



Soins de santé ambulatoires pour les travailleurs du secteur des services de gardiennage et/ou de surveillance avec AXA



Fonds de Sécurité d'Existence du Gardiennage

Commission paritaire pour les services de gardiennage et/ou de surveillance

Fonds voor bestaanszekerheid van de bewaking

Paritair comité voor de bewakings- en/of toezichtsdiensten

Soins de santé ambulatoires Secteur CP317 gardiennage et/ou surveillance

- | | |
|--|-------|
| 1. Qui est couvert par cette police d'assurance ? | P. 03 |
| 2. Y a-t-il un délai d'attente ? | P. 03 |
| 3. Qu'est-ce que l'assurance soins de santé ambulatoires ? | P. 04 |
| 4. Que couvre l'assurance ? | P. 04 |
| 5. Quelle est la valeur de l'intervention ? | P. 05 |
| 6. A combien s'élève la franchise ? | P. 05 |
| 7. Continuation individuelle | P. 05 |
| 8. MyAXA Healthcare | P. 06 |
| 9. Comment l'assuré peut-il être remboursé ? | P. 19 |
| 10. Comment introduire des frais médicaux via MyAXA Healthcare ? | P. 21 |
| 11. Avantages complémentaires | P. 23 |

1. Qui est couvert par cette assurance?

- ➔ Les travailleurs du secteur, au sein de la Commission Paritaire 317. qui au cours des deux trimestres précédents le trimestre de couverture à une activité d'au minimum 320 heures , prestées ou assimilées.

L'assurance prend fin dès que le travailleur n'atteint pas, pour le trimestre calculé, les 320 heures, ou quitte le secteur du gardiennage et au plus tard le jour de son 65e anniversaire (à partir du 1/2/2025 au plus tard le jour de son 66e anniversaire et à partir du 1/2/2030 au plus tard le jour de son 67e anniversaire).

L'assurance s'arrête après un an de maladie de longue durée, aux cours duquel la personne n'a pas travaillé.

2. Y a-t-il un délai d'attente?

- ➔ Pour les travailleurs qui sont en maladie de longue durée avant le 1^{er} juillet 2020, ils devront avoir prestés 320 heures pour être affilié.
- ➔ Il n'y a pas de formalités médicales et aucun autre délai d'attente que celui exposé ci avant et pas d'exclusion des conditions préexistantes.

3. Qu'est-ce que la police d'assurance soins de santé ambulatoires ?

→ Cette assurance couvre les frais de soins de santé non liés à une hospitalisation

4. Que couvre l'assurance?

→ L'assurance intervient dans les frais médicaux suivants:

La couverture 'autres soins ambulatoires'

- les honoraires médicaux et paramédicaux
- les analyses médicales et l'imagerie médicale
- appareils orthopédiques et prothèses médicales
- médicaments
- les produits parapharmaceutiques
- traitements orthodontiques (uniquement le traitement, pas les prothèses)

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

5. Quelle est la valeur de l'intervention?

- L'intervention d'AXA s'élève à **60 %** des frais des soins ambulatoires, avec **un plafond global égal à 170 euros** par an et par assuré. Pour les traitements orthodontiques, l'intervention est prévue pour une durée maximale **de 5 ans** par assuré.

6. A combien s'élève la franchise?

- L'assuré doit assumer une franchise annuelle fixée à **25 euros**. Chaque année les 25 premiers euros déclarés ne seront pas versés par la compagnie pour couvrir la franchise. Attention que pour cette police, l'année débute le 1^{er} juillet pour se terminer le 30 juin

7. Continuation individuelle

- Si l'assuré n'a plus droit à l'assurance de groupe pour les soins ambulatoires, il peut poursuivre son assurance auprès d'AXA sur une base **individuelle** sans formalités médicales ni nouveau délai d'attente. A noter que l'affilié peut introduire durant l'année qui suit la clôture de sa police sectorielle, les frais relatifs à la période de couverture

8. MyAXA Healthcare

La plateforme digitale pour gérer facilement son assurance maladie

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

- ➔ Sur la plateforme l'assuré peut entre autres:
 - consulter et modifier ses **données personnelles**
 - consulter les **couvertures** et les **limites** d' intervention
 - soumettre des **documents** (certificats médicaux, frais, etc.)
 - contrôler les **remboursements** et les **frais présentés**
 - télécharger le code barre **AssurPharma**
 - contactez facilement AXA via **WhatsApp**
 - télécharger une **attestation de couverture**

8. MyAXA Healthcare

Comment s'y connecter pour la première fois?

