

Conditions Générales des Garanties d'Assistance valant Notice d'Information

FILASSISTANCE INTERNATIONAL

au profit des Adhérents ayant adhéré
au contrat collectif **AGMF AUTONOMIE MADELIN**
ou au Règlement mutualiste **AGMF AUTONOMIE NON MADELIN**.

*Les garanties d'assistance sont assurées et gérées par FILASSISTANCE International,
Société Anonyme au capital de 4 100 000 €, régie par le Code des assurances, inscrite au RCS de Nanterre
sous le n° 433 012 689, dont le siège social se situe au 108 Bureaux de la Colline, 92210 SAINT-CLOUD.*

CONDITIONS GÉNÉRALES DES GARANTIES D'ASSISTANCE VALANT NOTICE D'INFORMATION

AGMF PREVOYANCE a souscrit le contrat collectif n° F 16 D 0488 auprès de FILASSISTANCE INTERNATIONAL au profit de ses Adhérents ayant adhéré au contrat collectif AGMF AUTONOMIE MADELIN ou au Règlement mutualiste AGMF AUTONOMIE NON MADELIN, afin de les faire bénéficier, de garanties d'assistance telles que prévues ci-dessous.

Les garanties d'assistance sont assurées et gérées par FILASSISTANCE INTERNATIONAL, Société Anonyme au capital de 4 100 000 €, régie par le Code des assurances, inscrite au RCS de Nanterre sous le n° 433 012 689, dont le siège social se situe au 108 Bureaux de la Colline, 92210 SAINT-CLOUD.

A. CADRE DES GARANTIES

1. COMMENT CONTACTER FILASSISTANCE ?

Téléphone : 01 47 11 68 52 (depuis la France)
+33 1 47 11 68 52 (depuis l'étranger)

Télécopie : 01 47 11 24 63

Adresse postale : 108 Bureaux de la Colline 92213 Saint-Cloud Cedex.

2. QUI PEUT BÉNÉFICIER DES GARANTIES ?

Ont la qualité de Bénéficiaires, l'Adhérent, son Conjoint, leur enfant fiscalement à charge et vivant sous le même toit ainsi que toute personne désignée dans la garantie comme destinataire de la prestation servie.

Les Bénéficiaires doivent résider en France telle que définie ci-dessous.

3. OÙ S'APPLIQUENT LES GARANTIES ?

Les garanties d'assistance fournies par FILASSISTANCE au titre des présentes conditions générales valant Notice d'information, s'appliquent en France telle que définie ci-dessous.

Elles sont fournies exclusivement depuis et au sein de la Zone de résidence de l'Adhérent, telle que définie ci-dessous.

4. QUELLE EST LA PÉRIODE DES GARANTIES ?

La présente Notice prend effet au plus tôt, à compter du 1^{er} Juillet 2016 et couvre les événements garantis survenus au plus tôt à compter de cette date.

Les Bénéficiaires peuvent solliciter les prestations pendant la période d'adhésion au contrat collectif AGMF AUTONOMIE MADELIN ou au Règlement Mutualiste AGMF AUTONOMIE NON MADELIN d'AGMF PREVOYANCE, sous réserve du règlement de la prime correspondante.

Toutefois, le droit à garantie auprès de FILASSISTANCE cesse pour chaque Adhérent :

- › En cas de cessation de l'adhésion au contrat d'assurance collectif AGMF AUTONOMIE MADELIN ou au Règlement Mutualiste AGMF AUTONOMIE NON MADELIN d'AGMF PREVOYANCE ;
- › En cas de résiliation du Contrat collectif d'assistance n° F 16 D 0488 ;
- › En cas de non-paiement de la prime conformément aux dispositions prévues à l'article L113-3 du Code des assurances.

B. GÉNÉRALITÉS

1. DÉFINITIONS

Les Parties entendent les termes ci-dessous selon les définitions suivantes :

Accident : toute atteinte corporelle non intentionnelle et indépendante de la volonté du Bénéficiaire, provenant de l'action soudaine, violente et imprévisible d'une cause extérieure.

Actes de la vie quotidienne : le transfert, le déplacement à l'intérieur d'une surface plane, l'alimentation, la toilette, la continence et l'habillement.

Adhérent : toute personne physique, adhérant au Contrat d'assistance n° F 16 D 0488 et qui s'engage à acquitter la prime émise aux périodes définies.

Aide-ménagère : personne assurant les travaux courants d'entretien du logement tels que le ménage, les courses de proximité, le repassage et l'aide aux repas.

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

Assuré Aidant : l'Assuré qui aide un de ses Proches parents aidé, devenu dépendant. L'Assuré aidant apporte une aide quotidienne à son Proche parent aidé pour les actes de la vie quotidienne. Il doit avoir le même domicile ou visiter quotidiennement son Proche parent aidé à domicile.

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

Bénéficiaire : toute personne désignée à l'article 2 du paragraphe A, ci-avant.

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

Contrat : le Contrat collectif d'assistance F 16 D 0488.

