



AG2R LA MONDIALE

SANTÉ
—

**NOTICE
D'INFORMATION
GARANTIE
ASSISTANCE
INTERBRANCHE**

SOMMAIRE

DÉTAIL DE VOTRE GARANTIE ASSISTANCE	3
1 - RÉSUMÉ DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE	5
2 - MISE EN OEUVRE DES GARANTIES	5
3 - DÉFINITIONS	5
4 - PRESTATIONS	7
DISPOSITIONS GÉNÉRALES	13
1 - RESPONSABILITÉ	13
2 - EXCLUSIONS GÉNÉRALES	14
3 - MODALITÉS D'EXAMEN DES RÉCLAMATIONS	15
4 - LOI INFORMATIQUE ET LIBERTÉ	15
5 - AUTORITÉ DE CONTRÔLE	15
6 - LOI APPLICABLE - LANGUE UTILISÉE	15

DÉTAIL DE VOTRE GARANTIE ASSISTANCE

1 - RÉSUMÉ DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE

PRESTATIONS	PRISE EN CHARGE	CONDITIONS ET LIMITES
Informations - Conseils		
Conseil santé	Illimité	Utilisable à tout moment dès la souscription, pendant les heures d'ouverture du service. Prestation rendue par téléphone exclusivement Le coût des éventuels devis et/ou travaux réalisés à l'issue de cette prestation restent à la charge du bénéficiaire.
Accompagnement des bénéficiaires et de leurs proches		
Admission à l'hôpital		
Recherche et réservation d'une place en milieu hospitalier	Réservation sans prise en charge	Dans un rayon de 100 km maximum autour du domicile. Uniquement sur prescription médicale.
Transport du bénéficiaire à l'hôpital et retour au domicile	Coût du transport aller/retour	Dans un rayon de 50 km maximum autour du domicile. Uniquement sur prescription médicale. La prise en charge vient en complément des remboursements des organismes d'assurance maladie complémentaire ou de prévoyance.
Information à la famille	Illimité	-
Pendant l'hospitalisation de plus de 2 jours consécutifs		
Transfert d'un proche au chevet du bénéficiaire hospitalisé	<ul style="list-style-type: none">Coût du transport aller/retourFrais d'hébergement : 45 € TTC par nuit dans la limite de 2 nuits	La durée prévisible de l'hospitalisation du bénéficiaire est de plus de 2 jours consécutifs. La prestation est prise en charge 1 fois par hospitalisation.
Remboursement des frais de location de télévision à l'hôpital	75 € TTC maximum	La prise en charge vient en complément des remboursements des organismes d'assurance maladie complémentaire ou de prévoyance. Hospitalisation d'une durée supérieure à 2 jours consécutifs. La prestation est prise en charge 1 fois par hospitalisation.
Garde au domicile des enfants ou Transfert d'un proche au domicile du bénéficiaire ou Transfert des enfants au domicile d'un proche	<ul style="list-style-type: none">Garde des enfants dans la limite de 24 heuresouCoût du transport aller et retour	Hospitalisation de plus de 2 jours consécutifs. La prestation est prise en charge 1 fois par hospitalisation.
Veille sur les ascendants dépendants à charge	24 heures maximum	Hospitalisation de plus de 2 jours consécutifs. La prestation est prise en charge 1 fois par hospitalisation.
Garde des animaux de compagnie	<ul style="list-style-type: none">Par un professionnel : 230 € TTC maximumouPar un proche : Coût du transport dans un rayon maximum de 100 km autour du lieu où se trouve l'animal.	Hospitalisation de plus de 2 jours consécutifs. La prestation est prise en charge 1 fois par hospitalisation.

