

Tout savoir sur l'assurance CIGNA

1. Qu'est-ce que l'assurance CIGNA ?

La Commission européenne a passé contrat avec la couverture assurance CIGNA afin que tou.t.e.s les jeunes réalisant un projet de volontariat court ou long-terme à l'étranger dans le cadre du Corps européen de solidarité soient couvert.e.s pour leurs soins de santé d'urgence (consultation médicale, médicaments, hospitalisation d'urgence) ainsi que leur responsabilité civile (dommages accidentels causés à un tiers) pendant leur expérience de volontariat.

Chaque volontaire doit souscrire au plan d'assurance de groupe destiné aux volontaires et prévu dans le cadre du programme Corps européen de solidarité.

⚠ Cette couverture assurance ne remplace pas celle fournie par le système de sécurité sociale du pays d'origine des participant.e.s. Il s'agit bien d'une couverture complémentaire !

1.2 Qu'est-ce qu'une assurance primaire ou complémentaire ?

1.2.1 Couverture complémentaire

CIGNA détermine si le plan d'assurance fournira une couverture médicale primaire ou complémentaire en fonction du pays d'origine et du pays d'accueil du participant :

Si le pays d'origine et le pays d'accueil sont des pays de l'UE ou de l'EEE (Islande, Liechtenstein, Norvège), CIGNA considère que les participant.e.s ont droit à une carte européenne d'assurance maladie (CEAM).

Cette carte gratuite et individuelle donne accès aux soins de santé fournis par l'État dans les mêmes conditions et au même coût que dans le pays d'origine. Chaque participant.e est tenu.e de faire usage de sa carte d'assurance-maladie d'urgence lorsqu'il/elle se rend chez un prestataire de soins de santé.

Le régime d'assurance CIGNA du Corps européen de solidarité couvrira uniquement les dépenses éligibles restantes non couvertes par la CEAM.



La CEAM peut être obtenue auprès du fournisseur d'assurance maladie du/de la jeune dans son pays d'origine. **L'organisation de soutien est censée aider les participant.e.s dans le processus de demande de la CEAM** avant son départ en mobilité, afin que les participant.e.s n'aient pas à avancer leurs frais médicaux.

→ Pour plus d'informations sur la CEAM et les procédures associées, veuillez consulter les liens suivants :

- [Site de la Commission européenne](#)
- [La Carte Européenne d'Assurance Maladie en Belgique](#)

1.2.2 Couverture primaire

Si le/la participant.e n'a pas droit à la CEAM, ou si son pays de résidence / d'accueil n'est pas situé dans un pays de l'UE ou de l'EEE (voir liste des pays partenaires du Corps européen de solidarité dans le [Guide du programme 2020](#)), CIGNA agira en tant qu'assureur médical principal. L'assurance primaire signifie que **CIGNA couvrira les frais médicaux du/de la participant.e sur la base des dispositions du plan, sans l'intervention d'un autre assureur (par exemple une assurance nationale).**

Pour demander à bénéficier de l'assurance primaire CIGNA, le/la jeune participant.e devra d'abord se munir d'un document officiel du service de sécurité sociale de son pays d'origine indiquant la raison pour laquelle il/elle ne peut pas obtenir la CEAM (ex : partir dans un pays en dehors de l'Espace économique européen) et transmettre ces documents à son organisation de soutien qui se chargera de les transmettre à CIGNA pour que le/la jeune participant.e soit dûment couvert.e avant son départ en projet. **Sur base de ces justificatifs, CIGNA peut changer la catégorie du régime de complémentaire à primaire.**



Les deux régimes de couverture d'assurance ouvrent les mêmes droits aux participant.e.s (mêmes avantages, mêmes plafonds).

2. Que couvre l'assurance CIGNA ?

2.1. Soins de santé

La couverture santé proposée par CIGNA est basée sur le plan d'assurance de groupe destiné aux volontaires qui a été négocié avec la Commission européenne.

