



SwissLife

Convention d'assistance SwissLife Santé Retraités – Contrat collectif n° GAC18SAN1812 / SWISS2180

Comment contacter Filassistance ?

Téléphone	De France	01 70 36 06 91 (appel non surtaxé)	24 heures sur 24, en indiquant le numéro de votre contrat : GAC18SAN1612 SWISS2180
	De l'étranger	+33 1 70 36 06 91	
Télécopie	09 77 40 17 88		
Courriel	operations@filassistance.fr		

Important : Pour que les prestations d'assistance soient acquises, Filassistance doit avoir été prévenue (par téléphone, par courriel ou télécopie) et avoir donné son accord préalable.

SwissLife Prévoyance et Santé a souscrit au profit de ses adhérents un contrat collectif d'assistance n° GAC18SAN1612 auprès de Filassistance (ci-après Filassistance).

Les dispositions qui suivent ont pour objet de définir les prestations d'assistance accordées aux adhérents d'un contrat individuel complémentaire frais de santé souscrit auprès de SwissLife Prévoyance et Santé.

Ces prestations sont adhérentes et gérées par Filassistance, Société anonyme au capital de 1 850 000 euros – 312 517 493 RCS Nanterre, entreprise régie par le Code des assurances, dont le siège social est situé 108, Bureaux de la Colline, 92213 Saint-Cloud.

A. Les garanties d'assistance santé

1. Généralités

1.1. Bénéficiaires

Dès lors qu'ils adhèrent à un contrat souscrit auprès de SwissLife Prévoyance et Santé et que leur domicile fiscal est situé en France métropolitaine, principauté d'Andorre ou de Monaco, ont la qualité de bénéficiaires des garanties d'assistance :

- l'adhérent au contrat ;
- son conjoint.

Les bénéficiaires doivent vivre sous le même toit.

1.2. Validité territoriale

Les garanties sont utilisables au domicile du bénéficiaire en France telle que définie au 1.4.

1.3. Prise d'effet et durée

L'ensemble des garanties définies dans la présente convention suit le sort du contrat d'assurance auquel il se rattache et dont il fait partie intégrante (délai de rétractation applicable en cas de vente à distance ou suite à démarchage à domicile, avenant, suspension, résiliation...).

Les garanties sont acquises à tout bénéficiaire visé au 1.1 dès lors que l'événement à l'origine de sa demande d'assistance survient durant la période de validité de la présente convention et au plus tôt le 1^{er} janvier 2018.

Les garanties prennent fin :

- à la fin de l'adhésion au contrat collectif santé Swiss Life Collectives Standard ;
- à la date de résiliation de la convention d'assistance n° GAC18SAN1612 ; dans ce cas, SwissLife Prévoyance et Santé informera les bénéficiaires de cette cessation.

1.4. Définitions

Pour l'application de la présente convention d'assistance, on entend par :

Accident

Toute atteinte corporelle provenant d'un événement soudain, imprévisible et extérieur au bénéficiaire et indépendante de la volonté de ce dernier.

Adhérent

Personne physique ou morale ayant souscrit ou adhéré au contrat frais de soins SwissLife Prévoyance et Santé.

Aidant

L'adhérent (ou le conjoint) qui apporte une assistance quotidienne au proche parent qui se trouve en état de dépendance.

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.

Ascendant dépendant

Le père et la mère de l'adhérent (ou son conjoint) dont la perte d'autonomie nécessite la présence de l'adhérent (ou son conjoint) pour l'assister dans l'accomplissement quotidien des actes de la vie courante : toilette, habillage, alimentation, préparation des repas, ménage ou déplacements.

Atteinte corporelle grave

Maladie ou accident causant une dégradation significative de l'état de santé du bénéficiaire assortie d'un risque élevé de séquelles invalidantes ou de décès.

Conjoint

Le conjoint proprement dit de l'adhérent, ou son concubin ou son partenaire lié par un pacte civil de solidarité.

Dépendance

État de la personne qui relève au moins de la catégorie **GIR 4 (grille nationale Aggir)** qui regroupe d'une part, des personnes qui ne sont pas en mesure de se lever, se coucher, s'asseoir seules mais qui, une fois levées, peuvent se déplacer à l'intérieur du logement, et qui doivent être aidées ou stimulées pour la toilette et l'habillage et d'autre part, des personnes qui n'ont pas de problèmes locomoteurs mais qu'il faut aider pour les activités corporelles, y compris les repas.

Domicile

Le lieu de résidence principale et habituelle des adhérents, situé en France mentionné au certificat d'adhésion au contrat frais de santé souscrit auprès de SwissLife Prévoyance et Santé.

Étranger

Pays autre que la France et ses zones d'outremer.

Événement

Selon la garantie sollicitée, la maladie, l'accident, atteinte corporelle grave, le décès, dépendance.

Frais de séjour

Frais d'hôtel petit-déjeuner continental inclus.

France

France métropolitaine (Corse incluse), Guadeloupe, Martinique, Guyane, Mayotte et Réunion, ainsi que les principautés d'Andorre ou de Monaco. Pour l'application des garanties, on distingue deux zones de résidence :

- pour les adhérents domiciliés à la Guadeloupe, à la Martinique, en Guyane française, à La Réunion ou à Mayotte, la zone de résidence désigne le département région d'outremer dans lequel se trouve le domicile ;
- pour les adhérents dont le domicile est situé en France métropolitaine, principautés d'Andorre ou de Monaco, la zone de résidence englobe ces trois états.

Hospitalisation

Tout séjour dans un établissement de santé supérieur à 48 heures consécutives (**sauf cas spécifique à une garantie**), effectué dans le but de recevoir des soins à la suite d'un accident ou d'une maladie.

L'établissement de santé public ou privé (hôpital ou clinique) doit être habilité(e) à pratiquer des actes et dispenser des traitements auprès de personnes malades ou accidentées et détenir toutes les autorisations administratives et sanitaires requises.

Immobilisation

Toute immobilisation temporaire au domicile, supérieure à 5 jours consécutifs, médicalement prescrite, et consécutive à un accident ou une maladie.

Maladie

Altération de la santé, constatée par une autorité médicale habilitée.

Personne handicapée

Toute personne présentant un handicap au sens de l'article L. 114 du Code de l'action sociale et des familles. Constitue un handicap 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 poly-handicap ou d'un trouble de santé invalidant.

Proche parent

Ascendants et descendants au premier degré ou conjoint ci-dessus.

1.5. Nécessité de l'appel préalable

Pour que les prestations d'assistance ci-après exposées soient acquises, Filassistance doit avoir été prévenue au préalable par téléphone ou par télécopie, avoir communiqué un numéro de dossier et exprimé son accord préalable.

Filassistance

N° de téléphone : 01 70 36 06 91 (*appel non surtaxé*)

N° de télécopie : 09 77 40 17 88

L'organisation par le bénéficiaire ou par son entourage de l'une de ces prestations ne donne lieu à aucun remboursement de la part de Filassistance. Pour toute demande d'assistance, le bénéficiaire (ou toute autre personne agissant en son nom) doit :

- contacter Filassistance sans délai (voir coordonnées et modalités ci-avant) ;
- fournir les renseignements suivants :
 - le numéro d'adhésion ;
 - son nom, prénom, le lieu où il se trouve et, si possible, le numéro de téléphone où il pourra éventuellement être contacté ;

- la nature des difficultés motivant l'appel ;
- les noms, adresse et numéro de téléphone du médecin ou, le cas échéant, de la clinique ou de l'hôpital dans lequel est soigné le bénéficiaire, afin que Filassistance puisse se mettre en rapport avec eux et suivant les décisions de l'autorité médicale, servir les prestations garanties adaptées à la situation..

1.6. Engagements financiers

1.6.1. Engagements financiers

Sans préjudice des règles exposées au 1.5 et 1.6.3, toute demande de remboursement adressée par le bénéficiaire à Filassistance devra être accompagnée des pièces justificatives originales correspondant à la demande.

En cas de prise en charge des frais de séjour à l'hôtel, **Filassistance ne participe qu'aux frais de location de chambre réellement exposés, dans la limite des plafonds indiqués ci-après, et à l'exclusion de tout autre frais.**

1.6.2. Avance de frais

Dans le cadre de certaines garanties stipulées dans la présente convention, Filassistance peut verser au bénéficiaire, à sa demande, une avance de fonds afin de lui permettre de faire face à certaines dépenses imprévues.

1.6.2.1. Conditions préalables au versement de l'avance par Filassistance

À titre de garantie de remboursement par le bénéficiaire de l'avance consentie, **Filassistance adressera un certificat d'engagement au bénéficiaire qui devra le renvoyer dûment complété et signé par ses soins à Filassistance. L'avance sera mise en œuvre après réception dudit certificat d'engagement par Filassistance.**

Le bénéficiaire devra joindre au certificat d'engagement transmis à Filassistance un chèque certifié ou un chèque de banque.

1.6.2.2. Délai de remboursement de l'avance à Filassistance

Le bénéficiaire s'engage à rembourser à Filassistance la somme avancée par cette dernière dans un délai de 3 mois à compter de la date de l'avance.

1.6.2.3. Sanctions

À défaut de remboursement dans le délai de 3 mois, la somme deviendra immédiatement exigible et Filassistance pourra, sans mise en demeure préalable, prendre toutes mesures susceptibles d'en assurer le recouvrement.

1.6.3. Conditions d'ordre médical

Dans tous les cas, **la nature de l'assistance et le choix des moyens** à mettre en œuvre pour répondre à la demande du bénéficiaire **relèvent de la décision du médecin de Filassistance** qui recueille, si nécessaire, l'avis du médecin traitant.

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

Afin de permettre au médecin de Filassistance de prendre sa décision, il pourra être demandé au bénéficiaire de fournir tout justificatif médical de l'événement qui conduit le bénéficiaire à solliciter son assistance.

Le cas échéant, Filassistance recommande au bénéficiaire d'adresser ces documents sous pli confidentiel à l'attention du service médical de Filassistance

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

1.6.4. Titres de transport

En cas de transport organisé par Filassistance en application de l'une des garanties d'assistance, le bénéficiaire consent à utiliser en priorité ses titres de voyage initiaux, modifiés ou échangés.

À défaut de modification ou d'échange, le bénéficiaire s'engage à accomplir

toutes les démarches nécessaires au remboursement des titres non utilisés et à reverser les sommes correspondantes à Filassistance, et ce dans les 90 jours qui suivent 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 au domicile seront pris en charge par Filassistance.

1.7. Exclusions

Filassistance ne peut, en aucun cas, se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence, ni prendre en charge les frais de transport primaire engagés.

Filassistance ne garantit pas les événements suivants et leurs conséquences :

- les hospitalisations ou immobilisations répétitives pour une même cause ;
- les hospitalisations de long séjour ;
- les tentatives de suicide et leurs conséquences ;
- les maladies mentales ;
- toute intervention médicale volontaire pour convenance personnelle (chirurgie esthétique notamment) ;
- les affections bénignes ne justifiant pas une immobilisation au domicile ;
- les conséquences de l'usage de médicaments, drogues, stupéfiants et produits assimilés non ordonnés médicalement ;
- les conséquences d'un état d'ivresse manifeste ou d'un état alcoolique tel que visé à l'article R. 234-1 du Code de la route ;
- les conséquences d'un conflit armé (guerre étrangère ou civile), d'une émeute ;
- les conséquences de la participation volontaire du bénéficiaire à un acte de terrorisme ou de sabotage, un crime un délit, une rixe, un pari ou un défi ;
- les accidents et décès survenus du fait de la participation du bénéficiaire, en tant que concurrent à des compétitions sportives, paris, matches, concours, rallyes ou à leurs essais préparatoires.

1.8. Prescription

Conformément à l'article L. 114-1 du Code des assurances, toutes actions dérivant de la présente Notice sont prescrites par deux (2) ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

- en cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où Filassistance en a eu connaissance ;
- 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'adhérent contre Filassistance 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 l'adhérent ou a été indemnisé par ce dernier.

En vertu de l'article L114-2 du Code des assurances, la prescription peut être interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et notamment la citation en justice, le commandement de payer, la saisie, l'acte du débiteur par lequel celui-ci reconnaît le droit de celui contre lequel il prescrivait, 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 avec accusé de réception adressée par Filassistance à l'adhérent, en ce qui concerne l'action en paiement de la cotisation et par l'adhérent à Filassistance, en ce qui concerne le règlement des prestations.

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

1.9. 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.

1.10. Loi applicable

La présente notice est régie par le droit français. 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.

1.11. Contrôle

Filassistance est soumise au contrôle de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) située 61 rue Taitbout, 75436 Paris Cedex 09.