PRESTATIONS	PRISE EN CHARGE	CONDITIONS ET LIMITES
Aide à domicile à la sortie de l'hôpital		
Aide à domicile : Auxiliaire de vie, travailleuse familiale, aide-ménagère	<ul style="list-style-type: none"> Dans la limite de 15 heures réparties sur 3 semaines En cas de chimiothérapie ambulatoire, dans la limite de 30 heures par année civile 	La prestation est prise en charge 1 fois par hospitalisation.
Veille sur les ascendants dépendants à charge	24 heures maximum	La prestation est prise en charge 1 fois par période d'hospitalisation.
Livraison en urgence de médicaments	Coût réel de la livraison	-
Livraison de repas à domicile	Organisation ou mise en relation avec un prestataire sans prise en charge	-
Garde des animaux de compagnie	<ul style="list-style-type: none"> Par un professionnel : 230 € TTC maximum ou Par un proche : Coût du transport dans un rayon maximum de 100 km autour du lieu où se trouve l'animal. 	La prestation est prise en charge 1 fois par période d'hospitalisation.
Coiffeur à domicile	45 € TTC maximum	La prestation est prise en charge 1 fois par hospitalisation.
Téléassistance ponctuelle	Coût du service pour une durée de 3 mois	Suite à une hospitalisation de plus de 15 jours.
Recherche d'un médecin	Communication des coordonnées sans prise en charge	-
Recherche d'une infirmière	Communication des coordonnées sans prise en charge	Uniquement sur prescription médicale.
Aide pédagogique de l'enfant	15 heures maximum par semaine	L'absence scolaire doit être supérieure à 2 semaines calendaires consécutives. Limitée à la durée restant à courir de l'année scolaire en cours.
Garde au domicile des enfants	<ul style="list-style-type: none"> Coût du transport aller et retour 	Transport limité à 3 « allers-retours » par année civile.
Transfert d'un proche au domicile du bénéficiaire	<ul style="list-style-type: none"> ou Garde des enfants dans la limite de 24 heures 	
Prestations de suivi		
Bilan de vie Accompagnement social	Coût de l'opération réalisée ou mandatée par Mondial Assistance	-
Déplacement pour examens ou analyses	500 € TTC maximum pour le transport aller et retour	La prise en charge vient en complément des remboursements des organismes d'assurance maladie complémentaire ou de prévoyance. La prestation est limitée à 1 fois par année civile.
En cas de séquelles à la suite de l'hospitalisation		
Aide au retour à l'emploi	Coût de l'opération réalisée ou mandatée par Mondial Assistance	La prestation est limitée à une durée maximum de 12 mois.
Aide au retour à la vie professionnelle	Coût de l'opération réalisée ou mandatée par Mondial Assistance. Pour le module accompagnement psychologique : si besoin, 12 séances maximum de consultation en cabinet	La prestation doit être activée dans les 24 mois suivant le premier jour d'arrêt de travail. La durée de chacun des modules (bilan personnel et accompagnement psychologique) est limitée à 3 mois. La prestation est mise en oeuvre une seule fois à la suite d'un accident ou d'une maladie.

2 - MISE EN OEUVRE DES GARANTIES

Toute demande de mise en oeuvre de l'une des prestations de la présente convention doit obligatoirement être formulée directement par le bénéficiaire ou ses proches auprès de AG2R RÉUNICA Prévoyance par l'un des moyens ci-après :

Téléphone : 01 40 25 51 83 accessible 24h/24, 7 jours/7, sauf mentions contraires, en indiquant :

- le numéro du protocole 921 805,
- le nom et le numéro du contrat souscrit auprès d'AG2R RÉUNICA Prévoyance,
- le nom et le prénom du bénéficiaire,
- l'adresse exacte du bénéficiaire,
- le numéro de téléphone où le bénéficiaire peut être joint.

3 - DÉFINITIONS

Bénéficiaire

Le terme « Bénéficiaire » se réfère indifféremment :

- à la personne physique assurée par le contrat « Assistance Interbranche » (le bénéficiaire assuré)
- à son conjoint
- et/ou ses enfants

Conjoint

Conjoint, partenaire de PACS ou concubin notoire du bénéficiaire, vivant habituellement sous le toit du bénéficiaire.

Enfants

Enfants, petits-enfants, fiscalement à charge du bénéficiaire, âgés de moins de 15 (quinze) ans et vivant habituellement sous le toit du bénéficiaire.

