



SwissLife

Conditions générales des garanties d'assistance valant notice d'information

SwissLife Prévoyance Entreprises +

contrat collectif n° SWISS 2191/FIC19SAN0046

SwissLife Prévoyance et Santé, société anonyme au capital de 150 000 000 €, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le n° 322 215 021, entreprise régie par le Code des assurances, dont le siège social est situé 7, rue Belgrand, 92300 Levallois-Perret, a souscrit auprès de Filassistance le contrat collectif n° **SWISS 2191/FIC19SAN0046**, au profit des adhérents du contrat d'assurance prévoyance **SwissLife Prévoyance Entreprises +** afin de leur faire bénéficier de garanties d'assistance telles que prévues ci-dessous.

Les garanties d'assistance sont assurées et gérées par Filassistance International (ci-après dénommée « Filassistance »), société anonyme au capital de 4 100 000 €, régie par le Code des assurances, inscrite au RCS de Nanterre sous le n° 433 012 689, dont le siège social se situe au 108 Bureaux de la Colline, 92213 Saint-Cloud Cedex.

A. Cadre des garanties

1. Comment contacter Filassistance ?

Téléphone	Depuis la France	01 70 36 06 84
	Depuis l'étranger	+ 33 1 70 36 06 84
Télécopie		09 77 40 17 88
Adresse postale	108 Bureaux de la Colline - 92213 Saint-Cloud Cedex	
Courriel	assistance.personnes@filassistance.fr	

2. Qui peut bénéficier des garanties ?

Ont la qualité de bénéficiaires, l'adhérent du contrat d'assurance prévoyance SwissLife Prévoyance Entreprises + son conjoint, leur(s) enfant(s) fiscalement à charge et vivant sous le même toit ainsi que toute personne désignée dans la garantie comme destinataire de la prestation servie.

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

3. Où s'appliquent les garanties ?

À l'exception de la garantie 3.5 « Rapatriement de corps » qui s'applique en France ou à l'étranger, les garanties d'assistance fournies par Filassistance au titre des présentes conditions générales valant notice d'information, s'appliquent en France telle que définie ci-dessous.

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

4. Quelle est la période des garanties ?

La présente notice prend effet au plus tôt, à compter du **1^{er} septembre 2019** et couvre les événements garantis survenus au plus tôt à compter de cette date.

Les bénéficiaires peuvent solliciter les prestations pendant la période d'adhésion au contrat d'assurance prévoyance SwissLife Prévoyance Entreprises + souscrit auprès de SwissLife Prévoyance et Santé, sous réserve du règlement de la cotisation correspondante.

Toutefois, le droit à garantie auprès de Filassistance cesse pour chaque adhérent :

- en cas de cessation de l'adhésion au contrat d'assurance prévoyance SwissLife Prévoyance Entreprises + souscrit auprès de SwissLife Prévoyance et Santé ;
- en cas de résiliation du contrat collectif d'assistance n° SWISS 2191 / FIC19SAN0046 ;
- en cas de non-paiement de la cotisation conformément aux dispositions prévues à l'article L. 113-3 du Code des assurances.

B. Généralités

1. Définitions

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

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

Actes de la vie quotidienne : se lever / se coucher, s'habiller, se laver, se nourrir, aller aux toilettes, se déplacer dans son domicile.

Adhérent : toute personne physique salariée de l'entreprise ayant souscrit au contrat d'assurance prévoyance SwissLife Prévoyance Entreprises +, adhérent au contrat collectif d'assistance n° SWISS 2191 / FIC19SAN0046 et qui s'engage à acquitter la cotisation émise aux périodes définies.

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

Aidant : l'adhérent ou son conjoint qui assiste un proche en état de dépendance. L'aidant apporte une aide quotidienne à son proche parent aidé pour les actes de la vie quotidienne. Sauf clause contraire, l'aidant devra avoir le même domicile ou visiter quotidiennement à domicile son proche parent aidé.

Aidé : proche en état de dépendance de l'adhérent ou de son conjoint.

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

Animaux de compagnie : chiens et chats remplissant les obligations d'identification et de vaccination fixées par la réglementation à l'exclusion de tout chien susceptible d'être dangereux, c'est-à-dire les chiens de races staffordshire bull terrier, mastiff, american staffordshire terrier, tosa, les chiens assimilables par leurs caractéristiques morphologiques aux chiens de ces races ainsi que les chiens communément appelés « pitt bull ». L'animal garanti ne devra pas faire l'objet d'un élevage ou être détenu dans le cadre d'une activité professionnelle ou commerciale quelle qu'elle soit.

Arrêt de travail en longue maladie : arrêt de travail prescrit par une autorité médicale compétente et dont la durée est supérieure à 6 mois consécutifs

Atteinte corporelle : blessure ou maladie dont la nature risque de porter atteinte à la vie même du bénéficiaire ou d'engendrer à brève échéance une aggravation importante de son état si des soins adéquats ne lui sont pas prodigués rapidement.

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

Conjoint : le conjoint marié à l'adhérent, non séparé de corps ; le concubin tel que défini à l'article 515-8 du Code civil ; ou le partenaire lié par un pacte civil de solidarité (Pacs) à l'adhérent.

Contrat : le contrat collectif d'assistance n° SWISS 2191/FIC19SAN0046.

Dépendance : état de perte d'autonomie d'une personne justifiant son classement dans le groupe GIR 4 de la grille AGGIR.

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

Équipe médicale : médecin de Filassistance.

Étranger : tout pays situé hors de France, à l'exclusion des pays formellement déconseillés par le ministère des Affaires étrangères français dont la liste est accessible sur le site <https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/conseils-par-pays-destination/>

Événement : toute situation prévue par la présente notice justifiant d'une demande d'intervention auprès de Filassistance.

France : France métropolitaine et les départements et régions d'outre-mer français : Guadeloupe, Guyane française, Martinique et La Réunion.

Handicap : toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie par une personne, en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant. Le handicap doit être reconnu par la maison départementale des personnes handicapées (MDPH).

Hospitalisation : **sauf stipulation contraire**, tout séjour d'une durée **supérieure à 24 heures**, dans le but de recevoir des soins à la suite d'un accident ou d'une maladie.

Immobilisation : toute immobilisation temporaire au domicile, médicalement prescrite, et consécutive à un accident ou une maladie.

Invalidité : incapacité qui, survenue par suite d'une maladie ou d'un accident, entraîne après consolidation, le versement d'une rente d'invalidité permanente partielle ou totale validée par le médecin-conseil de Swiss Life.

Maladie : toute altération de la santé, constatée par une autorité médicale compétente.

Maladies graves

- **Infarctus du myocarde** : il s'agit de la nécrose d'une zone du muscle myocardique, dont le diagnostic est posé par la présence de signes électriques caractéristiques au tracé électrocardiographique, associée à une augmentation des enzymes cardiaques et aux douleurs caractéristiques.
- **Coronaropathie** : sont prises en considération, les coronaropathies ayant nécessité une intervention chirurgicale à « cœur ouvert » avec au moins un double pontage coronarien.
- **Accident vasculaire cérébral sans guérison complète** : l'accident vasculaire cérébral est défini comme étant un infarctus du tissu cérébral ou une hémorragie intracranienne. Il devra y être associé un déficit neurologique séquellaire persistant de façon constante plus de 15 jours.
- **Cancer** : toute tumeur maligne caractérisée par la croissance non contrôlée et la propagation de cellules malignes qui envahissent les tissus. La preuve indiscutable d'un tel phénomène ou l'examen anatomopathologique d'une tumeur maligne doit être fourni. Sont également couverts les leucémies, les lymphomes et la maladie de Hodg.
- **Insuffisance rénale** : il s'agit des insuffisances rénales dépassées entraînant la nécessité de se soumettre régulièrement à une dialyse péritonéale ou une hémodialyse.
- **Greffe d'organe** : sont retenues les greffes d'organes suivantes :
 - la greffe du cœur, du cœur et des poumons, celle du foie, du pancréas ou du rein ;
 - la greffe de la moelle osseuse est assimilée à une greffe d'organe.
 Le risque est considéré réalisé lorsque la maladie grave ou la greffe d'organe a fait l'objet d'un diagnostic, c'est-à-dire la constatation clinique et para-clinique d'une affection établie et justifiée de manière impartiale par une autorité médicale spécialisée.
- **Infarctus du myocarde** : il s'agit de la nécrose d'une zone du muscle myocardique, dont le diagnostic est posé par la présence de signes électriques caractéristiques au tracé électrocardiographique, associée à une augmentation des enzymes cardiaques et aux douleurs caractéristiques.

Perte totale et irréversible d'autonomie (PTIA) : perte d'autonomie qui, par suite d'une maladie ou d'un accident, après consolidation, dans l'impossibilité permanente et totale de se livrer à la moindre occupation ou au moindre travail lui procurant gain ou profit et dans un état nécessitant l'assistance continue et viagère d'une tierce personne pour accomplir les Actes de la vie quotidienne.

Titre de transport : dans la limite des disponibilités, pour les trajets dont la durée est inférieure à 5 heures, il est remis un billet de train, aller et retour, 1^{re} classe. Pour les trajets supérieurs à cette durée, il est remis un billet d'avion, aller et retour, classe économique.

