



CREATION ESPACE CLIENT ET CODES IDENTIFIANTS

Type de risque	Questions	Réponses
Santé / Prévoyance	La santé et la prévoyance sont-elles gérées sur le même site ?	Le point d'entrée est le site HCR Bien-Être. Vous aurez la possibilité de vous diriger vers l'espace client santé HCR Bien-Être ou l'espace client prévoyance Klesia ou Malakoff Humanis (selon le rattachement de votre client).
Santé / Prévoyance	Faut-il ouvrir un compte pour la santé et la prévoyance pour notre client HCR ?	Vous devez ouvrir un compte santé sur le site HCR Bien-Être et un compte prévoyance Klesia ou Malakoff Humanis si cela n'a pas déjà été fait en prévoyance.
Santé / Prévoyance	En tant que cabinet comptable, sommes-nous obligés de créer un espace tiers déclarant impérativement ?	En tant qu'expert-comptable, vous aurez besoin de créer votre espace client afin de réaliser toutes vos démarches nécessaires.
Santé	Pouvons-nous créer un espace tiers déclarant et faire une adhésion groupée de l'ensemble de nos clients adhérents à KLESIA ?	Il y aura nécessité d'ajouter les clients entreprises un par un sur l'espace client HCR Bien Être.
Santé	L'espace HCR Bien-Être doit-il être créé en plus de l'espace Expert-comptable qui lui regroupe tous les clients Klésia ?	Oui, l'espace HCR Bien-Être doit être créé pour gérer notamment la pré-affiliation des salariés pour la bonne gestion des frais de santé.
Santé	Faut-il créer autant de compte tiers déclarant que de gestionnaire au sein du cabinet ?	Cela n'est pas obligatoire, le compte peut être partagé entre les gestionnaires.
Santé	En qualité de cabinet comptable avons-nous la possibilité de créer un portefeuille clients "HCR" ?	Vous pouvez créer un portefeuille de clients "HCR" qui regroupe l'ensemble de vos différents clients HCR. Vous devez les enregistrer un à un sur votre compte, via le code identifiant entreprises qui leur est propre. Il n'y a pas de limite en nombre de créations possibles, vous pouvez rattacher à ce portefeuille autant d'entreprises HCR que vous le souhaitez.
Santé	Comment rattacher le compte d'un client à un portefeuille HCR que j'ai déjà créé ?	Pour rattacher l'un de vos clients à un portefeuille HCR, il faut l'identifier avec son code identifiant entreprise. Vous pouvez également contacter Klesia ou MH pour obtenir votre code identifiant entreprises.
Santé	Si un espace tiers déclarant est créé avec un identifiant client, ce client aura-t-il aussi accès à tout le portefeuille HCR de ce tiers déclarant ? (C'est-à-dire des autres clients qui le composent)	Le portefeuille d'un tiers déclarant reste confidentiel. Aucun des clients qui compose un portefeuille d'entreprises HCR n'a accès au compte des autres clients.
Santé	Que se passe-t-il lorsque le client change d'expert-comptable ?	Si l'ancien expert-comptable avait son propre espace, le nouvel expert-comptable doit créer à son tour son espace client.

Type de risque	Questions	Réponses
Santé	En tant que tiers déclarant avons-nous besoin d'un mandat signé de nos clients HCR pour avoir l'accès ?	Le fait que vous ayez pu récupérer le code identifiant entreprise vous donne la possibilité de créer votre espace avec quelques informations complémentaires vous concernant. Vous n'avez pas besoin d'un mandat spécifique pour la création de votre espace client.
Prévoyance	Quel est le site pour créer le compte prévoyance pour KLESIA est-ce klesia.fr ?	Effectivement, il s'agit bien du site www.klesia.fr si votre assureur est KLESIA.
Prévoyance	Peut-on créer un Espace Client tiers déclarant pour la Prévoyance ?	Oui, cela est possible sur les sites KLESIA ou MALAKOFF HUMANIS.