Ascendant dépendant à charge

Tout ascendant (parent, beaux-parents et grands-parents) fiscalement à charge du Bénéficiaire, dépendant et vivant sous le toit du bénéficiaire. La dépendance se caractérise par des restrictions dans la réalisation des activités de la vie quotidienne et sociale, causées notamment par des troubles du comportement et/ou des atteintes physiques. La dépendance suppose une perte d'autonomie et peut être partielle ou totale.

Proche

Toute personne physique, membre de la famille ou non, résidant en France métropolitaine et désignée par le bénéficiaire.

Animal de compagnie

Sont considérés comme animaux de compagnie uniquement les chats et chiens à l'exclusion de tout autre animal. Pour être couvert par les garanties, l'animal concerné doit avoir reçu toutes les vaccinations obligatoires.

Sont exclus les chiens de 1^{ère} et 2^e catégorie (article L211-12 du Code rural et de la pêche maritime).

Domicile

Lieu de résidence principale situé en France et dont l'adresse figure sur le

dernier avis d'imposition sur le revenu.

France

France métropolitaine, où se situe le domicile.

Hébergement

Frais d'hôtel (petit déjeuner compris), **à l'exclusion de tout autre frais de restauration, de boisson et de pourboires.**

Transport

Tout déplacement non médicalisé s'effectuant par :

- train en 2e classe sauf mention contraire,
- avion en classe économique,
- véhicule de location,
- taxi (pour toute distance inférieure à 50 km).

Prestataire

Prestataire de services professionnel référencé par Mondial Assistance.

Maladie

Altération subite de l'état de santé, constatée par une autorité médicale compétente.

Hospitalisation

Tout séjour dans un établissement de soins privé ou public, ou toute hospitalisation à domicile, non programmé ou ne pouvant être reporté, avec nuitée.

Une durée d'hospitalisation peut être prévue pour la délivrance de certaines prestations à l'article 1 « RÉSUMÉ DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE ».

Sont exclus :

- **les hospitalisations de jour**
- **les hospitalisations planifiées**
- **les hospitalisations dans les centres de réadaptation fonctionnelle, maisons de convalescence ou établissements psychiatriques,**
- **les hospitalisations chirurgicales à but esthétique, les traitements de chimiothérapie orale à domicile, sauf protocole de soins particuliers par les médecins de Mondial Assistance.**

Hospitalisation ambulatoire

Sont assimilés à une hospitalisation ambulatoire :

- les traitements de chimiothérapie ou de radiothérapie ambulatoire : administration d'un traitement anti-cancer dans un hôpital de jour, à la suite de laquelle le bénéficiaire peut rentrer chez lui,
- les traitements de chirurgie ambulatoire : traitement de chirurgie permettant la sortie du patient le jour même de son admission dans l'établissement de soins.

Une durée d'hospitalisation peut être prévue pour la délivrance de certaines prestations à l'article 1 « RÉSUMÉ DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE ».

Sont exclus :

- **les hospitalisations planifiées,**
- **les hospitalisations chirurgicales à but esthétique,**

- **les traitements de chimiothérapie orale à domicile, sauf protocole de soins particuliers par les médecins de Mondial Assistance.**

Immobilisation à domicile

Toute incapacité physique à se déplacer ou à effectuer les tâches ménagères habituelles, survenant inopinément, constatée par un médecin et nécessitant le repos au domicile prescrit par un médecin.

Une durée d'immobilisation peut être prévue pour la délivrance de certaines prestations à l'article 1 « RÉSUMÉ DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE ».

4 - PRESTATIONS

Les montants de prise en charge figurent dans l'article 1 « RÉSUMÉ DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE ». Mondial Assistance se réserve le droit, préalablement à toute intervention, de vérifier la matérialité de l'événement ouvrant droit au bénéfice de la prestation.

4.1 - Informations - Conseils

Sur simple appel téléphonique du lundi au samedi, hors jours fériés, **de 8h00 à 20h00 (fuseau horaire de France Métropolitaine)** Mondial Assistance communique des informations et conseille le bénéficiaire :

CONSEIL SANTÉ

Un médecin de Mondial Assistance répond aux questions du bénéficiaire relatives à sa santé, à sa maladie, à son hospitalisation, à la prescription faite par son médecin traitant ou à son suivi.

