

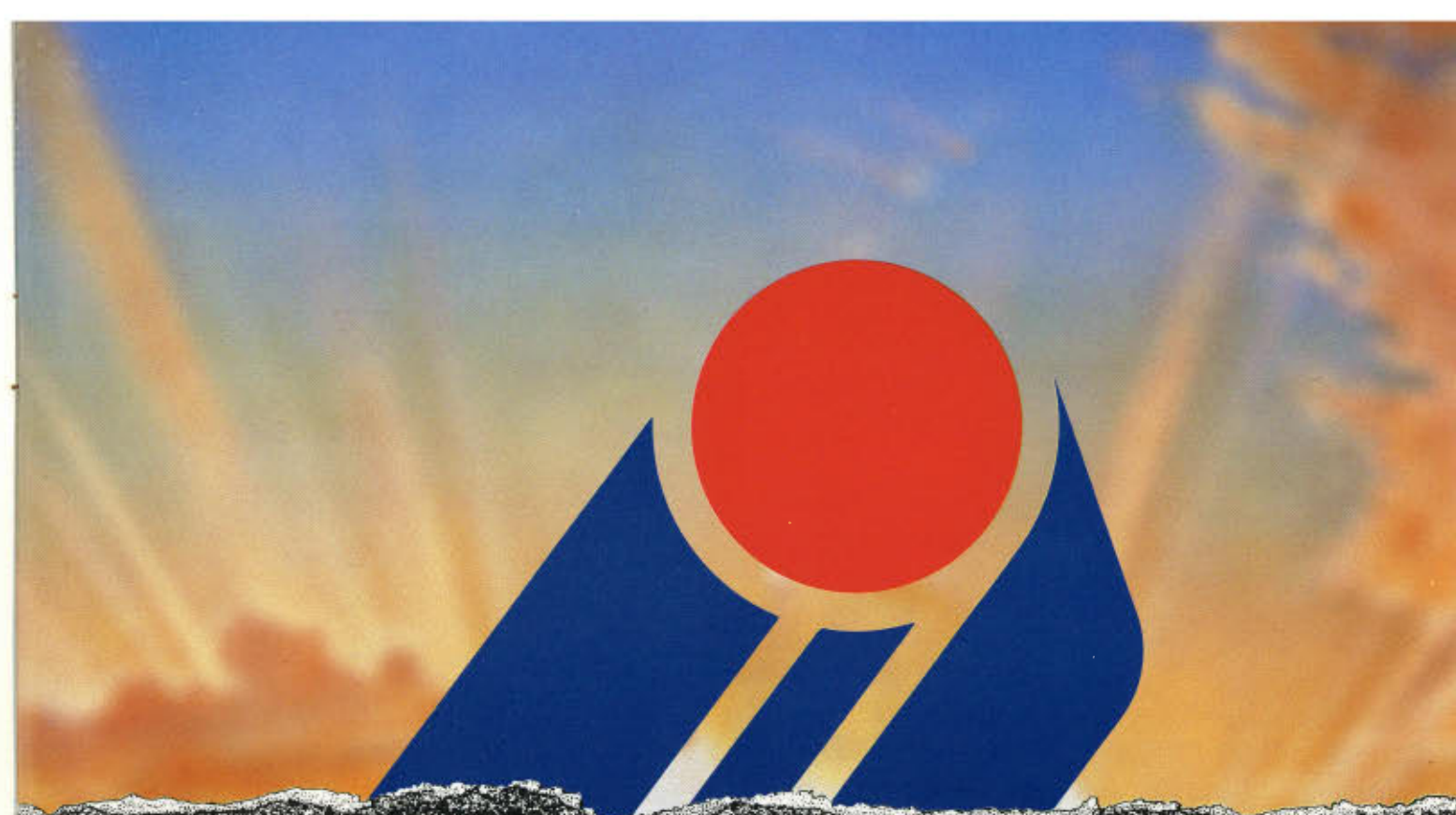


INTER MUTUELLES **ASSISTANCE**

## INTER MUTUELLES ASSISTANCE

Les trois Mutuelles Assurances niortaises (la Mutuelle Assurance des Artisans de France, la Mutuelle Assurance des Commerçants et Industriels de France, la Mutuelle Assurance des Instituteurs de France) ont créé le 1<sup>er</sup> janvier 1981 INTER MUTUELLES ASSISTANCE pour gérer les sinistres de toute nature (panne, maladie, accident,...) susceptibles de survenir à environ 13 millions de bénéficiaires au cours de leurs déplacements ( professionnels, touristiques ou autres motifs ) à plus de 50 kilomètres de leur domicile.

