

FICHE SÉANCE PÉDAGOGIQUE LES ASSURANCES VOYAGES (présentation PPT GRCT)

Démarche pédagogique :

La séance proposée se présente dans le cadre du BTS Tourisme s'inscrit dans une pédagogie constructiviste, où l'étudiant est placé en position d'acteur participant activement à la construction de son savoir. Il a à sa disposition des fiches ressources d'apprentissage, des vidéos et une brochure professionnelle

Dans ce cadre, la séance choisie s'appuie sur la pédagogie par les cas. Il s'agit, en effet, d'impliquer les étudiants dans un contexte professionnel avec des situations professionnelles tirées de la réalité. Ces situations professionnelles leur permettent de développer des facultés de traitement et d'analyse des informations, mais aussi d'émettre des hypothèses, proposer des éléments de réponses et formuler des propositions pour l'action.

Contexte, situation professionnelle et objectif :

Le bloc de compétences 1 : « Gestion de la relation de la clientèle touristique » fixe le contexte professionnel commun. Ce contexte doit prendre appui sur une entreprise ou une structure existante dans le tourisme (voir RAP (Référentiel des activités professionnelles)).

Le contexte professionnel :

Il donne des indications précises relatives à un lieu d'exercice du professionnel. Il est le plus proche possible de la réalité professionnelle. Il correspond aux conditions dans lesquelles l'étudiant va travailler et se projeter en tant que futur professionnel.

C'est le point de départ du cas à traiter. L'étudiant dispose d'informations générales (identité, activité, organisation...). Un contexte le plus proche possible de la réalité puisque la situation dans laquelle se trouve cette organisation est inspirée de cas réels relevés dans la presse, l'environnement, de documents professionnels, etc.

Il ne s'agit plus d'exercices théoriques, simples applicatifs d'un cours.

Le contexte professionnel et les situations professionnelles doivent faire l'objet d'une analyse préalable par les étudiants. Le repérage des éléments de la situation leur permettra de citer les compétences à développer et les savoirs-associés à maîtriser. Il correspond aux conditions dans lesquelles l'étudiant va travailler et se projeter en tant que futur professionnel.

La situation professionnelle :

Elle sert de support pour développer les compétences professionnelles attendues et faire acquérir l'ensemble des savoirs associés. Elles seront précisées dans l'entête de l'étude de cas autant de précisions qui faciliteront leur exploitations pour remplir la fiche de compétences demandées lors de l'examen. Les indicateurs d'évaluation du référentiel guideront l'enseignant dans la formulation de l'objectif.

L'étudiant est placé au cœur de la situation professionnelle avec une ou plusieurs activités à réaliser. L'étudiant est positionné en tant que professionnel qui doit accomplir une ou plusieurs tâches

La description de la situation professionnelle doit être précise. Elle peut se complexifier au fur et à mesure du cursus de formation :

- Poste occupé par l'étudiant : emploi, qualification de la personne au cœur de la situation, équipe, environnement de travail, : locaux, matériels, outils TICE, etc.
- Activités à réaliser avec des consignes précises, etc.
- Problématique

Objectif :

L'objectif décrit ce que l'étudiant sera capable de faire à la fin de la période de formation. Il doit être formulé à l'aide d'un verbe d'action.

L'objectif décrit le résultat attendu sans préciser la stratégie à mettre en œuvre pour atteindre cet objectif.

Séquences :

Ensemble continu ou discontinu de séances articulées entre elles dans le temps et organisées autour d'une ou plusieurs activités en vue d'atteindre les objectifs fixés dans les référentiels de compétences du BTS Tourisme.

Nb : La séquence vise un objectif d'apprentissage fixé au terme d'un nombre défini de séances. Elle vise la maîtrise d'une ou plusieurs compétences. Penser en « séquence » permet d'anticiper et d'exprimer clairement ce que vous souhaitez apprendre à vos étudiants dans une dynamique de progressivité.

Positionnement de la séance dans la séquence

Séance :

La séance est une période d'enseignement qui vise un objectif d'apprentissage fixé à son propre terme. La séance fait progresser l'étudiant vers la maîtrise des compétences visées par la séquence.