Zone de résidence

- Pour l'adhérent résidant en France métropolitaine : zone couvrant la France métropolitaine.
- Pour l'adhérent résidant dans les départements-régions d'outre-mer français : zone limitée au département-région dans lequel se trouve le domicile de l'adhérent.

2. Mise en œuvre des prestations

2.1. Délivrance des prestations

Filassistance est accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, et met en œuvre les prestations garanties, après accord préalable, **du lundi au vendredi de 9h à 18h (hors jours fériés)**. En cas de rapatriement de corps prévu par les garanties d'assistance, Filassistance met en œuvre cette prestation **24 heures sur 24, 7 jours sur 7**.

Le bénéficiaire ou son entourage doivent impérativement contacter Filassistance, au numéro de téléphone suivant **01 70 36 06 84**, préalablement à toute intervention, dans un délai de cinq (5) jours suivant l'événement qui donne lieu au bénéfice des présentes garanties, en précisant le numéro de contrat **SWISS2191/FIC19SAN0046**. Le bénéficiaire obtiendra ensuite un numéro de dossier qui seul justifiera une prise en charge de la part de Filassistance.

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

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

Les prestations qui n'auront pas été utilisées par le bénéficiaire lors de la durée de la garantie, excluent un remboursement a posteriori ou une indemnité compensatoire.

2.2. Règlement des prestations

Pour obtenir le remboursement des dépenses ayant reçu l'accord préalable de Filassistance, le bénéficiaire ou la personne ayant engagé les frais devra obligatoirement adresser toute pièce justificative originale que Filassistance jugerait utile. Le règlement des prestations interviendra dans un délai de quinze (15) jours ouvrés suivant la réception desdites pièces par Filassistance, sauf contestation notifiée à la personne concernée.

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

2.3. Conditions d'ordre médical

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

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

Afin de permettre à l'équipe médicale de Filassistance de prendre sa décision, cette dernière se réserve la possibilité de demander au bénéficiaire de fournir toute pièce médicale originale qui justifie l'événement qui le conduit à sa demande d'assistance. Les pièces médicales devront être adressées **sous pli confidentiel** à l'attention du service médical de Filassistance.

2.4. Conditions spécifiques aux prestations d'assistance informations

Les prestations d'informations sont délivrées uniquement par téléphone **du lundi au vendredi de 9h à 18h (hors jours fériés)** sur simple appel du bénéficiaire. En aucun cas, les réponses aux demandes d'informations ne feront l'objet d'une confirmation écrite.

Filassistance s'engage à fournir une réponse dans **un délai maximal de 72 heures**. La responsabilité de Filassistance ne pourra en aucun cas être recherchée en cas :

- d'interprétation inexacte du ou des renseignements que le bénéficiaire aura obtenu(s) ;
- des difficultés qui pourraient surgir ultérieurement du fait d'une utilisation inappropriée ou abusive, par le bénéficiaire, des informations communiquées.

Les prestations d'informations relatives à la santé ont pour objet d'écouter, d'informer et d'orienter l'adhérent et, en aucun cas, elles n'ont vocation à remplacer le médecin traitant. **Les informations fournies ne peuvent se substituer à une consultation médicale et ne peuvent donner lieu à une quelconque prescription.** Les informations seront toujours données dans le respect de la déontologie médicale (confidentialité et respect du secret médical). **De plus, en cas d'urgence médicale, le bénéficiaire doit appeler en priorité son médecin traitant, les pompiers ou les services médicaux d'urgence (SAMU 15).**

Les prestations d'information juridique dispensées par Filassistance ne peuvent se substituer aux intervenants habituels tels qu'avocats, notaires, etc.

Le contenu de l'information juridique délivrée est purement documentaire, **ne peut excéder le champ défini par l'article 66-1 de la loi n° 71-1130 du 31 décembre 1971 et ne pourra en aucun cas consister à donner des consultations juridiques.**

La validité des informations communiquées s'apprécie au moment de l'appel du bénéficiaire. Filassistance ne pourra pas être tenue responsable de la caducité des informations communiquées qui résulterait de l'évolution de la réglementation postérieure à cet appel.

Sont exclues de la garantie les demandes d'information ne relevant pas du droit français.

2.5. Conditions de prise en charge des titres de transport

En cas de transfert sanitaire ou de transport organisé et pris en charge par Filassistance, le bénéficiaire consent à utiliser en priorité ses titres de voyage initiaux, modifiés ou échangés.

À défaut de modification ou d'échange, le bénéficiaire s'engage à accomplir toutes les démarches nécessaires au remboursement des titres non utilisés et à verser les sommes correspondantes à Filassistance, et ce dans les 90 jours de son retour.

Seuls les frais supplémentaires (résultant d'une modification, d'un échange ou d'un remboursement des titres de transport) par rapport au prix du titre initial acquitté par le bénéficiaire pour son retour seront pris en charge par Filassistance.

3. Exclusions

3.1. Exclusions communes à toutes les garanties

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

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

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

- des hospitalisations répétitives pour une même cause ;
- des hospitalisations de long séjour ;
- des maladies ou troubles mentaux comprenant les troubles anxieux et anxio-dépressifs, les syndromes dépressifs, les dépressions et autres névroses, les psychoses, et les troubles de la personnalité et du comportement ;
- des états de grossesse ;
- des accouchements ;
- des états pathologiques faisant suite à une interruption volontaire de grossesse ou une procréation médicalement assistée ;
- toute intervention médicale volontaire pour convenance personnelle (chirurgie esthétique) ;
- des affections bénignes ne justifiant pas une immobilisation au domicile ;
- des frais engagés sans l'accord préalable de Filassistance ;
- des frais téléphoniques engagés par l'adhérent ou le bénéficiaire ;
- du fait intentionnel de l'adhérent ou d'un bénéficiaire ;
- de l'insuffisance ou de l'indisponibilité temporaire de prestataires localement ;
- des états résultant de l'usage abusif d'alcool (alcoolémie constatée supérieure au taux fixé par l'article R. 234-1 du Code de la route), de l'usage ou de l'absorption de médicaments, drogues, stupéfiants et produits assimilés non prescrits médicalement ;
- de la participation de l'adhérent ou d'un bénéficiaire, en tant que concurrent, à toute épreuve sportive de compétition ou à des épreuves d'endurance ou de vitesse et à leurs essais préparatoires, à bord de tout engin de locomotion terrestre, nautique ou aérien (à moteur ou non) ainsi que la pratique des sports de neige ou de glace à titre non amateur ;
- du non-respect des règles de sécurité reconnues liées à la pratique de toute activité sportive de loisirs ;
- des conséquences d'explosion d'engins et d'effets nucléaires radioactifs ;
- de guerre civile ou étrangère, d'émeutes, de grèves, de pirateries, d'interdictions officielles, de saisies, de terrorisme, d'attentats, d'enlèvements, de séquestrations, de prises d'otages ou contraintes par la force publique, tels que visés à l'article L. 121-8 alinéa 2 du Code des assurances ;
- de toute restriction à la libre circulation des personnes ;
- des cataclysmes naturels ;
- des épidémies, de tout risque infectieux ou chimique ;
- des dommages causés par des explosifs que le bénéficiaire ou l'adhérent peut détenir ;
- de la participation volontaire de l'adhérent ou d'un bénéficiaire, à un acte de terrorisme, de sabotage, un crime ou un délit, une rixe, un pari ou un défi ;
- de la tentative de suicide ou ses conséquences ;
- d'événements climatiques tels que tempêtes ou ouragans ;
- des séjours dans un pays formellement déconseillé par le ministère des Affaires étrangères français (la liste peut être trouvée sur le site : <https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/conseils-par-pays-destination/>).

4. Subrogation

Conformément à l'article L. 121-12 du Code des assurances, Filassistance est subrogée dans les droits et actions de l'adhérent contre tout responsable du dommage, à concurrence du montant de la prestation servie.

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

5. Informatique et libertés

Conformément à la loi informatique et libertés modifiée, la collecte des données à caractère personnel de l'adhérent est nécessaire pour la gestion de son contrat d'assistance par Filassistance et ses prestataires.

Les informations recueillies auprès de l'adhérent, lors d'une demande d'assistance font l'objet d'un traitement ayant pour finalités : la passation, la gestion et l'exécution des contrats d'assistance ; l'élaboration de statistiques notamment commerciales, d'activité et actuarielles ; l'exercice des recours et la gestion des réclamations et contentieux ; l'exécution des dispositions légales, réglementaires et administratives en vigueur notamment la lutte anti-blanchiment, contre le financement du terrorisme et contre la fraude ; les opérations relatives à la gestion des clients ; l'amélioration du service au client ; la gestion des avis des personnes sur les produits et services.

Les destinataires de ces données personnelles, sont, dans le strict cadre des finalités énoncées ci-dessus : les personnels dûment habilités de Filassistance, de leurs prestataires, partenaires, sous-traitants, réassureurs et, s'il y a lieu, les organismes sociaux des personnes impliquées, les intermédiaires d'assurance, ainsi que les personnes intéressées au contrat.

Les informations personnelles de l'adhérent pourront éventuellement faire l'objet de transferts vers des prestataires ou des sous-traitants établis dans des pays situés hors de l'Union européenne pour l'exécution des prestations d'assistance.