Une fois que l'assuré reçoit son **numéro de police** par courrier il peut se connecter à MyAXA Healthcare.

Il y a 3 façons de se connecter à la plateforme :

MyAXA Healthcare



Se connecter via It sme[®]



Se connecter via code sms



Se connecter via votre numéro de police



Pour ouvrir un compte, l'assuré doit fournir une **adresse belge**, ainsi que son numéro de **GSM** et le **numéro de compte belge** sur lequel il souhaite être remboursé.

8. MyAXA Healthcare

1. Connection via itsme®

The screenshot shows the MyAXA Healthcare website. At the top left is the AXA logo. The main heading is "MyAXA Healthcare". Below this, there are three login options, each in a white box with a right-pointing arrow:

- Se connecter via itsme®** (with itsme logo icon)
- Se connecter via code sms** (with mobile phone icon)
- Se connecter via votre numéro de police** (with ID card icon)

Below the login options, there is a section titled "Que puis-je faire sur MyAXA Healthcare ?" with four icons representing services: a shield for "Découvrez vos couvertures", a hospital for "Déclarez une hospitalisation", a document for "Déclarez vos dépenses", and a pill for "AssurPharma AXA, votre partenaire numérique pour votre assurance santé !".

Below this, there is a paragraph: "La plateforme MyAXA Healthcare est destinée aux personnes affiliées à l'assurance santé d'AXA via leur employeur. Intuitive et facile à utiliser, elle est accessible partout et à tout moment afin de vous aider à consulter vos données, vos couvertures et vos éventuels dossiers ouverts."

Another paragraph: "Simple, rapide et efficace, MyAXA Healthcare vous permet de gérer votre dossier santé en quelques clics."

A final paragraph: "Employeur ? Vous pouvez gérer votre assurance collective sur **Dail Healthcare**."

At the bottom, there is a blue footer with "AXA Belgium" and language options: "Français | Nederlands | English".

1

L'utilisateur sélectionne l'option « se connecter via itsme® ».



Afin de pouvoir se connecter via itsme®, l'assuré doit d'abord avoir installé l'application itsme® sur son téléphone et être de nationalité belge.

8. MyAXA Healthcare

1. Connection via Itsme®

The screenshot shows the Itsme login interface. At the top left is the 'itsme' logo in orange. To its right is a language selector showing 'fr' with a dropdown arrow. Below the logo is the heading 'Identifiez-vous'. Underneath is the label 'Numéro de GSM'. A text input field contains 'BE (+32)' followed by a greyed-out area with asterisks. Below the input field is a checkbox with a red checkmark and the text 'Se souvenir de mon numéro?'. At the bottom is a large green button labeled 'envoyer'.

2

L'utilisateur introduit son numéro de gsm



3

Il ouvre son application itsme®

8. MyAXA Healthcare

1. Connection via Itsme®



4

L'utilisateur confirme l'action sur l'application itsme®

Confirmez vos données personnelles

Informations de contact

Adresse

Adresse e-mail

Compte bancaire

Code BIC

J'ai lu et j'accepte les **conditions d'utilisation**, **politique de confidentialité** et **limitations de responsabilité**

J'accepte qu'à partir de maintenant mes données d'assurance et mes frais médicaux soient visibles sur MyAXA Healthcare. ⓘ

CONFIRMEZ

AXA Belgium

5

Il retourne à MyAXA Healthcare, où une page avec ses coordonnées personnelles apparaît désormais. Une fois que les informations ont été vérifiées et complétées et que les deux cases cochées, il peut cliquer sur 'Confirmez'.

