

Thème	Sous Thème	Question	Réponse	Condition / Justificatif
Affiliation	Affiliation concubin	Affiliation du concubin : aucun certificat de concubinage ne m'a été demandé lors de mon affiliation en ligne ; est-ce normal?	Au cours des 1ers jours d'affiliation, le bulletin d'affiliation en ligne ne demandait pas de justificatif de concubinage. Génération le demandera au salarié dans les prochains jours. (attestation sur l'honneur, avis d'imposition avec les 2 noms...). Aujourd'hui le système demande ce justificatif.	
Affiliation	Affiliation WEB	J'ai une difficulté dans mon affiliation web. Qui peut m'aider?	Je contacte l'administrateur RH de mon Site	
Affiliation	Affiliation web ou papier ?	A qui faut-il s'adresser pour obtenir un dossier d'inscription version papier ? Je ne souhaite pas m'inscrire en ligne	L'affiliation papier n'est pas prévue pour les salariés ayant une adresse mail professionnelle. Il est possible, lors de l'affiliation, de la remplacer par une adresse mail personnelle. Par ailleurs l'affiliation papier ne permet pas de bénéficier des services en ligne de Génération.	
Affiliation	Apprentis	Je suis apprenti et avait refusé d'adhérer à la mutuelle actuelle; est-ce que je peux m'affilier à Génération ? Si oui, comment ?	Oui c'est possible. Solliciter son administrateur RH.	
Affiliation	Attestation de droits (carte vitale)	Où trouver une attestation de droits (carte vitale)	Sur le site ameli.fr ou dans un centre de Sécurité sociale. Attention, si vous n'avez pas de compte ameli.fr, la réception d'un code d'accès se fait par courrier. Il faut compter 7 à 10 jours de délais.	
Affiliation	Attestation Sécurité sociale	Je n'aurai pas reçu mon attestation carte vitale d'ici le 30/11. Comment m'affilier ?	Affiliez-vous quand même en ligne avant le 30/11 sans joindre l'attestation. Vous pourrez transmettre votre attestation ultérieurement (en réponse d'une demande de Génération ou via son espace personnel).	
Affiliation	Bénéficiaires	Quels peuvent être les bénéficiaires du contrat proposé ?	Le salarié Son conjoint / concubin Ses enfants sous condition. (voir la Notice)	
Affiliation	Bénéficiaires	Puis-je affilier mes enfants ?	Oui : 1. Enfant à charge au sens de la Sécurité sociale sans condition jusqu'à 21 ans ; 2. S'ils poursuivent des études secondaires ou supérieures entraînant l'affiliation au régime de Sécurité sociale des Etudiants, jusqu'au 31 décembre de l'année civile au cours de laquelle ils atteignent l'âge de 28 ans ; 3. Enfants en apprentissage : jusqu'au terme de leur contrat d'apprentissage ou de professionnalisation pour les enfants suivant ce type de formation ; 4. S'ils sont primo demandeur d'emploi et sans revenu de remplacement, jusqu'au 31 décembre de l'année civile au cours de laquelle ils atteignent l'âge de 26 ans ; 5. S'ils sont titulaires d'une pension d'adulte handicapé, sans limite d'âge et que l'invalidité ait été reconnue avant le 21ème anniversaire. Pièces justificatives nécessaires : certificat de scolarité et attestation de Sécurité sociale étudiante, contrat d'apprentissage, carte d'invalidité, notification de rejet Pôle emploi pour les primo demandeurs.	
Affiliation	Bénéficiaires	Puis-je affilier mon concubin / conjoint pacsé ?	Oui : Copie de l'attestation d'inscription du PACS enregistré au greffe du Tribunal d'instance ou attestation sur l'honneur de vie commune signée par le salarié et son concubin ou justificatifs de domicile commun.	