Dépendance : Incapacité permanente ayant atteint un stade de stabilisation médicalement constaté dans les conditions décrites dans la Notice d'information au contrat collectif "AGMF AUTONOMIE MADELIN" et au règlement mutualiste "AGMF AUTONOMIE NON MADELIN".

Dépendance partielle : Etat de dépendance tel que défini ci-avant et déterminé par AGMF PREVOYANCE en application du contrat d'assurance collectif "AGMF AUTONOMIE MADELIN" ou du Règlement mutualiste "AGMF AUTONOMIE NON MADELIN".

Dépendance totale : Etat de dépendance tel que défini ci-avant et déterminé par AGMF PREVOYANCE en application du contrat d'assurance collectif "AGMF AUTONOMIE MADELIN" ou du Règlement mutualiste "AGMF AUTONOMIE NON MADELIN".

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

Equipe médicale : médecin de FILASSISTANCE.

France : France métropolitaine, la Corse et la Principauté de Monaco.

Immobilisation : L'état d'une personne se trouvant dans l'incapacité physique totale ou partielle de se déplacer et de réaliser des actes de la vie courante, constatée par un médecin et nécessitant le repos au domicile.

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

Plainte amnésique objectivée : Diminution des capacités à mémoriser.

Proche parent aidé : Ascendant et descendant du 1^{er} degré, Conjoint et beaux-parents de l'Assuré, qui est dans un état consolidé de dépendance.

Zone de résidence : Zone couvrant la France métropolitaine et la Corse.

2. MISE EN ŒUVRE DES PRESTATIONS

2.1. DÉLIVRANCE DES PRESTATIONS

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

Le Bénéficiaire ou son entourage doivent impérativement contacter FILASSISTANCE, au numéro de téléphone suivant 01 47 11 68 52, préalablement à toute intervention, dans un délai de cinq (5) jours suivant l'évènement qui donne lieu au bénéfice des présentes garanties, en précisant le numéro de contrat F 16 D 0488. Le Bénéficiaire obtiendra ensuite un numéro de dossier qui seul justifiera une prise en charge de la part de FILASSISTANCE.

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

2.2. RÈGLEMENT DES PRESTATIONS

Pour obtenir le remboursement des dépenses ayant reçu l'accord préalable de FILASSISTANCE, le Bénéficiaire ou la personne ayant engagé les frais devra obligatoirement adresser toute pièce justificative originale que FILASSISTANCE jugerait utile.

Le règlement des prestations interviendra dans un délai de quinze (15) jours ouvrés suivant la réception desdites pièces par FILASSISTANCE, sauf contestation notifiée à la personne concernée.

Ce règlement sera versé soit au Bénéficiaire, soit à la personne ayant engagé les frais.

2.3. CONDITIONS D'ORDRE MÉDICAL

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

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

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

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

3. EXCLUSIONS

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

Les prestations qui n'auront pas été utilisées par l'Adhérent ou le Bénéficiaire lors de la durée de la garantie excluent un remboursement à posteriori ou une indemnité compensatoire.

Sont exclues et n'entraînent aucune prestation de la part de FILASSISTANCE les conséquences :

- d'une cause étrangère (cas de force majeure tels que définis par la jurisprudence de la Cour de cassation, fait de la victime ou fait d'un tiers) ;
- des frais engagés sans l'accord préalable de **FILASSISTANCE** ;
- des frais téléphoniques engagés par l'Adhérent ou le Bénéficiaire ;
- de l'insuffisance ou de l'indisponibilité temporaire de prestataires localement ;
- des états résultant de l'usage abusif d'alcool (l'alcoolémie constaté supérieur au taux fixé par la réglementation en vigueur), de l'usage ou de l'absorption de médicaments, drogues, stupéfiants et produits assimilés non prescrits médicalement ;
- de la participation de l'Adhérent ou d'un Bénéficiaire, en tant que concurrent, à toute épreuve sportive de compétition ou à des épreuves d'endurance ou de vitesse et à leurs essais préparatoires, à bord de tout engin de locomotion terrestre, nautique ou aérien (à moteur ou non) ainsi que la pratique des sports de neige ou de glace à titre non amateur ;
- du non-respect des règles de sécurité reconnues liées à la pratique de toute activité sportive de loisirs ;
- des conséquences d'explosion d'engins et d'effets nucléaires radioactifs ;
- de guerre civile ou étrangère, d'émeutes, de grèves, de pirateries, d'interdictions officielles, de saisies, de terrorisme, d'attentats, d'enlèvements, de séquestrations, de prises d'otages ou contraintes par la force publique, tels que visés à l'article L121-8 alinéa 2 du Code des assurances ;
- de toute restriction à la libre circulation des personnes ;
- des cataclysmes naturels ;
- des épidémies, de tout risque infectieux ou chimique ;
- des dommages causés par des explosifs que le Bénéficiaire ou l'Adhérent peut détenir ;
- de la participation volontaire de l'Adhérent ou d'un Bénéficiaire, à un acte de terrorisme, de sabotage, un crime ou un délit, une rixe, un pari ou un défi ;
- la tentative de suicide ou le suicide de l'Adhérent survenu au cours de la 1^{ère} année suivant l'adhésion ;
- d'évènements climatiques tels que tempêtes ou ouragans ;
- les frais liés aux excédents de poids de bagages lors d'un transport par avion, avec les frais d'acheminement des bagages lorsqu'ils ne peuvent pas être transportés par le Bénéficiaire ;
- les frais engagés par le Bénéficiaire pour la délivrance de tout document officiel ;
- toute intervention initiée et/ou organisée à un niveau étatique ou interétatique pour toute autorité ou organisme gouvernemental ou non.

