

Brochure n° 3327

Convention collective nationale  
IDCC : 2697. – **PERSONNELS DES STRUCTURES  
ASSOCIATIVES CYNÉGÉTIQUES**

AVENANT N° 1 DU 27 MARS 2012  
RELATIF AU RÉGIME COMPLÉMENTAIRE FRAIS DE SANTÉ

NOR : ASET1250694M  
IDCC : 2697

PRÉAMBULE

Il a été décidé et convenu ce qui suit, en application de l'article L. 911-1 du code de la sécurité sociale, après information et consultation de la commission paritaire nationale permanente :

**Article 1<sup>er</sup>**

*Taux de cotisation au régime frais de santé*

La cotisation 2011 au régime frais de santé était de 3,53 % PMSS <sup>(1)</sup>.

A compter du 1<sup>er</sup> janvier 2012, la cotisation au régime frais de santé est de 3,46 % PMSS.

**Article 2**

*Garantie assistance*

En complément des garanties collectives « Frais de santé », les salariés relevant de la convention collective nationale des personnels des structures associatives cynégétiques bénéficient, à titre obligatoire, d'une garantie collective assistance, souscrite auprès de Mondial assistance par le SNCF.

Les garanties sont décrites dans la notice d'information remise par l'assureur et annexée au présent avenant. Elles devront être remises à chacun des salariés bénéficiaires des garanties.

La cotisation afférente à la garantie assistance s'élève, au 1<sup>er</sup> janvier 2012, à 0,026 % PMSS par mois et par salarié.

**Article 3**

*Participation de l'employeur*

Les cotisations afférentes au contrat collectif « Frais de santé » et au contrat collectif « Assistance » sont prises en charge, conformément à la convention collective nationale des personnels des structures associatives cynégétiques de la façon suivante :

- 90 % à la charge de l'employeur ;
- 10 % à la charge du salarié.

---

(1) PMSS : plafond mensuel de la sécurité sociale.

## Article 4

### *Durée. – Dépôt. – Publicité*

Le présent accord est conclu pour une durée indéterminée.

Conformément aux articles L. 2231-6 et D. 2231-2 du code du travail, à l'expiration du délai d'opposition, le présent avenant sera déposé en 2 exemplaires (une version sur papier signée des parties et une version sur support électronique) auprès de la direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi (DIRECCTE), ainsi qu'au secrétariat greffe du conseil de prud'hommes.

En outre, un exemplaire sera établi pour chaque partie.

Le présent avenant sera notifié à l'ensemble des organisations syndicales représentatives dans l'entreprise et non signataires de celui-ci.

Enfin, il sera porté à la connaissance des salariés par voie d'affichage.

Il pourra être dénoncé ou renouvelé dans les mêmes conditions que l'accord auquel il se rapporte.

Fait à Issy-les-Moulineaux, le 27 mars 2012.

Suivent les signatures des organisations ci-après :

#### **Organisation patronale :**

SNCF.

#### **Syndicats de salariés :**

SNPFDC FGTA FO ;

FGA CFDT ;

UPTEC UNSA.

ANNEXE I  
CONVENTION D'ASSISTANCE MERCER SANTÉ  
(CONDITIONS GÉNÉRALES)

---

**DÉFINITIONS**

Bénéficiaires

En qualité d'assurés :

- les salariés du souscripteur.

En qualité d'ayants droit des assurés précités :

- leurs conjoints, « pacsés » ou concubins non séparés, ayants droit du contrat collectif santé du souscripteur ;
- leurs enfants fiscalement à charge, ayants droit du contrat collectif santé du souscripteur ;
- leurs ascendants ou ceux de leurs conjoints, « pacsés » ou concubins non séparés, fiscalement à charge, ayants droit du contrat collectif santé du souscripteur.

Ascendant à charge

Tout ascendant (parent, beau-parent et grand-parent) vivant sous le toit du bénéficiaire et fiscalement à sa charge est considéré comme ascendant à charge.

Domicile

Lieu de résidence principale en France métropolitaine, y compris la Corse et les principautés d'Andorre et de Monaco.

Maladie

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

Maladie chronique : maladie qui évolue lentement et se prolonge.

Maladie grave : maladie mettant en jeu le pronostic vital à court terme (soit dans un délai de 1 semaine).

Affection de longue durée ou ALD

Maladies reconnues comme affections de longue durée par l'assurance maladie et pouvant être prises en charge à 100 % par l'assurance maladie.

Il existe 3 catégories d'ALD pouvant être prises en charge à 100 % par l'assurance maladie :

- les affections inscrites sur la liste des 30 affections de longue durée (ALD 30) comportant un traitement prolongé et une thérapeutique particulièrement coûteuse. Celle liste est fixée par l'article D. 322-1 du code de la sécurité sociale ;
- les affections dites « hors liste » : il s'agit de maladies graves, de forme évolutive ou invalidante, non inscrites sur la liste des ALD 30, et comportant un traitement prolongé d'une durée prévisible supérieure à 6 mois et une thérapeutique particulièrement coûteuse (exemples : malformation congénitale des membres, embolie pulmonaire à répétition, dégénérescence maculaire) ;

- les polypathologies : lorsque le patient est atteint de plusieurs affections caractérisées entraînant un état pathologique invalidant et nécessitant des soins continus d’une durée prévisible supérieure à 6 mois (exemple : une personne de 90 ans atteinte de cécité et souffrant des séquelles d’une fracture de hanche n’ayant pas permis la reprise de la marche).

#### Chimiothérapie ou radiothérapie ambulatoire

Administration d’un traitement anti-cancer pendant quelques minutes ou quelques heures dans un hôpital de jour, à la suite de laquelle le patient peut rentrer chez lui.

#### Accident corporel

Toute atteinte corporelle non intentionnelle et provenant de l’action soudaine d’une cause extérieure. Les intoxications alimentaires sont assimilées à un accident.

Il est précisé que la survenance brutale d’une maladie (accident vasculaire cérébral, infarctus du myocarde, ruptures d’anévrisme, épilepsie, hémorragie cérébrale...) ne peut être assimilée à un accident.

#### Hospitalisation

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

Mondial assistance France se réserve le droit de demander un bulletin confirmant l’hospitalisation avant de mettre en œuvre les prestations d’assistance.

#### Immobilisation

Toute incapacité physique à se déplacer, survenant inopinément et consécutive à un accident ou à une maladie, constatée par un médecin et nécessitant le repos au domicile prescrit par un médecin.

Mondial assistance France se réserve le droit de demander un certificat médical ou un arrêt de travail confirmant l’immobilisation au domicile avant de mettre en œuvre les prestations d’assistance.

#### Transport

Sauf mention contraire, les transports organisés dans le cadre de cette convention s’effectuent par train ou par avion en classe économique.

#### Territorialité

Le bénéfice des prestations de la présente convention est ouvert uniquement pour les événements survenus en France métropolitaine et Principautés d’Andorre et de Monaco.

#### Durée de validité

Les prestations d’assistance sont accordées exclusivement pendant la durée de validité du contrat Mercer santé collective.

### I. – ASSISTANCE À DOMICILE

#### En cas de maladie ou accident

En cas de maladie ou d’accident au domicile, le premier réflexe doit être d’appeler les pompiers ou le SAMU et le médecin traitant. En France, les secours de première urgence sont gratuits.

Toutefois, en cas de difficultés, Mondial assistance France peut communiquer au bénéficiaire les coordonnées de ces services publics.

