



COMPLEMENTAIRE SANTE ET PREVOYANCE

Garanties d'Assistance

Date d'effet 1^{er} janvier 2018

FIDELIA Assistance intervient 24h/24, 7j/7
pour les salariés du groupe Covéa
au numéro suivant :

en France : 01 47 11 25 50

depuis l'étranger : 33 1 47 11 25 50

Référence à rappeler lors de votre appel :

Santé : COV010

Prévoyance : COV011

SOMMAIRE

1. LES DISPOSITIONS GENERALES	6
1.1 Objet.....	6
1.2 Territorialité.....	6
1.3 Lexique assistance	6
2. LES GARANTIES D'ASSISTANCE SANTE	8
2.1 Assistance de l'adhérent hospitalisé ou immobilisé	8
2.1.1 Aide-ménagère à domicile.....	8
2.1.2 Présence d'un proche.....	8
2.1.3 Garde et accompagnement à l'école des enfants de moins de 16 ans.....	9
2.1.4 Livraison de médicaments.....	9
2.1.5 Livraisons de repas	9
2.1.6 Livraison de courses	10
2.1.7 Prise en charge des animaux de compagnie	10
2.2 Assistance enfant malade.....	10
2.2.1 Garde des enfants malades ou accidentés de moins de 16 ans.....	10
2.2.2 Garde des autres enfants ou personne dépendante vivant au domicile	10
2.2.3 Transport Domicile école.....	11
2.2.4 Ecole en continu	11
2.2.5 Remise à niveau scolaire lors de la reprise des cours	11
2.3 Assistance maternité	12
2.3.1 Aide à domicile	12
2.3.2 Garde des enfants en cas d'hospitalisation du nouveau-né	12
2.3.3 Informations santé	12
2.3.4 Informations sociales.....	12
2.3.5 Accompagnement psychologique	13
2.4 Assistance psychologique.....	13
2.4.1 Accueil et consultation psychologique.....	14
2.4.2 Suivi psychologique	14

2.6 Les prestations d'informations sociales, et vie pratique.....	14
2.6.1 Domaines d'intervention.....	14
2.6.2 Services d'accompagnement social et administratif.....	15
2.6.3 Informations juridiques et vie pratique	15
2.6.4 Conseils sociaux pour la vie professionnelle	15
2.6.4.1 En cas d'arrêt de travail.....	15
2.6.4.2 Reconnaissance accident professionnel - maladie professionnelle.....	16
2.6.4.3 Maintien dans l'emploi.....	16
2.6.4.4 Réinsertion professionnelle.....	16
2.7 Conseils médicaux	17
2.7.1 Accompagnement pré-hospitalisation	17
2.7.2 Accompagnement post-hospitalisation	17
3. LES GARANTIES D'ASSISTANCE PREVOYANCE	18
3.1 Les garanties d'aide aux Aidants	18
3.1.1 Informations et prévention	18
3.1.2 Présence de l'Aidant au chevet de l'Aidé.....	18
3.1.3 Garde des enfants ou petits-enfants de l'Aidant	18
3.1.4 Services de renseignements et d'informations en cas de décès.....	19
3.1.5 L'aide à la reconversion professionnelle de l'Aidant.....	19
3.1.6 Services d'aide au déménagement	19
3.1.7 Solutions en cas de besoin de répit de l'Aidant	19
3.1.8 Informations, conseils médicaux et vie pratique - Accompagnement du parcours de l'Aidant	20
3.2 Assistance en cas de décès.....	21
3.2.1 Aide-ménagère	21
3.2.2 Garde des enfants, personnes dépendantes de l'adhérent ou de son conjoint.....	21
3.2.3 La conduite à l'école et le retour au domicile des enfants	21
3.2.4 Garde des animaux de compagnie	22

3.2.5 Déplacement d'un proche	22
3.2.6 Service conseil	22
3.3 Assistance en cas de décès survenu lors d'un déplacement en France ou à l'étranger	22
4. LES EXCLUSIONS.....	23
4.1 Exclusions générales.....	23
4.2 Les circonstances exceptionnelles.....	24
5. LES CHAMPS D'APPLICATION.....	25

1. LES DISPOSITIONS GENERALES

1.1 Objet

Les adhérents bénéficient chacun des garanties exposées ci-dessous. Les garanties d'assistance sont liées aux garanties complémentaires Santé et Prévoyance souscrites et suivent le même sort que ces dernières en matière de prise d'effet, de cotisation, de suspension ou de résiliation quel qu'en soit le motif.

1.2 Territorialité

Les garanties d'assistance s'exercent en France métropolitaine et dans les DROM. Seules les garanties en déplacement s'appliquent dans le monde entier.

Les garanties de transport et de prise en charge des trajets sont limitées à la France et à l'intérieur des DROM. Aucun trajet entre la France et un DROM ou entre deux DROM ne sera pris en charge.

1.3 Lexique assistance

ACCIDENT CORPOREL

Toute atteinte corporelle résultant d'un choc direct, violent, soudain et imprévu provoqué par un agent extérieur à l'adhérent.

AIDANT

Personne physique ayant la qualité d'adhérent, qui assiste l'Aidé (un proche dépendant) dans la prise en charge de son état de dépendance, vivant ou non sous le même toit.

AIDE

Etat d'une personne qui, par suite d'un accident, d'une maladie physique, mentale ou psychique ou d'une déficience de même nature, a un besoin important, quotidien et régulier d'assistance d'une tierce personne pour réaliser 4 actes essentiels de la vie quotidienne (toilette, habillage, alimentation, transferts, déplacements à l'intérieur ou à l'extérieur du domicile) et médicalement dans l'impossibilité absolue et définitive de se livrer à une occupation ou à un travail procurant une rémunération.

ANIMAUX DE COMPAGNIE

Sont considérés comme animaux de compagnie les chiens, et les chats (à jour de leur vaccination).

ADHERENT

Personne physique au profit de laquelle la complémentaire santé a été souscrite et qui doit être désignée aux conditions particulières.

