

ASSISTANCE PRÉVOYANCE

NOTICE D'INFORMATION

SOMMAIRE

1.	LES DISPOSITIONS GÉNÉRALES	Page 04
1.1	La date d'effet et la durée du contrat	Page 04
1.2	Lexique assistance	Page 04
1.3	Comment utiliser nos services ?	Page 04
1.4	Les délais de prescription	Page 05
1.5	Subrogation	Page 05
1.6	Politique de protection des données personnelles	Page 05
1.7	Autorité de contrôle	Page 06
1.8	Territorialité	Page 06
1.9	La réclamation : comment réclamer ?	Page 06
2	LES GARANTIES D'ASSISTANCE À DOMICILE	Page 07
2.1	Aide à domicile	Page 07
2.2	Garde des enfants et petits-enfants	Page 07
2.3	Présence d'un proche	Page 07
2.4	Garde et transfert des animaux de compagnie	Page 07
2.5	Transport sur le lieu de travail	Page 08
2.6	Aide à l'aménagement intérieur	Page 08
2.7	Aide au retour à l'emploi	Page 08
2.8	Tableau des prestations et des plafonds	Page 08
3	LES GARANTIES D'ASSISTANCE EN CAS DE DÉCÈS OU DÉPLACEMENT	Page 08
3.1	Rapatriement de corps	Page 08
3.2	Présence d'un proche	Page 08
3.3	Tableau des prestations et des plafonds	Page 09
4	ASSISTANCE PSYCHOLOGIQUE	Page 09
5	LES PRESTATIONS D'ACCOMPAGNEMENT	Page 09
5.1	Informations juridiques, administratives et vie pratique	Page 09
5.2	Services de conseils et d'aides administratives	Page 09
5.3	Conseils sociaux en cas de perte d'autonomie	Page 09
5.4	Conseils sociaux en cas de renaissance d'un état de dépendance	Page 09
5.5	L'accompagnement «aide aux aidants»	Page 10
5.6	Tableau des prestations et des plafonds	Page 10
6	EXCLUSIONS GÉNÉRALES	Page 11

1. LES DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Parties au contrat

ASSUREUR

FIDELIA Assistance Société Anonyme régie par le Code des Assurances, immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 377 768 601 dont le siège social est situé au 27 quai Carnot 92210 Saint-Cloud

SOUSCRIPTEUR

SMI : Mutuelle soumise aux dispositions du livre II du Code de la Mutualité, inscrite au Répertoire SIRENE sous le n° 784 669 954
Siège social : Cœur Défense – Tour A – 90-110 esplanade du Général-de-Gaulle – 92931 Paris La Défense Cedex.

Les présentes garanties définies ci-après ont été souscrites auprès de FIDELIA Assistance, par la Mutuelle SMI, pour le compte de l'ensemble de ses assurés, garantis au titre d'un contrat de prévoyance à adhésion obligatoire.

1.1 La date d'effet et la durée du contrat

Les présentes garanties sont octroyées à l'assuré dès la souscription du contrat auprès de SMI et jusqu'à la fin dudit contrat.

1.2 Lexique assistance

Les termes définis ci-après apparaissent avec astérisque (*) dans la présente notice d'information, afin de vous faciliter la compréhension du texte.

Accident corporel

Altération brutale de la santé de l'assuré ayant pour cause un événement extérieur, soudain, imprévisible et violent, et indépendant de la volonté de la victime.

Assuré

Salarié, assuré au titre du contrat de prévoyance collective.

Aidant

L'aidant est la personne physique assurée au contrat SMI qui vient en aide quotidiennement, à titre non professionnel, en partie ou totalement, à un aidé pour les activités de la vie quotidienne.

Aidé

Etat d'une personne qui, par suite d'un accident, d'une maladie physique, mentale ou psychique ou d'une déficience de même nature, a un besoin important et régulier d'assistance d'une tierce personne pour réaliser les actes essentiels de la vie quotidienne (toilette, habillage, alimentation, transferts, déplacements à l'intérieur ou à l'extérieur du domicile) et médicalement dans l'impossibilité absolue et définitive de se livrer à une occupation ou à un travail quelconque procurant gain et profit.

Animal de compagnie

Animaux familiers (chiens et chats uniquement, et 2 maximum) vivant habituellement au domicile de l'assuré et à sa charge, et dont le carnet de vaccination est à jour conformément à la réglementation en vigueur. Sont exclus les chiens dits dangereux désignés selon l'article L 211-12 du Code Rural et définis par l'arrêté du 27 avril 1999, portant application de l'article L211-1 du Code Rural.

Décès

Décès de l'assuré* qu'elle qu'en soit la cause.

Décès par accident

Décès ayant pour cause une atteinte corporelle, non intentionnelle de la part de l'assuré ou du bénéficiaire du capital, provenant de l'action soudaine et involontaire d'une cause extérieure et imprévisible.

Domicile

Lieu de résidence principale et habituelle de l'assuré figurant

comme domicile sur le contrat d'assurance. Il est situé en France.

France

France métropolitaine ainsi que les Départements et Régions d'outre-mer (DROM)

Hospitalisation

Tout séjour de l'assuré d'une durée supérieure à 24 heures dans un établissement de soins public ou privé, agréé par le Ministère de la Santé, à l'exclusion des hospitalisations à domicile.

Immobilisation

Incapacité d'accomplir seul au moins 2 actes sur 4 de la vie quotidienne (se laver, s'habiller, s'alimenter, se déplacer), médicalement constatée et attestée à la suite d'une maladie soudaine (non chronique) ou d'un accident corporel.

Incapacité permanente

Etat d'un assuré* se trouvant, à la suite d'un accident du travail ou d'une maladie professionnelle, en situation de percevoir une rente d'incapacité permanente professionnelle de la part de la Sécurité sociale, dans les conditions fixées par l'article 434-2 du code de la Sécurité. Cette situation doit être médicalement constatée par une autorité médicale compétente.

Le taux d'incapacité permanente est déterminé par l'assurance maladie compte tenu d'un barème indicatif d'invalidité.