8. MyAXA Healthcare



1. Connection via Itsme®

6

La page d'accueil de MyAXA Healthcare s'ouvre

7

Étape facultative : l'utilisateur reçoit un courrier électronique qui lui permettra de définir son mot de passe afin de pouvoir se connecter en utilisant son numéro de police, qu'il a reçu par courrier, lors des prochaines connexions.



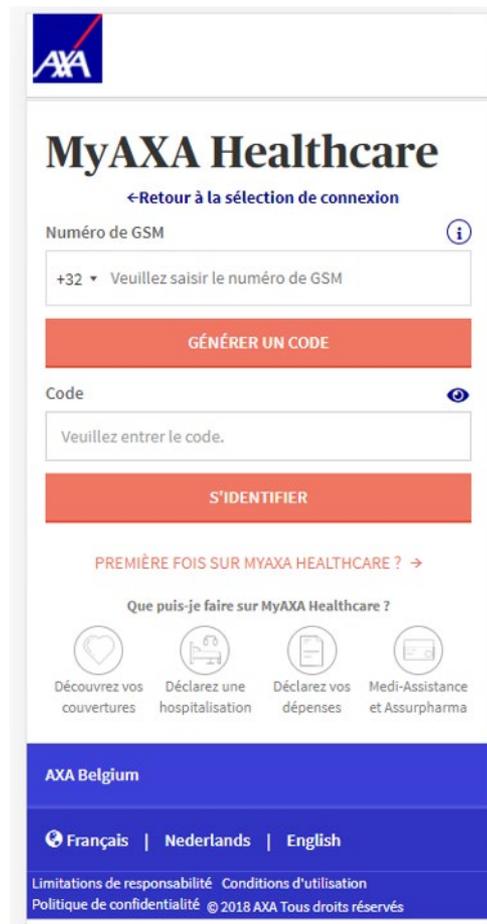
8. MyAXA Healthcare

2. Connection via code-sms



1

L'utilisateur sélectionne l'option 'se connecter via code sms'



2

Il clique sur 'Première fois sur MyAXA Healthcare? »

8. MyAXA Healthcare

2. Connection via code-sms

3

L'utilisateur complète les informations demandées et clique sur 'Envoyer'

4

L'utilisateur reçoit par sms un code d'accès unique pour se connecter. Il introduit le code dans le champ 'Code' et clique sur 's'identifier'.

8. MyAXA Healthcare

Confirmez vos données personnelles

Informations de contact

Adresse

Adresse e-mail

Compte bancaire

Code BIC

J'ai lu et j'accepte les **conditions d'utilisation**, **politique de confidentialité** et **limitations de responsabilité**

J'accepte qu'à partir de maintenant mes données d'assurance et mes frais médicaux soient visibles sur MyAXA Healthcare. [i](#)

CONFIRMEZ

AXA Belgium

2. Connection via code-sms

5

L'utilisateur vérifie les *informations affichées* et clique sur 'confirmez'.

6

Étape facultative : l'utilisateur reçoit un courrier électronique pour définir son mot de passe afin de pouvoir se connecter avec son numéro de police, qu'il a reçu par courrier électronique. lors des connexions ultérieures.

MyAXA Healthcare : définissez votre mot de passe

Chère Madame, cher Monsieur,

Bienvenue dans notre plateforme digitale MyAXA Healthcare!
Ce site vous offrira la possibilité de :

- ✓ Consulter les informations concernant vos couvertures
- ✓ Ouvrir un nouveau dossier d'hospitalisation
- ✓ Soumettre un document relatif aux frais médicaux
- ✓ Modifier vos données personnelles
- ✓ Télécharger une preuve de couverture
- ✓ ... et beaucoup d'autres informations et fonctionnalités

Activer

Attention, ce lien n'est valable que 2 heures après la réception de ce message.

