

POUR
CONTACTER
L'ASSISTANCE



▶ N°Cristal 09 69 32 96 82

APPEL NON SURTAXE

DOMAINE D'APPLICATION

BÉNÉFICIAIRE

La présente notice d'information a pour objet de définir la garantie d'assistance dont peuvent prétendre les bénéficiaires concernés.

Sont couverts par la présente convention :

- le bénéficiaire du contrat de prévoyance ;
- et ses proches.

PRISE D'EFFET ET DURÉE DES GARANTIES

La garantie d'assistance prend effet à la même date de souscription que la garantie OCIRP-DÉPENDANCE. La garantie d'assistance suit le sort du contrat souscrit par le bénéficiaire auprès de l'OCIRP, aussi bien pour ce qui concerne la date d'effet, la durée, le renouvellement et la résiliation.

Toutefois, dès lors que l'intervention d'assistance aurait été engagée avant la fin de la période de souscription, elle serait menée à son terme par l'Assisteur.

COUVERTURE GÉOGRAPHIQUE

La couverture géographique d'assistance est valable au domicile, pour l'assistance et l'accompagnement des aidants en France métropolitaine, Monaco et DROM*.

* Pour les DROM, le bénéficiaire qui réside habituellement dans l'un de ces départements et y a sa résidence principale est couvert par l'assistance de tous les jours, les frais de déplacements et de transfert s'entendent à l'intérieur du département uniquement.

FAITS GÉNÉRATEURS

Les garanties d'assistance s'appliquent dans un cadre préventif ou à la suite de faits générateurs, tels que définis dans votre contrat. Ils sont définis dans la notice d'information et peuvent être les suivants :

- une hospitalisation ;
 - l'épuisement d'un aidant ;
 - le décès d'un bénéficiaire ;
 - une perte d'autonomie ayant été évaluée ou reconnue ;
 - une immobilisation ;
- survenant au bénéficiaire.

L'Assisteur propose au bénéficiaire la mise en place de la prestation assistance qui correspond le mieux à ses besoins, dans le respect des conditions d'attribution. Les prestations d'informations, de soutien social ou psychologique, de prévention, d'aide aux démarches sont acquises en tout temps.

MODALITÉS DE MISE EN ŒUVRE

Pour contacter l'Assisteur sans interruption, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7

(Accès direct au service du lundi au vendredi, de 8 h 00 à 18 h 30)

Par téléphone : ▶ N°Cristal 09 69 32 96 82

APPEL NON SURTAXE

Par télécopie : 02 51 83 26 31

Télécopie Médecin Conseil : 02 40 44 43 00

Pour les adhérents résidant dans les DROM, ou appelant de l'étranger, par téléphone : 00 33 9 69 32 96 82

Sans oublier de préciser votre nom, prénom, date de naissance et adresse.

Lors de votre premier appel, un numéro d'assistance vous sera communiqué : rappelez-le systématiquement, lors de toutes vos relations ultérieures avec l'Assisteur.

Toute demande d'assistance doit nous être formulée par téléphone au maximum dans les dix jours (10 jours) qui suivent la date de survenue du fait générateur rattaché à cette demande.

Le bénéficiaire s'engage à faire parvenir à l'Assisteur tous les justificatifs exigés par ce dernier pour le déclenchement des prestations garanties. Les justificatifs demandés par l'Assisteur sont des pièces originales.

EXÉCUTION DES PRESTATIONS

Les prestations garanties par la présente convention ne peuvent être déclenchées qu'avec l'accord préalable de l'Assisteur et sur présentation des justificatifs demandés. En conséquence, aucune dépense effectuée d'autorité par le bénéficiaire n'est remboursée par l'Assisteur.

De plus, il convient de préciser que l'Assisteur ne peut intervenir dans le choix des moyens et des destinations décidées par les organismes primaires d'urgence et par conséquent ne prend pas en charge les frais correspondants. Dès l'appel de l'un des bénéficiaires, l'Assisteur met tout en œuvre dans le cadre de son obligation de moyens, pour répondre au plus vite à la demande. En aucun cas, l'Assisteur ne pourra s'engager sur une obligation de résultat. L'Assisteur ne participe pas aux dépenses que le bénéficiaire a engagées de sa propre initiative. Toutes les dépenses que le bénéficiaire aurait dû normalement engager en l'absence de l'événement donnant lieu à l'intervention de l'Assisteur, restent à sa charge (titre de transport, repas, essence, péage...).