Invalidité

Réduction permanente et définitive, partielle ou totale des capacités physiques, sensorielles ou intellectuelles de l'adhérent en raison d'un handicap physique ou psychique résultant d'une maladie ou d'un accident. Cet état doit être médicalement constaté par une autorité médicale compétente.

Maladie

Toute altération de la santé de l'assuré constatée par une autorité médicale compétente.

Pathologie lourde

Pathologie invalidante, nécessitant un traitement thérapeutique long et spécialisé, à risque de rechutes éventuelles et d'une possible aggravation brutale.

Perte d'autonomie

Incapacité absolue et définitive de l'assuré de se livrer à la moindre occupation ou travail pouvant lui procurer gain ou profit et l'obligation d'avoir recours à l'assistance d'une tierce personne pour accomplir l'ensemble des actes ordinaires de la vie : se laver, se coucher, se vêtir, se nourrir, se déplacer, satisfaire ses besoins naturels. Cet état doit être constaté par une autorité médicale et reconnu par le médecin expert désigné par FIDELIA Assistance.

Proche parent

Ascendants et descendants au premier degré, conjoint de droit ou de fait ou toute personne liée au assuré* par un Pacs, frères, sœurs, beaux-parents, beaux-frères, belles-sœurs du assuré* domiciliés en France. Toute personne physique désignée par l'assuré ou un de ses ayants droit et domiciliée en France.

Titre de Transport

- Pour les trajets en train dont la durée est inférieure à 5 heures, il sera remis un billet de train 2ème classe.
- Pour les trajets en train dont la durée est supérieure à 5 heures, il sera remis un billet d'avion classe touristique.
- Ou tout autre moyen de transport approprié.

1.3 Comment utiliser nos services ?

A- EN CAS DE BESOIN D'ASSISTANCE

En cas d'urgence, il est impératif de contacter les services de secours primaires locaux pour tout problème relevant de leurs compétences.

En tout état de cause, FIDELIA Assistance ne peut pas se substituer aux interventions des services publics locaux ou de tout intervenant auquel nous aurions obligation de recourir en vertu d'une réglementation locale et/ou internationale.

Lors de votre appel, l'assuré doit communiquer les informations

suivantes :

- Nom(s) et prénom(s)
- Votre adresse
- Votre date de naissance
- Votre numéro de contrat
- Le nom de votre entreprise
- L'endroit précis où vous vous trouvez, l'adresse et le numéro de téléphone où il est possible de vous joindre,
- Tous les renseignements nécessaires à la réalisation des garanties d'assistance y compris ceux d'ordre médical.

L'assuré doit impérativement :

- appeler FIDELIA Assistance sans attendre aux numéros de téléphone :
 - **En France : 09 69 32 05 28 (n° Cristal – appel non surtaxé)**
 - **Depuis l'étranger : 00 33 1 47 11 25 63**
- Soit envoyer un email : assistance@mutuelle-smi.com
- Obtenir notre accord préalable avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense afin d'obtenir un numéro de dossier qui justifiera une prise en charge des garanties,
- Se conformer aux solutions que nous préconisons,
- Fournir tous les justificatifs originaux des dépenses dont le remboursement est demandé.

B- CONDITION D'APPLICATION DES GARANTIES

Nous nous réservons le droit de demander tous les justificatifs nécessaires y compris en original attestant du droit à la prestation demandée ou nécessaire à sa mise en œuvre.

A défaut de justificatif, la prestation peut être vous être refusée ou refacturée, sauf cas de force majeure dus à la législation du pays concerné.

Pour toute avance, nous vous demanderons une reconnaissance de dette. L'avance consentie est remboursable dès le retour au domicile et au plus tard dans les 3 mois suivant son versement.

C- CUMUL DES GARANTIES

Si les risques sont également couverts par une autre assurance, vous devez nous informer du nom de l'assureur auprès duquel une autre assurance a été souscrite (article L 121-4 du Code des assurances) dès que cette information a été portée à sa connaissance et au plus tard lors de la déclaration de sinistre.

D- DECHEANCE DE GARANTIE

En cas de sinistre ou demande d'intervention au titre des garanties ci-après, si sciemment, l'assuré utilise comme justificatifs, des documents inexacts ou use de moyens frauduleux ou fait des déclarations inexacts ou réticentes, il sera déchu de tout droit aux garanties prévues ci-après, pour lesquelles ces déclarations sont requises.

E- QUE FAIRE DES TITRES DE TRANSPORT ?

Lorsqu'un transport est organisé et pris en charge en application des garanties ci-après, vous vous engagez à nous réserver le droit d'utiliser le(s) titre(s) de transport que vous détenez, ou à nous rembourser le montant du remboursement obtenu auprès des organismes émetteur de ses titres de transport.

1.4 Les délais de prescription

Article L 114-1 du Code des assurances :

Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance. Toutefois ce délai ne court que :

1. En cas de réticence, omission, déclaration fausse ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance.
2. En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là. Quand l'action de l'assuré contre l'assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'assuré ou a été indemnisé par ce dernier.

Article L 114-2 du Code des assurances :

La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

Article L 114-3 du Code des assurances :

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

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription sont définies aux articles 2240 à 2246 du Code civil : la reconnaissance par le débiteur du droit contre lequel il prescrivait (article 2240 du Code civil), la demande en justice (articles 2241 à 2243 du Code civil), un acte d'exécution forcée (articles 2244 à 2246 du Code civil).

1.5 Subrogation

FIDELIA Assistance est subrogée, dans les termes de l'article L 121-12 du Code des assurances, jusqu'à concurrence de l'indemnité payée par nous, dans vos droits et actions contre tout responsable du Sinistre.

1.6 Politique de protection des données personnelles

A qui sont transmises vos données personnelles ?

Vos données personnelles sont traitées par votre assureur ou par le Groupe Covéa, auquel il appartient, responsables de traitement. Vous trouverez les coordonnées de votre assureur sur les documents contractuels et précontractuels qui vous ont été remis ou mis à votre disposition. Le Groupe Covéa est représenté par Covéa, Société de Groupe d'Assurance Mutuelle régie par le Code des assurances, RCS Paris 450 527 916, dont le siège social se situe 86-90 rue St Lazare 75009 Paris. Pour obtenir des informations sur le Groupe Covéa, vous pouvez consulter le site <https://www.covea.eu>.