BENEFICIAIRE

L'adhérent et son conjoint adhérent ou non, leurs enfants, adhérents ou non, fiscalement à charge ainsi que leurs ascendants (le père ou la mère de l'adhérent ou de son conjoint), adhérents ou non, vivant sous le même toit et fiscalement à charge.

CONJOINT

Le conjoint ou le compagnon en cas de concubinage notoire ou le partenaire dans le cadre d'un PACS.

CHIRURGIE AMBULATOIRE

Chirurgie programmée, nécessitant un recours au bloc opératoire, pour laquelle le séjour en établissement de santé est inférieur ou égale à 12 heures.

HOSPITALISATION

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

IMMOBILISATION A DOMICILE

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

INVALIDITE

L'adhérent est considéré comme invalide s'il est titulaire de la carte d'invalidité ou de la carte de mobilité inclusion (avec la mention invalidité) attribuée par la Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées.

MALADIE

Toute altération de la santé constatée par une autorité médicale compétente et n'ayant pas pour origine un accident corporel.

MALADIE SOUDAINE

Maladie de découverte « brutale » et récente à l'origine de l'événement qui a généré la demande d'aide (constatée par une autorité médicale).

MALADIE CHRONIQUE

Maladie qui se prolonge et évolue dans le temps.

MATERNITE

L'état de grossesse, l'accouchement, les suites de couche ainsi que les complications pathologiques de ces événements.

NOUVEAU-NE

Est considéré comme nouveau-né l'enfant de la naissance jusqu'à 28 jours.

PERSONNE DEPENDANTE

Etat d'une personne qui, par suite d'une maladie physique, mentale ou psychique ou d'une déficience de même nature, a un besoin important et régulier d'assistance d'une tierce personne pour réaliser les actes essentiels de la vie quotidienne comme se lever, faire sa toilette, s'habiller, s'alimenter et se déplacer chez soi ou à l'extérieur : état de dépendance GIR 1-2-3-4 reconnu par le conseil départemental.

PROCHES

Les ascendants et descendants au 1^{er} degré, le conjoint, le frère, la sœur, le beau-père, la belle-mère, le gendre, la belle-fille, le beau-frère et la belle-sœur de l'adhérent ou à défaut un proche désigné par l'adhérent.

TITRE DE TRANSPORT

Il s'agit d'un billet aller-retour en train première classe ou en avion classe économique, si la durée du trajet par train est supérieure à 5 heures.

2. LES GARANTIES D'ASSISTANCE SANTE

2.1 Assistance de l'adhérent hospitalisé ou immobilisé

L'événement déclencheur doit concerner l'un des adhérents adultes du contrat. La garantie pourra, quant à elle, être délivrée au bénéfice de personnes non dénommées au contrat et appelées «bénéficiaires».

Les garanties s'appliquent pour les événements suivants :

- Une hospitalisation de plus de 24 heures suite à maladie ou accident,
- Une immobilisation de plus de 5 jours consécutive à une maladie soudaine (non chronique) ou accident corporel,
- Une chimiothérapie (y compris à domicile) et/ou radiothérapie.

2.1.1 Aide-ménagère à domicile

FIDELIA Assistance recherche et prend en charge les services d'une aide-ménagère à concurrence de 16 heures maximum réparties sur un mois à compter du début de l'hospitalisation ou dès le retour au domicile de l'adhérent, ou dès le début de l'immobilisation.

Le nombre d'heures alloué de cette garantie sera déterminé en fonction de l'état de santé/ou de la situation de famille du bénéficiaire par les équipes de FIDELIA Assistance.

Pour tout traitement entraînant des séances de chimiothérapie ou de radiothérapie dans un établissement hospitalier, dans une structure médicalisée ou en cas de chimiothérapie à domicile, FIDELIA Assistance met à disposition de l'adhérent ou à celle du bénéficiaire, une aide à domicile à concurrence de 60 heures par année civile :

- 2 heures après chaque séance de chimiothérapie,
- 2 heures par semaine de traitement de radiothérapie ou de chimiothérapie à domicile.

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

2.1.2 Présence d'un proche

FIDELIA Assistance organise et prend en charge un titre de transport aller/retour d'un proche au chevet de l'adhérent résidant en France Métropolitaine, si ce dernier réside à plus de 100km du lieu d'hospitalisation.

FIDELIA Assistance rembourse également les frais d'hôtel à concurrence de 80 € par nuit, avec un maximum de 3 nuits. Les frais de nourriture ne sont pas pris en charge. Pour tout adhérent dans un DROM, le transport s'effectuera dans ce même DROM.

2.1.3 Garde et accompagnement à l'école des enfants de moins de 16 ans

Cette garantie est accordée suite à un événement déclencheur listé précédemment concernant l'adhérent ou son conjoint si celui-ci est désigné au contrat.

FIDELIA Assistance prend en charge :

- Soit un titre de transport aller/retour pour le déplacement d'un proche désigné par l'adhérent ou son conjoint adhérent pour garder les enfants à domicile,
- Soit un titre de transport aller/retour pour le déplacement des enfants ainsi que d'un adulte les accompagnant auprès de proches susceptibles de les accueillir.

En cas de nécessité ou d'indisponibilité d'un accompagnateur, FIDELIA Assistance organise et prend en charge l'accompagnement des enfants par l'un de ses prestataires.

Si aucune des solutions ci-dessus ne peut convenir, FIDELIA Assistance prend en charge :

- Soit la garde à domicile des enfants ou leur garde chez une assistante maternelle dans la limite de 30 heures réparties sur un mois à compter de l'événement,
- Soit 30 heures de garde à domicile réparties sur la durée du traitement de la maladie en cas de chimiothérapie ou de radiothérapie de l'adhérent.

FIDELIA Assistance prend en charge :

- La conduite des enfants à l'école ou à leurs activités extrascolaires et leur retour au domicile par une personne habilitée par nos soins, dans la limite de 20 trajets, répartis sur un mois, dans un rayon maximum de 50 km par trajet (lorsqu'aucun proche ne peut se rendre disponible). La garantie est reportée en cas de vacances scolaires.