Dans le cadre de l'Assistance à domicile, en France métropolitaine, à Monaco ou dans les

DROM, l'Assisteur met tout en œuvre dans le cadre de son obligation de moyens, dès l'appel de l'un des bénéficiaires, pour répondre au plus vite à la demande. Toutefois, l'Assisteur se réserve un délai de 5 heures maximum à compter des heures d'ouverture des réseaux agréés pour faire suite à la demande du bénéficiaire (sauf délai dérogatoire expressément prévu).

DÉFINITIONS

Pour l'application de la présente notice, on entend par :

Aidant : personne qui vient en aide, à titre non professionnel, en partie ou totalement, à une personne âgée dépendante ou une personne handicapée de son entourage, pour les activités de la vie quotidienne.

Aide à domicile : la mission de l'aide à domicile concerne la réalisation de petits travaux ménagers quotidiens (repassage, ménage, préparation des repas, courses de proximité sans véhicule) au domicile du bénéficiaire. La durée de présence de l'aide à domicile est décidée par l'Assisteur après évaluation.

Animaux familiers de compagnie : sont considérés comme animaux familiers de compagnie les chats et les chiens, vivant au domicile du bénéficiaire et dont le carnet de vaccination est à jour conformément à la réglementation en vigueur, dans la limite de deux animaux par bénéficiaire.

Autorité médicale : toute personne titulaire d'un diplôme de médecine ou de chirurgie en état de validité dans le pays où le bénéficiaire se trouve.

Adhérent : personne physique ayant adhéré à l'OCIRP.

Bénéficiaire : la personne ayant adhéré dans le cadre d'un contrat collectif à un contrat de prévoyance auprès de l'OCIRP et ses ayants droit.

Centre de convalescence : ce sont des structures de soins qui contribuent à une réadaptation post-hospitalisation. Les centres de rééducation

tion, les SSR (Soins de suite et de réadaptation), les maisons de repos, les centres de cure thermique sont assimilés à des centres de convalescence. Les séjours dans ces structures ne sont pas considérés comme des hospitalisations.

Complément AEEH (Allocation d'éducation d'un enfant handicapé) : complément accordé pour compenser la cessation ou réduction d'activité professionnelle d'un parent ou l'embauche d'une tierce personne.

Consolidation : stabilisation durable de l'état de santé du bénéficiaire victime d'un accident, de blessures ou souffrant d'une maladie, cet état n'évoluant ni vers une amélioration ni vers une aggravation médicalement constatée.

Dépendance : état impliquant d'être dans l'impossibilité d'accomplir sans l'aide d'une tierce personne certains actes élémentaires et essentiels de la vie courante (se nourrir, se déplacer, s'habiller, satisfaire à son hygiène corporelle). La dépendance peut être partielle ou totale, temporaire ou définitive.

Domicile ou résidence habituelle : le lieu de résidence principale et habituelle du bénéficiaire, ayant un caractère permanent qui est mentionné au titre de domicile fiscal sur la déclaration d'impôt sur le revenu. Le domicile doit être situé en France métropolitaine, à Monaco ou dans les DROM. Pour les personnes résidant dans des maisons de longs séjours (telles que notamment les maisons de retraite), ou ayant une résidence secondaire par domicile principal, on entend le lieu où la personne habite plus de 183 jours par an. Les étudiants ayant droit sont considérés comme ayant un double domicile, leur résidence dans le cadre de leurs études et la résidence du parent adhérent. En cas de garde partagée, le domicile de l'enfant est son lieu d'habitation habituel.

DROM (Département et Région d'Outre-Mer) : Guadeloupe, Guyane, Martinique, Réunion et Mayotte. Pour l'ensemble des prestations relatives au déplacement du bénéficiaire

en France, à plus de 50 km de son domicile, la prise en charge du bénéficiaire résidant dans les DROM s'entend à l'intérieur du département de résidence DROM.

Établissement de soins : tout établissement de soins public ou privé, qui assure le diagnostic, la surveillance, le traitement des malades, des blessés et des femmes enceintes.

Faits générateurs : les garanties d'assistance s'appliquent à la suite de faits générateurs, tels que définis dans vos conditions générales. Ils peuvent être les suivants :

- une hospitalisation ;
 - l'épuisement d'un aidant ;
 - le décès d'un bénéficiaire ;
 - une perte d'autonomie ayant été évaluée ou reconnue ;
 - une immobilisation ;
- survenant au bénéficiaire.

Frais d'hébergement : frais de la chambre pour une nuit d'hôtel y compris petit déjeuner, hors frais de repas, téléphone, bar et annexe.

