



AG2R LA MONDIALE



EnVisages

La Commission Nationale  
du Commerce Alimentaire  
de France

# Notice d'information garantie assistance

Régime du commerce de détail de fruits et légumes,  
épicerie et produits laitiers

# Détail de votre garantie assistance

## Assistance hospitalisation

### Accompagnement des patients et de leurs proches

Prestations	Prises en charge maxima (€ TTC)
Allo Infos santé	Illimitée
<b>Admission à l'hôpital</b>	
Recherche et réservation d'une place en milieu hospitalier	Illimitée dans un rayon de 100 km
Transport du bénéficiaire à l'hôpital et retour	Coût du transport organisé par Mondial Assistance dans un rayon de 50 km autour du domicile, en complément des remboursements Sécurité Sociale, assurance complémentaire ou prévoyance
Information à la famille	Illimitée
<b>Pendant l'hospitalisation</b>	
Présence d'un proche au chevet du bénéficiaire	Voyage aller et retour organisé par Mondial Assistance
Le séjour à l'hôtel du proche (dont le voyage a été organisé par Mondial Assistance)	<b>45 € TTC</b> par nuit (Intervention maximum de 90 € TTC)
Télévision à l'hôpital	<b>75 €</b> maximum sur accord
Garde au domicile des enfants / petitsenfants de moins de 15 ans	24 heures maximum (fractionnable en période de 4 heures)
Présence d'un proche au domicile	Voyage aller et retour organisé par Mondial Assistance
Transfert des enfants / petits-enfants de moins de 15 ans chez un proche	Voyage aller et retour organisé par Mondial Assistance

Prestations	Prises en charge maxima (€ TTC)
Veille sur les ascendants	24 heures maximum (fractionnable en période de 4 heures)
Garde des animaux de compagnie à l'extérieur (chiens - chats)	<b>230 € TTC</b> maximum par période d'hospitalisation
<b>Suivi postopératoire</b>	
Bilan de vie	Gratuit
Déplacements pour examens ou analyses	Coût du transport organisé par Mondial Assistance en complément des remboursements de la Sécurité Sociale ou de tout autre organisme de prévoyance dans la limite de 500€ TTC maximum
<b>Aide à domicile à la sortie de l'hôpital</b>	
Aide ménagère à domicile	15 h maximum pouvant être réparties sur 3 semaines maximum ; 30 h maximum, réparties sur 10 séances en cas de chimio-thérapie ambulatoire.
Veille sur les ascendants	24 heures maximum
Livraison de médicaments en urgence	Coût des médicaments à la charge du bénéficiaire
Garde des animaux de compagnie à l'extérieur	<b>230 € TTC</b> maximum par période d'hospitalisation
Coiffeur à domicile	<b>45 € TTC</b> une fois par immobilisation
Livraison de repas à domicile	Limitée à une prestation sous forme de pack (5 ou 7 déjeuners+diners)
Télé-assistance ponctuelle	3 mois consécutifs suite à une hospitalisation de 15 jours
Recherche d'un médecin	Illimitée
Recherche d'une infirmière	Illimitée
Aide pédagogique	Pour absence scolaire de plus de 14 jours. 15 h par semaine, tous cours confondus, fractionnables par tranche de 3 h.
Garde au domicile des enfants / petits-enfants	24 heures maximum (fractionnable en période de 4 heures)
Présence d'un proche au domicile	Voyage aller et retour organisé par Mondial Assistance

**En cas de séquelles à la suite de l'hospitalisation**

Aide au retour à l'emploi	1 an maximum
Aide au retour à la vie professionnelle	Accompagnement psychologique : 12 heures de consultation en cabinet réparties sur 3 mois pour les accidentés 3 mois de réflexion professionnelle

**Aide aux aidants**

Information et conseil sur la législation sociale	Illimitée
Prestations de 1 <sup>re</sup> nécessité en cas d'imprévu (mise à disposition de moyens de transports, hébergement d'un proche, garde au domicile d'enfants/petits enfants, garde des animaux de compagnie, aide ménagère)	Organisation faite par Mondial Assistance dans la limite de 250 € TTC
Accompagnement dans les démarches administratives et sociales	Mondial Assistance définit un plan d'actions et coordonne l'action des intervenants
Accompagnement des aidants (préparation au rôle d'aidant, formation pratique à domicile, soutien psychologique)	Organisation Mondial Assistance
Soutien de l'aidant pour faire une pause (recherche d'hébergement temporaire, auxiliaire de vie à domicile, aide ménagère aidant et aidé)	Une fois par an dans la limite d'une prise en charge de 500 € TTC des prestations définies

## Mise en œuvre des garanties

Toute demande de mise en œuvre de l'une des prestations de la présente convention doit être formulée par le bénéficiaire ou ses proches auprès de Mondial Assistance par téléphone au numéro suivant : 01 40 25 57 15

accessible 24h / 24, 7 jours / 7, sauf mentions contraires, en indiquant :

- le nom et le n° du contrat souscrit : 921 326
- le nom et le prénom du bénéficiaire
- l'adresse exacte du bénéficiaire,
- le numéro de téléphone auquel le bénéficiaire peut être joint.

# Définitions

## **Bénéficiaire**

- personne physique ayant souscrit un contrat EnVisages (régime frais de soins de santé du commerce de détail de fruits et légumes, épicerie et produits laitiers) pour son propre compte ou pour le compte de laquelle le contrat EnVisages a été souscrit par un tiers,
- son conjoint ou concubin (y compris la personne ayant conclu un PACS avec l'assuré), non séparés
- ses enfants fiscalement à charge.

## **Ascendant à charge**

Tout ascendant (parents, beaux-parents et grands-parents) vivant sous le toit du bénéficiaire et fiscalement à sa charge.

## **Domicile**

Lieu de résidence principale en France métropolitaine.

## **Aidant**

Personne proche du bénéficiaire (non professionnelle) qui l'aide à son domicile lorsqu'il est déclaré dépendant partiel ou total.

## **Maladie**

Maladie : altération subite de l'état de santé, médicalement constatée.

Maladie chronique : maladie qui évolue lentement et se prolonge.

Maladie grave : maladie mettant en jeu le pronostic vital à court terme (soit dans un délai d'une semaine).

## **Accident corporel**

Toute lésion corporelle provenant de l'action violente, soudaine et imprévisible d'une cause extérieure.

Les intoxications alimentaires sont assimilées à un accident.

La survenance brutale d'une maladie (accident vasculaire cérébral, infarctus du myocarde, ruptures d'anévrisme, épilepsie, hémorragie cérébrale, ...) ne peut être assimilée à un accident.

## **Hospitalisation**

Tout séjour dans un établissement de soins privé ou public ou toute hospitalisation à domicile, consécutifs à un accident ou une maladie, prescrite en urgence par un médecin, à l'exclusion des hospitalisations de jour et des hospitalisations planifiées.

Prima Assistance se réserve le droit de demander un bulletin confirmant l'hospitalisation avant de mettre en œuvre les prestations d'assistance.

## **Immobilisation**

Toute incapacité physique à se déplacer survenant inopinément et consécutive à un accident ou à une maladie, constatée par un médecin et nécessitant le repos au domicile prescrit par un médecin. Prima Assistance se réserve le droit de demander un certificat médical ou un arrêt de travail confirmant l'immobilisation au domicile avant de mettre en œuvre les prestations d'assistance.

## **Alitement**

Immobilisation imprévue du Bénéficiaire constatée par un médecin et nécessitant le maintien en position allongée et l'absence de sorties prescrits par un médecin.

Mondial Assistance se réserve le droit de demander un certificat médical ou un arrêt de travail n'autorisant pas les sorties, spécifiant la durée et prescrivant l'alitement.

