie, visant à encadrer la prise en charge des dépassements d'honoraires. Ce dispositif recouvre le C.A.S (Contrat d'accès aux soins), l'OPTAM ET l'OPTAM-CO (Option Pratique Tarifaire Maîtrisée) (CO pour chirurgie et obstétrique).

FR : Frais réels

FR-MR : Frais Réels sous déduction du Montant Remboursé par l'Assurance Maladie

HLF : Honoraires Limites de Facturation

PLV : Prix Limite de Vente

PMSS : Plafond Mensuel de la Sécurité sociale

TM : Ticket Modérateur

Liste des actes limitativement couverts par le forfait "Parodontologie non prise en charge par l'AM" : Bilan parodontal (HBQD001), Ostéoplastie soustractive de l'arcade alvéolaire, secteurs de 1 à 7 dents (HBFA003, HBFA004, HBFA005), Gingivectomie (HBFA006, HBFA008), Exérèse d'hypertrophie gingivale ou de crête flottante (HBFA012, HBFA013), Surfaçage radiculaire dentaire sur un sextant (HBGB006), Assainissement parodontal par lambeau sur un sextant (HBJA003), Pose d'un dispositif unimaxillaire de contention extracoronaire par attelle composite (HBLD050, HBLD052), Séance de préparation tissulaire des surfaces d'appui muqueux d'une prothèse, sur une arcade (HBMD018)

Liste des actes limitativement couverts par le forfait "prothèses non prises en charge par l'AM" : Rescellement et/ou recollage de couronnes ou d'un ou deux ancrages d'une prothèse dentaire fixée (HBMD009, HBMD016), Pose d'une prothèse dentaire plurale transitoire (bridge) (HBLD034), Pose de mainteneur d'espace interdentaire (HBLD002, HBLD006), Pose d'un arc de maintien d'espace interdentaire (HBLD001, HBLD003), Pose d'une facette céramique ou en équivalents minéraux sur une dent d'un secteur incisivo-canin (HBMD048), Pose d'un attachement coronoradiculaire sur une dent (HBLD008), Réfection de la base d'une prothèse dentaire amovible complète (HBMD004), Réfection des bords et/ou de l'intrados d'une prothèse dentaire amovible partielle (HBMD007), Réparation de l'artifice cosmétique d'une dent prothétique par technique directe / indirecte (HBMD076, HBMD079), Ablation d'un ancrage coronoradiculaire (HBGD005), Ablation d'une prothèse dentaire implantoportée (HBGD009)

**QUELQUES EXEMPLES DE REMBOURSEMENT AU 01/01/2023**

**Régime Général**

POSTE	DÉPENSE	REMBOURSEMENT DE L'ASSURANCE MALADIE	REMBOURSEMENT DE VOTRE COMPLÉMENTAIRE SANTÉ (BASE)	RESTE À CHARGE	REMBOURSEMENT SURCOMPLÉMENTAIRE MONTANT MAXIMUM (1)
<b>HOSPITALISATION</b>					
Forfait journalier hospitalier	20,00 €	0,00 €	20,00 €	0,00 €	-
Chambre particulière (sur demande du patient)/ En chirurgie	70,86 €	0,00 €	70 € par jour	0,86 €	-
Honoraires du chirurgien (adhérent DPTM) pour une opération chirurgicale de la cataracte (2)	355,00 €	247,70 €	107,30 €	0,00 €	+ 652,08 €
Honoraires du chirurgien (non adhérent DPTM) pour une opération chirurgicale de la cataracte (2)	447,00 €	247,70 €	199,30 €	0,00 €	+ 815,10 €
<b>SOINS COURANTS</b>					
Consultation d'un médecin traitant généraliste sans dépassement d'honoraires pour un patient de plus de 18 ans (3)	25,00 €	16,50 €	7,50 €	1,00 €	+ 117,50 €
Consultation d'un médecin spécialiste (adhérent DPTM)(2) pour un patient de plus de 18 ans (3)	44,00 €	20,00 €	23,00 €	1,00 €	+ 50,00 €
Consultation d'un médecin spécialiste (non adhérent DPTM)(2) pour un patient de plus de 18 ans (3)	57,00 €	15,10 €	29,90 €	12,00 €	+ 50,00 €
<b>DENTAIRE</b>					
Détartrage	28,92 €	20,24 €	8,68 €	0,00 €	-
Couronne céramo - métallique sur incisives, canines et premières prémolaires (prothèse 100% santé)	500,00 €	84,00 €	416,00 €	0,00 €	-
Couronne céramo - métallique sur deuxièmes prémolaires (prothèse à tarif maîtrisé)	538,70 €	84,00 €	454,70 €	0,00 €	-
Couronne céramo - métallique sur molaires (prothèse à tarif libre)	550,00 €	84,00 €	466,00 €	0,00 €	-
Orthodontie prise en charge par l'AM pour un enfant de moins de 16 ans (par semestre)	720,00 €	193,50 €	526,50 €	0,00 €	-
<b>OPTIQUE</b>					
Équipement optique (monture + verres) de verres unifocaux (équipement 100% santé) (4)	125,00 €	22,50 €	102,50 €	0,00 €	-
Équipement optique (monture + verres) de verres unifocaux (équipement à tarif libre) (4)	345,00 €	0,09 €	344,91 €	0,00 €	-
Équipement optique (monture + verres) de verres multifocaux (équipement à tarif libre) (4)	601,00 €	0,09 €	589,91 €	11,00 €	-
Chirurgie réfractive (tarif pour les 2 yeux)	2 000,00 €	0,00 €	800,00 €	1 200,00 €	-
<b>AIDES AUDITIVES</b>					
Aide auditive par oreille pour un patient de plus de 20 ans (équipement 100% santé)	950,00 €	240,00 €	710,00 €	0,00 €	-
Aide auditive par oreille pour un patient de plus de 20 ans (équipement à tarif libre)	1 476,00 €	240,00 €	1 236,00 €	0,00 €	-