CODES IDENTIFIANTS ET DOUBLE AUTHENTIFICATION

Type de risque	Questions	Réponses
Santé	Le service client téléphonique sera-t-il en mesure de communiquer le numéro identifiant de l'entreprise ?	Oui le numéro client peut être récupérable via le service téléphonique en plus de pouvoir le trouver sur les courriers de votre client ou sur les espaces clients entreprises Klesia / Malakoff Humanis.
Santé	Ai-je besoin de mon propre identifiant client pour créer mon espace tiers déclarant ?	Il n'existe pas d'identifiant client expert-comptable. C'est le code identifiant entreprise qui doit être utilisé pour créer votre espace client.
Santé	Pourquoi les fiches de paramétrage ne comportent pas le numéro identifiant entreprise ?	Ceci n'est pas prévu.
Santé	Comment créer un compte tiers déclarant sans code identifiant de l'un de mes clients HCR ?	Si vous ne disposez pas du code identifiant de votre entreprise, il est nécessaire que votre entreprise vous déclare pour que vous puissiez créer votre espace client.
Santé	Est-il possible d'obtenir par mail la liste des codes identifiants entreprises en envoyant la liste de clients par mail ?	Les codes « identifiant entreprise » peuvent être obtenus en contactant votre service client KLESIA / Malakoff Humanis par téléphone.
Santé	Le portable est personnel, pourra-t-on mettre celui du fixe lié à mon employeur ? Et si on a l'habitude d'utiliser le compte des clients. La double authentification va rendre les choses compliquées, non ?	Pour des raisons de sécurité, il est nécessaire que le numéro de téléphone soit celui d'un portable car la double authentification se fait via SMS. Le numéro de portable ne sera ni stocké ni exploité, il servira uniquement à la double authentification lors de la création du compte et ne sera pas utilisé ultérieurement.
Santé Prévoyance	L'identifiant Klesia, sera-t-il le même que l'identifiant Colonna ?	Oui, il s'agit du bien du même code identifiant entreprises.

MIGRATION VERS LE NOUVEAU DELEGATAIRE

Type de risque	Questions	Réponses
Santé	La migration vers HCR Bien-Être est-elle obligatoire si on a une couverture complémentaire à l'obligation conventionnelle ?	Pour la gestion du régime de base, la migration est obligatoire.
Santé	Pour les clients qui sont chez KLESIA ou MALAKOFF HUMANIS on passera sur HCR Bien Être ? Pour les clients qui sont ailleurs (ex SwissLife ou Colonna) comment ça se passe ?	Effectivement le process s'applique aux clients Klesia ou MH. Les clients ayant souscrit des contrats auprès d'autres fournisseurs ne bénéficient pas des avantages de HCR Bien Être.
Santé	En cas de régularisation de 2023 en 2024 (assiette, affiliation), le lien sera-t-il fait ?	Colonna continuera de prendre en charge les actes de gestion Santé survenus en 2023. Dans le cas d'une régulation 2023, Colonna reste votre interlocuteur.

GESTION DES AFFILIATIONS, DISPENSES D’AFFILIATION ET RADIATIONS

Type de risque	Questions	Réponses
Santé	Faut-il réaffilier tous les salariés ? A chaque nouvel entrant, faut-il se connecter pour les inscrire ?	Les salariés actuellement affiliés seront automatiquement affiliés auprès du nouveau centre de gestion HCR Bien-Être. Les nouveaux entrants, à compter du 1 ^{er} janvier 2024, devront être inscrits sur le site HCR Bien-Être.
Santé	Est-ce que les affiliations sur le site HCR Bien-Être ne concernent que les nouveaux entrants ?	
Santé	Si le salarié ne termine pas sa pré-affiliation, est-il assuré ?	Non le salarié ne sera pas assuré. Il sera relancé pour compléter son affiliation.
Santé Prévoyance	Qu'en est-il des affiliations à partir de ce jour ?	Jusqu'au 31/12/2023, les affiliations sont à réaliser sur le site de Colonna Facility pour les contrats en cours.
Santé Prévoyance	Pourquoi la DSN n'est pas utilisée pour les radiations	En santé et prévoyance, les informations DSN sont suffisantes pour radier les salariés.
Santé	Comment vous informer des cas de dispenses mutuelle ? Comment gérer les dispenses d'affiliations ?	L'entreprise doit gérer les cas de dispenses et les valider ou non vis-à-vis du salarié. Elle n'a pas besoin d'affilier son salarié chez HCR Bien-être ni d'en informer son assureur.

SORTIE DE COLONNA :

Type de risque	Questions	Réponses
Santé Prévoyance	Y a-t-il une action à faire auprès de Colonna Facility ?	Vous n'avez pas de démarches à effectuer auprès du délégataire actuel, nous nous en occupons afin d'automatiser le transfert de la gestion frais de santé et prévoyance.
Santé Prévoyance	Colonna Facility cessera d'être accessible quand ?	Nous vous apporterons la réponse à cette question rapidement.
Santé Prévoyance	Colonna Facility me dit qu'il peut rester mon assureur, est-ce exact ?	Au vu des dispositions légales, seul un organisme assureur (entendu strictement comme une IP, une mutuelle ou une entreprise d'assurance) est habilité à couvrir un risque prévoyance et/ou santé. Il est donc erroné de dire que « Colonna peut rester notre assureur » ! Colonna Facility n'est pas un assureur il n'est, jusqu'au 31/12/2023, que le délégataire de gestion.
Santé	L'espace Colonna Facility correspond-il à la même chose que l'espace HCR Bien-Être ?	Ce sont deux sites distincts. A partir du 31/12/2023, Colonna ne sera plus le délégataire de gestion de Klesia et Malakoff Humanis.
Prévoyance	Pour les dossiers prévoyance en cours chez Colonna Facility est-ce que ces données seront reprises ?	Pour les sinistres en cours, les données seront reprises par Klesia ou Malakoff Humanis.