DESCRIPTION DE LA SEANCE CONNAITRE ET ANALYSER LES CONTRATS D'ASSURANCE VOYAGES	
Thème	Les assurances voyages
Bloc de compétences professionnelles N°1	Gestion de la relation de la clientèle touristique
Classe	BTS TOURISME début de 2 ^{ème} année
Type de séance	Classe entière organisée en binômes. Pédagogie par les cas
Date	Septembre2022
Durée	3 heures
Place dans la progression du cours	La séance s'inscrit dans la séquence sur le « Conseil et la vente de prestations touristiques : conduite de l'entretien de vente/conseil » et vise les 2 compétences : C5 : « Présenter les caractéristiques fondamentales des destinations ou des produits concernés » ; C6 « Proposer une prestation touristique adaptée (à la demande du client et aux objectifs de l'organisation) ;
Objectifs de la séance	Mettre en œuvre les tâches : <ul style="list-style-type: none"> ● Exploiter les supports professionnels d'aide à la conduite de l'entretien ● Prendre en compte les objections du client ● Proposer des produits ou services additionnels (ici assurances).
Production(s) attendue(s) en fin de séance	Un entretien oral, vente et maîtrise du produit assurance voyages
Critères d'observation et d'évaluation	L'enseignant se déplace dans la classe, observe les étudiants au travail pour pouvoir recueillir suffisamment d'éléments lui permettant de conclure à la présence chez tel ou tel étudiant d'une ou plusieurs compétences ; Concevoir une grille d'évaluation à l'aide de ces critères en précisant les 4 niveaux de maîtrise des critères (par exemple : compréhension du contexte, capacité d'analyse et d'argumentation, respect des CGV, qualité de la communication orale, posture professionnelle, etc.)

Référentiel du BTS Tourisme

Bloc de compétences 1 - Gestion de la relation de la clientèle touristique			
Activités et tâches	Compétences (être capable de)	Indicateurs d'évaluation des compétences	Savoirs associés
<p>Conseil et vente de prestations touristiques : conduite de l'entretien de vente/conseil</p> <p>Exploiter les supports professionnels d'aide à la conduite de l'entretien (documentation papier et numérique : GDS, base de données, site B to B)</p> <p>Prendre en compte les objections du client</p> <p>Proposer des services ou produits additionnels : assurances, préacheminement, produits dérivés, offre de crédit</p>	<p>C5. Présenter les caractéristiques fondamentales des destinations ou des produits concernés</p> <p>C6. Proposer une prestation touristique adaptée (à la demande du client et aux objectifs de l'organisation)</p>	<p>Maîtrise de la langue utilisée (1)</p> <p>Maîtrise des caractéristiques des destinations et des produits touristiques</p> <p>Force de l'argumentation</p> <p>Rapidité d'accès à l'information utile</p> <p>Pertinence des supports d'information choisis (plan, brochures, sites B to B, B to C, GDS, ...)</p> <p>Respect de la demande du client</p> <p>Expertise du conseil apporté au client</p> <p>Prise en compte de la politique commerciale de la structure</p> <p>Pertinence des choix et contre-propositions éventuelles</p>	<p>2. La négociation commerciale</p> <p>2.3 Activité d'accueil, d'information, de conseil et entretien de vente</p> <p>3. La touristique</p>

LES CONTRATS D'ASSURANCE VOYAGES

Situation début de séance

Contexte

Vous venez d'être embauché comme agent de voyages au sein de l'agence Colb'Air Voyages. Ce point de vente situé au 20 Rue Louis Jouvét, 69008 Lyon est une agence de voyages distributrice adhérente au réseau volontaire Selectour.

Le groupe Selectour est le premier réseau d'agences de voyages indépendantes en France, il compte 1200 agences comme membres actifs réparties sur tout le territoire et les DOM.

Les agences adhérentes conservent leur autonomie et le réseau est structuré en coopérative.