Dans le cadre de la gestion du contrat d'assistance, Filassistance, ses prestataires et sous-traitants peuvent être amenés à collecter auprès de l'adhérent des données de santé. Ces données de santé sont collectées aux fins de mise en œuvre des garanties demandées. Elles pourront être communiquées exclusivement pour cette finalité aux prestataires ou sous-traitants qui s'engagent à veiller au respect de la confidentialité des données qui leur sont transmises compte tenu de leur sensibilité.

Les données de l'adhérent seront conservées durant toute la vie du contrat, jusqu'au 31 décembre de l'année civile suivant l'expiration à la fois des délais de prescription légaux et des délais prévus par les différentes obligations de conservation imposées par la réglementation.

L'adhérent dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'effacement de ses données personnelles.

L'adhérent dispose également du droit de prévoir des directives relatives au sort de ses données à caractère personnel après son décès.

Sous certaines conditions réglementaires, l'adhérent peut faire l'exercice du droit d'opposition ou de limitation du traitement de ses données personnelles, toutefois, toute opposition ou refus pourra empêcher l'exécution des présentes garanties.

L'adhérent peut exercer ces différents droits en se rendant sur www.filassistance.fr ou en contactant directement le service DPD par courrier (Filassistance International – Délégué à la protection des données – 108 Bureaux de la Colline – 92213 Saint-Cloud Cedex) ou par courriel (dp@filassistance.fr). L'adhérent peut également demander la portabilité des données qu'il a transmises lorsqu'elles étaient nécessaires au contrat.

L'adhérent pourra adresser ses réclamations touchant à la collecte ou au traitement de ses données à caractère personnel au service du délégué à la protection des données, dont les coordonnées ont été précisées ci-dessus. En cas de désaccord persistant, l'adhérent a la possibilité de saisir la Cnil à l'adresse suivante : Commission nationale informatique et libertés – 3, place de Fontenoy – 75007 Paris – <https://www.cnil.fr/fr/vous-souhaitez-contacter-la-cnil> – Tél. : 01 53 73 22 22.

6. Responsabilité

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

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

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

En tout état de cause, Filassistance ne sera pas responsable d'un manquement à ses obligations qui sera la conséquence d'une cause étrangère (cas de force majeure tel que défini à l'article 1218 du Code civil ainsi que par la jurisprudence de la Cour de cassation, fait de la victime ou fait d'un tiers).

7. Autorité de contrôle

Filassistance est soumise au contrôle de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), située au 4, place de Budapest – CS 92459 – 75436 Paris Cedex 09.

8. Réclamations

Toute réclamation portant sur le traitement de la demande d'assistance (délai, qualité, contenu prestation fournie, etc.) devra être formulée dans un premier temps auprès du service qui a traité cette demande par téléphone au numéro suivant : 01 70 36 06 84, qui veillera à répondre ou à accuser réception de la réclamation dans un délai maximal de dix (10) jours à compter de la demande.

Le bénéficiaire pourra également adresser sa réclamation par courrier en précisant le motif du désaccord à l'adresse suivante :

Filassistance – Service réclamations
108 Bureaux de la Colline – 92213 Saint-Cloud Cedex
ou qualite@filassistance.fr

Cette réclamation pourra également être formulée sur le site Internet www.filassistance.fr via le formulaire de contact accessible dans la rubrique « Contactez-nous ». Une réponse sera alors formulée dans un délai de dix (10) jours à compter de la réception du courrier de réclamation.

Si l'instruction de la réclamation nécessite un examen justifiant un délai supplémentaire, Filassistance enverra un courrier accusant réception de la réclamation. Ce courrier d'accusé de réception sera envoyé dans un délai de dix (10) jours ouvrables qui suivent la réception de la réclamation. Dans tous les cas, une réponse sera apportée dans un délai de deux (2) mois à compter de la date de réception de la demande.

Si aucune solution n'est trouvée à l'issue de l'examen du courrier de réclamation, l'adhérent ou le bénéficiaire pourra saisir gratuitement le médiateur de l'assurance, en adressant sa demande à l'adresse ci-dessous :

Médiation de l'Assurance
TSA 50110 – 75441 Paris Cedex 09

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

Le médiateur formulera un avis dans le délai prévu dans la charte de la médiation de l'assurance, à réception du dossier complet. Son avis ne s'impose pas aux parties et laisse la liberté pour l'adhérent ou le bénéficiaire, de saisir les tribunaux compétents.

9. Prescription

La prescription est l'extinction d'un droit après un délai prévu par la loi. Toutes actions dérivant du présent contrat sont prescrites dans les délais et termes du Code des assurances :

Délai de prescription

Article L. 114-1

Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

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

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

La prescription est portée à dix ans dans les contrats d'assurance sur la vie lorsque le bénéficiaire est une personne distincte du souscripteur et dans les contrats d'assurances contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants-droit de l'assuré décédé.

Pour les contrats d'assurance vie, nonobstant les dispositions du 2^e alinéa ci-dessus, les actions du bénéficiaire sont prescrites au plus tard trente ans à compter du décès de l'assuré.

Causes d'interruption de la prescription

Article L. 114-2

La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre.

L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée ou d'un envoi recommandé électronique, avec accusé de réception, adressés par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

Caractère d'ordre public de la prescription

Article L. 114-3

Par dérogation à l'article 2254 du Code civil, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.

Causes ordinaires d'interruption de la prescription

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription visées à l'article L. 114-2 précité sont celles prévues selon les termes et conditions des articles suivants du Code civil :

Reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait

Article 2240 du Code civil

La reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription.

Demande en justice

Article 2241 du Code civil

La demande en justice, même en référé, interrompt le délai de prescription ainsi que le délai de forclusion.

Il en est de même lorsqu'elle est portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure.

Article 2242 du Code civil

L'interruption résultant de la demande en justice produit ses effets jusqu'à l'extinction de l'instance.

Article 2243 du Code civil

L'interruption est non avenue si le demandeur se désiste de sa demande ou laisse l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée.

Mesure conservatoire et acte d'exécution forcée

Article 2244 du Code civil

Le délai de prescription ou le délai de forclusion est également interrompu par une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée.

Étendue de la prescription quant aux personnes

Article 2245 du Code civil

L'interpellation faite à l'un des débiteurs solidaires par une demande en justice ou par un acte d'exécution forcée ou la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription contre tous les autres, même contre les héritiers.

En revanche, l'interpellation faite à l'un des héritiers d'un débiteur solidaire ou la reconnaissance de cet héritier n'interrompt pas le délai de prescription à l'égard des autres cohéritiers, même en cas de créance hypothécaire, si l'obligation est divisible. Cette interpellation ou cette reconnaissance n'interrompt le délai de prescription à l'égard des autres codébiteurs, que pour la part dont cet héritier est tenu.

Pour interrompre le délai de prescription pour le tout, à l'égard des autres codébiteurs, il faut l'interpellation faite à tous les héritiers du débiteur décédé ou la reconnaissance de tous les héritiers.

Article 2246 du Code civil

L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de prescription contre la caution.

Les causes de report du point de départ ou les causes de suspension de la prescription visées à l'article L. 114-3 du Code des assurances sont énumérées aux articles 2233 à 2239 du Code civil reproduits ci-après dans leur version en vigueur au 1^{er} janvier 2018 :

Article 2233 du Code civil

La prescription ne court pas :

1. à l'égard d'une créance qui dépend d'une condition, jusqu'à ce que la condition arrive ;
2. à l'égard d'une action en garantie, jusqu'à ce que l'éviction ait lieu ;
3. à l'égard d'une créance à terme, jusqu'à ce que ce terme soit arrivé.

Article 2234 du Code civil

La prescription ne court pas ou est suspendue contre celui qui est dans l'impossibilité d'agir par suite d'un empêchement résultant de la loi, de la convention ou de la force majeure.

Article 2235 du Code civil

Elle ne court pas ou est suspendue contre les mineurs non émancipés et les majeurs en tutelle, sauf pour les actions en paiement ou en répétition des salaires, arrérages de rente, pensions alimentaires, loyers, fermages, charges locatives, intérêts des sommes prêtées et, généralement, les actions en paiement de tout ce qui est payable par années ou à des termes périodiques plus courts.

Article 2236 du Code civil

Elle ne court pas ou est suspendue entre époux, ainsi qu'entre partenaires liés par un pacte civil de solidarité.

Article 2237 du Code civil

Elle ne court pas ou est suspendue contre l'héritier acceptant à concurrence de l'actif net, à l'égard des créances qu'il a contre la succession.

Article 2238 du Code civil

La prescription est suspendue à compter du jour où, après la survenance d'un litige, les parties conviennent de recourir à la médiation ou à la conciliation ou, à défaut d'accord écrit, à compter du jour de la première réunion de médiation ou de conciliation. La prescription est également suspendue à compter de la conclusion d'une convention de procédure participative ou à compter de l'accord du débiteur constaté par l'huissier de justice pour participer à la procédure prévue à l'article L. 125-1 du Code des procédures civiles d'exécution.

