



Assurance collective santé

# L'assurance AXA Soins Ambulatoires pour les travailleurs du secteur du gardiennage



## Félicitations !

**Le secteur du gardiennage a souscrit une assurance collective santé chez AXA et, en tant que travailleur au sein de ce secteur, vous avez la chance d'en bénéficier. Nous sommes heureux de vous accueillir dans notre communauté AXA.**

Dans ce document <sup>1</sup>, vous trouverez toutes les informations pratiques et utiles concernant votre assurance collective santé, à savoir :

- les avantages proposés par le secteur du gardiennage
- les démarches à suivre en cas de soins médicaux
- comment vous faire rembourser

AXA accorde énormément d'importance à votre santé et votre rétablissement.

Vous avez encore des questions après avoir lu ce document et parcouru notre [site internet](#) ainsi que notre plateforme [MyAXA Healthcare](#) ?  
Prenez alors contact avec nous !

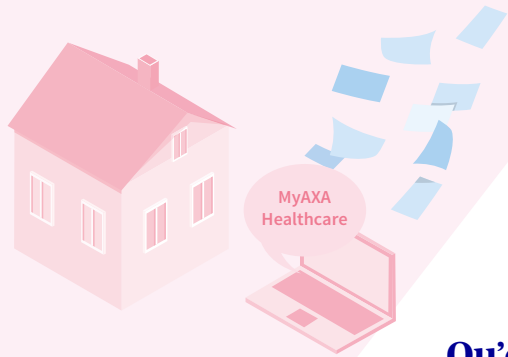
Pour ce faire, utilisez les coordonnées se trouvant à la fin de ce document.

<sup>1</sup> Attention : ce document a un caractère purement informatif et n'ouvre aucun droit. Seuls les documents contractuels, disponibles auprès de votre secteur, sont contraignants et vous donnent un aperçu complet et correct de vos droits, obligations et couvertures.

# Table des matières

---

<b>Qu'est-ce que la police d'assurance Soins Ambulatoires ?</b>	<b>4</b>
<b>Qui est couvert par cette assurance ?</b>	<b>4</b>
<b>Y a-t-il un délai d'attente ?</b>	<b>4</b>
<b>Que couvre l'assurance ?</b>	<b>5</b>
<b>Quelle est la valeur de l'intervention ?</b>	<b>6</b>
<b>À combien s'élève la franchise ?</b>	<b>6</b>
<b>Continuation individuelle ?</b>	<b>6</b>
<b>Comment puis-je être remboursé ?</b>	<b>7</b>
<b>MyAXA Healthcare : consultez votre assurance en ligne</b>	<b>8</b>
<b>Services supplémentaires</b>	<b>9</b>
<b>Plus d'infos ?</b>	<b>10</b>



## **Qu'est-ce que la police d'assurance Soins Ambulatoires ?**

---

Cette assurance couvre les frais des soins de santé **non liés à une hospitalisation**.

## **Qui est couvert par cette assurance ?**

---

Les travailleurs du **secteur du gardiennage**, au sein de la **Commission Paritaire 317**.

L'assurance prend fin dès que le travailleur quitte une entreprise du secteur du gardiennage, et au plus tard à son 65e anniversaire (le jour de son 66e anniversaire au plus tard à partir du 1/2/2025 et le jour de son 67e anniversaire au plus tard à partir du 1/2/2030).

## **Y a-t-il un délai d'attente ?**

---

Tous les travailleurs ayant presté **minimum 320 heures** d'activité au cours des 2 derniers trimestres sont affiliés **sans formalités médicales**, sans délai d'attente et sans exclusion des conditions préexistantes.



## Que couvre l'assurance ?

L'assurance intervient dans les frais médicaux suivants :



### La couverture « prothèses optiques »

- lunettes
- lentilles
- frais de monture, 1 fois tous les 5 ans maximum

Pour autant que les prothèses soient prescrites par un **ophtalmologue** et qu'il y ait un **changement de dioptrie**.



### La couverture « prothèses dentaires »

- prothèses dentaires amovibles ou fixes
- implants
- pivots
- couronnes
- bridges

Pour autant que les **prothèses** soient prescrites et placées par un professionnel des soins dentaires.  
Pour une même dent (sauf pour l'orthodontie), la couverture est limitée à une intervention tous les 5 ans.



### La couverture « autres soins ambulatoires »

- honoraires médicaux et paramédicaux
- analyses médicales et imagerie médicale
- appareils orthopédiques et prothèses médicales
- médicaments
- produits parapharmaceutiques
- traitements orthodontiques (les prothèses ne sont pas couvertes)

Pour autant que les frais médicaux soient prescrits par un **médecin** dans le cadre d'un **traitement curatif d'un problème de santé**.

## Quelle est la valeur de l'intervention ?

---

L'intervention de la compagnie correspond à **60 % des frais** des soins ambulatoires, avec un **plafond global de 170 euros** par an et par assuré (valable du 1/7 au 30/6 de chaque année).

Pour les **traitements orthodontiques**, l'intervention est prévue pour une durée maximale de **5 ans** par assuré.

## À combien s'élève la franchise ?

---

L'assuré doit assumer une **franchise** fixée à un taux forfaitaire de **25 euros**. Le cas échéant, celle-ci est payable par assuré et par année d'assurance

## Continuation individuelle ?

---

Si vous ne travaillez plus au sein du secteur du gardiennage, vous ne bénéficierez plus de l'assurance collective d'AXA via le secteur. Cependant, vous avez la possibilité de continuer votre assurance à titre individuel auprès d'AXA sans aucune formalité médicale ni nouveau délai d'attente, à condition d'avoir été affilié à l'assurance collective durant au moins 2 ans.