INTER MUTUELLE ASSISTANCE a reçu le 5 novembre 1981 l'agrément administratif du Ministère de l'Economie et des Finances pour gérer, en qualité de société d'assurances, les opérations d'assistance.



# LES MOYENS

24 heures sur 24...

7 jours sur 7...



## Le personnel et l'organisation des services :

- Le personnel travaille en équipe et par roulement, pour assurer le service aux bénéficiaires des garanties 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.
- Des équipes de spécialistes se relaient pour traiter des sinistres qui demandent une compétence particulière : (Médecins, techniciens en pièces détachées automobiles...)

## Les moyens matériels :

180 lignes... 6 télex... 3 téléfax...

- le téléphone et la personnalisation du service.
  - un autocommutateur d'une capacité de 180 lignes.
  - un système prédéterminé dit « d'acheminement direct des communications » de 60 lignes qui permet de joindre directement l'interlocuteur INTER MUTUELLES ASSISTANCE.
- 6 télex
- 3 téléfax (transmission de documents)



# le réseau des prestataires de service réparti sur tout le territoire

le réseau étranger  
CORRESPONDANTS ÉTRANGERS

## le réseau métropolitain

DEPANNEURS



TAXIS

GARAGISTES

AMBULANCES

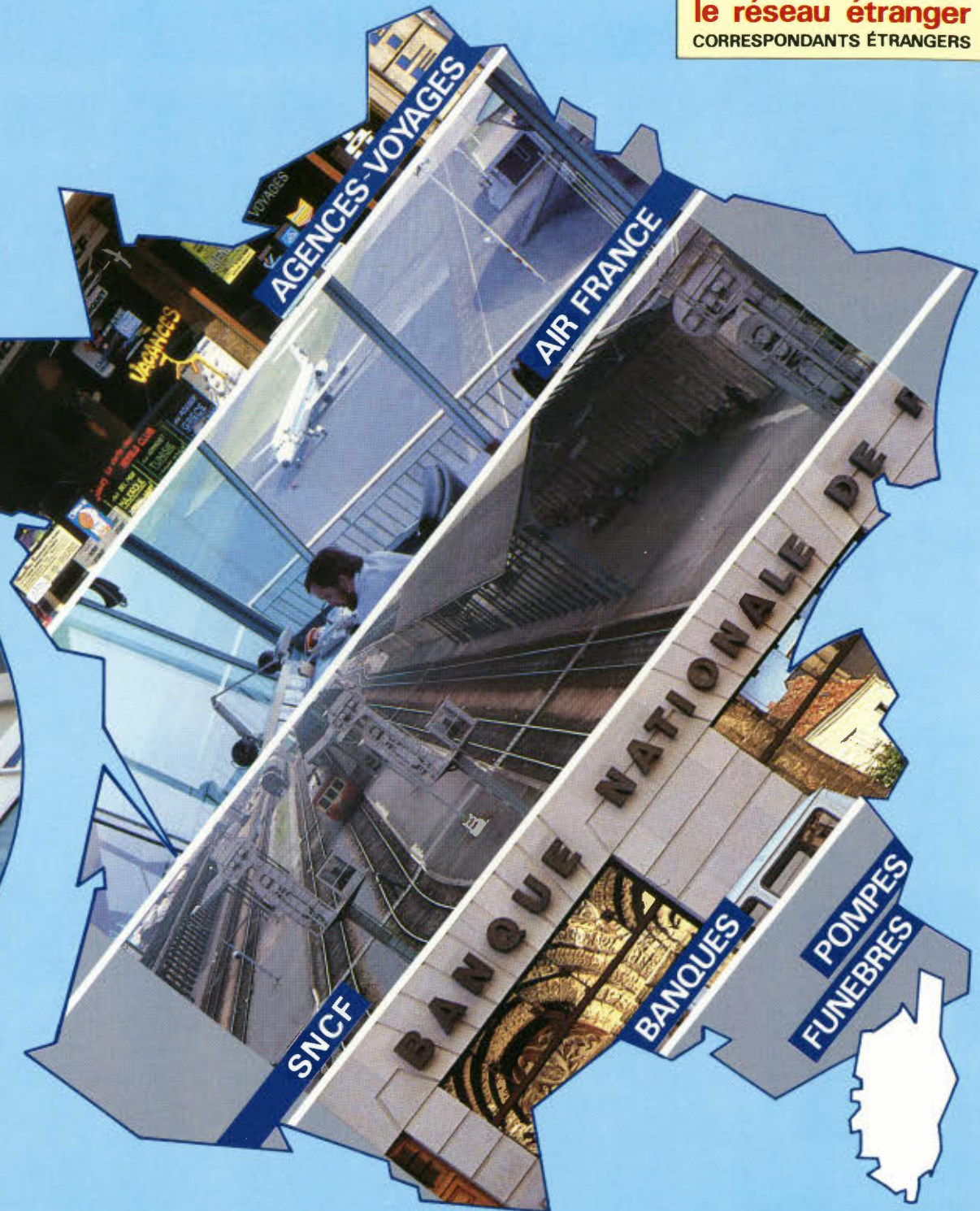
voyages

AGENCES-VOYAGES

AIR FRANCE

LOCATION de VEHICULES

LOCATIONS-VEHICULES



SNCF

BANQUES

POMPES FUNEBRES

BANQUE NATIONALE DE PAYSANTEE

exemple

(9mars1982)

## REMORQUAGE



• 9 h 20

Appel de Monsieur DUPONT à Inter Mutuelles Assistance. Son véhicule est tombé en panne à LIMOGES. La barre de direction ne fonctionne plus.



• 9 h 30

Inter Mutuelles Assistance appelle le garage DUVAL, concessionnaire de la marque de l'automobile de M. DUPONT.