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

## Admission à l'hôpital

Si le bénéficiaire le souhaite, et sur prescription médicale uniquement, Mondial assistance France organise et prend en charge :

La recherche et la réservation d'une place en milieu hospitalier, public ou privé, dans la limite des disponibilités dans les établissements hospitaliers situés dans un rayon de 100 km autour du domicile du bénéficiaire.

La mise en relation avec un ambulancier pour transporter le bénéficiaire de son domicile à l'hôpital et le ramener à son domicile. L'attention du bénéficiaire est attirée sur le fait qu'en fonction de la distance parcourue, le transport, peut être plus ou moins coûteux. Le bénéficiaire est invité à demander un devis au prestataire avant la prestation. Les frais de transport seront réglés directement par le bénéficiaire au prestataire concerné.

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

## Pendant l'hospitalisation

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

La présence d'un proche au chevet du bénéficiaire, voyage aller et retour d'un proche (résidant en France métropolitaine, Andorre ou Monaco) désigné par le bénéficiaire, qui vient à son chevet.

Le séjour à l'hôtel de la personne désignée au paragraphe « Présence d'un proche au chevet du bénéficiaire » dans la limite de 60 € TTC par nuit, avec un maximum de 2 nuits.

Cette prestation n'est accordée, que si l'acheminement de ladite personne a été organisé préalablement, dans les conditions définies au paragraphe « Présence d'un proche au chevet du bénéficiaire ».

Au choix du bénéficiaire :

1. La garde au domicile des enfants ou petits-enfants à charge de moins de 15 ans ;
2. La présence d'un proche au domicile ;
3. Le transfert des enfants ou petits-enfants à charge de moins de 15 ans chez un proche.

Chacune de ces prestations n'est pas cumulable avec l'une des deux autres.

La garde au domicile des enfants ou petits-enfants à charge de moins de 15 ans dans la limite des disponibilités locales, pour un maximum de 48 heures par période d'hospitalisation.

Chaque prestation de garde d'enfant dure au minimum 2 heures et peut être fournie entre 8 heures et 19 heures, du lundi au samedi, hors jours fériés. La prestation est rendue par une travailleuse familiale, auxiliaire puéricultrice ou aide-soignante.

Sa mission consiste à garder l'enfant du bénéficiaire au domicile, à préparer les repas, à apporter des soins quotidiens à l'enfant. Pendant ses heures de présence, la garde d'enfant pourra accompagner les enfants à la crèche, à l'école ou à leurs activités extrascolaires et retourner les chercher.

La présence d'un proche au domicile, voyage aller et retour d'un proche (résidant en France métropolitaine, Andorre ou Monaco) désigné par le bénéficiaire, pour s'occuper des enfants ou petits-enfants de moins de 15 ans à la charge du bénéficiaire.

Le transfert des enfants ou petits-enfants à charge de moins de 15 ans chez un proche, voyage aller et retour jusqu'à chez un proche (résidant en France métropolitaine, Andorre ou Monaco) désigné par le bénéficiaire, avec si nécessaire, accompagnement par un proche désigné par le bénéficiaire ou un correspondant de Mondial assistance France.

Une veille sur les ascendants, par une personne de compagnie, pour un maximum de 48 heures par période d'hospitalisation.

Chaque prestation de la personne de compagnie dure au minimum 2 heures et peut être fournie entre 8 heures et 19 heures du lundi au samedi, hors jours fériés.

L'aide ménagère à domicile dans la limite des disponibilités locales, pour un maximum de 20 heures pouvant être réparties sur 4 semaines.

Le nombre d'heures et la période de mise à disposition de l'aide ménagère indiqués ci-dessus ne sont pas forfaitaires : le nombre d'heures effectivement allouées et leur répartition sur la période de mise à disposition sont déterminés par le chargé d'assistance, en tenant compte de l'état de santé du bénéficiaire.

Chaque prestation de l'aide ménagère dure au minimum 2 heures et peut être fournie entre 8 heures et 19 heures du lundi au samedi, hors jours fériés. La mission de l'aide ménagère concerne la réalisation de petits travaux ménagers quotidiens (repassage, ménage, préparation des repas, etc.) au domicile du bénéficiaire.

Lorsque l'immobilisation fait suite à une hospitalisation, la demande doit, sous peine de forclusion, être faite dans les 3 jours suivant le retour au domicile.

La prestation d'aide ménagère peut également être fournie en cas de chimiothérapie (à l'exclusion des chimiothérapies orales) ou radiothérapie ambulatoire, à l'issue de chaque séance et pour un maximum de 30 heures réparties sur 10 séances.

Dans tous les cas, cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « Présence d'un proche au chevet du bénéficiaire ».

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

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

L'animal concerné doit avoir reçu toutes les vaccinations obligatoires. Sont exclus les chiens mentionnés dans l'arrêté du 27 avril 1999 établissant la liste des types de chiens susceptibles d'être dangereux.

#### Pendant l'immobilisation au domicile

Pendant l'immobilisation au domicile sans hospitalisation ou pour convalescence, prescrites par un médecin, et attestées par le bulletin d'hospitalisation ou le certificat médical, si l'immobilisation doit durer plus de 5 jours et si aucun proche n'est disponible sur place, Mondial assistance France organise et prend en charge :

Au choix du bénéficiaire :

1. La garde au domicile des enfants ou petits-enfants à charge de moins de 15 ans ;
2. La présence d'un proche au domicile ;
3. Le transfert des enfants ou petits-enfants à charge de moins de 15 ans chez un proche.

Chacune de ces prestations n'est pas cumulable avec l'une des deux autres.

La présence d'un proche au chevet du bénéficiaire, voyage aller et retour d'un proche (résidant en France métropolitaine, Andorre ou Monaco) désigné par le bénéficiaire, qui vient à son chevet.

Le séjour à l'hôtel de la personne désignée au paragraphe « Présence d'un proche au chevet du bénéficiaire », dans la limite de 60 € (TTC) par nuit, avec un maximum de 2 nuits.

Cette prestation n'est accordée que si l'acheminement de ladite personne a été organisé préalablement dans les conditions définies au paragraphe « Présence d'un proche au chevet du bénéficiaire ».

La garde au domicile des enfants ou petits-enfants à charge de moins de 15 ans dans la limite des disponibilités locales, pour un maximum de 48 heures par période d'hospitalisation.

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

La prestation est rendue par une travailleuse familiale, auxiliaire puéricultrice ou aide-soignante.

Sa mission consiste à garder l'enfant du bénéficiaire au domicile, préparer les repas, apporter des soins quotidiens à l'enfant. Pendant ses heures de présence, la garde d'enfant pourra accompagner les enfants à la crèche, à l'école ou à leurs activités extrascolaires et retourner les chercher.

Le transfert des enfants ou petits-enfants à charge de moins de 15 ans chez un proche, voyage aller et retour jusqu'à chez un proche (résidant en France métropolitaine, Andorre ou Monaco) désigné par le bénéficiaire, avec si nécessaire, accompagnement par un autre proche, désigné par le bénéficiaire ou un correspondant de Mondial assistance France.

L'aide ménagère à domicile dans la limite des disponibilités locales, pour un maximum de 20 heures, pouvant être réparties sur 4 semaines.

Chaque prestation de l'aide ménagère dure au minimum 2 heures et peut être fournie entre 8 heures et 19 heures du lundi au samedi, hors jours fériés. La mission de l'aide ménagère concerne la réalisation de petits travaux ménagers quotidiens (repassage, ménage, préparation des repas, etc.) au domicile du bénéficiaire.