Affiliation	Boite mail	Pourquoi recevons-nous un mail sur notre boite mail professionnelle et non personnelle ?	Seules les boites mail professionnelles sont connues de l'entreprise et peuvent être communiquées à Génération pour la phase d'affiliation. Les salariés peuvent changer la boite mail de correspondance avec Génération lors de l'affiliation ou dans leur espace assuré individuel.	
Affiliation	Choix du Régime	Peut-on modifier le régime (base /plus) à tout moment	Les pratiques précédentes ne changent pas : chaque année, il est possible de souscrire au régime Plus à condition de faire la demande avant le 31 octobre (ou en cas de changement de situation de famille). L'engagement est au minimum de 3 ans sur le régime Plus.	

Affiliation	Conjoint	Mon conjoint va changer de régime en décembre (exemple : aujourd'hui en Régime Général, en décembre au RSI). Que dois-je faire pour l'affiliation ?	L'affilier comme ayant-droit et joindre plus tard le justificatif de rattachement au nouveau régime	
Affiliation	Enfant	Mon enfant a son propre numéro de sécurité sociale qui apparaît sur l'attestation carte vitale => quel numéro de SS indiquer au moment de l'affiliation : le sien ou le mien ?	si l'enfant a déjà sa carte vitale (généralement à partir de 16 ans), indiquer son numéro à lui ; sinon indiquer le numéro de SS du parent de rattachement	
Affiliation	Erreur	J'ai procédé à mon affiliation, et l'ai signée électroniquement. Je me rends compte qu'il y a une erreur. Comment faire pour la modifier en sachant que le code que j'avais reçu n'est plus valable dorénavant.	S'il s'agit d'un changement d'adresse, de téléphone... => le faire soi-même sur son espace personnel une fois l'affiliation validée par Génération. Si c'est une erreur sur le régime ou les ayants droits => Génération doit intervenir. A remonter au service RH au plus tôt.	
Affiliation	Mail d'affiliation	J'ai une adresse mail professionnelle mais n'ai pas reçu le mail avec le lien d'affiliation. Comment faire ?	Le mail de Génération est sans doute arrivé dans les mails indésirables => vérifiez cette boîte. S'il n'est pas dans les indésirables, contactez votre administrateur RH	
Affiliation	Nouvel embauché	Je suis embauché depuis début novembre et n'ai pas reçu de mail ou de courrier de Génération. Que dois-je faire ?	Un mail ou courrier d'affiliation sera envoyé par Génération courant décembre.	
Affiliation	RIB	Peut-on renseigner plusieurs RIB pour remboursement sur des comptes différents (salarié / conjoint)	pendant la phase d'affiliation, un seul RIB peut être renseigné. Après validation du dossier d'affiliation par Génération, il sera possible de renseigner un RIB différent pour les autres ayants droits dans votre espace personnel	
Affiliation	RIB	Est-il possible de ne pas renseigner de RIB ? si oui, remboursements par chèques ?	L'absence de RIB est bloquante pour l'affiliation en ligne.	
Affiliation	Signature électronique	Comment signer électroniquement son affiliation si je n'ai pas de téléphone mobile ?	La non-saisie d'un numéro de téléphone mobile n'est pas bloquante. Le code de signature électronique sera envoyé par mail.	
Affiliation	Télétransmission	Est-ce que les salariés doivent engager des démarches pour transférer la télétransmission de la mutuelle actuelle à Génération ?	Non ; la mutuelle actuelle arrêtera la télétransmission le 31/12/2017 à minuit ; Génération activera la télétransmission le 01/01/2018 à 00:01	
Affiliation	Tiers-Payant	Comment pourrai-je récupérer mon attestation tiers-payant ?	En cas d'affiliation en ligne, la carte sera accessible et imprimable depuis votre espace personnel. Elle sera également accessible sur mobile (carte dématérialisée). En cas d'affiliation papier, la carte sera envoyée par voie postale.	