Hormis la politique de référencement du réseau, les agences n'ont pas d'intérêt dans le capital de leurs fournisseurs, ni de taux de remplissage à respecter, qui les obligent à orienter leurs ventes.

Dans ces conditions, elles peuvent proposer au client l'offre la meilleure et la plus adaptée à sa demande, en toute objectivité. Cette liberté d'action permet aux conseillers vendeurs de se concentrer sur une seule chose : apporter le meilleur service au client et lui garantir des vacances réussies. C'est là leur engagement, qui se traduit dans un premier temps par le partage de connaissances.

L'équipe commerciale de ce point de vente se compose d'un responsable d'agence, et de 2 conseillers en voyages dont vous faites partie.

L'agence est enregistrée au RCS de Lyon sous le numéro 987 654 321 et possède le n° d'immatriculation IM123456789 ; la garantie financière délivrée par l'APST est RCP Axa assurances contrat n°1212121204.

Elle propose à ses clients une très grande diversité d'offres allant du voyage sur mesure au package ainsi que du tourisme d'affaires.

Le point de vente est organisé en « open-space » équipé des dernières technologies : bureau avec ordinateur double écran pour permettre un partage d'informations, coin salon avec tablettes numériques et brochures à disposition des clients.

Situation professionnelle

Le mois de septembre est un mois propice pour les réservations de la saison automne/hiver et de nombreux clients font appel à l'agence leur projet de voyages. La clientèle est très hétérogène. Elle se compose majoritairement de cadres dynamiques CSP ++ demandeurs de voyages sur mesure, et de jeunes seniors soucieux de leur bien-être et de leur sécurité recherchant des produits clés en mains.

Nous sommes le jeudi 8 septembre 2022, vous recevez un appel téléphonique.

Il s'agit de M. et Madame DUBOIS, l'agence leur a été recommandée par un de vos plus fidèles clients.

M. et Madame DUBOIS ont peu l'habitude de voyager à l'étranger mais, à l'occasion de leur 70^{ème} anniversaire, ils souhaitent découvrir l'Afrique avec un safari au Kenya. Ils disposent d'une quinzaine de jours et d'un budget total de 8000€. Ils ont besoin de conseils sur ce choix et d'être rassurés sur les risques et conséquences financières d'une éventuelle annulation ou d'un besoin de rapatriement.

M. et Madame DUBOIS disposent d'une carte bancaire proposant une couverture assurance voyages

Vous leur proposez un rendez-vous dès le lendemain à l'agence.

Vos missions :

Organiser la rencontre avec M.ou Mme DUBOIS à l'agence

Ressources mises à disposition :

- Ressource 1 : lien Brochure Salaün Holidays
- Ressource 2 : CGV Mutuaide : assurance Salaün Holidays (dossier pdf)
- Ressource 2 : liens : Fiche technique sur les assurances cartes bancaires vs assurances voyages
- Ressource 3 : Liens vers articles de presse et vidéos

Degré d'autonomie :

- Travail en autonomie sous contrôle de l'enseignant
- Travail en binôme

Ressource 1 : La brochure Salaün Holidays

<https://brochure.salaun-holidays.com/brochure/vos-voyages-2022-2023>

Ressource 2 : Mutuaide Salaün Holidays

Sur le réseau : pdf cgv : brochure Mutuaide Salaün

Ressource 3 : Les assurances des cartes bancaires et les assurances voyages – Tourmag 10/11/2022

https://www.tourmag.com/Les-assurances-des-cartes-bancaires-et-les-assurances-voyages_a116106.html?fbclid=IwAR0q_lqF4ZA0RsTkYCADaJhI8InfRdpqrsWnZEZfq0f_xkYOzfGeZPtsTYc

Les assurances des cartes bancaires sont bien souvent un frein à la vente d'une assurance voyage ; alors quelles sont les différences ?

Les assurances voyages des cartes bancaires

Les cartes bancaires se répartissent en plusieurs grands réseaux en France : les principaux Mastercard, Visa, et American Express.