2.1.4 Livraison de médicaments

Sur appel de l'adhérent, FIDELIA Assistance organise et prend en charge l'acheminement, à son domicile, des médicaments prescrits et indispensables au traitement de celui-ci. Si l'adhérent est dans l'incapacité physique de se déplacer, conséquence directe de l'affection en cause, le tout médicalement constaté et attesté.

La prise en charge de cette garantie est limitée à 4 livraisons maximum réparties sur 12 mois. Elle s'applique si l'adhérent ne peut faire intervenir aucun membre de son entourage.

FIDELIA Assistance n'est pas tenue à l'exécution de ces obligations si dans un rayon maximum de 50 km autour du domicile de l'adhérent, le ou les médicaments concernés ne seraient pas disponibles. Le coût du (ou des) médicament(s) sont pris en charge financièrement par l'adhérent.

2.1.5 Livraisons de repas

Si l'adhérent n'est pas en mesure de préparer ses repas ou de les faire préparer par un proche, FIDELIA Assistance organise la livraison des repas à domicile dans la limite de 2 repas par jour pendant 5 jours maximum. Le coût des repas reste à la charge de l'adhérent.

2.1.6 Livraison de courses

Lorsque ni l'adhérent ni son entourage ne sont en mesure de faire les courses, FIDELIA Assistance prend en charge :

- Soit le déplacement aller/retour d'une personne pour faire les courses selon une liste établie par l'adhérent au centre commercial le plus proche du domicile (24 déplacements maximum répartis sur 12 mois),
- Soit les frais de livraison d'une commande à domicile (24 livraisons maximum réparties sur 12 mois).

2.1.7 Prise en charge des animaux de compagnie

Si l'adhérent est hospitalisé plus de 8 jours, FIDELIA Assistance organise et prend en charge le transport et l'hébergement des animaux de compagnie dans un établissement spécialisé, sous réserve que ceux-ci aient reçu les vaccinations obligatoires, et dans la limite de 150€ TTC maximum. La prise en charge ne pourra excéder une période de 5 jours.

FIDELIA Assistance rembourse le transport et l'hébergement des animaux de compagnie sur présentation d'une facture originale dans la limite de 150€ TTC maximum.

2.2 Assistance enfant malade

Les garanties d'assistance Santé bénéficient aux enfants scolarisés de moins de 16 ans et s'appliquent en cas d'immobilisation soudaine ou d'hospitalisation.

2.2.1 Garde des enfants malades ou accidentés de moins de 16 ans

Cette garantie est accordée en cas d'immobilisation suite à une maladie soudaine ou accident corporel.

FIDELIA Assistance prend en charge un titre de transport aller/retour pour le déplacement d'un proche désigné par l'adhérent ou son conjoint adhérent pour garder les enfants à domicile.

Si cette solution ne peut convenir, FIDELIA Assistance prend en charge :

- la garde à domicile des enfants par une assistante maternelle dans la limite de 30 heures réparties sur un mois à compter de l'événement,
- ou 30 heures de garde à domicile réparties sur la durée du traitement en cas de chimiothérapie ou de radiothérapie du bénéficiaire.

2.2.2 Garde des autres enfants ou personne dépendante vivant au domicile

Si un des enfants de l'adhérent est hospitalisé et que son état de santé nécessite la présence d'une personne à son chevet et si ni l'adhérent, ni son conjoint adhérent ne peuvent s'occuper des autres

enfants de moins de 16 ans ou personne dépendante, FIDELIA Assistance organise et prend en charge :

- Soit un titre de transport aller/retour pour le déplacement d'un proche désigné par l'adhérent ou son conjoint pour les garder à domicile,
- Soit un titre de transport aller/retour pour le déplacement des enfants ou personne dépendante ainsi que d'un adulte les accompagnant auprès d'un proche susceptible de les accueillir. En cas de nécessité, ou d'indisponibilité d'un accompagnateur, FIDELIA Assistance organise et prend en charge l'accompagnement des enfants ou de la personne handicapée par l'un de ses prestataires.

Si aucune des solutions ci-dessus ne peut convenir à l'adhérent, FIDELIA Assistance organise et prend en charge la garde des enfants ou personne dépendante au domicile, par un intervenant autorisé selon les disponibilités locales, dans la limite de 30 heures maximum réparties sur un mois, à compter de la date de l'événement.

2.2.3 Transport Domicile école

Si, à la suite d'un accident, l'enfant est provisoirement inapte à se déplacer et ne peut se rendre seul à l'école par ses propres moyens de transports habituels, alors FIDELIA Assistance organise et prend en charge le transport médicalement justifié, en véhicule sanitaire ou taxi, du domicile à son établissement scolaire, 2 fois par jour pendant 10 jours ouvrés maximum à compter du premier jour d'intervention.

2.2.4 Ecole en continu

FIDELIA Assistance organise et prend en charge une aide pédagogique de l'enfant, dans la limite de l'année scolaire en cours, du cours préparatoire jusqu'au baccalauréat, en cas d'accident ou de maladie soudaine entraînant une immobilisation à domicile ou à l'hôpital supérieure à 2 semaines consécutives de cours.

Cette aide est fournie dans les matières principales à partir du 15ème jour d'immobilisation à domicile ou à l'hôpital sans qu'il y ait reprise des cours à concurrence de 10 heures maximum par semaine fractionnables à raison de 2 heures par jour, selon le calendrier scolaire et dans la limite des disponibilités locales, pendant une période d'une durée maximum de 12 semaines consécutives en dehors des vacances scolaires. Le service cesse le dernier jour de l'année scolaire.

Il est demandé un certificat médical indiquant la nature de l'accident ou de la maladie, le fait que l'enfant ne peut pas se rendre dans son établissement scolaire et la durée présumée de l'immobilisation. La demande est subordonnée à l'existence d'un ou plusieurs répétiteurs dans un rayon de 25 km maximum du domicile de l'adhérent.

2.2.5 Remise à niveau scolaire lors de la reprise des cours

Suite à une absence scolaire de plus de 3 mois de l'enfant, FIDELIA Assistance prend en charge, à la reprise des cours, jusqu'à 36 heures de cours de soutien scolaire dans les matières principales pour l'aider à préparer un examen diplômant (baccalauréat, brevet des Collèges) à passer à la fin de l'année scolaire.