## **Transport**

Sauf mention contraire, les transports organisés dans le cadre de cette

convention s'effectuent par train ou par avion en classe touristique.

### **Territorialité**

Le bénéficiaire des prestations de la présente convention est ouvert uniquement pour les événements survenus en France métropolitaine.

### **Durée de validité**

Les prestations d'assistance sont accordées exclusivement pendant la durée de validité du contrat Boulangerie Artisanale et de l'accord liant PRIMA et Mondial Assistance pour la délivrance de ces prestations.

## **Définitions emploi**

### **Conseiller emploi et conseiller orientation emploi**

Professionnel de l'emploi et de l'orientation qui, chez Mondial Assistance, est chargé du suivi personnalisé du bénéficiaire.

### **Conseiller régional**

Personne qui assure localement l'animation des stages et les entretiens individuels « de visu ».

### **Psychologue du réseau**

Professionnels qui assurent l'entretien d'orientation et les entretiens de soutien psychologique.

### **Demandeur d'emploi**

Bénéficiaire percevant les allocations chômage, ou en cessation d'activité pour les travailleurs non salariés.

## **1. Assistance hospitalisation**

Le premier réflexe doit être d'appeler les pompiers ou le SAMU et le médecin traitant. En France, les secours de première urgence sont gratuits.

Toutefois, en cas de difficultés, Prima Assistance peut communiquer au bénéficiaire les coordonnées de ces services publics.

Il appartient au médecin intervenant sur place de décider seul de la nécessité d'une éventuelle médicalisation du transport du bénéficiaire par le SAMU ou tout autre moyen de transport sanitaire.

### **Accompagnement des patients et de leur proche**

#### **Allo infos Santé**

Sur simple appel téléphonique, du lundi au samedi de 9 h 00 à 20 h 00 hors jours fériés, Mondial Assistance communique au bénéficiaire, par téléphone uniquement, les renseignements dont il a besoin dans le domaine de la santé :

#### **Informations d'ordre général sur la santé :**

- les urgences (n° samu, pompier, centre anti-poison ...)
- les structures sanitaires (hôpitaux et cliniques) : leurs coordonnées, leurs spécialités,
- les problèmes d'alcool, de tabagisme
- les problèmes de poids
- le groupe sanguin (compatibilité entre époux, transfusion...)
- la grossesse et l'accouchement : les médicaments interdits / à éviter, les examens à effectuer (obligatoires / facultatifs)
- les maladies infantiles

- les vaccinations à effectuer : caractère obligatoire / conseillés, risques liés à la vaccination
- les maladies du 3e/4e âge
- l'alimentation : en général et en fonction de certaines pathologies : ex : le diabète
- les médicaments : les médicaments génériques
- informations préventives concernant les modes de transmission et les risques liés à certaines maladies, les précautions à prendre... (ex : rougeole, sida...)
- la santé en voyage (hygiène, vaccins, équivalence en médicaments, formulaires de Sécurité Sociale...)

**Informations spécifiques à une pathologie (ex : parkinson, alzheimer, autisme, allergies, sida...) :**

- le traitement et les conséquences médicales de cette pathologie
- aide dans les recherches (où se renseigner ? associations ?)
- l'évolution de la maladie
- risque de transmission aux enfants (génétiquement), risque de contagion pour l'entourage

**Admission à l'hôpital**

Si le bénéficiaire le souhaite, et sur prescription médicale uniquement, Prima Assistance organise et prend en charge :

**La recherche et la réservation d'une place en milieu hospitalier**

public ou privé, dans la limite des disponibilités dans les établissements hospitaliers situés dans un rayon de 100 km autour du domicile du bénéficiaire.

**Le transport du bénéficiaire à l'hôpital et le retour au domicile**

par ambulance, de son domicile vers l'hôpital le plus proche ou vers un hôpital

de son choix situé dans un rayon de 50 km maximum autour de son domicile. La prise en charge financière du transport se fera en complément des remboursements de la Sécurité Sociale ou de tout autre organisme de prévoyance auquel il serait affilié. En conséquence, le bénéficiaire s'engage à effectuer toutes démarches nécessaires au recouvrement de ses frais auprès de ces organismes et à verser à Prima Assistance toutes sommes perçues par lui à ce titre lorsque l'avance des frais aura été faite par Prima Assistance.

**L'information à la famille**

ou aux personnes préalablement désignées par le bénéficiaire du lieu d'hospitalisation où elles pourront prendre de ses nouvelles.

**Pendant l'hospitalisation**

Pendant l'hospitalisation du bénéficiaire attestée par le bulletin d'hospitalisation ou un certificat médical, si l'hospitalisation doit durer plus de 2 jours consécutifs et si aucun proche n'est disponible sur place, Prima Assistance organise et prend en charge :

**La présence d'un proche au chevet du bénéficiaire**

voyage aller et retour d'un proche ou d'une personne désignée par le bénéficiaire, résidant en France métropolitaine, qui vient à son chevet.

**Le séjour à l'hôtel de la personne**

désignée au paragraphe « Présence d'un proche au chevet du bénéficiaire » dans la limite de 45 € TTC par nuit, avec un maximum 90 € TTC.

Cette prestation n'est accordée que si l'acheminement de ladite personne a été organisé préalablement dans les conditions définies au paragraphe

« Présence d'un proche au chevet du bénéficiaire ».

#### **La télévision à l'hôpital**

remboursement de la location d'une télévision dans la chambre d'hôpital, sous réserve de l'équipement en TV de l'établissement hospitalier, de la disponibilité de l'appareil et de l'autorisation du médecin soignant, dans la limite de 75 € TTC par période d'hospitalisation. Les frais engagés seront pris en charge uniquement s'ils ont fait l'objet d'un accord exprès préalable de la part de Prima Assistance.

#### **La garde au domicile des enfants ou petits enfants à charge de moins de 15 ans**

dans la limite des disponibilités locales, pour un maximum de 24 heures pouvant être réparties selon les besoins du bénéficiaire.

Chaque prestation de garde d'enfant dure au minimum 4 (quatre) heures incluant le temps de parcours jusqu'au domicile du bénéficiaire, et peut être fournie entre 8h et 19h du lundi au samedi, hors jours fériés.

La prestation est rendue par une travailleuse familiale, auxiliaire puéricultrice ou aide soignante. Sa mission consiste à garder l'enfant du bénéficiaire au domicile, préparer les repas, apporter des soins quotidiens à l'enfant.

Pendant ses heures de présence, la garde d'enfant pourra accompagner les enfants à la crèche, à l'école ou à leurs activités extra scolaires et retourner les chercher.

ou

**La présence d'un proche au domicile :** voyage aller et retour d'un proche ou d'une personne désignée par le bénéficiaire, résidant en France

métropolitaine, pour s'occuper des enfants ou petits enfants de moins de 15 ans à la charge du bénéficiaire.

La prise en charge financière du transport est limitée à un maximum de 3 voyages A/R en France métropolitaine par année civile.

Ou

#### **Le transfert des enfants ou petits enfants à charge de moins de 15 ans chez un proche :**

voyage aller et retour jusque chez un proche désigné par le bénéficiaire, résidant en France métropolitaine, avec si nécessaire, accompagnement par un proche désigné par le bénéficiaire ou un correspondant de Prima Assistance. La prise en charge financière du transport est limitée à un maximum de 3 voyages A/R en France métropolitaine par année civile.

#### **Une veille sur les ascendants**

par une personne de compagnie, pour un maximum de 24 heures par période d'hospitalisation.

Chaque prestation de la personne de compagnie dure au minimum 4 (quatre) heures incluant le temps de parcours jusqu'au domicile du bénéficiaire, et peut être fournie entre 8h et 19h du lundi au samedi, hors jours fériés.