1.12. Informatique et libertés

Les informations recueillies auprès de l'adhérent, lors d'une demande d'assistance font l'objet d'un traitement informatique destiné exclusivement à la fourniture des prestations d'assistance garanties. En adhérant à la présente convention, l'adhérent consent à ce traitement informatique.

Dans ce cadre, l'adhérent est informé que les données personnelles le concernant peuvent être transmises aux prestataires ou sous-traitants liés contractuellement à Filassistance intervenants pour l'exécution des garanties d'assistance.

Conformément à la loi du 6 janvier 1978 informatique et libertés modifiée par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004, l'adhérent dispose d'un droit d'accès et de modification relativement aux informations qui le concernent. S'il souhaite exercer ce droit et obtenir communication des informations le concernant, il devra adresser sa demande, accompagnée d'une copie (recto / verso) de sa pièce d'identité, à l'adresse suivante : **Filassistance – Correspondant Cnil – 108, Bureaux de la Colline, 92213 Saint-Cloud Cedex – ou cil@filassistance.fr**

L'adhérent peut également pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données le concernant mais un tel refus pourra empêcher l'adhésion ou l'exécution des présentes garanties.

1.13. Réclamations

Toute réclamation portant sur le traitement de la demande d'assistance (délai, qualité, contenu prestation fournie, etc.) devra être formulée dans un premier temps auprès du service qui a traité cette demande par téléphone au numéro suivant : **01 70 36 06 91** qui veillera à répondre dans un délai maximal de dix (10) jours, à compter de la demande.

Si la réponse formulée à sa réclamation ne le satisfait pas, le bénéficiaire pourra adresser un courrier précisant le motif du désaccord à l'adresse suivante : **Filassistance – Service Qualité – 108, Bureaux de la Colline – 92213 Saint-Cloud Cedex – ou qualite@filassistance.fr**

Une réponse sera alors formulée dans un délai de dix (10) jours à compter de la réception du courrier de réclamation.

Si l'instruction de la réclamation nécessite un examen justifiant un délai supplémentaire, Filassistance enverra un courrier accusant réception de la réclamation et précisant la date probable de réponse. Ce courrier d'accusé de réception sera envoyé dans un délai de dix (10) jours ouvrables qui suivent la réception de la réclamation.

Si aucune solution n'est trouvée à l'issue de l'examen du courrier de réclamation, l'adhérent ou le bénéficiaire pourra saisir gratuitement le médiateur de l'assurance, en adressant sa demande à l'adresse suivante : **Médiation de l'Assurance – TSA 50110 – 75441 Paris Cedex 09.**

L'adhérent ou le bénéficiaire pourra également formuler sa demande sur le site internet de la Médiation de l'Assurance, accessible via le lien suivant **www.mediation-assurance.org**.

Le médiateur formulera un avis prévu par la charte de la médiation de l'assurance. Son avis ne s'impose pas aux parties et laisse la liberté pour l'adhérent ou le bénéficiaire, de saisir les tribunaux compétents.

Toute réticence ou fausse déclaration intentionnelle de la part de l'adhérent entraîne la nullité de son adhésion conformément aux dispositions de l'article L. 113-8 du Code des assurances. La garantie cesse alors immédiatement.

Les primes payées demeurent alors acquises à Filassistance, qui a droit au paiement de toutes les primes échues à titre de dommages et intérêts.

En revanche, l'omission ou la déclaration inexacte de la part de l'adhérent dont la mauvaise foi n'est pas établie, n'entraîne pas la nullité de son adhésion, conformément aux dispositions de l'article L. 113-9 du Code des assurances.

Si l'omission ou la déclaration inexacte est constatée après un sinistre,

l'indemnité est réduite en proportion du taux des primes payées par rapport au taux des primes qui auraient été dues, si les risques avaient été complètement et exactement déclarés.

1.14. Exonération de responsabilité

Filassistance est responsable de la nature et de la qualité des prestations d'assistance fournies aux adhérents et des garanties. Toutefois :

- la responsabilité de Filassistance est écartée lorsque les retards ou défaillances dans l'exécution des garanties sont imputables à une cause étrangère, notamment, aux délais et / ou aux difficultés d'obtention de documents administratifs (visas d'entrée et de sortie de territoire, passeports, etc.) qui constituent des conditions essentielles et préalables, fixées par certains états, à la circulation et/ou au transport des personnes ou des biens sur un territoire ou entre deux états donnés ;
- la responsabilité de Filassistance ne pourra être recherchée lorsque le retard ou l'inexécution de la prestation d'assistance demandée par l'adhérent* est consécutif(ve) à l'insuffisance des disponibilités locales ;
- Filassistance ne peut être tenue pour responsable des manquements ou contretemps à l'exécution de ses obligations qui résulteraient :
 - soit, de cas de force majeure ;
 - soit, d'événements tels guerre civile ou étrangère, révolution, mouvements populaires émeutes ou grèves (article L. 121-8 alinéa 2 du Code des assurances) ;
 - soit, des saisies ou contraintes par la force publique ;
 - soit, des interdictions officielles ;
 - soit, des actes de piraterie, de terrorisme ou d'attentats soit, d'un enlèvement, d'une séquestration ou d'une prise d'otage ;
 - soit, des tempêtes, ouragans ou catastrophes naturelles.

2. Garanties accordées

2.1. Assistance information

Les prestations d'information « 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. Cette assistance téléphonique est accessible, du lundi au samedi de 9h à 19h, sur simple appel du bénéficiaire.

Les informations fournies ne peuvent se substituer à une consultation médicale et ne peuvent donner lieu à une quelconque prescription.

Les médecins peuvent répondre à toutes demandes du bénéficiaire. Les informations qui seront données le seront toujours dans le respect de la déontologie médicale (confidentialité et respect du secret médical).

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

2.1.1. Information santé d'ordre général

Info Santé est un service d'informations générales animé par les médecins de Filassistance et destiné à répondre à toute question de nature médicale, notamment dans les domaines suivants :

- la santé ;
- les vaccinations ;
- la mise en forme ;
- la diététique.

2.1.2. Information spécifique à une pathologie

Info Santé est aussi un service d'informations sur les pathologies (Parkinson, Alzheimer, Sida, allergies, etc.) animé par les médecins de Filassistance et destiné à répondre à toute question de nature médicale, notamment dans les domaines suivants :

- traitements et conséquences ;
- évolution de la maladie ;
- risque de transmission génétique, risque de contagion pour l'entourage.

2.2. En cas d'immobilisation au domicile ou d'hospitalisation du bénéficiaire

Rappel : l'hospitalisation du bénéficiaire doit être supérieure à 48 heures consécutives et l'immobilisation au domicile doit être supérieure à 5 jours consécutifs.

2.2.1. Acheminement des médicaments

Si du fait de son immobilisation au domicile, le bénéficiaire ne peut pas se déplacer pour se procurer des médicaments indispensables au traitement prescrit par ordonnance médicale, Filassistance fait le nécessaire pour rechercher, acheter et apporter au domicile du bénéficiaire ces médicaments, **sous réserve de leur disponibilité en pharmacie.**

Filassistance fait l'avance du coût de ces médicaments, que **le bénéficiaire devra rembourser à Filassistance au moment même de leur livraison.**

Le service de livraison des médicaments est pris en charge par Filassistance

2.2.2. Envoi d'un médecin

En cas d'indisponibilité du médecin traitant habituel, Filassistance aide le bénéficiaire immobilisé à son domicile à rechercher un médecin pour une visite à domicile en lui communiquant les numéros de téléphone utiles (médecin de garde ou service d'urgence).

Les frais et honoraires du médecin restent à la charge exclusive du bénéficiaire.

Filassistance ne pourra pas être tenue responsable de l'indisponibilité ou l'éloignement trop important du médecin susceptible de se déplacer.

2.2.3. Organisation de soins à domicile

À la demande du bénéficiaire et sous réserve que les soins soient prescrits par un médecin, Filassistance met à sa disposition un service de soins à domicile (infirmière, auxiliaire de vie). **Le coût de ce service reste à la charge du bénéficiaire.**

2.2.4. Transfert à l'hôpital et retour au domicile

Si, à la suite d'une maladie ou d'un accident, l'état de santé du bénéficiaire nécessite une hospitalisation immédiate, Filassistance missionne, à la demande du médecin traitant sur place, une ambulance (ou un véhicule sanitaire léger) pour procéder au transport de ce bénéficiaire vers l'établissement de santé le plus proche du domicile.

À l'issue de l'hospitalisation et sur prescription du médecin traitant, Filassistance missionne une ambulance (ou véhicule sanitaire léger) pour permettre au bénéficiaire de retourner à son domicile.

Les frais de transport liés au transfert du bénéficiaire vers l'établissement de santé et / ou vers le domicile sont pris en charge par Filassistance en complément des remboursements réalisés par la Sécurité Sociale et les organismes de protection sociale complémentaire (mutuelle, assureur ou institution de prévoyance santé).

2.2.5. Voyage et hébergement d'un proche

Si le bénéficiaire est seul lors de son hospitalisation ou de son immobilisation au domicile, Filassistance organise et prend en charge par événement :

- le voyage aller-retour d'un proche (parent ou ami) se trouvant en France, à concurrence d'un billet de train 1^{re} classe ou d'un billet d'avion classe économique pour se rendre au chevet du bénéficiaire ;
- les frais de séjour à l'hôtel de ce proche pendant **2 nuits à concurrence de 160 euros TTC maximum.**

2.2.6. Garde des enfants de moins de 16 ans

Si, durant l'hospitalisation de l'adhérent ou de son conjoint, ses petits-enfants dont il avait ponctuellement la garde ne peuvent s'organiser seuls et être pris en charge par une personne de l'entourage du bénéficiaire, Filassistance organise et prend en charge par événement :

- soit leur garde au domicile du bénéficiaire **pendant 2 jours maximum à raison de 10 heures de garde effective par jour. Les frais de déplacement de la personne effectuant la garde sont pris en charge à hauteur de 150 euros TTC maximum par événement ;**
- soit leur **transfert aller-retour en avion classe économique ou en train 1^{re} classe** chez un proche résidant en France ;
- soit le **transfert aller-retour en avion classe économique ou en train 1^{re} classe d'un proche résidant en France au domicile du bénéficiaire ;**
- soit leur conduite à l'école et leur retour au domicile à **concurrence de 10 allers-retours et dans un rayon de 25 kilomètres du domicile, la prise en charge ne pouvant dépasser la somme de 500 euros TTC pour l'ensemble des petits-enfants concernés.**

2.2.7. Garde des ascendants

Si, durant l'hospitalisation de l'adhérent ou de son conjoint, ses ascendants dont il a la charge ne peuvent s'organiser seuls et être pris en charge par une personne de l'entourage du bénéficiaire, Filassistance organise et prend en charge **par événement** :

- soit leur garde **pendant 2 jours maximum à raison de 10 heures de garde effective par jour. Les frais de déplacement de la personne effectuant la garde sont pris en charge à hauteur d'un maximum de 150 euros TTC pour l'ensemble de la prestation** ;
- soit leur **transfert aller-retour en avion classe économique ou en train 1^{re} classe chez un proche résidant en France** ;
- soit le **transfert aller-retour en avion classe économique ou en train 1^{re} classe d'un proche résidant en France jusqu'au domicile du bénéficiaire**.

2.2.8. Aide-ménagère

Si l'état de santé de l'adhérent et / ou de son conjoint le nécessite (certificat médical) et si son entourage ne peut lui apporter l'aide nécessaire, Filassistance organise et prend en charge la mise à disposition d'une aide-ménagère pour effectuer du repassage, du ménage et préparer les repas **dans la limite de 30 heures de travail effectif réparties sur une période de 15 jours consécutifs maximum par événement**, selon le cas :

- pendant l'immobilisation au domicile à compter de la date figurant sur le certificat médical ;
- pendant ou dès la fin de l'hospitalisation, à compter respectivement de la date d'admission ou de sortie de l'établissement de santé.

Cette garantie fonctionne de 8h à 19h tous les jours de la semaine hors week-ends et jours fériés ou chômés.

2.2.9. Plan d'aide à la convalescence

Pendant l'hospitalisation ou lors du retour à domicile de l'adhérent ou de son conjoint.

Réalisation d'un entretien téléphonique par l'équipe pluridisciplinaire de Filassistance avec l'adhérent ou sa famille pour évaluer sa situation médico-psycho-sociale et établir un plan d'aide à la convalescence.

Objectif : faciliter la vie de la famille pendant et après l'hospitalisation.

Thèmes abordés :

- identification des besoins pour le maintien à domicile ;
- informations sur les droits et démarches administratives : constitution de dossiers, recherche de financements (aides financières publiques, etc.) ;
- les aides techniques favorisant sa convalescence (mise en relation avec des distributeurs de matériel médical).