Cette garantie s'applique à des élèves jusqu'en classe de terminale de baccalauréat et elle est accordée pour une durée de 6 semaines (avec un maximum de 6 heures par semaine).

2.3 Assistance maternité

2.3.1 Aide à domicile

En cas de naissance multiple et/ou de séjour en maternité de plus de 5 jours, FIDELIA Assistance recherche et missionne dans les meilleurs délais une aide-ménagère et prend en charge les frais à concurrence de 16 heures maximum réparties sur une période d'un mois suivant la sortie de la maternité.

Le nombre d'heures alloué de cette garantie sera déterminé en fonction de l'état de santé/ou de la situation de famille du bénéficiaire par les équipes de FIDELIA Assistance.

2.3.2 Garde des enfants en cas d'hospitalisation du nouveau-né

Si le nouveau-né est hospitalisé et que son état de santé nécessite la présence de ses parents à son chevet, FIDELIA Assistance prend en charge une garde d'enfant à concurrence de 5 heures par jour pendant 5 jours si aucun proche ne peut s'occuper des autres enfants de moins de 16 ans restés au domicile.

2.3.3 Informations santé

Sur simple appel téléphonique, du lundi au vendredi, de 9h à 19h, hors jours fériés et week-end, l'équipe médicale de FIDELIA Assistance communique à l'adhérent, par téléphone, les renseignements qui lui sont nécessaires dans les domaines ci-après :

- La grossesse : consultations obligatoires et examens à réaliser, échographies de suivi de la grossesse, différents tests préconisés ou obligatoires, risques liés au tabac et à l'alcool, précautions nutritionnelles, les activités physiques, maladies pendant la grossesse et médicaments contre-indiqués,
- L'accouchement : déroulement et la surveillance du travail, péridurale, césarienne,
- Après l'accouchement : rééducation, activités physiques à pratiquer, baby blues,
- L'arrivée de bébé : soins à apporter au bébé, vaccinations et maladies infantiles, allaitement, alimentation et sommeil, évolution et développement du bébé.

Les renseignements fournis sont d'ordre informatif. L'objet du service n'est en aucun cas de délivrer une consultation médicale téléphonique, ou de favoriser une automédication.

2.3.4 Informations sociales

FIDELIA Assistance communique à l'adhérent des renseignements qui vous sont nécessaires dans les domaines suivants :

- Informations sur les maternités, leurs coordonnées, leurs équipements ;

- la garde de l'enfant à naître : inscription en crèche, employé à domicile, assistantes maternelles, aides financières et avantages fiscaux des modes de garde, centre de protection maternelle et infantile ;
- Informations juridiques : la filiation légitime, naturelle, adoptive, autorité parentale, obligations alimentaires, assistance éducative, tutelle ;
- Informations fiscales et démarches administratives : déclaration de naissance, remboursement de SECU des séances de préparation à l'accouchement, congés de naissance ou d'adoption, congé paternité, prestations familiales.

Les renseignements fournis sont d'ordre informatif. L'objet du service n'est en aucun cas de délivrer une consultation médicale téléphonique, ou de favoriser une automédication.

2.3.5 Accompagnement psychologique

FIDELIA Assistance intervient lorsque l'adhérent ou la bénéficiaire traverse un épisode de baby blues, qui peut se transformer en dépression post-partum.

FIDELIA Assistance met à sa disposition une équipe de psychologues pour une première consultation téléphonique, qui peut intervenir 24h/24, 7 jours/7 et dans un délai maximum de 6 mois.

A la suite de cette première consultation et selon le diagnostic établi, l'adhérent ou la bénéficiaire peut bénéficier d'une prise en charge pour 3 nouvelles consultations au maximum effectuées :

- soit par téléphone auprès du même psychologue clinicien,
- soit au cabinet d'un des psychologues cliniciens agréés par FIDELIA Assistance proche du domicile ou, sur demande, auprès d'un psychologue de son choix.

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

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

Pour chacune de ces prestations, la garantie n'intervient pas :

- pour tout suivi psychologique alors que l'adhérent est déjà en traitement auprès d'un psychiatre ou d'un psychologue,
- dans le cadre d'une décompensation psychique grave nécessitant une hospitalisation en milieu spécialisé.

2.4 Assistance psychologique

FIDELIA Assistance intervient lorsque le bénéficiaire est victime d'un traumatisme psychologique consécutif à une maladie grave, un accident ayant entraîné une atteinte corporelle grave ou le décès d'un proche.

2.4.1 Accueil et consultation psychologique

FIDELIA Assistance met à votre disposition une équipe de psychologues pour une première consultation téléphonique, qui peut intervenir 24h24, 7 jours/7.

2.4.2 Suivi psychologique

A la suite de cette première consultation et selon le diagnostic établi, le bénéficiaire peut bénéficier de 3 nouvelles consultations au maximum effectuées :

- Soit par téléphone auprès du même psychologue clinicien,
- Soit au cabinet d'un des psychologues cliniciens agréés par FIDELIA Assistance proche du domicile ou, sur demande, auprès d'un psychologue du choix du bénéficiaire.

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

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

FIDELIA Assistance intervient dans un délai maximum de 6 mois suite à l'événement.

Pour chacune de ces prestations, la garantie n'intervient pas :

- pour tout suivi psychologique alors que l'adhérent est déjà en traitement auprès d'un psychiatre ou d'un psychologue,
- dans le cadre d'une décompensation psychique grave nécessitant une hospitalisation en milieu spécialisé.

2.6 Les prestations d'informations sociales, et vie pratique

Les services de FIDELIA Assistance apportent à l'adhérent et à ses proches une aide dans la vie de tous les jours ou face à un aléa de santé. Ils interviennent également suite à une complication temporaire, ou une perte d'autonomie avérée temporaire ou irréversible.

Ces états peuvent être générés par un accident, une maladie, le handicap ou le grand âge.