Le délai de prescription recommence à courir, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois, à compter de la date à laquelle soit l'une des parties ou les deux, soit le médiateur ou le conciliateur déclarent que la médiation ou la conciliation est terminée. En cas de convention de procédure participative, le délai de prescription recommence à courir à compter du terme de la convention, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois. En cas d'échec de la procédure prévue au même article, le délai de prescription recommence à courir à compter de la date du refus du débiteur, constaté par l'huissier, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois.

Article 2239 du Code civil

La prescription est également suspendue lorsque le juge fait droit à une demande de mesure d'instruction présentée avant tout procès.

Le délai de prescription recommence à courir, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois, à compter du jour où la mesure a été exécutée.

Ces différents articles peuvent évoluer en cours de vie du contrat. Ces articles sont disponibles à la rubrique « Les codes en vigueur » du site Internet du service public de la diffusion du droit (<http://www.legifrance.gouv.fr>) ou sur simple demande écrite auprès de l'assureur.

Saisine du médiateur

Il est également prévu que la prescription de deux (2) ans sera suspendue en cas de médiation ou de conciliation entre les parties (article 2238 du Code civil).

10. Fausse déclaration

Toute réticence ou fausse déclaration intentionnelle de la part de l'adhérent entraîne la nullité de son adhésion conformément aux dispositions de l'article L. 113-8 du Code des assurances. La garantie cesse alors immédiatement. Les primes payées demeurent alors acquises à Filassistance, qui a droit au paiement de toutes les primes échues à titre de dommages et intérêts.

En revanche, l'omission ou la déclaration inexacte de la part de l'adhérent dont la mauvaise foi n'est pas établie, n'entraîne pas la nullité de son adhésion, conformément aux dispositions de l'article L. 113-9 du Code des assurances.

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

11. Loi applicable et juridiction compétente

La présente notice est régie par le droit français.

En cas de litige portant sur la présente Notice et à défaut d'accord amiable, il sera fait expressément attribution de juridiction près les tribunaux dans le ressort desquels se situe le domicile de l'adhérent.

C. Détail des prestations garanties

I. Offre de base

Les garanties d'assistance décrites ci-dessous sont accessibles quel que soit le niveau de garanties du contrat d'assurance prévoyance SwissLife Prévoyance Entreprises + souscrit par l'entreprise auprès de SwissLife Prévoyance et Santé.

1. Prestations accessibles au bénéficiaire dès l'adhésion

1.1. Informations juridique et vie pratique

Filassistance délivre au bénéficiaire, des informations dans les domaines suivants :

• Informations juridique

- **Justice / défense / recours** : à qui s'adresser, comment porter plainte, juridictions civiles, juridictions administratives, juridictions pénales, frais de justice, aide judiciaire, amendes pénales, etc.
- **Assurances sociales / allocations / retraites** : salaires, prestations familiales, accidents du travail, pension de réversion des salariés, pension de réversion des non-salariés, aide sociale, etc.
- **Impôts / fiscalité** : imprimés à remplir, traitements et salaires, revenus fonciers, plus-values, charges déductibles, calcul de l'impôt, impôts locaux, réclames, paiements, contrôles, etc.
- **Famille** : régimes matrimoniaux, grossesse, naissance, adoption, éducation des enfants, émancipation des mineurs, union libre, divorce, succession, décès, handicapés, etc.
- **Travail** : réglementation du travail, contrat de travail, salaire, durée du travail, congés payés, cotisation de sécurité sociale, licenciement, chômage, travail à domicile, les fonctionnaires, travail à l'étranger, travail temporaire, types de contrats de travail, formation en alternance, hygiène et sécurité des travailleurs, les accidents du travail et les maladies professionnelles, aides à l'embauche.
- **Protection sociale** : régime de protection sociale, l'assurance maladie / maternité / vieillesse / invalidité / décès, les prestations familiales, les accidents du travail.

• Informations vie pratique

- **Habitation / logement** : acquisition, construction, financement, bail, congés, copropriété, vente, achat en viager, résidence secondaire, urbanisme, expropriation, les professionnels et l'immobilier, organismes à consulter, etc.
- **Consommation** : argent et chèques dans la vie quotidienne, santé, personnel de maison, protection de la vie privée, l'énergie dans la vie quotidienne, automobile, vivre mieux (nouvelles brèves et conseils) etc.
- **Vacances / loisirs** : vacances en famille, enfants et adolescents, camping, caravanning, voyages organisés, centres et mouvements de jeunesse, activités de plein air, activités culturelles, loisirs du 3^e âge, vacances à l'étranger, votre argent en vacances, etc.
- **Formalités / cartes / permis** : état civil, passeport, casiers judiciaires, cartes et permis divers, obligations militaires, déménagements, etc.
- **Les services publics** : EDF / GDF, opérateurs téléphoniques, SNCF, mairie, préfecture, médiateur (pour quels services ? à qui s'adresser ? comment ?).
- **Enseignement / formation** : école maternelle, primaire, secondaire, après le baccalauréat, bourses du second degré, aides financières pour étudiants, téléenseignements, collèges et lycées spéciaux, etc.

1.2. Prévention maladies cardio-vasculaires

Filassistance informe le bénéficiaire sur les maladies cardio-vasculaires qu'il encourt. Il pourra ainsi acquérir des connaissances sur les facteurs de risques qu'il présente et ainsi être éduqué aux bonnes pratiques en matière d'hygiène de vie.

Dans cette optique, le bénéficiaire pourra donc bénéficier d'informations de prévention et d'accompagnement en fonction des facteurs de risque détectés qui lui sont propres.

Cette garantie est limitée à un entretien téléphonique par année civile.

1.3. Prévention de troubles musculo-squelettiques

Filassistance organise et prend en charge un bilan téléphonique réalisé par un ergothérapeute. Ce bilan comprend l'évaluation de la situation professionnelle du bénéficiaire, son installation au lieu de travail et tout facteur qui peut provoquer des troubles musculo-squelettiques, comme les situations de stress au niveau professionnel et personnel.

Suite à ce bilan, l'ergothérapeute rédige un compte rendu avec ses préconisations et aide le bénéficiaire à établir les devis et à réaliser des essais de matériel en faisant appel aux professionnels spécialisés.

Le bénéficiaire pourra également être orienté vers son médecin du travail.

Cette garantie est limitée à trois entretiens téléphoniques par année civile.

2. Prestations accessibles à l'adhérent ou à son conjoint atteint d'une maladie grave

2.1. Information relative à une maladie grave

L'équipe médicale de Filassistance répond à toute question concernant une maladie grave, notamment dans les domaines suivants :

- traitements et conséquences ;
- évolution de la maladie ;
- risque de transmission génétique, risque de contagion pour l'entourage.

Cette garantie est limitée à trois entretiens téléphoniques par année civile avec le médecin de Filassistance.

2.2. Écoute et aide à la recherche de professionnels assurant la prise en charge psychologique

Filassistance met en relation l'adhérent ou son conjoint avec sa plate-forme d'écoute médico-psycho-sociale composée de chargés d'assistance spécialisés, de psychologues cliniciens, de médecins, d'assistantes sociales, destinée à lui assurer une écoute adaptée et / ou une orientation vers les professionnels assurant la prise en charge psychologique.

Cette garantie est limitée à trois entretiens téléphoniques par année civile.

2.3. Accompagnement médico-social

L'équipe médico-sociale de Filassistance est à l'écoute de l'adhérent ou de son conjoint pour réaliser un bilan de sa situation individuelle et l'informer sur les aides dont il peut bénéficier. Celle-ci peut également l'assister, s'il le souhaite, dans ses démarches auprès des organismes appropriés et les demandes d'allocations spécifiques.

2.4. Services d'assistance à la carte

Filassistance aide l'adhérent ou son conjoint dans la recherche des prestataires et se charge de la mise en relation si nécessaire, **sous réserve des disponibilités locales** :

- livraison de repas, de courses, de médicaments ;
- télésecrétariat, garde du domicile (vigile) ;
- garde des petits-enfants, des animaux de compagnie ;
- aide-ménagère, accompagnateur dans les déplacements ;
- auxiliaire de vie, professionnels paramédicaux ;
- coiffeur, pédicure, esthéticienne, dame de compagnie, service « blanchisserie » ;
- et tout autre service de proximité répondant à un besoin lié à l'organisation de la vie quotidienne (taxis, gares, aéroports, loueurs de véhicules, gendarmeries, entreprises de dépannage situées dans un rayon de 30 kilomètres du domicile) ;
- téléassistance.

Filassistance indique à l'adhérent ou à son conjoint quels sont les services à la carte qui peuvent être financés par les chèques emploi service universel (ou CESU). Dans ce dernier cas, ils peuvent ouvrir droit à des réductions d'impôt dès lors qu'ils sont délivrés par des prestataires agréés (et dans les conditions de la réglementation en vigueur).

2.5. Accompagnement dans les déplacements

Filassistance organise et prend en charge les frais de déplacement de l'adhérent ou de son conjoint lorsqu'il doit se déplacer dans des lieux publics tels que la banque, la poste, un établissement de soins, un cabinet médical, etc.

Cette garantie est limitée à 150 euros TTC par année civile.