2.3. En cas d'atteinte corporelle grave

2.3.1. Informations relatives à la maladie et au handicap

Filassistance recherche et communique au bénéficiaire les renseignements qui lui sont nécessaires dans les domaines mentionnés ci-après. Toute demande d'information du bénéficiaire est enregistrée immédiatement et un numéro de dossier lui est communiqué.

Filassistance s'engage à lui fournir une réponse, si possible immédiatement, et, en tout cas, dans un délai ne dépassant pas 72 heures. Dans ce dernier cas, Filassistance se chargera alors de rappeler le bénéficiaire demandeur.

Filassistance fournit des renseignements exclusivement d'ordre privé dans les domaines suivants :

- différentes possibilités de couverture et prises en charges en matière d'assurance maladie ;
- invalidité ;
- handicap ;
- associations, groupe de parole.

Les prestations ci-dessus sont uniquement téléphoniques : aucune des informations dispensées par les spécialistes de Filassistance ne peut se substituer aux intervenants habituels tels qu'avocats, avoués, huissiers, etc. En aucun cas elles ne feront l'objet d'une confirmation écrite.

L'assistance information a un caractère uniquement documentaire (au sens de 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 responsabilité de Filassistance ne pourra en aucun cas être recherchée

en cas de :

- **interprétation inexacte du ou des renseignement(s) que le bénéficiaire aura obtenu(s) ;**
- **difficultés qui pourraient surgir ultérieurement du fait d'une utilisation inappropriée ou abusive, par le bénéficiaire, des informations communiquées.**

2.3.2. Prise en charge de la maladie et du handicap

En cas de maladie grave et sur simple demande du bénéficiaire ou de ses proches, l'équipe pluridisciplinaire de Filassistance composée de médecins, d'assistantes sociales, de psychologues cliniciens, de chargés d'assistance spécialisés, etc., renseigne et accompagne le bénéficiaire et ses proches dans les domaines suivants :

- sensibilisation du bénéficiaire et des proches sur les démarches à suivre ;
- conseils sur l'appréhension du handicap ou de la maladie ;
- conseil sur la gestion du stress et la survivance de celui-ci ;
- aide dans la prise de conscience de l'état de santé ;
- informations sur les associations, groupes de parole.

2.3.3. Assistance psychologique

En cas d'atteinte corporelle grave, le bénéficiaire peut contacter Filassistance pour recevoir une aide psychologique délivrée par des psychologues cliniciens qui interviennent dans le strict respect de la déontologie applicable à la profession. En fonction de la situation du bénéficiaire, Filassistance organise et prend en charge **3 entretiens téléphoniques**.

2.3.4. Accompagnement médico-social

En cas d'atteinte corporelle grave du bénéficiaire, sur simple appel téléphonique, **du lundi au vendredi de 9h à 19h**, l'équipe médico-sociale de Filassistance est à son écoute pour réaliser un bilan de sa situation individuelle et l'informer sur les aides dont il peut bénéficier. Celle-ci peut également l'assister, s'il le souhaite, dans ses démarches auprès des organismes appropriés et les demandes d'allocations spécifiques.

2.3.5. Aide à la recherche et mise en relation avec des prestataires de santé, de services d'aide à domicile, d'associations

Filassistance propose l'organisation et la coordination de services au quotidien.

Sur simple appel téléphonique, du lundi au vendredi (hors jours fériés), de 7h à 20h, Filassistance recherche et met en relation le bénéficiaire avec le prestataire qui pourra l'aider dans la vie courante pour :

- le transport / accompagnement (ex : visite chez le médecin, à l'hôpital, chez le coiffeur, à la Poste ou à la banque, chez le vétérinaire, au supermarché, à la gare, à l'aéroport, etc.) ;
- la livraison de courses ;
- le portage de repas à domicile, service de linge, coiffeur, pédicure, kinésithérapeute à domicile ;
- la présence d'une dame de compagnie : personne venant faire la lecture, jouer aux cartes, discuter, aider à classer ou remplir des documents ;
- les petits dépannages (ex : serrurerie, plomberie, électricité, vitrerie, etc.) ;
- le petit bricolage (exemple : changer les fusibles, ampoules électriques, etc.) ;
- le petit jardinage (exemples : tondre la pelouse, couper une haie, etc.) ;
- les soins à domicile.

Les frais de transport, la réalisation des courses, les travaux effectués et les frais engagés (pièces s'il y a lieu, main d'œuvre et déplacement) seront réglés directement par le bénéficiaire au prestataire concerné.

2.3.6. Orientation vers des prestataires spécialisés

En cas de traitement chimiothérapique, Filassistance oriente le bénéficiaire vers des prestataires dédiés tels que :

- aide à la toilette ;
- fournisseur de perruques ;
- coiffeur à domicile ;
- esthéticienne ;
- coach sportif.

2.3.7. Accompagnement dans les déplacements

En cas d'atteinte corporelle grave et sur simple demande du bénéficiaire ou de ses proches, Filassistance recherche pour le bénéficiaire des services d'aide au déplacement pour se rendre dans des lieux publics tels que la banque, la Poste, un établissement de soins, un cabinet médical, etc. Filassistance organise et prend en charge, le cas échéant, la venue d'un accompagnateur (accompagnement véhiculé ou au bras) **dans la limite de 150 euros TTC par an.**

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

En cas d'atteinte corporelle grave et sur simple demande du bénéficiaire ou de ses proches, Filassistance :

- recherche des entreprises pour faire établir des devis en vue de l'adaptation éventuelle du logement ou du véhicule et met en relation l'adhérent avec ces entreprises s'il le souhaite ;
- donne des renseignements sur les fournisseurs de matériel spécialisé.

En aucun cas Filassistance ne peut agir comme maître d'œuvre dans les travaux qui pourraient être effectués.

Le choix final des prestataires est du ressort de l'aidant, Filassistance ne pourra pas être tenue responsable de la qualité et des délais des travaux d'adaptation du logement.

2.3.9. Accompagnement budgétaire et social

Le bénéficiaire ou l'un de ses proches peut contacter Filassistance pour une prestation qui se déroule en trois étapes :

- une phase de prévention avec une prise d'informations suivie de conseils de la plateforme pluridisciplinaire de Filassistance ;
- une phase d'analyse par un bilan ciblé et personnalisé de la situation de vie de l'adhérent ;
- une phase de proposition avec la mise en place de solutions (accompagnement, maîtrise, protection) via un programme d'accompagnement personnalisé.

2.4. En cas de décès d'un bénéficiaire

2.4.1. Assistance information obsèques

En cas de décès d'un bénéficiaire, la famille de celui-ci peut, sur simple appel téléphonique, accéder à notre service d'informations pour toute question relative aux démarches et formalités administratives, informations pratiques (notamment coût et disponibilité des concessions dans les cimetières, les modes de sépultures, le don d'organe et de corps, etc.) ainsi que toute demande d'information portant sur les règles de droit français relatives aux successions.

Toute demande d'information est enregistrée immédiatement et un numéro de dossier lui est communiqué ; Filassistance s'engage à lui fournir une réponse, si possible immédiatement, et, en tout cas, dans un délai ne dépassant pas 72 heures. Dans ce dernier cas, Filassistance se chargera alors de rappeler le bénéficiaire demandeur.

Les prestations sont uniquement téléphoniques : aucune des informations dispensées par les spécialistes de Filassistance ne peut se substituer aux intervenants habituels tels qu'avocats, avoués, huissiers, etc. En aucun cas elles ne feront l'objet d'une confirmation écrite.

L'assistance information a un caractère uniquement documentaire (au sens de 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 responsabilité de Filassistance ne pourra en aucun cas être recherchée en cas de :

- interprétation inexacte du ou des renseignement(s) que le bénéficiaire aura obtenu(s) ;
- difficultés qui pourraient surgir ultérieurement du fait d'une utilisation inappropriée ou abusive, par le bénéficiaire, des informations communiquées.

2.4.2. Aide à la recherche d'un opérateur funéraire

En cas de décès d'un bénéficiaire, la famille de celui-ci peut, sur simple appel téléphonique, demander à Filassistance de l'accompagner dans la

recherche d'un opérateur funéraire qui pourra prendre en charge l'organisation des funérailles du bénéficiaire.

2.4.3. Aide à l'organisation des obsèques

Filassistance, en cas de nécessité, aide à l'organisation des obsèques du bénéficiaire (en accord avec les organismes de pompes funèbres).

Les frais engagés restent à la charge du bénéficiaire.

2.4.4. Avance de fonds

Suite au décès d'un proche parent de l'adhérent, Filassistance procure à l'adhérent, **à titre d'avance sans intérêt, une somme de 1 000 euros maximum.** Cette avance est consentie dans le cas où le décès a pour conséquence l'indisponibilité momentanée de fonds et elle a pour seule finalité de permettre aux bénéficiaires de payer des dépenses imprévues et en lien direct avec la survenance de ce décès.

L'avance est versée par Filassistance et remboursée par le bénéficiaire conformément au paragraphe 1.6.2.

2.4.5. Rapatriement de corps

En cas de décès d'un bénéficiaire survenant à plus de 50 kilomètres du domicile, à la demande de son entourage, Filassistance organise et prend en charge le transport du corps (ou des cendres) du lieu de décès jusqu'au lieu d'inhumation en France.

Filassistance prend également en charge les frais annexes et nécessaires à ce transport (frais de cercueil modèle simple, frais de première conservation, de manutention, de mise en bière, d'aménagements spécifiques au transport, de soins de conservation rendus obligatoires par la législation, de conditionnement nécessaires au transport et conformes à la législation locale).

La prise en charge de ce transport et des frais annexes est effectuée **dans la limite de 1 500 euros TTC maximum.**

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.

2.4.6. Présence d'un proche

En cas de décès du bénéficiaire, Filassistance organise et prend en charge par événement :

- le voyage aller-retour d'un **proche (parent ou ami) se trouvant en France, à concurrence d'un billet de train 1^{re} classe ou d'un billet d'avion classe économique** pour se rendre aux obsèques du bénéficiaire ;
- les frais de séjour à l'hôtel de ce proche pendant **2 nuits à concurrence de 70 euros TTC maximum par nuit.**

2.4.7. Retour anticipé des autres personnes

En cas de décès du bénéficiaire à plus de 50 kilomètres du domicile et de rapatriement de son corps, Filassistance organise et prend en charge le retour des autres membres de sa famille qui l'accompagnaient lors de son voyage.

Les personnes concernées consentent à utiliser en priorité leurs titres de voyage initiaux, modifiés ou échangés et à respecter les règles du 1.6.4.

2.4.8. Rapatriement des animaux

Le terme « **animal** » désigne tout chat ou chien appartenant au bénéficiaire, qui satisfait aux conditions de tatouage et de vaccinations imposées par les autorités vétérinaires, **à l'exception des chiens appartenant à l'une des catégories de chiens dangereux visés par l'article L. 211-11 et 12 du Code rural et de la pêche maritime.**

En cas de décès du bénéficiaire à plus de 50 kilomètres du domicile et de rapatriement de son corps par Filassistance, **Filassistance organise et prend à charge l'hébergement ou le rapatriement de l'animal l'accompagnant à concurrence de 320 euros TTC.**

Cette garantie est mise en œuvre lorsque le bénéficiaire voyageait seullement accompagné de son animal.

2.4.9. Accompagnement psychologique

Cette prestation s'applique à la suite du décès d'un bénéficiaire.

Filassistance, sur simple appel téléphonique de l'adhérent ou son conjoint, est à la disposition pour mettre en relation ce dernier avec un psychologue qui déterminera avec lui le contenu de son intervention. Cette prestation est adhérente en toute confidentialité.

Si nécessaire, Filassistance prend en charge le coût des consultations à hauteur de **3 entretiens téléphoniques maximum** auprès des psychologues de Filassistance

Aucune prise en charge ne sera acceptée par Filassistance dans les situations suivantes :

- si l'événement ayant causé le traumatisme n'est pas fortuit ;
- si l'événement fortuit n'est pas la cause du traumatisme ;
- en cas d'états résultant de l'usage de drogues, stupéfiants et produits assimilés non prescrits médicalement, de l'absorption d'alcool ;
- en cas d'états résultant d'une tentative de suicide ;
- en cas d'événements résultant de la pratique d'un sport exercé à titre professionnel dans le cadre d'une compétition ou d'un entraînement.

2.4.10. Aide-ménagère

En cas de décès de l'adhérent ou de son conjoint, si son entourage ne peut apporter l'aide nécessaire au veuf (ou à la veuve), Filassistance organise la mise en œuvre d'une aide-ménagère pour effectuer du repassage, du ménage et préparer les repas, **pendant les 15 premiers jours calendaires suivant la date du décès.**

Filassistance prend en charge les frais correspondants à concurrence de **20 heures de travail effectif maximum par événement.**

Cette garantie fonctionne de 8h à 19h tous les jours de la semaine hors week-ends et jours fériés ou chômés.