Vos données personnelles peuvent être transmises aux personnels des responsables de traitement, à ses partenaires et sous-traitants contractuellement liés, réassureurs, organismes professionnels, organismes d'assurance ou organismes sociaux des personnes impliquées, intermédiaires d'assurance, experts, ainsi qu'aux personnes intéressées au contrat.

Ces destinataires peuvent être situés en dehors de l'Union européenne sur la base d'une décision d'adéquation ou de conditions contractuelles négociées. Ces dispositifs sont disponibles auprès de votre Délégué à la Protection des Données.

Pourquoi avons-nous besoin de traiter vos données personnelles ?

1. Vos données personnelles sont traitées par votre assureur et par le groupe Covéa afin de :

- conclure, gérer et exécuter les garanties de votre contrat d'assurance ;
- réaliser des opérations de prospection commerciale ;
- permettre l'exercice des recours et la gestion des réclamations ;
- conduire des actions de recherche et de développement ;
- mener des actions de prévention ;
- élaborer des statistiques et études actuarielles ;
- lutter contre la fraude à l'assurance ;
- mener des actions de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme ;
- exécuter ses obligations légales, réglementaires et administratives en vigueur

2. Ces traitements ont pour bases légales : l'intérêt légitime des responsables de traitement pour les finalités de prospection commerciale, de lutte contre la fraude à l'assurance, de recherche développement ainsi que d'actions de prévention ; et votre contrat pour les autres finalités citées, hors données de santé. Lorsque la base légale est le contrat, le refus de fournir vos données entraîne l'impossibilité de conclure celui-ci.

Les responsables de traitement ont pour intérêt légitime : leur développement commercial, le développement de nouvelles offres et

de nouveaux services, et la maîtrise de leur sinistralité.

3. Dans le cadre de la lutte contre la fraude à l'assurance, votre assureur peut, en cas de détection d'une anomalie, d'une incohérence ou d'un signalement, vous inscrire sur une liste de personnes présentant un risque de fraude, afin de maîtriser nos coûts et protéger notre solvabilité. Avant toute inscription, une information individuelle préalable vous sera notifiée.

Quelle protection particulière pour vos données de santé ?

Votre assureur et le Groupe Covéa traitent des données personnelles relatives à votre santé aux fins de conclusion et gestion de votre contrat et/ou l'instruction et la gestion de votre sinistre. Ces données sont également utilisées à des fins de lutte contre la fraude à l'assurance.

Vos données de santé sont nécessaires à l'assureur pour évaluer les risques. En aucun cas vos données de santé ne seront utilisées à des fins de prospection commerciale.

Compte tenu de leur particulière sensibilité, le traitement de ces données de santé est soumis à l'obtention de votre consentement. Pour garantir la confidentialité de vos données de santé et le respect du secret médical, elles sont destinées exclusivement au service médical de l'assureur ainsi qu'au seul personnel spécifiquement formé à leur traitement par le service médical.

Vous avez la possibilité de ne pas donner votre consentement ou de le retirer à tout moment. En cas de refus ou de retrait de votre consentement, l'assureur ne pourra pas évaluer le risque. Par conséquent la conclusion de votre contrat ou l'instruction et la gestion de votre sinistre seront impossibles. Vous pouvez exercer votre droit de retrait auprès du Délégué à la Protection des Données à l'adresse suivante :

- FIDELIA Assistance, Direction Juridique, Protection des données, 27 quai Carnot 92210 Saint-Cloud
- protectiondesdonnees@fidelia-assistance.fr

Dans le cadre de votre complémentaire de santé, la base légale du traitement de vos données de santé est la protection sociale. Conformément à la législation en vigueur, votre assureur n'exerce pas de sélection de risques à partir de vos données de santé.

Pendant combien de temps vos données personnelles sont-elles conservées ?

Les données personnelles traitées dans le cadre de la conclusion et la gestion de votre contrat sont conservées conformément aux délais légaux de prescription, fixés selon la nature du contrat.

En l'absence de conclusion d'un contrat, vos données de santé sont conservées pendant 5 ans.

Dans le cadre de la prospection commerciale, les données personnelles sont conservées 3 ans à compter de leur collecte ou du dernier contact avec la personne concernée resté sans effet.

En cas d'inscription sur une liste de lutte contre la fraude, vos données personnelles sont conservées 5 ans.

Quels sont les droits dont vous disposez ?

Vous disposez :

- d'un **droit d'accès**, qui vous permet d'obtenir :
 - la confirmation que des données vous concernant sont (ou ne sont pas) traitées ;
 - la communication d'une copie de l'ensemble des données personnelles détenues par le responsable de traitement vous concernant ;

Ce droit concerne l'ensemble des données qui font l'objet (ou non) d'un traitement de notre part.

- d'un **droit de demander la portabilité** de certaines données. Plus restreint que le droit d'accès, il s'applique aux données personnelles que vous avez fournies (de manière active, ou qui ont été observées dans le cadre de votre utilisation d'un service ou dispositif) dans le cadre de la conclusion et la gestion de votre contrat.

- d'un **droit d'opposition**, qui vous permet de ne plus faire l'objet de prospection commerciale de la part de votre Assureur ou de ses partenaires, ou, pour des raisons tenant à votre situation particulière, de faire cesser le traitement de vos données à des fins de recherche et développement, de lutte contre la fraude et de prévention.

- d'un **droit de rectification** : il vous permet de faire rectifier une information vous concernant lorsque celle-ci est obsolète ou erronée. Il vous permet également de faire compléter des informations incomplètes vous concernant.

- d'un **droit d'effacement** : il vous permet d'obtenir l'effacement de vos données personnelles sous réserve des durées légales de conservation. Il peut notamment trouver à s'appliquer dans le cas où vos données ne seraient plus nécessaires au traitement.

- d'un **droit de limitation**, qui vous permet de limiter le traitement de vos données (ne faisant alors plus l'objet d'un traitement actif) :
 - en cas d'usage illicite de vos données ;
 - si vous contestez l'exactitude de vos données ;
 - s'il vous est nécessaire de disposer des données pour constater, exercer ou défendre vos droits.

