

## Faire mieux pour vous



## NOTICE D'INFORMATION

### Assistance santé sur mesure

Parce que certaines situations peuvent perturber la vie de famille, **Mutuelle Mieux-Être** vous propose un accompagnement personnalisé pour mieux vivre chaque situation de vie.

Les équipes sont à votre écoute, 24h/24 et 7j/7.

**(+33) 09 69 32 49 19**

**CONDITIONS GENERALES DES GARANTIES D'ASSISTANCE VALANT NOTICE D'INFORMATION**  
**CONTRAT COLLECTIF n° FIC24SAN0025**  
**« Assistance Santé sur mesure »**



**MUTUELLE MIEUX ETRE**, mutuelle régie par le Livre II du Code de la mutualité, immatriculée sous le numéro SIREN 775 659 907 dont le siège social se situe 171 avenue Ledru Rollin 75544 PARIS cedex 11, a souscrit le contrat collectif n° **FIC24SAN0025**.

Les garanties d'assistance sont assurées et gérées par **FILASSISTANCE INTERNATIONAL** (ci-après dénommée « **FILASSISTANCE** »), Société Anonyme au capital de 4 100 000 €, entreprise régie par le Code des assurances, inscrite au RCS de Nanterre sous le n° 433 012 689, enregistrée sous l'identifiant unique ADEME : FR329780\_03MDEX, dont le siège social se situe au 108 Bureaux de la Colline, 92213 SAINT-CLOUD Cedex.

|                  |                                                                                                  |
|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Téléphone</b> | 09 69 32 49 19 (depuis la France)                                                                |
|                  | +33 9 69 32 49 19 (depuis l'étranger)                                                            |
| <b>Mail</b>      | <a href="mailto:assistance.personnes@filassistance.fr">assistance.personnes@filassistance.fr</a> |
| <b>Adresse</b>   | 108 Bureaux de la Colline 92213 Saint-Cloud Cedex                                                |
| <b>Télécopie</b> | 09 77 40 17 87                                                                                   |

#### Où s'appliquent les garanties ?

Les garanties d'assistance du Contrat, **sauf stipulations contraires expressément prévues à l'article III. TABLEAU DES GARANTIES**, ne sont dues qu'à compter du moment où le fait générateur a lieu en France.

**Sauf stipulations contraires**, les garanties ne sont délivrées qu'au sein de la Zone de résidence de l'Adhérent.

#### Quelle est la période des garanties ?

Les garanties sont acquises à tout Bénéficiaire dès lors que l'Evènement à l'origine de la demande d'assistance survient pendant l'adhésion au Contrat et durant la période de validité de ce dernier.

Les durées des adhésions sont strictement équivalentes à la durée du Contrat collectif d'assistance n° **FIC24SAN0025** auquel elles se rattachent, à défaut de stipulation expresse contraire.

Les garanties prennent fin :

- En cas de cessation de l'adhésion au contrat d'assurance santé « Sur mesure » souscrit auprès de **MUTUELLE MIEUX-ETRE** ;
- En cas de résiliation du Contrat collectif d'assistance n° **FIC24SAN0025**.

## I. DEFINITIONS

*Sauf stipulations contraires, les termes définis ci-après seront interprétés de la manière suivante dès lors qu'ils commencent par une majuscule.*

**Accident** : Blessure non intentionnelle et indépendante de la volonté du Bénéficiaire, provenant de l'action soudaine, violente et imprévisible d'une cause extérieure et dont la nature risque de porter atteinte à la vie même du Bénéficiaire ou d'engendrer à brève échéance une aggravation importante de son état si des soins adéquats ne lui sont pas prodigués rapidement.

**Actes de la vie quotidienne** : Se lever/se coucher, s'habiller, se laver, se nourrir, aller aux toilettes, se déplacer dans son Domicile.

**Adhérent** : Toute personne physique, salariée d'une entreprise ayant souscrit un contrat d'assurance santé « Sur mesure » souscrit auprès de **MUTUELLE MIEUX-ETRE** et domiciliée en France telle que définition en est donnée aux termes du présent article.

**Aidant** : La personne qui assiste la personne en état de Dépendance totale ou partielle. L'Aidant apporte une aide quotidienne à l'Aidé pour les Actes de la vie quotidienne. **Sauf clause contraire**, l'Aidant devra avoir le même Domicile ou visiter quotidiennement à domicile son Aidé.

**Aide à domicile** : Personne assurant les travaux courants d'entretien du logement au Domicile de l'Adhérent, tels que le ménage, les courses de proximité, le repassage et l'aide aux repas.

**Animaux de compagnie** : Chiens et chats remplissant les obligations d'identification et de vaccination fixées par la réglementation à l'exclusion de tout chien susceptible d'être dangereux c'est-à-dire les chiens de races **Staffordshire bull terrier, Mastiff, American Staffordshire terrier, Tosa**, les chiens assimilables par leurs caractéristiques morphologiques aux chiens de ces races ainsi que les chiens communément appelés « **Pitt bull** ». L'animal garanti ne devra pas faire l'objet d'un élevage ou être détenu dans le cadre d'une activité professionnelle ou commerciale quelle qu'elle soit.

**Arrêt de travail** : L'incapacité physique de l'Adhérent à continuer ou reprendre le travail médicalement constatée.

**AGGIR** : Outil national d'évaluation de la dépendance déterminant le niveau des aides publiques.

**Autorité médicale** : Toute personne titulaire d'un diplôme de médecine ou de chirurgie en état de validité en France.

**Auxiliaire de vie** : Intervenante qui facilite le lever, le coucher, la toilette et les soins d'hygiène (à l'exclusion des soins infirmiers), dans le but de maintenir la personne à son Domicile.

**Bénéficiaire** : Toute personne vivant sous le même toit que l'Adhérent et résidant en France telle que définie au terme du Contrat susceptible de bénéficier de tout ou partie des prestations et garanties prévues au Contrat.

**Conjoint** : Le conjoint marié à l'Adhérent, non séparé de corps; le concubin tel que défini à l'article 515-8 du Code civil ; ou le partenaire lié par un Pacte Civil de Solidarité (PACS) à l'Adhérent.

**Contrat** : Le Contrat collectif d'assistance n° **FIC24SAN0025**.

**Dépendance** : Etat de perte d'autonomie d'une personne justifiant son classement dans le Groupe GIR 1 à 4 de la grille AGGIR.

**Dépendant/Aidé** : La personne reconnue dépendante (équivalent GIR 1 à 4 au sens de la grille AGGIR).

**Domicile** : Le foyer fiscal ou le lieu de résidence principale et habituelle de l'Adhérent, mentionné sur le bulletin d'adhésion.

**Equipe médico-psycho-sociale** : Médecins de **FILASSISTANCE**, assistantes sociales, psychologues ou conseillers en économie sociale et familiale de **FILASSISTANCE**.

**Enfants** : Les enfants de l'Adhérent ou de son Conjoint légitimes, naturels, reconnus ou non, adoptés ou recueillis sur décision de justice de placement au sein de sa famille âgés de **moins de 18 ans** considérés comme à charge fiscale et vivant sous le même toit que l'Adhérent.

Aucune limite d'âge n'est requise pour les enfants handicapés s'ils ouvrent droit à l'allocation d'éducation pour enfant handicapé prévue à l'article L.541-1 du Code de la Sécurité sociale ou perçoit l'allocation aux adultes handicapés, prévue à l'article L.821-1 de ce Code, sous réserve que leur incapacité ait été reconnue avant leur 18ème anniversaire.

**Etablissements de soins publics ou privés** : Hôpitaux, cliniques, établissements de convalescence, établissements de soins de suite et de réadaptation (SSR), centres de

rééducation, établissements d'HAD (Hospitalisation à domicile), etc... au sein desquels le Bénéficiaire peut recevoir des soins prodigués par une Autorité médicale.

**Etranger** : Tout pays situé hors de France, **à l'exclusion des zones formellement déconseillées par le ministère des affaires étrangères français dont la liste, par pays, est accessible sur le site** : <https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/conseils-par-pays-destination/>.

**Evènement** : Toute situation prévue par la présente notice justifiant d'une demande d'intervention auprès de **FILASSISTANCE**. L'Evènement applicable pour chaque garantie est précisé au sein de ces dernières.

**France** : France métropolitaine, la Principauté de Monaco, la Principauté d'Andorre, les Départements-Régions d'Outre-Mer français, les Collectivités d'Outre-Mer françaises (îles de Saint Martin et Saint Barthélemy uniquement).

**Franchise** : Part des frais qui reste définitivement à la charge du Bénéficiaire.

**Hospitalisation** : **Sauf stipulation contraire**, tout séjour d'une durée **supérieure à 24 heures**, dans un Etablissement de soins public ou privé, pour un traitement médical ou chirurgical suite à un Accident ou une Maladie.

**Hospitalisation imprévue** : Toute Hospitalisation qui n'était pas connue dans les cinq (5) jours précédant la date d'entrée mentionnée sur le bulletin d'hospitalisation.

**Hospitalisation prévue** : Toute Hospitalisation qui était connue dans les cinq (5) jours précédant la date d'entrée mentionnée sur le bulletin d'hospitalisation.

**Immobilisation** : Etat d'une personne se trouvant dans l'incapacité physique totale ou partielle de se déplacer constatée par un médecin et nécessitant le repos au Domicile.

**Incapacité** : L'incapacité permanente (partielle ou totale) survenue à la suite d'une Maladie redoutée et reconnue par l'Assurance maladie avec un taux d'incapacité au moins égal à 60%.

**Maladie** : Toute altération soudaine et imprévisible de la santé, constatée par une autorité médicale compétente.

**Maladies redoutées**: Accident vasculaire cérébral invalidant, Alzheimer, cancer, infarctus ou pathologie cardiaque invalidante, hémopathies, insuffisance hépatique sévère, diabète insulino-instable, myopathie, insuffisance respiratoire instable, Parkinson non équilibré, mucoviscidose, insuffisance rénale dialysée décompensée, suite de transplantation d'organe, paraplégie non traumatique, polyarthrite rhumatoïde évolutive, sclérose en plaques, sclérose latérale amyotrophique, complication invalidante suite à des actes chirurgicaux et certaines polyopathologies (association de plusieurs maladies) dont l'appréciation est laissée à la charge des médecins de **FILASSISTANCE**.

**Proches parents** : les ascendants et descendants du 1<sup>er</sup> degré et/ou le Conjoint de l'Adhérent tel que défini ci-dessus.

**Titre de transport** : dans la limite des disponibilités, pour les trajets dont la durée est inférieure à 5 heures en train, il est remis un billet de train, 1<sup>ère</sup> classe. Pour les trajets supérieurs à cette durée, il est remis un billet d'avion classe économique. A défaut de précision spécifique pour une garantie donnée, le Titre de transport se définit comme un billet aller/ retour.

**Zone de résidence** :

- Pour l'Adhérent résidant en France métropolitaine, la Principauté de Monaco, la Principauté d'Andorre : zone couvrant la France métropolitaine, la Principauté de Monaco, la Principauté d'Andorre.
- Pour l'Adhérent résidant dans les Départements-Régions d'Outre-Mer français : zone limitée au Département-Région dans lequel se trouve le Domicile de l'Adhérent.
- Pour l'Adhérent résidant dans les Collectivités d'Outre-Mer françaises : zone limitée à la Collectivité d'Outre-Mer française (îles de Saint Martin et Saint Barthélemy) dans laquelle se trouve le Domicile de l'Adhérent.

## II. MISE EN ŒUVRE DES PRESTATIONS

### 1) Délivrance des prestations

**FILASSISTANCE** est accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et met en œuvre les prestations garanties, après accord préalable, du lundi au vendredi de 9 heures à 18 heures (**hors jours fériés**).

**En cas de rapatriement prévu par les garanties d'assistance, FILASSISTANCE met en œuvre cette prestation 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.**

Le Bénéficiaire ou son entourage doivent impérativement contacter **FILASSISTANCE**, au numéro de téléphone ou à l'adresse mail indiqués au début de la notice, préalablement à toute intervention ou mise en œuvre d'une garantie **dans un délai maximum de cinq (5) jours calendaires** suivant soit :

- (i) la date de survenance de l'Évènement qui donne lieu au bénéfice des présentes garanties,
- (ii) uniquement dans le cadre des garanties de rapatriement, la date de l'attestation médicale aux termes de laquelle est constatée une aggravation de santé consécutive à l'Évènement donnant lieu au bénéfice des garanties.

Le Bénéficiaire obtiendra ensuite un numéro de dossier qui seul justifiera une prise en charge de la part de **FILASSISTANCE**.

**Les prestations accessibles à l'Étranger sont acquises uniquement en cas de survenance de l'Évènement garanti avant le terme du 30<sup>ème</sup> jour calendaire suivant la date de départ de France du Bénéficiaire.**

A défaut de respecter cet accord préalable et ce délai, aucune dépense effectuée d'autorité par le Bénéficiaire (ou son entourage) ne sera remboursée.

Il appartient au Bénéficiaire de fournir toute pièce demandée par **FILASSISTANCE** permettant de justifier la réalité de l'évènement qui le conduit à sa demande d'assistance ainsi que le respect des conditions d'octroi des garanties.

**En cas d'accident ou d'urgence médicale, le premier réflexe doit être d'appeler les pompiers, le SAMU ou le médecin traitant.**

**Les prestations qui n'auront pas été utilisées par le Bénéficiaire lors de la durée de la garantie ne peuvent donner lieu au versement d'une indemnité compensatoire.**

**Les montants de prise en charge, la durée de mise en œuvre des prestations d'assistance ainsi que le nombre d'heures mentionnées dans les garanties ne sont pas forfaitaires.**

**FILASSISTANCE** pourra suspendre la mise en œuvre de toute prestation nécessitant l'intervention au Domicile d'un Bénéficiaire lorsque celui-ci, eu égard à son état de dégradation, est considéré comme étant soit insalubre soit comme présentant un danger ou risque pour la santé ou pour la sécurité de l'intervenant de **FILASSISTANCE**.