2.4.11. Garde des petits-enfant de moins de 16 ans en cas de décès de l'adhérent (ou son conjoint)

La garantie énoncée ci-après ne se substitue en aucune façon aux interventions des services publics, ni aux prestations dues par les organismes sociaux et les employeurs.

Filassistance se réserve le droit de demander, préalablement à la mise en œuvre, le certificat de décès.

Si, suite au décès de l'adhérent (ou de son conjoint), ses petits-enfants de moins de 16 ans dont il avait ponctuellement la charge ne peuvent pas s'organiser seuls ni être confiés à une personne de son entourage, Filassistance organise et prend en charge par événement :

- soit leur garde par une personne qualifiée au domicile du bénéficiaire **dans la limite de 2 jours consécutifs maximum à raison de 10 heures de garde effective par jour dans un délai de 1 mois à compter de la date du décès.** Cette personne qualifiée pourra éventuellement assurer la garde des petits-enfants à son domicile ;
- soit leur transfert **aller-retour en avion classe économique ou en train 1^{re} classe** chez un proche résidant en France ;
- soit le transfert **aller-retour en avion classe économique ou en train 1^{re} classe** au domicile du bénéficiaire d'un proche résidant en France ;
- soit leur conduite à l'école et leur retour au domicile à concurrence de **10 allers-retours maximum sur 1 semaine et dans un rayon de 25 kilomètres du domicile pour un montant maximum de 500 euros TTC pour l'ensemble des petits-enfants concernés.**

2.4.12. Garde des ascendants à charge vivant au foyer du bénéficiaire

La garantie énoncée ci-après ne se substitue en aucune façon aux interventions des services publics, ni aux prestations dues par les organismes sociaux et les employeurs.

Filassistance se réserve le droit de demander, préalablement à la mise en œuvre, le certificat de décès.

Si, suite au décès de l'adhérent (ou de son conjoint), ses ascendants à charge, vivant au foyer, ne peuvent pas s'organiser seuls ni être confiés à une personne de son entourage, Filassistance organise et prend en charge par événement :

- soit leur garde par une personne qualifiée au domicile du bénéficiaire **dans la limite de 2 jours consécutifs maximum à raison de 10 heures de garde effective par jour dans un délai de 1 mois à compter de la date du décès ;**
- soit leur transfert **aller-retour en avion classe économique ou en train 1^{re} classe** chez un proche résidant en France ;
- soit le transfert **aller-retour en avion classe économique ou en train 1^{re} classe** au domicile du bénéficiaire d'un proche résidant en France.

2.4.13. Aide à la vente d'un bien immobilier

En cas de décès de l'un des bénéficiaires et si les biens immobiliers doivent être mis en vente, Filassistance organise la mise en relation du conjoint survivant avec des agences immobilières locales et des notaires.

2.4.14. Accompagnement médico-social

En cas de décès d'un bénéficiaire et sur simple appel téléphonique, du lundi au vendredi de 9h à 19h, l'équipe médico-sociale de Filassistance est à l'écoute du bénéficiaire pour réaliser un bilan de sa situation individuelle et l'informer sur les aides dont il peut bénéficier. Celle-ci peut également l'assister, s'il le souhaite, dans ses démarches auprès des organismes appropriés. L'équipe médico-sociale de Filassistance aide la famille du bénéficiaire dans les démarches administratives et met à disposition des courriers type nécessaires aux organismes et administrations et communique, le cas échéant, les coordonnées de ces derniers pour les informer du décès et prendre les mesures adéquates auprès :

- des employeurs ;
- des établissements bancaires ;
- des compagnies d'électricité ;
- de la compagnie des eaux ;
- des opérateurs de téléphonie ;
- des assureurs ;
- des mutuelles ;
- des caisses de retraite principales et complémentaires ;
- du centre des impôts ;
- de la Sécurité sociale.

2.4.15. Bilan de situation professionnelle et aide à la recherche d'emploi

Filassistance organise un bilan de situation professionnelle pour le conjoint survivant dans les 3 mois qui suivent le décès.

Filassistance accompagne le conjoint survivant dans la rédaction de CV, de lettres de motivation, aide à la préparation des entretiens d'embauche et vérifie l'adéquation entre le cursus et le poste recherché.

2.4.16. Accompagnement budgétaire et social

En cas de décès de l'un des bénéficiaires, le conjoint survivant peut contacter Filassistance pour une prestation qui se déroule en trois étapes :

- une phase de prévention avec une prise d'informations suivie de conseils de la plateforme pluridisciplinaire de Filassistance ;
- une phase d'analyse par un bilan ciblé et personnalisé de la situation de vie de l'adhérent ;
- une phase de proposition avec la mise en place de solutions (accompagnement, maîtrise, protection) via un programme d'accompagnement personnalisé.

2.5. Assistance au quotidien

L'assistance au quotidien peut être sollicitée par tout bénéficiaire qui, à la suite de la survenance d'un événement garanti, a bénéficié d'une prestation d'assistance mentionnée aux 2.1 à 2.4 qui a pris fin et dont il souhaite la prolongation ou qui n'a pas pu bénéficier de la prestation car sa demande relevait d'un cas d'exclusion.

Selon le cas, le bénéficiaire peut demander la prolongation ou la mise en œuvre, à ses frais exclusifs, des prestations d'assistance au quotidien énumérées ci-dessous.

Filassistance sélectionne parmi ses partenaires, plusieurs prestataires et les propose au bénéficiaire qui effectue le choix final. Filassistance organise alors la mise en place de la prestation au nom et pour le compte du bénéficiaire.

Filassistance n'est pas responsable de la qualité et des délais d'intervention des prestataires retenus par le bénéficiaire.

2.5.1. Femme de ménage, aide-ménagère

Dans le cadre de ce service, l'organisme exécute les tâches suivantes : entretien de l'intérieur de la maison, nettoyage et repassage du linge, nettoyage, rangement, aide aux tâches ménagères.

2.5.2. Collecte et livraison à domicile de linge repassé

Dans le cadre de ce service, l'organisme :

- collecte le linge au domicile du bénéficiaire ;
- l'apporte à l'entreprise préalablement désignée par le bénéficiaire et chargée du repassage ;
- et livre le linge repassé au domicile du bénéficiaire.

2.5.3. Livraison de repas à domicile

Ce service comprend la livraison à domicile de repas variés et équilibrés, correspondant au régime éventuel suivi par le bénéficiaire (sans sucre, sans sel, sans graisse, etc.).

2.5.4. Préparation de repas à domicile

Un intervenant à domicile peut proposer au bénéficiaire un menu différent chaque jour, faire les courses pour réunir les ingrédients nécessaires, cuisiner le repas et remettre la cuisine en ordre après le repas (vaisselle et rangement).

2.5.5. Assistance informatique et Internet : initiation et formation

Ce service englobe l'initiation ou la formation au fonctionnement du matériel informatique (micro-ordinateur personnel ainsi que les accessoires et périphériques faisant partie de son environnement immédiat) et aux logiciels non professionnels en vue de permettre leur utilisation courante ainsi que, le cas échéant, tout ou partie des prestations suivantes :

- livraison au domicile de matériels informatiques ;
- installation et mise en service au domicile de matériels et logiciels informatiques ;
- maintenance logicielle au domicile de matériels informatiques.

2.5.6. Livraison de courses à domicile

Sur la base d'une liste de courses établie par le bénéficiaire, l'organisme effectue les achats et livre les produits demandés à la maison. Il peut donc s'agir de médicaments, de livres, de journaux, de produits alimentaires ou de première nécessité.

Les achats effectués sont à la charge du bénéficiaire.

2.5.7. Petits travaux de jardinage y compris les travaux de débroussaillage

Dans le cadre de ce service, les travaux d'entretien courant du jardin du bénéficiaire pourront être fournis :

- la tonte de la pelouse, l'arrosage des plantes ;
- la taille des haies et des arbres ;
- le débroussaillage ;
- la prestation d'enlèvement des déchets occasionnés par la prestation de petit jardinage ;
- le déneigement des abords immédiats du domicile.

2.5.8. Petit bricolage

Ce service comprend la réalisation des prestations élémentaires (**durée d'intervention ne dépassant pas deux heures**) et occasionnelles suivantes : fixer une étagère, accrocher un cadre, poser des rideaux, remplacer des joints, poser un lustre, changer une ampoule, etc.

Ce service ne comprend pas :

- les activités de construction, d'entretien, de réparation des bâtiments correspondant aux métiers de gros œuvre, de second œuvre et de finition du bâtiment ;
- la mise en place, l'entretien et la réparation des réseaux utilisant des fluides ou des matériels et équipements destinés à l'alimentation en gaz, au chauffage des immeubles et aux installations électriques.

2.5.9. Cours à domicile

Ce service comprend les cours à domicile dispensés de manière individuelle à tout public : enfant (cf. 2.9.13), adulte étudiant ou non.

En outre, les disciplines enseignées ne se limitent pas aux programmes d'enseignement scolaire.

Ces prestations sont fournies par des professionnels de la formation, ou des personnes pouvant se prévaloir d'une compétence confirmée et incontestable.

Ce service ne comprend pas les activités de conseil et d'accompagnement, telles que le « coaching » ou par exemple, l'assistance à l'utilisation de matériels audio ou vidéo numériques.

2.5.10. Assistance administrative

Ce service d'assistance administrative à domicile couvre toutes les tâches d'appui et d'aide à la rédaction des correspondances, à la compréhension et à la facilitation des contacts et des relations avec des interlocuteurs institutionnels (fournisseurs d'énergie, fournisseurs réseaux téléphonique et Internet, banques, assureurs, administrations publiques notamment).

Ce service ne saurait aboutir à conférer à l'organisme un mandat, une substitution d'action ou de responsabilité.

2.5.11. Surveillance temporaire au domicile, de la résidence principale et secondaire

Cette activité consiste à assurer, au domicile et pendant l'absence de son occupant habituel, les prestations suivantes :

- l'ouverture et la fermeture des volets ;
- l'arrosage et l'entretien des plantes ;
- la relève du courrier ;
- les travaux ménagers à l'intérieur du domicile ;
- toute autre prestation de cette nature.

Ce service ne comprend pas les activités privées de sécurité réglementées par la loi n° 83-629 du 12 juillet 1983 modifiée : la surveillance humaine ou la surveillance par des systèmes électroniques de sécurité ou le gardiennage de biens meubles ou immeubles, ainsi que la sécurité des personnes se trouvant dans ces immeubles (prestations de rondes ou de télésurveillance autour du domicile).

2.5.12. Assistance aux personnes âgées ou dépendantes ou aux autres personnes qui ont besoin d'une aide personnelle à leur domicile

Peuvent bénéficier de ces prestations :

- les personnes âgées de 60 ans et plus ;
- les personnes dépendantes ;
- les personnes rencontrant une difficulté temporaire ou permanente de nature à mettre en péril l'autonomie et l'équilibre de la famille et son maintien dans l'environnement social.

L'organisme accompagne et assiste les bénéficiaires :

- **dans leurs actes essentiels de la vie quotidienne** : ce service comprend l'aide à la mobilité et aux déplacements, à la toilette, à l'habillage, à l'alimentation, aux fonctions d'élimination, garde-malade, etc. ; Dans ce cadre, peuvent être notamment intégrées les prestations de vigilance, visites physiques de convivialité.

Cette prestation est effectuée en lien avec l'entourage et / ou les services compétents ;

- **dans leurs activités de la vie sociale et relationnelle** : ce service comprend l'aide à l'accompagnement dans les activités domestiques, de loisirs et de la vie sociale, soutien des relations sociales, etc., à domicile ou à partir du domicile, et notamment les prestations d'animation culturelles et artistiques pour des personnes gravement malades ou en fin de vie maintenues au domicile ;

- **à l'occasion des activités intellectuelles, sensorielles et motrices** : ce service comprend notamment les activités comprenant des interventions au domicile des bénéficiaires en perte d'autonomie, afin de les aider à adapter leurs gestes et modes de vie à leurs capacités d'autonomie dans leur environnement domestique, tout en permettant, dans le même temps, d'optimiser l'accompagnement des aidants eux-mêmes.

Ce service ne comprend pas les soins relevant d'actes médicaux.

2.5.13. Assistance aux personnes handicapées

Les activités d'assistance aux personnes handicapées comprennent :

- les prestations détaillées au paragraphe précédent ;
- les activités d'interprète en langue des signes, de technicien de l'écrit et de codeur en langage parlé complété.