GIR (Groupe iso-ressource) : déterminé par la grille d'évaluation Aggir (Autonomie, gérontologique, groupes iso-ressources) des capacités de la personne âgée à accomplir certaines activités.

Grossesse pathologique : caractérise une grossesse où la mère et/ou l'enfant courent un risque pour leur santé. Une grossesse pathologique fait l'objet d'une prise en charge et d'un suivi spécifique. Ne sont pas considérés comme grossesse pathologique, les congés pathologiques légaux pouvant être prescrits avant le congé maternité.

Handicap : constitue un handicap, au sens de la loi 2005-102 du 11 février 2005, toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant.

Immobilisation : désigne toute immobilisation imprévue consécutive à une maladie, un accident ou une blessure, constaté(es) médicalement et pour laquelle le bénéficiaire ne peut disposer d'aucun soutien de proximité. La grossesse pathologique (hors congés pathologiques légaux) est considérée comme une immobilisation dès lors qu'elle est constatée médicalement.

Maladie : altération soudaine et imprévisible de la santé, consécutive ou non à une situation préexistante, n'ayant pas pour origine un accident corporel, constatée par une autorité médicale compétente.

Membre de la famille : conjoint ou concubin notoire, ou partenaire pacsé, père, mère, sœur, frère, enfant, ou tuteur légal du bénéficiaire.

Personne dépendante : toute personne présentant un état de dépendance tel que défini dans la définition du terme « Dépendance ».

Pièces justificatives : ensemble des documents pouvant être demandés par l'Assisteur afin d'apporter la justification médicale de l'événement générant la mise en œuvre des garanties (certificat médical, bulletin d'hospitalisation, certificat de décès, avis d'imposition dans le cadre d'un ayant droit à charge, facture...).

Présence responsable : une heure de présence responsable est une heure de travail durant laquelle le salarié à domicile peut utiliser son temps pour lui-même tout en restant vigilant pour intervenir si nécessaire.

PCH (Prestation de compensation du handicap) : c'est une aide permettant la prise en charge de dépenses liées au handicap (aide humaine, matérielle, animale...).

Proche : les ascendants et descendants au premier degré, le conjoint, le concubin notoire, le partenaire pacsé, le tuteur légal du bénéficiaire, les frères, les sœurs, le beau-père, la belle-mère, le gendre, la belle-fille, le beau-frère et la belle-sœur de l'adhérent ou à défaut toute autre personne désignée par l'assuré. Le proche doit être domicilié dans le même pays ou le même département pour les DROM que le bénéficiaire.

Transport : sauf mention contraire, les transports organisés dans le cadre de cette convention s'effectuent par taxi, voiture, train ou par avion en classe touristique (si seul ce moyen peut être utilisé pour une distance supérieure à 500 km) et dans la limite de 500 € pour les transports en France métropolitaine, Monaco ou dans les DROM. L'Assisteur est seul décisionnaire du moyen utilisé.

SERVICE D'INFORMATION ET DE SOUTIEN DISPONIBLE EN TOUT TEMPS

Le service de renseignements téléphonique apporte une aide et des conseils dans les domaines de la vie courante et en matière de santé.

INFORMATION JURIDIQUE

Nos chargés d'information juridique répondent à toutes questions d'ordre :

Réglementaire

- Habitation/logement.
- Justice/défense/recours.
- Vie professionnelle (salarié, libéral, artisan, commerçant...).

- Assurances sociales/allocations/retraites.
- Fiscalité.
- Famille.

Pratique

- Consommation.
- Vacances/loisirs.
- Formalités/cartes/permis.
- Enseignement/Formation.

Certaines demandes pouvant nécessiter des recherches, un rendez-vous téléphonique sera alors pris sous 48 h. Nos prestations de conseils et d'informations sont uniquement téléphoniques : aucune des informations dispensées ne peut se substituer aux intervenants habituels tels qu'avocats, conseillers juridiques... En aucun cas, elle ne pourra faire l'objet d'une confirmation écrite et ne pourra porter sur une procédure en cours.

SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE

Le soutien est réalisé par des psychologues cliniciens, sous forme d'entretiens téléphoniques confidentiels, généralement limités à dix par année civile. Un soutien destiné aux jeunes majeurs ou aux parents d'enfants mineurs est proposé dans les situations suivantes : difficulté scolaire, situation de harcèlement ou agression, conduites à risques, souffrance psychologique... Après évaluation du psychologue et adhésion du bénéficiaire, un suivi thérapeutique de proximité peut être organisé. En cas d'aléas de santé, un soutien peut être proposé à l'adhérent ou à son ayant droit pour des problématiques telles que : annonce d'un diagnostic, traitement, évolution de la maladie, image de soi, gestion des douleurs, répercussions sur la vie conjugale, familiale et professionnelle.

