



وفا إِمَا لِلْإِنجَاد  
Wafa IMA Assistance

## DISPOSITIF DE MISE EN PLACE DU CONTRAT ET D'ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISE

# Sommaire

**I - Modalités prévues par Wafa IMA Assistance pour la mise en place du contrat d'assistance médicale et décès avec AMCI**

**II. Gestion des demandes d'assistance maladie et décès et des indemnisations**

**III. Suivi par AMCI de l'activité générée par le contrat**

**IV. Tableau de joignabilité de l'équipe de Wafa IMA Assistance**

# **I - MODALITES PREVUES PAR Wafa IMA ASSISTANCE POUR LA MISE EN PLACE DU CONTRAT D'ASSISTANCE MEDICALE ET DECES AVEC AMCI**

## **1. Un numéro de téléphone dédié**

Wafa IMA Assistance mettra en place un numéro de téléphone dédié exclusivement à la réception d'appels des Etudiants Etrangers pour la gestion des sinistres.

Le numéro « **xx xx xx** » est joignable 24h/24 et 7j/7 à contacter pour toute demande d'assistance.

## **2. Notice D'Information**

Une notice d'information détaillant les prestations offertes et les conditions pour en bénéficier sera mise à la disposition de l'AMCI pour le compte des Etudiants Etrangers.

- Langue : Arabe et Français
- Format : PDF
- Diffusion : par mail (ou tout autre moyen jugé intéressant par l'AMCI)

## **3. Cartes D'assistance**

Les cartes d'assistance seront mises à la disposition de l'AMCI par Wafa IMA en quantité suffisante pour l'ensemble des Etudiants Etrangers. Ces cartes comporteront le numéro de téléphone dédié aux Etudiants Etrangers « **xx xx xx** » pour toute demande d'assistance.

## **4. Journées portes ouvertes**

Wafa IMA Assistance se chargera d'animer des journées portes ouvertes auprès des représentants des Etudiants Etrangers. Ces journées permettront de sensibiliser la cible sur les avantages accordés dans le cadre de ce contrat ainsi que la procédure à suivre en cas de sinistre.

## **5. Déclaration des Etudiants à assurer**

Le Souscripteur s'engage à adresser à l'Assisteur le fichier des Etudiants Etrangers à assister. La modification du fichier et l'incorporation de nouveaux Etudiants se fait trimestriellement.

Le renouvellement annuel est transmis à l'Assisteur une semaine avant l'échéance du renouvellement. A défaut, l'Assisteur renouvellera le fichier sur la base du dernier fichier à sa disposition.

## **6. Gestion de la relation contractuelle avec AMCI**

### **Un interlocuteur dédié en relation avec AMCI**

Le Responsable Grand Compte assurera la bonne conduite et la satisfaction d'AMCI. Il est entouré d'une équipe d'expert au service des assurés.

### **Une Equipe étoffée et spécialisée**

Wafa IMA Assistance met à la disposition des assurés dans le cadre de ce contrat :

- ✓ Une Plateforme opérationnelle 24h/7 avec 100 positions capable de recevoir 90 appels simultanés
- ✓ Un Plateau multilingue
- ✓ Un Accès rapide aux responsables du département d'assistance pour les demandes spécifiques

## 7. Gouvernance du Contrat

Dans le cadre du suivi du partenariat entre l'AMCI et Wafa IMA Assistance, un comité de pilotage est institué pour évaluer et suivre l'activité née du contrat ; il est composé de membres désignés par les Parties.

Ce Comité a notamment pour mission d'analyser les interventions pour le compte des personnes assurées, identifier les dysfonctionnements apparus pour mettre en place les actions correctives, et enfin faire le point sur les demandes d'assistance ou de remboursement traitées par Wafa IMA Assistance.

Des réunions trimestrielles de coordination seront tenues à la demande de l'une des parties et seront sanctionnées par des procès-verbaux.

## II. GESTION DES DEMANDES D'ASSISTANCE MALADIE ET DECES ET DES INDEMNISATIONS

### 1. Déclaration de sinistre

**Sauf cas fortuit ou de force majeure, la personne assurée doit, sous peine de déchéance, déclarer à Wafa IMA Assistance au plus tard dans les cinq jours tout sinistre de nature à entraîner la mise en œuvre des prestations d'assistance qui est fixé à cinq jours à partir de la date de survenance du sinistre.**

L'Etudiant doit fournir sans retard tout renseignement utile et répondre aux demandes qui lui sont faites pour déterminer les circonstances et apprécier l'étendue du sinistre.

**Le plateau d'assistance est opérationnel 24h/24 & 7j/7, prêt pour recevoir les appels et mettre en place les solutions prévues contractuellement selon les étapes suivantes :**

- L'Etudiant, ou quelqu'un de son entourage, appelle le plateau d'assistance, sur la ligne dédiée au contrat AMCI, pour demander l'assistance.
- Il se fait identifier par son nom, prénom.
- Le technicien d'assistance vérifie l'adhésion et propose les solutions adaptées à la demande d'assistance.