Le bénéficiaire peut également obtenir des informations sur des questions d'ordre général relatives à la santé telles que les établissements de soins, les questions générales sur la santé, les facteurs de risques, les questions de médecine générale, les questions relatives aux médicaments, les informations préventives, les informations sur les médecines alternatives, les centres de prise en charge de la douleur.

Mondial Assistance s'interdit toute consultation, diagnostic ou prescription médicale. En conséquence, ce service ne peut en aucun cas remplacer une consultation médicale personnalisée auprès d'un médecin. Ce service ne peut se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence. En cas d'urgence, le bénéficiaire prend contact en priorité avec les services locaux de secours d'urgence (numéros d'urgence : 15, 112, 18). Les informations médicales échangées avec les médecins restent strictement confidentielles et sont soumises au respect de la législation sociale et au secret médical.

4.2 - Accompagnement des bénéficiaires et de leurs proches

Mondial Assistance se réserve le droit de demander un bulletin d'hospitalisation ou un certificat médical confirmant l'hospitalisation avant de mettre en oeuvre les prestations d'assistance.

4.2.1 ADMISSION À L'HÔPITAL

Recherche et réservation d'une place en milieu hospitalier

dans la limite des disponibilités, dans les établissements hospitaliers publics ou privés.

Transport du bénéficiaire à l'hôpital et retour au domicile

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

Information à la famille

ou aux proches, sur le lieu d'hospitalisation du bénéficiaire où ils pourront prendre de ses nouvelles.

4.2.2 PENDANT L'HOSPITALISATION DE PLUS DE 2 JOURS CONSÉCUTIFS

Transfert d'un proche au chevet du bénéficiaire hospitalisé

Transport : Mondial Assistance organise et prend en charge le transport aller et retour du proche qui vient au chevet du bénéficiaire.

Hébergement sur place : Mondial Assistance prend également en charge l'hébergement du proche.

Télévision à l'hôpital

Remboursement de la location d'une télévision dans la chambre d'hôpital, sous réserve de l'équipement en télévision de l'établissement hospitalier, de la disponibilité de l'appareil et de l'autorisation du médecin soignant. Les frais engagés seront pris en charge uniquement s'ils ont fait l'objet d'un accord exprès préalable de la part de Mondial Assistance.

Prise en charge des enfants

Mondial Assistance organise et prend en charge :

Soit la garde à domicile des enfants⁽¹⁾

Mondial Assistance organise et prend en charge la garde à domicile des enfants du bénéficiaire hospitalisé.

Chaque prestation de garde d'enfant dure au minimum 2 (deux) heures et peut être fournie du lundi au samedi, hors jours fériés de 8h00 à 19h00.

Soit le transfert d'un proche au domicile du bénéficiaire

Mondial Assistance organise et prend en charge le transfert d'un proche au domicile du bénéficiaire (transport aller-retour) pour s'occuper des enfants.

Soit le transfert des enfants au domicile d'un proche

Mondial Assistance organise et prend en charge le transfert des enfants au domicile d'un proche (transport aller-retour) ainsi que le voyage d'un proche qui les accompagne (transport aller-retour). Si nécessaire, Mondial Assistance missionne un accompagnateur.

Veille ou prise en charge des ascendants dépendants à charge

Si aucun proche n'est disponible sur place, Mondial Assistance missionne :

- soit un auxiliaire de vie qui aide aux actes de la vie quotidienne (aide au lever, au coucher, toilette, repas, habillement, etc.),
- soit une personne de compagnie.

Chaque prestation dure au minimum 2 (deux) heures et peut être fournie du lundi au samedi, hors jours fériés, de 8h00 à 19h00.

Garde des animaux de compagnie :

- soit par un professionnel selon les disponibilités locales ; dans ce cas les frais de garde et de nourriture sont pris en charge ;
- soit par un proche, dans ce cas les frais de transport sont pris en charge jusqu'au domicile du proche.