2.6. Mise en relation avec les corps de métier en charge de l'aménagement du logement ou du véhicule

Filassistance :

- recherche des entreprises pour faire établir des devis en vue de l'adaptation éventuelle du logement ou du véhicule et met en relation l'adhérent ou son conjoint avec ces entreprises s'il le souhaite ;
- donne des renseignements sur les fournisseurs de matériel spécialisé.

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

Le choix final des prestataires est du ressort de l'adhérent ou de son conjoint.

Filassistance ne pourra pas être tenue responsable de la qualité et des délais des travaux d'adaptation du logement.

2.7. Accompagnement budgétaire et social

L'adhérent ou son conjoint peut contacter la conseillère en économie sociale et familiale de Filassistance pour une prestation qui se déroule en trois étapes :

- une phase de prévention avec une prise d'informations suivie de conseils de la plateforme pluridisciplinaire de Filassistance ;
- une phase d'analyse par un bilan ciblé et personnalisé de la situation de vie de l'adhérent ou de son conjoint ;
- une phase de proposition avec la mise en place de solutions (accompagnement, maîtrise, protection) via un programme d'accompagnement personnalisé.

Cette garantie est limitée à 3 entretiens téléphoniques par année civile avec la conseillère en économie sociale et familiale de Filassistance.

2.8. Lors d'un traitement de chimiothérapie ou radiothérapie ou d'une hospitalisation liée à une maladie grave

2.8.1. Aide à domicile

Filassistance prend en charge la rémunération de l'aide à domicile, dans la condition suivante :

- avant la mise en œuvre de la prestation, le protocole de soins ou un bulletin d'Hospitalisation de l'adhérent ou de son conjoint devra être adressé à Filassistance **sous pli confidentiel** à l'attention du médecin régulateur de Filassistance. Filassistance prend en charge **2 heures dans les 2 jours qui suivent le traitement ou la date de retour à domicile de l'adhérent ou de son conjoint, dans la limite 20 heures par année civile.**

En tout état de cause, le plafond demeure de 20 heures maximum en cas de traitement associant différents traitements pour un même événement.

2.8.2. Garde ou conduite à l'école des enfants âgés de moins de 16 ans

Filassistance organise et prend en charge l'une des prestations ci-dessous, choisie par l'adhérent ou son conjoint :

- la garde à domicile : le nombre d'heures de garde attribué est évalué par Filassistance selon la situation et **ne pourra dépasser 2 heures maximum par événement dans les deux jours qui suivent le traitement ou la date de retour à domicile de l'adhérent ou de son conjoint ;**
- ou l'accompagnement des enfants à l'école **dans la limite de 2 allers-retours maximum par événement dans les deux jours qui suivent le traitement ou la date de retour à domicile de l'adhérent ou de son conjoint.**

2.9. Accompagnement personnalisé pour réenvisager l'avenir professionnel de l'adhérent ou de son conjoint

Filassistance organise un bilan de situation professionnelle pour l'adhérent ou son conjoint confronté à la survenance d'une maladie grave qui l'empêche de reprendre son activité préalable.

Filassistance accompagne l'adhérent ou son conjoint dans la rédaction de CV, de lettres de motivation, aide à la préparation des entretiens d'embauche et vérifie l'adéquation entre le cursus et le poste recherché.

2.10. Accompagnement au diagnostic

L'équipe médicale de Filassistance accompagne l'adhérent ou son conjoint dans la compréhension de la maladie et son stade évolutif, sur les impacts sur son mode de vie, les possibilités thérapeutiques et sur la gravité ou l'incertitude du diagnostic.

Cette garantie est limitée à 2 entretiens téléphoniques par année civile avec le médecin de Filassistance.

2.11. Aide à l'annonce du diagnostic aux proches

Les psychologues de Filassistance peuvent aborder avec l'adhérent ou son conjoint les questions à se poser portant sur l'appréhension pour l'annonce du diagnostic aux proches et envisager les moyens les plus adaptés pour le faire.

Cette garantie est limitée à 2 entretiens téléphoniques par année civile avec les psychologues de Filassistance.

2.12. Aide à l'organisation de la vie sociale, professionnelle pendant les soins ou un arrêt de travail en longue maladie

Les assistantes sociales de Filassistance réalise un bilan de situation du foyer et peut orienter et assister l'adhérent ou son conjoint dans les démarches auprès des organismes concernés.

Filassistance l'aide à établir un état des dépenses et des revenus et l'informe sur les démarches à effectuer pour bénéficier d'aides financières, en tenant compte de sa nouvelle situation financière et sociale. Si besoin, une mise en relation avec les services sociaux locaux peut être réalisée par Filassistance.

Cette garantie est limitée à 3 entretiens téléphoniques par année civile avec les assistantes sociales de Filassistance.

2.13. Accompagnement de fin de vie de l'adhérent ou de son conjoint

L'équipe médico-sociale de Filassistance réalise un accompagnement personnalisé en tenant compte de la situation physique et sociale de l'adhérent ou son conjoint :

- informations sur les soins palliatifs ;
- maintien à domicile : organisation des prestations à domicile ;
- renseignements sur les dispositifs réglementaires : aides financières possibles, formalités à accomplir, congés spécifiques pour les aidants etc.

2.14. Organisation et démarches en fin de vie de l'adhérent ou de son conjoint

Filassistance apporte des informations à l'adhérent ou à son conjoint concernant les démarches et formalités à accomplir : informer les proches de l'existence d'un

contrat d'assurance décès, ses dernières volontés, l'existence d'un testament etc. Cette garantie est limitée à 1 entretien téléphonique par année civile.

3. Prestations accessibles en cas de décès d'un bénéficiaire

3.1. Assistance information obsèques

Filassistance met à disposition de la famille du bénéficiaire, un service d'informations pour toute question relative aux démarches et formalités administratives, informations pratiques (notamment coût et disponibilité des concessions dans les cimetières, les modes de sépultures, le don d'organe et de corps, etc.) ainsi que toute demande d'information portant sur les règles de droit français relatives aux successions.

3.2. Aide à la recherche d'un opérateur funéraire

Filassistance aide la famille du bénéficiaire dans la recherche d'un opérateur funéraire et le met en relation avec ce dernier pour l'organisation des obsèques.

Les frais engagés sont à la charge de la famille du bénéficiaire.

3.3. Aide à l'organisation des obsèques

Filassistance aide la famille du bénéficiaire à organiser les obsèques de ce dernier (en accord avec les organismes de pompes funèbres).

Les frais engagés sont à la charge de la famille du bénéficiaire.

3.4. Avance de fonds

Si les proches du bénéficiaire ne peuvent pas régler les frais d'inhumation du bénéficiaire défunt, Filassistance peut accorder une avance dans la limite de 1 000 euros aux proches du bénéficiaire défunt contre remise d'un chèque certifié ou de banque.

Cette avance est remboursable dans un délai de 30 jours à compter de la date de remise par Filassistance de ladite avance.

À titre de garantie de remboursement de l'avance consentie, Filassistance adressera un certificat d'engagement aux proches du bénéficiaire qui devront le renvoyer dûment complété et signé à Filassistance. L'avance sera mise en œuvre après réception par Filassistance dudit certificat d'engagement.

3.5. Rapatriement de corps

Filassistance organise et prend en charge le transport du corps au lieu d'inhumation ou de crémation choisi en France, situé dans la zone de résidence du bénéficiaire. La prise en charge est limitée à 1 500 euros TTC par événement pour le décès survenu en France et à 4 500 euros TTC par événement pour le décès survenu à l'étranger.

La durée du séjour à l'étranger doit être inférieure à 90 jours consécutifs dans un même pays.

La prise en charge inclut les frais de préparation du défunt, les formalités, les aménagements spécifiques au transport, ainsi qu'un cercueil conforme à la législation et de qualité courante si la mise en bière est intervenue préalablement au transport en vertu d'une obligation réglementaire, ou la prise en charge du rapatriement de l'urne funéraire si la crémation a lieu sur le lieu de décès.

Les autres frais, notamment les frais de cérémonie, d'inhumation ou d'incinération restent à la charge de la famille du défunt.

3.6. Présence d'un proche

En cas de décès du bénéficiaire en France, à plus de 50 kilomètres de son domicile, Filassistance organise et prend en charge le transport d'un proche résidant dans la même zone de résidence que celle du bénéficiaire, en mettant à sa disposition un Titre de transport, afin de se rendre aux obsèques du bénéficiaire en France.

Filassistance prend également en charge l'hébergement du proche sur place pendant deux nuits maximum (petit déjeuner compris) dans la limite de 100 euros TTC par nuit.

3.7. Retour anticipé des autres personnes

En cas de décès du bénéficiaire en France à plus de 50 kilomètres de son domicile, Filassistance organise et prend en charge un titre de transport retour pour que les membres de la famille du bénéficiaire (descendants ou ascendants du premier degré) qui l'accompagnaient regagnent leur domicile, lorsque les moyens prévus initialement ne peuvent pas être utilisés.

3.8. Rapatriement des animaux de compagnie

En cas de décès du bénéficiaire en France à plus de 50 kilomètres de son domicile et du rapatriement de son corps réalisé par Filassistance, Filassistance organise et prend à charge l'hébergement ou le rapatriement de l'animal de compagnie voyageant avec lui, à concurrence de 320 euros TTC maximum par événement. Cette garantie est mise en œuvre lorsque le bénéficiaire voyageait seulement accompagné de son animal de compagnie.