2.6.1 Domaines d'intervention

Le service d'accompagnement social de FIDELIA Assistance est à la disposition de l'adhérent pour l'aider et l'informer, dans les domaines tels que :

- Droit assurance sociale : Affiliation, cotisations, la PUMA, la maladie, l'accident, le handicap, l'invalidité, les prestations vieillesse, l'accident de travail et la maladie professionnelle, les recours administratifs.
- Droit de la famille : Les prestations familiales, la fiscalité, les congés, le transport, les aides au domicile, la protection de la jeunesse, et la reconnaissance de l'état de dépendance.
- Droit du logement : L'étude du budget, l'état d'endettement, CAF, aide à l'amélioration de l'habitat, prêt conventionné, prêt travaux, droit commun de la location, accession à la propriété.
- Droit du travail : Le contrat de travail, le travail temporaire, la réglementation du travail, le licenciement, le chômage, le travail à domicile.

2.6.2 Services d'accompagnement social et administratif

Le service d'accompagnement social de FIDELIA Assistance :

- Informe sur les financements des prothèses et accessoires suite à un traitement de chimiothérapie (maquillage, prothèse mammaire, perruques, etc.).
- Renseigne sur les indemnités journalières et informations relatives à la reprise du travail.
- Oriente vers des structures ou associations et vers les soins palliatifs.
- Donne des Informations sur les hospitalisations à domicile (HAD) et renseignements sur les aides propres à cette couverture.

2.6.3 Informations juridiques et vie pratique

A la demande de l'adhérent et sur simple appel téléphonique du lundi au vendredi (hors jours fériés) de 9 heures à 19 heures, FIDELIA Assistance recherche et communique au bénéficiaire le ou les renseignement(s) nécessaire(s) à la résolution des problèmes de la vie familiale et quotidienne :

- Renseignements vie pratique,
- Renseignements juridiques.

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

Ces renseignements concernent, entre autres, les domaines suivants :

RENSEIGNEMENTS VIE PRATIQUE

- Services publics (EDF, GDF, SNCF, la poste, ...)
- Habitation, logement, copropriété, locaux professionnels
- Formalités - cartes - permis
- Vacances - loisirs
- Impôts - fiscalité
- Droit de la famille
- Salaires
- Sociétés - commerçants - artisans
- Assurances - allocations - retraites
- Enseignement - formation
- Protection sociale
- Informations voyages

RENSEIGNEMENTS JURIDIQUES

- Locaux d'habitation - locaux professionnels
- Impôts - fiscalité
- Impôts locaux
- Droit de la consommation
- Famille - mariage - divorce
- Succession
- Justice - défense recours
- Assurance
- Travail
- Protection sociale
- Les retraites
- Services public

2.6.4 Conseils sociaux pour la vie professionnelle

2.6.4.1 En cas d'arrêt de travail

Une assistante sociale de FIDELIA Assistance peut accompagner l'adhérent pendant son arrêt de travail. Elle peut le renseigner sur les prestations en espèces et en nature délivrées par le régime de

protection sociale, sur les différentes formes de congés maladie, les délais, les convocations médicales du médecin conseil, sur les différentes catégories d'invalidité, sur ses droits et devoirs,...

En parallèle, elle peut accompagner l'adhérent dans ses démarches hors protection sociale, notamment sur les droits ouverts par les Maisons Départementales des Personnes Handicapées (MDPH).

2.6.4.2 Reconnaissance accident professionnel - maladie professionnelle

Une assistante sociale de FIDELIA Assistance peut accompagner l'adhérent dans ses démarches de reconnaissance d'accident ou de maladie professionnelle : déclaration de prise en charge, indemnités journalières, convocation chez le médecin conseil, tableau des maladies professionnelles, taux AT/MP, consolidation, aggravation, rente, recours avocat, recours auprès du tribunal des affaires de la Sécurité Sociale, du tribunal du contentieux de l'incapacité, indemnité temporaire d'inaptitude en cas de licenciement ou de reclassement.

2.6.4.3 Maintien dans l'emploi

Une assistante sociale de FIDELIA Assistance informe et oriente l'adhérent dans sa démarche de maintien dans l'emploi ou de reclassement au sein de l'entreprise. Elle conseille et oriente l'adhérent dans la démarche et sa demande relative au travail, à l'emploi et à l'orientation professionnelle du dossier MDPH, étudie les accords de branche ou d'entreprise (mission handicap,...).

Elle conseille et oriente vers les structures de maintien dans l'emploi notamment le SAMETH pour une étude ergonomique ou autre du poste de travail, de l'aménagement extérieur, intérieur, ... et indique les possibilités de financement.

Elle informe sur les rôles de la médecine du travail, du médecin conseil, des services sociaux, sur les processus de retour à l'emploi, les aides possibles aussi bien en termes d'aménagement de poste de travail, de temps partiel, que d'allocation financière.

2.6.4.4 Réinsertion professionnelle

Si l'adhérent est déclaré inapte à son poste de travail et qu'un licenciement pour inaptitude professionnelle est envisagé, l'assistante sociale peut l'accompagner et le conseiller pendant cette période pour faire valoir ses droits (bilan de compétence, indemnités de départ, papiers à recevoir de l'employeur,...).

Elle pourra l'accompagner dans ses démarches liées à Pôle Emploi ou Cap Emploi ou la Mission Locale.

2.7 Conseils médicaux

Hormis les cas d'urgences médicales pour lesquelles seuls les services d'urgence officiels (SAMU, pompiers, etc.) sont compétents, l'équipe de médecins de FIDELIA Assistance communique, sur simple appel téléphonique du lundi au vendredi, de 9h00 à 19h00 et hors jours fériés, des enseignements relatifs à la santé.

Les conseils médicaux donnés ne peuvent en aucun cas être considérés comme des consultations médicales ou un encouragement à l'automédication et ils ne se substituent pas à une consultation effectuée par le médecin traitant. Ils sont donnés exclusivement sur la base des informations communiquées par téléphone par l'adhérent. De ce fait, aucune étude sur pièce (dossier médical ou autre) ne peut être réalisée.

Selon les cas, FIDELIA Assistance peut avoir à se documenter ou effectuer des recherches, et rappeler l'adhérent afin de lui communiquer les renseignements nécessaires.