• 9 h 45

Inter Mutuelles Assistance appelle une agence de location de voitures de tourisme, à LIMOGES, afin de mettre à la disposition de M. DUPONT, un véhicule, celui-ci étant dans l'obligation d'être de retour à son domicile à PARIS, au plus tôt.



• 10 h 05

Inter Mutuelles Assistance rappelle Monsieur DUPONT au numéro de téléphone indiqué par lui et lui signale que sa voiture a été remorquée, qu'elle sera réparée sous dix jours. Un billet de train lui sera retenu pour aller chercher son véhicule réparé. Inter Mutuelles Assistance se propose de téléphoner à sa famille, pour la prévenir de son retard.

exemple

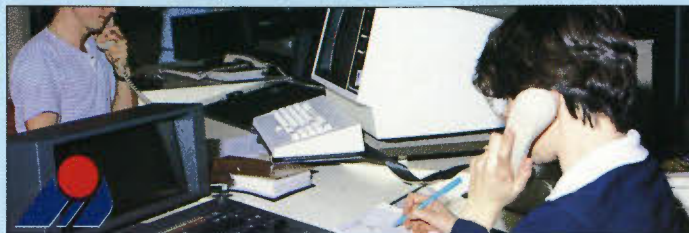
(11mars1982)

## RAPATRIEMENT



• 8 h 30

appel de Mme Y., responsable de l'Association de l'Oeuvre des Pupilles du Val d'Oise: un enfant du groupe qui est en « classe de neige » à CHAMBERY, s'est fracturé le tibia droit à la suite d'une chute de ski, le 10 mars 1982. Il est actuellement au service des urgences au Centre Hospitalier de CHAMBERY. Ses parents sont informés et demandent qu'il soit rapatrié à leur domicile.



• 8 h 45

Inter Mutuelles Assistance appelle le Dr DUPONT du SAMU et lui transmet tous les renseignements nécessaires.



• 9 h 20

Inter Mutuelles Assistance appelle les parents et les informe que le rapatriement de leur enfant est en cours d'organisation.



• 9 h 30

Le médecin traitant et le médecin délégué par Inter Mutuelles Assistance, considérant l'état de santé de l'enfant, d'un commun accord, décident que son rapatriement est possible pour le lendemain, soit le 12 mars 1982, en ambulance, couché, sans accompagnant, au domicile de ses parents.