4. SUBROGATION

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

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

5. INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

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

Dans ce cadre, l'Adhérent est informé que les données personnelles le concernant peuvent être transmises aux prestataires ou sous-traitants

liés contractuellement à **FILASSISTANCE** intervenants pour l'exécution des garanties d'assistance.

Conformément à la loi du 6 janvier 1978 Informatique et Libertés modifiée par la loi n°2004-801 du 06 août 2004, l'Adhérent dispose d'un droit d'accès et de modification relativement aux informations qui le concernent. S'il souhaite exercer ce droit et obtenir communication des informations le concernant, il devra adresser sa demande, accompagnée d'une copie (recto/verso) de sa pièce d'identité, à l'adresse suivante :

FILASSISTANCE – Correspondant CNIL
108, Bureaux de la Colline
92213 SAINT-CLOUD CEDEX

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

6. RESPONSABILITÉ

FILASSISTANCE s'engage à mobiliser tous les moyens d'action dont elle dispose pour effectuer l'ensemble des prestations d'assistance prévues à la présente Notice. A ce titre, **FILASSISTANCE** est tenue d'une obligation de moyens dans la réalisation des prestations d'assistance garanties et il appartiendra à l'Adhérent, de prouver la défaillance de **FILASSISTANCE**.

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

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

En tout état de cause, **FILASSISTANCE** ne sera pas responsable d'un manquement à ses obligations qui sera la conséquence d'une cause étrangère (cas de force majeure tels que définis par la jurisprudence de la Cour de cassation, fait de la victime ou fait d'un tiers).

7. AUTORITE DE CONTRÔLE

FILASSISTANCE est soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), située au 61 rue Taitbout - 75436 PARIS cedex 09.

8. RÉCLAMATIONS

Toute réclamation portant sur le traitement de la demande d'assistance (délai, qualité, contenu prestation fournie, etc.) devra être formulée dans un premier temps auprès du service qui a traité cette demande par téléphone au numéro suivant : **01 47 11 68 52**, qui veillera à répondre dans un délai maximal de sept (7) jours, à compter de la demande.

Si la réponse formulée à sa réclamation ne le satisfait pas, le Bénéficiaire pourra adresser un courrier précisant le motif du désaccord à l'adresse suivante :

FILASSISTANCE - Service Réclamations
108, Bureaux de la Colline
92213 SAINT-CLOUD CEDEX

Cette réclamation pourra également être formulée sur le site internet www.filassistance.fr via le *formulaire de contact accessible dans la rubrique « Contactez-nous »*.

Une réponse sera alors formulée dans un délai de sept (7) jours à compter de la réception du courrier de réclamation.

Si l'instruction de la réclamation nécessite un examen justifiant un délai supplémentaire, **FILASSISTANCE** enverra un courrier accusant réception de la réclamation et précisant la date probable de réponse. Ce courrier d'accusé de réception sera envoyé dans un délai de sept (7) jours ouvrables qui suivent la réception de la réclamation.

Si aucune solution n'est trouvée à l'issue de l'examen du courrier de réclamation, l'Adhérent ou le Bénéficiaire pourra saisir gratuitement le Médiateur de l'Assurance, en adressant sa demande à l'adresse ci-dessous :

Médiation de l'Assurance
TSA 50110
75441 Paris Cedex 09

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

Le Médiateur formulera un avis dans les deux (2) mois à réception du dossier complet. Son avis ne s'impose pas aux Parties et laisse la liberté pour l'Adhérent ou le Bénéficiaire, de saisir les tribunaux compétents.

9. PRESCRIPTION

Conformément à l'article L114-1 du Code des assurances, toutes actions dérivant de la présente Notice sont prescrites par deux (2) ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

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

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

En vertu de l'article L114-2 du Code des assurances, la prescription peut être interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et notamment la citation en justice, le commandement de payer, la saisie, l'acte du débiteur par lequel celui-ci reconnaît le droit de celui contre lequel il prescrivait, et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par **FILASSISTANCE** à l'Adhérent, en ce qui concerne l'action en paiement de la cotisation et par l'Adhérent à **FILASSISTANCE**, en ce qui concerne le règlement des prestations.