Lorsque l'immobilisation fait suite à une hospitalisation, la demande doit, sous peine de forclusion, être faite dans les 3 jours suivants le retour au domicile.

La prestation d'aide ménagère peut également être fournie en cas de chimiothérapie (hors chimiothérapie orale) ou radiothérapie ambulatoire, à l'issue de chaque séance et pour un maximum de 30 heures réparties sur 10 séances.

En cas d'ALD, dans la limite des disponibilités locales, pour un maximum de 60 heures pouvant être réparties selon les besoins du bénéficiaire.

Chaque prestation de l'aide ménagère dure au minimum 2 heures et peut être fournie entre 8 heures et 19 heures du lundi au samedi, hors jours fériés. La mission de l'aide ménagère concerne la réalisation de petits travaux ménagers quotidiens (repassage, ménage, préparation des repas, etc.) au domicile du bénéficiaire.

Dans tous les cas, cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « Présence d'un proche au chevet du bénéficiaire ».

Le nombre d'heures et la période de mise à disposition de l'aide ménagère indiqués ci-dessus ne sont pas forfaitaires : le nombre d'heures effectivement allouées et leur répartition sur la période de mise à disposition sont déterminés par le chargé d'assistance en tenant compte de l'état de santé du bénéficiaire.

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

Les repas sont livrés par pack de 5 ou 7 « déjeuners + dîners ». La prestation est limitée à une livraison.

Dans les zones non desservies ou lorsque le pack de repas n'est pas adapté, Mondial assistance France pourra proposer l'intervention d'une aide ménagère pour préparer les repas au domicile du bénéficiaire.



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

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

L'animal concerné doit avoir reçu toutes les vaccinations obligatoires. Sont exclus les chiens mentionnés dans l'arrêté du 27 avril 1999 établissant la liste des types de chiens susceptibles d'être dangereux.

Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « Présence d'un proche au chevet » ci-dessus.

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

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

Le service de livraison des médicaments est pris en charge par Mondial assistance France et est accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

La livraison et la mise à disposition du matériel médical qui lui a été prescrit par son médecin.

La demande, formulée par téléphone, doit être confirmée par courrier ou télécopie. Le coût du matériel médical reste à la charge du bénéficiaire.

La recherche d'une infirmière sur prescription médicale, le plus près possible de l'endroit où se trouve le bénéficiaire, en lui communiquant les numéros de téléphone de l'infirmière.

Dans ce cas, Mondial assistance France 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 France.

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

### **PRESTATION 100 % SANTÉ**

En cas d'hospitalisation ou d'immobilisation au domicile ne répondant pas aux conditions énoncées dans le présent document, Mondial assistance France proposera au bénéficiaire :

- une mise en relation avec un réseau de prestataires de services à la personne agréés Mondial assistance, visant à l'accompagner dans la recherche d'une solution appropriée à sa situation. Si le bénéficiaire choisit d'établir un contrat avec le prestataire avec lequel il a été mis en relation, le coût de la prestation est à sa charge ;
- une mise en relation avec une assistante sociale, si le bénéficiaire est dans une situation financière difficile, afin de l'informer et le conseiller sur les aides disponibles.

#### **Services à la personne**

L'objectif de ce service est de :

- délivrer de l'information sur les services à la personne ;
- mettre en relation le demandeur avec un prestataire référencé par Mondial assistance France.

Les prestataires de services délivrant des prestations de services à la personne (entrant dans le cadre des activités définies comme telles par le plan Borloo) sont « agréés », afin que le bénéficiaire puisse profiter d'avantages fiscaux.

Les prestations délivrées sont à la charge du bénéficiaire.



## Conseil social

Le conseil social est un service d'écoute, d'information et d'orientation concernant des problématiques à caractère social.

Mondial assistance France informe et conseille sur :

- les principales prestations sociales existantes ;
- les conditions d'accès aux établissements spécialisés et leurs financements.

Mondial assistance France oriente les bénéficiaires vers les principaux organismes susceptibles d'apporter une aide financière, du service et de l'accompagnement (sécurité sociale, caisse d'allocations familiales, conseils généraux, centres communaux d'action sociale, ANPE, associations, caisse vieillesse).

Si le bénéficiaire souhaite prolonger une prestation déjà mise en place dans le cadre de son contrat, Mondial assistance proposera une mise en relation avec un réseau de prestataires agréés. Le coût de la prestation reste à la charge du bénéficiaire.

### Prestations spéciales pour enfant hospitalisé ou immobilisé au domicile

Pendant l'immobilisation au domicile sans hospitalisation ou pour convalescence, prescrite par un médecin et attestée par le bulletin d'hospitalisation ou le certificat médical, si l'immobilisation doit durer plus de 5 jours et si aucun proche n'est disponible sur place, Mondial assistance France organise et prend en charge :

La garde au domicile de l'enfant de moins de 15 ans malade ou convalescent : dans la limite des disponibilités locales, pour un maximum de 24 heures par période d'immobilisation.

Chaque prestation de la garde d'enfant dure au minimum 4 heures et peut être fournie entre 8 heures et 19 heures du lundi au samedi, hors jours fériés. La prestation est assurée par une travailleuse familiale, auxiliaire puéricultrice ou aide-soignante. Sa mission consiste à garder l'enfant convalescent, préparer ses repas et lui apporter les soins quotidiens.

Lorsque l'immobilisation fait suite à une hospitalisation, la demande doit, sous peine de forclusion, être faite dans les 3 jours suivant le retour au domicile.

La conduite de l'enfant à l'école : s'il peut assister à ses cours mais qu'il a des difficultés à se déplacer et qu'aucun proche ne peut assurer son transport. Le transport est organisé par taxi et pris en charge à hauteur de 300 € (TTC) maximum par période d'immobilisation.

Une aide pédagogique dans les matières scolaires principales : lorsque l'immobilisation au domicile entraîne une absence scolaire supérieure à 14 jours consécutifs. Chaque demande est étudiée au cas par cas, pour missionner le répétiteur scolaire habilité à donner des cours du niveau de la classe du bénéficiaire. Il pourra, avec l'accord du bénéficiaire et de son responsable légal, prendre contact avec l'établissement scolaire fréquenté afin d'examiner avec l'instituteur ou les professeurs habituels du bénéficiaire l'étendue du programme à étudier.

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

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

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

## II. – INFORMATION ET MISE EN RELATION

Le secteur des services à la personne est un marché réglementé par la loi du 26 juillet 2005 (dite loi Borloo).

Les prestataires de services délivrant des prestations de services à la personne (entrant dans le cadre des activités définies comme telles par la loi Borloo) sont agréés, afin que le bénéficiaire puisse profiter d'avantages fiscaux.

### Services à la personne

Il s'agit d'une offre de mise en relation avec un réseau de prestataires agréés, visant à accompagner le bénéficiaire dans la recherche de solutions de vie quotidienne.

L'objectif de ce service est de :

- délivrer de l'information sur les services à la personne ;
- mettre en relation le demandeur avec un prestataire référencé par Mondial assistance France.

Les prestations délivrées sont à la charge du bénéficiaire.

Suite à une demande de mise en relation auprès de la plate-forme de service, le demandeur/bénéficiaire choisit ou non d'établir un contrat avec le prestataire avec lequel il a été mis en relation et se charge de lui régler directement les coûts relatifs à la réalisation des prestations.