- d'un **droit d'obtenir une intervention humaine** : votre Assureur peut avoir recours à une prise de décision automatisée en vue de la souscription ou de la gestion de votre contrat pour l'évaluation du risque. Dans ce cas, vous pouvez, demander quels ont été les critères déterminants de la décision auprès de votre Délégué à la protection des données.

Vous pouvez exercer vos droits par courrier à l'adresse postale à FIDELIA Assistance, Direction Juridique, Protection des données, 27 quai Carnot 92210 Saint-Cloud ou par email à l'adresse protectiondesdonnees@fidelia-assistance.fr.

A l'appui de votre demande d'exercice des droits, il vous sera demandé de justifier de votre identité.

Vous pouvez vous inscrire gratuitement sur le registre d'opposition au démarchage téléphonique sur www.bloctel.gouv.fr. Dans ce cas, vous ne serez pas démarché par téléphone sauf si vous nous avez communiqué votre numéro de téléphone afin d'être recontacté ou sauf si vous êtes titulaire auprès de nous d'un contrat en vigueur.

Vous pouvez définir des directives générales auprès d'un tiers de confiance ou particulières auprès du responsable de traitement concernant la conservation, l'effacement et la communication de vos données personnelles après votre décès. Ces directives sont modifiables ou révocables à tout moment.

En cas de désaccord sur la collecte ou l'usage de vos données personnelles, vous avez la possibilité de saisir la Commission Nationale de l'Informatique et Libertés (CNIL).

Comment contacter le Délégué à la Protection des Données ?

Pour toute information complémentaire, vous pouvez contacter le Délégué à la Protection des Données en écrivant à l'adresse suivante électronique : deleguealaprotectiondesdonnees@covea.fr, ou par courrier : Délégué à la Protection des Données - 86-90 rue St Lazare 75009 Paris.

1.7 Autorité de contrôle

L'autorité chargée du contrôle est l'ACPR (Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution), 4 place de Budapest CS 92459, 75436 PARIS CEDEX 09.

1.8 Territorialité

L'ensemble des garanties d'assistance s'exercent en France métropolitaine et dans les départements et régions d'outre-mer (DROM).

1.9 La réclamation : comment réclamer ?

Pour toute difficulté, votre interlocuteur habituel (chargé d'assistance, gestionnaire...) mettra en œuvre tous les moyens à sa disposition pour vous satisfaire.

En cas de mécontentement, il vous proposera de vous adresser à son responsable qui analysera avec vous l'origine du problème et s'assurera de vous apporter une réponse dans les meilleurs délais.

Si votre mécontentement persiste, ou si ce premier échange ne vous donne pas satisfaction vous pourrez solliciter le Département Relation Clientèle :

Par courrier :
FIDELIA Assistance
Département Relation Clientèle
27 quai Carnot
92210 SAINT-CLOUD

Par courriel :
relationclientele@fidelia-assistance.fr

Nous accusons réception de votre réclamation dans un délai de 10 jours ouvrables à compter de sa réception, sauf si une réponse vous est apportée entre temps.

Nous nous engageons, en tout état de cause, à vous répondre ou à vous tenir informé du déroulement du traitement de votre réclamation dans un délai de deux mois maximum.

En cas de désaccord avec cette analyse, ou de non réponse dans les délais impartis vous aurez alors la possibilité de solliciter l'avis d'un Médiateur :

- par courrier simple à La Médiation de l'Assurance TSA 50 110 75 441 Paris cedex 093.
- ou via le site Médiation de l'assurance (<http://www.mediation-assurance.org>)*.

Vous pouvez également accéder à la plateforme de Règlement en ligne des litiges : <https://webgate.ec.europa.eu/odr>.

Vous disposez d'un délai d'un an à compter de votre réclamation écrite auprès du professionnel pour saisir le Médiateur.

Dans tous les cas, vous conservez la faculté de saisir le tribunal compétent.

La charte « la Médiation de l'Assurance » précisant les conditions d'intervention du Médiateur de l'Assurance, est disponible sur ce site.

2. LES GARANTIES D'ASSISTANCE A DOMICILE

Les garanties d'assistance à domicile* sont attribuées en cas de maladie, en cas d'hospitalisation prévue ou imprévue ayant entraîné une immobilisation* supérieure à 5 jours ou d'accident* ayant entraîné une invalidité* ou une perte d'autonomie* ou un décès.

2.1 Aide à domicile

Aide-ménagère

FIDELIA Assistance organise et prend en charge les services d'une aide-ménagère **à concurrence de 10 heures maximum réparties sur 10 jours** à compter du début de l'immobilisation* à domicile*.

Le nombre d'heures alloué de cette garantie sera déterminé en fonction de l'état de santé et ou de la situation de famille de l'assuré* par nos soins.

La mission de l'aide-ménagère consiste à la réalisation de petits travaux ménagers quotidiens (repassage, ménage, préparation des repas, vaisselle, courses de proximité) au domicile* de l'assuré*.

En cas de pathologies lourdes* : FIDELIA Assistance organise et prend en charge les services d'une aide-ménagère à concurrence de 30 heures réparties sur la durée du traitement de la maladie*.

Auxiliaire de vie

L'auxiliaire de vie sociale intervient auprès des personnes âgées en perte d'autonomie, des personnes handicapées ou des familles. L'auxiliaire de vie sociale « aide à faire » en stimulant, en accompagnant ou « fait à la place » de la personne qui se trouve dans l'incapacité provisoire d'assumer seule les tâches et les actes essentiels de la vie quotidienne. L'auxiliaire de vie sociale intervient dans la limite de **4 heures**.

Ses missions sont d' :

- Accompagner et aider dans les actes essentiels de la vie quotidienne : se lever, s'habiller, s'alimenter, se laver.

- Accompagner et aider dans les tâches de la vie quotidienne :
 - Réalisation des courses
 - Elaboration des repas
 - Entretien du linge
 - Entretien du logement.
- Accompagner et aider dans les activités de la vie sociale et relationnelle : sorties, loisirs, démarches administratives.

