



## Notice d'utilisation d'une demande d'aide sociale pour les adhérents et leurs ayants droit V24

	Prénom et nom	Date	Service
<b>Liste de diffusion</b>	Gouvernance de la mutuelle Commission Nationale Commissions Locales Service Prév. & Action Sociale		Présidence/ Dir. Générale Instances Sections locales Service Prév. & Action Sociale
<b>Approbation</b>	Gouvernance de la mutuelle Commission Nationale Présidents de sections Service Prév. & Action Sociale	16/04/2024	Présidence/ Dir. Générale Instances Sections locales Service Prév. & Action Sociale
<b>Vérification</b>	Michel REGNIER Laurent AZOULAY Bruno LOOTEN	Avril 2024	Présidence Direction Générale Action Sociale
<b>Modification</b>	Bruno LOOTEN Philippe BERETTI	Mars/avril 2024	Administrateur Direction Générale
<b>Rédaction</b>	Bruno LOOTEN Philippe BERETTI	Mars 2023 Juin 2023	Administrateur Direction Générale

**La présente notice est un document destiné exclusivement  
aux adhérents de la MGAS et à leurs ayants droit.**



## Sommaire

1. INTRODUCTION.....	3
2. QUI PEUT SOLLICITER CETTE AIDE ? .....	3
3. COMMENT FAIRE VOTRE DEMANDE ?.....	3
4. PIECES A FOURNIR POUR UNE DEMANDE D’AEE .....	4
5. POINT DE VIGILANCE ET D’INFORMATION .....	4
6. ETAPES DU SUIVI D’UNE DEMANDE D’AEE .....	5
7. NOS ENGAGEMENTS .....	6
8. TRAITEMENT DE VOS DONNEES PERSONNELLES .....	7
9. ANNEXE .....	8



## 1. Introduction

Acteur mutualiste de référence, la MGAS est à votre écoute et vous accompagne face aux aléas de la vie.

Notre mutuelle vous propose un service d'Allocation Exceptionnelle d'Entraide (AEE) lorsque vous vous trouvez ponctuellement en difficulté financière ou sociale.

Ainsi, une aide financière peut vous être accordée dans deux situations :

- Soit pour une prise en charge partielle de vos restes à charge de soins après remboursements par la Sécurité sociale et par votre mutuelle,
- Soit pour vous aider partiellement à vous équiper de dispositifs ou matériels médicaux coûteux, ou pour répondre à une difficulté d'ordre social.

## 2. Qui peut solliciter cette aide ?

Tout adhérent cotisant à titre individuel, à jour du paiement de ses cotisations ou en cours de régularisation de paiement en cas d'impayés, peut solliciter l'AEE.

Cette exigence est également requise si la demande d'AEE concerne un ayant droit.

Pour les contrats collectifs gérés par la MGAS, l'AEE ne pourra être sollicitée que si les cotisations intègrent une participation financière allouée au budget de l'Action Sociale.

Le demandeur doit justifier d'au moins une année complète de cotisation pour bénéficier de l'action sociale.

## 3. Comment faire votre demande ?

Vous remplissez le formulaire de demande d'Allocation Exceptionnelle d'Entraide (AEE).

Ce formulaire figure en annexe de la présente notice d'utilisation.

Il peut également vous être adressé sur simple demande auprès :

Du Service Prévoyance & Action Sociale	Du Service Relation Adhérent
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Par courrier : MGAS – Service Prévoyance &amp; Action Sociale 96 avenue de Suffren - 75730 Paris Cedex 15</li><li>➤ Par mail : <a href="mailto:actionsociale@mgas.fr">actionsociale@mgas.fr</a></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Par téléphone au 01 44 10 55 55</li></ul>

Le formulaire complété et signé tel que décrit, ci-après, doit être adressé au Service Prévoyance & Action Sociale de la MGAS aux coordonnées, ci-dessus.

Votre dossier ne pourra être traité que lorsque celui-ci parviendra au Service Prévoyance & Action Sociale de la MGAS, complété de toutes les informations et de toutes les pièces justificatives demandées.

### ATTENTION

**Votre dossier ne doit pas comporter de documents médicaux pour une demande d'AEE.**



## 4. Pièces à fournir pour une demande d'AEE

Toutes les pièces nécessaires à l'étude de votre demande d'AEE sont listées sur le formulaire figurant en annexe de la présente notice d'utilisation.

Nous vous invitons à le consulter avant de nous adresser votre demande.

### NOTA BENE

**Nous vous invitons à nous transmettre uniquement des copies et vous conseillons de bien conserver vos documents originaux.**

## 5. Point de vigilance et d'information

La MGAS n'a pas vocation à se substituer aux organismes sociaux, aux autres organismes complémentaires d'assurance maladie ou aux assureurs.