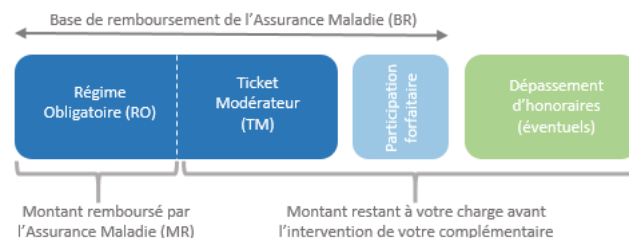
Les exemples sont à titre indicatif, sans valeur contractuelle.

(1) Les montants communiqués sont à titre indicatif : ils ne tiennent pas compte du montant de la dépense.

(2) Dispositif de Pratique Tarifaire Maîtrisée applicable à l'ensemble des spécialités de médecins. Il s'agit d'un engagement du médecin envers la Sécurité sociale, visant à encadrer la prise en charge des dépassements d'honoraires.

(3) Basé sur le respect du parcours de soins, avec participation forfaitaire de 1€ à la charge de l'affilié

(4) Myopie entre -4 et -6 sur chaque œil pour un adulte





# Les bénéficiaires de votre contrat

---

Henner a été chargé de la gestion de votre contrat complémentaire santé souscrit par AMERICAN UNIVERSITY OF PARIS auprès de SMAVIE sous le numéro de contrat 1906011.

Sont exclues, les garanties qui ne sont pas mentionnées dans le tableau de garanties précédent.

Votre contrat vous accorde, à vous et vos éventuels ayants droit, le versement de prestations complémentaires à celles de l'Assurance Maladie en cas de frais médicaux, chirurgicaux et d'hospitalisation, dans la limite des frais réellement engagés.

## Les bénéficiaires

Sont bénéficiaires de la complémentaire santé Henner, outre vous-même en tant qu'affilié, vos ayants droit, ci-après définis :

- **Votre conjoint non divorcé ni séparé judiciairement et bénéficiaire d'un régime d'Assurance Maladie :**

Est assimilé au conjoint, le partenaire lié par un Pacte Civil de Solidarité (PACS) ou le concubin vivant maritalement avec l'assuré.

- **Vos enfants et ceux de votre conjoint :**

**Agés de moins de 18 ans** à charge au sens de la Sécurité sociale

**Agés de moins de 20 ans**

**Agés de moins de 28 ans :**

- ⇒ s'ils justifient de la poursuite de leurs études secondaires ou supérieures ;
- ⇒ Sous contrat d'apprentissage ;
- ⇒ Titulaire d'un emploi de solidarité, d'adaptation, d'orientation, de qualification, de professionnalisation ou d'un contrat de même type ;
- ⇒ A la recherche d'un premier emploi et inscrits à POLE EMPLOI. Les enfants ayant suivi de formation en alternance et connaissant une période de chômage à l'issue de leur formation sont considérés comme primo-demandeurs d'emploi.

**Quel que soit leur âge**, s'ils sont atteints d'une infirmité telle qu'ils ne peuvent se livrer à aucune activité rémunératrice et perçoivent les allocations légales d'adultes handicapés. Les handicapés qui remplissent les conditions d'attribution de l'allocation précitée mais auxquels celle-ci n'est pas versée en raison de leur niveau de ressources peuvent être garantis.

**Toute personne fiscalement à charge.**

## Prise d'effet des garanties pour vos ayants droit

Pour vos ayants droit, les garanties peuvent prendre effet :

- À la date de prise d'effet de vos garanties si votre affiliation est concomitante
- À chaque 1<sup>er</sup> janvier
- En cas de changement de situation de famille (mariage, PACS, naissance ou adoption d'un enfant, décès du conjoint ou du concubin signataire ou non d'un PACS, d'un enfant à charge), au 1<sup>er</sup> jour du mois au cours duquel le bénéficiaire acquiert cette qualité, sous réserve d'en faire la demande dans les 2 mois suivant la survenance de l'évènement familial.