Les renseignements fournis le sont uniquement à titre informatif et la responsabilité de FIDELIA Assistance ne peut en aucun cas être engagée dans le cas d'une mauvaise utilisation ou d'une interprétation inexacte par l'adhérent des informations transmises.

Aucune ordonnance ne sera délivrée par FIDELIA Assistance, les informations communiquées ne peuvent en aucun cas faire l'objet d'une confirmation écrite.

2.7.1 Accompagnement pré-hospitalisation

En cas de maladie découverte récemment, d'aggravation d'une maladie préexistante ou d'accident, l'équipe médicale de FIDELIA Assistance renseigne sur la pathologie et ses éventuelles complications.

FIDELIA Assistance communique également des informations sur les orientations thérapeutiques préconisées habituellement par le corps médical et peut renseigner sur les établissements hospitaliers les plus proches comprenant les services spécialisés adaptés à la pathologie concernée.

2.7.2 Accompagnement post-hospitalisation

Après une opération chirurgicale, l'équipe médicale de FIDELIA Assistance informe sur les suites opératoires possibles, les préconisations recommandées et les complications éventuelles.

Après une hospitalisation pour raison médicale, l'équipe médicale :

- Informe sur l'évolution éventuelle de la maladie, ses principales complications possibles et les principaux effets secondaires des traitements ;
- Renseigne sur les facteurs de risques cardiovasculaires et autres ;
- Donne des conseils en matière de nutrition directement liés à une pathologie, de sevrage tabagique ;
- Renseigne sur la maladie dans sa globalité, donne des conseils pour l'observance du traitement, aide à la compréhension des différentes thérapeutiques.

3. LES GARANTIES D'ASSISTANCE PREVOYANCE

3.1 Les garanties d'aide aux Aidants

Les services sociaux et médicaux qui gèrent les prestations de conseil et d'aide sont disponibles du lundi au vendredi de 9h à 19h, hors jours fériés.

3.1.1 Informations et prévention

Au moment où l'adhérent du contrat devient Aidant et pour l'accompagner dans son parcours, FIDELIA Assistance propose, à sa demande, une évaluation par téléphone de sa situation, destinée principalement à le soutenir, dans la durée, de façon personnalisée dans ses démarches administratives et dans sa vie quotidienne.

Selon les besoins qui auront été identifiés à l'issue de cet échange téléphonique, FIDELIA Assistance enverra à l'Aidant un livret personnalisé, par courrier ou par mail, qui comprend les informations, conseils et adresses utiles pour l'accompagner au quotidien.

3.1.2 Présence de l'Aidant au chevet de l'Aidé

Si l'Aidé est hospitalisé d'urgence pour une durée supérieure à 6 jours en milieu hospitalier par suite de maladie ou d'accident, FIDELIA Assistance rembourse à l'Aidant ses frais d'hôtel sur place jusqu'à 80 Euros par nuit, avec un maximum de 3 nuits pour la durée du séjour sur présentation d'une facture originale.

La garantie s'applique suite à une hospitalisation de l'Aidé à plus de 50 kms du domicile de l'Aidant et dans la limite de 3 interventions par an.

Les frais de restauration et annexes ne sont pas pris en charge.

3.1.3 Garde des enfants ou petits-enfants de l'Aidant

Au moment où l'Aidant est au chevet de l'Aidé, si aucun proche ne peut s'occuper de ses enfants ou petits-enfants de moins de 16 ans restés au domicile, FIDELIA Assistance organise et prend :

- Soit un titre de transport aller/retour pour le déplacement d'un proche désigné par l'adhérent ou son conjoint adhérent pour garder les enfants à domicile,
- Soit un titre de transport aller/retour pour le déplacement des enfants ainsi que d'un adulte les accompagnant auprès d'un proche susceptible de les accueillir.

En cas de nécessité ou d'indisponibilité d'un accompagnateur, FIDELIA Assistance organise et prend en charge l'accompagnement des enfants par l'un de ses prestataires.

Si aucune des solutions ci-dessus ne peut convenir à l'aidant, FIDELIA Assistance organise et prend en charge la garde des enfants au domicile, par un intervenant autorisé, selon les disponibilités locales, dans la limite de 20 heures maximum réparties sur 3 jours, à compter de la date de l'événement. Cette aide maternelle pourra assurer la garde à son domicile.

Cette garantie s'applique dans la limite de 3 interventions par an.

3.1.4 Services de renseignements et d'informations en cas de décès

FIDELIA Assistance met à la disposition de l'Aidant un service « conseils et aides administratives » afin de l'accompagner dans ses démarches administratives (aides financières, pensions de réversion, ...) et le renseigner dans les domaines sociaux et juridiques, dans les 6 mois qui suivent le décès de l'Aidé.

3.1.5 L'aide à la reconversion professionnelle de l'Aidant

Lorsque l'adhérent a interrompu son activité professionnelle pour devenir Aidant et qu'il souhaite en reprendre une, FIDELIA Assistance l'aide dans les démarches administratives liées à son reclassement professionnel auprès d'organismes spécialisés ou d'associations de services à la personne.

Des renseignements lui seront également communiqués sur la VAE (Validation des Acquis de l'Expérience) et sur les autres professions liées aux métiers des Services à la Personne.

3.1.6 Services d'aide au déménagement

Suite au décès de l'Aidé, FIDELIA Assistance communique à l'Aidant les renseignements dont il a besoin pour l'aider à déménager (sociétés de déménagement ou de location de véhicules utilitaires) ou vendre le domicile de l'Aidé.

3.1.7 Solutions en cas de besoin de répit de l'Aidant

Si l'Aidant ressent une grande fatigue et n'est plus en mesure d'assumer son rôle d'aidant, FIDELIA Assistance lui propose les services suivants :

3.1.7.1 Si l'Aidé peut être maintenu au domicile

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

FIDELIA Assistance met à disposition un service de renseignements destiné à rechercher et mettre en relation l'Aidant avec des prestataires agréés concernant les activités de « services à la personne » à son domicile (entretien de la maison et travaux ménagers, téléassistance, livraison des repas).

FIDELIA Assistance répond aux questions de l'Aidant puis analyse ses besoins afin de lui proposer un choix de prestataires. Le conseiller lui précise le coût moyen de chaque prestation.