2.5.14. Garde malade de personnes âgées, dépendantes ou handicapées

Le garde malade assure une présence de jour ou de nuit auprès de personnes malades, en assurant leur confort physique et moral, à l'exclusion des soins. Il peut toutefois aider à la prise de médicaments sur la base d'une ordonnance et si la prescription médicale ne fait pas référence à la nécessité de l'intervention d'auxiliaires médicaux.

Le garde malade de nuit est à proximité du malade et doit pouvoir intervenir à tout moment.

2.5.15. Aide à la mobilité et transports de personnes âgées, dépendantes ou handicapées ayant des difficultés de déplacement

L'aide à la mobilité et le transport de la personne sont étroitement associés dans cette activité, ce qui différencie cette dernière d'une simple prestation de transport de personnes.

L'organisme accompagne le bénéficiaire lors de déplacements effectués à partir du domicile du bénéficiaire ou vers celui-ci.

2.5.16. Conduite du véhicule personnel des personnes dépendantes, du domicile au travail, sur le lieu de vacances, pour les démarches administratives

Ce service suppose que le bénéficiaire soit une personne dépendante dans l'impossibilité de conduire son véhicule personnel temporairement ou définitivement.

L'organisme conduit le véhicule du bénéficiaire notamment pour effectuer les trajets suivants :

- du domicile au lieu de travail et vice-versa ;
- du domicile au lieu de vacances ;
- lors des démarches administratives.

2.5.17. Accompagnement des personnes âgées ou handicapées dans leurs déplacements en dehors de leur domicile

Ce service comprend pour l'essentiel l'accompagnement des bénéficiaires âgés (+ de 60 ans) ou handicapés dans les transports, ainsi que l'accompagnement (au bras) à l'occasion de promenades ou dans les actes de la vie courante.

Le recours à des activités d'interprète en langue des signes, de technicien de l'écrit et de codeur en langage parlé complété dans l'environnement extérieur et pour les actes de la vie quotidienne est admis dans le cadre de cette activité.

2.5.18. Soins et promenades des animaux de compagnie, pour les personnes dépendantes

Les animaux d'élevage sont exclus, cette activité ne concernant que les animaux de compagnie des personnes dépendantes.

Par soins, il faut entendre les activités de préparation et mise à disposition de nourriture pour les animaux, changement de litière, accompagnement chez le vétérinaire.

Sont exclus :

- le toilettage et les soins vétérinaires ;
- les chiens relevant de l'une des catégories de chiens dangereux visés par l'article L. 211-11 du Code rural et de la pêche ;
- les animaux d'élevage et de ferme ;
- les insectes ;
- les arachnides (tarentule, mygale, scorpion par exemple) ;
- les amphibiens et les reptiles (serpents, tortues).

2.5.19. Soins d'esthétique à domicile pour les personnes dépendantes

Ce service consiste à dispenser au bénéficiaire les soins d'hygiène et de mise en beauté :

- soins esthétiques ;
- maquillage ;
- lavage, séchage et coiffage des cheveux, à l'exclusion des prestations de coiffure ;
- mettre en beauté les mains et les pieds.

Cette prestation est exclusivement réservée aux bénéficiaires personnes dépendantes.

2.6. Téléconsultation

En cas d'absence ou d'indisponibilité du médecin traitant du bénéficiaire

Le bénéficiaire majeur ou le titulaire de l'autorité parentale du bénéficiaire mineur peut contacter Filassistance afin de bénéficier d'une téléconsultation.

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

Le service de téléconsultation de Filassistance est accessible **24 heures sur 24 et 7 jours sur 7**, les ordonnances, si nécessaire, sont délivrées, sur l'espace personnel de téléconsultation de l'adhérent, du lundi au vendredi de 8h à 22h (hors jours fériés).

La téléconsultation est dispensée dans le respect des dispositions du décret n° 2010-1229 du 19 octobre 2010 sur la télémédecine 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.

À l'issue de la téléconsultation, une réponse médicale adaptée à sa situation sera apportée au bénéficiaire. Cette réponse prendra l'une des formes suivantes :

- un conseil ;
- une orientation vers le médecin traitant ;
- une orientation vers un spécialiste ;
- une ordonnance.

Le médecin 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 ne pourra pas délivrer de certificats médicaux, de renouvellements d'ordonnance ou d'arrêts de travail.

2.7. Accompagnement en cas de dépendance d'un proche parent : « l'aide aux aidants »

Les garanties du 2.7 sont mises en œuvre au profit de l'adhérent (ou son conjoint) si celui-ci devient, postérieurement à l'adhésion, aidant d'un proche parent en état de dépendance (cf. 1.4 définition de la dépendance). Filassistance pourra demander à l'adhérent de communiquer tout justificatif utile établissant le niveau de dépendance du proche parent (attestation d'allocation perte d'autonomie, attestation émanant d'un organisme social ou fiscal par exemple).

2.7.1. Pour l'adhérent lui-même en prévention ou pour son proche aidé

2.7.1.1. Service de renseignement sur la dépendance

Filassistance communique à l'adhérent toutes les informations dont il a besoin dans le cadre de la survenance de la dépendance d'un proche parent, notamment ses droits et les démarches administratives, juridiques, sociale, pratiques et médicales.

De même, Filassistance, le cas échéant et sur demande, met en contact l'adhérent avec les organismes concernés.

2.7.1.2. Bilan de prévention dépendance

À la demande de l'adhérent (ou à celle des proches parents), l'équipe pluridisciplinaire de Filassistance composée de médecins, d'assistantes sociales,

de psychologues cliniciens, de chargés d'assistance spécialisés, etc., réalise un « bilan prévention dépendance » du proche parent.

Le bilan prévention dépendance de Filassistance aborde les difficultés rencontrées dans la vie de tous les jours (notamment l'isolement social, l'entretien du domicile, les déplacements, la préparation des repas, la toilette, l'habillage) et est à la disposition de l'adhérent afin de favoriser son maintien à domicile et préserver sa qualité de vie.

L'équipe de Filassistance délivre des conseils et des recommandations (éventuellement sous forme de fiches pratiques) pour accompagner l'adhérent (ou accompagner ses proches parents) dans les démarches de maintien à domicile du proche parent.

En fonction des besoins recensés par notre équipe et à sa demande, un spécialiste (ergothérapeute ou autre) pourra réaliser un diagnostic plus complet au domicile du proche parent, sur l'aménagement de son habitat et de son environnement et proposer ainsi des solutions de prévention (pour éviter les hospitalisations ou les rechutes, rééducation, réadaptation afin d'améliorer son indépendance, proposition d'aide spécifique au handicap, etc.) en synergie avec l'équipe de Filassistance et de différents intervenants locaux tels que des spécialistes dans l'aménagement du domicile, des fournisseurs de matériel spécialisé, adaptateurs de véhicules, etc.).

Les frais engagés sont à la charge de l'adhérent.

Le recours au médecin traitant sera systématiquement conseillé pour aborder l'approche médicale/dépendance (reconnaissance et prise en charge thérapeutique).

De plus, lors de ses entretiens téléphoniques, l'équipe de Filassistance aide l'adhérent (ainsi que ses proches parents) à constituer un dossier perte d'autonomie / dépendance, à établir un état des dépenses et des revenus et l'informe sur les démarches à effectuer pour bénéficier d'aides financières, en tenant compte de sa nouvelle situation financière.

Selon la situation du proche parent de l'adhérent, l'équipe de Filassistance le renseigne sur les financements possibles (organismes publics, mutuelles, etc.), l'oriente vers les organismes concernés et le cas échéant le met en relation avec les services sociaux locaux.

Les informations transmises par notre équipe sont communiquées dans le respect de la déontologie médicale et des professionnels de santé traitants qui seuls sont habilités à porter des indications d'ordre diagnostic ou thérapeutique personnalisées.

La responsabilité de Filassistance ne pourra en aucun cas être recherchée en cas de :

- **interprétation inexacte du ou des renseignements que le bénéficiaire aura obtenu(s) ;**
- **difficultés qui pourraient surgir ultérieurement du fait d'une utilisation inappropriée ou abusive, par le bénéficiaire, des informations communiquées.**

2.7.1.3. Bilan prévention mémoire

L'équipe pluridisciplinaire de Filassistance réalise une évaluation médico-psycho-sociale. En cas de plainte mnésique objectivée, la personne est orientée vers une filière de prise en charge (évaluation spécialisée des fonctions cognitives, orientation vers les structures proposant une stimulation cognitive, écoute, information, accompagnement). En cas de vieillissement normal des fonctions cognitives, elle peut bénéficier d'un programme d'entraînement et d'un accompagnement personnalisé.

2.7.1.4. Bilan prévention et accompagnement de l'incontinence

L'équipe pluridisciplinaire de Filassistance composée de médecins, d'assistantes sociales, de psychologues cliniciens, de chargés d'assistance spécialisés, est à la disposition de l'adhérent pour l'écouter, l'informer sur ce qu'est l'incontinence, ses principales formes, les traitements possibles ainsi que sur les prises en charges publiques. Elle délivre également des conseils et des informations (éventuellement sous forme de fiches pratiques sur des sujets tels que l'incontinence urinaire, les symptômes, l'échographie vésicale, etc.) pour accompagner l'adhérent dans ses démarches. Si nécessaire, l'équipe médico-psycho-sociale pourra orienter l'adhérent vers son médecin traitant afin que soit réalisé un examen complet par des professionnels compétents.

Filassistance pourra également lui indiquer les coordonnées de médecins

spécialistes, de professionnels de santé (kinésithérapeutes, stomathérapeutes, etc.), d'établissements hospitaliers ou associations les plus proches de son domicile.

2.7.1.5. Bilan de l'habitat

Afin de déterminer au mieux les impératifs d'adaptation du domicile aux besoins du bénéficiaire, Filassistance missionne un ergothérapeute chargé d'élaborer et proposer une solution de maintien du bénéficiaire à son domicile. À cette fin, l'ergothérapeute :

- réalise un diagnostic technique du caractère fonctionnel du logement : évaluation de l'accessibilité du logement (étages, escaliers, couloirs, etc.) et de son adaptabilité éventuelle (possibilités d'aménagement des pièces et du mobilier, etc.) au regard de la situation personnelle du bénéficiaire ;
- soumet le bénéficiaire à des tests d'évaluation de sa mobilité au sein de son logement. Cette aptitude à se déplacer, seul et en toute sécurité, est déterminée en tenant compte des équipements adaptés dont dispose de le bénéficiaire lors de la réalisation du bilan (cannes, béquilles, déambulateur, fauteuil roulant, prothèses). Au besoin, l'ergothérapeute s'entretient, pour avis, avec le médecin traitant du bénéficiaire de la situation de ce dernier et de son évolution probable ;

À l'issue de ces opérations, l'ergothérapeute adresse au bénéficiaire, son conjoint ou son représentant un avis sur la possibilité de maintien au domicile comportant les renseignements suivants :

- une solution chiffrée d'aménagements immobiliers et / ou d'agencement mobilier accompagnée des coordonnées des professionnels susceptibles de les réaliser ;
- l'indication chiffrée des matériels susceptibles de faciliter les déplacements intérieurs et les coordonnées de professionnels commercialisant ce type de matériels ;
- les possibilités d'aides au financement des travaux d'adaptation de son domicile et la mention des interlocuteurs appropriés (Anah, par exemple) dans ces démarches.

Filassistance prend en charge la visite de l'ergothérapeute dans la limite de 460 euros TTC, une fois dans la vie du contrat.

Les prestations qui en découleraient restent à la charge du bénéficiaire.

2.7.1.6. Services d'assistance « à la carte »

Filassistance recherche et organise (sous réserve des disponibilités locales) des prestations pour :

- assurer la livraison de repas, de courses, de médicaments ;
- trouver une aide-ménagère, un accompagnateur pour les déplacements ;
- trouver une auxiliaire de vie, des professionnels paramédicaux ;
- trouver un coiffeur, un pédicure, une esthéticienne, une dame de compagnie, un service « blanchisserie » ;
- mettre en place la garde du domicile (vigile ou télé-sécurité) ;
- garder les petits-enfants, les animaux de compagnie ;
- préparer l'adaptation du logement (ergothérapeute ou autre) ;
- et tout autre service de proximité.

2.7.2. Quand l'adhérent est aidant d'un proche, pour l'accompagner

2.7.2.1. Bilan 360°

Filassistance délivre un bilan « 360° de l'aidant ». Ce bilan permet d'analyser la situation de « couple » aidant / proche parent aidé et de proposer les solutions adéquates. Filassistance s'engage à réaliser un bilan global de la situation pour l'aidant et son Proche parent 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 :

- écoute ;
- habitat ;
- informations / formations ;
- prévention santé ;
- organisation de la vie au domicile / coordination ;
- répit ;
- juridique ;
- financier.