#### **La garde des animaux de compagnie (chiens, chats à l'exclusion de tous autres animaux)**

- soit à l'extérieur, frais de nourriture compris, dans la limite de 230 € TTC maximum par période d'hospitalisation,
- soit chez un proche désigné par le bénéficiaire, résidant en France métropolitaine, dans un rayon maximum de 100 km autour du domicile.



L'animal concerné doit avoir reçu toutes les vaccinations obligatoires.  
Sont exclus les chiens mentionnés dans l'arrêté du 27/04/99 établissant la liste des types de chiens susceptibles d'être dangereux.

## **Aide à domicile à la sortie de l'hôpital**

### **L'aide ménagère à domicile**

dans la limite des disponibilités locales, pour un maximum de 15 heures pouvant être réparties sur 3 semaines.

Chaque prestation de l'aide ménagère dure au minimum 3 (trois) heures incluant le temps de parcours jusqu'au domicile du bénéficiaire, et peut être fournie entre 8h et 19h du lundi au samedi, hors jours fériés. La mission de l'aide ménagère concerne la réalisation de petits travaux ménagers quotidiens (repassage, ménage, préparation des repas etc.) au domicile du bénéficiaire. Lorsque l'immobilisation fait suite à une hospitalisation, la demande doit, sous peine de forclusion, être faite dans les 3 (trois) jours suivants le retour au domicile.

La prestation d'aide ménagère peut également être fournie en cas de chimiothérapie ambulatoire, à l'issue de chaque séance et pour un maximum de 30 heures réparties sur 10 séances. Dans tous les cas, cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « Présence d'un proche au chevet du bénéficiaire ».

### **Une veille sur les ascendants**

Par une personne de compagnie, pour un maximum de 24 heures par période d'hospitalisation.

Chaque prestation de la personne de compagnie dure au minimum 4 (quatre) heures incluant le temps de parcours jusqu'au domicile du bénéficiaire, et peut être fournie entre 8h et 19h du lundi au samedi, hors jours fériés.

**La livraison de médicaments en urgence**  
Recherche (pharmacie proche du domicile ou pharmacie de garde), achat sous réserve de disponibilité, et acheminement au domicile des médicaments prescrits par un médecin depuis moins de 24 h et immédiatement nécessaires au bénéficiaire.

Mondial Assistance fait l'avance du coût de ces médicaments, que le bénéficiaire devra rembourser au moment où ils lui sont livrés.

Le service de livraison des médicaments est pris en charge par Mondial Assistance et est accessible 24h / 24, 7 jours / 7.

### **La livraison de repas au domicile**

Si besoin et sur simple appel téléphonique du bénéficiaire ou de son entourage, Mondial Assistance organise le portage de repas au domicile du bénéficiaire ou de l'aidant familial (France métropolitaine hors Corse) avec un délai de mise en place de 4 jours ouvrés maximum. Ce service n'est généralement pas disponible les samedis, dimanches et jours fériés.

Les repas sont livrés par pack de 5 ou 7 « déjeuners + dîners ». La prestation est limitée à une livraison. Le repas lui-même n'est pas pris en charge. Dans les zones non desservies ou lorsque le pack de repas n'est pas adapté, Mondial Assistance pourra proposer l'intervention d'une aide ménagère pour préparer les repas au domicile du bénéficiaire dans les conditions précisées dans le paragraphe aide ménagère ou Mondial Assistance proposera la mise en relation avec un prestataire sans prise en charge.

### **La garde des animaux de compagnie (chiens, chats à l'exclusion de tous autres animaux)**

- soit à l'extérieur, frais de nourriture

- compris, dans la limite de 230 € TTC maximum par période d'hospitalisation,
- soit chez un proche désigné par le bénéficiaire, résidant en France métropolitaine, dans un rayon maximum de 100 km autour du domicile.

L'animal concerné doit avoir reçu toutes les vaccinations obligatoires.

Sont exclus les chiens mentionnés dans l'arrêté du 27/04/99 établissant la liste des types de chiens susceptibles d'être dangereux.

### **Le coiffeur à domicile**

sur rendez-vous, pris en charge une fois par immobilisation et pour un maximum de 45 € TTC.

### **La télé-assistance ponctuelle**

Mise à disposition au domicile d'un dispositif de télé-assistance pendant 3 mois si le bénéficiaire est isolé pendant sa convalescence à la suite d'une hospitalisation de plus de 15 jours.

Le dispositif est composé d'un appareil de télécommunication spécial et d'un service d'écoute. Il permet à l'assuré de lancer une alerte de n'importe quel endroit de son habitation, 24 heures sur 24, en actionnant simplement une télécommande qu'il conserve sur lui. Un opérateur du service d'écoute entre en liaison vocale avec lui sans qu'il ait à décrocher son téléphone grâce au transmetteur (qui compose automatiquement le numéro du centre de surveillance et joue le rôle d'interphone). L'opérateur dialogue avec le bénéficiaire pour analyser la situation, le rassurer et lui venir en aide en cas de problème. Il peut contacter les proches du bénéficiaire, son médecin, les pompiers, la police, un réparateur, etc.

Si le bénéficiaire ne peut pas répondre, l'opérateur déclenche immédiatement

l'intervention la plus rapide, c'est-à-dire conjointement les proches, amis ou voisins et les secours d'urgence si nécessaire.

Au-delà de cette période de pendant 3 mois, Mondial Assistance pourra, à sa demande, prolonger cette mise à disposition à un tarif préférentiel.

### **Conditions applicables a la mise en place du dispositif téléassistance**

Lors de la demande le bénéficiaire devra nous fournir un certain nombre de données confidentielles le concernant pour la mise en place du service :

- ses coordonnées et les moyens d'accès à son domicile,
- les coordonnées d'au moins un dépositaire de clefs proche de son domicile,
- des informations concernant son entourage,
- des informations concernant son état de santé et les coordonnées de son médecin traitant,
- la présence éventuelle d'une autre personne ou d'animaux domestiques au domicile.

### **La recherche d'un médecin**

En l'absence du médecin traitant, à l'endroit où se trouve le bénéficiaire, en lui communiquant les numéros de téléphone (médecin de garde ou service d'urgence).

Dans ce cas, Mondial Assistance n'est pas responsable si aucun médecin n'est disponible. De même, la non-disponibilité ou l'éloignement trop important du médecin susceptible de se déplacer ne pourra être retenu à l'encontre de Mondial Assistance.

## **Les frais de déplacements, de soins et d'honoraires sont à la charge du bénéficiaire.**

### **La recherche d'une infirmière**

Sur prescription médicale, le plus près possible de l'endroit où se trouve le bénéficiaire, en lui communiquant les numéros de téléphone.

Dans ce cas, Mondial Assistance n'est pas responsable si aucune infirmière n'est disponible. De même, la non-disponibilité ou l'éloignement trop important de l'infirmière susceptible de se déplacer ne pourra être retenu à l'encontre de Mondial Assistance.

Les frais de déplacements, de soins et d'honoraires sont à la charge du bénéficiaire.

### **Une aide pédagogique dans les matières principales**

Lorsque l'immobilisation imprévue au domicile entraîne une absence scolaire supérieure à 14 jours consécutifs.

Chaque demande est étudiée au cas par cas pour missionner le répétiteur scolaire habilité à donner des cours du niveau de la classe du bénéficiaire.

Il pourra, avec l'accord du bénéficiaire et de son responsable légal, prendre contact avec l'établissement scolaire fréquenté afin d'examiner avec l'instituteur ou les professeurs habituels du bénéficiaire l'étendue du programme à étudier.

L'aide pédagogique est accordée pour la durée effective de l'année scolaire en cours, pendant les jours normalement scolarisés, à raison de 15 heures par semaine, tous cours confondus, fractionnables par tranche de 3 heures de cours au minimum dans la journée par matière ou par répétiteur scolaire. Elle cesse dès que l'enfant a repris les cours normalement ou à la fin de l'année scolaire.