**FILASSISTANCE** pourra suspendre la mise en œuvre de toute prestation en cas de comportement pénalement répréhensible (agressions, comportements racistes, insultes, ...) ou violent d'un Bénéficiaire à l'égard de **FILASSISTANCE** ou du prestataire intervenant à son Domicile.

**En cas de fausse déclaration sur les circonstances du sinistre, d'exagération frauduleuse des préjudices, de dissimulation d'existence d'autres prestations indemnitaires ou d'utilisation ou de production de documents/justificatifs frauduleux ou inexacts, les Bénéficiaires perdront tout droit à indemnisation pour le sinistre.**

### 2) Remboursement des prestations

Lorsque les garanties le prévoient expressément ou que l'intervention d'un prestataire auprès du Bénéficiaire n'est pas possible, **FILASSISTANCE** peut autoriser le Bénéficiaire à organiser lui-même la prestation.

Dans ce cas, **FILASSISTANCE** rembourse au Bénéficiaire ou à la personne ayant engagé les frais, par virement, les frais engagés sous réserve de la transmission des justificatifs suivants :

- un RIB au nom du Bénéficiaire ou au nom de la personne ayant engagé les frais afférent à un compte bancaire ouvert auprès d'une banque située sur le territoire de l'Union Européenne,
- une facture acquittée, au nom du Bénéficiaire ou au nom de la personne ayant engagé les frais, reprenant l'ensemble des mentions obligatoires imposées par la réglementation en vigueur et l'objet correspond exactement à la prestation qui aurait été mise en œuvre par **FILASSISTANCE** au profit du Bénéficiaire,
- les pièces justifiant la réalité de l'Évènement qui conduit le Bénéficiaire à sa demande d'assistance ainsi que le respect des conditions d'octroi des garanties.

Le remboursement est conditionné à l'obtention par le Bénéficiaire de l'accord préalable de **FILASSISTANCE**.

Le remboursement est toujours fait dans la limite de ce que **FILASSISTANCE** aurait pris en charge si elle avait organisé elle-même la prestation. Le Bénéficiaire s'engage à payer le cas échéant le reste à charge à son prestataire.

Le remboursement sera versé soit au Bénéficiaire ou à la personne ayant engagé les frais dans un délai de trente (30) jours ouvrés suivant la réception de l'ensemble desdites pièces, sauf contestation notifiée à la personne concernée.

### 3) Conditions d'ordre médical

Le choix des moyens à mettre en œuvre pour répondre à une demande d'assistance, relève de la décision de l'équipe médicale de **FILASSISTANCE**, qui recueille si nécessaire, l'avis du médecin traitant.

**La durée de mise en œuvre des garanties est déterminée en fonction de l'état de santé et/ou de la situation de famille du Bénéficiaire, par l'équipe médicale de FILASSISTANCE.**

Afin de permettre à l'équipe médicale de **FILASSISTANCE** de prendre sa décision, cette dernière se réserve la possibilité de demander au Bénéficiaire de fournir toute pièce médicale originale qui justifie l'évènement qui le conduit à sa demande d'assistance.

Les pièces médicales devront être adressées sous pli confidentiel à l'attention du service médical de **FILASSISTANCE**.

### 4) Conditions spécifiques aux prestations d'assistance informations

Les prestations d'informations sont délivrées uniquement par téléphone **du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00 (hors jours fériés)** sur simple appel du Bénéficiaire. **En aucun cas, les réponses aux demandes d'informations ne feront l'objet d'une confirmation écrite.**

**FILASSISTANCE** s'engage à fournir une réponse dans un **délai maximal de 72 heures**.

La responsabilité de **FILASSISTANCE** ne pourra en aucun cas être recherchée en cas :

- d'interprétation inexacte du ou des renseignements que le Bénéficiaire aura obtenu(s),
- des difficultés qui pourraient surgir ultérieurement du fait d'une utilisation

**inappropriée ou abusive, par le Bénéficiaire, des informations communiquées.**

**Les prestations d'informations relatives à la santé** ont pour objet d'écouter, d'informer et d'orienter le Bénéficiaire et, en aucun cas, elles n'ont vocation à remplacer le médecin traitant. **Les informations fournies ne peuvent se substituer à une consultation médicale et ne peuvent donner lieu à une quelconque prescription.**

Les informations seront toujours données dans le respect de la déontologie médicale (confidentialité et respect du secret médical).

**En cas d'urgence médicale, le Bénéficiaire doit appeler en priorité son médecin traitant, les pompiers ou les services médicaux d'urgence (SAMU 15).**

**Les prestations d'information juridique** dispensées par **FILASSISTANCE** ne peuvent se substituer aux intervenants habituels tels qu'avocats, notaires, etc.

Le contenu de l'information juridique délivrée est purement documentaire, **ne peut excéder le champ défini par l'article 66-1 de la Loi n° 71-1130 du 31 décembre 1971 et ne pourra en aucun cas consister à donner des consultations juridiques.**

**La validité des informations communiquées s'apprécie au moment de l'appel du Bénéficiaire. FILASSISTANCE ne pourra pas être tenue responsable de la caducité des informations communiquées qui résulterait de l'évolution de la réglementation postérieure à cet appel.**

**Sont exclues de la garantie les demandes d'information ne relevant pas du droit français.**

### 5) Conditions de prise en charge des Titres de transport

En cas de transfert sanitaire ou de transport organisé et pris en charge par **FILASSISTANCE**, le Bénéficiaire consent à utiliser en priorité ses titres de voyage initiaux, modifiés ou échangés.

A défaut de modification ou d'échange, le Bénéficiaire s'engage à accomplir toutes les démarches nécessaires au remboursement des titres non utilisés et à verser les sommes correspondantes à **FILASSISTANCE**, et ce dans les 90 jours de son retour.

**Seuls les frais supplémentaires (résultant d'une modification, d'un échange ou d'un remboursement des**

titres de transport) par rapport au prix du titre initial acquitté par le Bénéficiaire pour son retour seront pris en charge par [FILASSISTANCE](#).

### III. TABLEAU DES GARANTIES

#### PRESTATIONS ACCESSIBLES DES L'ADHESION

Dans le cadre de ces garanties, il faut entendre :

- par Bénéficiaire : l'Adhérent, son Conjoint
- par Evènement : l'adhésion au présent Contrat

|                                                                                |                                                                                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Conciergerie psycho-sociale et aide à la constitution de dossier administratif | Informations téléphoniques                                                                       |
| Ecoute, conseil et accompagnement                                              | Informations téléphoniques                                                                       |
| Recherche et envoi d'intervenants médicaux et paramédicaux au Domicile         | Organisation sans prise en charge                                                                |
| Information juridique (hors santé) et vie pratique                             | Informations téléphoniques                                                                       |
| Coaching nutrition                                                             | Informations téléphoniques                                                                       |
| Coaching sportif                                                               | Organisation et prise en charge d'un programme dans la limite de 10 séances réparties sur 3 mois |
| Téléconsultation                                                               | Illimité                                                                                         |
| Informations pratiques sur la naissance                                        | Informations téléphoniques                                                                       |
| Information santé 360                                                          | Informations téléphoniques                                                                       |
| Prévention burn-out                                                            | Informations téléphoniques                                                                       |
| Prévention des risques cardio-vasculaires                                      | Informations téléphoniques                                                                       |

#### PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS D'IMMOBILISATION AU DOMICILE SUPERIEURE A 5 JOURS CONSECUTIFS DU BENEFICIAIRE

Dans le cadre de ces garanties, il faut entendre :

- par Bénéficiaire : l'Adhérent, son Conjoint, leur(s) Enfant(s),
- par Evènement : Maladie ou Accident à l'origine de l'Immobilisation.

|                                            |                                    |
|--------------------------------------------|------------------------------------|
| Accompagnement psychologique               | 5 entretiens maximum par Evènement |
| Enveloppe de services et d'Aide à domicile | 300€ TTC maximum par Evènement     |

#### PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS D'HOSPITALISATION PREVUE OU IMPREVUE SUPERIEURE A 24 HEURES DU BENEFICIAIRE

Dans le cadre de ces garanties, il faut entendre :

- par Bénéficiaire : l'Adhérent, son Conjoint, leur(s) Enfant(s),
- par Evènement : Maladie ou Accident à l'origine de l'Hospitalisation

|                                                          |                                                            |
|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| Accompagnement psychologique                             | 5 entretiens maximum par Evènement                         |
| Enveloppe de services et d'Aide à domicile               | 300€ TTC maximum par Evènement                             |
| Accompagnement pré et post Hospitalisation               | Entretien téléphonique                                     |
| Réservation de lit en milieu hospitalier et acheminement | Recherche et organisation sans prise en charge             |
| Assistance aux devoirs                                   | 4 appels sollicitations maximum par Enfant / par Evènement |

#### PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS D'HOSPITALISATION PREVUE OU IMPREVUE SUPERIEURE A 24 HEURES OU D'IMMOBILISATION AU DOMICILE SUPERIEURE A 5 JOURS CONSECUTIFS DE L'ENFANT

Dans le cadre de ces garanties, il faut entendre :

- par Bénéficiaire : Adhérent, son Conjoint, leur(s) Enfant(s)
- par Evènement : Maladie ou Accident à l'origine de l'Hospitalisation ou de l'Immobilisation.

|                                                                                             |                                                                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| Accompagnement psychologique                                                                | 5 entretiens maximum par Evènement                                        |
| Accompagnement pré et post Hospitalisation                                                  | Entretien téléphonique                                                    |
| Présence au chevet de l'Enfant hospitalisé à plus de <b>30 km</b> du Domicile               | 2 nuits d'hôtel maximum par Evènement, dans la limite 100 € TTC par nuit  |
| Garde au Domicile de l'Enfant malade ou convalescent âgé de <b>moins de 15 ans</b>          | 20 heures maximum par Evènement, réparties sur 20 jours ouvrés            |
| Ecole à Domicile ou à l'Hôpital dès le 16 <sup>ème</sup> jour calendaire d'absence scolaire | 10 heures maximum par semaine, dans la limite de 2000€ TTC par Evènement. |

### PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS DE MALADIES REDOUTEES DU BENEFICIAIRE

Dans le cadre de ces garanties, il faut entendre :

- par Bénéficiaire : l'Adhérent, son Conjoint, leur(s) Enfant(s),
- par Evènement : Maladies redoutées.

|                                                    |                                                                       |
|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| Accompagnement psychologique                       | 5 entretiens maximum par Evènement                                    |
| Enveloppe de services et d'Aide à domicile         | 300€ TTC maximum par Evènement                                        |
| Accompagnement coaching des jeunes                 | Entretiens téléphoniques                                              |
| Aide à l'annonce du diagnostic aux Proches parents | Entretiens téléphoniques                                              |
| Accompagnement au diagnostic                       | Entretiens téléphoniques                                              |
| Aide à la recherche de fournisseurs de perruques   | Information téléphonique                                              |
| Téléassistance                                     | Prise en charge des frais de mise en service et d'1 mois d'abonnement |

### PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS DE MATERNITE DU BENEFICIAIRE

Dans le cadre de ces garanties, il faut entendre :

- par Bénéficiaire : l'Adhérent, son Conjoint,
- par Evènement : Maternité.

|                                                                                                                                                                                     |                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| Accompagnement psychologique<br>(En cas de grossesse pathologique ou d'Hospitalisation supérieure à <b>8 jours</b> pour naissance prématurée ou multiple)                           | 5 entretiens maximum par Evènement                                                     |
| Enveloppe de services et d'Aide à domicile<br>(En cas de grossesse pathologique ou d'Hospitalisation supérieure à <b>8 jours consécutifs</b> pour naissance prématurée ou multiple) | 300€ TTC maximum par Evènement                                                         |
| Accompagnement baby-blues                                                                                                                                                           | Entretien téléphonique et/ou mise en relation avec un psychologue sans prise en charge |

### PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS DE DEPENDANCE D'UN PROCHE PARENT DU BENEFICIAIRE

- par Bénéficiaire : l'Adhérent, son Conjoint
- par Evènement : Dépendance d'un Proche parent .

## PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS DE DECES DE L'ADHERENT OU DE SON CONJOINT

- par Bénéficiaire : l'Adhérent, son Conjoint, leur(s) Enfant(s),
- par Evènement : Décès de l'Adhérent ou de son Conjoint.

|                                            |                                                   |
|--------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| Accompagnement psychologique               | 5 entretiens maximum par Événement                |
| Enveloppe de services et d'Aide à domicile | 300€ TTC maximum par Événement                    |
| Accompagnement coaching des jeunes         | Entretiens téléphoniques                          |
| Informations décès-obsèques                | Information téléphonique                          |
| Aide à l'organisation des obsèques         | Information téléphonique                          |
| Mise à disposition de courriers-type       | Information téléphonique et soutien administratif |

**PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS D'INCAPACITE  
SUITE A UN ACCIDENT SURVENUE DANS LE CADRE DE LA VIE PRIVEE OU PROFESSIONNELLE  
OU A UNE MALADIE DU BENEFICIAIRE**

Dans le cadre de ces garanties, il faut entendre :

- par Bénéficiaire : l'Adhérent, son Conjoint,
- par Evènement : Incapacité suite à un Accident survenu dans le cadre de la vie privée ou professionnelle ou à une Maladie.

|                                                                                                                                                       |                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aide au retour à l'emploi Parcours digital</li> <li>• Garde des Enfants pour aller aux entretiens</li> </ul> | <p><b>Accès au site pendant 4 mois et 2 webinars ou ateliers collectifs par Evènement</b></p> <p><b>2 heures maximum par Evènement</b></p> |
| Aide à la poursuite de l'activité professionnelle<br>(En cas d'arrêt de travail > 90 jours)                                                           | <b>5 allers-retours maximum en taxi non médicalisé, dans la limite de 500 € TTC par Evènement</b>                                          |

**PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS DE MALADIE OU D'ACCIDENT DU BENEFICIAIRE  
LORS D'UN DEPLACEMENT EN FRANCE A PLUS DE 50 KM DU DOMICILE OU A L'ETRANGER D'UNE DUREE  
INFERIEURE A 30 JOURS CONSECUTIFS**

Dans le cadre de ces garanties, il faut entendre :

- par Bénéficiaire : l'Adhérent, son Conjoint, leur(s) Enfant(s),
- par Evènement : Maladie, Accident survenus pendant un déplacement

|                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Rapatriement ou transport sanitaire                                                                                                                                                                                               | <b>Frais réels</b>                                                                                                                                                                     |
| Frais de secours sur piste <i>(frais de recherche exclus)</i>                                                                                                                                                                     | <b>160 € TTC maximum par Evènement</b>                                                                                                                                                 |
| Accompagnement du Bénéficiaire lors de son rapatriement                                                                                                                                                                           | <b>1 Titre de transport (billet retour uniquement) par Evènement</b>                                                                                                                   |
| Rapatriement des Proches parents du Bénéficiaire rapatrié ou transporté                                                                                                                                                           | <b>1 Titre de transport (billet retour uniquement) par Proche concerné</b>                                                                                                             |
| Rapatriement des Enfants âgés de moins de <b>15 ans</b> du Bénéficiaire rapatrié                                                                                                                                                  | <b>1 Titre de transport pour 1 accompagnant</b>                                                                                                                                        |
| Présence d'un Proche parent au chevet du Bénéficiaire<br>(En cas d'hospitalisation supérieure à <b>7 jours consécutifs</b> )                                                                                                      | <b>1 Titre de transport</b><br><b>50 € TTC maximum par nuit d'hôtel dans la limite de 5 nuits par Evènement</b>                                                                        |
| <u>Remboursement complémentaire des frais médicaux à l'Etranger :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Frais médicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques ou d'Hospitalisation</li> <li>- Soins dentaires d'urgence</li> </ul> | <p><b>30 000 € TTC maximum par Evènement, sous déduction d'une franchise de 16 € TTC</b></p> <p><b>300 € TTC maximum par Evènement, sous déduction d'une franchise de 16 € TTC</b></p> |

**PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS DE DECES DU BENEFICIAIRE  
LORS D'UN DEPLACEMENT EN FRANCE A PLUS DE 50 KM DU DOMICILE OU A L'ETRANGER D'UNE DUREE  
INFERIEURE A 30 JOURS CONSECUTIFS**

Dans le cadre de ces garanties, il faut entendre :

- par Bénéficiaire : l'Adhérent, son Conjoint, leur(s) Enfant(s),
- par Evènement : Décès survenu pendant un déplacement

|                                                                                               |                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Rapatriement de corps vers le lieu d'inhumation situé dans la Zone de résidence de l'Adhérent | Frais réels                                                                                                        |
| Frais annexes nécessaires au transport du corps, cercueil ou urne inclus                      | 2300 € TTC maximum par Evènement                                                                                   |
| Rapatriement des Proches parents du Bénéficiaire décédé                                       | 1 Titre de transport (billet retour uniquement) par Proche parent                                                  |
| Rapatriement des enfants âgés de moins de 15 ans du Bénéficiaire décédé                       | 1 Titre de transport pour 1 accompagnant par Evènement                                                             |
| Présence d'un Proche parent aux obsèques du Bénéficiaire décédé                               | 1 Titre de transport par Evènement<br>100 € TTC maximum par nuit d'hôtel dans la limite de 300 € TTC par Evènement |

## IV. DETAIL DES GARANTIES

En cas de difficulté d'interprétation du tableau synoptique ci-avant, il convient de faire prévaloir la rédaction des garanties détaillées ci-après.

### 1) PRESTATIONS ACCESSIBLES DES L'ADHESION

Dans le cadre des garanties de cet article IV. 1, il faut entendre

- par **Bénéficiaire** : l'Adhérent, son Conjoint,
- par **Evènement** : dès l'adhésion

#### a. Conciergerie psycho-sociale et aide à la constitution de dossiers administratifs

L'Equipe médico-psycho-sociale de **FILASSISTANCE** répond aux questions des Bénéficiaires dans les domaines suivants :

- Renseignement sur les formalités administratives liées à la prise en charge par le régime obligatoire ;
- Renseignements concernant les voies de recours possibles après refus de prise en charge par le régime obligatoire ;
- Recherche de solutions adaptées et des intervenants adéquats ;
- Recherche et mise en relation avec un réseau de prestataires dans le cadre d'un service à la personne (prolongation d'une prestation ou faisant l'objet d'une exclusion). **Les frais restent à la charge du Bénéficiaire ;**
- Gestion du budget et dans les démarches administratives, notamment celles visant à obtenir des aides financières ;
- Mise en relation avec les organismes adéquats ;
- Accompagnement dans la constitution des dossiers APA et MDPH.

#### b. Ecoute, conseil et accompagnement

**FILASSISTANCE** met à disposition du Bénéficiaire un service d'écoute active, d'accompagnement et d'orientation.

Par le biais d'entretiens téléphoniques, l'Equipe médico-psycho-sociale de **FILASSISTANCE** accompagne le Bénéficiaire sur des problématiques personnelles et professionnelles, identifie ses besoins et lui apporte une réponse en adéquation avec sa situation.

A l'issue du diagnostic **FILASSISTANCE** peut proposer les réponses suivantes :

#### Sur le plan personnel :

- informations sur les aides possibles pour les services à la personne. **FILASSISTANCE** oriente le Bénéficiaire en privilégiant les services à la personne locaux et les artisans à proximité de son lieu de résidence ;
- accompagnement sur la dépendance, le handicap, sur le rôle d'aidant, dans la recherche d'établissements spécialisés, aides financières, pour les démarches administratives, mise en relation avec les associations ;
- mise en relation du Bénéficiaire avec l'Equipe médicale afin de délivrer des informations sur la santé, la prévention, le parcours de soins et le parcours avant-après hospitalisation ;
- mise en relation avec un psychologue clinicien de **FILASSISTANCE** qui délivrera une écoute en cas de souffrance ou de stress.

#### Sur le plan professionnel :

- accompagnement du Bénéficiaire par l'Equipe médico-psycho-sociale de **FILASSISTANCE** autour de l'insertion des personnes handicapées, sur le retour à l'emploi après une longue interruption, le passage à la retraite ;
- mise en relation avec un psychologue clinicien de **FILASSISTANCE** qui délivrera une écoute en cas de stress au travail.

Au-delà de l'accompagnement décrit ci-dessus, **FILASSISTANCE** pourra envisager la mise en place des prestations d'assistance pouvant répondre au besoin détecté suite au diagnostic par **FILASSISTANCE**.

Si les conditions contractuelles ne sont pas réunies pour une prise en charge de la prestation par **FILASSISTANCE**, le Bénéficiaire sera réorienté soit vers les prestataires appartenant au réseau de **FILASSISTANCE** soit vers des organismes pouvant lui venir en aide.

### c. Recherche et envoi d'intervenants médicaux et paramédicaux

Sur prescription médicale, **FILASSISTANCE** organise la venue de personnel médical ou paramédical (médecin, infirmière, kinésithérapeute, auxiliaire de vie) au Domicile du Bénéficiaire.

**En aucun cas la responsabilité de FILASSISTANCE ne saurait être engagée si aucun médecin, infirmière ou intervenant paramédical n'était disponible.**

**Les frais de visite ou autres restent à la charge du Bénéficiaire.**

### d. Information juridique (hors santé) et vie pratique

**FILASSISTANCE** répond aux questions des Bénéficiaires dans les domaines suivants :

- Informations juridiques
  - Justice / défense / recours,
  - Assurances sociales / allocations / retraites,
  - Impôts / fiscalité,
  - Famille,
  - Travail,
  - Protection sociale,
  - Sociétés,
  - Retraite.
- Informations vie pratique
  - Habitation / logement,
  - Consommation,
  - Vacances / loisirs,
  - Formalités / cartes / permis,
  - Les services publics,
  - Enseignement / formation.

### e. Coaching nutrition

**FILASSISTANCE** propose au Bénéficiaire un coaching nutrition.

Il s'agit d'un service téléphonique destiné à évaluer l'environnement et la situation physique et sociale du Bénéficiaire afin de lui proposer un programme de suivi personnalisé.

A partir d'un questionnaire sur les habitudes du Bénéficiaire et son suivi médical, **FILASSISTANCE** établit un programme individuel de la prévention portant sur la nutrition.

**FILASSISTANCE** apporte des informations pratiques pour s'alimenter de façon saine et équilibrée par l'intermédiaire d'entretiens téléphoniques avec un médecin et/ou une infirmière de **FILASSISTANCE**.

Un envoi de fiches pratiques avec des conseils en matière de nutrition est aussi réalisé.

**Sous réserve de l'accord du Bénéficiaire, un suivi régulier lui est proposé.**

La fréquence du suivi est modulable en fonction de ses besoins en sus de l'évaluation lors de l'appel initial.

Le programme individuel de prévention nutrition se termine par un appel de clôture avec le Bénéficiaire pour faire le bilan du programme proposé.

### f. Coaching sportif

**FILASSISTANCE** organise et prend en charge un service individuel de mise à l'activité physique ou sportive pour le Bénéficiaire.

Le programme, se déroule en **10 séances réparties sur une durée totale de 3 mois**, permet un bilan réalisé à distance suivi d'un accompagnement motivationnel et de conseils téléphoniques réalisés par un éducateur en activité physique adaptée.

### g. Téléconsultation

Le Bénéficiaire majeur ou le titulaire de l'autorité parentale du Bénéficiaire mineur peut contacter **FILASSISTANCE** afin de bénéficier d'une téléconsultation délivrée par des médecins généralistes ou spécialistes.

**Toute téléconsultation pour un majeur sous tutelle devra être effectuée par le tuteur.**

La téléconsultation est dispensée dans le respect des dispositions du décret n° 2010-1229 du 19 octobre 2010 sur la télémedecine et des dispositions légales concernant le secret médical.

**Les ordonnances délivrées dans le cadre de la téléconsultation seront rédigées exclusivement en français et seront valables uniquement au sein de l'Union Européenne.**

Lors du premier appel du Bénéficiaire auprès de **FILASSISTANCE**, un lien vers une plateforme lui sera

communiqué. Afin de bénéficier de la téléconsultation, le Bénéficiaire devra s'y inscrire et y déposer sa carte d'identité.

Le Bénéficiaire pourra ensuite formuler sa demande de téléconsultation sur la plateforme.

A l'issue de la téléconsultation, le médecin apportera au Bénéficiaire une réponse médicale adaptée à sa situation. Cette réponse, rendue par écrit, téléphone ou visioconférence, prendra l'une des formes suivantes :

- Un conseil, un diagnostic, un avis complémentaire,
- Une orientation vers le médecin traitant,
- Une orientation vers un spécialiste,
- Une ordonnance.

Le médecin, inscrit au Conseil National de l'Ordre des Médecins, délivrant la téléconsultation **est seul décisionnaire de la suite à y donner**. Dans le cas où il identifierait une urgence médicale, le Bénéficiaire sera réorienté vers les services d'urgence.

**Le service de téléconsultation médicale ne pourra pas délivrer d'arrêts de travail, de certificats médicaux, de renouvellements d'ordonnance d'une durée supérieure à 1 mois, d'ordonnances de kinésithérapie et pour des semelles orthopédiques.**

L'accès à cette prestation est illimité et son coût est pris en charge par **FILASSISTANCE**.

## h. Informations pratiques sur la naissance

**FILASSISTANCE** répond aux questions des Bénéficiaires dans les domaines suivants :

- les modes de garde,
- le congé parental,
- les démarches administratives,
- la déclaration de la naissance,
- les incidences fiscales de l'arrivée d'un nouveau-né.

## i. Information santé 360

**FILASSISTANCE** oriente et informe le Bénéficiaire dans les domaines de la santé suivants (à l'exception de toute consultation ou diagnostic personnalisé par téléphone) :

- Apprécie les interrogations, préoccupations ou problèmes de santé du Bénéficiaire compte tenu des informations communiquées ;
- Communique des informations générales sur :

- Les pathologies (ex : pandémies ...),
- Les analyses médicales, notamment les analyses de sang, et les examens médicaux (IRM...).

- **Communique des informations générales sur la santé au quotidien :**

- Pharmacie : comment la constituer et disposer des médicaments essentiels,
- Connaître les gestes de secours (envoi d'une fiche pratique),
- Trousse de secours (voiture, voyage...) : comment la constituer,
- Automédication : les précautions à prendre,
- Vaccinations.

- **Communique des informations générales sur le Bien vivre :**

- Alimentation et allergies, (comprendre les étiquettes produites, concilier allergies nutritionnelles et vie scolaire, faire face en cas de crise ...),
- Programme alimentaire de l'adulte à l'enfant :
  - Calcul de l'IMC,
  - Informations « nutrition » (fiches information...) et conseils à suivre (renvoi vers le médecin traitant).
- Bien-être :
  - Précautions à prendre pour un bon usage des compléments alimentaires,
  - Information sur les médecines alternatives : avis de la Haute Autorité de Santé et de l'Académie de médecine (envoi de fiches information).

- **Délivre des informations en matière de**

- Prévention (avec envoi de fiches prévention par courrier, par mail),
- Médecine du voyage (précautions sanitaires et comportementales, ...).

- **En cas d'ALD (affections de longue durée), maladies orphelines, maladies rares, maladies graves,** l'Equipe médico-psycho-sociale de **FILASSISTANCE** est à l'écoute du Bénéficiaire, pour l'informer, l'accompagner dans le système de soins et le guider dans les démarches administratives.

De plus, le Bénéficiaire peut bénéficier d'informations sur :

- Les associations (visites au chevet, écoute spécifique, actions),
- Groupes de paroles,

- L'école à l'hôpital, activités ludiques, prêt de livres, jeux vidéo, associations proposant l'accompagnement par le biais d'animateurs qui jouent avec les enfants, organisation de goûter...