3.9. Garde des enfants âgés de moins de 16 ans

Si personne ne peut s'occuper des enfants âgés de moins de 16 ans du bénéficiaire décédé, restés seuls au domicile sans surveillance d'un adulte, Filassistance organise et prend en charge l'une des prestations ci-dessous, choisie par la famille du bénéficiaire :

- la garde à domicile : le nombre d'heures de garde attribué est évalué par Filassistance selon la situation et **ne pourra dépasser 10 heures par jour maximum pendant 2 jours consécutifs par événement** ;
- ou le transfert accompagné des enfants, chez un proche habitant dans la zone de résidence du bénéficiaire, en mettant à leur disposition un **titre de transport** ;
- ou la venue d'un proche, habitant dans la zone de résidence du bénéficiaire, en mettant à sa disposition un **titre de transport** ;
- ou l'accompagnement des enfants à l'école **dans la limite de 10 allers-retours répartis sur cinq jours consécutifs à concurrence de 500 euros TTC maximum par événement pour l'ensemble des enfants et dans un rayon de 25 kilomètres maximum du domicile du bénéficiaire.**

3.10. Garde ou transfert des ascendants

Si personne ne peut s'occuper des ascendants du bénéficiaire décédé vivant habituellement au domicile restés seuls, Filassistance organise et prend en charge l'une des prestations ci-dessous, choisie par la famille du bénéficiaire :

- la garde à domicile : le nombre d'heures de garde attribué est évalué par Filassistance selon la situation et **ne pourra dépasser 10 heures par jour maximum pendant 2 jours consécutifs par événement** ;
- ou le transfert de ces personnes, chez un proche habitant dans la zone de résidence du bénéficiaire, en mettant à leur disposition un **titre de transport** ;
- ou la venue d'un proche, habitant dans la zone de résidence du bénéficiaire, en mettant à sa disposition un **titre de transport**.

3.11. Accompagnement dans les démarches administratives

Filassistance met les proches du bénéficiaire décédé en relation avec l'équipe médico-sociale de Filassistance qui réalisera un bilan de situation du foyer et pourra ensuite les orienter et les assister dans les démarches auprès des organismes concernés.

3.12. Accompagnement psychologique

Filassistance met en relation la famille du bénéficiaire avec sa plate-forme d'écoute médico-psycho-sociale composée de chargés d'assistance spécialisés, de psychologues cliniciens, de médecins, d'assistants sociaux, destinée à lui assurer une écoute adaptée (**3 entretiens téléphoniques maximum par événement**) et / ou une orientation vers les professionnels assurant la prise en charge psychologique.

Les frais de consultations des professionnels assurant la prise en charge psychologique sont à la charge de la famille du bénéficiaire.

3.13. Bilan de situation professionnelle et aide à la recherche d'emploi

Filassistance organise un bilan de situation professionnelle pour le conjoint du bénéficiaire décédé **dans les trois mois qui suivent le décès**.

Filassistance accompagne le conjoint du bénéficiaire décédé dans la rédaction de CV, de lettres de motivation, aide à la préparation des entretiens d'embauche et vérifie l'adéquation entre le cursus et le poste recherché.

3.14. Transmission des messages

En cas de besoin, Filassistance se charge de transmettre les messages urgents aux proches du bénéficiaire.

D'une manière générale la retransmission des messages est subordonnée à :

- une justification de la demande ;
- une expression claire et explicite du message à retransmettre ;
- une indication précise des noms, prénoms, adresse complète et éventuellement, numéro de téléphone de la personne à contacter.

Cette transmission sera effectuée sous la responsabilité des proches du bénéficiaire.

3.15. Accompagnement psychologique des enfants

Filassistance met les enfants du bénéficiaire décédé en relation avec la plate-forme d'écoute médico-sociale composée de chargés d'assistance spécialisés, de psychologues cliniciens, de médecins, d'assistantes sociales, destinée à lui assurer une écoute adaptée et / ou une orientation vers les professionnels assurant la prise en charge psychologique afin d'étudier les besoins de suivi psychologiques des enfants face au décès du parent.

Une autorisation écrite des parents (ou du tuteur légal) titulaires de l'autorité parentale de l'enfant mineur est requise avant la réalisation de la consultation téléphonique avec un psychologue. L'obtention de l'autorisation est à la charge de Filassistance qui s'y oblige.

3.16. Aide à la vente d'un bien immobilier

Si les biens immobiliers du bénéficiaire décédé doivent être mis en vente, Filassistance organise la mise en relation de la famille du bénéficiaire avec des agences immobilières locales et des notaires.

Les frais engagés sont à la charge de la famille du bénéficiaire.

3.17. Mise à disposition de courriers types

Filassistance assure la mise à disposition des proches du bénéficiaire décédé, des « courriers types » nécessaires aux organismes et administrations et lui communique, le cas échéant, leurs coordonnées pour les informer du décès et prendre les mesures adéquates dans les domaines suivants :

- employeurs, Pôle emploi (antennes locales) ou caisse de retraite selon la situation du défunt ;
- établissements bancaires ;
- compagnie d'électricité, compagnie des eaux, opérateurs de téléphonie, divers assureurs (automobile, vol MRH, etc.) ;
- mutuelles et caisses de retraite principales et complémentaires ;
- le centre des impôts ;
- la Sécurité sociale.

3.18. Accompagnement démarches administratives

Filassistance assiste les proches du bénéficiaire décédé pour une demande d'aide sociale, pour une pension de veuvage, l'(les) informe de ses (leurs) droits, etc.

Cette garantie est limitée à un entretien téléphonique par événement.

4. Prestations accessibles en cas d'invalidité, handicap ou de perte totale et irréversible d'autonomie d'un bénéficiaire

4.1. Bilan de vie au quotidien

Filassistance réalise avec le bénéficiaire, ses proches ou son représentant légal un bilan global de sa situation en tenant compte du contexte et des conditions de vie :

- dossier APA et autres aides à domicile déjà existantes ;
- professionnels intervenant à domicile ;
- présence et intervention ou non des proches ;
- aménagement du domicile ;
- situation financière.

À partir de ce bilan réalisé par téléphone, Filassistance identifie les prestations à mettre en place et propose un plan d'aide à domicile.

En accord avec le bénéficiaire ou avec sa famille, ses proches ou son représentant légal, Filassistance organise les prestations suivantes (**liste non exhaustive**) et aide dans le choix des prestataires ;

- livraison de repas, de courses, de médicaments ;
- télésécurité, garde du domicile (vigile) ;
- garde des petits-enfants, des animaux de compagnie ;
- aide-ménagère, accompagnateur dans les déplacements ;
- auxiliaire de vie, professionnels paramédicaux ;
- coiffeur, pédicure, esthéticienne, dame de compagnie, service « blanchisserie » ;
- et tout autre service de proximité répondant à un besoin lié à l'organisation de la vie quotidienne (taxis, gares, aéroports, loueurs de véhicules, gendarmeries, entreprises de dépannage situées **dans un rayon de 30 kilomètres du domicile**) ;
- téléassistance.

La prise en charge de ces prestations est à la charge du bénéficiaire.

4.2. Accompagnement dans les déplacements

Filassistance recherche pour le bénéficiaire des services d'aide au déplacement pour se rendre dans des lieux publics tels que la banque, la poste, un établissement de soins, un cabinet médical, etc.

Filassistance organise et prend en charge, le cas échéant, la venue d'un accompagnateur (accompagnement véhiculé ou au bras) **dans la limite de 150 euros TTC par année civile.**

4.3. Bilan situationnel par un ergothérapeute

Filassistance organise et prend en charge la venue d'un ergothérapeute au domicile du bénéficiaire **dans la limite de 460 euros TTC par événement.**

Cette prestation prend en compte l'évaluation du bénéficiaire dans son lieu de

vie (bilan de la personne, bilan matériel de l'environnement de vie).

Cette évaluation est complétée par un rapport (croquis des aménagements et règles d'accessibilité) préconisant des solutions d'aménagement du domicile et sera remis au bénéficiaire.

Le bilan situationnel par un ergothérapeute est limité à un seul bilan par bénéficiaire et par année civile.

4.4. Service travaux pour aménagement du domicile

Lorsque l'ergothérapeute préconise des solutions d'aménagements du domicile du bénéficiaire, Filassistance met le bénéficiaire en relation avec une structure qui servira d'intermédiaire avec des professionnels du bâtiment pour apporter une aide à la réalisation de travaux d'aménagement de son logement :

- envoi sur site de professionnels susceptibles d'effectuer les réparations ;
- établissement par ces prestataires d'un diagnostic des réparations à effectuer ainsi qu'un de devis ;
- vérification de la cohérence technique et tarifaire des devis ;
- suivi des travaux, des coûts, des délais ;
- contrôle du procès-verbal de fin de travaux.

Le coût des travaux est à la charge du bénéficiaire.

4.5. Matériel médical et paramédical

Filassistance met en relation le bénéficiaire avec des organismes pouvant livrer du matériel médical ou paramédical en lien avec son invalidité, sa perte totale et irréversible de l'autonomie ou son handicap.