4.3 - Aide à domicile à la sortie de l'hôpital

Mondial Assistance se réserve le droit de demander un bulletin d'hospitalisation ou un certificat médical confirmant l'hospitalisation avant de mettre en oeuvre les prestations d'assistance.

Les prestations suivantes sont proposées, à l'issue d'une hospitalisation, y compris une hospitalisation ambulatoire :

AIDE À DOMICILE : AUXILIAIRE DE VIE, TRAVAILLEUSE FAMILIALE ET AIDE-MÉNAGÈRE

Mondial Assistance met à la disposition du bénéficiaire une aide à domicile qui peut être réalisée :

- soit par une auxiliaire de vie qui dispense des soins quotidiens (toilette quotidienne), hors soins médicaux relevant d'un médecin ou d'un(e) infirmier(e),
- soit par une travailleuse familiale qui prodigue des conseils dans le domaine de l'éducation familiale,
- soit par une aide-ménagère qui effectue les petits travaux ménagers quotidiens (repassage, ménage, aide à la préparation des repas, etc.) au domicile du bénéficiaire.

Chaque prestation d'aides à domicile dure au minimum 2 (deux) heures et peut être fournie du lundi au samedi, hors jours fériés, de 8h00 à 19h00.

VEILLE OU PRISE EN CHARGE DES ASCENDANTS DÉPENDANTS À CHARGE

Si aucun proche n'est disponible sur place, Mondial Assistance missionne :

- soit par une auxiliaire de vie qui aide aux actes de la vie quotidienne (aide au lever, au coucher, toilette, repas, habillement, etc.),
- soit une personne de compagnie.

Chaque prestation dure au minimum 2 (deux) heures et peut être fournie du lundi au samedi, hors jours fériés, de 8h00 à 19h00.

LIVRAISON EN URGENGE AU DOMICILE DE MÉDICAMENTS

immédiatement nécessaires au bénéficiaire et prescrits par un médecin.

Le coût des médicaments reste à la charge du bénéficiaire.

PORTAGE DES REPAS

Mondial Assistance organise et prend en charge le portage des repas au domicile du bénéficiaire avec un délai de mise en place de **4 (quatre) jours ouvrés maximum à compter de la demande. Ce service n'est pas disponible les samedis, dimanches et jours fériés.** Les repas sont livrés par pack de 5 ou 7 « déjeuners + dîners ». **Le coût des repas n'est pas pris en charge.** Dans les zones non desservies ou lorsque le pack de repas n'est pas adapté, Mondial Assistance peut proposer l'intervention d'un prestataire pour préparer les repas au domicile dans les conditions précisées à la prestation « Aide à domicile ».

GARDE DES ANIMAUX DE COMPAGNIE

- soit par un professionnel selon les disponibilités locales ; dans ce cas les frais de garde et de nourriture sont pris en charge ;
- soit par un proche, dans ce cas les frais de transport sont pris en charge jusqu'au domicile du proche.

COIFFEUR À DOMICILE

(1) La prestation est rendue dans la limite des disponibilités locales par un prestataire dont la mission consiste à garder l'enfant au domicile, préparer les repas, apporter des soins quotidiens à l'enfant (à l'exclusion de soins médicaux). Pendant ses heures de présence, l'intervenant(e) pourra accompagner les enfants à la crèche, à l'école ou à leurs activités extrascolaires et retourner les chercher, à condition que le déplacement se fasse sans véhicule.

Mondial Assistance rembourse sur facture les services d'un coiffeur à domicile.

TÉLÉASSISTANCE PONCTUELLE À DOMICILE

Mondial Assistance met à la disposition et prend en charge un dispositif de téléassistance au domicile composé d'un appareil de télécommunication automatique et d'un service d'écoute.

Ce dispositif permet au bénéficiaire, en cas de besoin, de lancer une alerte de n'importe quel endroit du domicile et d'être immédiatement pris en charge par un prestataire spécialisé qui mobilisera les moyens adaptés pour lui venir en aide.

La mise en place du dispositif de téléassistance nécessite la collecte d'informations à caractère personnel et l'installation du matériel d'interphonie.