Si l'aidant est intéressé par une commande de prestation, il est mis en relation avec le prestataire retenu (ou en cas d'indisponibilité, il est contacté dans la demi-journée par ce prestataire).

Le coût de la prestation commandée est à la charge de l'Aidant. FIDELIA Assistance ne peut pas être tenue pour responsable de la qualité des travaux effectués par le prestataire contacté par l'Aidant.

- **Informations sur les CESU**

FIDELIA Assistance met à la disposition de l'Aidant, un service de renseignements sur l'utilisation des CESU (Chèques Emploi Service Universels).

- **Aide à la recherche d'établissements de jour**

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

3.1.7.2 Si l'Aidé doit être placé en institution : Recherche d'établissements d'hébergements temporaires

FIDELIA Assistance évalue la situation de l'Aidé et indique à l'Aidant les coordonnées d'établissements spécialisés qui peuvent être susceptibles de l'accueillir à titre permanent ou temporaire, en fonction de son état de dépendance ou handicap.

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

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

3.1.8 Informations, conseils médicaux et vie pratique - Accompagnement du parcours de l'Aidant

Au moment où l'adhérent du contrat devient Aidant et pour lui apprendre à mieux gérer la situation au quotidien et se préparer au rôle d'aidant, FIDELIA Assistance propose les services suivants à sa demande :

- **Prévention/ Sensibilisation**

L'équipe médicale dédiée de FIDELIA Assistance communique à l'Aidant, par téléphone, des informations d'ordre général sur la pathologie de l'Aidé, ses conséquences et les traitements habituels.

- **Informations d'ordre général sur la santé**

L'équipe médicale dédiée de FIDELIA Assistance communique à l'Aidant, par téléphone, les bonnes pratiques et les règles hygiéno-diététiques notamment pour mieux prévenir les risques de dénutrition de l'Aidé, en fonction de son état de dépendance.

- **Orientation vers des associations spécialisées et groupes de parole**

Le pôle social oriente et met en relation l'Aidant, avec des associations spécialisées et des groupes de parole pour éviter son isolement.

- **Accompagnement social**

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

Des informations peuvent être données pour mieux connaître les divers congés permettant aux Aidants qui exercent une activité professionnelle, de se rendre disponible pour s'occuper de l'Aidé (congés de solidarité familiale, congés de proche aidant,...).

- **Aménagement de l'habitat**

Afin de favoriser le maintien à domicile de l'Aidé et préserver sa qualité de vie, FIDELIA Assistance peut mettre en relation l'Aidant avec un expert conseil qui sera à sa disposition dans les domaines suivants:

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

Les coûts engagés, hors recherche et organisation, ne sont pas pris en charge.

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

3.2 Assistance en cas de décès

3.2.1 Aide-ménagère

En cas de décès de l'adhérent ou de son conjoint, FIDELIA Assistance envoie au domicile, une personne qui aura en charge l'entretien, la vaisselle, le ménage courant à la demande du conjoint survivant ou de la personne désignée.

FIDELIA Assistance prend en charge sa rémunération à concurrence de 16 heures maximum dans le mois qui suit le décès.

Le nombre d'heures alloué de cette garantie sera déterminé en fonction de l'état de santé/ou de la situation de famille du bénéficiaire par les équipes de FIDELIA Assistance.

Sont hors du champ d'application de la garantie, toutes autres tâches que celles définies précédemment.

3.2.2 Garde des enfants, personnes dépendantes de l'adhérent ou de son conjoint

Au moment du décès et/ou le jour des obsèques, si aucun proche n'est à même de s'occuper des enfants ou d'une personne dépendante restée au domicile, FIDELIA Assistance organise et prend en charge leur garde :

- au moment du décès pour faire face à l'organisation des obsèques : 8 heures réparties sur 3 jours, à raison de 2 heures consécutives,
- le jour des obsèques : 3 heures consécutives.

Cette garantie s'exerce également pour les personnes dépendantes vivant habituellement au foyer de l'adhérent.

3.2.3 La conduite à l'école et le retour au domicile des enfants

Lorsqu'aucun proche ne peut se rendre disponible, FIDELIA Assistance organise et prend en charge la conduite à l'école et le retour des enfants au domicile par un prestataire, 2 fois par jour, dans la limite de 3 jours, qui suivent la date du décès.

3.2.4 Garde des animaux de compagnie

Si à la suite du décès de l'adhérent ou de son conjoint, aucun proche n'est en mesure de s'occuper des animaux restés au domicile, FIDELIA Assistance organise et prend en charge la garde des animaux de compagnie, sous réserve que ceux-ci aient reçu les vaccinations obligatoires et durant la période d'organisation des obsèques.

La prise en charge ne pourra excéder une période de 5 jours, dans la limite de 150€ maximum, à compter de la date du décès.

3.2.5 Déplacement d'un proche

A la suite du décès de l'adhérent ou de son conjoint, FIDELIA Assistance organise et prend en charge un titre de transport aller/retour d'un proche résidant en France Métropolitaine, si ce dernier réside à plus de 100km du lieu du domicile de l'adhérent, ou d'une personne désignée chargée d'organiser les obsèques ou de la personne désignée par l'organisme tutélaire.

FIDELIA Assistance rembourse également les frais d'hôtel à concurrence de 80 € par nuit, avec un maximum de 3 nuits. Les frais de nourriture ne sont pas pris en charge.

Pour tout adhérent dans un DROM, le transport s'effectuera dans ce même DROM.

3.2.6 Service conseil

FIDELIA Assistance met à la disposition des héritiers un service Conseils et Aides Administratives qui fonctionnent du lundi au vendredi de 9h à 19h, hors jours fériés.

Ce service comprend :

- Conseils sur les formalités à accomplir,
- Conseils sur les démarches liées aux problèmes de rapatriement du corps.

FIDELIA Assistance fournit toute information d'ordre général pour les démarches à accomplir dans les domaines administratifs, sociaux et juridiques :

- Obsèques civiles ou religieuses,
- Prélèvements d'organes,
- Don du corps,
- Crémation,
- Constatation,
- Déclaration,
- Soins de conservation,
- Chambres funéraires,
- Transport,
- Rapatriement du corps,
- Services de Pompes Funèbres,
- Inhumation,
- Coût des obsèques.