Un soutien spécifique est assuré en cas de difficultés professionnelles telles que :

- Risques psychosociaux.
- État de stress au travail.
- Situation d'agression et de violence.
- Épuisement...

ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

L'accompagnement est réalisé par des assistantes sociales ou conseillères en économie sociale et familiale sous forme d'entretiens téléphoniques non limités et confidentiels. Des informations destinées aux jeunes majeurs ou aux parents d'enfants mineurs peuvent être

délivrées sur les thèmes suivants : cursus scolaire et universitaire, entrée dans la vie active, accès aux droits, gestion d'un budget, logement...

Le service social peut vous aider et vous informer dans les domaines suivants :

- Aide au budget : bilan de la situation (ressources, charges, endettement, surendettement), recherche de solutions pour équilibrer le budget.
- Soutien à la parentalité : mode de garde, coparentalité, nutrition, relations familiales et conjugales.
- Soutien en cas d'aléas de santé : aide à domicile, adaptation du logement et/ou du poste de travail, ouverture de droits (invalidité, handicap, retraite...).
- Aide au départ à la retraite : démarches administratives, projection budgétaire, investissement d'un nouveau rôle social.

Un conseil personnalisé concernant les Services à la personne peut être prodigué pour :

- trouver l'organisme (aide à domicile, aide aux familles, aide aux déplacements...);
- constituer des dossiers de demande de financement (Caisses de retraite, APA, aide sociale...);
- rechercher, si la situation le justifie, une aide au financement des restes à charge.

En cas de décès, le proche pourra bénéficier d'un accompagnement social pour :

- réaliser les démarches administratives;
- rechercher des aides pour le financement des obsèques;
- faciliter une nouvelle organisation de la famille.

APPELS DE CONVIVIALITÉ

Ces entretiens sont animés par un écoutant social dans la limite de dix par année civile. Ils ont vocation à rompre l'isolement et à faciliter la restauration d'une vie sociale.

Ces entretiens visent à créer un cadre d'échange bienveillant et en s'appuyant sur les centres d'intérêt du bénéficiaire afin de le mobiliser pour retrouver une vie sociale sur son territoire de vie.

CONSEILS ET INFORMATIONS MÉDICALES

Les conseils médicaux sont délivrés par des médecins disponibles à tout moment dans le respect de la déontologie médicale : confidentialité et secret médical. Ce service ne peut en aucun cas remplacer le médecin traitant ni donner lieu à une prescription médicale.

L'Assisteur ne pourra être tenu responsable de l'interprétation que le bénéficiaire pourra en faire. En cas d'urgence, le premier réflexe doit être d'appeler le médecin traitant, les pompiers, les services médicaux d'urgence (Samu, 15, 112 depuis un téléphone portable).

Des informations médicales destinées aux jeunes majeurs ou aux parents d'enfants mineurs peuvent être délivrées sur des thèmes tels que : IST, MST, contraception, IVG, hygiène de vie (consommations d'alcool, tabac, alimentation...).

Des informations générales peuvent être délivrées dans les domaines suivants :

- Grossesse, puériculture et maladies infantiles.
- Hygiène de vie, sport.

- Pathologies liées au vieillissement.
- Vaccinations, réactions aux médicaments.
- Addictions, comportements excessifs (alimentaires, jeux, achats compulsifs).
- Diététique, régimes.
- Médecines complémentaires, médecines douces.
- Santé en voyage : vaccins, précautions médicales...

Des informations liées à la santé au travail peuvent être apportées à propos de :

- Maladies professionnelles.
- TMS.
- RPS.
- Bilans de santé...

ACCÈS À UN SITE INTERNET

L'Assisteur met à disposition des comptes utilisateurs pour l'application **Mon Âge Village** permettant au bénéficiaire, selon son profil et son secteur d'habitation, de recevoir des informations personnalisées, actualisées et évolutives :

- portail d'informations et d'actualités, accès à des services et boutiques en ligne ;
- application web d'informations géolocalisées et personnalisées avec possibilité de renvoi vers l'Assisteur pour un contact avec des professionnels.