La prestation peut être fournie entre 9h et 19h du lundi au vendredi et le samedi, de 9h à 13h hors jours fériés dans la limite des disponibilités locale. Le bénéficiaire peut joindre Mondial Assistance 24h sur 24, 7 jours sur 7 afin de formuler sa demande.

Toutefois la mise en place de l'aide pédagogique peut nécessiter un délai 2 jours ouvrés.

Sous réserve de l'accord exprès de l'établissement de soins, l'aide pédagogique peut également être fournie en cas d'hospitalisation imprévue de l'enfant, attestée par le bulletin d'hospitalisation, qui entraîne une absence scolaire supérieure à 14 jours consécutifs.

### **La garde au domicile des enfants ou petits enfants à charge de moins de 15 ans**

Dans la limite des disponibilités locales, pour un maximum de 24 heures pouvant être réparties selon les besoins du bénéficiaire.

Chaque prestation de garde d'enfant dure au minimum 4 (quatre) heures incluant le temps de parcours jusqu'au domicile du bénéficiaire, et peut être fournie entre 8h et 19h du lundi au samedi, hors jours fériés.

La prestation est rendue par une travailleuse familiale, auxiliaire puéricultrice ou aide soignante. Sa mission consiste à garder l'enfant du bénéficiaire au domicile, préparer les repas, apporter des soins quotidiens à l'enfant.

Pendant ses heures de présence, la garde d'enfant pourra accompagner les enfants à la crèche, à l'école ou à leurs activités extra scolaires et retourner les chercher.

ou

**La présence d'un proche au domicile :**

Voyage aller et retour d'un proche ou d'une personne désignée par le bénéficiaire, résidant en France métropolitaine, pour s'occuper des enfants ou petits enfants de moins de 15 ans à la charge du bénéficiaire.

La prise en charge financière du transport est limitée à un maximum de 3 voyages A/R en France métropolitaine pour la période de garantie.

## **Suivi postopératoire**

### **Bilan de vie**

Mondial Assistance réalise un bilan de vie pour mieux connaître le bénéficiaire et évaluer sa situation afin de lui proposer des solutions en adéquation avec ses besoins.

Le bilan de vie évalue le contexte dans lequel le bénéficiaire évolue, ainsi que les ressources dont il dispose. Il permet de connaître les habitudes de vie du bénéficiaire (comment se nourrit-il, reçoit-il des visites régulières...), son environnement familial (composition, proximité géographique), et d'évaluer le contexte matériel et affectif dans lequel il vit ainsi que les contacts qu'il a conservés avec la vie extérieure.

Il permet de :

- vérifier la possibilité de maintien à domicile du bénéficiaire
- aider le bénéficiaire à organiser son maintien à domicile ou à accomplir ses démarches pour une admission en maison d'accueil,
- aider le bénéficiaire à obtenir les aides auxquelles il peut prétendre,
- proposer au bénéficiaire les prestations d'assistance qui vont améliorer son quotidien à domicile
- évaluer si le logement du bénéficiaire est adapté ou non à son état et

d'identifier les aménagements qu'il pourrait être nécessaire d'y effectuer.

Le bilan est réalisé par téléphone avec le bénéficiaire ou avec ses proches s'il n'est pas en mesure de répondre.

### **Déplacements pour examens ou analyses**

Transport aller et retour en ambulance, véhicule sanitaire léger ou taxi si le bénéficiaire doit passer des examens médicaux, faire des analyses médicales ou se rendre aux visites médicales.

La prise en charge financière du transport est limitée à un maximum de 500 € TTC par année civile et se fera en complément et sur justificatifs des remboursements éventuels obtenus par le bénéficiaire (ou ses ayants droit) auprès de la sécurité sociale et de tout autre organisme de prévoyance auquel il serait affilié.

## **En cas de séquelles à la suite de l'hospitalisation**

### **Aide au retour à l'emploi**

Ce service s'adresse à tout bénéficiaire actif, cadre ou non, en situation de recherche d'emploi et souhaitant obtenir de l'aide dans ses démarches. Les conseillers Emploi informent, conseillent et coachent tout au long de la démarche, sur une durée allant jusqu'à 12 mois.

## **Mondial Assistance propose un accompagnement personnalisé en 3 étapes**

### **1. Un bilan personnel et professionnel**

Après avoir analysé la demande du bénéficiaire, le Conseiller emploi :

- Envoie un questionnaire d'autoévaluation
- Procède à une étude approfondie

du dossier : établissement d'un bilan personnel et professionnel & étude de personnalité (analyse graphologique ou tests)

- Réalise deux entretiens de bilan
- Rédige et envoie une synthèse écrite
- Met en place les ateliers de techniques de recherche d'emploi ou propose de travailler le projet professionnel

### **Détermination du projet professionnel**

Le Conseiller emploi aide le bénéficiaire à déterminer un projet professionnel réalisable à court terme. Pour ce faire, il va notamment envoyer un fascicule de travail puis procéder à un ou plusieurs entretiens téléphoniques suivant les besoins.

### **2. Une formation aux outils et techniques de recherche d'emploi**

Le Conseiller emploi forme le bénéficiaire aux outils et techniques de recherche d'emploi par l'envoi de documents de travail et par des entretiens téléphoniques réguliers sur les thèmes suivants :

- Le curriculum vitae
- Les lettres de candidature
- Les entretiens d'embauche
- La construction et le développement des réseaux relationnels
- L'utilisation du téléphone dans sa recherche d'emploi.

### **3. Une démarche interactive de recherche d'emploi**

Le Conseiller emploi :

- Suit la recherche d'emploi : il est régulièrement en contact avec le bénéficiaire pendant sa recherche et l'engage à faire le point sur sa situation,
- Aide à la recherche d'emploi : il peut fournir de la documentation, des informations, voire un listing

comprenant la raison sociale, l'adresse, le nom des dirigeants, ainsi que des détails sur l'activité des entreprises du secteur, de la région visée...,

- Écoute et soutient : à tout moment au cours de ses recherches, le bénéficiaire peut appeler son conseiller emploi, qui l'écoute et le soutient dans sa démarche.

### **Aide au retour à la vie professionnelle**

L'Aide au retour à la vie professionnelle des accidentés ou malades, s'adresse au bénéficiaire âgé d'au moins 20 ans ayant subi un accident ou une maladie médicalement attestée, ayant entraîné un arrêt de travail de plus de 2 mois, entraînant des séquelles et rendant difficile la réintégration dans sa fonction actuelle, le bénéficiaire n'étant plus physiquement en mesure de reprendre définitivement tout ou partie de son activité professionnelle.

Le bénéficiaire dispose d'un délai de 24 mois à partir de la date du premier jour d'arrêt maladie pour appeler Mondial Assistance. Il doit avoir été jugé médicalement apte à entreprendre une démarche de retour à la vie professionnelle, et autoriser le médecin de Mondial Assistance à s'en assurer auprès de son médecin traitant.

L'Aide au retour à la vie professionnelle a pour but de faire le point sur la situation personnelle et professionnelle du bénéficiaire lorsqu'il ré-envisage son avenir professionnel, tout en s'interrogeant sur les moyens d'actions à sa disposition.

Cette prestation prévoit deux modules :

- une aide à la réflexion professionnelle
- un accompagnement psychologique si besoin

**À la suite d'un accident ou d'une maladie la prestation est mise en œuvre une seule fois.**

## **Mondial Assistance propose un accompagnement personnalisé en 4 étapes :**

### **1. La prise de contact**

Lorsque les conditions d'accès sont remplies, un Conseiller emploi se met alors en relation avec le bénéficiaire. Lors de ce premier contact, le Conseiller emploi :

- fait connaissance avec le bénéficiaire et lui présente la prestation,
- valide la motivation du bénéficiaire à entreprendre la prestation,
- propose au bénéficiaire un entretien d'orientation.