**L'ensemble de ces prestations s'inscrit dans une démarche déontologique, en respectant les choix des personnes et sans se substituer aux professionnels de santé qui seuls sont habilités à porter des indications d'ordre diagnostique ou thérapeutique personnalisées.**

#### j. Prévention burn-out

**FILASSISTANCE** organise et prend en charge une évaluation de la situation de stress au travail.

Un premier échange téléphonique approfondi, réalisé par les psychologues de **FILASSISTANCE** permettra de poser un diagnostic.

Selon les résultats obtenus, le Bénéficiaire sera invité à consulter un spécialiste pour une prise en charge préventive ou curative.

## 2) PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS D'IMMOBILISATION AU DOMICILE SUPERIEURE A 5 JOURS CONSECUTIFS DU BENEFICIAIRE

**Dans le cadre des garanties de cet article IV.2, il faut entendre**

- **par Bénéficiaire** : l'Adhérent, son Conjoint, leur(s) Enfant(s),
- **par Evènement** : Maladie ou Accident à l'origine de l'Immobilisation.

#### a. Accompagnement Psychologique

**FILASSISTANCE** met en relation le Bénéficiaire avec son Equipe médico-sociale pour lui assurer une écoute adaptée et/ou une

orientation vers les professionnels assurant la prise en charge psychologique.

Cette garantie est mise en œuvre **dans la limite de 5 entretiens par Evènement.**

#### b. Enveloppe de services et d'Aide à Domicile

**FILASSISTANCE** met à disposition du Bénéficiaire une enveloppe de services dans la limite de **300 euros TTC par Evènement.**

Ces services peuvent être demandés au fur et à mesure des besoins dans la limite du plafond indiqué ci-avant.

**Les frais de consultation du spécialiste restent à la charge du Bénéficiaire.**

Si le Bénéficiaire le souhaite, il pourra être accompagné dans cette démarche par les psychologues de **Filassistance** au travers d'entretiens téléphoniques d'accompagnement.

#### k. Prévention des risques cardio-vasculaires

**FILASSISTANCE** informe le Bénéficiaire sur les risques cardio-vasculaires qu'il encourt. Il peut ainsi acquérir des connaissances sur les facteurs de risques qu'il présente et être sensibilisé aux bonnes pratiques en matière d'hygiène de vie.

Dans cette optique, le Bénéficiaire bénéficie d'informations de prévention et d'accompagnement en fonction des facteurs de risque détectés qui lui sont propres.

- Transport non médicalisé du Bénéficiaire valide,
- Hébergement à l'hôtel de l'Adhérent ou de son Conjoint en cas d'Hospitalisation d'un Enfant mineur à plus de **50 Km** du Domicile (**pendant la durée de l'Hospitalisation uniquement**),
- Aide à domicile (Auxiliaire de vie, travailleuse sociale et aide-ménagère)
- Préparation du retour au Domicile (tâches ménagères, courses, chauffage, ouverture volets),
- Présence d'un Proche parent au chevet,
- Transfert d'un proche au Domicile (pour s'occuper du Bénéficiaire et/ou des Enfants) ou du Bénéficiaire au domicile d'un proche,
- Transfert d'un proche au Domicile pour garder les ascendants dépendants ou transfert les ascendants au domicile du proche,
- Transfert des Enfants âgés de moins de **15 ans** et/ou membres de la famille dépendants au domicile d'un proche,

- Garde à Domicile des Enfants âgés de moins de **15 ans** ou des ascendants dépendants,
- Conduite en taxi à l'école et/ou aux activités extra scolaires des Enfants scolarisés jusqu'au niveau bac,
- Veille ou prise en charge des membres de la famille dépendants à charge (auxiliaire de vie ou personne de compagnie),
- Portage de repas,
- Fermeture du Domicile quitté en urgence,
- Assistance aux Animaux de compagnie (transport et garde) (chats et chiens uniquement),

- Livraison de courses, Livraison de médicaments
- Bien-être à Domicile (coiffure et esthétique)
- Un jardinier,
- Un service "blanchisserie",
- Un intervenant pour le petit bricolage,

**Les services doivent être activés au plus tard 30 jours suivant l'Immobilisation.**

### 3) PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS D'HOSPITALISATION PREVUE OU IMPREVUE SUPERIEURE A 24 HEURES DU BENEFICIAIRE

**Dans le cadre des garanties de cet article IV.3, il faut entendre**

- **par Bénéficiaire** : l'Adhérent, son Conjoint, leur(s) Enfant(s),
- **par Evènement** : Maladie ou Accident à l'origine de l'Hospitalisation

#### a. Accompagnement Psychologique

**FILASSISTANCE** met en relation le Bénéficiaire avec son Equipe médico-sociale pour lui assurer une écoute adaptée et/ou une orientation vers les professionnels assurant la prise en charge psychologique.

Cette garantie est mise en œuvre **dans la limite de 5 entretiens par Evènement.**

#### b. Enveloppe de services et d'Aide à domicile

**FILASSISTANCE** met à disposition du Bénéficiaire une enveloppe de services dans la limite de **300 euros TTC par Evènement.**

Ces services peuvent être demandés au fur et à mesure des besoins **dans la limite du plafond indiqué ci-avant.**

- Transport non médicalisé du Bénéficiaire valide,
- Hébergement à l'hôtel de l'Adhérent ou de son Conjoint en cas d'Hospitalisation d'un Enfant mineur à plus de **50 Km** du Domicile (**pendant la durée de l'Hospitalisation uniquement**),
- Aide à domicile (Auxiliaire de vie, travailleuse sociale et aide-ménagère)
- Préparation du retour au Domicile (tâches ménagères, courses, chauffage, ouverture volets),
- Présence d'un Proche parent au chevet,

- Transfert d'un proche au Domicile (pour s'occuper du Bénéficiaire et/ou des enfants) ou du Bénéficiaire au domicile d'un proche,
- Transfert d'un proche au Domicile pour garder les ascendants dépendants ou transfert des ascendants au domicile du proche,
- Transfert des Enfants âgés de moins de **15 ans** et/ou membres de la famille dépendants au domicile d'un proche,
- Garde à Domicile des Enfants âgés de moins de **15 ans** ou des ascendants dépendants,
- Conduite en taxi à l'école et/ou aux activités extra scolaires des Enfants scolarisés jusqu'au niveau bac,
- Veille ou prise en charge des membres de la famille dépendants à charge (auxiliaire de vie ou personne de compagnie),
- Portage de repas,
- Fermeture du Domicile quitté en urgence,
- Assistance aux Animaux de compagnie (transport et garde) (chats et chiens uniquement),
- Livraison de courses, Livraison de médicaments

**Les services doivent être activés au plus tard 30 jours suivant l'Hospitalisation.**

#### c. Accompagnement pré et post Hospitalisation

L'Equipe médico-psycho-sociale de **FILASSISTANCE** propose au Bénéficiaire un accompagnement personnalisé lors de son Hospitalisation.

Cet accompagnement est réalisé au travers d'entretiens téléphoniques qui permettent à l'Equipe médico-psycho-sociale de faire le point avec le Bénéficiaire, de lui apporter des conseils adaptés à sa situation et de répondre à ses questions.

A la demande du Bénéficiaire :

- J-4 (avant l'Hospitalisation): un entretien téléphonique avec l'Equipe médico-psycho-sociale de **FILASSISTANCE** pourra être organisé et permettra au Bénéficiaire de préparer son séjour à l'hôpital et anticiper sa sortie, en abordant les thèmes tels que : anesthésie, formalités, gestion de l'anxiété, aides nécessaires au retour au domicile (financement des aides et mise en place des services d'assistance à la charge du Bénéficiaire).
- J+1 (suivant la date de retour au Domicile) : un entretien téléphonique avec l'Equipe médico-psycho-sociale de **FILASSISTANCE** pourra être organisé pour favoriser le bon rétablissement du Bénéficiaire, en abordant les thèmes tels que : surveillance des principaux signes cliniques et symptômes (douleur, fièvre, cicatrice, nausées...), compréhension des ordonnances de sortie et mise en place d'un suivi médical, conseils hygiéno-diététique, reprise de l'activité quotidienne...

L'équipe médico-sociale de **FILASSISTANCE** pourra réorienter le Bénéficiaire vers un psychologue.

**Un délai de 72 heure ouvrable est nécessaire pour la prise de rendez-vous téléphonique avec l'Equipe médico-psycho-sociale de **FILASSISTANCE**.**

#### **d. Réservation de lit en milieu hospitalier**

**FILASSISTANCE** recherche et indique au Bénéficiaire les établissements spécialisés qui peuvent recevoir le Bénéficiaire.

Si le Bénéficiaire le souhaite, **FILASSISTANCE** réserve un lit en établissement spécialisé le plus proche du Domicile ou le plus apte à répondre aux besoins, **sous réserve de l'accord du centre d'admission et de la disponibilité des places. Le coût du lit est à la charge du Bénéficiaire.**

#### **e. Assistance aux devoirs**

**FILASSISTANCE** organise et prend en charge un répétiteur scolaire se déplaçant au Domicile du Bénéficiaire, pour l'aider à faire ses devoirs, à concurrence de **4 sollicitations maximum par enfant, par Evènement.**

**Cette prestation est accordée pendant la durée effective de l'année scolaire en cours, telle que définie par le Ministère de l'Education Nationale. Elle est subordonnée à l'existence d'un ou plusieurs répétiteurs scolaires dans un rayon de 25 Km du Domicile et ne s'applique pas pendant les vacances scolaires d'été et les jours fériés. En tout état de cause, cette prestation cesse le dernier jour de l'année scolaire.**

### **4) PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS D'HOSPITALISATION PREVUE OU IMPREVUE SUPERIEURE A 24 HEURES OU D'IMMOBILISATION SUPERIEURE A 5 JOURS CONSECUTIFS DE L'ENFANT**

**Dans le cadre des garanties de cet article IV.4, il faut entendre**

- **par Bénéficiaire** : l'Adhérent, son Conjoint, leur(s) Enfant(s),
- **par Evènement** : Maladie ou Accident à l'origine de l'Hospitalisation ou de l'Immobilisation

#### **a. Accompagnement Psychologique**

**FILASSISTANCE** met en relation le Bénéficiaire avec son Equipe médico-sociale pour lui assurer une écoute adaptée et/ou une

orientation vers les professionnels assurant la prise en charge psychologique.

Cette garantie est mise en œuvre **dans la limite de 5 entretiens par Evènement.**

#### **b. Accompagnement pré et post Hospitalisation**

L'Equipe médico-psycho-sociale de **FILASSISTANCE** propose au Bénéficiaire un accompagnement personnalisé lors de son Hospitalisation.

Cet accompagnement est réalisé au travers d'entretiens téléphoniques qui permettent à l'Equipe médico-psycho-sociale de faire le point avec le Bénéficiaire, de lui apporter des conseils adaptés à sa situation et de répondre à ses questions.

A la demande du Bénéficiaire :

- J-4 (avant l'Hospitalisation): un entretien téléphonique avec l'Equipe médico-psycho-sociale de **FILASSISTANCE** pourra être organisé et permettra au Bénéficiaire de préparer son séjour à l'hôpital et anticiper sa sortie, en abordant les thèmes tels que : anesthésie, formalités, gestion de l'anxiété, aides nécessaires au retour au domicile (financement des aides et mise en place des services d'assistance à la charge du Bénéficiaire).
- J+1 (suivant la date de retour au Domicile) : un entretien téléphonique avec l'Equipe médico-psycho-sociale de **FILASSISTANCE** pourra être organisé pour favoriser le bon rétablissement du Bénéficiaire, en abordant les thèmes tels que : surveillance des principaux signes cliniques et symptômes (douleur, fièvre, cicatrice, nausées...), compréhension des ordonnances de sortie et mise en place d'un suivi médical, conseils hygiéno-diététique, reprise de l'activité quotidienne...

L'équipe médico-sociale de **FILASSISTANCE** pourra réorienter le Bénéficiaire vers un psychologue.

Un délai de 72 heures ouvrables est nécessaire pour la prise de rendez-vous téléphonique avec l'Equipe médico-psycho-sociale de **FILASSISTANCE**.

#### c. Présence d'un proche au chevet de l'Enfant hospitalisé

Si l'Enfant est hospitalisé à plus de 30 km du Domicile, **FILASSISTANCE** organise et prend en charge le transport d'un proche résidant dans la Zone de résidence de l'Adhérent, en mettant à sa disposition un **Titre de transport**, afin de qu'il se rende au chevet de l'Enfant.

**FILASSISTANCE** prend également en charge l'hébergement du proche sur place à concurrence de e 100€ TTC maximum par nuit et dans la limite de 2 nuits par Evènement.

#### d. Garde au Domicile de l'Enfant

Si personne ne peut s'occuper de l'Enfant, âgé de moins de **15 ans** immobilisé et resté seul au Domicile, **FILASSISTANCE** organise la garde au Domicile de l'Enfant et prend en charge la garde à Domicile dans la limite de **20h heures maximum par Evènement, réparties sur 20 jours ouvrés**.

#### e. Ecole à Domicile ou à l'Hôpital

**FILASSISTANCE** organise et prend en charge à compter du **16<sup>ème</sup> jour calendaire d'absence de l'Enfant**, le soutien pédagogique du cours primaire à la classe de terminale incluse dans les matières suivantes : mathématiques, français, SVT, physique/chimie, langues, histoire/géo, philosophie, économie.

La mise en œuvre de cette garantie se fait dans les conditions suivantes :

- un certificat médical constatant que l'état de santé de l'enfant ne lui permet pas de se rendre dans son établissement scolaire est adressé à l'équipe médicale de **FILASSISTANCE**,
- un ou plusieurs répétiteurs est disponible dans un rayon de 25 Km autour du lieu où se trouve l'enfant.

Cette prestation ne s'applique pas aux absences découlant d'une situation de phobie scolaire ou d'affection de longue durée.

Cette garantie est mise en œuvre pendant la période d'absence scolaire de l'enfant, du lundi au vendredi, dans la limite de 10 heures par semaine, à concurrence de 2 000 euros TTC par Evènement.