## SANITAIRE EN AMBULANCE

• 10 h



Inter Mutuelles Assistance avise les parents de l'enfant de la décision des médecins.

• 10 h 15



Inter Mutuelles Assistance avise également le responsable de l'Association.

• 11 h 15



Inter Mutuelles Assistance avertit l'ambulancier, M. X. de CHAMBERY et lui demande de prendre ses dispositions pour ce rapatriement sanitaire le 12 mars 1982.

• 11 h 40



L'ambulancier, M. X., rappelle Inter Mutuelles Assistance et confirme son accord pour la date et l'heure.

• 12 h 15



Inter Mutuelles Assistance rappelle les parents de l'enfant et les informe de l'heure de son arrivée.

• 12 h 20

Inter Mutuelles Assistance informe le responsable de l'Association.



## GARANTIES ASSISTANCE

- Les prestations garanties décrites ci-après sont mises en œuvre par INTER MUTUELLES ASSISTANCE ou en accord préalable avec elle.

Sous certaines conditions, INTER MUTUELLES ASSISTANCE peut cependant participer « après-coup » aux dépenses que les bénéficiaires auraient engagées de leur propre initiative.

- Par ailleurs, les bénéficiaires en déplacement, confrontés à de sérieux ennuis non prévus dans le présent document, peuvent appeler INTER MUTUELLES ASSISTANCE qui s'efforcera de leur venir en aide.



## définitions

### Bénéficiaires des garanties d'assistance

- Toute personne physique ayant la qualité d'assuré. Maif, Maaf, Macif et notamment le sociétaire lui-même, son conjoint et les enfants à charge.
- Toute personne physique voyageant à bord d'un véhicule entrant dans la définition ci-dessous, **à l'occasion d'un déplacement** en commun avec le sociétaire, son conjoint ou les enfants à charge.

### Véhicules concernés

- Tout véhicule terrestre de moins 3,5 T assuré par la Maif, Maaf et Macif. La garantie est subordonnée à l'information préalable en cas de prêt de ce véhicule pour une durée supérieure à 10 jours.
- Tout véhicule terrestre de moins 3,5 T emprunté pour une durée égale ou inférieure à 10 jours par l'un des bénéficiaires défini au paragraphe ci-dessus.  
Au-delà de cette durée, l'emprunteur doit préalablement informer la Maif, Maaf, Macif.

### Les prestations garanties

Les prestations garanties — qui sont décrites dans la deuxième partie de ce document — s'appliquent **à l'occasion d'un déplacement**. Elles sont mises en œuvre par Inter Mutuelles Assistance ou en accord préalable avec elle.

Par contre, Inter Mutuelles Assistance ne participe pas « après coup » aux dépenses que le bénéficiaire a engagées de sa propre initiative.

### Territorialité des garanties

Les garanties dues par Inter Mutuelles Assistance s'appliquent ainsi :

#### En France :

- l'ensemble des garanties est accordé à condition que l'événement se produise à plus de 50 km du domicile de l'appelant bénéficiaire.

#### A l'étranger :

- l'ensemble des garanties est accordé dans les pays dans lesquels s'appliquent les garanties du contrat d'assurance (Maif, Maaf, Macif).

• l'ensemble des garanties est accordé, en outre, dans tous les pays d'Europe et les pays suivants : Algérie, Maroc, Tunisie, Égypte, Jordanie, Syrie, Liban, Israël, Turquie.

- dans les autres pays du monde, Inter Mutuelles Assistance s'efforcera, dans toute la mesure du possible, de venir en aide aux bénéficiaires en difficulté dans le cadre des garanties d'assistance aux personnes.

## assistance aux personnes

### En cas de blessures ou de maladie

- Lorsque les médecins de Inter Mutuelles Assistance après avis des médecins traitants, décident d'un rapatriement et en déterminent les moyens les plus appropriés (ambulance, train, avion de ligne ou avion sanitaire), Inter Mutuelles Assistance organise ce rapatriement et prend en charge son coût.

Dans la mesure du possible, il sera fait en sorte que l'un des membres de la famille puisse voyager avec le blessé ou le malade.