### **2. L'entretien d'orientation**

Le bénéficiaire rencontre un psychologue du réseau de Mondial Assistance pour un entretien d'orientation.

Cet entretien a pour but de mieux cerner le besoin du bénéficiaire afin de lui proposer de suivre le module « Accompagnement psychologique » ou d'accéder directement au module « Réflexion professionnelle ».

### **3. L'accompagnement psychologique :**

Si la situation justifie l'intervention d'un psychologue, un rendez-vous est fixé entre le bénéficiaire et un psychologue proche de son domicile.

Lors de la première consultation, le psychologue détermine avec le bénéficiaire, les objectifs et la durée de l'intervention.

Mondial Assistance prend en charge le coût des consultations en cabinet pendant toute la durée de l'intervention à hauteur de 12 heures maximum.

Seules les consultations définies dans le cadre de cette prestation suite à l'entretien d'orientation et qui ont lieu avec un psychologue du réseau

de Mondial Assistance, sont prises en charge.

La durée du module « Accompagnement psychologique » est de trois mois à compter de la date de l'entretien d'orientation.

### **4. L'aide à la réflexion professionnelle**

Le module se déroule en 3 étapes :

#### **4.1 Le bilan de situation personnelle et professionnelle :**

Si après l'entretien d'orientation, le bénéficiaire se voit proposer le module « Réflexion professionnelle », le Conseiller emploi reprend contact avec lui.

Le Conseiller emploi revalide la motivation du bénéficiaire et lui adresse un questionnaire d'autoévaluation.

Après renvoi du questionnaire d'autoévaluation par le bénéficiaire, le Conseiller emploi étudie son dossier de façon à établir un bilan de sa situation personnelle et professionnelle, qu'il lui commentera par téléphone et lui adressera par écrit.

Cette étape permet au bénéficiaire, avec l'aide du Conseiller emploi, d'identifier la solution ou le plan d'action le mieux adapté compte tenu de sa situation : reconnaissance de qualité « travailleur handicapé », recherche d'emploi, formation...

#### **4.2 L'envoi d'un livret d'information :**

Le Conseiller emploi adresse au bénéficiaire un livret détaillé sur les démarches à entreprendre dans le cadre du plan d'action déterminé suite au bilan. Ce livret comporte des informations sur le statut du travailleur handicapé, les étapes qui mènent au travail, les obligations des entreprises et les aides accordées.

### 4.3 Le suivi / les actions à mettre en œuvre

Après réception de son bilan de situation personnelle et professionnelle, le bénéficiaire peut également bénéficier de deux entretiens téléphoniques personnalisés d'une durée totale de 90 minutes lui permettant d'échanger avec son Conseiller emploi sur le contenu du bilan et/ou du livret d'informations. Le bénéficiaire devra alors reprendre contact avec son Conseiller afin de fixer un rendez-vous téléphonique. Si le bénéficiaire rencontre des difficultés psychologiques en cours de module « réflexion professionnelle », et s'il n'a pas déjà bénéficié du module « Accompagnement Psychologique », le Conseiller emploi pourra l'orienter vers celui-ci.

Avec l'accord du bénéficiaire, le Conseiller emploi fera parvenir son dossier au réseau de psychologues de Mondial Assistance.

La durée du module « aide à la réflexion professionnelle » est de trois mois à compter de la date d'envoi du questionnaire d'autoévaluation.

## 2. Accompagnement psychologique

### En cas de traumatisme psychologique

Lorsque le bénéficiaire est confronté à une situation difficile telle qu'une agression, un accident ou une maladie grave dont lui-même ou un de ses proches est victime ou tout autre événement qui l'affecte psychologiquement et qu'il souhaite être accompagné pour mieux les surmonter,

Mondial Assistance organise et prend en charge :

### Un soutien psychologique :

par un psychologue clinicien qui aidera le bénéficiaire à identifier, évaluer et mobiliser ses ressources personnelles, familiales, sociales et médicales pour traverser ce moment difficile.

La prestation est rendue par téléphone. Sur simple appel du bénéficiaire, un rendez-vous est pris à sa convenance avec un psychologue, qui le rappellera pour entamer la démarche. Les entretiens se déroulent en toute confidentialité et dans le respect des codes de déontologie en vigueur. L'accompagnement proposé est limité à 3 entretiens au plus. Si la situation du bénéficiaire nécessite un suivi à plus long terme par un praticien de terrain, le psychologue l'orientera vers son médecin traitant.

**Un accompagnement psychologique :** par un psychologue proche du domicile du bénéficiaire.

Cette prestation est soumise à une évaluation conjointe par le médecin de Mondial Assistance et le médecin traitant du bénéficiaire ou le médecin urgentiste intervenu au moment de l'événement.

Si la situation du bénéficiaire justifie un accompagnement psychologique en raison de l'ampleur du traumatisme subi, un premier rendez-vous avec le psychologue permet de déterminer les objectifs et la durée de l'accompagnement. Dans ce cas, la prise en charge de Mondial Assistance est limitée à 12 heures de consultation en cabinet.

Dans le cas contraire, le médecin traitant convient avec son patient du mode d'intervention adapté.

# 3. Aide aux aidants

## Assistance aide aux aidants

### Objet de l'assistance tandem

La survenue d'une dépendance, au-delà de ses impacts sur la personne concernée, peut également fortement perturber l'organisation de la vie quotidienne de son entourage.

L'Assistance TANDEM conçue par Mondial Assistance a pour objectif d'aider le bénéficiaire qui se trouve subitement dans la nécessité de venir en aide à l'un de ses proches devenu dépendant à faire face à la situation et à limiter les impacts de cet événement sur sa vie professionnelle et personnelle.

L'Assistance TANDEM :

- Apporte des renseignements à caractère documentaire et réglementaire sur la législation sociale en réponse aux problématiques que rencontrent les aidants.
- Organise et prend en charge des prestations pour aider rapidement le bénéficiaire sur les plans logistiques et financiers à organiser la prise en charge d'un parent devenu dépendant.
- Met en relation avec des services à la personne agréés Borloo pour décharger le bénéficiaire de certaines tâches quotidiennes.
- Accompagne dans la durée le bénéficiaire dans ses démarches administratives et sociales.

De nombreuses publications scientifiques ont mis en évidence le fait que la santé des aidants était altérée par la prise en charge d'un conjoint ou d'un ascendant dépendant et qu'ils avaient besoin d'être conseillés et accompagnés dans la durée pour éviter les situations d'épuisement, de frustration, les problèmes

physiques ou mentaux et les risques de maltraitance envers la personne aidée.

Pour répondre à cet objectif, Mondial Assistance a conçu un service pour aider le bénéficiaire à mieux gérer sa situation et son rôle d'aidant au quotidien.

Il comprend plusieurs prestations destinées à :

- sensibiliser le bénéficiaire aux risques liés à sa nouvelle situation,
- le former aux gestes pratiques à effectuer pour soutenir au mieux une personne dépendante sans occasionner de maltraitance involontaire,
- le soutenir moralement et psychologiquement.

Pour permettre au bénéficiaire de « faire une pause » et préserver ainsi sa vie personnelle et familiale Mondial Assistance met à sa disposition un ensemble de services annuel à utiliser à sa convenance et selon ses besoins parmi un ensemble de prestations.

### Définitions spécifiques – Aide aux aidants

#### Bénéficiaire aidant

Personne physique (non professionnelle) majeure, souscripteur du contrat AG2R LA MONDIALE, qui vient en aide à titre non professionnel, en partie ou totalement, à une personne dépendante de son entourage, pour les activités de la vie quotidienne.