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

10. FAUSSE DÉCLARATION

Toute réticence ou fausse déclaration intentionnelle de la part de l'Adhérent entraîne la nullité de son adhésion conformément aux dispositions de l'article L113-8 du Code des assurances. La garantie cesse alors immédiatement.

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

En revanche, l'omission ou la déclaration inexacte de la part de l'Adhérent dont la mauvaise foi n'est pas établie, n'entraîne pas la nullité de son adhésion, conformément aux dispositions de l'article L113-9 du Code des assurances.

Si l'omission ou la déclaration inexacte est constatée après un sinistre, l'indemnité est réduite en proportion du taux des primes payées par rapport au taux des primes qui auraient été dues, si les risques avaient été complètement et exactement déclarés.

11. LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE

La présente Notice est régie par le droit français.

Préalablement à toute action en justice, il est convenu que **FILASSISTANCE** et l'Adhérent rechercheront une solution amiable à leur litige, dans un délai de trente (30) jours, suivant la mise en demeure envoyée par **FILASSISTANCE** ou l'Adhérent.

A défaut d'accord amiable, il sera fait expressément attribution de juridiction près les tribunaux dans le ressort desquels se situe le siège social de **FILASSISTANCE** ou le domicile de l'Adhérent.

C. DÉTAIL DES PRESTATIONS GARANTIES

GROUPE PASTEUR MUTUALITÉ dispose d'un Service d'Entraide, destiné à ses Adhérents signataires du bulletin d'adhésion à une mutuelle d'action sociale régie par le Livre III du code de la mutualité et adhérente à **AGMF PREVOYANCE**.

Ce Service d'Entraide apporte aux Adhérents et à leur famille :

- › un accompagnement personnalisé,
- › une aide et des conseils adaptés,
- › un soutien moral et psychologique,
- › un suivi social sur la durée.

Les services décrits ci-dessous aux articles suivants **2**, **4.5.2** et **1.2.1** pourront être mis en œuvre par le Service d'Action Sociale de Groupe Pasteur Mutualité suite à un appel auprès de **FILASSISTANCE** au **01 47 11 68 52** (ou + **33 1 47 11 68 52** depuis l'étranger). L'Adhérent peut également solliciter directement le Service d'Action Sociale de Groupe Pasteur Mutualité par e-mail à l'adresse **entraide@gpm.fr**.

1. PRESTATIONS FOURNIES À L'ADHÉRENT DÈS SON ADHÉSION

1.1. PRESTATION « INFORMATIONS et PREVENTION »

FILASSISTANCE communique à l'Adhérent des informations sur la vie courante et sur la dépendance telles que décrites ci-dessous.

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

D'interprétation inexacte du ou des renseignements que le Bénéficiaire aura obtenu(s),

Des difficultés qui pourraient surgir ultérieurement du fait d'une utilisation inappropriée ou abusive, par le Bénéficiaire, des informations communiquées.

Les prestations qui suivent sont uniquement téléphoniques et en aucun cas elles ne feront l'objet d'une confirmation écrite. Les spécialistes de **FILASSISTANCE** ne peuvent se substituer aux intervenants habituels.

1.1.1. Service de renseignements général

FILASSISTANCE recherche et communique à l'Adhérent :

- › des solutions adaptées et des intervenants adéquats (par exemple : professionnels de santé, établissements de santé, fournisseurs en équipements santé et services associés, ambulanciers...),
- › des renseignements concernant les voies de recours possibles après refus de prise en charge par le régime obligatoire,
- › des renseignements sur les formalités administratives liées à la prise en charge,
- › des renseignements concernant la vie pratique et notamment :
 - l'habitation et le logement,
 - les salaires,
 - les assurances sociales, les allocations et les retraites,
 - les services publics,
 - le droit des consommateurs,
 - l'hygiène de vie (par exemple : alimentation),
 - la préparation aux voyages (précautions sanitaires et comportementales),
 - les effets secondaires des médicaments,
 - les vaccinations,
 - les informations générales sur les pathologies, la nutrition et les traitements.

La prestation de renseignement est inhérente à une équipe de chargés d'informations qui répondent à toute question d'ordre réglementaire et juridique, ainsi qu'aux demandes d'informations du domaine de la vie pratique.

Le contenu de l'information délivrée est purement documentaire et ne peut pas excéder le champ défini par l'article 66-1 de la Loi n° 71-1130 du 31 décembre 1971.

1.1.2. Aide à la recherche d'activités

FILASSISTANCE aide l'Adhérent dans la recherche d'activités et le cas échéant le met en relation :

- › avec des associations, clubs, entités dédiées au bien-être et au confort des seniors,
- › ou des structures favorisant le maintien des capacités intellectuelles : notamment cours liés aux nouvelles technologies, cours de langues, d'informatique, de dessin.

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

1.1.3. Aide à la recherche de professionnels de l'habitat

FILASSISTANCE communique à l'Adhérent les numéros de téléphone des entreprises les plus proches de son domicile dans les domaines suivants :

- › plomberie, menuiserie, électricité, serrurerie, vitrerie,
- › peinture, tapisserie,
- › réparation TV, électroménager,
- › entretien divers.