### Contenu du service

Lorsque le demandeur souhaite utiliser l'un ou l'autre des services à la personne proposés ci-après, Mondial assistance France :

- lui fournit des informations pratiques relatives aux services à la personne (CESU, fiscalité, contenu des prestations...) ;
- l'aide à qualifier son besoin ;
- recherche un prestataire qualifié, dont les services de Mondial assistance France ont vérifié la capacité à prendre en charge la demande, si elle venait à se confirmer et le plus proche du lieu d'intervention souhaité.

Le demandeur/bénéficiaire est rappelé :

- soit par le prestataire, potentiellement disponible, retenu par Mondial assistance France ;
- soit par Mondial assistance France, lorsque la recherche de prestataire n'a pas abouti dans un délai de 2 jours ouvrables maximum à compter du premier jour ouvrable suivant la demande pour les prestations mentionnées dans le catalogue au paragraphe « catalogue des prestations disponibles » et réalisées en zone urbaine, dès que possible dans les autres cas.

Si le prestataire, avec lequel le demandeur/bénéficiaire a été mis en relation, ne convient pas, celui-ci pourra à nouveau contacter la plate-forme afin d'être mis en relation avec un nouveau prestataire.

Si le bénéficiaire établit un contrat avec le prestataire, le coût de la prestation fournie par le prestataire reste à la charge du bénéficiaire, qui règle directement ces frais, au regard du contrat qui le lie au prestataire. La prestation est réalisée sous la responsabilité du prestataire retenu par le demandeur.

### Accès au service

Sur simple appel téléphonique du lundi au vendredi de 8 heures à 20 heures, le samedi de 8 heures à 18 heures (hors jours fériés), Mondial assistance France enregistre la demande de mise en relation avec les prestataires de son réseau de services à la personne agréés Borloo et répond aux demandes d'information.

Les horaires de la plate-forme de service sont à distinguer :

- des horaires d’ouverture des prestataires (horaires auxquels les prestataires sont joignables) ;
- des possibilités d’intervention des prestataires : certains prestataires ne sont pas joignables le soir ou le week-end mais peuvent être en mesure de réaliser des prestations pendant ces créneaux.

### Prestations disponibles

Les prestations décrites dans le tableau suivant sont éligibles au dispositif fiscal relatif aux services à la personne.

SERVICES À LA PERSONNE	PUBLIC CONCERNÉ	PRESTATION
<b>Maison et cadre de vie</b> Entretien de la maison	Tous	Travaux d’entretien courant du domicile : ménage, repassage, vaisselle, entretien du linge... Mais aussi sur demande : préparation des repas, portage de linge au pressing, livraison de courses de proximité et en petites quantités à condition que ces prestations soient comprises dans une offre de service comprenant un ensemble d’activités réalisées au domicile. Sont exclus : – le nettoyage des vitres de grande hauteur (au-delà d’une hauteur d’homme) ; – les travaux de type shampooinage des moquettes ou des tapis qui nécessitent un matériel spécifique.
<b>Famille</b> Garde d’enfants	Enfants de tous âges	Garde d’enfants au domicile : – temps plein, temps partiel, sortie d’école, remplacement de nounou ; – éveil et jeux, repas, toilette et soins d’hygiène, maintien de l’environnement des enfants ; – accompagnement/récupération des enfants à la crèche ou à l’école ; – accompagnement aux activités extrascolaires (à pied ou en transports en commun) ; – entretien du lieu de vie de l’enfant. Sont exclus : – les déplacements en voiture ou autres transports ne relevant pas des transports en commun ; – le ménage. Garde d’enfant malade au domicile. Sont exclus : les soins médicaux.
Soutien scolaire	Enfants et étudiants scolarisés	Soutien scolaire niveau primaire « matières classiques », du CP au CM1 : – aide aux devoirs, accompagnement dans certaines matières (français, mathématiques, langues)

SERVICES À LA PERSONNE	PUBLIC CONCERNÉ	PRESTATION
		<p>Soutien scolaire niveau secondaire « matières classiques », de la 6<sup>e</sup> à la terminale :</p> <p>– soutien par matière, préparation aux examens (matières classiques : mathématiques, physique, chimie, biologie, français, philosophie, histoire, géographie, anglais, allemand, espagnol, italien, économie, comptabilité, droit)</p> <p>Soutien scolaire matières « hors classiques » du devis cours de musique et cours de solfège Instruments : violon, piano, guitare, flûte à bec, flûte traversière Plusieurs niveaux : débutant, intermédiaire, avancé.</p>

### Nos engagements

Lors d'une demande de mise en relation, Mondial assistance France s'engage à tout mettre en œuvre pour trouver un prestataire :

- agréé, qui a été référencé avec soin par Mondial assistance France, pour garantir un service de qualité ;
- qui sera en mesure de rappeler, dans un délai de 2 jours ouvrables maximum, à compter du premier jour ouvrable suivant la demande, si la mission est confirmée (ce délai est valable pour les prestations mentionnées dans le catalogue présenté au paragraphe « catalogue des prestations disponibles » et réalisées en zone urbaine) ;
- qui n'appliquera pas de frais de dossier, sous certaines conditions ;
- dont Mondial assistance France s'est préalablement assuré qu'il était en mesure de satisfaire la demande du bénéficiaire si ce dernier souhaite contracter avec lui.

Si le prestataire, avec lequel le demandeur a été mis en relation, ne convient pas au bénéficiaire, celui-ci pourra à nouveau contacter la plate-forme afin d'être mis en relation avec un nouveau prestataire, sous réserve des disponibilités locales.

Mondial assistance France assure un suivi de la satisfaction du demandeur/du bénéficiaire, en réalisant des enquêtes qualité régulières.

### III. – BÉBÉ ASSISTANCE

En cas de séjour en maternité de plus de 8 jours ou de naissances multiples ou pour toute maternité entraînant une intervention chirurgicale (césarienne).

#### Définitions spécifiques

##### *Alitement*

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

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

##### *Risque couvert*

Les services de la présente convention sont accessibles à l'occasion de chaque grossesse médicalement constatée et attestée par un certificat médical.

Mondial assistance France met à la disposition du bénéficiaire les services Bébé assistance ci-après.

### *Informations et prévention*

Sur simple appel téléphonique, du lundi au vendredi (hors jours fériés), de 9 heures à 18 heures, Mondial assistance France communique au bénéficiaire, par téléphone uniquement, les renseignements dont il a besoin dans les domaines ci-après :

#### Informations sur les modes de garde

Quand doit-on inscrire en crèche son enfant à naître ?

Quelles différences de compétences entre les différents modes de garde ?

Y a-t-il des avantages fiscaux spécifiques à l'un ou à l'autre des modes de garde ?

Conserve-t-on des avantages fiscaux si on emploie un membre de la famille ?

Si besoin, l'assistante sociale de Mondial assistance France aide le bénéficiaire à calculer les coûts de différents modes de garde en fonction de sa situation et de son lieu de résidence.

#### Informations sur les maternités

Informations à caractère documentaire <sup>(1)</sup> :

- les maternités, leurs coordonnées, leurs équipements ;
- les méthodes d'accouchement pratiquées.

#### Informations juridiques, sociales, fiscales

Démarches administratives liées à la grossesse ou à l'arrivée de l'enfant

Doit-on déclarer la naissance à la mairie de la maternité ou à la mairie de son domicile ?

Quel est le délai à ne pas dépasser ?