Livraison de courses

Si l'assuré* et son entourage ne sont pas en mesure de faire les courses, FIDELIA Assistance organise et prend en charge :

- soit le déplacement aller/retour d'un proche pour faire les courses selon une liste établie par l'assuré au centre commercial le plus proche du domicile* (**2 déplacements maximum répartis sur 1 mois**),
- soit les frais de livraison d'une commande à domicile* (**2 livraisons maximum réparties sur une période d'un mois**).

Le coût des courses reste à la charge de l'assuré.

2.2 Garde des enfants et petits-enfants

Si l'assuré* est hospitalisé d'urgence ou immobilisé à domicile* à la suite d'une maladie*, en cas d'hospitalisation* prévue ou imprévue ayant entraîné une immobilisation* supérieure à 5 jours ou d'accident* ayant entraîné une invalidité* ou un décès et qu'aucune autre personne ne peut s'occuper des enfants vivant habituellement au domicile* de l'assuré* et qu'ils ne peuvent rester temporairement seuls, FIDELIA Assistance organise et prend en charge :

- Soit un titre de transport* pour le déplacement d'un proche* pour garder les enfants ou des petits enfants à domicile*,
- Soit un titre de transport* pour le déplacement des enfants ou des petits-enfants chez un proche*.
- Si aucune des solutions ci-dessus ne peut convenir, FIDELIA Assistance organise et prend en charge la garde à domicile* des enfants dans la limite de **10 heures réparties sur 10 jours à compter de l'événement**.

En cas de pathologies lourdes* : FIDELIA Assistance organise et prend en charge les services d'une garde d'enfants et petits-enfants par une aide maternelle à concurrence de 30 heures réparties sur la durée du traitement de la maladie*.

2.3 Présence d'un proche

Si aucun des proches* de l'assuré* ne réside à moins de 50 Km du lieu d'immobilisation*, FIDELIA Assistance organise et prend en charge la présence d'un proche* parent, à son chevet, résidant en France* ou dans le même DROM de résidence.

FIDELIA Assistance met à sa disposition un titre de transport aller et retour.

Pour les résidents d'outre-mer, le transport se fait dans le même département de résidence. FIDELIA Assistance rembourse également les frais d'hôtel (petit déjeuner compris) pendant **2 nuits à concurrence 80 € par nuit**.

Les frais de restauration, boisson, de téléphone et extras ne sont pas pris en charge.

2.4 Garde et transfert des animaux de compagnie

FIDELIA Assistance organise et prend en charge le transport* d'un proche* dans un rayon de 50 km afin de venir au domicile* de l'assuré* pour s'occuper des animaux de compagnie*.

Si l'entourage de l'assuré* n'est pas en mesure de s'occuper des animaux de compagnie*, FIDELIA Assistance organise et prend en charge le transport et l'hébergement des animaux de compagnie* dans un établissement spécialisé.

La prise en charge ne pourra excéder une période de **10 jours par événement, avec un plafond maximum de 150€**.

2.5 Transport sur le lieu de travail

FIDELIA Assistance met en place une aide à la mobilité avec l'organisation d'un service de taxi.

Pour tout déplacement vers son lieu de travail, FIDELIA Assistance organise et prend en charge 20 courses de taxi (aller ou retour) par an dans un rayon de 50 km du domicile* de l'assuré* afin que celui-ci puisse être présent à son lieu de travail.

2.6 Aide à l'aménagement d'intérieur

Afin de favoriser le maintien à **domicile*** de l'**assuré*** et préserver sa qualité de vie, l'**assuré*** peut être mis en relation avec un ergothérapeute qui sera à sa disposition dans les domaines suivants :

- conseils sur l'adaptation du logement,
- gestes à pratiquer auprès de l'assuré*
- aide et conseils sur l'interprétation du devis des fournisseurs de matériels, d'aide technique et des types de travaux proposés,
- renseignements sur les fournisseurs de matériel spécialisé, aménageurs de véhicules, associations, etc.

FIDELIA Assistance organise et prend en charge la visite de l'ergothérapeute à **concurrence de 500 € par événement**. En aucun cas, FIDELIA Assistance ne pouvons agir comme maître d'œuvre dans les travaux qui pourraient être effectués.

FIDELIA Assistance intervient dans les **6 mois de la date de reconnaissance de l'invalidité*** de l'**assuré** ou de sa **perte d'autonomie***.

Les coûts engagés, hors recherche et organisation, sont à la charge de l'assuré*.

2.7 Aide au retour à l'emploi

Le pôle social accompagne l'assuré* et l'aide à la rédaction de CV et de lettre de motivation pour répondre aux différentes candidatures. L'accompagnement se fait par téléphone et par mail dans une limite de **4 échanges par an maximum**.

2.8 Tableau des prestations et des plafonds

PRESTATIONS	PLAFONDS
Aide à domicile	• Aide-ménagère à concurrence de : - 10h réparties sur 10 jours - 30 h sur la durée du traitement en cas de pathologie lourde • Intervention d'une auxiliaire de vie dans la limite de 4 heures par événement. • Livraisons de courses : - soit le déplacement aller/retour d'un proche (2 déplacements maximum répartis sur 1 mois), - soit les frais de livraison d'une commande à domicile* (2 livraisons maximum réparties sur une période d'un mois).
Garde des enfants	Organisation et prise en charge : • Soit un titre de transport* pour le déplacement d'un proche* • Soit un titre de transport* pour le déplacement des enfants ou des petits-enfants chez un proche*. • Soit la garde à domicile* des enfants dans la limite de : - 10 heures réparties sur 10 jours en cas d'ITT et de décès - 30 heures sur la durée du traitement en cas de pathologies lourdes
Présence d'un proche	Organisation et prise en charge : • Soit un titre de transport* • Soit des frais d'hôtel (petit déjeuner compris) pendant 2 nuits à concurrence 80 € par nuit.