Les cartes se divisent en sous catégories Standard, Gold, Black ou Infinite pour Mastercard ou Visa et pour American Express Blue, Green, Gold, Platinum.

Les assurances voyages incluses dans ces cartes sont de deux natures :

- **L'assurance** qui comprends l'annulation, la modification de voyage, l'interruption de séjour, le retard de vol, l'individuelle accident et la responsabilité civile
- **L'assistance**, avec les frais médicaux, le rapatriement de la personne malade ou décédée.

Il faut savoir que chaque carte a des garanties différentes suivant sa banque d'émission.

Le tableau en front line reprend les grandes lignes de couverture par type de carte et non par banque, des garanties peuvent ainsi être rajoutées par des organismes bancaires. Il est donc recommandé de dire au client de se rapprocher de sa banque pour connaître les garanties de sa carte de manière exhaustive.

Dans les grandes lignes :

Les cartes Standards pour Mastercard et Visa ou Blue pour AMEX n'ont pas de couvertures assurances et les garanties en assistance surtout les frais médicaux sont faibles ce qui est bien souvent très insuffisants pour un voyage aux Etats Unis, au Canada, au Japon et maintenant léger, et c'est un euphémisme, sur l'ensemble des destinations étrangères avec la problématique de la COVID.

Point important ! Pour que les garanties assurances fonctionnent, il faut que la personne ait payé tout ou une partie de son voyage avec sa CB, dans le cas contraire, elle ne bénéficiera que des garanties d'assistance qui elles sont nominatives par carte.

Les cartes haut de gamme ont donc les meilleures couvertures et se rapprochent sur le papier des assurances voyages, néanmoins elles ne disposent pas des dernières innovations faites durant la COVID, ni des dernières assurances annulations "toutes causes justifiées" ou encore "FLEX" : inventée pour cette dernière non par des assureurs mais par deux agents de voyages il y a plus 20 ans et ils se reconnaîtront.

Bon à savoir, lors d'un rapatriement la CB fait souvent office de caution, ce qui peut poser des problèmes de liquidités au retour des clients quand un hôpital va prélever les fonds...

Les assurances voyages

Les assurances voyages ont considérablement enrichi leur spectre d'intervention, les couvertures étant en annulation quasi illimitées. Les garanties en annulation couvrent aujourd'hui pour "**tout évènement aléatoire pouvant être justifiées**", sont apparues également les assurances qui ont levé les exclusions sur les épidémies, les grèves, les catastrophes naturelles, motifs que les assurances cartes bancaires ne font pas.

Pendant la période épidémique l'accélération en matière d'innovation a été encore plus forte avec la prise en charge des annulations suite à un test positif, le refus d'embarquement suite à la prise de température, les tests non reçus dans les temps, **mais aussi la fermeture de l'espace aérien, le confinement à destination pour les Top assurances.**

En assistance les nouveautés pendant cette période ont été la prise en charge des quarantaines jusqu'à 200 € / jour pendant 14 jours, le retour impossible des voyageurs bloqués suite à la fermeture des frontières, **l'indemnisation des frais médicaux en contexte épidémique hors hospitalisation ce qui n'est toujours pas le cas pour les assurances cartes bancaires.**

Après le voyage, les couvertures d'assistance se sont étoffées avec les couvertures de :
Garde malade / Garde d'enfants / Livraison de médicaments / Soutien pédagogique de votre enfant mineur / Garde d'animaux domestiques / Aide-ménagère / Livraison de repas et de courses ménagères / Confort hospitalier

L'assurance voyage un train d'avance à haute vitesse

Les banques voulant rajouter des prestations à leurs cartes bancaires ont introduit l'assurance voyage ce qui a été un choc rude pour tous les vendeurs car elles sont devenues leurs premiers concurrents.

Toutefois c'était sans compter, **dans la capacité de résilience des courtiers et de leurs clients** qui n'ont eu de cesse d'innover en matière de garanties pour sortir des produits de plus en plus complets.