D'une manière générale, l'assurance CIGNA **couvre les frais médicaux d'urgence qui ne sont pas remboursés par la carte CEAM** (consultation chez un médecin généraliste, spécialiste, hospitalisation d'urgence, radiographie etc).

2.2 Responsabilité civile

L'assurance CIGNA couvre également la responsabilité civile en cas de dommages qu'un.e participant.e pourrait causer accidentellement à une autre personne à savoir :

- Pertes financières
- Dommages corporels
- Dommages matériels
- Défense juridique (défense de la cause du/de la volontaire en cas de poursuite judiciaire)
- Frais médicaux
- Dommages et frais causés par un feu, une explosion ou des dégâts électriques

CIGNA peut également couvrir le/la participant.e en cas de perte ou vol de son bagage/documents d'identité/billets de voyage pendant son voyage à destination ou au départ de son pays d'accueil mais l'acceptation ou le refus du remboursement se fera en fonction des pièces justificatives fournies par le/la jeune, ce qui ne garantit pas un remboursement systématique.



Pour obtenir davantage d'informations concernant le plan de couverture CIGNA, les jeunes participant.e.s pourront **consulter leurs pages personnelles sur le site de CIGNA** une fois inscrit.e.s et prendre connaissance du plan de couverture détaillé.

Pour toute question plus spécifique, n'hésitez pas à contacter CIGNA (voir informations de contact à la fin du document).

2.3 Durcissement des conditions et plafonds de remboursement pour certaines prestations

Depuis février 2018, CIGNA a dû prendre des mesures supplémentaires concernant les conditions et plafonds de remboursement pour certains types de soins dû à une tendance croissante de surconsommation ou de comportements frauduleux. C'est pourquoi, les jeunes participant.e.s devront d'abord demander à CIGNA l'autorisation pour certaines prestations avant toute demande de remboursement. **C'est le cas notamment pour le remboursement des lunettes ou lentilles de remplacement.**

2.4 CIGNA ne couvre pas



CIGNA n'est pas une assurance habitation aussi les participant.e.s ne sont pas couvert.e.s en cas de vol ou dégâts matériels dans leur logement d'accueil. Nous conseillons donc vivement aux organisations d'accueil de contracter une assurance habitation.

CIGNA ne se substitue pas non plus à une assurance voyage complémentaire en cas de vol ou de pertes d'objets personnels ou documents d'identité en dehors du voyage des participant.e.s vers ou au départ de son pays d'accueil.

3. Durée de couverture de l'assurance ?

L'assurance couvre les participant.e.s **pendant toute la durée de leur mobilité.**

La couverture est active à **partir du jour où le/la participant.e quitte le pays d'accueil** jusqu'à la fin du deuxième mois suivant la fin de la mobilité.

Ceci inclût tout voyage depuis et vers le pays d'accueil et tout voyage dans le pays lié aux activités prévues.

4. Que faire pour enregistrer vos participant.e.s ?



NOUVELLE PROCEDURE D'INSCRIPTION DES PARTICIPANT.E.S

A partir de 2020, l'inscription des participant.e.s éligibles au système d'assurance CIGNA se fera automatiquement via la plateforme du Mobility Tool (MT +) et le portail du Corps européen de solidarité, sur base des informations saisies dans ces systèmes.

Les participant.e.s concerné.e.s par cette nouvelle procédure sont celles et ceux impliqué.e.s dans des projets internationaux uniquement (court-terme et long-terme).

En voici les principales étapes:

1. Une fois votre projet approuvé, vous devrez sélectionner les jeunes participant.e.s à travers [le Portail du Corps européen de solidarité](#) puis encoder les informations relatives aux activités prévues et aux participant.e.s dans le Mobility Tool. Une fois ces informations complétées, vous pourrez activer un indicateur dans le Mobility Tool qui déclenchera systématiquement l'envoi des données vers le Portail du programme.