## Résiliation de l'adhésion de vos ayants droit

L'adhésion de votre conjoint et de vos enfants peut prendre fin :

- Au 31 décembre de l'année en cours, sous réserve d'en faire la demande avant le 31/10.
- Au moment où vos garanties prennent fin
- En cas de changement de situation de famille

# L'essentiel de votre contrat

---

## Adhésion / résiliation de la surcomplémentaire

Ce changement peut s'effectuer à échéance annuelle moyennant le respect d'un préavis de 2 mois et ne peut intervenir qu'au terme d'une année plein d'adhésion. La demande doit être adressée à l'unité de gestion par lettre recommandée, le cachet de la poste faisant foi.

Tout changement ultérieur de garanties à un niveau inférieur, est définitif. Dans ce cas, le salarié ne pourra donc plus demander à bénéficier d'un niveau supérieur de garantie, sauf en cas de modification de sa situation personnelle (décès, naissance, mariage, divorce...) et sur présentation des justificatifs correspondants.

## Remarques importantes concernant vos remboursements

- Les prestations ont été établies en considération de la législation de l'Assurance Maladie en vigueur. Toute modification de cette législation pourra entraîner une modification de vos remboursements. Pour tous les soins pratiqués à l'étranger, le remboursement sera effectué en complément de l'Assurance Maladie sur la base des tarifs pratiqués en France.
- Les remboursements ou les indemnités des frais occasionnés par une maladie, une maternité ou un accident ne peuvent excéder le montant des frais restant à la charge de l'affilié après les remboursements de toute nature auxquels il a droit.
- Les soins réalisés par des professionnels de santé non reconnus et non diplômés ne sont pas remboursés.
- Les garanties de même nature, contractées auprès de plusieurs organismes assureurs produisent leurs effets dans la limite de chaque garantie, quelle que soit sa date de souscription. Dans cette limite, le bénéficiaire du contrat ou de la convention peut obtenir l'indemnité en s'adressant à l'organisme de son choix (article 9 de la Loi Evin du 31/12/1989).
- Le forfait maternité est destiné à couvrir les frais d'accouchement et les premiers jours d'hospitalisation d'une bénéficiaire.

## Délai de prescription

La prescription en assurance est le délai de deux ans au-delà duquel un assuré ne peut plus exercer de recours. Toute action résultant de l'application de votre contrat (par exemple le règlement d'une prestation) est prescrite par deux ans, à compter de l'événement qui y donne naissance. Toutefois, ce délai ne court :

- En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, à partir du jour où Henner et/ou votre assureur en a connaissance,
- En cas de sinistre, à partir du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

La prescription est interrompue par l'une des causes ordinaires d'interruption de la prescription (action en justice, reconnaissance du droit de celui contre lequel il est prescrit) et par la désignation d'experts à la suite de la réalisation d'un risque. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par Henner au bénéficiaire, concernant l'action en paiement de la cotisation, et par le bénéficiaire ou l'ayant droit à Henner, concernant le règlement de la prestation

# Le service associé à votre contrat

---



## L'ASSISTANCE

Ces prestations résultent d'une convention d'assurance de groupe passée avec **SMA**. Toute dépense engagée sans accord préalable ne donne lieu à aucun remboursement ou prise en charge a posteriori. Pour toute demande d'information sur votre contrat d'assistance, contactez le **09 69 39 01 58**, et communiquez le numéro de contrat suivant : n°**190601100002849**

# Le maintien de vos garanties

---

## Suspension de contrat de travail non indemnisé

En cas de suspension de contrat de travail non indemnisé (congrés sans solde de type congé parental ou sabbatique), vous pouvez maintenir votre couverture santé en vous acquittant de la cotisation totale (part salariale et part patronale).

Pour toute demande d'affiliation, rapprochez-vous de votre Unité de Gestion, afin de compléter un bulletin d'adhésion.

## Portabilité

En cas de rupture du contrat de travail ouvrant droit à la prise en charge de la portabilité par le régime d'assurance chômage, les garanties pourront être maintenues sous certaines conditions pour une durée de 12 mois maximum (article L. 911-8 du Code de la Sécurité sociale). Les modalités de maintien sont communiquées par votre employeur.

Pour bénéficier de la portabilité, transmettez vos justificatifs d'indemnisation Pôle Emploi à votre Unité de Gestion, dans le mois qui suit le départ de la société.

## Départ à la retraite

Lors d'un départ à la retraite, vous avez la possibilité de maintenir les garanties dont vous bénéficiez en tant qu'actif pour vous-même et vos ayants droit. L'ensemble des opérations de gestion relatives à votre contrat reste inchangé ainsi que vos interlocuteurs habituels Henner.

Pour bénéficier de ce maintien, rapprochez-vous de votre Unité de Gestion et complétez le bulletin d'adhésion correspondant. Pour bénéficier de ce maintien, rapprochez-vous, dans les 6 mois suivant votre sortie des effectifs, de votre contact de gestion dédié.