Garde et transfert des animaux de compagnie	Organisation et prise en charge : • Soit d'un titre de transport* pour un proche* dans un rayon de 50km • Soit le transport et l'hébergement des animaux de compagnie* dans un établissement spécialisé • Période de 10 jours dans la limite de 150€ maximum
Transport sur le lieu de travail	Organisation et prise en charge de 20 courses de taxi (aller ou retour) par an dans un rayon de 50 km entre le domicile jusqu'au lieu de travail
Aide à l'aménagement d'intérieur	Intervention d'un ergothérapeute à concurrence de 500€ par événement
Aide au retour à l'emploi	Prise en charge de 4 échanges maximum par an

3. LES GARANTIES D'ASSISTANCE EN CAS DE DECES EN DEPLACEMENT

3.1 Rapatriement de corps

En cas de décès accidentel* de l'assuré* survenu au cours d'un voyage ou d'un déplacement privé, à **plus de 100 km du domicile**, FIDELIA Assistance organise et prend en charge le rapatriement de corps depuis le lieu de décès :

- les frais de transport, d'embaumement et les frais administratifs correspondants,
- les frais de cercueil à **concurrence de 700 €**.

Les frais de cérémonie, d'accessoires, d'inhumation ou de crémation sont à la charge des familles.

Le rapatriement suite au décès survenu lors d'un voyage de plus de 90 jours est exclu.

3.2 Présence d'un proche

À la suite du décès de l'assuré, nous organisons et prenons en charge un titre de transport*, aller et retour, d'un proche, si sa présence sur place s'avère indispensable pour effectuer les formalités de rapatriement de corps.

Nous organisons et prenons en charge les frais d'hôtel à **concurrence de 80 € TTC par nuit, avec un maximum de 2 nuits**.

Pour les résidents d'outre-mer, le transport se fait dans le même département de résidence.

Les frais de restauration, boisson, de téléphone et extras ne sont pas pris en charge.

3.3 Tableau des prestations et des plafonds

PRESTATIONS	PLAFONDS
Rapatriement de corps	Organisation et prise en charge du rapatriement de corps depuis le lieu de décès : • les frais de transport, d'embaumement et des frais administratifs correspondants, • les frais de cercueil à concurrence de 700€
Présence d'un proche	Organisation et prise en charge : • d'un titre de transport* d'un proche, • des frais d'hôtel à concurrence de 80€ par nuit, avec un maximum de 2 nuits

4. ASSISTANCE PSYCHOLOGIQUE

FIDELIA Assistance intervient lorsque l'assuré* est victime d'un

traumatisme psychologique provoqué par :

- une maladie* ou un accident* de l'assuré*,
- une incapacité, une invalidité* ou une perte d'autonomie* de l'assuré*,
- une agression physique de l'assuré* ou le décès d'un proche*,
- le fait pour l'assuré* d'avoir assisté à un événement accidentel corporel ou à un acte de violence tel qu'un acte de terrorisme ou une attaque à main armée y compris dans le cadre de son activité professionnelle.

• une situation d'aidant.

En cas de décès de l'assuré* FIDELIA Assistance intervient également pour le conjoint*.

Accueil et consultation psychologique

FIDELIA Assistance met à la disposition de l'assuré* une équipe de psychologues pour une première consultation téléphonique d'une durée moyenne de 45 minutes, qui peut intervenir 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

Suivi psychologique

À la suite de cette première consultation et selon le diagnostic établi, l'assuré* peut bénéficier de 3 nouvelles consultations au maximum effectuées :

- soit par téléphone auprès du même psychologue clinicien,
- soit au cabinet de l'un de nos psychologues cliniciens agréés proche* du domicile* de l'assuré* ou, sur demande, auprès d'un psychologue du choix de l'assuré*.

Dans le cas d'un suivi chez un psychologue du choix de l'assuré*, FIDELIA Assistance rembourse sur justificatif original, **3 consultations maximum dans la limite de 52 € par consultation.**

Dans tous les cas, les frais de transport pour se rendre chez le psychologue restent à la charge de l'assuré*.

Outre les exclusions générales, la garantie «Assistance psychologique» n'intervient pas dans les cas suivants :

- pour un suivi psychologique alors que l'assuré est déjà en traitement auprès d'un psychiatre ou d'un psychologue ;
- dans le cas d'une décompensation psychique grave nécessitant une hospitalisation* en milieu spécialisé.

5. LES PRESTATIONS D'ACCOMPAGNEMENT

5.1 Informations juridiques, administratives, et vie pratique

Du lundi au vendredi de 9 h à 19 h sauf les jours fériés, le pôle social de FIDELIA Assistance :

- écoute et évalue les besoins d'aides dans les domaines relatifs à la santé, au handicap, à l'aide sociale, à la famille, au budget
- communique des renseignements concernant les voies de recours possibles après refus de prise en charge par le régime obligatoire, communique des informations sur la législation sociale, les dispositifs médico-sociaux, des renseignements sur les formalités administratives liées à la prise en charge,
- propose des solutions adaptées et des intervenants adéquats comme les professionnels de santé, établissements de santé, fournisseurs de matériels adaptés,
- délivre des informations dans le domaine de l'emploi : droit du travail, licenciement, avocats spécialisés, résolutions de problèmes administratifs & sociaux, informations sur les aides possibles (Pôle emploi, CAF, attribution des allocations, durée de l'indemnisation, allocations solidarité), information sur les procédures administratives relatives à la création d'entreprises et les incitations financières proposées, de la réinsertion professionnelle.

5.2 Service de conseils et d'aides administratives

En cas de décès, FIDELIA Assistance met à la disposition de l'assuré* un service de conseils et d'aides administratives qui fonctionne **du lundi au vendredi de 9 h à 19 h, hors jours fériés.**

Ce service comprend des conseils sur :

- les formalités à accomplir,
 - les démarches liées aux problèmes de rapatriement du corps.
- FIDELIA Assistance fournit toute information d'ordre général pour les démarches à accomplir dans les domaines administratifs, sociaux et juridiques :
- obsèques civiles ou religieuses,

- prélèvements d'organes,
- don du corps,
- crémation,
- constatation,
- déclaration,
- soins de conservation,
- chambres funéraires,
- transport,
- rapatriement du corps,
- services de pompes funèbres,
- inhumation,
- coût des obsèques.

5.3 Conseils sociaux en cas de perte d'autonomie

Une assistante sociale de FIDELIA Assistance peut accompagner l'assuré* ou un proche ou son représentant légal dans ses démarches sociales.