Les travaux effectués (pièces et main d'œuvre) sont à la charge de l'Adhérent qui les règlera directement au(x) prestataire(s) retenu(s). Le choix final du prestataire est du ressort exclusif de l'Adhérent. **FILASSISTANCE ne pourra être tenue responsable d'une exécution défectueuse de ce prestataire.**

1.1.4. Aide à la recherche d'un professionnel de santé

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

Toutefois, en dehors de situations d'urgence, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, **FILASSISTANCE** apporte son aide à l'Adhérent, en l'absence de son médecin traitant, pour trouver un médecin de garde sur le lieu où survient l'accident ou la maladie (**en France**).

En aucun cas la responsabilité de **FILASSISTANCE ne saurait être engagée si aucun médecin n'était disponible.**

De plus, **FILASSISTANCE** peut intervenir pour rechercher une infirmière ou un intervenant paramédical.

Les frais de visite ou autres restent à la charge de l'Adhérent.

1.2. BILANS PRÉVENTION

1.2.1. Bilan de prévention autonomie de l'Adhèrent

À la demande de l'Adhèrent ou d'un de ses proches, l'équipe pluridisciplinaire de **FILASSISTANCE** composée de médecins, d'assistantes sociales, de psychologues cliniciens, de chargés d'assistance spécialisés, réalise un « bilan prévention autonomie ».

Le bilan prévention autonomie de **FILASSISTANCE** aborde les difficultés rencontrées dans la vie de tous les jours et notamment l'isolement social, l'entretien du domicile, les déplacements, la préparation des repas, la toilette, l'habillement. Ce bilan est à la disposition de l'Adhèrent afin de favoriser son maintien à domicile et préserver sa qualité de vie.

L'équipe de **FILASSISTANCE** délivre des conseils et des recommandations (éventuellement sous forme de fiches pratiques) pour accompagner l'Adhèrent ou ses proches dans les démarches de maintien à domicile.

Une solution en téléassistance pourra également être envisagée avec une **prise en charge des frais de mise en service**.

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

Les frais engagés sont à la charge de l'Adhèrent ou de ses proches.

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

De plus, l'équipe de **FILASSISTANCE** aide l'Adhèrent à constituer un dossier perte d'autonomie/dépendance, à établir un état de ses dépenses et de ses revenus et l'informe sur les démarches à effectuer pour bénéficier d'aides financières, en tenant compte de sa nouvelle situation financière.

Selon la situation de l'Adhèrent, l'équipe de **FILASSISTANCE** le conseille (ainsi que ses proches) sur les financements possibles (organismes publics, mutuelles, ...), l'oriente vers les organismes concernés et le cas échéant le met en relation avec les services sociaux locaux.

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

1.2.2. Bilan prévention perte de mémoire de l'Adhèrent

L'équipe pluridisciplinaire de **FILASSISTANCE** réalise une évaluation médico-psycho-sociale de l'Adhèrent.

En cas de plainte mnésique objectivée, l'Adhèrent est orienté vers une filière de prise en charge (évaluation spécialisée des fonctions cognitives, orientation vers les structures proposant une stimulation cognitive, écoute, information, accompagnement).

En cas de vieillissement normal des fonctions cognitives, l'Adhèrent peut bénéficier d'un programme d'entraînement et d'un accompagnement personnalisé.

1.2.3. Bilan prévention et accompagnement de l'incontinence

L'équipe pluridisciplinaire de **FILASSISTANCE** composée de médecins, d'assistantes sociales, de psychologues cliniciens, de chargés d'assistance spécialisés, est à la disposition de l'Adhèrent pour l'écouter, l'informer sur ce qu'est l'incontinence, ses principales formes, les traitements possibles ainsi que sur les prises en charges publiques.

Elle délivre également des conseils et des informations (éventuellement sous forme de fiches pratiques sur des sujets tels que l'incontinence urinaire, les symptômes, l'échographie vésicale...) pour accompagner l'Adhèrent dans ses démarches.

Si nécessaire, l'équipe médico-psycho-sociale de **FILASSISTANCE** pourra orienter l'Adhèrent vers son médecin traitant afin que soit réalisé un examen complet par des professionnels compétents.

FILASSISTANCE pourra également lui indiquer les coordonnées de médecins spécialistes, de professionnels de santé (kinésithérapeutes, stomathérapeutes...), d'établissements hospitaliers ou associations les plus proches de son domicile.

1.2.4. Bilan prévention des risques cardio-vasculaires

FILASSISTANCE propose à l'adhèrent un service de prévention pour les risques cardio-vasculaires accessible dès l'adhésion, 24h sur 24, 7j sur 7.

C'est un programme de Prévention Personnalisée des Risques Cardio-Vasculaires de **FILASSISTANCE** qui s'articule autour d'informations délivrées, de prévention et d'accompagnement par des services en nature en fonction des facteurs de risque détectés chez la personne.