2. Le Portail filtrera ensuite les participant.e.s éligibles à l'assurance CIGNA et enverra les données nécessaires auprès des services de l'assurance CIGNA.

3. CIGNA traitera les données des jeunes et confirmera au travers du Portail l'inscription des participant.e.s à assurer.

4. Vous devrez également tenir à jour les informations liées à la couverture assurance de vos participant.e.s dans le Mobility Tool **tout au long de la durée des activités** (ex : lieu, début et fin des activités, informations sur les organisations participantes etc).



Pour toute question concernant **l'éligibilité d'un.e participant.e** à bénéficier de la couverture assurance CIGNA contactez soit votre Agence Nationale (pour les projets décentralisés) ou l'Agence Exécutive EACEA (pour les projets centralisés).

5. Comment demander un remboursement ?

Pour toute demande de remboursement auprès de CIGNA, les participant.e.s doivent directement prendre contact avec CIGNA au travers de leur compte personnel sur le site internet de CIGNA et fournir les documents justificatifs et/ou certificats spécifiques. CIGNA leur fera ensuite parvenir les formulaires adéquats pour le remboursement.

6. Où les participant.e.s sont-ils/elles couvert.e.s ?

Chaque participant.e bénéficie d'une couverture mondiale lors d'activités privées ou liées à des projets.

Pour des raisons médicales, cependant, une distinction doit être faite entre la couverture dans le pays d'origine / d'accueil et les autres pays du monde entier:

- **Pays d'origine/ d'accueil:** le/la participant.e est couvert.e pour tous les traitements médicaux basés sur les spécifications du plan d'assurance, qu'ils aient été prévus ou non (traitement d'urgence).

- **Autres pays du monde:** le participant est couvert uniquement pour les traitements imprévus (d'urgence).

→ Veuillez trouver ci-dessous des exemples de traitements prévus et d'urgence:

- **Exemple de traitement imprévu:** un.e participant.e dont le pays d'origine est la Turquie et le pays d'accueil, la France, est en vacances aux États-Unis et se casse la jambe lors d'une promenade. Dans ce cas, tous les traitements médicaux aux États-Unis sont couverts puisqu'il s'agit d'un traitement imprévu (d'urgence).

- **Exemple de traitement prévu exclu:** une maladie grave est diagnostiquée chez le/la même participant.e alors qu'il/elle résidait en France. Il/elle choisit de se faire soigner aux États-Unis et s'y rend pour se faire soigner. Le traitement médical n'est pas couvert puisqu'il s'agit d'un traitement prévu en dehors du pays d'origine / d'accueil.

7. CIGNA couvre-t-il également les membres de la famille des participant.e.s (tels que les parents / enfants)?

 Le régime d'assurance ne couvre que les jeunes participant.e.s.