PRESTATIONS D'ASSISTANCE COMPLÉMENTAIRES ET SPÉCIFIQUES AUX AIDANTS

BILAN PSYCHOSOCIAL DE LA SITUATION

À tout moment, l'aidant peut solliciter l'expertise de l'équipe pluridisciplinaire pour faire le point sur la situation. À l'issue de cet entretien, un accompagnement téléphonique sera proposé :

- pour un soutien moral par des psychologues cliniciens dans la limite de dix entretiens par année civile ;

- pour une aide aux démarches sociales avec des assistantes sociales ;
- pour une aide à la gestion du quotidien avec des conseillères en économie sociale et familiale ;
- pour des appels de convivialité par un écoutant social.

Les professionnels de l'équipe sont soumis à la confidentialité et le coût des accompagnements est pris en charge par l'Assisteur.

SOULAGER L'AIDANT

L'adhérent aidant d'un membre de sa famille reconnu en GIR 4 pourra bénéficier des prestations d'assistance préventive dans la limite d'une fois pendant la durée du contrat et des prestations d'assistance en cas de situation de crise uniquement pour le fait générateur hospitalisation/immobilisation de l'aidant.

L'adhérent aidant d'un membre de sa famille (au sens de la notice d'information) reconnu en GIR 3, 2 ou 1 ou bénéficiaire d'un complément AEEH ou d'une Prestation de compensation du handicap pourra bénéficier des prestations d'assistance préventive à raison d'une prestation au choix par année civile et des prestations d'assistance en cas de situation de crise en fonction du fait générateur.

Est considérée comme aidant une personne qui vient en aide, à titre non professionnel, en partie ou totalement, à une personne âgée dépendante ou une personne handicapée de son entourage, pour les activités de la vie quotidienne.

À tout moment, l'aidant peut solliciter l'expertise de l'équipe pluridisciplinaire pour un bilan psychosocial personnalisé. Un accompagnement pourra être initié à cette occasion chaque fois que nécessaire.

Les prestations qui suivent seront proposées dans le cadre d'un accompagnement psychosocial.

Assistance préventive

Prévention de l'épuisement de l'aidant

L'Assisteur organise et prend en charge sur justificatif (facture au sens de la Notice d'information) à hauteur d'une enveloppe financière maximum de 200 euros soit :

- une session de formation sur le rôle d'aidant, les gestes et postures, et la compréhension de la pathologie (en fonction de l'existant sur le secteur d'habitation);
- l'acquisition de matériel paramédical ou aides techniques adaptés;

- une session de médiation avec un professionnel titulaire d'un diplôme d'État.

Santé et bien-être de l'aidant

L'Assisteur organise et prend en charge (sur justificatif (facture au sens de la Notice d'information) soit l'accès à :

- une activité physique adaptée à domicile ou dans un club, à concurrence d'un maximum de trois séances;
- du conseil médical par téléphone;
- du conseil nutrition par téléphone.

Soutien pour la vie quotidienne

À tout moment, l'Assisteur organise et prend en charge soit :

- la mise en place d'un service de téléassistance et le financement des frais d'installation et l'abonnement pour une durée maximale de trois mois;
- l'accès à un soutien moral entre pairs par l'inscription à une association;
- le financement d'un suivi psychothérapeutique en libéral à hauteur de trois séances;
- l'accès à un réseau d'entraide et d'échanges par le financement de l'inscription le cas échéant.

Soutien pour la conciliation vie professionnelle et vie privée

À tout moment, l'Assisteur organise et prend en charge, soit :

- la mise en place d'une présence responsable et son financement à hauteur d'un maximum de 24 heures;
- la mise en place d'un portage de repas et son financement à hauteur de l'enveloppe financière qui aurait été prise en charge pour la présence responsable.

En cas de situation de crise

Empêchement de l'aidant lié à son état de santé

Pendant l'hospitalisation de plus de 48 heures ou l'immobilisation de plus de quatre jours

consécutives à une maladie, un accident ou une blessure, constaté(es) médicalement avec une incapacité d'accomplir ses activités habituelles d'aidant, l'Assisteur prend en charge (sur justificatif d'un certificat médical et d'une facture au sens de la Notice d'information), à hauteur d'une enveloppe financière maximum 200 euros soit :

- une prestation d'aide à domicile ;
- une prestation de bien-être (séance[s] de coiffure à domicile ou de pédicure, prestation[s] de livraison de courses alimentaires, service[s] de portage de repas, entretien[s] du linge, séance[s] de coaching santé, coaching nutrition) ;
- l'organisation et le financement du transport d'un proche au domicile si l'aidant partage habituellement le domicile de la personne aidée ;
- l'organisation et le financement partiel d'un hébergement temporaire, dans la limite des places disponibles.