Le client a tout intérêt, aujourd'hui, à souscrire une assurance voyage, les garanties ont un train d'avance sur toutes les couvertures des cartes même si elles peuvent paraître identiques. Les plafonds de couvertures sont bien plus élevés, les franchises plus basses, et les garanties sont adaptées pour le voyage car bien souvent elles sont inventées par des agents de voyages pour leurs courtiers.

	 VISA PREMIER	 GOLD MASTERCARD	 GOLD AMEX	 VISA INFINITE	 MASTERCARD INFINITE	 VISA INTERNATIONAL	 MASTERCARD	 AMERICAN EXPRESS
ANNULATION								
MOTIFS MEDICAUX								
Maladie, accident, décès	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI			
Lien de Parenté	2 ^{ème} degré	2 ^{ème} degré	2 ^{ème} degré	2 ^{ème} degré	2 ^{ème} degré			
Complications de grossesse	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI			
Maladies psychiques, mentales ou nerveuses	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI			
Contre-indications ou suites de vaccinations	NON	NON	OUI	NON	OUI			
MOTIFS PROFESSIONNELS								
Licenciement économique	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	Garanties non incluses	Garanties non incluses	Garanties non incluses
Suppression de congés payés	OUI	OUI	NON	OUI	OUI			
Obtention d'emploi	OUI	OUI	NON	OUI	OUI			
Mutation professionnelle	OUI	OUI	NON	OUI	OUI			
Refus de visa	NON	NON	OUI	NON	OUI			
Convocation administrative	NON	NON	NON	NON	OUI			
CAS IMPREVU	NON	NON	NON	NON	NON			
Prise en charge max	5 000€/pax/an	5 000€/pax/an	4 500€/pax/an	10 000€/pax/an	10 000€/pax/an			
INTERRUPTION DE SEJOUR								
Prestations non utilisées	5 000€/pax	5 000€/pax	4 500€/pax	10 000€/pax	10 000€/pax	NON	NON	NON
BAGAGES								
Vol, perte, détérioration	800€/bagage	850€/bagage	750€/bagage	1 800€/bagage	1 900€/bagage	Garanties non incluses	Garanties non incluses	450€/bagage
Franchise	70€/Dossier	70€/Dossier	Néant	70€/Dossier	70€/Dossier			Néant
RETARD AERIEN								
Plafond par évènement	400€	450€	150€	840€	900€	NON	NON	NON
ASSISTANCE								
Frais médicaux	155 000€/pax	155 000€/pax	155 000€/pax	156 000€/pax	155 000€/pax	11 000€/pax	11 000€/pax	155 000€/pax
Retour des Accompagnants	Famille	1 pers. max	Famille	Famille	1 pers. max	Famille	Famille	NON
Frais de recherche/secours	NON	NON	NON	OUI	NON	NON	NON	NON
Retour Anticipé	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	NON

Ressource 3 : Articles de presse

- <https://www.assurancevoyage.fr/conseils/pourquoi-souscrire-assurance-voyage>
- <https://www.allianz-voyage.fr/conseils-voyage.html>
- <https://www.assurance-voyage.axa-assistance.fr/glossaire>

Déroulé de la séance GRCT : Les assurances voyages

Cours du 19 septembre –180 minutes (3 heures)