Cotisations	Montant des Cotisations	Quels seront les montants des cotisations ? Quel sera le coût supplémentaire du régime Plus ?	Les taux de cotisation sont disponibles dans le formulaire d'affiliation en ligne et sur le SharePoint RH dédié. Un feuillet papier est également disponible auprès du Département RH pour les salariés qui n'ont pas d'ordinateur. Les cotisations salariales seront minorées d'environ 5€/mois (1,8€ pour le régime Alsace-Moselle) pour le régime de base. Le sur-coût du régime Plus sera d'environ de 14€/mois (contre environ 16€ aujourd'hui)	
Garanties	Assistance	Comment contacter l'assistance prévue au contrat ?	Par téléphone	Voir Notice Humanis
Garanties	Médecin OPTAM	Dans le tableau des garanties que veut dire OPTAM et NON OPTAM ?	Correspond aux consultations effectuées auprès d'un médecin OPTAM ou NON OPTAM.	Les médecins ont la possibilité d'adhérer au Contrat OPTAM avec la Sécurité sociale : celui-ci lui donne certains avantages s'il s'engage à limiter ses dépassements d'honoraires. La réglementation impose des remboursements moindres pour les médecins non adhérent OPTAM, d'où des niveaux de remboursement moins élevés. Pour savoir si votre médecin est OPTAM ou NON OPTAM vous pouvez consulter : ameli.fr
Garanties	Optique	Puis-je changer de lunettes tous les ans ?	Non, je peux changer d'équipement tous les 2 ans, sauf en cas de changement de vision ou pour les enfants de moins de 16 ans tous les ans.	
Garanties	Prise en charge hospitalière	Prise en charge hospitalière : ça veut dire quoi ?	En cas d'hospitalisation dans un établissement conventionné, Génération délivre un accord de prise en charge qui garantit à l'établissement le paiement des frais médicaux et chirurgicaux.	Cet accord peut se faire par Internet via l'espace Assuré ou par téléphone.
Remboursements	Actes non remboursés par la Sécurité sociale	Quels justificatifs sont-ils nécessaires pour les actes non remboursés par la Sécurité sociale ?	Les factures acquittées	A transmettre par l'espace assuré, par simple prise de photo avec l'appli mobile ou par cour

Remboursements	Optique : bonne pratique	Mon Opticien me demande la carte de tiers payant ou mes garanties pour établir un devis. Est-ce que je les communique?	Pour de l'optique, veiller à demander un devis à l'opticien AVANT de communiquer la carte de tiers payant ou le nom de la Complémentaire Santé et les niveaux de remboursement. Cela évitera certaines partiques des Opticiens qui ajustent leur devis au niveau du remboursement maximal (ce qui pénaliserait à terme l'équilibre du contrat). Si l'opticien est membre du réseau Itelis, une fois le devis obtenu, fournir sa carte de tiers payant sur laquelle figure le code ITELIS pour obtenir le tarif négocié. Le prix des verres devrait alors être réduit de 40 % et celui de la monture de 15%. En cas de pratique douteuse d'un praticien Itelis, le faire remonter à Humanis.	
Remboursements	Prise en charge	En cas de soins sur 2017 et 2018, faut-il faire une demande de prise en charge auprès de Génération pour les soins 2018	Oui. La demande peut être faite par téléphone, via l'application mobile, sur l'espace assuré ou par courrier.	
Remboursements	Soins	Qui règle mes soins de 2017 ?	Les dépenses réalisées en 2017 seront payées par mon ancienne mutuelle.	