Quels documents sont nécessaires ?

Doit-on aussi déclarer la naissance à l'administration fiscale ou peut-on attendre l'année suivante ?

Existe-t-il un arrêt de travail pour allaitement ?

Combien de séances de préparation à l'accouchement sont remboursées par la sécurité sociale ?

Quels sont les impacts fiscaux de l'arrivée d'un enfant au foyer ?

Si besoin, Mondial assistance France orientera le bénéficiaire vers les organismes professionnels susceptibles de lui apporter une réponse ou une aide spécifiques.

#### Information médicale

Ce service ne peut en aucun cas remplacer une consultation médicale personnalisée auprès d'un médecin.

En cas d'urgence médicale, il convient d'appeler les services médicaux d'urgence dûment habilités (exemple : centre 15).

Dans quels cas pratique-t-on la césarienne ? Quels sont les risques ?

Le père peut-il être présent ? Peut-on allaiter ? Reste-t-on plus longtemps à la maternité ?

A quel moment peut-on demander une péridurale ?

Qu'est-ce qu'une amniocentèse ? Est-ce dangereux ?

Puis-je passer sans risque des radiographies ?

---

(1) Sources : SAE : ministère de la santé, de la famille et des personnes handicapées, ministère des affaires sociales, du travail et de la solidarité, DREES.

Quelles sont les différentes méthodes de préparation à l'accouchement et où puis-je me renseigner à ce sujet ?

Puis-je prendre du fluor ? Des antibiotiques ?

Où puis-je trouver une sage-femme libérale ?

Ai-je le droit à une sage-femme à ma sortie de la maternité ?

Y a-t-il un intervalle optimal entre deux naissances ?

A quel âge peut-on sortir bébé ?

Sommeil : combien de temps doit dormir le nouveau-né ? Faut-il le réveiller pour le nourrir ?

A quelle température doit être la chambre ?

Hygiène : à quelle température faut-il baigner le nouveau-né ? Comment soigner les yeux, les oreilles, le nez, les ongles ?

Que faire en attendant le médecin en cas de fièvre, vomissements, diarrhée... ?

#### Informations alimentation et diététique

Ce service ne peut en aucun cas remplacer une consultation médicale personnalisée auprès d'un médecin.

J'ai entendu dire qu'il fallait éviter les édulcorants pendant la grossesse. Est-ce vrai ?

Comment contrôler la prise de poids sans excès pendant la grossesse ?

Allaitement maternel : comment donner le sein ? Combien de tétées faut-il donner par jour ? Quel est l'intervalle entre 2 tétées ?

Alimentation de la maman : comment retrouver mon poids d'avant la grossesse ? Est-ce que des restrictions auront un impact sur la qualité de mon lait ?

Allaitement artificiel : jusqu'à quel âge doit-on stériliser les biberons et les tétines ? Avec quelle eau faire les biberons ?

A partir de quel âge peut-on donner des légumes et fruits au nouveau-né ?

Peut-on parfumer le lait de suite avec du chocolat ?

Peut-on faire des desserts soi-même avec du lait de suite ?

Doit-on sucrer les laitages ?

Si on fait une purée pour toute la famille avec le lait habituel, peut-on en donner à bébé ?

#### Informations relations parents-enfants

Ce service ne peut en aucun cas remplacer une consultation personnalisée auprès d'un spécialiste.

Le « baby blues », les relations parents-enfants.

La gestion psycho-affective de l'arrivée d'un petit frère ou d'une petite sœur.

Le rôle du père...

#### Programme de prévention chez la femme enceinte

Ce service ne peut en aucun cas remplacer une consultation médicale personnalisée auprès d'un médecin.

Mondial assistance France communique au bénéficiaire des informations détaillées sur des pathologies affectant les parturientes (hypertension gravidique, diabète gestationnel, tabagisme durant la grossesse...).

Parallèlement à ce service et si le bénéficiaire le souhaite, Mondial assistance France lui explique les modalités de prévention envisageables ainsi que les modalités de dépistage pour chaque pathologie.

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

### Calendrier vaccinal

Ce service ne peut en aucun cas remplacer une consultation personnalisée auprès d'un spécialiste.

Mondial assistance France communique au bénéficiaire des informations sur le calendrier vaccinal : vaccins obligatoires, vaccins recommandés, modalités de la vaccination, suites prévisibles de la vaccination...

En cas de séjour en maternité de plus de 8 jours ou de naissances multiples ou pour toute maternité entraînant une intervention chirurgicale (césarienne) et si aucun proche n'est disponible sur place, Mondial assistance France organise et prend en charge :

- la présence d'un proche au chevet du bénéficiaire : voyage aller et retour d'un proche (résident en France métropolitaine, Andorre ou Monaco) désigné par le bénéficiaire, qui vient à son chevet ;
- le séjour à l'hôtel de la personne désignée au paragraphe « Présence d'un proche au chevet du bénéficiaire » dans la limite de 60 € (TTC) par nuit, avec un maximum de 2 nuits.

Cette prestation n'est accordée que si l'acheminement de ladite personne a été organisé préalablement dans les conditions définies au paragraphe « Présence d'un proche au chevet du bénéficiaire ».

### En cas de traumatisme psychologique

Lorsque la bénéficiaire est confrontée à une situation difficile suite à un événement lié à la grossesse ou à l'accouchement qui l'affectent psychologiquement et qu'elle souhaite être accompagnée pour mieux les surmonter, Mondial assistance France organise et prend en charge :

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

La prestation est rendue par téléphone. Sur simple appel du bénéficiaire, un rendez-vous est pris à sa convenance avec un psychologue de Mondial assistance France qui le rappellera pour entamer la démarche. Si besoin, le bénéficiaire pourra être mis directement en relation avec un psychologue, sous réserve que l'un des psychologues de l'équipe de Mondial assistance France soit effectivement disponible. Les entretiens se déroulent en toute confidentialité et dans le respect des codes de déontologie en vigueur.

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

- un accompagnement psychologique par un psychologue proche du domicile du bénéficiaire.

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

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

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

## IV. – ASSISTANCE CONSEIL ET ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

De nombreux événements peuvent perturber la vie quotidienne (divorce, difficultés financières, dépendance, invalidité temporaire...). Il est alors rassurant de pouvoir être soutenu et écouté dans



les difficultés rencontrées, quelle que soit leur nature, mais aussi conseillé quant aux démarches à entreprendre.

L'assistance conseil et accompagnement social conçue par Mondial assistance France a pour objectif d'aider le bénéficiaire à faire face à sa nouvelle situation en proposant les services suivants :

- conseil social : écoute, informations à caractère législatif et orientation vers les services appropriés ;
- accompagnement social : soutien et suivi du bénéficiaire jusqu'à stabilisation de la situation individuelle.

### Conseil social

#### *Information et conseil*

Le conseil social est un service d'écoute, d'information et d'orientation concernant des problématiques à caractère social.

Mondial assistance France :

- informe et conseille :
  - sur les principales prestations sociales existantes ;
  - sur les conditions d'accès aux établissements spécialisés et leurs financements ;
- oriente le bénéficiaire vers les principaux organismes susceptibles d'apporter une aide financière du service et de l'accompagnement (sécurité sociale, caisse d'allocations familiales, conseils généraux, centres communaux d'action sociale, Pôle emploi, associations, caisse vieillesse).