*« Pour les salariés partant à la retraite, le maintien de couverture portera uniquement sur les garanties frais de santé. Sont ainsi exclues du maintien la Garantie Obsèques et les garanties d'assistance. »*

## Offre contrat individuel Henner

Lorsque vous quittez les effectifs de votre entreprise, vous pouvez également souscrire un contrat complémentaire santé individuel Henner et bénéficier d'un tarif préférentiel, à savoir une remise de 10 % sur le montant de la cotisation. La gestion de votre contrat continue d'être assurée par Henner.

Pour obtenir un devis, contactez les équipes Henner aux coordonnées ci-dessous :

**Email :** [sante.individuels@henner.fr](mailto:sante.individuels@henner.fr)

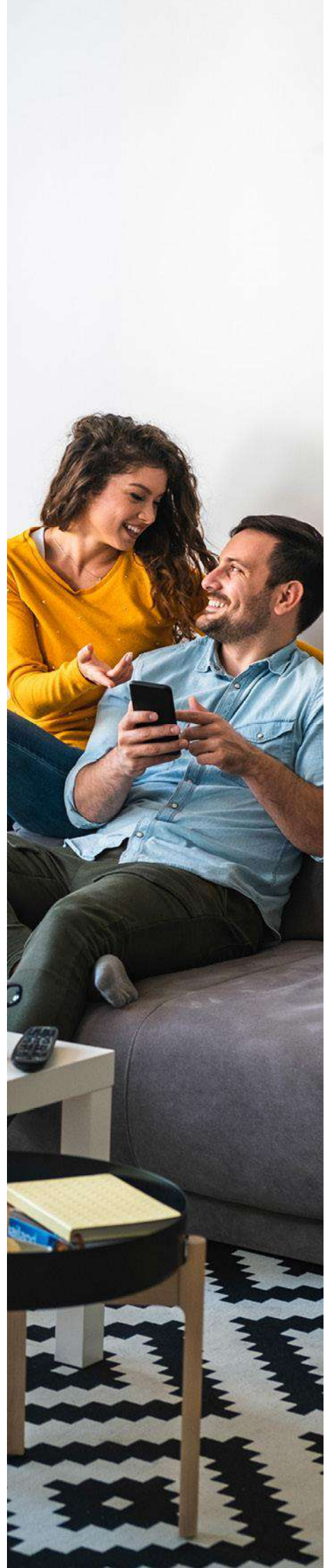
**Téléphone :** 03.28.76.37.37.





## Vos services Henner et vos démarches

---



# Les fonctionnalités de votre espace client

## Comment vous connecter à votre espace client ?

En ligne (l'adresse internet est indiquée sur votre carte d'assuré) ou via votre application mobile Henner+. Pour vous connecter, renseignez :

### Votre identifiant internet :

N° d'adhérent figurant sur votre carte d'assuré. Vos identifiants vous sont également adressés, lors de votre affiliation, par email ou par courrier si vous n'avez pas communiqué d'adresse email.

### Votre mot de passe :

En cas de première connexion ou si vous n'avez pas votre mot de passe, cliquez sur « Première connexion / mot de passe oublié ».



#### Carte d'assuré

Téléchargez votre carte d'assuré



#### Géolocalisation

Géolocalisez les professionnels de santé partenaires du réseau Carte Blanche près de chez vous



#### Remboursements

Envoyez votre justificatif par scan ou photo\* et suivez l'avancement de votre demande



#### Décomptes

Consultez le détail de vos remboursements et téléchargez vos décomptes



#### Hospitalisation

Demandez une prise en charge hospitalière pour ne pas avancer les frais



#### Contrat

Retrouvez les informations relatives à votre contrat et modifiez vos coordonnées



#### Devis

Faites analyser vos devis optiques et dentaires avant d'engager des frais importants



#### Enfants

Déposez les justificatifs de vos enfants



#### Unité de Gestion

Echangez avec votre Unité de Gestion



#### Prévention santé

Accédez à une plateforme dédiée à la prévention santé



#### Besoin d'un conseil ou d'une information complémentaire ?

Consultez notre aide en ligne et trouvez une réponse à vos questions en un clic.



**Henner+**

Télécharger dans  
l'App Store

DISPONIBLE SUR  
Google Play

[www.henner.com](http://www.henner.com)

\*Pour les assurés bénéficiant de la télétransmission, possibilité d'envoyer une copie par scan ou photo, selon les modalités du contrat et sous réserve que l'assuré conserve pendant 24 mois les originaux pour nous les transmettre en cas de demande.