Par ailleurs, nous vous rappelons que si vous êtes titulaire d'un contrat de santé responsable et solidaire, vous pouvez bénéficier dans le cadre du « 100% Santé » d'une prise en charge intégrale de vos dépenses en optique, dentaire et audiologie.

L'AEE n'a pas vocation à régler des prestations sur ces postes si le choix de ne pas opter pour le dispositif du « 100% Santé » n'est pas clairement justifié.

Aussi, avant de demander l'attribution de l'AEE, nous vous invitons à :

- Vérifier si notre service d'assistance IMA peut vous apporter une aide,
- Vous rapprocher d'une assistante sociale ou d'une conseillère en économie sociale et familiale afin de faire un point sur votre situation et vérifier si vous pouvez bénéficier d'un accompagnement et/ou d'une aide financière,
- Consulter les garanties du ou des contrats que vous détenez auprès de votre mutuelle, d'une institution de prévoyance ou de votre assureur,
- Si vous devez engager des soins coûteux prévisibles et si vous êtes dans une situation particulièrement difficile financièrement, le Service Prévoyance & Action Sociale de la MGAS, en coordination avec la Commission Nationale d'Action Sociale (CNAS), peut sur présentation de votre devis vous donner un accord de principe sur le montant possible de l'aide financière qui pourrait vous être accordée.

### NOTA BENE

**Vous ne pouvez présenter qu'une seule demande par année civile, du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre.**



## 6. Etapes du suivi d'une demande d'AEE

### 6.1 - Vous remplissez le formulaire de demande d'AEE

Nous insistons sur le fait que votre dossier ne pourra être traité que s'il est dûment complété de toutes les informations et pièces justificatives demandées.

Avant envoi, vérifiez que vous avez bien signé le formulaire qui intègre la phrase suivante :

**« Je certifie sur l'honneur que tous les renseignements fournis et toutes les pièces communiquées sont le reflet exact de ma situation. »**

Vous adressez le formulaire au Service Prévoyance & Action Sociale de la MGAS soit par courrier soit par mail à l'une des deux adresses indiquées au point 3 « Comment faire votre demande ? ».

Notre service réceptionne votre dossier et échange avec vous si celui-ci n'est pas complet.

Une fois que le dossier est déclaré complet, il est transféré à la Commission Locale d'Action Sociale (CLAS) compétente.

### 6.2 - Dossier incomplet : Relance et clôture

A la réception de votre demande d'AEE, le Service Prévoyance & Action Sociale vérifie que votre dossier est complet et peut être traité.

Dans le cas où celui-ci n'est pas complet, il vous envoie une relance en précisant les informations et pièces manquantes à renvoyer.

Vous disposez d'un délai de 15 jours à réception de cette relance pour apporter les informations et pièces manquantes demandées.

A l'issue de ce premier délai, une deuxième relance vous sera faite.

Sans réponse de votre part dans un délai de 21 jours, votre demande d'AEE sera clôturée sans suite.

Un courrier vous sera adressé vous informant de la clôture de votre demande et vous informera des conditions dans lesquelles vous pourrez présenter une nouvelle demande d'AEE.

### 6.3 - La Commission Locale d'Action Sociale étudie votre demande

Elle se réunit de façon régulière au cours de l'année.

A compter de la date de réception de votre dossier complet, elle dispose d'un délai de 60 jours pour traiter votre demande d'AEE.

Si elle n'est pas en mesure de le faire, votre dossier est transmis à la Commission Nationale d'Action Sociale.

### 6.4 - La Commission Nationale d'Action Sociale étudie votre demande

Elle se réunit une fois par mois au cours de l'année.

Elle intervient :