### Acompagnement social

#### *Accompagnement dans les démarches administratives et sociales*

L'accompagnement social est un service d'accompagnement et de suivi personnalisé du bénéficiaire. Il recouvre les dimensions d'écoute, d'information et d'orientation, décrites dans le volet « conseil social », et il comprend également la coordination et la mise en œuvre de prestations. Dans la plupart des cas, une démarche d'accompagnement social s'inscrit dans la durée (moyen, long terme) et concerne des situations sociales complexes.

Mondial assistance France soutient et suit le bénéficiaire jusqu'à la stabilisation de sa situation individuelle, et dans ce cadre assure :

- une coordination entre les personnes et les organismes sollicités ;
- un accompagnement à la constitution de dossiers administratifs ;
- une expertise, sur le plan social, délivrée par les assistantes sociales et qui permet un suivi de la situation sur le long terme.

L'accompagnement social est constitué des prestations suivantes :

**Évaluation :** afin de mieux accompagner l'aidant sur le long terme, une évaluation personnalisée est réalisée par des professionnels de Mondial assistance France. Elle permet de mesurer et de connaître :

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

et d'évaluer le contexte matériel dans lequel il vit.

L'évaluation a pour objectif de déterminer l'ensemble des besoins du bénéficiaire et de l'aider à obtenir les aides auxquelles il peut prétendre, compte tenu de sa situation personnelle (par exemple : recherche de multifinancements).

Diagnostic et mise en œuvre : à l'issue de l'évaluation de la situation et à la demande du bénéficiaire, Mondial assistance France propose un plan d'actions.

Au cours de la phase de mise en œuvre, Mondial assistance France pourra :

- accompagner dans les démarches ;
- mettre en relation avec des prestataires, des organismes de financement/partenaires sociaux ;
- rechercher des coordonnées, coûts ou modalités de prise en charge.

### Thèmes abordés

L'assistance conseil et accompagnement social touche tous les domaines de la naissance au décès, selon la législation en vigueur.

Handicap/invalidité :

- info sur la pension d'invalidité ;
- le taux d'invalidité ;
- l'AAH (allocation adulte handicapé) ;
- les MDPH (maison départementale des personnes handicapées) ;
- le financement de matériel ;
- le type de structures (services, établissements...) ;
- l'aménagement du domicile.

Gérontologie :

- l'APA (allocation personnalisée d'autonomie) ;
- le CLIC (centre local d'information et de coordination) ;
- le SSIAD (service de soin infirmier à domicile), services de soins ;
- les types d'établissements.

Maladie/accident :

- les droits ;
- les démarches à entreprendre.

Insertion :

- les droits ;
- les structures d'accompagnement ;
- les démarches d'insertion sociales/pro ;
- le RSA (revenu de solidarité active).

Famille/enfance :

- les prestations ;
- les organismes ;
- l'aide au logement.

Personnes seules :

- les prestations ;
- les services de suivi, d'accueil.

Décès :

- les prestations ;
- les démarches à entreprendre.

Budget :

- le surendettement ;
- les priorités à arrêter lors de l'établissement d'un budget.

Accès au service :

Dès la souscription et pendant toute la durée du contrat, sur simple appel téléphonique, du lundi au vendredi, de 8 heures à 19 heures, hors jours fériés, Mondial assistance France propose au bénéficiaire, par téléphone uniquement, un service d'information et de conseil social.

Ce service peut être interpellé par :

- le bénéficiaire ;
- sa famille ;
- ses proches ;
- un aidant.

Certaines demandes peuvent nécessiter des recherches. Mondial assistance France s'engage alors à répondre dans un délai de 2 jours ouvrés.

## V. – ASSISTANCE DÉCÈS

### Préparation des obsèques de son vivant

Mondial assistance France met à la disposition du bénéficiaire les services ci-après.

#### *Information décès/succession*

Si besoin, sur simple appel téléphonique du lundi au samedi, de 9 heures à 20 heures hors jours fériés, le bénéficiaire, pour préparer sa succession, ou bien ses proches trouveront auprès des spécialistes de Mondial assistance France toutes informations et réponses utiles concernant :

Décès :

- le décès à l'hôpital/le décès à domicile ;
- la constatation du décès ;
- les prélèvements d'organes, les dons d'organes ;
- la conservation du corps : la thanatopraxie ;
- le transport du corps ;
- les chambres funéraires.

Obsèques :

- les sociétés de pompes funèbres ;
- les sociétés de marbrerie funéraire ;
- l'organisation des pompes funèbres en France ;
- la préparation des obsèques ;
- la toilette du défunt ;
- le choix du cercueil et des accessoires ;
- les voitures funéraires ;
- les concessions ;
- la crémation ;
- les différents rites et cérémonies religieuses.

Démarches de succession :

- le règlement des frais d'obsèques ;
- l'apposition des scellés ;
- le sort des avoirs financiers et des biens détenus par le défunt (mobilier, objets, véhicules, biens immobiliers...) : règles applicables et démarches à effectuer ;
- les formalités auprès des organismes, droits à faire valoir et calendrier : caisse de retraite, employeur, Assedic, établissements financiers, sécurité sociale, allocations familiales, mutuelles, administration fiscale ;

- le compte bancaire joint, les assurances... ;
- les déclarations à la mairie...

Règlement de la succession : les options offertes aux héritiers et leurs conséquences : l'acceptation de la succession, l'acceptation sous bénéfice d'inventaire, la renonciation.

Règles de répartition de la succession :

- l'ordre de succession et les modalités d'attribution ;
- les règles applicables, générales, et particulières à certaines situations (représentation, fente successorale, enfants adoptés, décès simultanés, transmission des droits de propriété littéraire et artistiques...) ;
- les droits du conjoint survivant.

Situations particulières d'héritage :

- le testament, les donations, l'usufruit, la nue-propriété ;
- les mineurs, les incapables majeurs ;
- les héritiers résidant à l'étranger.

Comment disposer, prendre possession des biens :

- l'indivision ;
- les formalités : actes notariés, pièces héréditaires ;
- le partage ;
- les droits de succession ;
- les biens à déclarer ;
- la détermination de l'actif successoral taxable ;
- le paiement des droits et contrôle du fisc.

Droits du conjoint et de ses enfants :

- l'aide sociale ;
- l'allocation veuvage ;
- la pension de réversion de la sécurité sociale ;
- les droits des conjoints divorcés (pension partagée) ;
- la location (le droit au maintien) ;
- le capital décès pour les cotisants à la sécurité sociale.

En cas de décès à plus de 50 km du domicile en France métropolitaine ou en voyage à l'étranger Mondial assistance France organise et prend en charge, selon les besoins :

#### *Rapatriement de corps*

Le transport du corps depuis le lieu du décès (sauf si le décès survient sur la voie publique ou s'il survient une contrainte d'ordre médico-légal), ou depuis la chambre funéraire ou depuis le lieu de mise en bière jusqu'au lieu d'inhumation en France métropolitaine, Andorre ou Monaco.