Épuisement de l'aidant

Dans la limite d'une fois par année civile, en cas de situation d'épuisement de l'aidant détectée dans le cadre de l'accompagnement du pôle et confirmée par certificat médical, l'Assisteur prend en charge (sur justificatif d'un certificat médical et d'une facture au sens de la Notice d'information) soit :

- une prestation de garde de nuit à domicile dans la limite de 200 € ;
- l'organisation d'un hébergement temporaire, dans la limite des places disponibles, et le financement de son coût à hauteur de l'enveloppe financière qui aurait été accordée pour la garde de nuit ;
- l'organisation d'un accueil de jour, dans la limite des places disponibles, et le financement de son coût à hauteur de l'enveloppe financière qui aurait été accordée pour la garde de nuit.

Décès de la personne aidée

En cas de décès de la personne aidée et sur présentation de l'acte de décès, l'Assisteur prend en charge soit :

- l'organisation des obsèques, les frais restant à la charge de l'adhérent ;
- le coût de l'inscription annuelle à une association permettant de réactiver les liens sociaux ;
- l'aide aux démarches et formalités administratives liées au décès ;
- l'accès à du conseil pour la gestion du budget et l'organisation du quotidien ;
- l'accès à un service d'écoute afin d'apporter une prise en charge psychologique assurée par un psychologue ;
- la mise en relation avec un biographe et une prise en charge à hauteur de 200 euros.

FAVORISER L'AUTONOMIE DE LA PERSONNE DÉPENDANTE

L'adhérent n'ouvrant pas droit à la rente OCIRP, mais reconnu en GIR 4 pourra bénéficier des prestations d'assistance préventive dans la limite d'une fois et des prestations d'assistance en cas de situation de crise dans la limite d'une fois par année civile.

L'accès aux prestations d'assistance préventive à raison d'une prestation au choix par année civile et aux prestations d'assistance en cas de situation de crise en fonction du fait générateur est soumis à l'ouverture du droit à la rente par l'OCIRP.

Est considérée comme dépendante une personne étant dans l'impossibilité d'accomplir sans l'aide d'une tierce personne certains actes élémentaires et essentiels de la vie courante (se nourrir, se déplacer, s'habiller, satisfaire à son hygiène corporelle). La dépendance peut être partielle ou totale, temporaire ou définitive.

À tout moment, la personne dépendante peut solliciter l'expertise de l'équipe pluridisciplinaire pour un bilan psychosocial personnalisé. Un accompagnement pourra être initié à cette occasion chaque fois que nécessaire.

Les prestations qui suivent seront proposées dans le cadre d'un accompagnement psychosocial.

Assistance préventive

Santé et bien-être

L'Assisteur organise et prend en charge (sur justificatif de la facture au sens de la Notice d'information) soit :

- l'accès à une activité physique adaptée à domicile, à concurrence d'un maximum de trois séances;
- l'accompagnement aux rendez-vous médicaux dans la limite de six heures et à moins de 50 km du domicile;
- des séances de psychomotricité (sur prescription médicale) à domicile à hauteur de trois séances;
- l'accès à du conseil nutrition par téléphone;
- orientation vers des ateliers collectifs de prévention : alimentation, sommeil, prévention des chutes;
- un accompagnement aux projets de vacances adaptées et son financement partiel à hauteur de 200 euros;
- sensibilisation à la gestion de la douleur par l'initiation à la relaxation avec un psychologue par téléphone;
- l'accès à du conseil médical par téléphone.

Soutien pour la vie quotidienne

L'Assisteur organise et prend en charge soit :

- la mise en place d'un service de téléassistance et le financement des frais d'installation et l'abonnement pour une durée maximale de trois mois;
- le soutien d'un psychologue par téléphone visant à diminuer les impacts psychologiques de la perte d'autonomie;
- la mise en place de visites à domicile pour maintenir le lien social;
- l'initiation aux nouveaux outils de communication à hauteur de trois séances.

Aménagement du logement

L'Assisteur organise et prend en charge :

- le diagnostic à domicile d'un ergothérapeute dans la limite de 200 €;
- un accompagnement pour la mise en œuvre des travaux.