Après une évaluation médico-sociale, celle-ci pourra communiquer à l'assuré* des renseignements sur :

- les aides légales, extra légales en nature et en espèces pour les personnes handicapées ou âgées : plan d'action personnalisé des régimes retraites, actions sociales des régimes de protection sociale, APA (Aide Personnalisée d'Autonomie), PCH (Prestation de compensation du handicap), majoration pour tierce personne, services de soins, ... (Conditions d'admission, montant de la prestation, procédures d'attribution, mesures d'accompagnement) ;
- les services d'aide à la personne pour le maintien à domicile* : structures publiques, entreprises privées, associations, services médicaux, paramédicaux, ... ;
- les services à domicile* : accompagnement véhiculé, coiffeur, pédicure, portage de repas à domicile*, ... ;
- les services d'accompagnement et de soutien dans les démarches : services sociaux, CLIC (Centres Locaux d'Information et de Coordination), CODERPA (Comité Départemental des Retraités et Personnes Âgées), CCAS (Centre communal d'action sociale) ;
- les aides et fournitures techniques facilitant le maintien à domicile* de la personne avec des coordonnées de fournisseurs et les aides financières possibles ;
- les droits et les prestations disponibles au titre d'un état de dépendance ou de handicap (carte invalidité, ...) ;
- les associations de santé, de familles, de patients, ... ;
- la prise en charge des soins médicaux, pharmaceutiques, la reconnaissance d'une ALD ;
- l'obligation alimentaire des enfants, des petits enfants ;
- la fiscalité, l'exonération de charges, les déductions fiscales ;
- la protection des majeurs et le mandat de protection future.

5.4 Conseils sociaux en cas de reconnaissance d'un état de dépendance

Une assistante sociale réalise par téléphone une évaluation globale et multi référentielle de la situation de l'assuré*. Ainsi elle accompagnera et co-élaborera un plan d'actions avec l'assuré* en coordonnant les différentes démarches, en tenant compte de ses ressources, de l'environnement et des moyens existants :

- Aide à monter le dossier qui devra être déposé dans des organismes tels que le conseil général, la sécurité sociale, la MDPH (Maison départementale des personnes handicapées) ;
- Conseil et renseignement sur les possibilités et la manière d'obtenir des aides publiques ou privées ;
- Réalisation d'un « plan d'aide » prenant en compte selon la pathologie, les moyens financiers... Ce plan définit le rôle de chacun des intervenants possibles tels que :
 - Infirmier,
 - Kinésithérapeute,
 - Auxiliaire de vie.

• Conseil en organisation de la vie quotidienne avec la mise en place d'un emploi du temps permettant de prendre en compte les besoins en soins, en hygiène, en repos... de l'assuré en proposant une journée type ;

• Conseil en organisation du lieu de vie en faisant intervenir des spécialistes comme les ergothérapeutes ou des architectes.

Si l'assuré* le souhaite, elle pourra prendre contact avec les différents organismes et acteurs sociaux concernés. En fonction de son état de dépendance et de la situation médicale du bénéficiaire et à sa demande, l'assistante sociale peut lui communiquer des coordonnées d'établissements spécialisés : hôpitaux de jour, ac-

cueil de jour, consultations mémoires, maisons de repos ou de ré-éducation, cures thermales, cliniques spécialisées,...

Si le maintien à domicile* n'est plus envisageable, l'assistante sociale de FIDELIA Assistance peut accompagner et guider le l'assuré* ou un proche parent* vers les établissements spécialisés : maison de retraite publique, privée, hébergement temporaire, USLD,

Dès reconnaissance de l'état de dépendance, attestée par la MDPH, par le Conseil général ou par le régime de protection sociale (recours à une tierce personne), FIDELIA Assistance organise et prend en charge la réalisation d'un bilan aménagement de l'habitat.

5.5 L'accompagnement « aide aux aidants »

FIDELIAASSISTANCE peut intervenir auprès de l'aidant*, dans les conditions définies ci-après, afin de le soulager dans ses activités quotidiennes.

Aide à la constitution de dossier

Le pôle santé de FIDELIA Assistance communique à l'aidant* toutes les informations sur les droits et les démarches consécutifs à l'entrée en dépendance de l'aidé*, les différentes pistes en termes de soutien et de formation, les associations d'aidants, les sites spécialisés...De même, le cas échéant et sur demande, FIDELIA Assistance met en contact l'aidant avec les organismes concernés.

Les coûts engagés (hors recherche et mise en relation) sont à la charge de l'aidant*.

Formation de l'aidant*

FIDELIA Assistance apporte à l'Aidant* des conseils pour comprendre les difficultés de l'Aidé*, lui permettant de mieux accepter son rôle d'Aidant au quotidien.

Des informations lui seront également communiquées pour mieux connaître les divers congés permettant aux Aidants qui exercent une activité professionnelle, de se rendre disponible pour s'occuper de l'Aidé (congés de solidarité familiale, congés de soutien familial,...).

Solutions en cas de répit de l'aidant*

Si l'aidé peut être maintenu au domicile*

Recherche et mise en relation avec des prestataires agréés « Services à la personne »

FIDELIA Assistance met à disposition un service de renseignements destiné à rechercher et mettre en relation l'aidant avec des prestataires agréés concernant les activités de «services à la personne » à son domicile*.

Les « services à la personne » sont relatifs à l'assistance aux personnes âgées, aux personnes handicapées ou aux autres personnes qui ont besoin d'une aide personnelle et aux tâches ménagères et familiales. Les activités proposées sont les suivantes :

- Entretien de la maison et travaux ménagers
- Préparation de repas à domicile*, y compris le temps passé aux commissions
- Livraison de repas
- Assistance aux personnes âgées ou autres personnes qui ont besoin d'une aide personnelle à leur domicile*, à l'exception d'actes de soins relevant d'actes médicaux
- Assistance aux personnes handicapées, y compris les activités d'interprète en langue des signes, de technicien de l'écrit et de codeur en langage parlé complété ;
- Garde-malade, à l'exclusion des soins
- Aide à la mobilité et transport de personnes ayant des difficultés de déplacement ;
- Accompagnement des personnes âgées ou handicapées en dehors de leur domicile* (promenades, transports, actes de la vie courante)
- Livraison de courses à domicile*
- Soins et promenades d'animaux domestiques, pour les personnes dépendantes
- Soins d'esthétique et de coiffure à domicile* pour les personnes dépendantes
- Téléassistance.