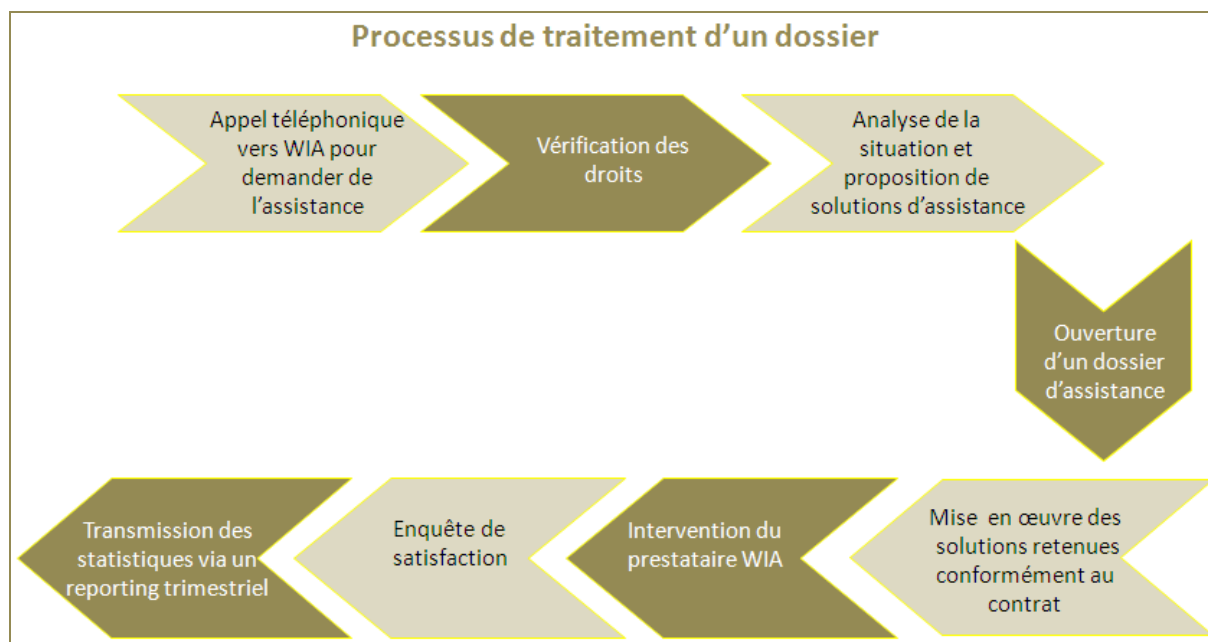
**En cas de demande de transport sanitaire, L'Etudiant étranger ou quelqu'un de son entourage, doit fournir les informations suivantes :**

- Nom de L'Etudiant malade ou blessé et lieu de sa résidence au Maroc.
- Etat de L'Etudiant malade ou blessée.
- Adresse et numéro de téléphone de l'unité hospitalière où se L'Etudiant dans le cas d'une hospitalisation.
- Nom et numéro de téléphone du médecin traitant sur place.

**En cas de demande de transport funéraire, L'AMCI, une personne de l'entourage de L'Etudiant ou un membre de sa famille doit fournir les informations suivantes :**

- Nom et prénom du défunt.
- Lieu du décès.
- Lieu d'inhumation.

Ci-dessous un processus de traitement d'une demande d'assistance :



Au lendemain de l'intervention de Wafa IMA Assistance, le département Qualité procède à une révision de l'ensemble des dossiers médicaux et décès ouverts pour le compte des bénéficiaires de ce contrat, afin de s'assurer de la bonne application des termes du contrat et la montée en compétences des techniciens d'assistance.

## 2. Délais de réalisation des prestations d'assistance

Les délais moyens de Wafa IMA Assistance pour la prise en charge d'un sinistre ou d'un remboursement sont :

Actions	Délai moyen
<b>Transport sanitaire</b>	20 mn max en périmètre urbain 15 mn + 1 mn/km en interurbain
- <b>Envoi d'un médecin à domicile</b>	- 5 minutes entre l'arrivée de l'appel et le mandatement du médecin
- <b>Délai de l'arrivée du médecin</b>	- Délai moyen de 30 minutes
<b>Régulation médicale</b>	5 minutes (si conditions remplies)
- <b>Traitement administratif d'un dossier décès</b>	- 15 minutes (renseigner le dossier et lancer les démarches)
- <b>Traitement financier d'un dossier décès</b>	- Délai moyen de 15 jours
<b>Rapatriement de corps</b>	2 à 4 jours (sauf complication. Ex : Enquête judiciaire, Autopsie)

### 3. En cas de décès de l'assuré

- ✓ En cas de rapatriement de la dépouille du Maroc vers le pays d'origine par des tiers ou par un organisme de prévoyance sociale, le Souscripteur doit fournir les pièces suivantes :
  - Acte de décès
  - RIB de l'AMCI (Souscripteur du contrat d'assistance)
- ✓ L'envoi de ces pièces à l'adresse suivante : [declarationsgsaf@wafaimaassistance.com](mailto:declarationsgsaf@wafaimaassistance.com)
- ✓ Le règlement du remboursement du rapatriement de la dépouille se fera sous forme de virement au nom de l'AMCI qui se chargera de l'envoyer à la famille de l'Etudiant décédé.