RECHERCHE D'UN MÉDECIN

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

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

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

RECHERCHE D'UNE INFIRMIÈRE

le plus près possible de l'endroit où se trouve le bénéficiaire, en lui communiquant des numéros de téléphone.

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

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

PRISE EN CHARGE DES ENFANTS

Mondial Assistance organise et prend en charge :

Soit la garde à domicile des enfants⁽¹⁾

Mondial Assistance organise et prend en charge la garde à domicile des enfants du bénéficiaire hospitalisé.

Chaque prestation de garde d'enfant dure au minimum 2 (deux) heures et peut être fournie du lundi au samedi, hors jours fériés de 8h00 à 19h00.

Soit le transfert d'un proche au domicile du bénéficiaire

Mondial Assistance organise et prend en charge le transfert d'un proche au domicile du bénéficiaire (transport aller-retour) pour s'occuper des enfants.

COMPLÉMENT EN CAS D'IMMOBILISATION À DOMICILE DE L'ENFANT

À LA SUITE DE SON HOSPITALISATION

Mondial Assistance met en oeuvre, dans les conditions et limites indiquées

à l'article 1 « RÉSUMÉ DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE » la prestation ci-après :

Aide pédagogique de l'enfant

Lorsque l'immobilisation à domicile de l'enfant à la suite d'une hospitalisation entraîne une absence scolaire, Mondial Assistance organise et prend en charge l'intervention au domicile d'un prestataire répétiteur scolaire habilité à donner des cours au niveau de la classe de l'enfant.

L'aide pédagogique est accordée pour les enfants scolarisés dans l'enseignement primaire ou secondaire uniquement. Elle est dispensée pendant les jours normalement scolarisés sauf le samedi et hors jours fériés, par tranche de 3 (trois) heures de cours au minimum dans la journée, par matière et par répétiteur scolaire.

Elle cesse dès que l'enfant a repris les cours normalement ou à la fin de l'année scolaire en cours.

Sous réserve de l'accord exprès de l'établissement de soins, l'aide pédagogique peut également être fournie en cas d'hospitalisation de l'enfant.

Le délai pour la mise en oeuvre de cette prestation est de 2 (deux) jours ouvrés minimum à compter de la demande. Sont exclues les phobies scolaires.

4.4 - Prestations de suivi

BILAN DE VIE - ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

Sur simple appel téléphonique, du lundi au samedi hors jours fériés de 8h00 à 20h00 (fuseau horaire de France métropolitaine), Mondial Assistance met en oeuvre, dans les conditions et limites indiquées à l'article 1 « RÉSUMÉ DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE » un accompagnement social comprenant :

- une analyse de la situation médico-sociale et socio-économique du bénéficiaire ;
- un bilan de vie pour évaluer les capacités physiques du bénéficiaire et ses habitudes de vie ;
- un plan d'aide pour faciliter sa vie à domicile ;
- des informations sur la réglementation sociale dans les domaines suivants : les prestations familiales, l'emploi et le chômage, le logement, la maladie et l'accident, le handicap et l'invalidité, la retraite ;
- des informations sur les aides auxquelles le bénéficiaire peut prétendre : transport, hébergement, aide à domicile, etc. ;
- des recommandations sur les démarches à entreprendre pour bénéficier des dispositifs d'aide de droit commun ;
- une aide aux démarches administratives : identification des organismes, aide à la rédaction des courriers et à la constitution des dossiers.

Les informations fournies par Mondial Assistance sont des renseignements à caractère documentaire. La responsabilité de Mondial Assistance ne pourra être recherchée dans le cas d'une utilisation ou interprétation erronée des renseignements communiqués.

DÉPLACEMENTS POUR EXAMENS ET ANALYSES

Si le bénéficiaire doit passer des examens médicaux, faire des analyses médicales ou se rendre aux visites médicales, Mondial Assistance organise et prend en charge le transport aller et retour du bénéficiaire en ambulance, véhicule sanitaire ou taxi.