FIDELIA Assistance ne peut pas être tenu pour responsable de la

qualité des travaux effectués par le prestataire contacté par l'Aidant. Cette mise en relation ne donne lieu à la perception d'aucun frais et l'Aidant* a le droit à la commande d'un nombre illimité de prestations. Cependant le coût de la prestation commandée est à la charge de l'aidant.

Informations sur les CESU

Du lundi au vendredi, de 09h00 à 19h00 (sauf les jours fériés), un service de renseignements dans les domaines suivants :

- L'utilisation des CESU (Chèques Emploi Service Universels),
- Une orientation pour toute question de nature administrative, sociale ou fiscale autour du CESU.

Aide à la recherche d'établissements de jour :

FIDELIA Assistance recherche et communique les coordonnées des centres d'accueils de jour ou hôpitaux de jour qui peuvent être susceptibles d'accueillir temporairement l'aidé, sans toutefois pouvoir garantir que le centre ou l'établissement indiqué l'accueillera.

Si l'aidé doit être placé en institution

Recherche d'établissements d'hébergement :

Du lundi au vendredi de 9h00 à 19h00 (sauf les jours fériés), FIDELIA Assistance évalue la situation de l'aidé et indique à l'aidant les coordonnées d'établissements spécialisés qui peuvent être susceptibles d'accueillir à titre permanent ou temporaire, en fonction de son état de dépendance ou handicap.

La recherche tient compte des critères suivants : localisation et caractéristiques des établissements (EHPAD, résidences services, maisons de retraite...) correspondant au budget souhaité et besoins médicaux de l'aidé ainsi que les démarches à effectuer en cas d'admission.

FIDELIA Assistance ne s'engage aucunement sur l'aboutissement des demandes auprès des organismes conseillés.

5.6 Tableau des prestations et des plafonds

PRESTATIONS	PLAFONDS
Informations juridiques, administratives, et vie pratique	Conseils Nombre illimité de prestations
Service de conseil et d'aides administratives	Conseils Nombre illimité de prestations
Conseils sociaux en cas de perte d'autonomie	Conseils Nombre illimité de prestations
Conseils sociaux en cas de reconnaissance d'un état de dépendance	Conseils Nombre illimité de prestations
Accompagnement « aide aux aidants »	Nombre illimité de prestations Le coût de la prestation commandée est à la charge de l'aidant*.
Aide à l'aménagement d'intérieur	Intervention d'un ergothérapeute à concurrence de 500€ par événement
Aide au retour à l'emploi	Prise en charge de 4 échanges maximum par an

6. EXCLUSIONS GENERALES

Outre les exclusions prévues à chaque garantie sont exclus :

- La négligence, la faute intentionnelle ou dolosive de l'assuré
- Les conséquences d'une prise volontaire de drogue ou de stupéfiants, sauf prescription médicale ;
- L'état d'ivresse ou état alcoolique de l'assuré constaté par un taux d'alcoolémie pour lequel l'assuré peut faire l'objet d'une sanction pénale ;
- Tout acte de terrorisme, toute participation à un attentat ou un acte délictueux ou intentionnel de l'assuré, notamment le suicide ou ses tentatives de mutilation volontaire (le suicide ou les tentatives de suicide sont couverts si ils surviennent après un an d'assurance) ;
- Les demandes de garanties conduisant à émettre un diagnostic, une prescription médicale, à s'immiscer dans ceux-ci, ou encore à se substituer aux services de secours ;

- La participation à un défi, à un crime ou à une rixe, sauf légitime défense ;
- Les interventions ou traitements d'ordre essentiellement esthétique ;
- Les hospitalisations et immobilisations pour les bilans de santé, check-up, examens médicaux faisant partie d'un dépistage à titre préventif, et examens médicaux de dépistage ou de suivi de maladie ;
- Les hospitalisations à domicile, celles-ci n'étant pas assimilées à des hospitalisations pour l'application des garanties ;
- Les séjours en maison de repos, de convalescence, les séjours en centre de rééducation ou centre de soins de suite et de réadaptation (sauf consécutifs à une hospitalisation* faisant suite à une maladie* ou à un accident*) ;
- La caisse nécessaire au transport des animaux ainsi que les frais pour leur restauration.

Les circonstances exceptionnelles

La responsabilité de FIDELIA Assistance ne saurait être recherchée en cas de non-exécution, ou d'exécution partielle ou contretemps à l'exécution des garanties, si ceux-ci résultent de cas de force majeure ou d'événements tels que :

- Guerre civile ou étrangère ;
- Hostilités, représailles, conflits, saisies arrêts, contraintes, mobilisations ou détentions par une autorité de droit ou de fait ;
- Réquisition des hommes et du matériel par les autorités de droit ou de fait ;
- Acte de sabotage ou de terrorisme commis dans le cadre d'actions concertées ;
- Conflits sociaux : il s'agit par exemple de grèves, émeutes, mouvements populaires, lock-out ;
- Cataclysmes et catastrophes naturelles ;
- Effets directs ou indirects d'explosion, de dégagement de chaleur, d'irradiation provenant de la transmutation de noyau d'atome ou de la radioactivité ;
- Empêchements climatiques.

Dans les zones épidémiques, ne peuvent donner lieu à intervention :

- Les situations à risque infectieux en contexte épidémique faisant l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillance spécifique de la part des autorités sanitaires locales et/ou nationales du pays d'origine,
- Les états pathologiques résultant d'une maladie* infectieuse contagieuse ou de l'exposition à des agents biologiques infectants, d'une exposition à des substances chimiques type gaz de combat, incapacitants neurotoxiques (etc...) ou à effets toxiques rémanents, d'une contamination par radio nucléides.

PARIS | LYON | CAYENNE | www.mutuelle-smi.com

Document à caractère informatif

SMI | Mutuelle régie par les dispositions du livre II du Code de la Mutualité
SIREN 784 669 954 | Agréée pour les branches 1, 2, 20 et 21
Siège social : Cœur Défense – Tour A – 90-110 esplanade du Général-de-Gaulle
92931 Paris La Défense Cedex