Fiche de déroulement de la séance : pédagogie par les cas					
Gestion du temps	Activité de l'enseignant	Activité de l'élève	Supports	Outils TIC	Transversalité
10 minutes	Rappel des conclusions du « cours » précédent. Présentation du contexte, de la nouvelle situation professionnelle Présentation de l'objectif à atteindre. Explicitation des compétences visées. Réponse aux questions	Écoute des consignes, prise de notes Questions	Diaporama PowerPoint de présentation du cas (contexte, situation professionnelle et de la problématique). Vidéoprojecteur Dossier support avec documentation et lien internet disponible sur l'ENT du lycée.		
45 minutes	Mise au travail des étudiants Régulation de l'activité par observation du travail Réponses aux questions, Assistance, conseils, orientations	Travail individuel sur poste informatique. Appropriation des éléments (écoute, prise de notes), élaboration d'un argumentaire de vente	Poste informatique et ENT avec accès internet.		GIT : 2.1 <i>Traitement de textes, tableur, grapheur</i>
20 minutes	Provoquer une synthèse collective en sollicitant chacun des groupes sur les difficultés rencontrées et les solutions éventuellement imaginées pour les surmonter Expliciter les éléments de la fiche glossaire et autres supports Apporter les éléments techniques pour la prise en compte du calcul de l'assurance lors de la vente	Participation active et prise de notes	Fiche de synthèse Vidéoprojecteur		GIT : 2.1 <i>Traitement de textes,</i>
35 minutes	Mise au travail des étudiants Régulation de l'activité par observation du travail Réponses aux questions, Assistance, conseils, orientations	Travail en binôme simulation de l'entretien. Échange des rôles Auto-évaluation par le binôme de leur prestation	Grille auto-évaluation à compléter et à déposer sur l'ENT		
40 minutes	Bilan de la séance : le professeur désigne 2 binômes d'étudiants pour qu'ils présentent leur production : simulation de l'entretien avec M. ou Mme Durand pour répondre à la problématique posée : choix de l'assurance et souscription ou non au contrat.	Écoute active et analyse commune de la simulation			

<p>15 minutes</p>	<p>Faire le bilan de la séance sur :</p> <ul style="list-style-type: none">- l'importance de l'identification des ressources nécessaires à la maîtrise du produit assurance (terminologie, fonctionnement, calcul des prises en charges, argumentaire de vente).-La nécessaire maîtrise de techniques permettant le traitement d'une argumentation de vente et réponse aux objections des clients <p>Mise en réseau de la synthèse</p>	<p>Prise de notes : rédaction d'une fiche de synthèse</p>	<p>Fiche de synthèse</p> <p>Vidéoprojecteur</p>	
------------------------------	---	---	---	--

Proposition glossaire

<i>Termes</i>	<i>Définition</i>
Assurance	Une assurance est une garantie, accordée par un assureur à un assuré, de l'indemniser en cas de réalisation d'un risque, moyennant une prime ou une cotisation.
Assistance	L'assistance signifie que la structure va vous venir en aide matériellement ou physiquement ; elle ne va pas procéder au remboursement ou à une indemnisation de votre voyage. La société d'assistance s'engage à porter secours à un assuré en cas de difficulté dont la nature a été précisée préalablement dans le contrat d'assistance.
Garanties	Les garanties représentent la liste des prestations prises en charge par votre assurance voyage. De manière générale, votre contrat proposera une garantie frais médicaux, hospitalisation, rapatriement, assistance et responsabilité civile.
Exclusions	Les exclusions, un point extrêmement important ! Il s'agit de tous les soins qui ne seront pas remboursés par votre assurance. Les exclusions sont clairement indiquées dans les conditions générales du contrat. <i>Par exemple, la pratique de sport à risque est souvent exclue de la plupart des contrats d'assurance voyage. Si vous prévoyez de faire du saut en parachute, pensez à poser la question à votre assureur avant de sauter !</i>
Barème des frais d'annulation	Le barème des frais d'annulation désigne le montant des frais conservés par le voyageur en cas d'annulation de votre voyage avant le départ. Le montant est fixé soit en pourcentage du prix du voyage d'études soit en somme forfaitaire, en fonction du nombre de jours restant entre le jour de l'annulation et le jour du départ. La garantie d'assurance annulation vous rembourse donc le montant des frais conservés par le voyageur. <i>Par exemple, si le barème indique « entre 30 jours et 21 jours avant le départ : 25% du montant du voyage », cela signifie que si vous devez annuler entre le 30e et le 21e jours avant le départ, le voyageur retient 25% du montant du voyage que vous avez payé et vous rembourse 75% de ce montant, l'assurance annulation vous remboursera donc les 25% qui restent à votre charge.</i>
Antériorités	C'est l'exclusion la plus courante dans les contrats d'assurance voyage. Toute maladie ou affection survenue avant la date d'effet du contrat ainsi que leurs conséquences ne pourront pas être prises en charge. <i>Si par exemple, vous êtes asthmatique depuis l'enfance et que vous faites une crise d'asthme lors de votre voyage, les frais que cela engendre ne pourront pas être remboursés par votre assurance.</i>