- Lorsque le blessé ou le malade, non transportable, doit rester hospitalisé pendant plus de 10 jours, Inter Mutuelles Assistance met à la disposition d'un membre de sa famille un billet aller et retour de train ou d'avion pour se rendre à son chevet.
- En complément des prestations dues par les organismes sociaux, Inter Mutuelles Assistance prend en charge les frais médicaux et d'hospitalisation à concurrence de 25 000 F par bénéficiaire.

L'intervention de Inter Mutuelles Assistance au titre des frais médicaux et d'hospitalisation a le caractère d'une avance remboursable chaque fois que ces frais sont couverts par un contrat d'assurance.

### En cas de décès

- Décès d'un bénéficiaire : Inter Mutuelles Assistance organise et prend en charge le transport du corps jusqu'au lieu d'inhumation en France.
- Retour anticipé en France en cas de décès d'un proche (conjoint, ascendant, descendant, frère et sœur) : Inter Mutuelles Assistance met à la disposition des bénéficiaires en déplacement un billet de train ou d'avion pour revenir aux obsèques en France d'un proche décédé.

### Cas des personnes valides

- Inter Mutuelles Assistance rapatrie les bénéficiaires lorsqu'ils sont immobilisés à la suite du vol de leur véhicule ou lorsque ce dernier est indisponible (plus de 5 jours) à la suite d'un accident ou d'une panne.

Cette garantie s'applique néanmoins sans condition de délai en cas de nécessité de retour immédiat.

- Lorsque le transport sanitaire d'un bénéficiaire est décidé, le retour des autres bénéficiaires peut être organisé et pris en charge par Inter Mutuelles Assistance.

## assistance matérielle

### Relative au véhicule

- En cas d'immobilisation d'un véhicule pour quelque cause que ce soit (panne, accident, indisponibilité du conducteur), Inter Mutuelles Assistance organise et prend en charge :

**l'envoi de pièces détachées** nécessaires à la réparation du véhicule garanti, le prix de ces pièces devant être remboursé ultérieurement.

**le retour du véhicule** au domicile du bénéficiaire par les moyens les plus appropriés :

- véhicule en état de marche  
— billet de chemin de fer ou d'avion mis à la disposition du bénéficiaire pour aller reprendre possession du véhicule réparé ;  
— envoi d'un chauffeur pour rapatrier le véhicule laissé sur place à la suite de l'indisponibilité du conducteur ;
- véhicule immobilisé à l'étranger  
En cas de panne ou d'accident à l'étranger, outre les services décrits ci-dessus, Inter Mutuelles Assistance organise le retour sur plate-forme ou sur bateau lorsque le véhicule est jugé irréparable sur place mais réparable en France pour une somme entrant dans les limites de sa valeur vénale.

- véhicule immobilisé en France  
En cas de panne ou d'accident en France, Inter Mutuelles Assistance peut décider le transport sur plate-forme du véhicule jusqu'à un garage susceptible de procéder aux réparations nécessaires lorsque celles-ci sont jugées impossibles sur place dans de bonnes conditions de délai et (ou) de qualité (après réparation, voir ci-dessus : véhicule en état de marche).

- Lorsqu'ils ne sont pas couverts par le contrat d'assurance, les frais de remorquage jusqu'au garage le plus proche sont remboursés par Inter Mutuelles Assistance à concurrence de 500 F.

- Inter Mutuelles Assistance prend en charge, à concurrence de 500 F par personne, les frais d'hôtel des bénéficiaires qui attendent sur place les réparations du véhicule immobilisé.

### Avances de fonds

Inter Mutuelles Assistance peut, contre reconnaissance de dette, consentir au bénéficiaire une avance de fonds pour lui permettre de faire face à une dépense découlant d'une difficulté grave et de caractère imprévu.



## INTER MUTUELLES ASSISTANCE

118, avenue de Paris - 79009 NIORT Cédex  
Tél. : (49) 75.75.75 - Télex : 792 144 F

photographies et création Gilles Turgné

Juillet 1982 Les Imp. DUMAS NIORT France



**INTER MUTUELLES ASSISTANCE**

118, avenue de Paris - 79009 NIORT Cédex  
Tél. : (49) 75.75.75 - Télex : 792 144 F