Elle ne s'applique pas durant les vacances scolaires.

En tout état de cause, cette prestation cesse le dernier jour de l'année scolaire tel que défini par le Ministère de l'Education Nationale.

### 5) PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS DE MALADIES REDOUTEES DU BENEFICIAIRE

Dans le cadre des garanties de cet article IV.5, il faut entendre

- par Bénéficiaire : l'Adhérent, son Conjoint, leur(s) Enfant(s),
- par Evènement : Maladies redoutée

### a. Accompagnement Psychologique

**FILASSISTANCE** met en relation le Bénéficiaire avec son Equipe médico-sociale pour lui assurer une écoute adaptée et/ou une orientation vers les professionnels assurant la prise en charge psychologique.

Cette garantie est mise en œuvre **dans la limite de 5 entretiens par Evènement.**

### b. Enveloppe de services et d'aide à domicile

**FILASSISTANCE** met à disposition du Bénéficiaire une enveloppe de services dans la limite de **300 euros TTC par Evènement.**

Ces services peuvent être demandés au fur et à mesure des besoins **dans la limite du plafond indiqué ci-avant.**

- Transport non médicalisé du Bénéficiaire valide,
- Hébergement à l'hôtel de l'Adhérent ou de son Conjoint en cas d'Hospitalisation d'un Enfant mineur à plus de **50 Km** du Domicile (**pendant la durée de l'Hospitalisation uniquement**),
- Aide à domicile (Auxiliaire de vie, travailleuse sociale et aide-ménagère)
- Préparation du retour au Domicile (tâches ménagères, courses, chauffage, ouverture volets),
- Présence d'un Proche parent au chevet,
- Transfert d'un proche au Domicile (pour s'occuper du Bénéficiaire et/ou des Enfants) ou du Bénéficiaire au domicile d'un proche,
- Transfert d'un proche au Domicile du Bénéficiaire pour garder les ascendants dépendants ou du Bénéficiaire au domicile du proche,
- Transfert des Enfants âgés de moins de **15 ans** et/ou membres de la famille dépendants au domicile d'un proche,
- Garde à Domicile des Enfants âgés de moins de **15 ans** ou des ascendants dépendants,
- Conduite en taxi à l'école et/ou aux activités extra scolaires des enfants scolarisés jusqu'au niveau bac,
- Veille ou prise en charge des membres de la famille dépendants à charge (auxiliaire de vie ou personne de compagnie),
- Portage de repas,
- Garde à Domicile de l'Enfant âgé de moins de **15 ans** malade ou convalescent
- Fermeture du Domicile quitté en urgence,

- Assistance aux Animaux de compagnie (transport et garde) (chats et chiens uniquement),
- Livraison de courses, Livraison de médicaments
- Bien-être à Domicile (coiffure et esthétique)
- Un jardinier,
- Un service "blanchisserie",
- Un intervenant pour le petit bricolage,

**Les services doivent être activés au plus tard 30 jours suivant l'entrée en affection de longue durée (ALD) ou Maladies redoutées.**

**Les services peuvent être délivrés tout au long de l'année tant que vous subissez les conséquences de votre ALD ou Maladie redoutée.**

**La prise en charge de l'enveloppe de services est limitée à 1 fois par ALD ou Maladie redoutée.**

### c. Accompagnement « Coaching des jeunes »

**FILASSISTANCE** accompagne les jeunes âgés de **14 à 28 ans** en situation de difficulté scolaire ou d'orientation professionnelle, en cas de Maladie redoutée.

Un psychologue et un professionnel des ressources humaines interviennent au cours de l'accompagnement dans le but de favoriser la réinsertion scolaire, professionnelle et sociale. **Cette prestation est mise en œuvre une fois par maladie redoutée.**

### d. Aide de l'annonce du diagnostic aux Proches

Les psychologues de **FILASSISTANCE** peuvent aborder avec le Bénéficiaire les questions à se poser portant sur l'appréhension pour l'annonce du diagnostic aux Proches parents et envisager les moyens les plus adaptés pour le faire.

### e. Accompagnement au diagnostic

L'Equipe médicale de **FILASSISTANCE** accompagne le Bénéficiaire dans la compréhension de sa Maladie et son stade évolutif, sur les impacts sur son mode de vie, les possibilités thérapeutiques et sur la gravité ou l'incertitude du diagnostic.

### f. Aide à la recherche de fournisseurs de perruques

A la demande du Bénéficiaire, **FILASSISTANCE** recherche et lui communique les coordonnées de fournisseurs de perruques.

**Le coût de ces produits reste à la charge du Bénéficiaire.**

## g. Téléassistance

Afin de sécuriser le maintien au Domicile du Bénéficiaire, **FILASSISTANCE** oriente ce dernier vers un prestataire de Téléassistance spécialisé.

**FILASSISTANCE** rembourse, sous réserve de la réception des factures justifiant les frais engagés pour la mise en service de la Téléassistance ainsi qu'un mois d'abonnement.

## 6) PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS DE MATERNITE DU BENEFICIAIRE

Dans le cadre des garanties de cet article IV.6, il faut entendre

- par Bénéficiaire : l'Adhérent, son Conjoint,
- par Evènement : Maternité

### a. Accompagnement Psychologique

En cas de grossesse pathologique ou d'Hospitalisation supérieure à 8 jours consécutifs pour naissance prématurée ou multiple, **FILASSISTANCE** met en relation le Bénéficiaire avec son Equipe médico-sociale pour lui assurer une écoute adaptée et/ou une orientation vers les professionnels assurant la prise en charge psychologique.

Cette garantie est mise en œuvre dans la limite de 5 entretiens par Evènement.

### b. Enveloppe de services et d'Aide à domicile

En cas de grossesse pathologique ou d'Hospitalisation supérieure à 8 jours pour naissance prématurée ou multiple, **FILASSISTANCE** met à disposition du Bénéficiaire une enveloppe de services dans la limite de **300 euros TTC par Evènement**.

Ces services peuvent être demandés au fur et à mesure des besoins dans la limite du plafond indiqué ci-avant.

- Transport non médicalisé du Bénéficiaire valide,
- Aide à domicile (Auxiliaire de vie, travailleuse sociale et aide-ménagère),
- Préparation du retour au Domicile (tâches ménagères, courses, chauffage, ouverture volets),
- Présence d'un proche au chevet,
- Transfert d'un proche au Domicile (pour s'occuper du Bénéficiaire et/ou des Enfants) ou du Bénéficiaire au domicile d'un proche,
- Transfert d'un proche au Domicile pour garder les ascendants dépendants ou le transfert des ascendants dépendants au domicile du proche

- Transfert des Enfants âgés de moins de **15 ans** et/ou membres de la famille dépendants au domicile d'un proche,
- Garde à Domicile des Enfants âgés de moins de **15 ans** ou des ascendants dépendants,
- Conduite en taxi à l'école et/ou aux activités extra scolaires des Enfants scolarisés jusqu'au niveau bac,
- Veille ou prise en charge des membres de la famille dépendants à charge (auxiliaire de vie ou personne de compagnie),
- Portage de repas,
- Garde à Domicile de l'enfant âgé de moins de **15 ans** malade ou convalescent,
- Fermeture du Domicile quitté en urgence,
- Assistance aux Animaux de compagnie (transport et garde) (chats et chiens uniquement),
- Livraison de courses, Livraison de médicaments
- Bien-être à Domicile (coiffure et esthétique)
- Un jardinier,
- Un service "blanchisserie",
- Un intervenant pour le petit bricolage,

Les services doivent être activés au plus tard **30 jours** suivant la maternité.

### c. Accompagnement en cas de « baby blues »

En cas de difficulté d'ordre psychologique ou émotionnelle passagère (baby-blues, relation parent-enfant, difficultés d'organisation, etc.), **FILASSISTANCE** met en relation le Bénéficiaire avec son Equipe médico-sociale pour lui assurer une écoute adaptée et/ou une orientation vers les professionnels assurant la prise en charge psychologique.

## 7) PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS DE DEPENDANCE D'UN PROCHE PARENT DU BENEFICIAIRE

Dans le cadre des garanties de cet article IV.7, il faut entendre

- par **Bénéficiaire** : l'Adhérent, son Conjoint
- par **Evènement** : Dépendance d'un Proche parent

### a. Accompagnement Psychologique

**FILASSISTANCE** met en relation le Bénéficiaire avec son Equipe médico-sociale pour lui assurer une écoute adaptée et/ou une

orientation vers les professionnels assurant la prise en charge psychologique.

Cette garantie est mise en œuvre **dans la limite de 5 entretiens par Evènement**.

### b. Enveloppe de services et d'Aide à domicile

**FILASSISTANCE** met à disposition du Bénéficiaire une enveloppe de services dans la limite de **300 euros TTC par Evènement**.

Ces services peuvent être demandés au fur et à mesure des besoins **dans la limite du plafond indiqué ci-avant**.

- Transport non médicalisé du Bénéficiaire valide,
- Aide à domicile (Auxiliaire de vie, travailleuse sociale et aide-ménagère),
- Préparation du retour au Domicile (tâches ménagères, courses, chauffage, ouverture volets),
- Présence d'un proche au chevet,
- Transfert d'un proche au Domicile (pour s'occuper du Bénéficiaire et/ou des enfants) ou du Bénéficiaire au domicile d'un proche,
- Transfert d'un proche au Domicile pour garder les ascendants dépendants ou du Bénéficiaire au domicile du proche,
- Transfert des Enfants âgés de moins de **15 ans** et/ou membres de la famille dépendants au domicile d'un proche,
- Garde à Domicile des Enfants âgés de moins de **15 ans** ou des ascendants dépendants,
- Conduite en taxi à l'école et/ou aux activités extra scolaires des Enfants scolarisés jusqu'au niveau bac,
- Veille ou prise en charge des membres de la famille dépendants à charge (auxiliaire de vie ou personne de compagnie),
- Portage de repas,
- Garde à Domicile de l'Enfant âgé de moins de **15 ans** malade ou convalescent
- Fermeture du Domicile quitté en urgence,

- Assistance aux Animaux de compagnie (transport et garde) (chats et chiens uniquement),
- Livraison de courses, Livraison de médicaments
- Bien-être à Domicile (coiffure et esthétique)
- Un jardinier,
- Un service "blanchisserie",
- Un intervenant pour le petit bricolage,

**Les services doivent être activés au plus tard 30 jours suivant la date de survenance de la Dépendance.**

### c. Bilan situationnel par un ergothérapeute

**FILASSISTANCE** organise et prend en charge la venue d'un ergothérapeute au Domicile du Bénéficiaire.

L'ergothérapeute évalue la situation du Bénéficiaire dans son lieu de vie (bilan de la personne, bilan matériel de l'environnement de vie).

A la fin de l'intervention de l'ergothérapeute, un rapport (croquis des aménagements et règles d'accessibilité) préconisant des solutions d'aménagement du Domicile sera remis au Bénéficiaire.

Le **Bilan situationnel par un ergothérapeute est pris en charge à concurrence de 300 € TTC maximum par Evènement**.

Lorsque l'ergothérapeute préconise des solutions d'aménagements du Domicile du Bénéficiaire, **FILASSISTANCE** met le Bénéficiaire en relation avec une structure qui servira d'intermédiaire avec des professionnels du bâtiment pour apporter une aide à la réalisation de travaux d'aménagement de son logement :

- envoi sur site de professionnels susceptibles d'effectuer les réparations,
- établissement par ces prestataires de devis et diagnostic portant sur des réparations à effectuer,
- vérification de la cohérence technique et tarifaire des devis,
- suivi des travaux, des coûts, des délais,
- contrôle du procès-verbal de fin de travaux.

**Le coût des travaux est à la charge du Bénéficiaire.**

#### d. Bilan 360° Aidant-Aidé

Le bilan 360° permet d'analyser la situation de « couple » Aidant/Aidé et de proposer les solutions adéquates. **FILASSISTANCE** s'engage à réaliser un bilan global de la situation pour l'Aidant et son Aidé en tenant compte du contexte et des conditions de vie, de l'entourage, des ressources financières, etc.

En fonction de la situation, **FILASSISTANCE**, informe l'Aidant dans les thématiques suivantes liées à la Dépendance :

- Ecoute.
- Habitat.
- Informations / formations.
- Prévention santé.
- Organisation de la vie au Domicile / coordination.
- Répit.
- Juridique.
- Financier.

#### e. Formation de l'Aidant

**FILASSISTANCE** organise et prend en charge de la venue d'une infirmière au Domicile de la personne en état de Dépendance pour accompagner l'Aidant qui pourra ainsi acquérir de bons gestes, des bonnes pratiques (nutrition hygiène), des informations sur son rôle dans le réseau de soins, ses limites et les aspects psychologiques, ...

Cette garantie est mise en œuvre dans la limite d'une intervention par Evènement.

#### f. Mise en relation avec les corps de métier en charge de l'aménagement du logement ou du véhicule

Sur simple demande du Bénéficiaire, **FILASSISTANCE** aide le Bénéficiaire dans la recherche de prestataires et de l'établissement des devis en vue de l'adaptation éventuelle du logement ou du véhicule et se charge de la mise en relation si nécessaire, sous réserve des disponibilités locales.

**FILASSISTANCE** communique également au Bénéficiaire des renseignements sur les fournisseurs de matériel spécialisé.

**Le coût des devis et des travaux engagés est à la charge du Bénéficiaire qui le règlera directement au prestataire retenu.**

**Le choix final du prestataire est à la discrétion du Bénéficiaire.**

**En aucun cas, **FILASSISTANCE** ne pourra être tenue responsable d'une exécution défailante de ce prestataire.**

#### g. Mise en relation avec des fournisseurs de matériel adapté aux handicapés

**FILASSISTANCE** met en relation le Bénéficiaire avec des organismes pouvant livrer et installer à son Domicile du matériel médical ou paramédical en lien avec sa situation.