Le but étant d'informer la personne sur le risque cardio-vasculaire, lui permettre d'acquérir des connaissances sur les facteurs de risque qu'elle présente et l'éduquer aux bonnes pratiques en matière d'hygiène de vie vis-à-vis de ces facteurs sont les principaux objectifs de cette prestation.

1.3. SERVICES D'ASSISTANCE « À LA CARTE »

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

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

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

1.4. TÉLÉASSISTANCE

FILASSISTANCE met à la disposition de l'Adhèrent, un appareil de téléassistance qui lui permet de garder un contact privilégié avec l'extérieur.

D'un simple geste, il peut alerter la centrale de réception qui identifie l'appel même si l'utilisateur ne peut pas parler.

Les prestations liées à la mise en place du centre de réception d'appels sont les suivantes :

- › Gestion de la « fiche médicale » de l'abonné,
- › Écoute 24 heures sur 24 par les équipes d'assistance,
- › Présence 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 d'une équipe spécialisée dans le centre d'appels de **FILASSISTANCE**,
- › Dialogue, si nécessaire, avec l'équipe médicale de **FILASSISTANCE**,
- › Mise en relation, si nécessaire, avec les structures d'urgence (**sans prise en charge**).

Les frais de mise en service de l'appareil sont pris en charge par FILASSISTANCE, les frais d'abonnement restent à la charge de l'abonné.

2. ACCOMPAGNEMENT D'UN PROCHE PARENT AIDE : « L'AIDE À L'AIDANT »

2.1. SERVICE DE RENSEIGNEMENTS SUR LA DÉPENDANCE

FILASSISTANCE communique à l'Assuré aidant toutes les informations dont il aurait besoin dans le cadre de la survenance de la dépendance d'un Proche parent aidé, notamment ses droits et les démarches à effectuer.

De même, **FILASSISTANCE**, le cas échéant et sur demande, met en contact l'Assuré aidant avec les organismes concernés.

2.2. BILAN 360°

Sur simple appel de l'Assuré aidant, **FILASSISTANCE** peut lui proposer un bilan "360° de l'aidant". Ce bilan permet d'analyser la situation de "couple " aidant / dépendant (ou handicapé) et de proposer les solutions adéquates. **FILASSISTANCE** s'engage à effectuer téléphoniquement un bilan global de la situation pour l'Assuré aidant et son Proche parent aidé en tenant compte du contexte et des conditions de vie, de l'entourage, des ressources financières, etc.

En fonction de la situation rencontrée et des besoins, **FILASSISTANCE International**, informe et oriente ses réponses selon les thématiques suivantes :

- › Écoute.
- › Habitat.
- › Informations / formations.
- › Prévention santé.
- › Organisation vie au domicile / coordination.
- › Répit.
- › Juridique.
- › Financier.

2.3. AIDE À LA CONSTITUTION DE DOSSIER

FILASSISTANCE aide l'Assuré aidant dans la constitution du dossier lié à la dépendance d'un Proche parent aidé devenu dépendant (par exemple pièces, bilans nécessaires pour obtenir une prise en charge publique ou privée).

2.4. RECHERCHE D'ÉTABLISSEMENTS

FILASSISTANCE recherche et indique à l'Assuré aidants les établissements médicaux spécialisés (spécialité préconisée par le médecin traitant) qui peuvent recevoir ses Proches parents aidés, **sous réserve de disponibilités dans le centre ou l'établissement indiqué.**

Si l'Assuré aidant le souhaite, **FILASSISTANCE** peut réserver un lit dans un établissement spécialisé le plus proche de son domicile du Proche parent aidé ou le plus apte à répondre à ses besoins, **sous réserve de l'accord du centre d'admission et de la disponibilité des places.**

2.5. ÉCOUTE ET AIDE À LA RECHERCHE DE PROFESSIONNELS ASSURANT LA PRISE EN CHARGE PSYCHOLOGIQUE

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

3. EN CAS DE DÉPENDANCE PARTIELLE DE L'ADHÉRENT

FILASSISTANCE fait bénéficier l'Adhèrent partiellement dépendant de garanties spécifiques dès reconnaissance de son état par **AGMF PREVOYANCE** en application du contrat d'assurance collectif **AGMF AUTONOMIE MADELIN** ou du Règlement mutualiste **AGMF AUTONOMIE NON MADELIN.**

3.1. AMÉNAGEMENT DU DOMICILE DE L'ADHÉRENT

3.1.1. Adaptation du domicile

FILASSISTANCE organise et prend en charge (à hauteur de **460 € TTC maximum par Adhèrent**) l'intervention d'un spécialiste (ergothérapeute ou autre) qui prépare et conseille l'adaptation du logement. Il est à la disposition de l'Adhèrent dans les domaines suivants :

- conseils sur l'adaptation du logement,
- aide et conseil sur l'interprétation du devis des prestataires et des types de travaux proposés,
- renseignements sur les fournisseurs de matériel spécialisé, adaptateur sur véhicules, associations.