GESTION DE LA DSN ET FICHE DE PARAMETRAGE

Type de risque	Questions	Réponses
Santé Prévoyance	Pourquoi la DSN n'est pas utilisée pour les affiliations	En santé, Les salariés peuvent demander une dispense d'affiliation s'ils sont déjà couverts par ailleurs sur un contrat santé équivalent. La DSN contient la totalité des salariés sans cette information, elle ne peut donc pas être utilisée et l'affiliation doit être faite dans l'outil seulement pour les assurés qui adhèrent au contrat HCR Santé. Par ailleurs les délais de déclaration dans la DSN de l'entrée d'un nouveau collaborateur étant de deux mois en moyenne, la DSN ne peut pas être exploitée pour permettre une affiliation au plus tôt du salarié et la mise à disposition de sa carte de tiers payant.

Type de risque	Questions	Réponses
		En prévoyance, les informations reçues de la DSN seront suffisantes.
Santé Prévoyance	Peut-on toujours payer par la DSN ou ce sera sur le site créé KLESIA ?	Le paiement des cotisations peut toujours se faire via la DSN pour KLESIA et Malakoff Humanis.
Santé	Est-ce le même code délégataire pour les cadres et les non-cadres ?	Le code délégataire est ajouté aux contrats frais de santé, sans distinction de collège/population.
Santé	Y a-t-il un impact pour la DSN ?	OUI. Vous devez impérativement prendre en compte la nouvelle fiche de paramétrage et modifier le code délégataire. <ul style="list-style-type: none"> • Pour KLESIA, le code délégataire est le GP0959 • Pour Malakoff Humanis, le code délégataire est le GP1030 Sans cette modification, la DSN ne pourra pas être prise en compte pour la SANTE et les fonctionnalités rattachées à la DSN ne fonctionneront pas (ex : Radiation automatique via la DSN).
Prévoyance	Pourquoi est-on obligé de faire une DRP en ligne alors qu'il y a la DSN ?	La DSN ne suffit pas à elle seule à fournir aux assureurs tous les éléments et justificatifs nécessaires à la prise en charge du sinistre.
Prévoyance Santé	Le SADV (signalement d'amorçage des données variables) est-il en place ?	Ce procédé n'est pas prévu pour le moment.

GESTION DE LA PORTABILITE

Type de risque	Questions	Réponses
Santé	Un salarié sorti en 2023 et qui a demandé la portabilité va-t-il basculer automatiquement sur Malakoff Humanis ou KLESIA au 01/01/2024 ?	Les assurés en portabilité seront bien transférés au 01/01/2024. Pour la santé, le gestionnaire sera HCR Bien-Être et pour la prévoyance Malakoff Humanis ou KLESIA.
Santé	Les assureurs se chargent-ils de la portabilité ?	Si le salarié répond bien aux conditions de portabilité, les assureurs le prendront en charge à la suite de la réception des documents justifiant de sa situation. Après son traitement, la portabilité est directement mise en place. Il n'y a pas de bulletin de portabilité envoyé aux clients à date.
Santé	Existe-t-il des kits d'information pour les salariés ? Notamment sur la portabilité ?	Il est prévu de mettre à disposition un guide pour les salariés (début 2024).

REGLEMENT DES PRESTATIONS

Type de risque	Questions	Réponses
Prévoyance	Les indemnités prévoyance qui sont versées par Colonna, seront-elles versées par Klésia ou Malakoff-Humanis en 2024 ?	Oui, les indemnités prévoyance seront bien versées en 2024 par Klesia et Malakoff Humanis.

AUTRES QUESTIONS

Type de risque	Questions	Réponses
Santé / Prévoyance	Si notre client n'est ni adhérent MALAKOFF ni adhérent KLESIA ?	Les clients ayant souscrit des contrats auprès d'autres fournisseurs ne bénéficient pas des avantages de HCR Bien-Être
Prévoyance	KLESIA CARCEPT est bien dans l'offre KLESIA prévoyance ?	Carcept Prévoyance cible le secteur du Transport pas des HCR.
Prévoyance	Gestion des IJSS, mise en place de PREST IJ ?	Oui le service Prest IJ sera en place dès le 1er janvier 2024, nous reviendrons vers vous ultérieurement avec le processus détaillé.

Type de risque	Questions	Réponses
Prévoyance	A-t-on l'obligation de déclarer le premier arrêt de travail du salarié ?	Oui, il faut déclarer le premier arrêt de travail. Par ailleurs, le service Prest IJ permettra aux assureurs de récupérer automatiquement les décomptes de la Sécurité Sociale.
Santé	Les clients seront-ils informés de l'existence de HCR Bien-Être pour la mutuelle ?	Plusieurs communications sont prévues pour les clients entreprises et assurés jusqu'au mois de décembre. Les entreprises ont été informées par email et/ou par voie postale fin octobre et début novembre 2023 des changements à venir. Les salariés seront informés par email ou voie postale mi-novembre 2023. Un kit d'information sera également mis à disposition des salariés.