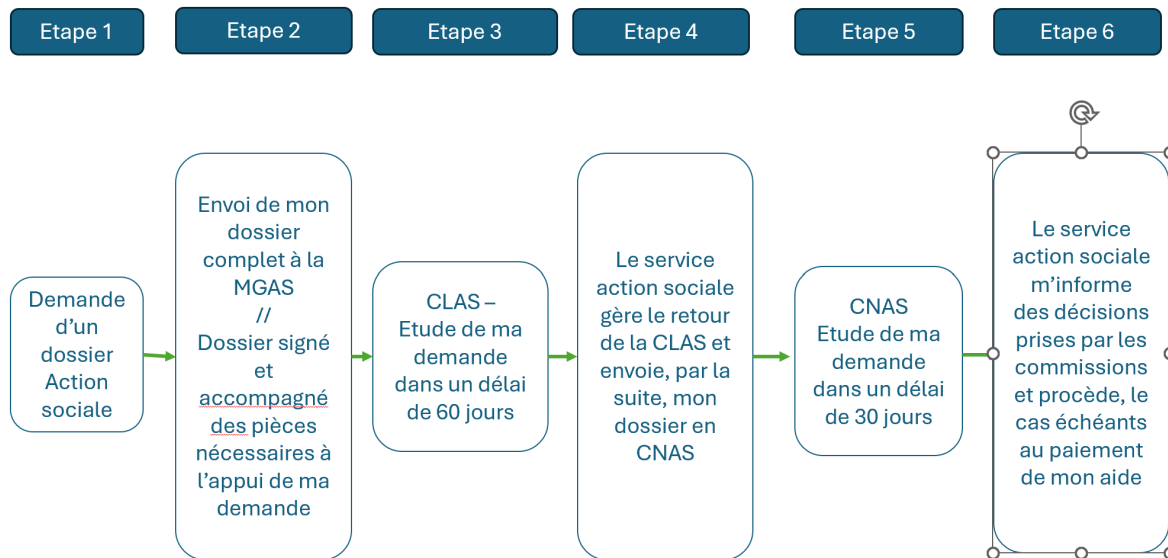
- Lorsque la Commission Locale d'Action Sociale n'a pas été en mesure de se prononcer dans le délai imparti,
- Sur demande de la Commission Locale d'Action Sociale,
- Dans une situation d'urgence.



## 6.5 - Versement de l'Allocation Exceptionnelle d'Entraide

Le Service Prévoyance & Action Sociale de la MGAS est le seul habilité à vous donner le résultat de l'examen de votre dossier et à procéder au versement de l'AEE accordée par votre section et/ou par la Commission Nationale.

Dans tous les cas, il vous adresse une lettre de notification de la décision.  
Cette lettre indique, le cas échéant, le détail des sommes allouées.



Si vous êtes en désaccord avec la décision rendue par la CLAS et/ou la CNAS, vous pouvez adresser une réclamation dans un délai de deux ans à compter de la date de notification de la décision aux coordonnées suivantes :

- Soit par courrier :  
MGAS  
Réclamation  
TSA 30129  
37206 Tours Cedex,
- Soit par e-mail : [relation.adherents@mgas.fr](mailto:relation.adherents@mgas.fr)

## 7. Nos engagements

- Assurer, pour tout dossier déclaré complet par le Service Prévoyance & Action Sociale, l'étude et le passage de la demande d'AEE devant une Commission Locale d'Action Sociale dans un délai maximum de deux mois ;
- Assurer le traitement équitable de chaque demande d'AEE, dans le respect des valeurs mutualistes ;
- Assurer le traitement anonymisé de chaque dossier de demande d'AEE, conformément à la réglementation française et européenne relative à la protection des données personnelles.



## 8. Traitement de vos données personnelles

Dans le cadre du traitement de votre demande d'AEE, vos données personnelles ainsi que celles, le cas échéant, de vos ayants droit sont traitées par la MGAS qui est responsable des traitements. Pour effectuer ces traitements, la MGAS se fonde sur l'exécution de mesures précontractuelles et du contrat.

Toutes les données collectées dans le formulaire joint à la présente notice d'utilisation sont nécessaires à l'instruction de votre demande d'AEE.

Elles sont conservées durant tout le traitement de votre dossier et durant une période conforme à la réglementation en vigueur.

Elles sont utilisées uniquement par le Service Prévoyance & Action Sociale et par les Commissions Locales et Nationale d'Action Sociale.

Vous disposez de certains droits relatifs à vos données personnelles :

- Droit d'information,
- D'opposition,
- D'accès,
- De rectification à la portabilité,
- D'effacement,
- De limitation
- Ainsi que le droit de définir des directives relatives au sort de vos données à caractère personnel après votre mort.

Vous pouvez exercer ces droits en contactant le Délégué à la Protection des Données (DPO) de la MGAS selon les modalités suivantes :

- Soit par courrier :
  - ↳ MGAS - Délégué à la protection des données
  - 96 avenue de Suffren
  - 75730 Paris Cedex
- Soit par e-mail : [dpo@mgas.fr](mailto:dpo@mgas.fr)

En fournissant une pièce justificative d'identité en cours de validité.

Vous disposez en outre du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL si vous considérez que le traitement de vos données à caractère personnel constitue une violation des dispositions légales :

- Adresse postale :
  - ↳ CNIL
  - 3 place de Fontenoy
  - TSA 80715
  - 75334 Paris cedex 07
- Télé service de plainte en ligne : <https://www.cnil.fr/fr/plaintes>



## 9. Annexe

Demande d'Allocation Exceptionnelle d'Entraide avec les pièces justificatives à fournir.

Fiche de demande AAE actualisée.