3.2. SERVICES DE PROXIMITÉ

3.2.1. Acheminement de médicaments

Sur appel de l'Adhèrent, **FILASSISTANCE** organise l'acheminement de médicaments à son domicile, si celui-ci est immobilisé et s'il s'agit, selon la prescription médicale, de médicaments indispensables au traitement immédiat de son problème de santé. **Cette garantie s'applique si l'Adhèrent ne peut faire intervenir un membre de son entourage et ne concerne pas le simple renouvellement d'ordonnance.**

FILASSISTANCE ne sera pas tenue à l'exécution de cette obligation dans le cas où, dans un rayon maximum de 50 km autour du domicile de l'Adhèrent, le ou les médicaments concernés ne seraient pas disponibles.

Les frais engagés (portage et médicaments) restent à la charge de l'Adhèrent.

3.2.2. Portage des repas

FILASSISTANCE organise, recherche et met en relation l'Adhèrent pour son compte, avec un prestataire des services de portage de repas.

Les frais engagés (portage et repas) restent à la charge de l'Adhèrent.

3.2.3. Mise à disposition d'un coiffeur à domicile

FILASSISTANCE peut rechercher et prendre en charge pour l'Adhèrent, la venue d'un coiffeur à domicile **exerçant dans sa zone de résidence.**

La prise en charge porte sur les frais de déplacement du coiffeur et ne peut excéder 6 visites par année civile (avec un maximum de 500 € TTC par année civile).

3.2.4. Accompagnement dans les déplacements

FILASSISTANCE recherche, pour le compte de l'Adhèrent, des services d'aide au déplacement (à la banque, à La Poste, dans un établissement de soins, etc.) et organise le cas échéant la venue d'un accompagnateur situé dans la zone de résidence de l'Adhèrent.

FILASSISTANCE prendra en charge la venue d'un accompagnateur à concurrence de 4 fois par année civile (avec un maximum annuel de 460 € TTC).

3.2.5. Aide à domicile

FILASSISTANCE organise :

- **Soit** à la suite d'une hospitalisation de plus de 4 jours, au retour à domicile de l'Adhèrent, la venue d'une aide-ménagère pour le soulager, d'une partie des tâches ménagères qui lui incombent habituellement et qu'il ne peut plus assumer, et prend en charge sa rémunération **jusqu'à 30 heures par événement, réparties sur 10 jours ouvrés avec un maximum de 4 heures par jour (maximum 60 heures par année civile au total).**
- **Soit** après la reconnaissance de la dépendance par l'assureur (la prise en charge se limite à une seule intervention par contrat), la venue d'une aide-ménagère pour le soulager, d'une partie des tâches ménagères qui lui incombent habituellement et qu'il ne peut plus assumer, et prend en charge sa rémunération **jusqu'à 30 heures, réparties sur 10 jours ouvrés avec un maximum de 4 heures par jour.**

3.3. BILLET DE VISITE OU GARDE MALADE

3.3.1. Billet de visite

Lors du retour à domicile de l'Adhèrent suite à une hospitalisation **de plus de 4 jours**, **FILASSISTANCE** met à la disposition d'un proche, résidant dans la même zone de résidence de l'Adhèrent, **un titre de transport** afin que ce dernier se rende au chevet de l'Adhèrent.

FILASSISTANCE rembourse également les frais d'hôtel à concurrence de **50 € TTC par nuit, avec un maximum par séjour de 250 € TTC.**

Les frais de restauration sont exclus.

OU

3.3.2. Garde malade à domicile

Lors du retour à domicile de l'Adhèrent après une période d'hospitalisation **de plus de 4 jours**, **FILASSISTANCE** recherche et prend en charge une garde malade **dans la limite de 15 heures, pendant les 5 jours qui suivent le retour au domicile.**

Les prestations « Billet de visite » et « Garde malade » ne sont pas cumulables.

3.3.3. Garde des animaux de compagnie

Suite à une hospitalisation de l'Adhèrent **de plus de 4 jours**, **FILASSISTANCE** organise et prend en charge (hors frais de toilettage et frais de soins vétérinaires) leur garde à l'extérieur ou leur entretien à domicile, **sous réserve que ceux-ci aient été vaccinés.**

La prise en charge se limite à une seule intervention par contrat, et à une durée de 8 jours.

3.4. SERVICE SOUTIEN DE LA MÉMOIRE

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

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

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

4. EN CAS DE DÉPENDANCE TOTALE DE L'ADHÉRENT

FILASSISTANCE fait bénéficier l'Adhèrent totalement dépendant de garanties spécifiques dès reconnaissance de son état par **AGMF PREVOYANCE** en application du contrat d'assurance collectif **AGMF AUTONOMIE MADELIN** ou du Règlement mutualiste **AGMF AUTONOMIE NON MADELIN.**

4.1. TÉLÉASSISTANCE

FILASSISTANCE met à la disposition de l'Adhèrent, un appareil de téléassistance qui lui permet de garder un contact privilégié avec l'extérieur. D'un simple geste, il peut alerter la centrale de réception qui identifie l'appel même si l'utilisateur ne peut pas parler.