3.3 Assistance en cas de décès survenu lors d'un déplacement en France ou à l'étranger

En cas de décès de l'adhérent survenu au cours d'un voyage ou d'un déplacement à plus de 30 km, FIDELIA Assistance organise et prend en charge le rapatriement de corps depuis le lieu de décès :

- Les frais de transport, d'embaumement et les frais administratifs correspondants.

- Les frais de cercueil à concurrence de 800 € T.T.C.
- Le déplacement d'un proche : Si nécessaire, FIDELIA Assistance prend en charge le transport aller et retour d'une personne à partir de la France métropolitaine afin qu'elle se rende sur le lieu du décès pour reconnaître le corps. Dans ce cas, FIDELIA Assistance prend en charge sur justificatifs et à concurrence de 80 € T.T.C. par jour, les frais d'hôtel de la personne qui s'est déplacée.

Le choix des Sociétés intervenant dans le processus du rapatriement (pompes funèbres, transporteurs, etc...) est du ressort exclusif de FIDELIA Assistance. Les frais de cérémonie, d'accessoires, d'inhumation ou de crémation sont à la charge des familles.

4. LES EXCLUSIONS

4.1 Exclusions générales

Les conséquences de certaines situations ou de certains événements sont exclues du champ d'application. FIDELIA Assistance ne peut en aucun cas se substituer aux services de secours publics.

Ce sont dans tous les cas :

- Tous les événements non garantis dans le contrat d'assistance,
- Les demandes de garanties conduisant à émettre un diagnostic, une prescription médicale, à s'immiscer dans ceux-ci, ou encore à se substituer aux services de secours,
- Les frais engagés à l'initiative de l'adhérent, de ses proches, s'ils choisissent une personne ou une société pour fournir une prestation prise en charge par les présentes garanties, sans l'accord préalable de l'équipe de FIDELIA Assistance (sauf cas de force majeure),
- Les fraudes, falsifications ou fausses déclarations. La garantie de l'adhérent et des autres personnes assurées par la même adhésion cesse alors immédiatement, les prestations indues devant de plus être reversées par l'adhérent,
- Les conséquences d'un dommage intentionnellement commis par l'adhérent,
- La participation à un crime ou délit,
- Les séjours à l'étranger de plus de 90 jours consécutifs.

Sont également soumis à exclusion :

- Les conséquences de maladies ou accidents causés intentionnellement, ou qui résultent d'un suicide, d'une tentative de suicide ou d'une mutilation volontaire.
- Les conséquences d'un état de grossesse n'ayant pas entraîné une hospitalisation de plus de 5 jours.
- Les états résultant de l'usage d'alcool, de drogues, de stupéfiants ou produits médicamenteux non prescrits par un médecin.
- Les accidents liés à la pratique d'un sport à titre professionnel, à titre de loisir dans le cadre d'une compétition officielle organisée par la Fédération Sportive et pour laquelle une licence est délivrée.
- Les cures de rajeunissement, d'amaigrissement, les interventions ou traitements d'ordre essentiellement esthétique.
- Les hospitalisations et immobilisations pour les bilans de santé, check-up, examens médicaux faisant partie d'un dépistage à titre préventif, et examens médicaux de dépistage ou de suivi de maladie

- Les hospitalisations à domicile, celles-ci n'étant pas assimilées à des hospitalisations pour l'application des garanties.
- Les séjours en maison de repos, de convalescence, les séjours en centre de rééducation ou centre de soins de suite et de réadaptation (sauf consécutifs à une hospitalisation faisant suite à une maladie soudaine ou à un accident).
- Les séjours pour cures thermales.
- Les frais qui ne sont pas indispensables au transport du corps.

4.2 Les circonstances exceptionnelles

Retards et inexécution des prestations

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

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

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

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

Réclamations et médiations

En cas de désaccord dans l'application des dispositions du présent contrat, vous pouvez vous adresser à notre Département Relation Clientèle :

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

Par courriel : relationclientele@fidelia-assistance.fr

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

FIDELIA Assistance s'engage, en tout état de cause, à vous répondre ou à vous tenir informé du déroulement du traitement de votre réclamation dans un délai de deux mois maximum.

Si le désaccord persiste après la réponse donnée par notre Département Relation Clientèle, vous pouvez solliciter le médiateur de la Médiation de l'Assurance soit :

- directement sur son site www.mediation-assurance.org,
- ou par courrier à LMA TSA 50110 75441 Paris Cedex 09

Dans tous les cas, vous conservez vos droits à agir en justice.

5. LES CHAMPS D'APPLICATION

Les dépenses engagées sans l'accord préalable de FIDELIA assistance resteront à la charge de l'adhérent.

Lors de la mise en place des prestations, FIDELIA Assistance peut être amenée à demander des justificatifs originaux.

En cas de besoin d'assistance, le bénéficiaire pourra contacter FIDELIA Assistance aux numéros de téléphone suivants :

- Numéro de France : **01 47 11 25 50**
- Numéro depuis l'étranger : **00 33 1 47 11 25 50**

La permanence téléphonique est ouverte aux bénéficiaires du contrat 24 heures/24 et 7 jours/7.

Lors du 1^{er} appel, le bénéficiaire ou ses proches parents doivent indiquer :

- s'il est adhérent de la Mutuelle : son nom, prénom, date de naissance et code postal ;
- s'il est bénéficiaire : le nom, prénom et date de naissance de l'adhérent auquel sa demande se rattache ;
- le contrat au titre duquel il fait sa demande ;
- le numéro d'accès au service : COV10 si la demande concerne les garanties Santé et COV011 si la demande concerne les garanties Prévoyance ;
- le numéro d'adhérent à la Mutuelle.

**Les garanties d'assistance sont assurées par FIDELIA Assistance,
27 quai Carnot - 92210 SAINT-CLOUD
Société anonyme au capital de 21.593.600 €uros
Entreprise régie par le Code des Assurances – R.C.S. Nanterre 377 768 601**