Pour accéder à MyAXA Healthcare

1 Cliquez sur le bouton "activer"

2 Définissez votre mot de passe

3 Confirmez vos données personnelles

Cordialement,
L'équipe MyAXA Healthcare.

8. MyAXA Healthcare

3. Connection via numéro de police

MyAXA Healthcare

- Se connecter via itsme®
- Se connecter via code sms
- Se connecter via votre numéro de police

Que puis-je faire sur MyAXA Healthcare ?

- Découvrez vos couvertures
- Déclarez une hospitalisation
- Déclarez vos dépenses
- AssurPharma AXA, votre partenaire numérique pour votre assurance santé !

La plateforme MyAXA Healthcare est destinée aux personnes affiliées à l'assurance santé d'AXA via leur employeur. Intuitive et facile à utiliser, elle est accessible partout et à tout moment afin de vous aider à consulter vos données, vos couvertures et vos éventuels dossiers ouverts.

Simple, rapide et efficace, MyAXA Healthcare vous permet de gérer votre dossier santé en quelques clics.

Employeur ? Vous pouvez gérer votre assurance collective sur **Dail Healthcare**.

AXA Belgium

Français | Nederlands | English

Limitations de responsabilité Conditions d'utilisation
Politique de confidentialité © 2018 AXA Tous droits réservés

1

L'utilisateur sélectionne l'option 'Se connecter via votre numéro de police'

MyAXA Healthcare

← Retour à la sélection de connexion

Numéro de police i

Entrez votre numéro de police

Mot de passe 👁

Entrez votre mot de passe

Mot de passe oublié ?

S'IDENTIFIER

PREMIÈRE FOIS SUR MYAXA HEALTHCARE ? →

Que puis-je faire sur MyAXA Healthcare ?

- Découvrez vos couvertures
- Déclarez une hospitalisation
- Déclarez vos dépenses
- AssurPharma

AXA Belgium

Français | Nederlands | English

Limitations de responsabilité Conditions d'utilisation
Politique de confidentialité © 2018 AXA Tous droits réservés

2

Il clique sur 'Première fois sur MyAXA Healthcare?'

8. MyAXA Healthcare

3. Connexion via numéro de police

3

L'utilisateur complète les informations demandées et clique sur 'Envoyer'.



Créer un compte MyAXA Healthcare

Numéro de police [?]

Prénom

Nom de famille

Adresse e-mail

Veuillez entrer une adresse e-mail valide. Celle-ci sera désormais utilisée afin de communiquer avec vous.

Confirmer adresse e-mail

Date de naissance
 / /

Veuillez saisir le numéro de GSM
 +32 ▾ Numéro de GSM

Confirmer numéro de GSM
 +32 ▾ Veuillez confirmer le numéro de GSM

ENVOYER

[←RETOUR](#)

4

L'utilisateur consulte sa boîte aux lettres électronique et clique sur le lien dans le courrier électronique d'AXA afin de définir son mot de passe.



FRANÇAIS ▾

Créer un compte MyAXA Healthcare

Un e-mail avec un lien pour créer un mot de passe a été envoyé à votre adresse johndoe@mail.com.

Cet e-mail a peut-être atterri dans votre dossier courriers indésirables.

Si vous ne le trouvez pas, n'hésitez pas à nous contacter au : + 32 2 550 49 70.

8. MyAXA Healthcare

3. Connection via numéro de police

5

L'utilisateur arrive à la page où il peut définir son mot de passe pour se connecter à MyAXA Healthcare. Il clique sur le bouton 'Activer'.



MyAXA Healthcare : définissez votre mot de passe

Chère Madame, cher Monsieur,

Bienvenue dans notre plateforme digitale MyAXA Healthcare!
Ce site vous offrira la possibilité de :

- ✓ Consulter les informations concernant vos couvertures
- ✓ Ouvrir un nouveau dossier d'hospitalisation
- ✓ Soumettre un document relatif aux frais médicaux
- ✓ Modifier vos données personnelles
- ✓ Télécharger une preuve de couverture
- ✓ ... et beaucoup d'autres informations et fonctionnalités

Activer

Attention, ce lien n'est valable que 2 heures après la réception de ce message.