# Votre carte d'assuré Henner

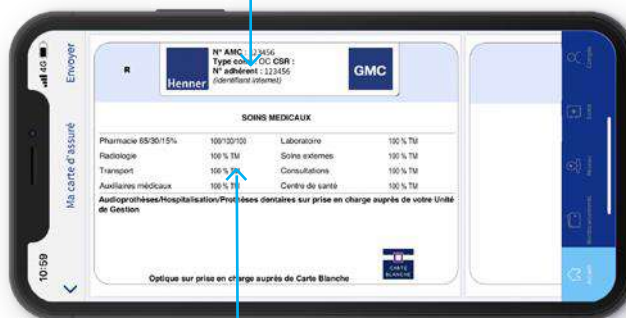
## À quoi sert votre carte d'assuré ?

Votre carte d'assuré est une carte de tiers payant. En l'utilisant chez un professionnel de santé pratiquant le tiers payant, vous n'avez pas de frais à avancer. Henner règle vos dépenses directement au praticien, à hauteur des garanties de votre contrat.

## Où pouvez-vous la trouver ?

Votre carte est disponible dans votre espace client et dans votre application mobile Henner+\*. Dès votre affiliation, vos identifiants vous seront adressés par email ou par courrier si vous n'avez pas communiqué d'adresse email.

### 1 Identifiant internet pour la connexion à votre espace client



### 2 Actes bénéficiant du tiers payant



### 3 Coordonnées de votre Unité de Gestion

### 4 Adresse internet de votre espace client

### 5 Bénéficiaires de votre contrat

\* Téléchargeable gratuitement sur Google Play ou sur l'App Store

Grâce à votre complémentaire santé Henner, vous bénéficiez du réseau de soins Carte Blanche composé de près de 280 000 professionnels de santé partenaires. Découvrez ses nombreux services et avantages.

## Qu'est-ce que le réseau de soins Carte Blanche ?

Le réseau de soins Carte Blanche est un regroupement de 280 000 professionnels de santé sélectionnés sur la base de critères qualité précis. Son objectif principal est de vous aider à mieux gérer votre budget santé et de faire baisser vos dépenses de santé pour certains soins moins bien remboursés par l'Assurance Maladie, tels que l'optique, le dentaire et l'audiologie.

## Quels sont les avantages du réseau Carte Blanche ?

- Grâce au tiers payant, vous n'avancez pas les frais chez les professionnels de santé pratiquant le tiers payant, dans la limite de vos garanties.
- Vous diminuez vos dépenses de santé grâce à des tarifs avantageux en optique, dentaire et audiologie.
- Vous avez accès à de nombreux services et informations pratiques sur la santé, la prévention et le bien-être et bénéficiez de garanties et de services préférentiels.
- Vous bénéficiez d'un réseau complémentaire de professionnels paramédicaux appliquant des remises : réseau prévention (ostéopathes), réseau podologie, réseau diététique.

## Comment bénéficier des avantages du réseau Carte Blanche ?

1. Connectez-vous sur votre espace client pour identifier le professionnel de santé souhaité (rubrique « réseau médical »), ou sur l'application Henner+\* (rubrique « mes services »), pour accéder à l'annuaire de géolocalisation des professionnels de santé partenaires.
2. Prenez rendez-vous chez le professionnel de santé partenaire
3. Présentez votre carte d'assuré Henner lors de votre consultation. Votre carte vous permet de bénéficier des avantages Carte Blanche.

### Accès au tiers payant en :



**Optique**



**Dentaire**



**Audiologie**



**Pharmacie**



**Hospitalisation**



**Laboratoires  
d'analyses/  
Radiologues**

\* Téléchargeable gratuitement sur Google Play ou sur l'App Store



## Les tarifs préférentiels Carte Blanche

### Optique

Jusqu'à **40 % de remise**  
chez **7 700 opticiens**  
partenaires

### Dentaire

Jusqu'à **15 % de remise**  
chez plus de **9 300**  
**chirurgiens-dentistes**  
partenaires

### Audiologie

Jusqu'à **20 % de remise**  
chez plus de **4300**  
**audioprothésistes**  
partenaires

## Et pour l'optique, l'offre Carte Blanche – Prysme



**Des verres issus  
de verriers de qualité**  
mondialement reconnus  
(Essilor, Hoya, Nikon, Seiko, Zeiss vision)



**42 montures**  
dont des modèles enfants, adaptées à toutes les  
morphologies du visage, dès le plus jeune âge,  
made in France

## Les services complémentaires Carte Blanche compris dans votre contrat



### Outil de géolocalisation

Pour trouver un professionnel  
de santé à proximité



### Guid'Hospi

Pour comparer et choisir  
un établissement hospitalier



### Newsletter

Info Santé  
(sur inscription)



### Eval'Audio

Pour tester  
son audition



### Chatbot

Accessible  
24h/7j



### Essayage virtuel

Pour essayer des montures  
en ligne



Pour en savoir plus, **rendez-vous sur votre espace client Henner.**

# Votre Unité de Gestion

---



Votre Unité de Gestion vous accompagne au quotidien grâce à des interlocuteurs disponibles qui vous conseillent dans la gestion de votre contrat complémentaire santé et dans vos demandes.