#### *Assistance aux enfants du bénéficiaire décédé*

Si aucun proche n'est en mesure de s'occuper d'eux, Mondial assistance France organise et prend en charge, pour les enfants du bénéficiaire décédé âgés de moins de 15 ans :

- la présence d'un proche au domicile du bénéficiaire : voyage aller et retour d'un proche ou d'une personne désignée par la famille, résidant en France métropolitaine, Andorre ou Monaco, pour s'occuper des enfants ou petits-enfants (cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations « Transfert des enfants ou petits-enfants chez un proche » et « Garde au domicile des enfants ou petits-enfants » ;
- le transfert des enfants ou petits-enfants à charge de moins de 15 ans chez un proche : voyage aller et retour jusque chez un proche désigné par la famille, résidant en France métropolitaine,

Andorre ou Monaco, avec si nécessaire, accompagnement par un proche désigné par la famille ou un correspondant de Mondial assistance France (cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations « Présence d'un proche au domicile du bénéficiaire » et « Garde au domicile des enfants ou petits-enfants ») ;

- la garde au domicile des enfants ou petits-enfants à charge de moins de 15 ans dans la limite des disponibilités locales, pour un maximum de 24 heures.

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

La prestation est rendue par une travailleuse familiale, auxiliaire puéricultrice ou aide-soignante.

Sa mission consiste à garder l'enfant du bénéficiaire au domicile, préparer les repas, apporter des soins quotidiens à l'enfant. Pendant ses heures de présence, la garde d'enfant pourra accompagner les enfants à la crèche, à l'école ou à leurs activités extrascolaires et retourner les chercher (cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations « Présence d'un proche au domicile du bénéficiaire » et « Transfert des enfants ou petits-enfants chez un proche »).

#### *Assistance aux animaux de compagnie du bénéficiaire décédé*

Si aucun proche n'est en mesure de s'occuper des animaux de compagnie (chiens, chats, à l'exclusion de tous autres animaux), Mondial assistance France organise et prend en charge, la garde des animaux de compagnie (chiens, chats, à l'exclusion de tous autres animaux) à l'extérieur, frais de nourriture compris, dans la limite de 230 € (TTC) maximum, en attendant que la famille prenne les dispositions appropriées.

L'animal concerné doit avoir reçu toutes les vaccinations obligatoires. Sont exclus les chiens mentionnés dans l'arrêté du 27 avril 1999 établissant la liste des types de chiens susceptibles d'être dangereux.

### Obsèques

#### *Organisation des obsèques*

A la demande de la famille du bénéficiaire et pour son compte, Mondial assistance France peut se charger de coordonner l'organisation des obsèques en France métropolitaine : convoi, cérémonie religieuse, ouverture du caveau et mise en bière...

Pour ce faire, Mondial assistance France fait appel à son prestataire habituel ou à celui désigné par la famille.

Dans ce cas, un devis envoyé aux ayants droit pour accord préalable doit être approuvé par un ayant droit ou une personne ayant reçu délégation pour ce faire.

Tous les frais sont à la charge de la famille.

### INFORMATIONS TÉLÉPHONIQUES

Sur simple appel téléphonique, du lundi au samedi, de 9 heures à 20 heures, hors jours fériés Mondial assistance France communique aux bénéficiaires, par téléphone uniquement, les renseignements qui leurs sont nécessaires dans les domaines suivants.

#### INFORMATIONS D'ORDRE GÉNÉRAL SUR LA SANTÉ

Les urgences (n° SAMU, pompier, centre anti-poison...).

Les structures sanitaires (hôpitaux et cliniques) : leurs coordonnées, leurs spécialités.

Les problèmes d'alcool, de tabagisme.

Les problèmes de poids.

Le groupe sanguin (compatibilité entre époux, transfusion...).

La grossesse et l'accouchement : les médicaments interdits/à éviter, les examens à effectuer (obligatoires/facultatifs).

Les maladies infantiles.

Les vaccinations à effectuer : caractère obligatoire/conseillé, risques liés à la vaccination.

Les maladies du 3<sup>e</sup>/4<sup>e</sup> âge.

L'alimentation : en général et en fonction de certaines pathologies (exemple : le diabète).

Les médicaments : les médicaments génériques.

Informations préventives concernant les modes de transmission et les risques liés à certaines maladies, les précautions à prendre... (exemples : rougeole, sida...).

La santé en voyage (hygiène, vaccins, équivalence en médicaments, formulaires de sécurité sociale...).

## INFORMATIONS JURIDIQUES GÉNÉRALISTES

### Consommation

La vente :

- les contrats ;
- les garanties ;
- les recours...

### Finances

Conséquences financières d'une caution ;

Les crédits ;

Les associations ;

La garantie du bon vendeur ;

Le bon de commande et le devis ;

L'assurance habitation, automobile, scolaire... ;

La banque : opposition et rejet bancaire, le découvert, les dates de valeur...

### Fiscalité

Les impôts :

- remplir sa déclaration ;
- les déductions, les abattements, les réductions ;
- les taxes diverses (habitation, foncière, redevances, enlèvement des ordures ménagères) ;
- comment bénéficier des avantages fiscaux ?

Contrôle et redressement :

- les délais pour faire appel ;
- la taxation d'office ;
- la communication des comptes bancaires...

### Emploi

La protection des droits :

- contrat de travail ;
- 35 heures ;
- conventions collectives ;
- accords d'entreprises.

L'entretien avec son employeur :

- rupture du contrat de travail ;
- comment se faire assister ;
- les recours ;
- les indemnités ;
- la négociation...

#### Démarches en situation de chômage

Les administrations sociales.

Les administrations financières.

Les organismes départementaux.

#### Placements. – Assurance-vie

Type de contrat.

Droits d'entrée.

Frais.

Rendements, taux garantis.

#### Retraite

Conditions pour partir à la retraite.

Cumul emploi-retraite.

Prélèvements obligatoires.

Retraite complémentaire.

Nouveaux produits retraite...

#### Succession

Le coût de l'héritage.

Les démarches administratives.

Les dettes et actions sociales.

La fiscalité, les frais de notaire.

La donation partage.

Les formes de testament...

#### Famille

L'état civil.

Les allocations familiales.

La scolarité.

Les employés de maison : contrat de travail, congés payés, chèque emploi-service, salaire, déductions fiscales...

Le mariage, le divorce...

La pension alimentaire...

#### Vie quotidienne

Les démarches administratives :

- les papiers d'identité ;
- les services publics et les droits des administrés ;



- le service national ;
- la justice : le tribunal d'instance et de grande instance, le tribunal administratif, l'aide juridictionnelle, les saisies... ;
- quels documents conserver... ;
- la scolarité : enseignement, formation... ;
- l'état civil.

### Immobilier

Achat, vente, compromis ou promesse de vente, les frais, les arrhes...

La copropriété : règlement, charges, assemblée générale, le syndic, le conseil syndical...

Les relations de voisinage, les troubles et les servitudes...

Les travaux.

Les déductions fiscales.

Les assurances...

Les intermédiaires : l'agent immobilier, le notaire...

Les locations d'immeuble : les baux, les meublés, la loi de 1989, la loi de 1948...

Les indices.

### Site Internet

Mercer a mis en place un site extranet avec accès personnel sécurisé Mercernet.fr

Il propose des fonctionnalités de services pratiques à l'ensemble des assurés gérés en santé par Mercer :

- consultation des décomptes ;
- demande de prise en charge hospitalière en temps réel ;
- consultation des résumés de garanties ;
- téléchargement des formulaires de gestion ;
- modification administrative simple.

Mercer souhaite élargir ses services en ligne à d'autres services que ceux purement transactionnels, inciter de nouveaux assurés à venir se connecter sur le site, tout en leur offrant un accès au domaine de la prévention, valeur que Mercer veut mettre en avant en tant qu'acteur responsable du système de santé.

L'assuré devra pouvoir se connecter avec son identifiant et mot de passe actuel.

Les services attendus vont de l'information au conseil en passant par le coaching santé.