(1) La prestation est rendue dans la limite des disponibilités locales par un prestataire dont la mission consiste à garder l'enfant au domicile, préparer les repas, apporter des soins quotidiens à l'enfant (à l'exclusion de soins médicaux). Pendant ses heures de présence, l'intervenant(e) pourra accompagner les enfants à la crèche, à l'école ou à leurs activités extrascolaires et retourner les chercher, à condition que le déplacement se fasse sans véhicule.

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

4.5 - En cas de séquelles à la suite de l'hospitalisation

AIDE AU RETOUR À L'EMPLOI

Si à la suite de son hospitalisation, le bénéficiaire recherche un emploi salarié, Mondial Assistance le forme aux outils et techniques de recherche d'emploi :

- rédaction du curriculum vitae et d'une lettre de motivation,
- préparation aux entretiens d'embauche,
- activation des réseaux relationnels et des réseaux sociaux,
- utilisation du téléphone et d'internet dans la recherche d'emploi.

AIDE AU RETOUR À LA VIE PROFESSIONNELLE

Cette prestation s'adresse au bénéficiaire âgé de 20 (vingt) ans au moins dont l'hospitalisation a entraîné un arrêt de travail de plus de 2 mois et des séquelles rendant difficile la réintégration dans sa profession antérieure ou, lorsqu'il s'agit d'un jeune diplômé, l'intégration dans le monde du travail. Mondial Assistance met alors en oeuvre, dans les conditions et limites indiquées à l'article 1 « RÉSUMÉ DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE », la prestation d'aide au retour à la vie professionnelle.

Cette prestation prévoit 2 modules :

- un bilan personnel et professionnel,
- un accompagnement psychologique si besoin.

Bilan personnel et professionnel

Un bilan personnel et professionnel permet d'évaluer la situation du bénéficiaire, de valider sa motivation à entreprendre une démarche de retour à la vie professionnelle et d'élaborer un plan d'action.

Le bénéficiaire est conseillé tout au long du parcours par un conseiller emploi qui lui communique toute l'information en rapport avec son statut, les étapes qui mènent au travail, les obligations des entreprises et les aides disponibles ainsi que la documentation appropriée.

Si besoin, et avant d'entreprendre la démarche de retour vers l'emploi, le bénéficiaire sera orienté vers un accompagnement psychologique.

Accompagnement psychologique

Une première évaluation par un psychologue clinicien est rendue par téléphone.

Si la situation nécessite une prise en charge thérapeutique, le psychologue oriente le bénéficiaire vers des consultations en face à face avec un psychologue proche de son domicile ou de son lieu de travail. Ces consultations sont prises en charge dans les limites prévues à l'article 1 « RÉSUMÉ DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE ».

Le service est accessible du lundi au vendredi, hors jours fériés, de 8h00 à 18h00 (fuseau horaire France Métropolitaine).

Les prestations de la présente convention d'assistance souscrite par AG2R RÉUNICA Prévoyance auprès de :

FRAGONARD ASSURANCES

SA au capital de 37 207 660 €

479 065 351 RCS Paris

Siège social : 2, rue Fragonard - 75017 Paris

Entreprise régie par le Code des assurances

sont mises en oeuvre par

MONDIAL ASSISTANCE FRANCE SAS

SAS au capital de 7 584 076, 86 €

490 381 753 RCS Paris

Siège social : 54, rue de Londres - 75008 Paris

Société de courtage d'assurances - Inscription ORIAS 07 026 669

<http://www.orias.fr/>

Ci-après dénommée « **Mondial Assistance** »

1 - RESPONSABILITÉ

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

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

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

L'organisation par le bénéficiaire ou ses proches de l'une des assistances énoncées dans la Convention ne peut donner lieu à remboursement que si Mondial Assistance a été prévenue et a donné son accord exprès.

Les frais exposés seront remboursés sur présentation des justificatifs originaux, dans la limite de ceux que Mondial Assistance aurait engagés pour organiser la prestation.

Lorsque la prise en charge financière se fait en complément des remboursements de la Sécurité sociale ou tout autre organisme de prévoyance auquel le bénéficiaire serait affilié, le bénéficiaire s'engage à effectuer toutes démarches nécessaires au recouvrement de ses frais auprès de ces organismes et à verser à Mondial Assistance toutes sommes perçues par lui à ce titre lorsque l'avance des frais aura été faite par Mondial Assistance.