En cas de situation de crise

Dégradation de la santé de la personne aidée

En cas de sortie d'hospitalisation de plus de quatre jours de la personne dépendante qui engendre une diminution de ses capacités attestées médicalement, l'Assisteur prend en charge (sur justificatif de la facture au sens de la Notice d'information) soit :

- une prestation d'aide à domicile à concurrence d'un maximum de 10 heures sur 15 jours;
- une prestation de bien-être ou de soutien à hauteur de l'enveloppe financière qui aurait été accordée pour l'aide à domicile : séance(s) de coiffure à domicile ou de pédicure, prestation(s) de livraison de courses alimentaires, service(s) de portage de repas, entretien(s) du linge, séance(s) de coaching santé, coaching nutrition;
- une prestation de garde de nuit à domicile à hauteur de l'enveloppe financière qui aurait été accordée pour l'aide à domicile;
- un accompagnement pour des consultations ou examens médicaux en cas d'impossibilité pour le bénéficiaire de se rendre seul sur son lieu d'examen dans la limite de six heures et à moins de 50 km du domicile;
- la garde des animaux familiers (chiens, chats), pendant 30 jours et dans la limite de 200 €;
- un accompagnement du projet d'entrée en établissement (recherche d'établissement, estimation du coût de l'hébergement, organisation de la visite);
- une médiation avec un professionnel titulaire d'un diplôme d'État, dans la limite de trois séances.

CADRE JURIDIQUE

ASSUREUR DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE

Les prestations d'assistance sont assurées et réalisées par Ressources Mutuelles Assistance, ci-avant dénommée « l'Assisteur » dans la présente notice d'information, union technique d'assistance soumise aux dispositions du Livre II du Code de la Mutualité et immatriculée au répertoire Sirene sous le numéro Siren 444 269 682.

Siège social : 46, rue du Moulin – BP 62127 – 44121 Vertou Cedex

CONDITIONS RESTRICTIVES D'APPLICATION DES GARANTIES

Comportement abusif

L'Assisteur ne sera pas tenu d'intervenir dans les cas où le bénéficiaire aurait commis de façon volontaire des infractions à la législation locale en vigueur ou à la suite d'accidents causés ou provoqués intentionnellement par le bénéficiaire du contrat. L'Assisteur réclamera s'il y a lieu le remboursement de tout ou une partie des frais qui pourraient être considérés comme la conséquence directe de ce comportement. Toute fraude, falsification ou fausse déclaration et faux témoignage entraînera automatiquement la nullité du bénéfice des garanties d'assistance. En cas de déclaration mensongère du bénéficiaire ou de non-remboursement d'une avance de frais, l'Assisteur réclamera s'il y a lieu au bénéficiaire le remboursement de tout ou partie des frais qui pourraient être considérés comme la conséquence directe du comportement.

Responsabilité

La responsabilité de l'Assisteur ne saurait être engagée en cas de refus par le bénéficiaire de soins ou d'exams préalables à un transport sanitaire, dans un établissement public ou privé ou auprès d'un médecin qui auront été préconisés par l'Assisteur. L'Assisteur ne peut intervenir que dans la limite des accords donnés par les autorités locales, médicales et/ou administra-

tives, et ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux d'urgence ni prendre en charge les frais ainsi engagés s'ils relèvent de l'autorité publique. L'Assisteur ne peut intervenir dans les situations à risque infectieux en contexte épidémique faisant l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillance spécifique de la part des autorités sanitaires locales, nationales et/ou internationales. L'Assisteur ne peut intervenir que sur production des justificatifs originaux exigés lors de l'accord de prise en charge.

Circonstances exceptionnelles

La responsabilité de l'Assisteur ne saurait être engagée en cas de manquement aux obligations de la présente notice d'information, si celui-ci résulte :

- de cas de force majeure rendant impossible l'exécution de la prestation ;
- d'événements tels que guerre civile ou étrangère ;
- de révolution, mouvement populaire, émeute, grève, saisie ou contrainte par la force publique, interdiction officielle décidée par les autorités, piraterie, explosion d'engins, effets nucléaires ou radioactifs, empêchements climatiques.

EXCLUSIONS COMMUNES À TOUTES LES PRESTATIONS

Outre les exclusions précisées dans le texte de la présente notice d'information, sont exclus du champ d'application :

- les dommages provoqués par la guerre étrangère ou civile, les émeutes et les mouvements populaires, un acte de terrorisme ou de sabotage ;
- les dommages provoqués intentionnellement par le bénéficiaire, ceux résultants de sa participation à un crime ou à un délit intentionnel ou conséquence de sa participation volontaire à une rixe, à un pari ou à un défi ;