**Le coût du matériel est à la charge du Bénéficiaire.**

#### h. Répit de l'Aidant

En cas d'épuisement de l'Aidant (certificat médical) ou d'Hospitalisation imprévue de l'Aidant **supérieure à 24 heures**, ou d'Immobilisation de l'Aidant **supérieure ou égale à 5 jours**, le Bénéficiaire a le choix entre les prestations suivantes :

- Recherche d'établissements spécialisés et réservation de lit **dans la limite de 250 euros TTC par Evènement**,

**OU**

- Garde à Domicile de l'Aidé **dans la limite de 20 heures par Evènement**,

**OU**

- Venue d'un proche au domicile de l'Aidé, mise à disposition d'**1 Titre de transport, dans la limite de 250 euros par Evènement**.

#### i. Recherche d'hébergement adapté pour l'Aidé

Si l'état de santé de l'Aidé ne lui permet plus de rester à son domicile, **FILASSISTANCE** recherche les établissements médicaux spécialisés susceptibles d'accueillir l'Aidé.

Si l'Aidant le souhaite, **FILASSISTANCE** réserve un lit au sein de l'établissement le plus adapté à ses besoins.

**Le coût du lit est à la charge de l'Aidant.**

#### j. Téléassistance

Afin de sécuriser le maintien de l'Aidé au domicile, **FILASSISTANCE** oriente ce dernier vers un prestataire de Téléassistance spécialisé.

**FILASSISTANCE** rembourse, sous réserve de la réception des factures justifiant les frais engagés, pour la mise en service de la Téléassistance ainsi qu'un mois d'abonnement.

## 8) PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS DE DECES DE L'ADHERENT OU DE SON CONJOINT

Dans le cadre des garanties de cet article IV.8, il faut entendre

- **par Bénéficiaire** : l'Adhérent, son Conjoint, leur(s) Enfant(s),
- **par Evènement** : Décès de l'Adhérent ou de son Conjoint

### a. Accompagnement Psychologique

**FILASSISTANCE** met en relation le Bénéficiaire avec son Equipe médico-sociale pour lui assurer une écoute adaptée et/ou une

orientation vers les professionnels assurant la prise en charge psychologique.

Cette garantie est mise en œuvre **dans la limite de 5 entretiens par Evènement.**

### b. Enveloppe de services et d'aide à domicile

**FILASSISTANCE** met à disposition du Bénéficiaire une enveloppe de services dans la limite de **300 euros TTC par Evènement.**

Ces services peuvent être demandés au fur et à mesure des besoins **dans la limite du plafond indiqué ci-avant.**

- Transport non médicalisé du Bénéficiaire valide,
- Aide à domicile (Auxiliaire de vie, travailleuse sociale et aide-ménagère),
- Préparation du retour au Domicile (tâches ménagères, courses, chauffage, ouverture des volets),
- Présence d'un proche au chevet,
- Transfert d'un proche au Domicile (pour s'occuper du Bénéficiaire et/ou des Enfants) ou du Bénéficiaire au domicile d'un proche,
- Transfert d'un proche au Domicile pour garder les ascendants dépendants ou du Bénéficiaire au domicile du proche,
- Transfert des Enfants âgés de moins de **15 ans** et/ou membres de la famille dépendants au domicile d'un proche,
- Garde à Domicile des Enfants âgés de moins de **15 ans** ou des ascendants dépendants,
- Conduite en taxi à l'école et/ou aux activités extra scolaires des Enfants scolarisés jusqu'au niveau bac,

- Veille ou prise en charge des membres de la famille dépendants à charge (auxiliaire de vie ou personne de compagnie),
- Portage de repas,
- Garde à Domicile de l'Enfant âgé de moins de **15 ans** malade ou convalescent
- Fermeture du Domicile quitté en urgence,
- Assistance aux Animaux de compagnie (transport et garde) (chats et chiens uniquement),
- Livraison de courses, Livraison de médicaments
- Bien-être à Domicile (coiffure et esthétique)
- Un jardinier,
- Un service "blanchisserie",
- Un intervenant pour le petit bricolage,

**Les services doivent être activés au plus tard 30 jours suivant le Décès.**

### c. Accompagnement « Coaching des jeunes »

**FILASSISTANCE** accompagne les jeunes âgés de **14 à 28 ans** en situation de difficulté scolaire ou d'orientation professionnelle, en cas de décès de l'Adhérent ou de son Conjoint

Un psychologue et un professionnel des ressources humaines interviennent au cours de l'accompagnement dans le but de favoriser la réinsertion scolaire, professionnelle et sociale.

**La prestation ci-dessus doit être mise en œuvre dans un délai de 6 mois suivant le décès.**

### d. Information décès-obsèques

**FILASSISTANCE** répond aux questions relatives aux démarches et formalités administratives, communique des informations pratiques sur les coûts et disponibilités des concessions dans les cimetières, les modes de sépultures, le don d'organe et

de corps, etc., ainsi que des informations portant sur les règles de droit français relatives aux successions.

#### e. Aide à l'organisation des obsèques

**FILASSISTANCE** informe et accompagne les proches du Bénéficiaire décédé pour l'organisation des obsèques et notamment dans les domaines suivants :

- Obsèques civiles ou religieuses,
- Prélèvements d'organes,
- Don du corps,
- Constatation de décès,
- Déclaration de décès,
- Chambres funéraires,
- Transports funéraires.

**Les éventuels frais engagés restent à la charge des proches du Bénéficiaire.**

#### f. Mise à disposition de courriers-type

**FILASSISTANCE** assure la mise à disposition aux proches du Bénéficiaire décédé, de « courriers types » nécessaires aux organismes et administrations et leur communique, le cas échéant, leurs coordonnées pour les informer du décès et prendre les mesures adéquates dans les domaines suivants :

- employeurs, Pôle emploi local ou Caisse de retraite selon la situation du défunt,
- établissements bancaires,
- compagnie d'électricité, compagnie des eaux, opérateurs de téléphonie, divers assureurs (automobile, vol MRH, etc...),
- mutuelles et Caisses de retraite principales et complémentaires,
- le Centre des Impôts,
- la Sécurité sociale.

### 9) PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS D'INCAPACITE SUITE A UN ACCIDENT DANS LE CADRE DE LA VIE PRIVEE OU PROFESSIONNELLE OU A UNE MALADIE DU BENEFICIAIRE

Dans le cadre des garanties de cet article IV.9, il faut entendre

- **par Bénéficiaire** : l'Adhérent, son Conjoint
- **par Evènement** : Accident ou Maladie survenus dans le cadre de la vie privée ou professionnelle et à l'origine de l'incapacité.

#### a. Aide au retour à l'emploi

- **Parcours digital et webinars** : **FILASSISTANCE** accompagne le Bénéficiaire pour sa compréhension du marché de l'emploi et l'aide à construire et à préparer son projet en respectant son rythme et autonomie, en lui proposant

**Pendant 4 mois à compter de la mise en place de la prestation**, le Bénéficiaire aura accès à l'ensemble des ressources disponibles en ligne pour :

- Choisir son parcours (recherche d'emploi, reconversion, création d'entreprise ;
- Se former ;
- Mettre en œuvre son projet (accéder à des offres d'emplois, des conseils ...).

Un tutoriel lui est adressé afin qu'il puisse mieux exploiter les contenus disponibles. 2 webinars pourront être réalisés en fonction de son projet professionnel.

- **La garde des Enfants** : Afin de permettre au Bénéficiaire de se rendre aux entretiens professionnelles, **FILASSISTANCE** organise et prend en charge la garde à Domicile des Enfants **pendant 2 heures maximum par Evènement**.

#### b. Aide à la poursuite de l'activité professionnelle

En cas d'arrêt de travail du Bénéficiaire supérieur à **90 jours** et si son état de santé le permet, **FILASSISTANCE** assure l'accompagnement du Bénéficiaire de son Domicile à son lieu de travail, dans un rayon de **25 km maximum**, à concurrence de **5 allers-retours maximum en taxi non médicalisé**, dans la limite de **500€ TTC par Evènement**.

### 10) PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS DE MALADIE OU D'ACCIDENT DU BENEFICIAIRE LORS D'UN DEPLACEMENT EN FRANCE A PLUS DE 50 KM DU DOMICILE OU A L'ETRANGER POUR UNE DUREE INFERIEURE A 30 JOURS CONSECUTIFS

**Dans le cadre des garanties de cet article IV.10, il faut entendre**

- **par Bénéficiaire** : l'Adhérent, son Conjoint, leur(s) Enfant(s),
- **par Evènement** : Maladie imprévue, Accident survenus pendant un déplacement

#### **a. Rapatriement ou transport sanitaire du Bénéficiaire malade ou blessé**

La décision de rapatriement est prise exclusivement par le médecin de **FILASSISTANCE** après échange avec le médecin sur place.

Seuls les frais engagés à compter de la décision de rapatriement sont pris en charge et après accord de **FILASSISTANCE**.

**FILASSISTANCE** ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence.

Seuls, la situation médicale du Bénéficiaire ainsi que le respect des règlements sanitaires en vigueur, sont pris en considération pour arrêter la décision de transport, le choix du moyen utilisé pour ce transport (ambulance, train, avion de ligne, avion sanitaire ou autre ...) et l'éventuel lieu de d'hospitalisation.

Le rapatriement du Bénéficiaire se fait vers son Domicile ou dans un hôpital proche de son Domicile.

Dans le cas où des soins médicaux ou examens spécifiques ne peuvent pas être réalisés sur place et qu'un établissement de soins proche est susceptible d'assurer ces soins, **FILASSISTANCE** achemine le Bénéficiaire vers cet établissement avant son retour au Domicile ou dans un hôpital proche de son Domicile.

Le rapatriement est mis en œuvre uniquement dans le cas où le problème médical subi par le Bénéficiaire l'empêche de rentrer par les moyens initialement prévus.

Les choix concernant les modalités de cette assistance médicale relèvent en tout état de cause de l'appréciation souveraine des médecins de **FILASSISTANCE**.

**L'hébergement n'est pas pris en charge dans le cadre de cette garantie.**

Le médecin de **FILASSISTANCE** pourra éventuellement consulter le médecin traitant habituel du Bénéficiaire.

#### **b. Frais de secours en cas d'Accident de ski**

Si le Bénéficiaire est blessé suite à un Accident survenu sur une piste de ski balisée ouverte aux skieurs au moment des faits, **FILASSISTANCE** prend en charge les frais de secours du lieu de l'Accident jusqu'au centre de soins le plus proche, à concurrence de 160 € TTC maximum par Evènement.

**Sont exclus de la garantie : les frais de recherche sur piste ou en montagne et les forfaits de remontées mécaniques inutilisés.**

#### **c. Accompagnement du Bénéficiaire lors de son rapatriement**

Pour permettre d'accompagner le Bénéficiaire rapatrié ou transporté, **FILASSISTANCE** met à la disposition d'un accompagnant voyageant avec le Bénéficiaire, un **Titre de transport (billet aller uniquement)**.

#### **d. Rapatriement des Proches parents du Bénéficiaire rapatrié ou transporté**

Dans le cas où le rapatriement ou le transport du Bénéficiaire aurait été décidé, **FILASSISTANCE** organise le retour au Domicile du / des Proche(s) parent(s) du Bénéficiaire qui l'accompagnai(en)t.

**FILASSISTANCE** prend en charge le coût d'un Titre de transport (billet retour uniquement) par Proche parent concerné, lorsque les moyens prévus initialement ne peuvent pas être utilisés.

#### **e. Rapatriement des Enfants âgés de moins de 15 ans du Bénéficiaire rapatrié ou transporté**

Si personne ne peut s'occuper des Enfants âgés de moins de 15 ans du Bénéficiaire rapatrié, **FILASSISTANCE** organise et prend en charge la venue d'un proche habitant dans la Zone de Résidence du Bénéficiaire afin qu'il accompagne les Enfants au Domicile, dans la limite d'un Titre de transport par Evènement.

#### **f. Présence au chevet du Bénéficiaire hospitalisé**

Si l'état de santé du Bénéficiaire ne nécessite pas ou empêche son rapatriement et s'il est hospitalisé pour une durée supérieure à 7 jours consécutifs et se trouve seul sur place, **FILASSISTANCE** met à la disposition d'un proche

habitant dans la Zone de Résidence du Bénéficiaire **un Titre de transport**, afin de se rendre à son chevet.

Dans ce cas, **FILASSISTANCE** prend également en charge l'hébergement de ce proche, **jusqu'au rapatriement ou à la sortie de l'Hôpital du Bénéficiaire**, à concurrence de **50€ TTC maximum par nuit et dans la limite de 5 nuits par Evènement**.

#### **g. Remboursement complémentaire de frais médicaux engagés à l'Etranger**

**Attention** : pour les sinistres survenus dans un état de l'Union Européenne, en Islande, au Liechtenstein, en Norvège et en Suisse, la mise en œuvre de cette garantie est subordonnée à la détention par le Bénéficiaire de la Carte Européenne d'Assurance Maladie (ce document est délivré sur demande de l'assuré social, par la Caisse primaire d'assurance maladie). Il appartient donc au Bénéficiaire de procéder, avant son départ en voyage, à l'ensemble des démarches nécessaires en vue de l'obtention de cette carte.

**FILASSISTANCE**, en complément des prestations dues par les organismes sociaux français, la mutuelle ou tout autre organisme de prévoyance individuelle ou collective dont bénéficie le Bénéficiaire, rembourse, **déduction faite d'une Franchise de 16 € TTC**, les frais médicaux et d'Hospitalisation

engagés sur place **dans la limite de 30 000 € TTC**, sous réserve que celui-ci ait la qualité d'assuré auprès d'un organisme d'assurance maladie.

**Par dérogation aux alinéas précédents, les soins dentaires seront remboursés dans la limite de 300 € TTC**, sous déduction d'une franchise de 16 € TTC.

Les soins faisant l'objet de cette prise en charge devront avoir été prescrits en accord avec les médecins de **FILASSISTANCE** et seront **limités à la période pendant laquelle ils jugeront le Bénéficiaire intransportable**.