La responsabilité de Mondial Assistance ne concerne que les services qu'elle réalise en exécution de cette convention.

Elle ne sera pas tenue responsable :

- **des actes réalisés par les prestataires intervenant auprès du bénéficiaire en leur propre nom et sous leur propre responsabilité ;**
- **de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de leurs obligations contractuelles consécutive à un cas de force majeure.**

2 - EXCLUSIONS GÉNÉRALES

- **Outre les exclusions prévues dans la Convention, sont toujours exclus :**
- **les frais non justifiés par des documents originaux,**
- **le suicide ou les conséquences de tentative de suicide du bénéficiaire,**
- **les dommages consécutifs à la consommation d'alcool par le bénéficiaire ou l'absorption par le bénéficiaire de médicaments, drogues ou stupéfiants, non prescrits médicalement,**
- **les conséquences :**
 - **des situations à risques infectieux en contexte épidémique,**
 - **de l'exposition à des agents biologiques infectants,**
 - **de l'exposition à des agents chimiques type gaz de combat,**
 - **de l'exposition à des agents incapacitants,**
 - **de l'exposition à des agents radioactifs,**
 - **de l'exposition à des agents neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents, qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques ou de recommandations de la part des autorités sanitaires internationales ou locales,**
- **les dommages provoqués intentionnellement par un bénéficiaire et ceux résultant de sa participation à un crime, un délit ou une rixe, sauf cas de légitime défense,**
- **les conséquences :**
 - **de maladies et accidents antérieurs à la date d'effet du contrat,**
 - **de maladies psychologiques antérieurement diagnostiquées/avérées/constituées ou en cours de traitement à la date d'effet du contrat,**
 - **des affections de longue durée, de maladies chroniques ou de l'invalidité permanente, antérieurement avérées/constituées,**
- **les événements survenus de la pratique de sports dangereux ou de la participation du bénéficiaire en tant que concurrent à des compétitions sportives, paris, matches, concours, rallyes ou à leurs essais préparatoires,**
- **les dommages résultant de soins d'ordre esthétique (y compris chirurgie esthétique).**

3 - MODALITÉS D'EXAMEN DES RÉCLAMATIONS

Lorsqu'un bénéficiaire est mécontent du traitement de sa demande, sa première démarche doit être d'en informer son interlocuteur habituel pour que la nature de son insatisfaction soit comprise et que des solutions soient recherchées.

En cas de désaccord, le bénéficiaire peut adresser une réclamation à :

MONDIAL ASSISTANCE FRANCE SAS

Service Traitement des réclamations

TSA 20243

75379 Paris cedex 08

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

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

4 - LOI INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

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

MONDIAL ASSISTANCE FRANCE SAS

Direction Technique - Service Juridique

Tour Gallieni II

36, avenue du Général de Gaulle

93175 Bagnolet cedex

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

5 - AUTORITÉ DE CONTRÔLE

Les entreprises qui accordent les prestations prévues par la Convention sont soumises au contrôle de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, sise au 61, rue Taibout - 75436 Paris cedex 09.

6 - LOI APPLICABLE - LANGUE UTILISÉE

La Convention est régie par la loi française.

La langue utilisée pour l'exécution de la Convention est le français.

L'OFFRE AG2R LA MONDIALE POUR LES ENTREPRISES

AG2R LA MONDIALE
offre une gamme
étendue de solutions
en protection sociale.

SANTÉ

Complémentaire santé collective

PRÉVOYANCE

Incapacité et invalidité

Décès

Dépendance

RETRAITE SUPPLÉMENTAIRE

A cotisations définies (Article 83)

A prestations définies (Article 39)

ÉPARGNE SALARIALE

Plan Epargne Entreprise (PEE)

Plan Epargne Retraite Collectif (PERCO)

PASSIFS SOCIAUX

Indemnités de Fin de Carrière (IFC)

Indemnités de licenciement (IL)

Compte Epargne Temps (CET)

ENGAGEMENT SOCIAL

Prévention et conseil social

Accompagnement