L'aidant peut être le conjoint, le frère ou la sœur, un descendant direct de la personne aidée (petits enfants), le conjoint d'un descendant direct.

L'aide apportée peut être permanente ou non, au domicile de la personne aidée y compris maison de retraite ou domicile de l'aidant.



## Risques couverts

Lorsque le bénéficiaire se retrouve en situation de devoir aider un de ses proches dépendant et si cette dépendance n'est pas antérieure à la souscription du contrat AG2R LA MONDIALE, Mondial Assistance met immédiatement à disposition du bénéficiaire un ensemble de prestations d'assistance : ensemble de services pour faire face rapidement à la situation, accompagnement dans les démarches administratives et sociales, mise en relation avec des services d'aide à la personne, prestations pour mieux gérer la situation au quotidien, solutions pour faire une pause.

Est considérée comme dépendante la personne dont un handicap récemment apparu entraîne définitivement une perte d'autonomie caractérisée par l'incapacité à accomplir seule au moins deux des quatre actes suivants : préparer son repas, faire sa toilette, s'habiller, se déplacer.

Mondial Assistance évalue la dépendance par téléphone avec le bénéficiaire et son proche aidé s'il est en mesure de répondre

Le service d'information et de conseil social est accessible pendant toute la durée du contrat, que le parent du bénéficiaire soit dépendant ou non.

## Dès la souscription et pendant toute la durée du contrat

### Pour être informé et conseillé sur la législation sociale

Sur simple appel téléphonique, du lundi au vendredi de 9 h 00 à 20h00, le samedi de 9 h 00 à 18 h 00, hors jours fériés, Mondial Assistance propose au bénéficiaire, par téléphone uniquement, un service d'information et de conseil social.

Mondial Assistance informe et conseille :

- sur les principales prestations sociales existantes,
- sur les conditions d'accès aux Etablissements spécialisés et leurs financements,
- oriente les aidants vers les principaux organismes susceptibles d'apporter une aide financière du service, de l'accompagnement (sécurité sociale, caisse d'allocations familiales, conseils généraux, centres communaux d'action sociale, associations, caisse vieillesse) afin de faciliter l'organisation du maintien à domicile de l'aidé ou son admission dans une maison d'accueil.

## Dès la survenue de la dépendance d'un proche

Sur simple appel téléphonique, du lundi au vendredi de 9 h 00 à 20 h 00, le samedi de 9 h 00 à 18 h 00, hors jours fériés, Mondial Assistance organise et prend en charge, par téléphone uniquement, des prestations destinées à soutenir le bénéficiaire dans les difficultés auxquelles il doit faire face.

Pour faire face rapidement à une situation imprévue Mondial Assistance organise et prend en charge dans la limite de 250 € TTC un ensemble de prestations de première nécessité, à utiliser par le bénéficiaire à sa convenance et selon ses besoins. Cet ensemble de prestations est valable une fois, et doit être utilisé dans un délai d'un an à compter de l'évaluation de la dépendance par Mondial Assistance.

### Mise à disposition de moyens de transport :

- Taxi
- Train
- Avion

### **Mise à disposition d'un véhicule de location :**

Véhicule de location mis à la disposition du bénéficiaire, à prendre et à rendre dans la même agence indiquée par Mondial Assistance.

La location d'un véhicule est effectuée dans la limite des disponibilités locales et pour un bénéficiaire remplissant les conditions exigées par les loueurs (âge, ancienneté de permis, dépôt de caution,...).

### **Hébergement dans un hôtel proche de la personne aidée**

dans la limite des disponibilités locales

### **La garde au domicile des enfants ou petits enfants à charge de moins de 15 ans**

dans la limite des disponibilités locales. Chaque prestation de garde d'enfant dure au minimum 4 (quatre) heures incluant le temps de parcours jusqu'au domicile du bénéficiaire, et peut être fournie entre 8 h et 19 h du lundi au samedi, hors jours fériés.

La prestation est rendue par une travailleuse familiale, auxiliaire puéricultrice ou aide soignante. Sa mission consiste à garder l'enfant du bénéficiaire au domicile, préparer les repas, apporter des soins quotidiens à l'enfant.

Pendant ses heures de présence, la garde d'enfant pourra accompagner les enfants à la crèche, à l'école ou à leurs activités extra scolaires et retourner les chercher : cet accompagnement se fait exclusivement à pieds.

### **La garde des animaux de compagnie (chiens, chats à l'exclusion de tout autre animal) :**

soit à l'extérieur, frais de nourriture compris, soit chez un proche désigné par le bénéficiaire, résidant en France

métropolitaine, dans un rayon maximum de 100 Km autour du domicile, L'animal concerné doit avoir reçu toutes les vaccinations obligatoires. Sont exclus les chiens mentionnés dans l'arrêté du 27/04/99 établissant la liste des types de chiens susceptibles d'être dangereux.

### **Aide ménagère au domicile du bénéficiaire aidant ou de l'aidé dans la limite des disponibilités locales.**

Chaque prestation de l'aide ménagère dure au minimum 3 (trois) heures incluant le temps de parcours jusqu'au domicile du bénéficiaire, et peut être fournie entre 8h et 19h du lundi au samedi, hors jours fériés. La mission de l'aide ménagère concerne la réalisation de petits travaux ménagers quotidiens (repassage, ménage, préparation des repas etc.) au domicile du bénéficiaire ou de celui de son proche dépendant.

Pour se décharger de certaines tâches quotidiennes

En complément des prestations de première nécessité, sur demande du bénéficiaire, Mondial Assistance :

- évalue les besoins du bénéficiaire en services à la personne,
- met en relation le bénéficiaire avec des prestataires de services à la personne agréés,
- communique au bénéficiaire toute l'information relative à la défiscalisation associée à ces services agréés ainsi que les informations relatives aux modalités d'intervention, de type mandataires ou prestataires, afin de permettre à l'aidant de choisir les aides les plus adaptées à ses besoins selon sa situation personnelle.

Le règlement des prestataires reste à la charge du bénéficiaire.

Pour accompagner dans les démarches administratives et sociales  
Lorsque la situation l'exige, Mondial Assistance propose un service d'accompagnement de l'aidant destiné principalement à le soutenir dans ses démarches administratives et dans sa vie quotidienne.  
Le service est composé de prestations pour faire à cette nouvelle situation :

### Évaluation :

Une évaluation personnalisée est réalisée par des professionnels de Mondial Assistance. Elle permet de connaître :

- le contexte dans lequel le bénéficiaire aidant évolue,
- ses habitudes de vie (son domicile est-il éloigné de celui de la personne aidée...),
- son environnement professionnel (situation / employeur),
- son environnement familial (composition, proximité géographique),
- et d'évaluer le contexte matériel dans lequel il vit.

Cette évaluation a pour objectif de déterminer l'ensemble de ses besoins en tant qu'aidant et l'aider à obtenir les aides auxquelles il peut prétendre compte tenu de sa situation personnelle (par exemple : recherche de multi financements).

L'évaluation, basée sur l'écoute, permet également de sensibiliser l'aidant à la nécessité de ne pas s'oublier au profit exclusif de son parent dépendant et à prendre de la distance par rapport à la situation.

### Diagnostic et mise en oeuvre :

A l'issue de l'évaluation de la situation de l'aidant, et sur demande du bénéficiaire, Mondial Assistance propose un plan d'actions.

Dans ce cadre, Mondial Assistance assure :

- une coordination entre les personnes (professionnels médicosociaux) et les organismes sollicités,
- un accompagnement à la constitution des dossiers administratifs,
- une expertise sur le plan social délivrée par les assistantes sociales.