Le coût du matériel est à la charge du bénéficiaire.

4.6. Recherche d'établissements spécialisés

Filassistance recherche et indique au bénéficiaire ou à ses proches les établissements médicaux spécialisés (spécialité préconisée par le médecin traitant) qui peuvent le recevoir, **sous réserve de disponibilités dans le centre ou l'établissement indiqué.**

Si le bénéficiaire le souhaite, Filassistance réserve un lit dans un établissement spécialisé le plus proche de son domicile ou le plus apte à répondre à ses besoins, **sous réserve de l'accord du centre d'admission et de la disponibilité des places.**

Le coût du lit est à la charge du bénéficiaire.

4.7. Écoute et aide à la recherche de professionnels assurant la prise en charge psychologique

Filassistance met en relation le bénéficiaire avec sa plate-forme d'écoute médico-psycho-sociale composée de chargés d'assistance spécialisés, de psychologues cliniciens, de médecins, d'assistantes sociales, destinée à lui assurer une écoute adaptée (**3 entretiens téléphoniques maximum par événement**) et / ou une orientation vers les professionnels assurant la prise en charge psychologique.

Les frais de consultations sont à la charge de la famille du bénéficiaire.

4.8. Aide au maintien en activité

Filassistance prend en charge un bilan de situation professionnelle du bénéficiaire. Le conseiller analyse son parcours professionnel, étudie avec lui un plan de formation ou apprécie l'adéquation du projet professionnel et en valide la cohérence.

L'équipe pluridisciplinaire de Filassistance réalise une action médico-psycho-sociale auprès du bénéficiaire pour l'accompagner vers une reconversion professionnelle :

- bilan de situation professionnelle ;
- mise en relation avec des organismes de formation en charge du reclassement professionnel ;
- mise en relation avec les organismes d'aide à la création d'entreprise ;
- conseil dans la rédaction de CV et de lettres de motivation ;
- aide à la préparation des entretiens.

4.9. Aide dans les démarches administratives

Filassistance informe le bénéficiaire les organismes à contacter, les financements possibles (exemples : organismes publics, mutuelles, caisse de retraite) et met en relation le cas échéant avec les services sociaux locaux.

Sur demande, Filassistance accompagne le bénéficiaire dans la constitution de dossiers administratifs pour obtenir une prise en charge publique ou privée, en lui communiquant par téléphone, courrier ou e-mail, la liste des pièces à fournir et des courriers types.

Cette garantie est limitée à trois entretiens téléphoniques par événement.

II. Renfort « + Hospi »

Les garanties décrites ci-dessous sont accessibles si la formule du contrat d'assurance prévoyance SwissLife Prévoyance Entreprises + souscrite par l'entreprise auprès de SwissLife Prévoyance et Santé les prévoit.

5. Prestations accessibles en cas d'hospitalisation supérieure à 24 heures de l'adhérent ou de son conjoint

5.1. Présence d'un proche

Filassistance organise et prend en charge le transport d'un proche résidant dans la même zone de résidence que celle de l'adhérent, en mettant à sa disposition un **titre de transport**, afin de se rendre au chevet de l'adhérent ou son conjoint.

Filassistance prend également en charge l'hébergement du proche sur place pendant 2 nuits (petit déjeuner compris) dans la limite de 100 euros TTC par nuit.

5.2. Garde ou transfert des enfants âgés de moins de 16 ans

Si personne ne peut s'occuper des enfants âgés de moins de 16 ans de l'adhérent ou son conjoint, restés seuls au domicile sans surveillance d'un adulte, Filassistance organise et prend en charge l'une des prestations ci-dessous, choisie par l'adhérent ou son conjoint :

- la garde à domicile : le nombre d'heures de garde attribué est évalué par Filassistance selon la situation et **ne pourra dépasser 10 heures par jour maximum pendant 2 ours consécutifs par événement** ;
- ou le transfert accompagné des enfants, chez un proche habitant dans la zone de résidence de l'adhérent, en mettant à leur disposition un **titre de transport** ;
- ou la venue d'un proche, habitant dans la zone de résidence de l'adhérent, en mettant à sa disposition un **titre de transport** ;
- ou l'accompagnement des enfants à l'école **dans la limite de 10 allers-retours à concurrence de 500 euros TTC maximum par événement pour l'ensemble des enfants et dans un rayon de 25 kilomètres maximum du domicile de l'adhérent.**

5.3. Garde ou transfert des ascendants

Si personne ne peut s'occuper des ascendants de l'adhérent ou de son conjoint vivant habituellement au domicile restés seuls, Filassistance organise et prend en charge l'une des prestations ci-dessous, choisie par l'adhérent ou son conjoint :

- la garde à domicile : le nombre d'heures de garde attribué est évalué par Filassistance selon la situation et **ne pourra dépasser 10 heures par jour maximum pendant 2 jours consécutifs par événement** ;
- ou le transfert de ces personnes, chez un proche habitant dans la zone de résidence de l'adhérent, en mettant à leur disposition un **titre de transport** ;
- ou la venue d'un proche, habitant dans la zone de résidence de l'adhérent, en mettant à sa disposition un **titre de transport**.

5.4. Transfert à l'hôpital et retour au domicile

Filassistance prend en charge, **sur prescription médicale du médecin traitant de l'adhérent ou de son conjoint**, un aller-retour maximum par événement, en ambulance ou en véhicule sanitaire léger, du domicile jusqu'au lieu de son hospitalisation.

Les frais de transport liés au transfert de l'adhérent ou son conjoint, sont pris en charge par Filassistance en complément des remboursements réalisés par la Sécurité sociale et les organismes de protection sociale complémentaire (mutuelle, assureur ou institution de prévoyance santé).

5.5. Accompagnement à l'hôpital

Si le conjoint ne peut pas se rendre par ses propres moyens au chevet de l'adhérent (ou vice versa), Filassistance organise et prend en charge, **à concurrence de deux allers-retours par événement**, son accompagnement véhiculé non médicalisé de domicile au lieu d'hospitalisation, **dans un rayon de 25 kilomètres du domicile de l'adhérent.**

La prise en charge est limitée à 300 euros TTC par année civile.

5.6. Plan d'aide à la convalescence

Pendant l'hospitalisation ou lors du retour à domicile de l'adhérent ou de son conjoint, l'équipe pluridisciplinaire de Filassistance réalise un entretien téléphonique avec l'adhérent, son conjoint ou sa famille afin d'évaluer notamment

sa situation médico-psycho-sociale et d'établir conjointement un plan d'aide à la convalescence.

Ce plan a pour objectif de faciliter la vie de la famille pendant et après l'hospitalisation et aborde différents domaines :

- **les besoins en services à domicile** : Filassistance fait un bilan sur les services déjà en cours, fréquences et heures d'intervention et établit quels sont les services complémentaires qui faciliteraient la vie quotidienne de l'adhérent, de son conjoint et de leur famille ;
- **les droits et les démarches** : Filassistance aide l'adhérent ou son conjoint dans ses démarches administratives et l'accompagne sur un plan administratif, juridique et social, dans la constitution de dossiers et la recherche de financements (aides financières publiques, etc.) ;
- **les aides techniques** : Filassistance peut informer l'adhérent ou son conjoint sur les aides techniques éventuelles pouvant favoriser sa convalescence le cas échéant.
Filassistance peut mettre en relation l'adhérent ou son conjoint avec des distributeurs de matériels médicaux pouvant délivrer ces aides.

5.7. Accompagnement hospitalisation

L'équipe médico-sociale de Filassistance propose à l'adhérent ou à son conjoint un accompagnement personnalisé lors de son hospitalisation.

Cet accompagnement est réalisé au travers d'entretiens téléphoniques qui permettent à l'équipe médico-sociale de faire le point avec l'adhérent ou son conjoint, de lui apporter des conseils adaptés à sa situation et de répondre à ses questions.

À la demande de l'adhérent ou de son conjoint :

- J - 4 (avant l'hospitalisation) : un entretien téléphonique avec l'équipe médico-sociale de Filassistance pourra être organisé et permettra à l'adhérent ou à son conjoint de bien préparer son séjour à l'hôpital et anticiper sa sortie, en abordant les thèmes tels que : anesthésie, formalités, gestion de l'anxiété, aides nécessaires au retour au domicile (financement des aides et mise en place des services d'assistance **à la charge de l'adhérent ou de son conjoint**) ;
- J + 1 (suivant la date de retour au domicile) : un entretien téléphonique avec l'équipe médico-sociale de Filassistance pourra être organisé pour favoriser le bon rétablissement de l'adhérent ou de son conjoint, en abordant les thèmes tels que surveillance des principaux signes cliniques et symptômes (douleur, fièvre, cicatrice, nausées...), compréhension des ordonnances de sortie et mise en place d'un suivi médical, conseils hygiéno-diététique, reprise de l'activité quotidienne...

L'équipe médico-sociale de Filassistance pourra réorienter l'adhérent ou son conjoint vers un psychologue.

Un délai de 72 heures ouvrables est nécessaire pour la prise de rendez-vous téléphonique avec l'équipe médico-sociale de Filassistance.