Pour accéder à MyAXA Healthcare

1

Cliquez sur le bouton "activer"

2

Définissez votre mot de passe

3

Confirmez vos données

Cordialement,
L'équipe MyAXA Healthcare.



Entrez votre mot de passe

Numéro de police 

72000010

Votre mot de passe 

.....

Confirmez votre mot de passe 

.....

J'ai lu et j'accepte les **conditions d'utilisation**, **politique de confidentialité** et **limitations de responsabilité**

J'accepte qu'à partir de maintenant mes données d'assurance et mes frais médicaux soient visibles sur MyAXA Healthcare. 

ENREGISTRER LE MOT DE PASSE

6

L'utilisateur choisit son mot de passe, coche les deux cases et clique sur 'Enregistrer le mot de passe'.

8. MyAXA Healthcare

3. Connection via numéro de police



The screenshot shows a confirmation page with the AXA logo at the top left. The main heading is "Confirmez vos données personnelles". Below this, there are several sections for personal information, each with a text input field and a blue pencil icon for editing:

- Informations de contact**
 - Adresse
 - Adresse e-mail
 - Numéro de téléphone
 - Langue
- Informations bancaires**
 - Compte bancaire
 - Code BIC

At the bottom of the form is a large orange button labeled "CONFIRMEZ".

7

L'utilisateur vérifie ses données personnelles, les modifie si nécessaire et clique ensuite sur 'Confirmez'.



The screenshot shows the home page of the MyAXA Healthcare app. At the top left is the AXA logo, and at the top right are icons for a user profile, a phone, and a menu. The page is divided into two main sections:

- Mes Actions** (dark blue background):
 - ✓ Soumettre mes frais médicaux
 - ✓ Obtenir mon code-barres AssurPharma
 - ✓ Consultez un médecin en ligne
- Mes Couvertures** (teal background):
 - ✓ Détails de mes couvertures
 - ✓ Ma preuve de couverture
 - ✓ Ma prolongation à titre individuel
 - ✓ Mes services

8

La page d'accueil MyAXA Healthcare s'ouvre.

9. Comment l'assuré peut-il être remboursé ??

Remarque importante : l'assuré ne pourra pas enregistrer les frais et accéder à la plateforme MyAXA Healthcare qu'après avoir reçu son numéro de police.

L'assuré doit vérifier à l'avance si ses **frais médicaux** peuvent être **remboursés** selon les termes de sa police d'assurance.

Nous invitons à envoyer ses frais médicaux deux fois par an :

**Facilement via le plateforme MyAXA Healthcare dans la section
'introduire mes frais médicaux'.**

L'assuré rassemblera tous les frais médicaux et les attestations de remboursement de sa mutuelle par mois et indiquera à quel mois ces coûts se rapportent.

9. Comment l'assuré peut-il être remboursé ??

- **Par e-mail** à surveillance.health@axa.be en mentionnant dans l'objet du mail son **numéro de police** et **le mois et l'année** auxquels ses frais se rapportent (sous la forme: numéro de police + mm/aa)
- **Par courrier:**
 - L'assuré rassemble tous les **frais médicaux** et les **attestations de remboursement de sa mutuelle classés** par **mois** et **année** et y joint une fiche récapitulative indiquant:
 - ✓ son numéro de police
 - ✓ son nom et son prénom
 - ✓ son numéro de compte pour le remboursement
 - ✓ le mois auquel les frais se rapportent

Il enverra ces frais, accompagnés de la fiche récapitulative, par courrier à l'équipe d'AXA Healthcare, Avenue Louise 166, Boîte 1, 1050 Bruxelles.

- Pour tous les **frais pharmaceutiques**, l'assuré peut utiliser son **code-barres** AssurPharma dans les pharmacies belges afin d'envoyer les certificats directement à AXA. Le code-barres se trouve sur la plateforme **MyAXA Healthcare**.