2.7.2.2. Accompagnement dans les démarches administratives

Sur simple appel téléphonique, Filassistance conseille l'aidant sur les organismes à contacter, les financements possibles (exemples : organismes publics, mutuelles, caisse de retraite) et met en relation le cas échéant avec les services sociaux locaux.

Sur demande, Filassistance accompagne l'aidant dans la constitution de dossiers administratifs pour obtenir une prise en charge publique ou privée, en lui communiquant par téléphone, courrier ou e-mail, la liste des pièces à fournir et des courriers types.

2.7.2.3. Aide à la constitution de dossier

Sur simple appel téléphonique et 7 jours sur 7, Filassistance aide l'aidant dans la constitution du dossier lié à la dépendance d'un proche parent devenu dépendant (par exemple pièces, bilans nécessaires pour obtenir une prise en charge publique ou privée).

2.7.2.4. Accompagnement psychologique

Lors de la survenance de la dépendance d'un Proche parent aidé, Filassistance met en relation l'adhérent aidant avec sa plate-forme d'écoute médico-sociale composée de chargés d'assistance spécialisés, de psychologues cliniciens, de médecins, d'assistantes sociales, destinée à lui assurer une écoute adaptée et / ou une orientation vers les professionnels assurant la prise en charge psychologique.

Les frais engagés sont à la charge de l'adhérent.

2.7.2.5. Recherche d'établissements spécialisés en vue d'un placement longue durée

Sur simple appel téléphonique et 7 jours sur 7, Filassistance recherche et indique les établissements médicaux spécialisés qui peuvent recevoir les proches parents de l'adhérent aidant, en état de dépendance, sans toutefois pouvoir garantir que le centre ou l'établissement indiqué les accueillera.

Si l'aidant 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.

2.7.2.6. Formation à domicile par une infirmière

À la demande de l'adhérent aidant, Filassistance organise et prend en charge une formation sur la dépendance des proches parents aidés (les bons gestes, les bonnes pratiques en matière de prévention, les aspects psychologiques, etc.).

Filassistance prend en charge la formation de l'adhérent aidant par une infirmière qui se déplace au domicile de l'aidé durant une demi-journée, lorsque que celui-ci est confronté à la dépendance d'un proche parent aidé dont il est l'aidant.

Cette formation alliant écoute active et conseils techniques abordera les 8 items suivants :

- comportement et relation ;
- rôle dans le réseau de soins ;
- hygiène ;
- ergonomie ;
- aide aux soins médicaux ;
- nutrition ;
- les limites du rôle de l'aidant ;
- prendre soin de soi.

Cette prestation est accessible à partir de GIR 4. L'évaluation de la dépendance du Proche parent aidé est faite téléphoniquement par la plateforme de Filassistance.

Cette prestation ne peut être appliquée qu'une seule fois par contrat.

2.7.2.7. Assistance déménagement

Filassistance organise le déménagement du proche parent de l'aidant devenu dépendant si son changement de domicile est indispensable, ou s'il doit être hébergé dans un établissement spécialisé.

Les frais engagés restent à la charge de l'aidant.

2.7.2.8. Recherche d'établissements temporaires

Sur simple appel téléphonique et 7 jours sur 7, Filassistance recherche et indique les établissements médicaux spécialisés qui peuvent recevoir temporairement les proches parents dépendants de l'aidant, sans toutefois pouvoir garantir que le centre ou l'établissement indiqué les accueillera.

Si l'aidant 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.

2.7.2.9. Écoute et aide à la recherche de professionnels assurant la prise en charge psychologique

Sur simple appel de l'aidant, lors de la survenance de la dépendance d'un proche parent, Filassistance peut le mettre en relation avec sa plate-forme d'écoute médico-sociale composée de chargés d'assistance spécialisés, de psychologues cliniciens, de médecins, d'assistantes sociales, etc., destinée à lui assurer une écoute adaptée et / ou une orientation vers les professionnels assurant la prise en charge psychologique.

2.7.2.10. Mise en relation avec les corps de métier en charge de l'aménagement du logement

Sur demande de l'aidant (ou son conjoint), Filassistance :

- recherche des entreprises pour faire établir des devis en vue de l'adaptation éventuelle du logement du proche dépendant et met en relation l'adhérent (ou son conjoint) avec ces entreprises s'il le souhaite ;
- donne des renseignements sur les fournisseurs de matériel spécialisé, l'adaptateur sur véhicules, sur les associations.

En aucun cas Filassistance ne peut agir comme maître d'œuvre dans les travaux qui pourraient être effectués.

Le choix final des prestataires est du ressort de l'aidant, Filassistance ne pourra pas être tenue responsable de la qualité et des délais des travaux d'adaptation du logement.

2.7.2.11. Billet de visite ou garde malade

Lors du retour à domicile de l'aidant à la suite d'une hospitalisation de plus de 10 jours :

- **soit**, Filassistance met à la disposition d'un proche de l'aidant un titre de transport aller-retour afin que ce dernier s'occupe du proche dépendant **(dans la limite de 1 intervention par année civile)**.

Filassistance rembourse également les frais de séjour à l'hôtel à concurrence de **100 euros TTC par nuit, avec un maximum par séjour de 200 euros TTC. Les frais de restauration sont exclus.**

Le billet de visite est accordé pour un **trajet réalisé en intégralité dans la zone territoriale mentionnée au 1.2 ;**

- **soit**, lors du retour à domicile de l'aidant après une période d'hospitalisation de plus de 10 jours, Filassistance recherche et prend en charge une garde malade dans la limite de **10 heures, pendant les 5 jours** qui suivent le retour au domicile afin qu'elle s'occupe du parent proche dépendant.

Les prestations « billet de visite » et « garde malade » sont mises en œuvre lorsque le proche parent dépendant se retrouve seul au domicile et ne sont pas cumulables. Elles sont accordées pour un trajet réalisé en intégralité dans la zone territoriale mentionnée au 1.2.

2.7.2.12. Service soutien de la mémoire

En complément du bilan prévention mémoire, en cas de vieillissement normal de sa mémoire, le proche parent peut bénéficier d'un programme d'entraînement de la mémoire et d'un accompagnement personnalisé. Ce programme, d'une durée de 6 mois basé sur la réalisation d'exercices spécifiques conçus et réalisés par Filassistance avec l'appui de partenaires reconnus, a plusieurs objectifs :

- **s'approprier le « pourquoi je dois entretenir ma mémoire et comment le faire » ;**
- **stimuler ses fonctions intellectuelles** et lui permettre d'acquérir des stratégies de mémorisation afin de les utiliser dans la vie quotidienne ;
- **repenser son hygiène de vie**, vis à vis des différents facteurs de risque de survenue d'une maladie neurodégénérative.

La prestation prévention et soutien de la mémoire s'inscrit dans une démarche déontologique, en respectant les choix des personnes et sans se substituer aux professionnels de santé.

2.7.3. Répit de l'aidant

2.7.3.1. Accompagnement du répit de l'aidant

Afin d'accompagner d'aidant à organiser un temps de répit dans l'année, Filassistance met à disposition une enveloppe de 500 euros TTC par an, pour un aidant qui a la charge d'un aidé dépendant à partir de GIR 4, lui permettant d'accéder à la mise en œuvre de services à choisir parmi :

2.7.3.2. Recherche et prise en charge d'une place en établissement temporaire

Sur simple appel téléphonique et 7 jours sur 7, Filassistance recherche et indique les établissements médicaux spécialisés qui peuvent recevoir temporairement les proches parents dépendants de l'adhérent, sans toutefois pouvoir garantir que le centre ou l'établissement indiqué les accueillera.

Si l'adhérent 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.

Filassistance prend en charge les frais occasionnés dans la limite de l'enveloppe mise à disposition.

2.7.3.3. Accompagnement de l'aidé

Durant le répit de l'aidant, sur simple appel téléphonique et 7 jours sur 7, Filassistance recherche et organise (sous réserve des disponibilités locales) des prestations pour :

- assurer la livraison de repas, de courses, de médicaments ;
- trouver une aide-ménagère, un accompagnateur pour les déplacements ;
- trouver une auxiliaire de vie, des professionnels paramédicaux ;
- trouver une garde de jour ou de nuit ;
- trouver une personne de compagnie.

Filassistance prend en charge les frais occasionnés dans la limite de l'enveloppe mise à disposition.

2.7.3.4. Venue d'un visiteur au domicile de l'aidé

Sur simple appel téléphonique et 7 jours sur 7, Filassistance organise auprès de la personne dépendante la visite quotidienne d'une personne mandatée par Filassistance. Après accord de la personne dépendante et / ou de l'aidant, un programme de visites est établi. Ces visites ont lieu du lundi au samedi (hors jours fériés). Lors de son passage, le visiteur s'assure de la présence de la personne dépendante et de sa réponse. En cas de non réponse ou de problème, il donne l'alerte à Filassistance (qui prévient la personne désignée par l'aidant et / ou les secours).

Filassistance prend en charge les frais occasionnés dans la limite de l'enveloppe mise à disposition.

2.7.3.5. Garde ou soin des animaux de compagnie de l'aidé

Durant le répit de l'aidant, sur simple appel téléphonique et 7 jours sur 7, Filassistance organise auprès de la personne dépendante :

- soit la garde de son animal de compagnie en cas de séjour dans un établissement temporaire par exemple
- soit la nourriture et les soins si cette dernière ne peut s'en occuper seule.

Les animaux d'élevage sont exclus, cette activité ne concernant que les animaux de compagnie des personnes dépendantes (cf. définition paragraphe 1.4).

Par garde des animaux, il faut entendre l'hébergement des animaux dans une structure spécialisée.

Par soins, il faut entendre les activités de préparation et mise à disposition de nourriture pour les animaux, changement de litière, accompagnement chez le vétérinaire.

Sont exclus :

- le toilettage et les soins vétérinaires ;
- les chiens relevant de l'une des catégories de chiens dangereux visés par l'article L. 211-11 du Code rural et de la pêche ;
- les animaux d'élevage et de ferme ;
- les insectes ;
- les arachnides (tarentule, mygale, scorpion par exemple) ;
- les amphibiens et les reptiles (serpents, tortues, iguanes, lézards par exemple).

Filassistance prend en charge les frais occasionnés dans la limite de l'enveloppe mise à disposition.

2.7.3.6. Retour anticipé de l'aidant en cas d'hospitalisation imprévue de l'aidé durant le répit

En cas d'hospitalisation imprévue de plus de 24 heures de la personne dépendante durant le répit de l'aidant pour lequel l'aidé a bénéficié de la mise en œuvre de services dans le cadre de l'enveloppe allouée annuellement, Filassistance organise et prend en charge le retour de l'aidant jusqu'à son domicile et éventuellement le retour sur son lieu de séjour.

Cette garantie est limitée à concurrence d'un billet de train 1^{re} classe ou d'un billet d'avion classe économique par an

Les personnes concernées consentent à utiliser en priorité leurs titres de voyage initiaux, modifiés ou échangés et à respecter les règles du 1.6.4.

2.7.4. En cas de décès de l'aidant

2.7.4.1. Accompagnement médico-social

Suite au décès de l'aidant et si un dispositif d'accompagnement avait été mis en place en accord avec Filassistance, notre équipe médico-sociale peut, à la demande de la famille, se mettre en relation avec l'assistante sociale de secteur afin de l'informer de l'organisation mise en place par l'adhérent et Filassistance.

2.7.4.2. Garde du proche aidé au domicile

Suite au décès de l'aidant :

- soit, Filassistance met à la disposition d'un proche de l'aidant décédé un titre de transport aller-retour afin que ce dernier s'occupe du proche dépendant (dans la limite de 1 intervention par année civile).

Filassistance rembourse également les frais de séjour à l'hôtel à concurrence de 100 euros TTC par nuit, **avec un maximum par séjour de 300 euros TTC. Les frais de restauration sont exclus.**

Le billet de visite est accordé pour un trajet réalisé en intégralité dans la zone territoriale mentionnée au 1.2 ;

- soit, Filassistance recherche et prend en charge une garde malade **dans la limite de 15 heures de garde réparties sur 5 jours consécutifs, suite au décès de l'aidant** afin qu'elle s'occupe du parent proche dépendant.

Les prestations « billet de visite » et « garde malade » sont mises en œuvre lorsque le proche parent dépendant se retrouve seul au domicile et ne sont pas cumulables. Elles sont accordées pour un trajet réalisé en intégralité dans la zone territoriale mentionnée au 1.2.