Pour le remboursement en complément des prestations dues par les organismes sociaux des frais médicaux et d'Hospitalisation engagés par le Bénéficiaire, ce dernier **doit adresser sous pli confidentiel à l'attention du Directeur Médical de FILASSISTANCE**, les décomptes originaux justifiant les remboursements obtenus de ces organismes ainsi que le certificat médical initial précisant la nature de l'Accident ou de la Maladie et tout autre certificat demandé par **FILASSISTANCE**. A défaut, **FILASSISTANCE** ne pourra pas procéder au remboursement.

Seuls les frais médicaux engagés à l'Etranger sont couverts par cette garantie.

### **11) PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS DE DECES DU BENEFICIAIRE LORS D'UN DEPLACEMENT EN FRANCE A PLUS DE 50 KM DU DOMICILE OU A L'ETRANGER POUR UNE DUREE INFERIEURE A 30 JOURS CONSECUTIFS**

Dans le cadre des garanties de cet article IV.11, il faut entendre

- **par Bénéficiaire** : l'Adhérent, son Conjoint, leur(s) Enfant(s),
- **par Evènement** : Décès survenu pendant un déplacement

#### **a. Rapatriement et transport de corps**

En cas de décès du Bénéficiaire en déplacement à **plus de 50 km** du Domicile ou à l'Etranger pour une durée inférieure à **30 jours consécutifs**, **FILASSISTANCE** organise et prend en charge **le transport du corps du lieu de décès jusqu'au lieu d'inhumation ou de crémation choisi en France, situé dans la Zone de résidence du Bénéficiaire**.

**FILASSISTANCE** prend également en charge, dans la limite de **2300 euros TTC par Evènement**, les frais annexes rendus nécessaires par la législation en vigueur (soins de préparation, aménagements spécifiques au transport du corps, etc.) et le coût d'un cercueil le plus simple ou d'une urne pour le transport des cendres.

Les autres frais, notamment les frais de cérémonie, d'inhumation ou d'incinération restent à la charge des proches du défunt.

Si la crémation a lieu sur le lieu de décès, **FILASSISTANCE** organise et prend en charge le rapatriement de l'urne funéraire.

Le choix des Sociétés intervenant dans le traitement du rapatriement (pompes funèbres, transporteurs, etc.) est du ressort de **FILASSISTANCE**. Toutefois, en fonction de la volonté exprimée du défunt ou de son entourage, **FILASSISTANCE** peut accepter, à titre exceptionnel, de modifier l'un des éléments de la prestation garantie ou ses modalités de mise en œuvre.

Dans ce cas, la prise en charge financière ne pourra pas dépasser le montant qui aurait été engagé si la prestation avait été intégralement organisée par **FILASSISTANCE**.

#### **b. Rapatriement des Proches parents du Bénéficiaire décédé**

---

**FILASSISTANCE** organise et prend en charge un Titre de transport (billet aller uniquement) par Proche parent qui accompagnait le Bénéficiaire décédé, dès lors que ceux-ci ne peuvent utiliser les moyens initialement prévus pour leur retour au Domicile.

Cette garantie est mise en œuvre dans la limite de 1 Titre de transport (billet retour uniquement) par Proche parent concerné.

#### **c. Rapatriement des Enfants âgés de moins de 15 ans du Bénéficiaire décédé**

---

Si personne ne peut s'occuper des enfants âgés de moins de 15 ans du Bénéficiaire décédé, **FILASSISTANCE** organise et prend en charge la venue d'un proche habitant dans la Zone

de Résidence du Bénéficiaire afin qu'il accompagne l'Enfant au Domicile, dans la limite d'un Titre de transport aller-retour par Evènement.

#### **d. Présence d'un Proche parent aux obsèques**

---

**FILASSISTANCE** organise et prend en charge le transport d'un Proche parent se trouvant en France, en mettant à sa disposition un Titre de transport pour se rendre jusqu'au lieu d'inhumation.

**FILASSISTANCE** prend également en charge l'hébergement du Proche parent sur place à concurrence de 100 € TTC maximum par nuit et dans la limite de 300 € TTC par Evènement.

## V. EXCLUSIONS

### 1) Exclusions communes à toutes les garanties et prestations

FILASSISTANCE ne peut se substituer aux organismes locaux d'urgence, ni prendre en charge les frais consécutifs à leur intervention.

#### Exclusions générales

Sont exclues et n'entraînent aucune prestation, ni délivrance de garantie de la part de FILASSISTANCE :

- les conséquences des états résultant de l'usage abusif d'alcool (alcoolémie constatée supérieure au taux fixé par l'article R234-1, I-1° du Code de la route) ou de l'absorption de médicaments, drogues, stupéfiants et produits assimilés, non prescrits médicalement ;
- les conséquences d'une faute intentionnelle ou dolosive du Bénéficiaire ;
- les conséquences de la participation du Bénéficiaire à toute épreuve sportive à titre professionnel ;
- les conséquences du non-respect des règles de sécurité reconnues liées à la pratique de toute activité sportive de loisirs ;
- les conséquences d'explosions provoquées par des dispositifs détenus par le Bénéficiaire et/ou des effets nucléaires radioactifs ;
- les conséquences de guerre civile ou étrangère, d'émeutes, de grèves, de pirateries, d'interdictions officielles, de saisies, de terrorisme, d'attentats, d'enlèvements, de séquestrations, de prises d'otages ou contraintes par la force publique, tels que visés par la réglementation ;
- les conséquences d'événements climatiques tels que tempêtes, ouragans ou cataclysme naturel ;
- les conséquences des épidémies, des pandémies, de tout risque infectieux ou chimique ;
- les conséquences de la participation volontaire du Bénéficiaire à un acte de terrorisme, de sabotage, un crime ou un délit, une rixe, un pari ou un défi ;
- les conséquences de la tentative de suicide ou le suicide de l'Adhérent survenu au cours de la 1<sup>ère</sup> année suivant l'adhésion ;
- les conséquences des séjours dans une zone formellement déconseillée par le ministère des affaires étrangères français (*la liste par pays peut être trouvée sur le site : <https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/conseils-par-pays-destination/>*) ;
- les conséquences des séjours à l'étranger, de plus de 30 jours consécutifs.

Par ailleurs, ne donnent lieu à aucun remboursement de la part de FILASSISTANCE :

- tous frais téléphoniques engagés par l'Adhérent ou le Bénéficiaire ;
- tous frais générés par un surplus de poids des bagages ou par un transport de ces derniers effectués par un tiers que celui-ci ait été ou non sollicité par le Bénéficiaire, et plus généralement ;
- tous frais engagés par le Bénéficiaire sans l'accord préalable de FILASSISTANCE

#### Exclusions territoriales

Les garanties ne peuvent jamais trouver à s'appliquer, sauf dispositions dérogoires expresses:

- dans un pays en guerre que celle-ci soit internationale ou civile ;
- dans un pays sur le territoire duquel a lieu quelque émeute, soulèvement de population, manifestation ou plus généralement tout événement que ce soit dont l'ampleur rend manifestement la mise en œuvre de la prestation ou garantie impossible.

Toute délivrance de prestation ou de garantie prévue au Contrat devant être effectuée :

- dans un pays répertorié sur l'une des listes officielles mises à disposition par la Direction Générale du Trésor et librement consultables sur le site internet officiel de cette dernière accessible notamment, à titre informatif, à l'adresse suivante : <https://www.tresor.economie.gouv.fr/Res-sources/sanctions-financieres-internationales>,
- dans un pays répertorié sur l'une des listes officielles mises à disposition par le Groupe d'Action Financière (GAFI) et librement consultables sur le site internet officiel de ce dernier et accessible notamment, à titre informatif, à l'adresse suivante : <https://www.fatf-gafi.org/fr/pays/>, et plus généralement,
- dans un pays faisant l'objet d'une sanction internationale ou dans lequel la délivrance en tout ou partie de la garantie par l'assureur contreviendrait à la réglementation Européenne et Internationale applicables,

sera réalisée dans le cadre des dispositions et restrictions spécifiques prévues aux termes de l'une ou l'autre des listes précitées.

L'Adhérent reconnaît que la réglementation Européenne et Internationale définissant les interdictions et/ou restrictions d'activité commerciale, financière ou bien encore assurancielle dans certains pays ou zones géographiques de la planète, dont les listes officielles telles que notamment celles mises à disposition par la DGT et le GAFI découlent directement, sont susceptibles d'évoluer à tout moment et ainsi entraîner des modifications du périmètre et/ou de la portée des mesures de restriction et/ou d'interdiction prévues aux termes de ces dernières ou, le cas échéant, de toute autre liste officielle s'y ajoutant ou s'y substituant.

A ce titre, en cas de désaccord entre les parties sur l'interdiction faite à FILASSISTANCE de délivrer sa garantie, celles-ci devront se référer à la ou les liste(s) officielle(s) dans leur version en vigueur au regard de la réglementation applicable à la date de survenance du sinistre litigieux.

Dans le cadre de toute opération de virement à l'international ordonnée par FILASSISTANCE, il est entendu entre les parties que la responsabilité de FILASSISTANCE ne saurait être recherchée dans l'hypothèse où l'établissement bancaire émetteur auquel FILASSISTANCE s'est adressé refuserait de procéder à l'opération de virement au motif que celle-ci serait contraire à la réglementation Européenne ou Internationale applicable en général ou plus particulièrement incompatible avec l'une de ses politiques internes.

## 2) Exclusions spécifiques à la garantie « Remboursement complémentaire des frais médicaux engagés à l'Etranger »

FILASSISTANCE ne peut intervenir pour les frais suivants, engagés à l'Etranger :

- les frais médicaux engagés pour un traitement prescrit en France avant le départ à l'étranger ou après le retour et nécessitant un contrôle médical régulier, sauf cas d'aggravation imprévisible ;
- les frais médicaux engagés en France, qu'ils soient ou non consécutifs à un Accident ou à une maladie survenus à l'étranger ;
- les frais médicaux, pharmaceutiques, chirurgicaux ou d'hospitalisation, consécutifs à des pathologies préexistantes et aux complications qui peuvent en découler ;
- les frais occasionnés par les états pathologiques faisant suite à une Interruption Volontaire de Grossesse ou une Procréation Médicalement Assistée ;
- les frais consécutifs à une maladie chronique, à des maladies ou des troubles mentaux y compris les

troubles anxieux et anxio-dépressifs, les syndromes dépressifs, les dépressions et autres névroses, les psychoses, et les troubles de la personnalité et du comportement ;

- les transports primaires d'urgence, les frais de recherche et de secours de personne en montagne, en mer, ou dans le désert ;
- les frais de rééducation, de kinésithérapie, de chiropraxie ;
- les voyages entrepris à des fins de diagnostic et/ou de traitement ;
- les vaccins et les frais y afférents ;
- les visites médicales de contrôle et les frais y afférents ;
- les soins hospitaliers relatifs à un traitement ou à une opération de chirurgie plastique non réparatrice consécutive à un Accident ou à une maladie de l'Adhérent survenu pendant la Période de couverture du Contrat ;
- les soins dentaires non urgents, leurs conséquences et frais en découlant ;
- les cures thermales, séjours, traitements ou services reçus dans des centres de thalassothérapie, de balnéothérapie, d'hydrothérapie ou de naturopathie ;
- les appareillages médicaux et les prothèses (dentaires, auditives et médicales) ;
- les frais d'optique (lunettes, verres de contact et lentilles).

## 3) Exclusions spécifiques aux rapatriements

Sauf dispositions contraires, sont exclus les rapatriements qui seraient la conséquence :

- de l'état de grossesse sauf complications imprévisibles et dans tous les cas à partir de la 36ème semaine de grossesse ;
- des complications directement causées par une maladie ou une blessure dont la couverture est exclue ou limitée selon les termes et conditions du Contrat ;
- du traitement médical administré en milieu hospitalier par une personne ayant le même Domicile ou un lien familial avec l'Adhérent ;
- du séjour, des traitements ou des services reçus dans des centres de thalassothérapie, de balnéothérapie, d'hydrothérapie ou de naturopathie ;
- du séjour, de la convalescence et des soins infirmiers reçus lorsque l'Hospitalisation est réalisée dans un but autre que celui de recevoir un traitement médical ou lorsque le traitement reçu ne nécessite pas une Hospitalisation ;
- des soins hospitaliers relatifs à un traitement ou à une opération de chirurgie plastique sauf s'il s'agit d'une opération de chirurgie réparatrice consécutive à un

Accident ou à une Maladie de l'Adhérent survenu pendant la Période de couverture du Contrat ;

- du traitement administré en milieu hospitalier des suites de pathologies et troubles addictifs liés à la consommation de drogues, narcotiques ou alcool y compris les cures de désintoxication ;
- du traitement administré en milieu hospitalier des troubles du comportement ou de l'attention, de l'hyperactivité, des troubles du spectre autistique, du trouble de l'opposition et du défi, des comportements antisociaux, des troubles obsessionnels compulsifs, des troubles affectifs ou d'adaptation, des troubles alimentaires ;
- des traitements conçus pour encourager les relations socio-émotionnelles, des thérapies par la communication, la psychothérapie ou le coaching sauf en cas de traitement psychiatrique par un médecin psychiatre par opposition à la psychanalyse ;
- d'une Hospitalisation résultant du traitement de l'obésité ;
- des traitements et des opérations effectuées en milieu hospitalier liés à un changement de sexe ;
- des diagnostics, des traitements effectués en milieu hospitalier ou des complications liés à la stérilisation, aux dysfonctionnements sexuels et à l'interruption de grossesse sauf sur décision ou conseil du corps médical.

## VI. CLAUSES REGLEMENTAIRES

### 1) Subrogation

Conformément à l'article L121-12 du Code des assurances, **FILASSISTANCE** est subrogée dans les droits et actions de l'Adhérent contre tout responsable du dommage, à concurrence du montant de la prestation servie.

L'Adhérent doit informer **FILASSISTANCE** de l'exercice d'un recours, d'une procédure pénale ou civile, dont il a connaissance, contre l'auteur présumé du dommage dont il a été victime.