### 4. Traitement des réclamations :

Toute réclamation est déclarée par la AMCI et/ou l'assuré soit par l'envoi d'un mail à l'adresse suivante : [reclamations@wafaimaassistance.com](mailto:reclamations@wafaimaassistance.com) ou par courrier.

Le chargé de la qualité opérationnelle accuse réception de la réclamation, puis investigate sur les raisons de la réclamation (écoutes téléphoniques, consultation du contrat, ..).

Si la réclamation concerne le réseau des prestataires, elle est envoyée pour attribution au Département Coordination Réseau des Prestataires.

Si la réclamation concerne le plateau d'assistance, le Service Qualité Opérationnelle mène une investigation en s'entretenant avec le client.

Il rédige ensuite une réponse au client avec validation préalable par le responsable Qualité et Performance Opérationnelle. Cette réponse est répertoriée dans l'historique du dossier.

La réponse à la réclamation se fait dans un délai de 48H.

WAF A IMA ASSISTANCE établit un reporting mensuel des réclamations et les suites qui leur ont été accordées et elle le communique à l'AMCI sous format exploitable (Excel par exemple).

### III. SUIVI PAR AMCI DE L'ACTIVITE GENeree PAR LE CONTRAT

#### 1. EXTRANET pour L'AMCI

Wafa IMA Assistance mettra à la disposition d'AMCI une solution informatique qui lui permettra de suivre l'activité générée par le présent contrat

Cette application Extranet offre à L'AMCI une vision consolidée des dossiers d'assistance concernant les collaborateurs.

- ✓ Fonctionnalités du portail :
  - Connexion selon droits et habilitations d'accès;
  - L'application offre différents types de recherches (par référence dossier, par nom,...);
  - Accès au détail du dossier, mission (contexte), opération;
  - L'application comporte une section « reporting » permettant d'accéder à un fond documentaire;
  - Rubrique « Contactez nous ».
  - consulter en temps réel via des web services sécurisés la situation individuelle des dossiers des collaborateurs,
  - recevoir les mises à jour hebdomadaires concernant la totalité et le détail des dossiers d'assistance des Etudiants (toutes les informations des dossiers devront être communiquées à la fondation) ;
  - recevoir régulièrement des notifications concernant les demandes de complément des dossiers ;
  - recevoir régulièrement les mises à jour des tables de codification nécessaires pour le traitement des données reçues ;
  - recevoir via des mises à jour régulières toutes les données recueillis par l'assureur concernant les collaborateurs et leurs membres de famille (nom et prénom, date de naissance, genre etc.)
- ✓ L'activation de cet extranet nécessitera la définition de la personne habilitée à l'utiliser chez L'AMCI ainsi que ses coordonnées.
- ✓ Wafa IMA Assistance s'occupera de la formation de cette personne.

#### 2. Reportings :

Wafa IMA Assistance met à la disposition de L'AMCI un reporting mensuel, transmis le 10 de chaque mois, pour le suivi de l'état des dossiers ouverts. Ce tableau de bord donne une vision globale de l'activité ainsi que la liste détaillée des prestations servies :

- Nombre de dossiers ouverts par mois
- Nombre de prestations mises en place par mois
- L'utilisation des garanties d'assistance en pourcentage
- Le lieu de survenance des sinistres
- Le récapitulatif des dossiers ouverts par bénéficiaire
- Le récapitulatif des prestations mises en place par bénéficiaire

## IV. TABLEAU DE JOIGNABILITE DE L'EQUIPE DE Wafa IMA Assistance

TABLEAU DE JOIGNABILITE				
Besoin	Entité concernée	Contact (s)	Coordonnées E-MAIL	Tél
Demande d'assistance	Plateau d'assistance	Plateau d'assistance	mpedas@wafaimaassistance.com	Un numéro de téléphone dédié à ce contrat
		<b><u>Managers</u></b> M.Younes Azourar M. Larbi Achbab	y.azourar@wafaimaassistance.com l.achbab@wafaimaassistance.com	0662553898 0662451067
Réclamation client	Département Qualité & Formation & Process	Mr Larbi Elabbadi	réclamations@wafaimaassistance.com	0522582926
Facturation et recouvrement	Département Production	Mme Elhmaidi Asmaa	a.elhmaidi@wafaimaassistance.com	522582918
Déclaration des fichiers des assurés	Département Production	Mme Outmaghoust Fatima	f.outmaghoust@wafaimaassistance.com	522582989
Entretien de la relation commerciale	Direction Commerciale et Marketing Département Grands Comptes	Mme Fatima Ezzerouali	f.ezzerouali@wafaimaassistance.com	0666934753