8. Où puis-je trouver la liste du réseau des prestataires de soins de santé partenaires de CIGNA?

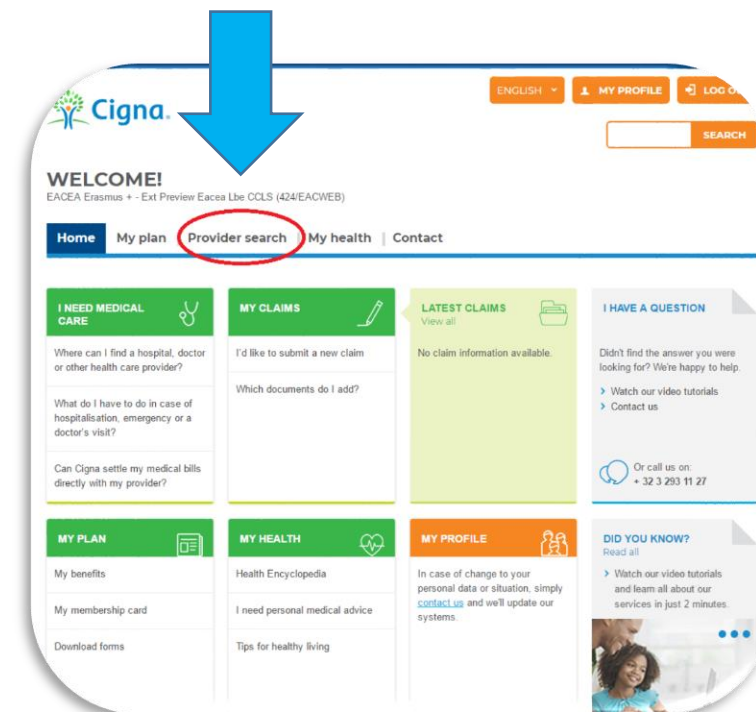
Les participants sont libres de choisir le prestataire de soins de santé de leur choix, mais ils peuvent également compter sur le réseau de 10 000 hôpitaux, médecins et spécialistes de CIGNA et bénéficier des accords de paiement direct et des réductions négociés par CIGNA.

En accédant à la section de recherche de fournisseurs sur son compte personnel CIGNA, les participant.e.s peuvent rechercher des fournisseurs dans le réseau par pays et par ville.

Cet outil de recherche de fournisseur est également disponible sur l'application CIGNA Health Benefits, téléchargeable gratuitement à partir de [l'Apple App Store](#) ou de [Google Play pour Android](#).

Les participant.e.s assuré.e.s complémentaires peuvent consulter la liste des prestataires de soins de santé ayant accepté la CEAM sur le [site de la Commission européenne](#) en sélectionnant leur pays d'origine / d'accueil en haut de la page pour obtenir des informations détaillées.

→ [Liens utiles pour la Belgique](#)



9. Que faire en cas d'urgence médicale nécessitant une évacuation ou rapatriement?

Si des soins médicaux appropriés ne peuvent être administrés sur le lieu de la maladie / de l'accident, le/la participant.e peut être évacué.e vers un autre lieu ou dans son pays d'origine.

➔ En cas d'urgence médicale nécessitant une évacuation, veuillez appeler le +31 (0) 71 524 35 56 et mentionner la police d'assurance « BEBBY01626 ».

Contacteur CIGNA ?

- ✓ Site internet : <https://www.cignahealthbenefits.com/fr>
- ✓ FAQs pour les assuré.e.s : <https://www.cignahealthbenefits.com/fr/plan-members/faqs>
- ✓ Une question concernant des affiliations, des certificats d'assurance ou pour communiquer des modifications de données personnelles ?
Contactez CIGNA au :



+32 3 393 10 94

clientservice2@cigna.com

- ✓ Une question concernant la couverture, une réclamation spécifique ou les procédures de réclamation et de paiement direct ?
Contactez CIGNA au :



+32 3 293 11 27

erasmusplus@cigna.com

- ✓ En cas d'urgence nécessitant une évacuation :

Composez le (+31) 71 524 35 56  Mentionnez la police d'assurance « BEBBY01626 »



Lorsque votre organisation ou un.e participant.e contacte CIGNA par téléphone n'oubliez pas de renseigner le nom complet, date de naissance et numéro de référence personnel (accompagné de la confirmation de l'inscription au régime d'assurance du Corps européen de solidarité).

Lorsque vous contactez CIGNA par courrier électronique, veuillez inclure le numéro de référence personnel du/de la participant.e en objet.

- ✓ Pour toute question concernant **l'éligibilité de votre participant.e** à bénéficier de la couverture assurance CIGNA contactez soit votre Agence Nationale (pour les actions décentralisées du programme) ou l'Agence Exécutive EACEA (pour les actions centralisées du programme) :

[European Commission - Education, Audiovisual and Culture Executive Agency \(EACEA\)](#)

[Agences Nationales](#)