### 2) Informatique et libertés

Conformément à la Loi « Informatique et Libertés » modifiée, la collecte des données à caractère personnel du Bénéficiaire est nécessaire pour la gestion de son contrat d'assistance par **FILASSISTANCE** et ses prestataires.

Les informations recueillies auprès du Bénéficiaire, lors d'une demande d'assistance font l'objet d'un traitement ayant pour finalités : la passation, la gestion et l'exécution des contrats d'assistance ; l'élaboration de statistiques notamment commerciales, d'activité et actuarielles ; l'exercice des recours et la gestion des réclamations et contentieux ; l'exécution des dispositions légales, réglementaires et administratives en vigueur notamment la lutte anti-blanchiment, contre le financement du terrorisme et contre la fraude ; les opérations relatives à la gestion des clients ; l'amélioration du service au client ; la gestion des avis des personnes sur les produits et services ; la gestion et le suivi des incidents relatifs à la sécurité des prestataires.

Les destinataires de ces données personnelles, sont, dans le strict cadre des finalités énoncées ci-dessus : les personnels dûment habilités de **FILASSISTANCE**, de leurs prestataires, partenaires, sous-traitants, réassureurs et, s'il y a lieu, les organismes sociaux des personnes impliquées, les intermédiaires d'assurance, ainsi que les personnes intéressées au contrat.

Les informations personnelles du Bénéficiaire pourront, si cela est nécessaire, faire l'objet de transferts vers des prestataires ou des sous-traitants établis dans des pays situés hors de l'Union Européenne pour l'exécution des prestations d'assistance.

Dans le cadre de la gestion du contrat d'assistance, **FILASSISTANCE**, ses prestataires et sous-traitants peuvent être amenés à collecter auprès du Bénéficiaire des données de santé. Ces données de santé sont collectées aux fins de mise en œuvre des garanties demandées. Elles pourront être

communiquées exclusivement pour cette finalité aux prestataires ou sous-traitants qui s'engagent à veiller au respect de la confidentialité des données qui leur sont transmises compte tenu de leur sensibilité.

Les données du Bénéficiaire seront conservées durant toute la vie du contrat, jusqu'au 31 décembre de l'année civile suivant l'expiration à la fois des délais de prescription légaux et des délais prévus par les différentes obligations de conservation imposées par la réglementation.

Le Bénéficiaire dispose notamment d'un droit d'accès, de rectification et d'effacement de ses données personnelles.

Le Bénéficiaire dispose également du droit de prévoir des directives relatives au sort de ses données à caractère personnel après son décès.

Sous certaines conditions réglementaires, le Bénéficiaire peut faire l'exercice du droit d'opposition ou de limitation du traitement de ses données personnelles, toutefois, toute opposition ou refus pourra empêcher l'exécution des présentes garanties.

Le Bénéficiaire peut exercer ces différents droits en se rendant sur [www.filassistance.fr](http://www.filassistance.fr) ou en contactant directement le service DPD par courrier (**FILASSISTANCE INTERNATIONAL - Délégué à la Protection des Données**, 108 Bureaux de la Colline, 92213 Saint-Cloud Cedex) ou par courriel ([dpo@filassistance.fr](mailto:dpo@filassistance.fr)).

Le Bénéficiaire peut également demander la portabilité des données qu'il a transmises lorsqu'elles étaient nécessaires au contrat.

Le Bénéficiaire pourra adresser ses réclamations touchant à la collecte ou au traitement de ses données à caractère personnel au service du Délégué à la Protection des Données, dont les coordonnées ont été précisées ci-dessus. En cas de désaccord persistant, le Bénéficiaire a la possibilité de saisir la CNIL à l'adresse suivante : Commission Nationale Informatique et Libertés, 3 place de Fontenoy 75007 Paris, <https://www.cnil.fr/fr/vous-souhaitez-contacter-la-cnil>, 01 53 73 22 22.

### 3) Responsabilité

**FILASSISTANCE** s'engage à mobiliser tous les moyens d'action dont elle dispose pour effectuer l'ensemble des prestations d'assistance prévues à la présente notice. A ce titre, **FILASSISTANCE** est tenue d'une obligation de moyens dans la délivrance et la réalisation des prestations d'assistance. Il

appartiendra aux Bénéficiaires, de prouver la défaillance de **FILASSISTANCE**.

**FILASSISTANCE** est seule responsable vis-à-vis du Bénéficiaire, du défaut ou de la mauvaise exécution des prestations d'assistance. A ce titre, **FILASSISTANCE** sera responsable des seuls dommages directs, quelle qu'en soit la nature, à l'égard du Bénéficiaire, pouvant survenir de son propre fait ou du fait de ses préposés.

Les dommages directs susvisés s'entendent de ceux qui ont un lien de causalité direct entre une faute de **FILASSISTANCE** et un préjudice du Bénéficiaire.

**En tout état de cause, FILASSISTANCE ne sera pas responsable d'un manquement à ses obligations qui sera la conséquence d'une cause étrangère (cas de force majeure tel que défini à l'article 1218 du Code civil et apprécié par la jurisprudence de la Cour de cassation, fait de la victime ou fait d'un tiers).**

#### 4) Autorité de contrôle

**FILASSISTANCE** est soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), située au 4 place de Budapest – CS 92459 – 75436 PARIS CEDEX 09.

#### 5) Réclamations

Sans préjudice du droit d'engager une action en justice pour le Bénéficiaire à tout moment, toute réclamation portant sur le traitement d'une demande d'assistance (délai, qualité, contenu de la prestation fournie, etc.) pourra être formulée dans un premier temps par l'Adhérent, un Bénéficiaire ou leurs mandataires ou leurs ayants droit (ci-après le « Réclamant ») :

- auprès du service qui a traité cette demande par téléphone au numéro non surtaxé indiqué au début de la notice,
- par courrier à l'adresse suivante : **FILASSISTANCE INTERNATIONAL** - Service Réclamations, 108, Bureaux de la Colline, 92213 SAINT-CLOUD CEDEX,
- par mail à [qualite@filassistance.fr](mailto:qualite@filassistance.fr),
- sur le site internet [www.filassistance.fr](http://www.filassistance.fr) via le formulaire de contact accessible dans la rubrique « Contactez-nous ».

**FILASSISTANCE** adressera un accusé de réception dans un délai de dix (10) jours ouvrables maximum à compter de la date d'envoi de la réclamation, sauf si une réponse peut être communiquée au Réclamant dans ce délai.

A défaut, une réponse sera apportée dans un délai de deux (2) mois maximum à compter de la date d'envoi de la réclamation sauf en cas de survenance de circonstances particulières induisant un délai de traitement plus long, ce dont le Réclamant sera informé.

En tout état de cause, le Réclamant peut saisir gratuitement le Médiateur de l'Assurance à l'expiration d'un délai de deux mois après l'envoi de sa première réclamation écrite, ou le cas échéant à compter de la date de réception de la réponse négative formulée par **FILASSISTANCE**, en adressant sa demande :

- par courrier à l'adresse suivante : **Médiation de l'Assurance** TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09,
- sur le site internet [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org).

Le Médiateur formulera un avis dans le délai prévu dans la charte de la médiation de l'assurance, à réception du dossier complet. Son avis ne s'impose pas aux Parties et laisse la liberté pour le Réclamant, de saisir les tribunaux compétents.

#### 6) Prescription

La prescription est l'extinction d'un droit après un délai prévu par la loi. Toutes actions dérivant du présent Contrat sont prescrites dans les délais et termes du Code des assurances :

##### - Délai de prescription

Article L.114-1

Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance. Par exception, les actions dérivant d'un contrat d'assurance relatives à des dommages résultant de mouvements de terrain consécutifs à la sécheresse-réhydratation des sols, reconnus comme une catastrophe naturelle dans les conditions prévues à l'article L. 125-1, sont prescrites par cinq ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

1° En cas de réticence, omission, déclaration fausse ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ;

2° En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action de l'assuré contre l'assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'assuré ou a été indemnisé par ce dernier.

La prescription est portée à dix ans dans les contrats d'assurance sur la vie lorsque le bénéficiaire est une personne distincte du souscripteur et, dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'assuré décédé.

Pour les contrats d'assurance sur la vie, nonobstant les dispositions du 2°, les actions du bénéficiaire sont prescrites au plus tard trente ans à compter du décès de l'assuré.

- **Causes d'interruption de la prescription**

Article L.114-2

La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre.

L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée ou d'un envoi recommandé électronique, avec accusé de réception, adressés par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

- **Caractère d'ordre public de la prescription**

Article L.114-3

Par dérogation à l'article 2254 du Code Civil, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.

- **Causes ordinaires d'interruption de la prescription :**

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription visées à l'article L.114-2 précité sont celles prévues selon les termes et conditions des articles suivants du Code civil :

- **Reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait**

Article 2240 du Code civil

La reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription.

- **Demande en justice**

Article 2241 du Code civil

La demande en justice, même en référé, interrompt le délai de prescription ainsi que le délai de forclusion.

Il en est de même lorsqu'elle est portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure.

Article 2242 du Code civil

L'interruption résultant de la demande en justice produit ses effets jusqu'à l'extinction de l'instance.

Article 2243 du Code civil

L'interruption est non avenue si le demandeur se désiste de sa demande ou laisse l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée.

- **Mesure conservatoire et acte d'exécution forcée**

Article 2244 du Code civil

Le délai de prescription ou le délai de forclusion est également interrompu par une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée.

- **Etendue de la prescription quant aux personnes**

Article 2245 du Code civil

L'interpellation faite à l'un des débiteurs solidaires par une demande en justice ou par un acte d'exécution forcée ou la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription contre tous les autres, même contre les héritiers.

En revanche, l'interpellation faite à l'un des héritiers d'un débiteur solidaire ou la reconnaissance de cet héritier n'interrompt pas le délai de prescription à l'égard des autres cohéritiers, même en cas de créance hypothécaire, si l'obligation est divisible.

Cette interpellation ou cette reconnaissance n'interrompt le délai de prescription à l'égard des autres codébiteurs, que pour la part dont cet héritier est tenu.

Pour interrompre le délai de prescription pour le tout, à l'égard des autres codébiteurs, il faut l'interpellation faite à tous les héritiers du débiteur décédé ou la reconnaissance de tous les héritiers.

Article 2246 du Code civil

L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de prescription contre la caution.

## **- Causes de report et de suspension de la prescription**

Les causes de report du point de départ ou les causes de suspension de la prescription visées à l'article L. 114-3 du Code des assurances sont énumérées aux articles 2233 à 2239 du Code civil reproduits ci-après dans leur version en vigueur au 1er janvier 2018 :

### **Article 2233 du Code civil**

La prescription ne court pas :

1. à l'égard d'une créance qui dépend d'une condition, jusqu'à ce que la condition arrive ;
2. à l'égard d'une action en garantie, jusqu'à ce que l'éviction ait lieu ;
3. à l'égard d'une créance à terme, jusqu'à ce que ce terme soit arrivé.

### **Article 2234 du Code civil**

La prescription ne court pas ou est suspendue contre celui qui est dans l'impossibilité d'agir par suite d'un empêchement résultant de la loi, de la convention ou de la force majeure.

### **Article 2235 du Code civil**

Elle ne court pas ou est suspendue contre les mineurs non émancipés et les majeurs en tutelle, sauf pour les actions en paiement ou en répétition des salaires, arrérages de rente, pensions alimentaires, loyers, fermages, charges locatives, intérêts des sommes prêtées et, généralement, les actions en paiement de tout ce qui est payable par années ou à des termes périodiques plus courts.

### **Article 2236 du Code civil**

Elle ne court pas ou est suspendue entre époux, ainsi qu'entre partenaires liés par un pacte civil de solidarité.

### **Article 2237 du Code civil**

Elle ne court pas ou est suspendue contre l'héritier acceptant à concurrence de l'actif net, à l'égard des créances qu'il a contre la succession.

### **Article 2238 du Code civil**

La prescription est suspendue à compter du jour où, après la survenance d'un litige, les parties conviennent de recourir à la médiation ou à la conciliation ou, à défaut d'accord écrit, à compter du jour de la première réunion de médiation ou de conciliation. La prescription est également suspendue à compter de la conclusion d'une convention de procédure participative ou à compter de l'accord du débiteur constaté par l'huissier de justice pour participer à la procédure prévue à l'article L. 125-1 du Code des procédures civiles d'exécution.

Le délai de prescription recommence à courir, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois, à compter de la date à laquelle soit l'une des parties ou les deux, soit le médiateur ou le conciliateur déclarent que la médiation ou la conciliation est terminée. En cas de convention de procédure participative, le délai de prescription recommence à courir à compter du terme de la convention, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois. En cas d'échec de la procédure prévue au même article, le délai de prescription recommence à courir à compter de la date du refus du débiteur, constaté par l'huissier, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois.

### **Article 2239 du Code civil**

La prescription est également suspendue lorsque le juge fait droit à une demande de mesure d'instruction présentée avant tout procès.

Le délai de prescription recommence à courir, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois, à compter du jour où la mesure a été exécutée.

Ces différents articles peuvent évoluer en cours de vie du contrat. Ces articles sont disponibles à la rubrique « Les codes en vigueur » du site Internet du service public de la diffusion du droit (<http://www.legifrance.gouv.fr>).

## **- Saisine du médiateur**

Il est également prévu que la prescription de deux (2) ans sera suspendue en cas de médiation ou de conciliation entre les Parties (article 2238 du Code civil).

## **7) Loi applicable et juridiction compétente**

La présente notice est régie par le droit français.

En cas de litige portant sur la présente notice et à défaut d'accord amiable, il sera fait expressément attribution de juridiction près les tribunaux dans le ressort desquels se situe le domicile de l'Adhérent.



**FILASSISTANCE INTERNATIONAL**  
Société Anonyme au capital de 4 100 000 €  
433 012 689 RCS NANTERRE  
Siège social : 108 Bureaux de la Colline,  
92213 SAINT-CLOUD Cedex  
Entreprise régie par le Code des Assurances



IDU : FR329780\_03MDEX