- **les conséquences de l'usage de drogues, stupéfiants ou produits médicamenteux non prescrits par un médecin;**
- **les sinistres résultant de tremblements de terre, cataclysmes, ou catastrophes naturelles;**
- **les sinistres résultant de l'explosion d'un engin ou partie d'engin destiné à exploser par suite de transmutation du noyau de l'atome;**
- **les sinistres dus à des radiations ionisantes émises de façon soudaine et fortuite par des combustibles nucléaires ou par des produits ou déchets radioactifs provenant de réacteurs et ayant contaminé les alentours de cette source d'émission (que celle-ci soit fixe ou en déplacement) à tel point que dans un rayon de plus d'un kilomètre, l'intensité de rayonnement mesurée au sol vingt-quatre heures après l'émission, dépasse un roentgen par heure;**
- **tous les autres sinistres dus à des radiations ionisantes auxquelles les victimes seraient exposées, fut-ce par intermittence, en raison et au cours de leur activité professionnelle habituelle;**
- **les frais n'ayant pas fait l'objet d'un accord de prise en charge de nos services matérialisé par la communication d'un numéro de dossier au bénéficiaire.**

Ne donnent pas lieu à l'application des garanties, les soins de chirurgie plastique entrepris pour des raisons exclusivement esthétiques, les cures thermales et les cures de thalassothérapie, les voyages à visée thérapeutique, les traitements de confort, les cures d'engraissement et d'amincissement, ainsi que leurs conséquences.

NULLITÉ DE LA PRESTATION

Si le bénéficiaire ou son médecin traitant refuse le conseil ou les prestations ou les pres-

criptions proposées par l'Assisteur, le bénéficiaire organise en ce cas, librement et sous son entière responsabilité, les actions qu'il juge, ou que son médecin traitant juge, les plus adaptées à son état, l'Assisteur étant dégagé de toute obligation. En aucun cas, l'Assisteur ne peut être tenu au paiement des frais engagés par le bénéficiaire.

RECOURS

Le bénéficiaire prend l'engagement formel d'informer l'Assisteur de toutes procédures pénales ou civiles dont il aurait eu connaissance contre le responsable d'un accident dont il aurait été victime et à raison de cet accident.

SUBROGATION

L'Assisteur est subrogé à concurrence du coût de l'assistance accordée, dans les droits et actions du bénéficiaire contre les tiers qui, par leur fait, ont causé le dommage ayant donné lieu à une prise en charge par l'Assisteur; c'est-à-dire que l'Assisteur effectue en lieu et place du bénéficiaire les poursuites contre la partie responsable si elle l'estime opportun.

PRESCRIPTION

Toutes les actions dérivant de l'exécution des présentes conditions générales sont prescrites dans un délai de deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance, et ce, conformément aux conditions déterminées par les articles L.221-11 et L.221-12 du Code de la Mutualité.

Toutefois, ce délai ne court :

- en cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'Assisteur en a eu connaissance;
- en cas de réalisation du risque, le délai ne court que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action du bénéficiaire contre l'Assisteur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre le bénéficiaire ou a été indemnisé par celui-ci.

ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Tout différend touchant à l'interprétation ou à l'exécution des présentes conditions générales sera porté devant le tribunal compétent du siège social de l'Assisteur.

INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

L'Assisteur dispose de moyens informatiques destinés à gérer plus facilement les dossiers d'assistance. Les informations enregistrées sont réservées à l'usage des services concernés de l'Assisteur et ne peuvent être communiquées qu'aux autres destinataires suivants : prestataires de services à la personne ou d'assistance à l'international missionnés dans le cadre d'un dossier d'assistance. Conformément aux articles 39 et suivants de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée en 2004 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, tout bénéficiaire peut obtenir communication et, le

cas échéant, rectification ou suppression des informations le concernant, en s'adressant à Ressources Mutuelles Assistance, dénommée « l'Assisteur » dans la présente notice d'information, à l'adresse du siège social : 46, rue du Moulin – BP 62127 – 44121 Vertou Cedex.

RÉCLAMATIONS ET MÉDIATION

En cas de difficultés relatives aux conditions d'application de son contrat, le bénéficiaire doit contacter Ressources Mutuelles Assistance, Direction des Opérations, dénommée « l'Assisteur » dans la présente notice d'information, à l'adresse du siège social : 46, rue du Moulin – BP 62127 – 44121 Vertou Cedex. Si un désaccord subsiste, le bénéficiaire a la faculté de faire appel au médiateur dont les coordonnées lui seront alors communiquées par Ressources Mutuelles Assistance et ceci, sans préjudice des autres voies d'action légales.

AUTORITÉ DE CONTRÔLE

Ressources Mutuelles Assistance est soumise au contrôle de l'ACPR (Autorité de contrôle prudentiel et de résolution) – 61, rue Taitbout – 75436 Paris Cedex 09.