10. Comment introduire des frais médicaux via MyAXA Healthcare?

1

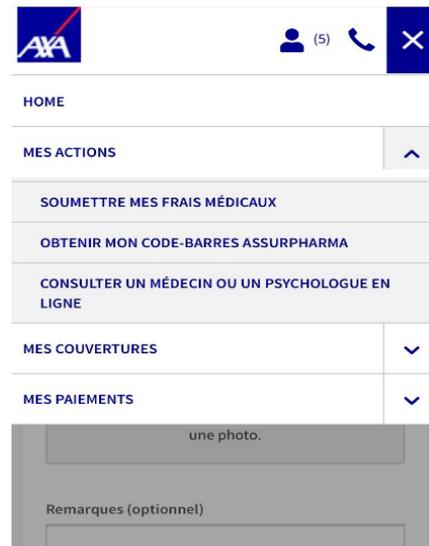
L'assuré se connecte à
MyAXA Healthcare



The screenshot shows the MyAXA Healthcare login interface. At the top, there is the AXA logo and the text "MyAXA Healthcare". Below this, there are three login options: "Se connecter via itsme®", "Se connecter via code sms", and "Se connecter via votre numéro de police". A section titled "Que puis-je faire sur MyAXA Healthcare ?" lists four actions: "Découvrez vos couvertures", "Déclarez une hospitalisation", "Déclarez vos dépenses", and "AssurPharma AXA, votre partenaire numérique pour votre assurance santé !". Below this, there is a paragraph explaining the platform's purpose and a note for employers. At the bottom, there is a footer with "AXA Belgium", language options (Français, Nederlands, English), and legal information.

2

Il clique sur « Soumettre
mes frais médicaux »
sous l'onglet « Mes actions »



The screenshot shows the "Mes Actions" menu in the MyAXA Healthcare app. At the top, there is the AXA logo, a user profile icon with "(5)", a phone icon, and a close icon. Below this, there is a "HOME" button. The "MES ACTIONS" section is expanded, showing a list of options: "SOUMETTRE MES FRAIS MÉDICAUX", "OBTENIR MON CODE-BARRES ASSURPHARMA", and "CONSULTER UN MÉDECIN OU UN PSYCHOLOGUE EN LIGNE". Below this, there are "MES COUVERTURES" and "MES PAIEMENTS" sections, each with a dropdown arrow. At the bottom, there is a "Remarques (optionnel)" field with a "une photo." label and a "une photo." button.

10. Comment introduire des frais médicaux via MyAXA Healthcare?

3

L'assuré sélectionne son nom et le type de frais médicaux

Il clique sur le bouton pour choisir l'ensemble de ses frais classés par mois depuis son ordinateur, sa tablette ou son téléphone, ou pour prendre une photo de ses frais médicaux

Il clique ensuite sur « Suivant »

4

L'assuré vérifie si toutes les informations mentionnées sont correctes.

Il peut modifier ses données si elles ne sont pas/plus correctes

Dès que tout est vérifié, il clique sur « Soumettre » afin d'envoyer ses frais médicaux à AXA.

11. Avantages complémentaires

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 prendre contact avec AXA; l'intervention n'est pas plafonnée.

Doctors Online by AXA, le service de consultation médicale en ligne

Efficace, rapide et gratuit, il permet de :

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

AssurPharma

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

Comment fonctionne Doctors Online ?

- **L'assuré contacte notre centre d'appel** au numéro **+32 2 550 49 66**.
- Il demande un **rendez-vous** avec l'un des médecins de la compagnie.
- Il reçoit ensuite la **confirmation** de son rendez-vous par SMS ou par e-mail (au choix) comprenant un **lien vers la plateforme** Doctors Online et un **code d'accès personnel**.
- Il se connecte à la **salle d'attente virtuelle** au moment de son rendez-vous. Le médecin l'appellera alors pour commencer la **consultation par vidéoconférence** et lui donnera son **diagnostic** après l'avoir examiné.