### Formule réconfort

Sur simple appel téléphonique, du lundi au vendredi de 9h00 à 19h00, hors jours fériés, Mondial Assistance organise et prend en charge, par téléphone uniquement, des prestations destinées à accompagner le bénéficiaire dans son nouveau rôle d'aidant et à lui permettre de « souffler ».

### Pour apprendre à mieux gérer la situation au quotidien

Afin de permettre au bénéficiaire de mieux accepter et de mieux exercer son rôle d'aidant au quotidien, Mondial Assistance organise en prend en charge :

### Une préparation au rôle d'aidant :

Mondial Assistance propose par téléphone deux modules de sensibilisation destinés à prévenir le bénéficiaire des risques liés à sa nouvelle situation :

- conseils pour rester en bonne santé : limiter les risques de stress, dépression, frustration, perturbation du sommeil, épuisement, faire comprendre qu'être aidant c'est aussi accepter de se faire épauler,
- conseils pour comprendre les difficultés de la personne aidée et éviter les gestes involontaires de maltraitance.

**Une Formation pratique à domicile :**  
Mondial Assistance propose au bénéficiaire l'intervention d'une infirmière au domicile de la personne aidée ou à son propre domicile afin de lui montrer et de lui expliquer les bons gestes à effectuer et la bonne attitude à adopter vis-à-vis de son proche dépendant.

L'intervention de l'infirmière à domicile se déroule en deux phases de trois heures :

- la première phase est consacrée à travailler avec le bénéficiaire sur différents thèmes (hygiène de vie, transferts et déplacements, toilette, habillage, repas,...),
- la deuxième phase est destinée à mettre en pratique les différents thèmes avec la personne aidée.

### **Un soutien psychologique**

Par un psychologue clinicien qui aidera le bénéficiaire à identifier, évaluer et mobiliser ses ressources personnelles, familiales, sociales et médicales pour traverser ce moment difficile.

La prestation est rendue par téléphone. Sur simple appel du bénéficiaire, un rendez-vous est pris à sa convenance avec un psychologue de Mondial Assistance qui le rappellera pour entamer la démarche.

Si besoin, le bénéficiaire pourra être mis directement en relation avec un psychologue, sous réserve que l'un des psychologues de l'équipe de Mondial Assistance soit effectivement disponible. Les entretiens se déroulent en toute confidentialité et dans le respect des codes de déontologie en vigueur.

L'accompagnement proposé est limité à 3 entretiens au plus. Si la situation du bénéficiaire nécessite un suivi à plus long terme par un praticien de terrain, le psychologue l'orientera vers son médecin traitant.

### **Une orientation vers les groupes de parole**

Pour éviter un isolement du bénéficiaire, Mondial Assistance, en fonction des disponibilités locales, oriente et met en relation le bénéficiaire avec les associations et les établissements spécialisés qui proposent des séances de discussion et de réflexion animées par des professionnels et permettent de partager entre aidants les différentes expériences.

### **Pour faire une pause**

Mondial Assistance organise et prend en charge dans la limite de 500 € TTC un ensemble de prestations à utiliser par le bénéficiaire à sa convenance et selon ses besoins, destiné à lui permettre de « faire une pause » et préserver ainsi sa vie personnelle et familiale.

Cet ensemble de prestations est valable une fois par an pendant la durée de validité du contrat.

Les prestations prises en charge sont :

### **Des solutions d'hébergement temporaire :**

Mondial Assistance informe :

- des différentes solutions d'hébergement temporaire possibles en fonction des disponibilités locales : les EHPAD (Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes), les EHPAA (Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Autonomes), les résidences pour personnes âgées,
- des adresses des différents établissements dans la région que le bénéficiaire a choisie,
- des caractéristiques de ces établissements, en fonction de l'état de dépendance du proche dépendant,
- des tarifs pratiqués,
- conseils sur les démarches à effectuer.

- Mondial Assistance organise et prend en charge ou rembourse dans les limites décrites ci-dessus :
- la recherche d'une place dans l'établissement le plus approprié.

**Une auxiliaire de vie à domicile** auprès de la personne aidée par le bénéficiaire, dans la limite des disponibilités locales.

#### **Une Aide ménagère pour l'aidé et l'aidant**

dans la limite des disponibilités locales. Chaque prestation de l'aide ménagère dure au minimum 3 (trois) heures incluant le temps de parcours jusqu'au domicile du bénéficiaire ou de son proche dépendant, et peut être fournie entre 8h et 19h du lundi au samedi, hors jours fériés. La mission de l'aide ménagère concerne la réalisation de petits travaux ménagers quotidiens (repassage, ménage, préparation des repas etc.) au domicile du bénéficiaire ou de son proche dépendant.

#### **Dispositions spécifiques aide aux aidants**

L'ouverture des droits aux prestations de la présente convention, en dehors du service d'information et de conseil social disponible sans condition, est soumise à une évaluation de la situation de la personne proche du bénéficiaire réalisée par Mondial Assistance. L'ouverture des droits est acquise lorsque l'évaluation réalisée par Mondial Assistance constate un état de dépendance.

Est considérée comme dépendante par Mondial Assistance la personne proche du bénéficiaire dont un handicap récemment apparu entraîne définitivement une perte d'autonomie caractérisée par l'incapacité à accomplir seule au moins deux des 4 actes suivants : préparer son repas, faire sa

toilette, s'habiller, se déplacer.

En cas de contestation de l'évaluation faite par Mondial Assistance, le bénéficiaire devra fournir :

- pour un proche de plus de 60 ans, la décision de classement relatif à l'Allocation Personnalisée Autonomie établie par le Conseil Général dont dépend ce parent du bénéficiaire ou un certificat médical attestant la réalité de la dépendance
- Pour un proche de moins de 60 ans, un certificat médical attestant la réalité de la dépendance.

## **4. Rapatriement de corps**

### **Validité territoriale - Franchise**

France métropolitaine au-delà d'un rayon de 50 Km autour du domicile.

### **En cas de décès en France métropolitaine à plus de 50Kms du domicile**

**Rapatriement de corps ou inhumation sur place**

Mondial Assistance apporte son concours aux bénéficiaires ou, aux ayants droits du défunt pour les aider à faire face et à leur demande organise et prend en charge :

### **Le transport du corps**

depuis le lieu du décès, (sauf si le décès survient sur la voie publique ou s'il survient une contrainte d'ordre médico-légal), ou depuis la chambre funéraire ou depuis le lieu de mise en bière jusqu'au lieu d'inhumation en France métropolitaine dans un rayon ne pouvant dépasser la distance entre le lieu du décès et le domicile.

Le coût du transport au-delà de ce rayon (entre le lieu de décès et le lieu de domicile) reste à la charge de la famille ou des ayants droit du défunt.

**Les frais annexes nécessaires à ce transport**

dans la limite de 763 € TTC (y compris le coût d'un cercueil de modèle simple). Les frais d'accessoires de cérémonie, d'inhumation ou de crémation restent à la charge de la famille ou des ayants droit du défunt.

**La présence sur place d'un membre de la famille**

voyage aller et retour d'un membre de la famille ou d'un proche au départ de France métropolitaine si des raisons administratives imposent une inhumation provisoire ou définitive sur place du bénéficiaire défunt voyageant seul.

**Le séjour à l'hôtel du membre de la famille**

désigné au paragraphe « Présence sur place d'un membre de la famille », dans la limite de 45 € TTC par nuit avec un maximum de 450 € TTC.