## Comment contacter votre Unité de Gestion ?

**Votre Unité de Gestion est ouverte de 8h00 à 18h30, du lundi au vendredi**

HENNER – UG 39

TSA 82005

59887 LILLE CEDEX 9

Tél : 02.51.88.76.44

[ug39@henner.fr](mailto:ug39@henner.fr)

Pour toute prise en charge hospitalière urgente,  
une permanence téléphonique est assurée 24h/24, 365 jours par an.

# La télétransmission

## Henner se charge de mettre en place la télétransmission !

Dès que votre affiliation est enregistrée, Henner se charge de mettre en place la télétransmission auprès de votre Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM). Pour vous assurer que votre CPAM a bien validé la demande de télétransmission, vérifiez que le message « Henner SAS recevra directement ce décompte » est indiqué dans vos décomptes de l'Assurance Maladie. Dans ce cas, vous bénéficiez de la télétransmission. Plus besoin de nous envoyer vos décomptes de l'Assurance Maladie, celle-ci nous les transmet directement.



### **Vous bénéficiez de la télétransmission**

Grâce à la télétransmission, plus besoin d'envoyer votre décompte de l'Assurance Maladie. Cependant, des pièces justificatives peuvent vous être demandées (voir rubrique « envoyez vos pièces justificatives »). Dans ce cas, envoyez-les à votre Unité de Gestion par email ou par courrier. Pensez à nous informer de toute modification susceptible de perturber la télétransmission (déménagement, affiliation à un autre régime ou entrée dans la vie active de votre enfant...).



### **Vous ne bénéficiez pas de la télétransmission**

Adressez-nous les décomptes de l'Assurance Maladie (ameli.fr) et, éventuellement, les décomptes établis par d'autres organismes complémentaires, ainsi que les pièces justificatives énoncées dans le tableau ci-après (rubrique « envoyez vos pièces justificatives »). Vous pouvez à tout moment choisir de bénéficier de la télétransmission en nous adressant la photocopie de votre attestation de carte Vitale et en vous connectant sur le site ameli.fr.



### **Vous ne souhaitez pas bénéficier de la télétransmission**

Spécifiez-le lors de votre affiliation ou auprès de votre Unité de Gestion en précisant les membres de la famille concernés.



### **Votre conjoint bénéficie de la télétransmission auprès d'une autre complémentaire santé**

Si votre conjoint est inscrit sur votre contrat et bénéficie de sa propre complémentaire santé, il doit d'abord obtenir les remboursements de son propre contrat. En cas de reste à charge, il peut nous adresser les décomptes originaux de sa complémentaire santé pour le remboursement de celui-ci (selon les garanties de votre contrat).



**La télétransmission fonctionne sur une seule complémentaire santé uniquement. Chaque enfant peut être rattaché aux deux numéros de Sécurité sociale des deux parents et ainsi bénéficier de la télétransmission vers l'une ou l'autre couverture.**

# Le tiers payant

Le tiers payant est un dispositif qui permet, lors de la consultation d'un médecin ou de l'achat de médicaments prescrits sur ordonnance, de ne pas avoir à avancer la part remboursée par l'Assurance Maladie et/ou celle de votre complémentaire santé. Il existe plusieurs types de tiers payant :

## Tiers payant total

Le professionnel de santé que vous consultez peut vous proposer le tiers payant total. Dans ce cas, il vous suffit de lui présenter votre carte Vitale et votre carte d'assuré Henner ouvrant droit au tiers payant. **Vous n'avez aucun frais à avancer ni aucune démarche à effectuer.** L'Assurance Maladie et votre complémentaire santé versent directement le montant dont vous êtes exonéré au professionnel de santé.

## Tiers payant partiel

En cas de tiers payant partiel, seule la part de l'Assurance Maladie est prise en charge, sur présentation de votre carte Vitale. Vous devez donc régler au professionnel de santé la part complémentaire santé et envoyer ensuite votre facture à votre Unité de Gestion Henner afin d'être remboursé à hauteur de vos garanties.



## Absence de tiers payant

Lorsque le professionnel de santé ne pratique pas de tiers payant, vous devez régler l'intégralité de la consultation ou des soins. Sur présentation de votre carte Vitale, et si vous bénéficiez de la télétransmission, **vous n'avez aucune démarche administrative à réaliser.** Les remboursements de la part de l'Assurance Maladie et de la part de votre complémentaire santé Henner se font automatiquement. Si vous ne bénéficiez pas de la télétransmission, vous devez adresser le décompte original de l'Assurance Maladie à Henner pour être remboursé de la part complémentaire (selon les garanties de votre contrat).



**A savoir :** pour être mieux remboursé, il est nécessaire de respecter le parcours de soins coordonnés mis en place par la Sécurité sociale. Si vous n'avez pas déclaré de médecin traitant, ou si vous consultez un autre médecin que votre médecin traitant sans être orienté par celui-ci, vous êtes hors du parcours de soins coordonnés. Dans ce cas, vos consultations sont moins bien remboursées.