Les prestations liées à la mise en place du centre de réception d'appels sont les suivantes :

- Gestion de la « fiche médicale » de l'abonné,

- › Écoute 24 heures sur 24 par les équipes d'assistance,
- › Présence 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 d'une équipe spécialisée dans le centre d'appels de **FILASSISTANCE**,
- › Dialogue, si nécessaire, avec l'équipe médicale de **FILASSISTANCE**,
- › Mise en relation, si nécessaire, avec les structures d'urgence (**sans prise en charge**).

FILASSISTANCE prend en charge les frais de mise en service et les 3 premiers mois d'abonnement (ou 3 mois d'abonnement si l'appareil est déjà installé chez l'Adhèrent).

4.2. TÉLÉSECURITÉ - PRÉVENTION VOL

FILASSISTANCE renseigne l'Adhèrent sur les alarmes d'habitation et la télésurveillance. C'est un système qui, par l'intermédiaire d'un transmetteur téléphonique, relie l'alarme, installée au domicile, à un centre de veille qui est alerté en cas d'intrusion et qui prend alors les mesures nécessaires.

De même, **FILASSISTANCE** met en relation l'Adhèrent avec une société qui installe le matériel de télé sécurité.

Les coûts d'installation et d'abonnement sont à la charge de l'Adhèrent.

4.3. SERVICES DE PROXIMITÉ

4.3.1. Accompagnement dans les déplacements

FILASSISTANCE recherche pour le compte de l'Adhèrent des services d'aide au déplacement (à la banque, à La Poste, dans un établissement de soins, etc.) et organise le cas échéant la venue d'un accompagnateur.

La responsabilité de **FILASSISTANCE** ne peut en aucun cas être recherchée par l'Adhèrent dans le cas d'une mauvaise utilisation ou d'une interprétation inexacte du ou des renseignements(s) communiqué(s) concernant ces services.

Les frais engagés sont pris en charge par FILASSISTANCE au plus 4 fois par année civile (avec un maximum annuel de 460 € TTC).

4.3.2. Auxiliaire de vie

À la demande de l'Adhèrent, **FILASSISTANCE** recherche et organise la venue d'une auxiliaire de vie pour lui venir en aide.

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

4.3.3. Entretien du domicile et autres travaux

FILASSISTANCE met à la disposition de l'Adhèrent un service de renseignements, destiné à communiquer le ou les numéro(s) de téléphone du ou des service(s) de dépannage rapide situé à proximité de son domicile.

Les numéros de téléphone indiqués le seront dans les domaines suivants : plomberie, menuiserie, électricité, peinture, tapisserie, serrurerie, vitrerie, réparation TV, électroménager et entretiens divers.

FILASSISTANCE ne peut être tenue pour responsable des travaux effectués par le prestataire contacté par l'Adhèrent.

L'intervention de **FILASSISTANCE** n'a pour seul but que de communiquer à l'Adhèrent un ou plusieurs numéro(s) de téléphone, dans les conditions indiquées ci-dessus.

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

4.4. MISE À DISPOSITION D'UN COIFFEUR À DOMICILE

FILASSISTANCE peut rechercher et prendre en charge la venue d'un coiffeur à domicile pour l'Adhèrent dépendant.

La prise en charge ne peut excéder 6 visites par année civile (avec un maximum de 500 € TTC pour toute la durée du contrat).

4.5. MISE À DISPOSITION DU MATÉRIEL ADAPTÉ

FILASSISTANCE peut prendre en charge en complément des organismes d'assurance maladie obligatoire et complémentaire, le matériel adapté à la dépendance (lit, chaise roulante, etc.) **avec un maximum de 770 € TTC et sur présentation préalable de justificatifs auprès de FILASSISTANCE, pour une seule intervention pour toute la durée du contrat.**

EN CAS DE DÉPART DANS UN ÉTABLISSEMENT SPÉCIALISÉ

4.5.1. Assistance déménagement

FILASSISTANCE organise le déménagement de l'Adhèrent dépendant si son changement de domicile est indispensable, ou s'il doit être hébergé dans un établissement spécialisé.

Le coût du déménagement (transport et main d'œuvre) est à la charge de l'Adhèrent qui le règlera directement au prestataire retenu.

Le choix final du prestataire est du ressort exclusif de l'Adhèrent.

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

4.5.2. Suivi de la qualité de vie de l'Adhèrent

FILASSISTANCE peut contacter l'Adhèrent périodiquement (**au maximum une fois par mois, pendant une période de 6 mois**) afin de maintenir un contact avec l'extérieur et de connaître son ressenti quant à ses nouvelles conditions d'hébergement.



FILASSISTANCE INTERNATIONAL

Société Anonyme au capital de 4 100 000 € - 433 012 689 RCS NANTERRE

Siège social : 108 Bureaux de la Colline, 92210 SAINT-CLOUD

Entreprise régie par le Code des Assurances