# Dispositions générales

Les prestations de la convention d'assistance souscrite par AG2R LA MONDIALE auprès de Fragonard Assurances (S.A. au capital de 37 207 660 euros - 479 065 351 RCS Paris - Entreprise régie par le Code des Assurances - Siège social : 2 Rue Fragonard - 75017 PARIS) sont mises en oeuvre par Mondial Assistance (société par actions simplifiée au capital de 7 584 076,86 € - 490 381 753 RCS Paris - Siège social: 54 rue de Londres 75008 Paris - Société de courtage d'assurances - Inscription ORIAS 07 026 669).

Prima Assistance ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence. Le bénéficiaire ou ses proches doivent, en cas d'urgence, prendre contact directement et en priorité avec les services locaux de secours d'urgence.

Prima Assistance ne sera pas tenue responsable des manquements ou contretemps à l'exécution de ses obligations qui résulteraient de cas de force majeure ou d'événements tels que guerres civiles ou étrangères, révolutions, mouvements populaires, émeutes, grèves, saisies ou contraintes par la force publique, interdictions officielles, pirateries, explosions d'engins, effets nucléaires ou radioactifs, empêchements climatiques graves et les événements imprévisibles d'origine naturelle.

Elle s'efforcera néanmoins de tout mettre en oeuvre pour venir en aide au bénéficiaire.

Par le seul fait qu'il réclame le bénéfice d'une assistance, le demandeur s'engage à fournir à Prima Assistance, soit concurremment à la demande écrite, soit dans les 5 jours suivant l'appel (sauf cas fortuit ou de force majeure), tous actes, pièces, factures et certificats de nature à établir la matérialité de l'événement ouvrant droit au bénéfice des prestations de la présente convention. Prima Assistance ne peut répondre des manquements ou contretemps qui résulteraient du non respect par le bénéficiaire des dispositions qui précèdent et serait en droit de réclamer au bénéficiaire le remboursement des frais exposés.

L'organisation par le bénéficiaire ou par son entourage de l'une des assistances énoncées dans la présente convention ne peut donner lieu à remboursement que si Prima Assistance a été prévenue et a préalablement donné son accord exprès.

Dans ce cas, les frais exposés seront remboursés sur présentation des justificatifs originaux, dans la limite de ceux que Prima Assistance aurait engagés pour organiser le service.

## Conditions applicables aux services d'assistance à la personne au domicile

Les prestations énoncées dans la présente convention ne se substituent en aucune façon aux interventions des services publics, ni aux prestations dues par les organismes sociaux et les employeurs.

Prima Assistance se réserve le droit de demander, préalablement à la mise en œuvre des prestations, tout justificatif de nature à établir la matérialité de l'événement générant la demande d'assistance (certificat médical, bulletin d'hospitalisation,...). Ce justificatif sera adressé au médecin Prima Assistance qui se réserve le droit de contacter le médecin qui a établi le dit justificatif.

Sauf mention contraire, la mise en place des prestations d'assistance au domicile peut nécessiter un délai d'une demi-journée ouvrée.

## Conditions applicables aux services de renseignement téléphonique

En aucun cas les renseignements communiqués ne feront l'objet d'une confirmation écrite.

Les informations fournies par Mondial Assistance sont des renseignements à caractère documentaire. Mondial Assistance s'interdit toute consultation, diagnostic ou prescription médicale, et n'est pas tenue de répondre aux

questions concernant des jeux et des concours.

La responsabilité de Mondial Assistance ne pourra en aucun cas être recherchée dans le cas d'une mauvaise utilisation ou interprétation inexacte du ou des renseignements qui auront été communiqués.

Certaines demandes peuvent nécessiter des recherches. Mondial Assistance s'engage alors à répondre dans un délai de 48 heures.

## Conditions applicables aux services d'aide au retour à l'emploi ou l'aide au retour à la vie professionnelle

En aucun cas, Mondial Assistance ne traite les questions ne relevant pas de la carrière professionnelle du bénéficiaire. En outre, la responsabilité de Mondial Assistance ne pourra en aucun cas être engagée dans le cas d'une mauvaise utilisation ou interprétation inexacte, par le bénéficiaire du ou des renseignements communiqués.

Certaines demandes peuvent nécessiter des recherches. Mondial Assistance s'engage alors à répondre dans un délai de 48 heures.



## Exclusions générales

Sont exclus :

- les maladies chroniques et l'invalidité permanente, antérieurement avérées/constituées.
- les maladies et accidents et leurs conséquences, antérieurs à la date d'effet du contrat.
- les maladies chroniques psychiques
- les maladies psychologiques antérieurement avérées/constituées (ou) en cours de traitement
- les convalescences et les affections (maladie, accident) en cours de traitement non encore consolidées,
- les maladies préexistantes diagnostiquées et/ou traitées ayant fait l'objet d'une hospitalisation dans les six mois précédant la demande d'assistance,
- les états résultant de l'usage de drogues, stupéfiants et produits assimilés non prescrits médicalement, et de l'absorption d'alcool,
- les conséquences de tentative de suicide,
- les conséquences :
  - des situations à risques infectieux en contexte épidémique,
  - de l'exposition à des agents biologiques infectants,
  - de l'exposition à des agents chimiques type gaz de combat,
  - de l'exposition à des agents incapacitants,
  - de l'exposition à des agents neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents,qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques ou de recommandations de la part des autorités sanitaires internationales ou des autorités sanitaires locales du pays où le bénéficiaire séjourne ou des autorités sanitaires nationales du pays

de destination du rapatriement ou du transport sanitaire,

- les dommages provoqués intentionnellement par un bénéficiaire et ceux résultant de sa participation à un crime, à un délit ou une rixe, sauf cas de légitime défense.

## Examen des réclamations

Lorsqu'un Bénéficiaire est mécontent du traitement de sa demande, sa première démarche doit être d'en informer son interlocuteur habituel pour que la nature de son insatisfaction soit comprise et que des solutions soient recherchées. En cas de désaccord, le Bénéficiaire peut adresser une réclamation à l'adresse suivante :

Mondial Assistance SAS  
Service Traitement des Réclamations  
TSA 20043  
75379 Paris cedex 08

Un accusé de réception parviendra à l'assuré dans les dix (10) jours ouvrables (hors dimanches et jours fériés) à compter de la réception de la réclamation, sauf si la réponse à sa réclamation lui est transmise dans ces délais.

Une réponse lui sera fournie au plus tard dans les deux (2) mois suivant la date de réception de sa réclamation, hors survenance de circonstances particulières dont l'assureur le tiendrait informé.

## Loi Informatique et Libertés

Conformément à la « Loi Informatique et Libertés » n° 78-17 du 6 janvier 1978, modifiée par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004, le Bénéficiaire dispose d'un droit d'opposition, d'accès, de modification, de rectification et de suppression de toute information le concernant, qui figurerait dans les fichiers, en s'adressant au siège de Fragonard Assurances.

En application de sa politique de maîtrise des risques et de la lutte anti-fraude, Mondial Assistance se réserve le droit de procéder à tout contrôle des informations transmises lors de l'exécution et de la gestion des prestations d'assistance.



# L'offre AG2R LA MONDIALE pour les particuliers

Partout en France un acteur de référence de l'assurance  
de protection sociale et patrimoniale

## **Santé**

Complémentaire santé

Sur-complémentaire santé

## **Prévoyance**

Garantie prévoyance individuelle

Garantie accident

Garanties obsèques

Assurances perte d'autonomie

Aide aux aidants

## **Épargne**

Constitution d'un capital

Transmission d'un patrimoine

## **Retraite**

Revenu à vie

## **Assurance de biens**

Assurance automobile

Assurance habitation

## **Autres produits**

Santé animaux

Crédit

Tourisme

Pleine Vie

## **AG2R LA MONDIALE**

14-16 boulevard Malesherbes

75379 PARIS CEDEX 08

Tél. : 0 969 32 2000 (appel non surtaxé)

[www.ag2rlamondiale.fr](http://www.ag2rlamondiale.fr)