# Vos demandes de remboursement en un clic

---

**Vous souhaitez faire une demande de remboursement ?  
Envoyez-nous vos factures directement en ligne !**



## Depuis votre espace client

Depuis la page d'accueil, cliquez sur  
« **Demander un remboursement** »  
ou bien depuis le menu, cliquez sur  
« **Mes demandes** ».



## Depuis votre application mobile

Depuis la page d'accueil, cliquez sur  
« **Demander un remboursement** ».

## Et pour vous garantir un remboursement rapide de vos factures

- Nommez votre demande
- Joignez vos pièces justificatives, telles que vos factures, et, si besoin, vos prescriptions médicales
- Précisez le montant\*, la devise de vos dépenses et le bénéficiaire
- Envoyez votre demande de remboursement

## Les avantages



**Suivi en temps réel de l'avancement  
de votre demande**



**Demandes de remboursement  
traitées sous 48h**

\*Si le montant de votre demande de remboursement en ligne est limité (1000 €), envoyez-nous vos factures par voie postale.

# Envoyez vos pièces justificatives

Pour optimiser le délai de remboursement, n'attendez pas le remboursement de l'Assurance Maladie ! Envoyez vos pièces justificatives à votre Unité de Gestion en indiquant votre numéro de Sécurité sociale pour les actes pris en charge par votre contrat.

## Actes nécessitant l'envoi de pièces justificatives

## Pièces justificatives

<b>Frais d'optique, chirurgie réfractive</b>	<p><b>Facture originale* détaillée et acquittée</b></p> <p>Pour les lunettes, prescription médicale datant de moins de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 an, pour les patients âgés de moins de 16 ans</li> <li>- 5 ans, pour les patients âgés de 16 à 42 ans</li> <li>- 3 ans, pour les patients âgés de plus de 42 ans</li> </ul> <p>Sauf limite appliquée par le professionnel de santé</p> <p>Pour les lentilles cornéennes et jetables, prescription médicale datant de moins de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 an, pour les patients âgés de moins de 16 ans</li> <li>- 3 ans, pour les patients âgés de plus de 16 ans</li> </ul> <p>Sauf limite appliquée par le professionnel de santé</p>
<b>Prothèses dentaires et soins dentaires en cas de dépassement d'honoraires</b>	<b>Facture originale* détaillée et acquittée</b>
<b>Prothèses auditives</b>	
<b>Autres prothèses (appareillage médical...)</b>	
<b>Orthodontie en cas de dépassement d'honoraires</b>	<b>Facture originale* détaillée et acquittée</b> concernant les actes dont le coefficient > 20 (ex : TO 90) avec indication de la date de début et de fin du traitement de la période facturée
<b>Auxiliaires médicaux</b>	<b>Facture originale* détaillée et acquittée</b>
<b>Frais de transport</b>	
<b>Médecines douces non prises en charge par l'Assurance Maladie (ostéopathie, acupuncture, chiropractie...)</b>	<b>Facture originale* détaillée et acquittée</b>
<b>Hospitalisation</b> Si vous n'avez pas bénéficié d'une prise en charge directe par Henner	<b>Bordereau AMC</b> (Assurance Maladie Complémentaire) <b>Facture originale* acquittée</b> de l'établissement.
<b>Maternité</b> (autre que césarienne) Si votre garantie est exprimée dans la limite des frais engagés	<b>Bordereau AMC</b> (Assurance Maladie Complémentaire) <b>Factures originales*</b> acquittées de l'anesthésiste pour la péridurale, les frais de chambre particulière, les dépassements d'honoraires de l'obstétricien.
<b>Maternité</b> si votre contrat prévoit un forfait naissance	<b>Extrait d'acte de naissance</b>
<b>Cure thermale</b>	<b>Facture originale* détaillée et acquittée</b> de toutes les dépenses engagées
<b>Ticket modérateur</b> Notes d'honoraires réglées directement au praticien (hospitalisations) Soins à l'étranger	<b>Facture originale* détaillée et acquittée</b>

\*Pour les assurés bénéficiant de la télétransmission, possibilité d'envoyer une copie par scan ou photo, selon les modalités du contrat et sous réserve que l'assuré conserve pendant 24 mois les originaux pour nous les transmettre en cas de demande.

# Optimisez vos dépenses de santé

Vos dépenses de santé ont un impact sur vos cotisations.

Découvrez nos conseils pour bien utiliser votre complémentaire santé.



## PRIVILEGIEZ LES PRATICIENS MEMBRES DU RESEAU CARTE BLANCHE

Le réseau Carte Blanche vous permet de bénéficier de tarifs avantageux négociés (notamment en optique) et à des informations pratiques (prévention, bilan ...).



## SUIVEZ LE PARCOURS DE SOINS

En choisissant votre médecin traitant et en le consultant en priorité, le remboursement de vos consultations demeure inchangé. En revanche, si vous n'avez pas encore de médecin traitant déclaré ou si vous ne respectez pas ce parcours, vous serez moins bien remboursé par l'Assurance Maladie.