Pour l'ensemble de ces services, Mondial assistance France met à la disposition du bénéficiaire un site internet dédié à la prévention et aux bonnes pratiques, accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et *via* le site Mercernet.fr.

Ce site propose :

1. Une information concrète, validée par le corps médical, sur des problématiques de santé au quotidien, telles que le diabète, l'asthme, le cancer, le sommeil, la nutrition, les allergies...
2. Des dossiers thématiques regroupés par rubrique, telle que :
  - urgences : les gestes qui sauvent, la prévention des accidents domestiques... ;
  - prévenir et guérir : conserver un cœur en bonne santé, prévenir l'ostéoporose... ;
  - bien dans sa tête : stress, dépression... ;
  - bien dans son corps : l'obésité infantile, le mal de dos, la sexualité... ;
  - etc.

Ces dossiers proposent une information complète et pratique autour de la prévention : des articles, des focus (par profil ou particularité), un test, une fiche pratique récapitulative et, le cas échéant, des liens vers des sites de référence.

3. La possibilité de constituer un espace réservé où le bénéficiaire pourra :

- trouver des informations personnalisées en fonction de son profil à partir d'un bilan prévention express ;
- créer son carnet de vaccinations avec, s'il le souhaite, des rappels automatiques pour le renouvellement des vaccins ;
- créer son « carnet de voyage » à l'aide d'un traducteur médical ;
- regrouper ses fiches thématiques favorites afin de les retrouver plus rapidement.

4. Un abonnement gratuit à une *Newsletter santé* centrée sur la prévention, dont chaque numéro aborde différents thèmes de prévention en lien avec l'actualité du moment et renvoie vers le site.

La *Newsletter santé* est transmise exclusivement par e-mail (l'inscription se fait directement sur le site).

Les services du site ne constituent ni directement, ni indirectement une consultation médicale. Ils ne peuvent en aucun cas remplacer une consultation médicale personnalisée auprès d'un médecin.

### DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Les prestations de la convention d'assistance souscrite par le syndicat national des chasseurs de France auprès de Fragonard assurances (SA au capital de 37 207 660 € – 479 065 351 RCS Paris, entreprise régie par le code des assurances, siège social : 2, rue Fragonard, 75017 Paris) sont mises en œuvre par Mondial assistance France (société par actions simplifiée au capital de 7 584 076,86 € – 490 381 753 RCS Paris, siège social : 54, rue de Londres, 75008 Paris, société de courtage d'assurances, inscription ORIAS 07 026 669).

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

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

Par le seul fait qu'il réclame le bénéfice d'une assistance, le demandeur s'engage à fournir à Mondial assistance France, soit concurremment à la demande écrite, soit dans les 5 jours suivant l'appel (sauf cas fortuit ou de force majeure), tous actes, pièces, factures et certificats de nature à établir la matérialité de l'événement ouvrant droit au bénéfice des prestations de la présente convention.

Mondial assistance France ne peut répondre des manquements ou contretemps qui résulteraient du non-respect par le bénéficiaire des dispositions qui précèdent et serait en droit de réclamer au bénéficiaire le remboursement des frais exposés.

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

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

## Conditions applicables aux services de renseignement téléphonique

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

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

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

Certaines demandes peuvent nécessiter des recherches. Mondial assistance France s'engage alors à répondre dans un délai de 2 jours ouvrés.

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

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

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

L'organisation par le bénéficiaire ou par son entourage de l'une des assistances énoncées ci-avant ne peut donner lieu au remboursement que si Mondial assistance France a été prévenue préalablement et a donné son accord exprès.

Les frais exposés seront remboursés sur présentation des justificatifs, dans la limite de ceux que Mondial assistance France aurait engagés pour organiser le service.

Sauf mention contraire, la mise en place des prestations d'assistance au domicile peut nécessiter un délai de 1 demi-journée ouvrée.

La prestation « garde au domicile de l'enfant convalescent de moins de 15 ans » n'est pas ouverte :

- pendant les congés légaux du ou des parents et de la nourrice employée et déclarée ;
- lorsqu'un membre majeur de la famille est présent au domicile.

La prestation « aide pédagogique » n'étant pas conçue pour servir les convenances personnelles, toute fausse déclaration, falsification ou tentative de fraude entraîne la perte du bénéfice de la prestation et le remboursement immédiat des sommes éventuellement engagées par Mondial assistance France pour sa réalisation.

## 1. Exclusions générales

Sont exclus :

- les demandes non justifiées ;
- les maladies et accidents et leurs conséquences, antérieurs à la date d'effet du contrat ;
- les maladies psychologiques antérieurement avérées/constituées (ou) en cours de traitement ;
- les états résultant de l'usage de drogues, stupéfiants et produits assimilés non prescrits médicalement, et de l'absorption d'alcool ;
- les conséquences de tentative de suicide.
- les conséquences :
  - des situations à risques infectieux en contexte épidémique ;
  - de l'exposition à des agents biologiques infectants ;
  - de l'exposition à des agents chimiques type gaz de combat ;
  - de l'exposition à des agents incapacitants ;

- de l'exposition à des agents neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents ;
  - de l'exposition à des agents radioactifs,
- qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques ou de recommandations de la part des autorités sanitaires internationales ou des autorités sanitaires locales du pays où le bénéficiaire séjourne ou des autorités sanitaires nationales du pays de destination du rapatriement ou du transport sanitaire ;
- les dommages provoqués intentionnellement par un bénéficiaire et ceux résultant de sa participation à un crime, à un délit ou une rixe, sauf cas de légitime défense ;
  - les événements survenus de la pratique de sports dangereux (raids, trekkings, escalades...) ou de la participation du bénéficiaire en tant que concurrent à des compétitions sportives, paris, matchs, concours, rallyes ou à leurs essais préparatoires, ainsi que l'organisation et la prise en charge de tous frais de recherche ;
  - la plongée sous-marine si le bénéficiaire ne pratique pas ce sport dans une structure adaptée et reconnue par la CMAS (confédération mondiale des activités subaquatiques) et si en cas d'accident, le bénéficiaire n'a pas été pris en charge par un centre de traitement hyperbare (Mondial assistance France n'intervient qu'après cette première prise en charge pour organiser l'assistance médicale) ;
  - les dommages résultant de soins d'ordre esthétique (y compris chirurgie esthétique) sauf si ces dépenses sont consécutives à un accident garanti ;
  - les maladies chroniques et l'invalidité permanente, antérieurement avérées/constituées ;
  - les hospitalisations prévisibles.

## 2. Exclusions spécifiques

Les états de grossesse, sauf complication imprévisible, et dans tous les cas à partir de la 36<sup>e</sup> semaine d'aménorrhée pour les garanties « pendant l'hospitalisation » et « pendant l'immobilisation au domicile ».

Les maladies relevant de l'hospitalisation à domicile pour la garantie « pendant l'hospitalisation ».

### Mise en œuvre des garanties

Toute demande de mise en œuvre de l'une des prestations de la présente convention doit obligatoirement être formulée directement par le bénéficiaire ou ses proches auprès de Mondial assistance France par l'un des moyens ci-après :

Téléphone : 01-40-25-57-74, accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, sauf mentions contraires, en indiquant :

- le nom et le numéro du contrat souscrit ;
- le nom et le prénom du bénéficiaire ;
- l'adresse exacte du bénéficiaire ;
- le numéro de téléphone où le bénéficiaire peut être joint.