<p>Plafond</p>	<p>Le plafond est le montant maximum que votre contrat d'assurance vous remboursera pour vos frais de santé ou les autres garanties du contrat. Vérifiez que le plafond proposé par votre contrat d'assurance vous convienne et soit en accord avec ce que la législation vous demande.</p> <p><i>Dans le cas du visa Schengen par exemple, votre contrat d'assurance devra couvrir vos frais avec un plafond de 30 000€.</i></p>
<p>Franchise</p>	<p>La franchise est un montant qui ne sera pas remboursé lors de la prise en charge de vos soins. Cela peut s'appliquer à l'ensemble de vos garanties, ou seulement à quelques-unes. De la même manière, la franchise peut également survenir à chaque demande de remboursement, ou seulement lors de la première demande, selon ce que stipulent les conditions générales du contrat.</p> <p><i>Si vous êtes victimes d'un accident de la route en Thaïlande et que vous êtes admis aux urgences, vous paierez environ 300€ pour quelques heures à l'hôpital. Si votre assurance applique une franchise de 100€, vous ne serez remboursé que 200€. Au contraire, si votre assurance n'a pas de franchise, vous serez remboursé de la totalité de cette somme.</i></p>
<p>Forfait</p>	<p>Un forfait est souvent appliqué pour certains soins. Il s'agit de la somme maximum qui pourra vous être remboursée pour les frais relatifs à ces soins. Un forfait peut se calculer par mois ou par année de contrat. La plupart du temps, les frais dentaires sont soumis à un forfait dont le montant dépend de l'offre de votre contrat, pouvant aller de quelques dizaines à quelques centaines d'euros. Au-delà de ce forfait, ce sera donc à vous de payer pour vos soins dentaires.</p>
<p>Prime</p>	<p>La prime est tout simplement le prix de votre assurance voyage ! Elle peut être calculée par jour, par semaine, par mois ou à l'année.</p>
<p>Hospitalisation</p>	<p>La définition de l'hospitalisation varie d'un contrat à l'autre. Il est important de bien comprendre la différence entre un passage à l'hôpital (comme quelques heures aux urgences) et une réelle hospitalisation (au moins 24 heures à l'hôpital). En effet, il est possible que la prise en charge et le remboursement de vos frais varient selon le nombre d'heures passées à l'hôpital.</p> <p><i>Si vous vous cassez le bras suite à une chute et que vous attendez quelques heures au service des urgences d'un hôpital pour passer des radios et vous faire mettre un plâtre, cela ne sera pas considéré comme une hospitalisation. Vous devrez payer les frais puis faire parvenir vos factures à votre assureur.</i></p> <p><i>Si la chute est plus grave que prévu et qu'une opération est nécessaire, vous passerez sûrement au moins une nuit à l'hôpital. Dans ce cas, une demande de prise en charge directe peut être faite auprès de la plateforme d'assistance de votre contrat d'assurance.</i></p>
<p>Rapatriement</p>	<p>Le rapatriement est l'organisation par votre assurance voyage de votre retour prématuré dans votre pays d'origine. Cela peut arriver lorsque votre état de santé nécessite un retour au pays pour vous faire soigner, ou en cas de décès.</p> <p><i>Si vous tombez gravement malade et que le pays dans lequel vous séjournez ne possède pas les infrastructures médicales adaptées, notre médecin-conseil et votre médecin sur place se concertent pour décider d'un rapatriement. Ce dernier peut consister en un billet d'avion simple sur un vol commercial et aller jusqu'au rapatriement par avion sanitaire.</i></p>
<p>Courtier en assurance</p>	<p>Un courtier en assurance est un intermédiaire entre vous et l'assureur. Son travail est de trouver les meilleures compagnies d'assurance pour un type de contrat en particulier. Par exemple, un contrat tour du monde et un contrat d'expatrié sont très différents.</p>