## CONSULTEZ VOTRE DENTISTE UNE FOIS PAR AN EN PREVENTION

Même si vous estimez que vos dents sont saines, ces contrôles réguliers éviteront d'engager des dépenses importantes par la suite.



## DEMANDEZ UN DEVIS AUPRES DE PLUSIEURS PRATICIENS

En cas de dépenses importantes en dentaire ou en optique, Henner peut vérifier si les devis transmis sont sérieux et vous indique le montant remboursé par votre complémentaire santé.



## INFORMEZ-VOUS SUR LES DEPASSEMENTS D'HONORAIRES PRATIQUES

Avant de prendre rendez-vous avec vos praticiens, connectez-vous sur le site de l'Assurance Maladie : [amelie-direct.fr](http://amelie-direct.fr) pour connaître les praticiens adhérents au DPTM et les établissements de soins conventionnés.



## NE COMMUNIQUEZ JAMAIS LES MONTANTS DE VOS GARANTIES

Afin de ne pas offrir aux praticiens l'opportunité d'ajuster leurs tarifs en fonction du niveau des garanties de votre contrat.



## INTERROGEZ VOS PHARMACIENS SUR LES MEDICAMENTS GENERIQUES

Ils sont vendus 30 % à 40 % moins chers que le médicament original.



# Traitement des données à caractère personnel

---



# Règlement Général sur la Protection des Données

---

Conformément au Règlement n°2016/679 relatif à la protection des personnes physiques, à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation des données et à la Loi « Informatique et Libertés » modifiée, le traitement de vos données à caractère personnel est nécessaire pour la gestion de votre contrat d'assurance par HENNER SAS, 14 Boulevard du Général Leclerc 92200 Neuilly-sur-Seine et votre Organisme Assureur dont l'identité et les coordonnées se trouvent dans votre contrat d'assurance.

Les traitements mis en œuvre ont pour finalité : la passation, l'exécution et la gestion (y compris commerciale) de votre contrat d'assurance, l'élaboration des statistiques et études actuarielles, l'exercice des recours et la gestion des réclamations et des contentieux, la lutte contre la fraude, la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, les opérations relatives à la gestion des clients et à la prospection commerciale, l'amélioration de la qualité des services et de la relation avec les assurés, la gestion des sites et applications et la gestion des demandes d'exercices de droits.

Certaines de vos données à caractère personnel sont susceptibles d'être transférées, pour les finalités précisées ci-dessus, en dehors de l'Union Européenne (UE) vers d'autres entités du Groupe Henner ou vers des tiers. Ces transferts sont encadrés par des Clauses Contractuelles types de la Commission Européenne ou par tout autre instrument juridique garantissant ainsi un niveau de protection aussi élevé qu'en France.

Vous pouvez accéder aux données vous concernant, les rectifier, en demander la portabilité ou leur suppression. Vous pouvez également vous opposer au traitement de vos données, en demander la limitation ou retirer votre consentement à tout moment. Enfin, vous avez également le droit de définir des directives relatives au sort de vos données après votre décès. Pour exercer ces droits ou pour toute question relative au traitement de vos données, vous pouvez contacter notre service DPO par courrier à Henner, Délégué à la Protection des Données, Conformité/Relation Assureurs, 14 Boulevard du Général Leclerc 92 200 Neuilly-sur-Seine ou à l'adresse email suivante : [dpo@henner.com](mailto:dpo@henner.com)

En cas de désaccord persistant concernant vos données, vous avez la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la CNIL : 3 Place Fontenoy – TSA 80715 – 75334 Paris Cedex 07.

Pour en savoir plus sur la gestion de vos données et pour exercer vos droits, reportez-vous à la Charte RGPD Assurés disponible sur votre Espace Client.









**Henner**

Here to care

**HENNER - UG 39  
TSA 82005  
59887 LILLE CEDEX 9  
Tél : 02.51.88.76.44  
ug39@henner.fr**

Réclamation :

Vous avez la possibilité d'adresser une réclamation à votre unité de gestion. Pour en savoir plus, rendez-vous sur notre site Internet :

<https://www.henner.com/reclamations/>

**\*Here to care : Répondre présent à chaque moment.**

Document non contractuel

Henner, SAS de gestion et de courtage d'assurances - Capital de 8 212 500 € - RCS Nanterre 323 377 739 - TVA intra-communautaire FR 48323377739  
Immatriculation ORIAS n° 07.002.039 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)) - Relevant du contrôle de l'ACPR (4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09, [www.acpr.banque-france.fr](http://www.acpr.banque-france.fr)) - Siège social : 14 bd du Général Leclerc, 92200 Neuilly-sur-Seine, France - [www.henner.com](http://www.henner.com) - Réclamations : consulter la rubrique Réclamations sur [www.henner.com](http://www.henner.com).

Crédits photo : © GettyImages. 01 /2023