## Comment puis-je être remboursé ?

Avant toute chose, vérifiez si vos **frais médicaux** peuvent être **remboursés** selon les termes et conditions de votre assurance.

Les premiers 25 euros sont à charge de l'assuré (franchise). L'intervention de la compagnie correspond à **60 % des frais des soins ambulatoires après intervention de la mutuelle**, avec un **plafond global de 170 euros** par an et par assuré.

**Nous vous invitons à envoyer vos frais médicaux deux fois par an :**

**Facilement, via la plateforme MyAXA Healthcare sous la section « soumettre mes frais médicaux »**  
Rassemblez tous les **frais médicaux** ainsi que les **attestations de remboursement** de votre mutuelle par mois et indiquez le mois auquel les coûts se rapportent.


### Par e-mail

- Rassemblez tous les **frais médicaux** ainsi que les **attestations de remboursement de votre mutuelle** par mois et envoyez-les à l'adresse [surveillance.health@axa.be](mailto:surveillance.health@axa.be)
- Indiquez en objet de votre e-mail **vos numéro de police** ainsi que **le mois et l'année** auxquels vos frais se rapportent (sous la forme : numéro de police + mm/aa)

### Par courrier

- Rassemblez tous les **frais médicaux** ainsi qu'une copie des **attestations de remboursement** de votre mutuelle par mois et joignez-y une **page de garde indiquant** :
  - votre numéro de police
  - votre nom et prénom
  - votre numéro de compte pour le remboursement
  - le mois et l'année auxquels les coûts se rapportent
- Envoyez ces **frais** avec les pages de garde correspondantes à :  
L'Équipe Santé AXA, Avenue Louise 166, Boîte 1, 1050 Bruxelles.

Après l'envoi des frais, **AXA effectuera les remboursements dans les 6 mois**. Le détail des remboursements se trouve sur **MyAXA Healthcare**.

 Vous pourrez envoyer vos frais médicaux à AXA dès que vous aurez reçu votre **numéro de police** par courrier.

**Pour tous les frais pharmaceutiques**  
Pour vos médicaments prescrits par un médecin, vous pouvez utiliser le **code-barres AssurPharma** dans les pharmacies en Belgique pour envoyer les attestations directement à AXA. Vous trouverez votre code-barres sur la plateforme **MyAXA Healthcare**.





## MyAXA Healthcare : consultez votre assurance en ligne


---

MyAXA Healthcare est une plateforme sécurisée disponible sur ordinateur, tablette ou smartphone pour les travailleurs affiliés à une assurance santé collective auprès d'AXA.

La plateforme vous permet notamment de :

- Consulter et modifier **vos données personnelles**
- Vérifier vos **couvertures** et les **limites d'intervention**
- **Soumettre des documents** (certificat médical, frais, etc.)
- Suivre vos **remboursements** et **paiements**
- Obtenir le code-barres **AssurPharma**
- Contacter facilement AXA via **WhatsApp**
- Télécharger une **attestation de couverture**.

Pour créer un compte, surfez sur la plateforme  
<https://www.myaxahealthcare.be>

 Il vous sera possible de vous inscrire sur MyAXA Healthcare dès que vous aurez reçu votre **numéro de police** par courrier.

Consultez votre assurance en ligne  
**myaxahealthcare.be**



## Services supplémentaires

### AXA fournit une assistance dans le cadre d'un rapatriement après une hospitalisation

- Rapatriement de l'assuré et des personnes qui l'accompagnent
- Rapatriement du véhicule de l'assuré
- Rapatriement des bagages de l'assuré

Toujours en consultation avec AXA et l'intervention n'est pas plafonnée.

### Doctors Online by AXA

En tant qu'assuré chez AXA, vous pouvez faire appel à **Doctors Online by AXA**, le service de consultation en ligne.

Efficace et rapide, il vous permet de :

- Prendre rendez-vous pour une **consultation en ligne dans les 30 minutes** ou à votre meilleure convenance.
- Consulter un médecin ou un psychologue gratuitement **en Belgique ou à l'étranger, 24h/24, 7j/7** à l'aide de la caméra de votre ordinateur, tablette ou smartphone et d'une connexion internet.

### Comment fonctionne Doctors Online by AXA ?

- **Contactez notre centre d'appel** au numéro **+32 2 550 49 66**.
- Demandez un **rendez-vous** avec l'un de nos médecins ou psychologues.
- Recevez la **confirmation** de votre rendez-vous par SMS ou par e-mail (au choix) comprenant un **lien vers la plateforme Doctors Online** et un **code d'accès personnel**.
- Connectez-vous à la **salle d'attente virtuelle** au moment de votre rendez-vous. Le médecin ou psychologue vous appellera alors pour commencer la **consultation par vidéoconférence**.

### AssurPharma

Avec **AssurPharma**, tous vos **frais pharmaceutiques** sont envoyés directement de la pharmacie à l'assureur. Il vous suffit de **télécharger votre code-barres AssurPharma sur MyAXA Healthcare** et de le faire scanner par votre pharmacien. Vous n'avez plus besoin d'envoyer vous-même les frais à AXA !

Attention, ceci est uniquement valable pour les pharmacies belges.



## Plus d'infos ?

---

Pour toute **information**, **assistance** ou **question**, veuillez contacter AXA :

 +32 2 642 45 70

 [surveillance.health@axa.be](mailto:surveillance.health@axa.be)

 via WhatsApp, sur MyAXA Healthcare



La plateforme MyAXA Healthcare est accessible depuis la page  
[www.axa.be/assurancesante](http://www.axa.be/assurancesante)

