

Conflit au Moyen-Orient

Mesures prises par Mutuaide, la filiale d'assistance de Groupama

Dix jours après le déclenchement de la guerre en Iran et ses conséquences au Moyen-Orient, la filiale d'assistance de Groupama reste mobilisée et prend de nouvelles mesures.

Adaptation des équipes : pour faire face à une hausse de 30% des appels depuis samedi 28 février, Mutuaide a renforcé ses équipes, qui sont disponibles 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

Problématiques rencontrées : des personnes qui se situent dans une zone de guerre et d'autres dont la zone d'escale n'est plus desservie. Les compagnies aériennes étudient actuellement des solutions de contournement.

Aide apportée : les conseillers Mutuaide sont en contact régulier avec le ministère de l'Europe et des Affaires étrangères et relaient ses consignes (confinement, enregistrement sur le fil d'Ariane...). Ils font également leur possible pour rassurer les personnes inquiètes et trouver des solutions médicales si besoin.

Mesures prises :

- ouverture d'une ligne de soutien psychologique
- prolongation gratuite des garanties assistance et maintien des frais médicaux



- mise en place d'une assistance pour le renouvellement d'ordonnance pour nos assurés se trouvant dans des zones où les prescriptions de médecins français ne sont pas acceptées, arrivant au terme de leur stock de médicaments critiques ou ne pouvant pas consulter facilement un professionnel de santé local.

« Par sa soudaineté et son ampleur géographique, cette crise est différente des précédentes, Covid y compris. Nous faisons face à un conflit militaire qui a plongé en quelques heures plusieurs centaines de milliers de Français au cœur d'une guerre régionale et qui en a bloqué des milliers d'autres à l'autre bout du monde. Mutuaide mesure pleinement sa responsabilité et a engagé tous les moyens pour accompagner et rassurer ses clients. »

Thibaut Aboulker, DG de Mutuaide