Remboursements	Soins	Qui règle mes soins 2018 ?	Génération	
Remboursements	Soins	Qui règle mes soins à cheval entre 2017 et 2018 ?	En fonction des soins	Sont le plus souvent concernés : les séances de kinésithérapie, les frais d'hospitalisation et les frais d'orthodontie remboursés par la Sécurité sociale (pour les enfants ayant au maximum 16 ans). - Séances de kinésithérapie : la Sécurité sociale communique à l'ancien gestionnaire les dates de soins sur lesquels il doit intervenir, c'est-à-dire les séances réalisées en 2017. Grâce à la télétransmission, Génération recevra ensuite automatiquement les informations pour régler les actes réalisés en 2018. Toutefois, si le kinésithérapeute édite une facture globale (par exemple 10 séances en décembre et janvier), il convient de lui réclamer une facture détaillée afin que Génération puisse rembourser les dépenses engagées en 2018. - Frais d'hospitalisation : l'ancien gestionnaire traitera la période d'hospitalisation jusqu'au 31 décembre minuit et à ce titre les dépenses de chambre particulière, de forfait journalier et les actes médicaux. Si l'hospitalisation est prolongée après cette date, les frais 2018 seront quant à eux réglés par Génération (une prise en charge peut être demandée à Génération pour éviter d'avoir à avancer les frais 2018). - Frais d'orthodontie remboursés par la Sécurité sociale : si la Sécurité sociale prend en compte la date de début du traitement (sur 2017) alors c'est l'ancien gestionnaire qui recevra l'information et devra régler le traitement. Il peut régler l'intégralité ou le prorata au titre de 2017 (dans ce cas le solde est réglé par Génération sur présentation du décompte de l'ancien gestionnaire et de la facture). En revanche, si la Sécurité sociale prend en compte la date de fin de traitement (sur 2018) alors c'est Génération qui remboursera le traitement orthodontique.
Remboursements	Télétransmission	Comment vérifier si la télétransmission fonctionne ?	Elle ne peut fonctionner que lorsque votre adhésion sera reçue par Génération et validée (quand vous aurez reçu votre attestation de Tiers-Payant) : dès lors vous pourrez vérifier votre prochain décompte Sécurité sociale : s'il porte un message de type "décompte transmis directement à votre organisme complémentaire" : la télétransmission fonctionne.	Vous pourrez également avoir l'information par Internet sur : ameli.fr ou sur votre espace assuré sur generation.fr
Remboursements	Télétransmission	Que faire si ma télétransmission ne fonctionne pas ?	Vous devez nous transmettre le décompte Sécurité sociale par courrier ou par mail accompagné de la facture acquittée en cas de dépenses importantes telles que l'optique, le dentaire ou l'hospitalisation.	Pour vos soins antérieurs à votre réception de votre attestation de Tiers-Payant, vous pouvez nous transmettre vos décomptes de la Sécurité sociale : Adresse postale : GENERATION – 29080 QUIMPER CEDEX 9 Par l'espace Assuré ou Appli mobile Adresse mail : frais-medicaux@generation.fr
Services assurés	Application mobile	Puis-je disposer de l'ensemble des services Génération sur mon smartphone	Oui si j'ai accès à mon espace Assuré	L'application mobile est accessible sur tablette et smartphone (IOS, Android, Windows Pho
Services assurés	Coordonnées personnelles	Comment signaler un changement de coordonnées postale et/ou bancaire ?	Sur mon espace Assuré sur le site Génération.fr	
Services assurés	Couples assurés chez Génération	Mon conjoint, salarié d'une autre entreprise, est aussi affilié chez Génération. Nos deux dossiers seront-ils liés ?	Oui, les 2 profils seront "chaînés" pour une meilleure gestion des remboursements	
Services assurés	Décomptes	Puis-je accéder à mes décomptes de remboursement ?	Oui sur mon espace assuré Génération ou application mobile Génération	Pendant 24 mois sur mon espace assuré

Services assurés	Praticiens adhérents au réseau ITÉLIS	Comment connaître les praticiens de santé adhérents au réseau ITÉLIS ?	Par géolocalisation sur mon espace assuré Génération ou application mobile Génération	
Services assurés	Tiers-Payant	Comment connaître les praticiens de santé qui pratiquent le tiers-payant ?	Par géolocalisation sur mon espace assuré Génération ou application mobile Génération	
Services assurés	Tiers-Payant	Puis-je éditer une attestation en ligne ?	Oui sur mon espace assuré Génération ou application mobile Génération	