2.8. Assistance voyage et déplacement

Les prestations ci-après s'appliquent en cas d'accident, maladie ou décès du bénéficiaire lors de tout déplacement ou séjour effectué **à titre privé ou professionnel. La durée des séjours à l'étranger ne peut excéder 60 jours dans le même pays.**

2.8.1. Rapatriement ou transport sanitaire du bénéficiaire malade ou blessé

Selon la gravité du cas, le transport est effectué sous surveillance médicale si nécessaire, par avion sanitaire spécial, avion de lignes régulières, train, wagon-lit ou bateau, ambulance, VSL ou tout autre moyen adapté au cas considéré, jusque dans un service hospitalier de France proche du domicile ou, si l'état ne nécessite pas d'hospitalisation, jusqu'au domicile.

En cas de maladie ou de blessure grave du bénéficiaire, l'assistance médicale est apportée par tous moyens appropriés, dont notamment :

- soit **rapatriement au centre médical le plus proche** ;
- soit rapatriement vers un autre centre médical mieux équipé ou plus spécialisé **situé dans le même pays ou dans un pays proche** ;
- soit **rapatriement en France, directement ou indirectement, jusqu'à un centre hospitalier proche de son domicile et / ou jusqu'à son domicile en France.**

Filassistance ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence, ni prendre en charge les frais ainsi engagés, à l'exception des frais d'évacuation sur pistes de ski, à concurrence de **153 euros TTC, les frais de recherche étant exclus.**

Les modalités de l'assistance médicale sont décidées souverainement par les médecins de Filassistance, après contact avec le médecin traitant sur place.

2.8.2. Immobilisation à l'hôtel

Si le bénéficiaire malade ou blessé ne peut entreprendre son retour à la date initialement prévue pour des raisons médicalement justifiées et si son état ne nécessite pas une hospitalisation sur place, Filassistance prend en charge, s'il y a lieu, ses frais de prolongation de séjour à l'hôtel, à concurrence de **100 euros TTC maximum** par jour pendant une durée de **7 jours maximum**.

2.8.3. Mise à disposition d'un billet pour accompagner le bénéficiaire lors de son rapatriement ou transport sanitaire

Pour permettre d'accompagner le bénéficiaire rapatrié ou transporté, Filassistance met à disposition et prend en charge un **billet d'avion classe économique ou de train 1^{re} classe**, pour une personne voyageant avec lui (membre ou non de sa famille).

2.8.4. Rapatriement des membres de la famille

Dans le cas où le rapatriement ou le transport du bénéficiaire, malade, blessé ou décédé, aura été décidé, son conjoint ainsi que ses descendants directs au premier degré voyageant avec lui, seront également rapatriés s'ils ne peuvent rentrer par les moyens initialement prévus.

2.8.5. Retour en cas de décès d'un parent proche

Si le bénéficiaire doit interrompre son déplacement afin d'assister aux obsèques, en France, de son conjoint, d'un ascendant ou descendant au premier degré, d'un frère ou d'une sœur, Filassistance met à sa disposition et prend en charge un **billet d'avion classe économique et / ou de train 1^{re} classe**, du lieu de séjour à celui de l'inhumation.

Dans le cas où ce retour prématuré rendrait impossible le retour des autres bénéficiaires voyageant avec lui, par les moyens initialement prévus, Filassistance met à la disposition du bénéficiaire et prend en charge un **billet d'avion classe économique ou de train 1^{re} classe**, afin de permettre son retour jusqu'au lieu où il séjournait avant son retour prématuré.

2.8.6. Retour en cas d'accident d'un parent proche

En cas d'accident affectant votre conjoint, vos ascendants ou descendants au 1^{er} degré et s'il s'agit d'un événement imprévisible dont la gravité est confirmée par le médecin de Filassistance, après contact avec le médecin traitant le patient, Filassistance met à votre disposition et prend en charge un **billet de train 1^{re} classe ou d'avion classe économique** jusqu'à votre domicile en France.

Dans le cas où ce retour prématuré rendrait impossible le retour des autres bénéficiaires voyageant avec lui, par les moyens initialement prévus, Filassistance met à la disposition du bénéficiaire et prend en charge un **billet d'avion classe économique ou de train 1^{re} classe**, afin de permettre son retour jusqu'au lieu où il séjournait avant son retour prématuré.

2.8.7. Présence auprès du bénéficiaire

Lorsque son état ne justifie pas ou empêche son rapatriement et si le bénéficiaire est hospitalisé pour une durée prévisible d'au moins 10 jours, (personne ne se trouvant avec lui sur place), Filassistance met à la disposition d'un membre de la famille ou d'une personne désignée par lui, un **billet aller-retour d'avion classe économique ou de train 1^{re} classe**, afin de se rendre à son chevet, ceci uniquement au départ de France.

Dans ce cas, Filassistance prend en charge, sur justificatifs et à concurrence de **100 euros TTC par jour** les frais de séjour à l'hôtel de cette personne.

Cette prise en charge ne peut en aucun cas dépasser **700 euros TTC**, les frais de nourriture et annexes n'étant pas pris en charge.

2.8.8. Rapatriement du corps en cas de décès

En cas de décès du bénéficiaire, Filassistance organise et prend en charge le rapatriement du corps du lieu du décès jusqu'au lieu d'inhumation en France.

Filassistance prend également en charge :

- les frais annexes rendus nécessaires par la législation en vigueur (soins de préparation, aménagements spécifiques au transport du corps, etc.) ;
- le coût d'un cercueil le plus simple à concurrence de **763 euros TTC**.

Tous les autres frais annexes (frais de cérémonie, d'inhumation ou de crémation, convois locaux, accessoires, etc.) restent à la charge de la famille.

Dans le cas où des raisons administratives imposent une inhumation provisoire ou définitive sur place, Filassistance organise et prend en charge le transport aller et retour d'un membre de la famille (conjoint, ascendant ou descendant, frère ou sœur), si l'un d'eux n'est pas déjà sur les lieux, en mettant à sa disposition un billet d'avion classe économique ou de train 1^{re} classe, pour se rendre de son domicile en France jusqu'au lieu d'inhumation.

Dans ce cas, Filassistance prend en charge, sur justificatifs et à concurrence de **100 euros TTC** par jour les frais de séjour à l'hôtel de cette personne.

Cette prise en charge ne peut en aucun cas dépasser 700 euros TTC, les frais de nourriture et annexes n'étant pas pris en charge.

2.8.9. Accompagnement des enfants de moins de 15 ans et handicapés mineurs

Si le bénéficiaire malade, blessé ou décédé voyageait seul, accompagné d'enfants **de moins de 15 ans**, dont il n'est plus en mesure de s'occuper, Filassistance met à la disposition d'un proche résidant en France, ou d'une personne accompagnante, un **billet d'avion classe économique ou de train 1^{re} classe**, pour se rendre auprès des enfants.

En outre, Filassistance organise et prend en charge le retour au domicile de ces enfants et de la personne accompagnante.

2.8.10. Assistance aux animaux domestiques Cette prestation s'applique en cas de maladie ou d'accident.

Lorsque Filassistance intervient en France ou à l'étranger pour transporter ou rapatrier les adhérents à la suite d'un accident ou d'une maladie, les dispositions adéquates sont prises également pour rapatrier ou transporter les petits animaux domestiques.

En cas de blessure, ils seront confiés au service vétérinaire le plus proche, puis ramenés au domicile de leur propriétaire en France, par les moyens les plus appropriés.

Les chiens de catégorie 1 ne sont pas couverts par cette garantie et les chiens de catégorie 2 doivent être accompagnés pendant la durée de leur transport, d'une personne les connaissant et capable de les maîtriser. Un billet de train aller-retour en 1^{re} classe ou d'avion classe économique est délivré à cet effet.

L'organisation des prestations d'assistance aux animaux domestiques sera mise en œuvre par Filassistance, sous réserve que l'animal ne présente pas un comportement anormal ou agressif et à condition qu'il ait les vaccinations obligatoires.

Sont exclus :

- **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 » ;**
- **tout animal appartenant à l'une des espèces suivantes : reptiles, amphibiens, arachnides, scorpions, félins, primates, insectes ;**
- **tout chat, chien ou furet ne remplissant pas les obligations d'identification, de vaccination et de détention de passeport fixées par la réglementation européenne ;**
- **les animaux détenus par le bénéficiaire dans le cadre d'un élevage ou d'une exploitation agricole ;**
- **le toilettage et les soins vétérinaires.**

2.8.11. Impossibilité de conduire

Si à la suite du transfert/rapatriement médical ou du décès du conducteur les autres membres du groupe se trouvant sur place ne peuvent revenir au domicile par leurs propres moyens, Filassistance met à leur disposition :

- soit un chauffeur qualifié ;
- soit un titre de transport à une personne désignée, pour ramener le véhicule et le groupe.

Cette garantie peut également s'appliquer si le bénéficiaire malade ou blessé, n'étant pas en état de conduire, peut néanmoins voyager dans son véhicule selon l'avis formulé par le médecin de Filassistance

Dans tous les cas, la consommation du véhicule, les péages, les frais de traversée par bateau ou bac, ainsi que les frais d'hôtel et restauration sont à la charge du bénéficiaire.

Filassistance n'est pas tenue d'exécuter cet engagement s'il s'agit d'un

véhicule qui n'est pas en parfait état de fonctionnement ou qui présente une ou plusieurs anomalies en infraction aux codes de la route français et internationaux.

2.8.12. Avance des frais médicaux à l'étranger

Lorsque les frais médicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques et d'hospitalisation doivent être engagés à l'étranger, Filassistance pourra en effectuer l'avance au bénéficiaire **à concurrence de 8 000 euros TTC** par bénéficiaire contre dépôt d'un chèque certifié, d'un chèque de banque ou d'un virement bancaire. Le bénéficiaire s'engage à rembourser l'avance dans un délai d'un mois à compter de son retour.

Ces dispositions concernent les frais engagés à la suite d'un accident ou d'une maladie tels que définis au 1.4 survenus pendant la durée de la présente convention.

2.8.13. Remboursement complémentaire des frais médicaux engagés à l'étranger

Ce remboursement de frais vient en complément des remboursements obtenus par le bénéficiaire (ou ses ayants droit) auprès de la Sécurité Sociale et de tout autre organisme de prévoyance auquel il est affilié (mutuelle ou autre). Il ne peut dépasser la somme de **8 000 euros TTC**.

Le remboursement complémentaire de ces frais est fait par Filassistance au bénéficiaire, à son retour en France, après recours effectué par lui auprès des organismes cités ci-dessus, sur présentation de pièces justificatives originales.

Il sera fait application d'une franchise absolue de 16 euros TTC sur le montant des remboursements dus par Filassistance

Ne donnent pas lieu à prise en charge :

- **les frais médicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques et d'hospitalisation :**
 - consécutifs à un accident ou une maladie constatée médicalement survenus avant la validité de l'abonnement ;
 - occasionnés par le traitement d'une maladie ou blessure déjà connue avant la date d'effet de l'abonnement, à moins d'une complication imprévisible ;
- **les frais de prothèses : optiques, dentaires, acoustiques, fonctionnelles, esthétiques, ou autres ;**
- **les frais de soins dentaires supérieurs à 153 euros TTC, sans application de la franchise absolue de 16 euros TTC ;**
- **les frais engagés en France ;**
- **les frais de cure thermique et de séjour en maison de repos et / ou de convalescence ;**
- **les frais de rééducation.**

Ces dispositions concernent les frais engagés à la suite d'un accident ou d'une maladie tels que définis au 1.4 ayant un caractère imprévisible survenus pendant la durée de la présente Convention.

2.8.14. Envoi de médicaments introuvables sur place

Filassistance recherche et expédie par les moyens les plus rapides les médicaments nécessaires (à l'exclusion de médicaments et produits tels que contraceptifs, produits à usage diététique, produits de confort, produits cosmétologiques, etc.), prescrits médicalement et introuvables sur place, hors du territoire de l'Union Européenne, sous réserve de conditions d'intervention possibles. **Le coût des médicaments reste dans tous les cas à la charge du bénéficiaire.**

2.8.15. Transmission de messages

Filassistance reçoit et transmet à leur destinataire en France, les messages à caractère urgent. Les commandes, annulations de commande, tous textes entraînant une responsabilité financière sont transmis sous la seule responsabilité de leur auteur, qui devra être identifié.

De même, Filassistance pourra communiquer, sur appel d'un membre de sa famille, un message qui aurait été laissé à son intention.

2.9. Assistance juridique à l'étranger

Cette assistance s'applique lorsque le bénéficiaire est poursuivi pour infraction involontaire à la législation du pays dans lequel il se trouve (autre que le pays d'origine).

2.9.1. Honoraires d'avocat

Filassistance met un avocat à la disposition du bénéficiaire et lui règle directement ses honoraires jusqu'à concurrence de **763 euros TTC**.

2.9.2. Caution pénale

Filassistance fait au bénéficiaire, si besoin est, contre dépôt d'un chèque certifié, d'un chèque de banque ou d'un virement bancaire, l'avance de la caution pénale exigée par les autorités locales pour éviter ou faire cesser l'incarcération, **dans la limite de 7 623 euros TTC**. Cette avance est remboursable dans un délai de trois mois au plus à compter du jour du versement.

Si la caution lui est restituée par les autorités locales avant l'expiration de ce délai, le bénéficiaire rembourse immédiatement l'avance reçue.

S'il est cité devant un Tribunal et ne se présente pas ou ne se fait pas représenter, le remboursement de l'avance devient immédiatement exigible, car il est impossible d'obtenir la restitution de la caution si le prévenu fait défaut.

B. Aide à la médiation en cas d'erreur ou de négligence médicale

1. Généralités

Le bénéficiaire tel que défini au 2.9 ci-dessus peut solliciter Filassistance au titre de la présente garantie en cas de litige visé au 2.14.

Les articles 1.3 Prise d'effet et durée, 1.8 Prescription, 1.10 Loi applicable, 1.11 Contrôle, 1.12 Informatique et libertés, 1.13 Réclamations et 1.14 Fausse déclaration de la section A « Les garanties d'assistance santé » sont applicables à la présente section B.

1.1. Définitions

Accident médical

Événement indésirable subi par le bénéficiaire survenu dans le cadre d'une activité de soins, de prévention ou de diagnostic dispensé par un professionnel de santé.

Affection iatrogène

Domage qui a pour origine la mise en œuvre d'une thérapeutique quelle qu'elle soit : un acte de chirurgie, l'administration d'un médicament, l'utilisation d'un dispositif médical ou la mise en place d'une prothèse par exemple.

Bénéficiaire

L'adhérent ou son conjoint, ou, en cas de décès, leurs ayants droits et leurs enfants. Le cas échéant, ses droits sont exercés par le représentant légal. Lorsque la personne est hors d'état de manifester sa volonté, privée de discernement, en cas de trouble de la conscience notamment, ses droits peuvent être exercés par ses ayants droits, son conjoint, son concubin ou son partenaire d'un pacte civil de solidarité, voire par la personne de confiance valablement désignée par l'adhérent dans les conditions de l'article L. 1111-6 du Code de la santé publique.

Hors l'hypothèse de la demande adressée directement par l'adhérent, la mise en œuvre de la clause est expressément motivée par l'intérêt de l'adhérent ; à défaut l'assureur pourra refuser sa garantie.

CRCI

La Commission régionale de conciliation et d'indemnisation chargée de faciliter le règlement amiable des litiges relatifs aux accidents médicaux, aux affections iatrogènes (provoquées par un acte médical ou un médicament même en l'absence de faute du professionnel) et aux infections nosocomiales (contractées lors d'un séjour en établissement de santé ou en cabinet médical) ainsi que les autres litiges entre usagers et professionnels de santé, établissements de santé, services de santé ou organismes producteurs de produits de santé.

Infection nosocomiale

Infection contractée lors d'un séjour dans un établissement de santé.

Litige

Tout refus opposé par (ou à) un professionnel de santé ou un établissement de soins à une réclamation dont l'adhérent est l'auteur à la suite d'un accident médical, d'une affection iatrogène ou d'une infection nosocomiale.

Oniam

Office national d'indemnisation des accidents médicaux, des affections iatrogènes (provoquées par un acte médical ou un médicament même en l'absence de faute du professionnel) et des infections nosocomiales (contractées lors d'un séjour en établissement de santé ou en cabinet médical) chargé de l'indemnisation au titre de la solidarité nationale.

Professionnel de santé

Médecin, chirurgien, sage-femme, dentiste, ostéopathe, chiropracteur, pharmacien et préparateur en pharmacie, auxiliaires médicaux, infirmier, masseur kinésithérapeute, électro-cardiologue ou diététicien.

Tiers (ou adversaire)

Il s'agit du professionnel de santé auquel le bénéficiaire est opposé dans le cadre du litige et qui n'a pas la qualité de bénéficiaire au titre de ce contrat. Filassistance (et son gestionnaire) et SwissLife Prévoyance et Santé n'ont pas la qualité de tiers dans le cadre de ce contrat.

1.2. Litige

L'objet de la garantie consiste en l'accompagnement dans un mode amiable de règlement des litiges, y compris par tout mode de conciliation, et à l'**exclusion de tout contentieux judiciaire, administratif ou disciplinaire précé-
dant, concomitant ou postérieur à saisine d'une CRCI.**

La garantie couvre le bénéficiaire qui subit un accident médical, une affection iatrogène ou une infection nosocomiale ayant entraîné un dommage grave au sens des articles L. 1142-1 et D. 1142-1 du Code de la santé publique :

- soit un taux d'incapacité permanente partielle (IPP) supérieur à 24 % ;
- soit une durée d'incapacité temporaire de travail (ITT) supérieure à 6 mois consécutifs ou à 6 mois non consécutifs sur une période d'un an.

À titre exceptionnel, le dommage est également réputé grave lorsqu'il répond aux critères suivants :

- soit une inaptitude définitive à exercer son activité professionnelle ;
- soit des troubles particulièrement graves dans les conditions d'existence.

La garantie couvre également le bénéficiaire qui souhaite saisir la commission afin de conciliation lorsque l'accident médical, l'affection iatrogène ou l'infection nosocomiale a entraîné un dommage ne présentant pas les seuils de gravité susmentionnés.

1.3. Montants garantis

L'assureur intervient pour tout sinistre à concurrence d'un plafond de dépenses fixé selon les modalités suivantes :

- expertise préalable à la saisine de la CRCI 500 euros TTC
- assistance d'un avocat 4 000 euros TTC

2. Mise en œuvre de la garantie aide à la médiation

Dans le cadre d'un litige garanti, Filassistance et son gestionnaire interviennent aux côtés du bénéficiaire afin de lui permettre de faire valoir ses droits et de prendre toutes mesures de nature à préserver ses intérêts légitimes. À cette fin, Filassistance et son gestionnaire lui fournissent les prestations suivantes **dans les limites mentionnées au paragraphe 3.3** :

- avis et conseil sur les moyens juridiques les plus adaptés en vue d'une solution respectueuse de ses intérêts ;
- assistance (ou représentation) du bénéficiaire dans ses démarches amiables (y compris conciliation) : dès lors que cela va dans l'intérêt du bénéficiaire, Filassistance et son gestionnaire l'aident à constituer son dossier, à rassembler les éléments de preuve, à formuler sa réclamation, à mener la négociation avec le professionnel de santé concerné en amont de toute démarche devant la CRCI puis devant la CRCI ;
- si nécessaire, orientation vers tout expert et prise en charge de ses honoraires.

2.1. Déclaration

Le bénéficiaire doit déclarer à Filassistance - 108, Bureaux de la Colline, 92213 Saint-Cloud tout sinistre susceptible d'ouvrir droit à garantie dans un délai de 60 jours de sa connaissance et pendant la période contractuelle, sauf cas fortuit ou de force majeure et, en tout état de cause avant

toute initiative de sa part.

À défaut, il sera déchu de son droit à garantie, sous réserve pour l'assureur d'établir qu'il a subi un préjudice du fait de ce retard conformément à l'article L. 113-2 4° du Code des assurances.

L'accompagnement est déclenché par l'appel téléphonique du bénéficiaire auprès de la plateforme constituée à cet effet au **01 70 36 06 91**.

La demande du bénéficiaire est enregistrée immédiatement et un numéro de dossier lui est communiqué.

Le bénéficiaire est tenu de communiquer au médecin en charge du dossier toutes les pièces s'y rapportant. Le bénéficiaire transmet ses pièces sous pli confidentiel à l'attention du médecin.

2.2. Gestion du dossier

L'assureur confie la gestion du dossier du bénéficiaire, sans préjudice des dispositions de l'article L. 127-3 alinéa 2 du Code des assurances, à son gestionnaire du dossier : GIE Civis - 90, avenue de Flandre, 75019 Paris.

Ce gestionnaire assurera au profit du bénéficiaire le traitement du dossier et conseillera, voire, accompagnera le bénéficiaire dans ses démarches tendant à la recherche d'un règlement amiable voire contentieux du litige.

Filassistance et le gestionnaire s'engagent à traiter le dossier dans le respect des procédures relatives au secret professionnel.

Le bénéficiaire reste maître des démarches.

Filassistance et son gestionnaire demeurent à sa disposition pour fournir l'une des prestations prévues au contrat.

En cas de désaccord de Filassistance notamment sur les choix retenus par le bénéficiaire, il sera fait application des règles exposées au paragraphe 4.5.

2.3. Choix de l'avocat

Conformément à l'article L. 127-3 du Code des assurances, Filassistance s'engage à respecter le principe du libre choix de l'avocat auquel le bénéficiaire souhaite confier la défense de ses intérêts.

Le bénéficiaire pourra demander à Filassistance, par écrit, de lui communiquer les coordonnées d'un avocat.

2.4. Remboursement des frais et honoraires

Lorsque le bénéficiaire a engagé des frais et honoraires garantis dans le cadre d'un litige, Filassistance s'engage à les lui rembourser dans les meilleurs délais dès réception des justificatifs correspondants.

Si le bénéficiaire a consenti une délégation d'honoraires à l'avocat en charge de la représentation de ses intérêts, Filassistance s'engage à régler à cet avocat toute note de frais et honoraires dans les limites prévues au paragraphe 3.3.

S'agissant des frais et honoraires engagés par le bénéficiaire et Filassistance dans le cadre du litige et dont le remboursement est fixé par accord amiable ou décision de la CRCI, la somme sera répartie comme suit :

- le bénéficiaire percevra la part des sommes allouées à ce titre nécessaire à la couverture des dépenses effectivement demeurées à sa charge définitive ;
- au-delà, Filassistance sera subrogée dans ses droits et actions à concurrence des dépenses de cette nature engagées par elle.

2.5. Résolution de conflits

Conformément à l'article L. 127-4 du Code des assurances, en cas de désaccord entre Filassistance et le bénéficiaire au sujet des mesures à prendre pour régler le litige, deux options s'offrent au bénéficiaire :

- soit le bénéficiaire désigne une tierce personne de son choix : nécessairement habilitée à donner des conseils juridiques, cette tierce personne aura pour mission de proposer les mesures à prendre pour régler le différend soumis à son appréciation. Filassistance s'engage à accepter la solution formulée par cette tierce personne pour régler le litige. Les frais exposés dans le cadre du recours à la tierce personne sont à la charge de Filassistance ;
- soit le bénéficiaire mène à ses frais les démarches et s'il obtient une solution plus favorable que celle qui lui avait été proposée par l'assureur ou par la tierce personne mentionnée à l'alinéa précédent, Filassistance l'indemnise des frais exposés, dans la limite du montant de la garantie.

2.6. Exclusions

Sont exclus de la présente garantie :

- les litiges nés en dehors de la période couverte par le présent contrat ;
- les litiges dont le fait générateur était connu du bénéficiaire à la date d'adhésion et qui présentait à cette même date une forte probabilité de survenance ;
- les litiges survenus en raison de la faute intentionnelle ou de l'acte frauduleux du bénéficiaire ;
- les litiges survenus en raison de la complicité du bénéficiaire à un acte frauduleux ;
- les litiges ayant pour origine une atteinte aux biens du bénéficiaire ;
- les litiges ayant pour origine une catastrophe naturelle ;
- les litiges ayant pour origine une guerre civile ou étrangère, une émeute, un mouvement populaire, une manifestation, un attentat, un acte de vandalisme, de sabotage ou de terrorisme ;
- les litiges consécutifs à un accident de la circulation au sens de la loi du 10 juillet 1985 ;
- les litiges consécutifs à l'usage par le bénéficiaire de médicaments, drogues, stupéfiants et produits assimilés non ordonnés médicalement ;
- les litiges ayant trait à l'indemnisation d'un risque sériel tel que l'hépatite C, la transfusion sanguine ;
- les litiges consécutifs à un état d'ivresse manifeste ou d'un état alcoolique ;
- les événements survenus du fait de la participation du bénéficiaire en tant que concurrent à des compétitions sportives, paris, matches, concours, rallyes, ou à leurs essais préparatoires ;
- les litiges résultant d'un abus de droit du bénéficiaire ou les procédures ayant un caractère dilatoire ;
- les amendes et sommes de toute nature que le bénéficiaire serait condamné à payer à un tiers ;
- les frais irrépétibles et dépens du (des) adversaire(s) qui sont mis à la charge du bénéficiaire dans le cadre d'une transaction ou tout accord amiable ;
- les honoraires de résultat.



Filassistance – Siège social : 108 Bureaux de la Colline – 92210 Saint-Cloud
 SA au capital de 4 100 000 € – Entreprise régie par le Code des assurances
 433 012 689 RCS Nanterre