5.8. Aide à domicile

Filassistance met à disposition de l'adhérent ou de son conjoint une aide à domicile exerçant dans sa zone de résidence, afin de le soulager dans ses tâches ménagères.

Filassistance prend en charge la rémunération de l'aide à domicile, dans les conditions ci-dessous :

- avant la mise en œuvre de la prestation, un certificat médical devra être adressé à Filassistance **sous pli confidentiel** à l'attention du médecin régulateur de Filassistance ;
- la durée de mise en œuvre de cette garantie et le nombre d'heures attribuées sont déterminés en fonction de l'état de santé de l'adhérent ou de son conjoint et / ou de leur situation familiale, par le service médical de Filassistance.

Le nombre d'heures allouées ne peut pas dépasser 20 heures par événement réparties sur les 15 jours ouvrés suivant le début de l'hospitalisation ou la date de fin d'hospitalisation de l'adhérent ou de son conjoint.

6. Prestations accessibles en cas d'immobilisation au domicile supérieure à 7 jours de l'adhérent ou de son conjoint

6.1. Présence d'un proche

Filassistance organise et prend en charge le transport d'un proche résidant dans la même zone de résidence que celle de l'adhérent, en mettant à sa disposition un **titre de transport**, afin de se rendre au chevet de l'adhérent ou son conjoint.

Filassistance prend également en charge l'hébergement du proche sur place pendant 2 nuits (petit déjeuner compris) dans la limite de 100 euros TTC par nuit.

6.2. Garde ou transfert des enfants âgés de moins de 16 ans

Si personne ne peut s'occuper des **enfants âgés de moins de 16 ans** de l'adhérent ou son conjoint, restés seuls au domicile sans surveillance d'un adulte, Filassistance organise et prend en charge l'une des prestations ci-dessous, choisie par l'adhérent ou son conjoint :

- la garde à domicile : le nombre d'heures de garde attribué est évalué par Filassistance selon la situation et **ne pourra dépasser 10 heures par jour maximum pendant 2 jours consécutifs par événement** ;
- ou le transfert accompagné des enfants, chez un proche habitant dans la zone de résidence de l'adhérent, en mettant à leur disposition un **titre de transport** ;
- ou la venue d'un proche, habitant dans la zone de résidence de l'adhérent, en mettant à sa disposition un **titre de transport** ;
- ou l'accompagnement des enfants à l'école **dans la limite de 10 allers-retours à concurrence de 500 euros TTC maximum par événement pour l'ensemble des enfants et dans un rayon de 25 kilomètres maximum du domicile de l'adhérent.**

6.3. Garde ou transfert des ascendants

Si personne ne peut s'occuper des ascendants de l'adhérent ou de son conjoint vivant habituellement au domicile restés seuls, Filassistance organise et prend en charge l'une des prestations ci-dessous, choisie par l'adhérent ou son conjoint :

- la garde à domicile : le nombre d'heures de garde attribué est évalué par Filassistance selon la situation et **ne pourra dépasser 10 heures par jour maximum pendant 2 jours consécutifs par événement** ;
- ou le transfert de ces personnes, chez un proche habitant dans la zone de résidence de l'adhérent, en mettant à leur disposition un **titre de transport** ;
- ou la venue d'un proche, habitant dans la zone de résidence de l'adhérent, en mettant à sa disposition un **titre de transport**.

6.4. Plan d'aide à la convalescence

Pendant l'immobilisation de l'adhérent ou de son conjoint, l'équipe pluridisciplinaire de Filassistance réalise un entretien téléphonique avec l'adhérent, son conjoint ou sa famille afin d'évaluer notamment sa situation médico-psycho-sociale et d'établir conjointement un plan d'aide à la convalescence.

Ce plan a pour objectif de faciliter la vie de la famille et aborde différents domaines :

- **les besoins en services à domicile** : Filassistance fait un bilan sur les services déjà en cours, fréquences et heures d'intervention et établit quels sont les services complémentaires qui faciliteraient la vie quotidienne de l'adhérent, de son conjoint et de leur famille ;
- **les droits et les démarches** : Filassistance aide l'adhérent ou son conjoint dans

ses démarches administratives et l'accompagne sur un plan administratif, juridique et social, dans la constitution de dossiers et la recherche de financements (aides financières publiques, etc.) ;

- **les aides techniques** : Filassistance peut informer l'adhérent ou son conjoint sur les aides techniques éventuelles pouvant favoriser sa convalescence le cas échéant.

Filassistance peut mettre en relation l'adhérent ou son conjoint avec des distributeurs de matériels médicaux pouvant délivrer ces aides.

6.5. Écoute et aide à la recherche de professionnels assurant la prise en charge psychologique

Filassistance met en relation l'adhérent ou son conjoint avec sa plateforme d'écoute médico-psycho-sociale composée de chargés d'assistance spécialisés, de psychologues cliniciens, de médecins, d'assistantes sociales, destinée à lui assurer une écoute adaptée (**3 entretiens téléphoniques maximum par événement**) et / ou une orientation vers les professionnels assurant la prise en charge psychologique.

Les frais de consultations sont à la charge de l'adhérent ou de son conjoint.

6.6. Aide à domicile

Filassistance met à disposition de l'adhérent ou de son conjoint une aide à domicile exerçant dans sa zone de résidence, afin de le soulager dans ses tâches ménagères.

Filassistance prend en charge la rémunération de l'aide à domicile, dans les conditions ci-dessous :

- avant la mise en œuvre de la prestation, un certificat médical devra être adressé à Filassistance **sous pli confidentiel** à l'attention du médecin régulateur de Filassistance ;
- **la durée de mise en œuvre de cette garantie et le nombre d'heures attribuées sont déterminés en fonction de l'état de santé de l'adhérent ou de son conjoint et / ou de leur situation familiale, par le service médical de Filassistance.**

Le nombre d'heures allouées ne peut pas dépasser 20 heures par événement réparties sur les 15 jours ouvrés suivant le début de l'immobilisation de l'adhérent ou de son conjoint.

6.7. Accompagnement budgétaire et social

L'adhérent ou son conjoint peut contacter Filassistance pour une prestation qui se déroule en trois étapes :

- une phase de prévention avec une prise d'informations suivie de conseils de la plateforme pluridisciplinaire de Filassistance ;
- une phase d'analyse par un bilan ciblé et personnalisé de la situation de vie ;
- une phase de proposition avec la mise en place de solutions (accompagnement, maîtrise, protection) via un programme d'accompagnement personnalisé.

III. Renfort « + Aidant »

Les garanties décrites ci-dessous sont accessibles si la formule du contrat d'assurance prévoyance SwissLife Prévoyance Entreprises + souscrite par l'entreprise auprès de SwissLife Prévoyance et Santé les prévoit.

7. Prestations accessibles en cas de dépendance d'un proche de l'adhérent ou de son conjoint

7.1. Renseignements sur la dépendance

Filassistance communique à l'adhérent ou à son conjoint toutes les informations nécessaires dans le cadre de la survenance de la dépendance d'un proche, notamment ses droits et les démarches à effectuer.

De même, Filassistance met en contact l'adhérent ou son conjoint avec les organismes concernés.

7.2. Bilan 360°

Le bilan 360° permet d'analyser la situation de « couple » aidant / aidé et de proposer les solutions adéquates. Filassistance s'engage à réaliser un bilan global de la situation pour l'aidant et son aidé en tenant compte du contexte et des conditions de vie, de l'entourage, des ressources financières, etc.

En fonction de la situation, Filassistance, informe l'aidant dans les thématiques suivantes liées à la dépendance :

- écoute ;
- habitat ;
- informations / formations ;
- prévention santé ;
- organisation de la vie au domicile / coordination ;
- répit ;
- juridique ;
- financier.

7.3. Bilan prévention dépendance

À la demande de l'adhérent ou de son conjoint, l'équipe pluridisciplinaire de Filassistance composée de médecins, d'assistantes sociales, de psychologues cliniciens, de chargés d'assistance spécialisés, etc., réalise un « bilan prévention autonomie ». Le bilan prévention autonomie de Filassistance aborde les difficultés rencontrées dans la vie de tous les jours (notamment l'isolement social, l'entretien du domicile, les déplacements, la préparation des repas, la toilette, l'habillage) et est à la disposition de l'adhérent ou de son conjoint afin de favoriser le maintien à domicile du proche en état de dépendance et préserver sa qualité de vie.

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

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

Les éventuels frais engagés sont à la charge de l'adhérent ou de son conjoint ou à celle du proche en état de dépendance.

Le recours au médecin traitant sera systématiquement conseillé pour aborder l'approche médicale / dépendance (reconnaissance et prise en charge thérapeutique). De plus, lors de ses entretiens téléphoniques, l'équipe de Filassistance aide l'adhérent ou son conjoint ainsi que le proche en état de dépendance à constituer un dossier perte d'autonomie / dépendance, à établir un état des dépenses et des revenus et l'informe sur les démarches à effectuer pour bénéficier d'aides financières, en tenant compte de sa nouvelle situation financière.

Selon la situation de l'adhérent ou de son conjoint, l'équipe de Filassistance le conseille ainsi que le proche en état de dépendance, sur les financements possibles (organismes publics, mutuelles, etc.), l'oriente vers les organismes concernés et le cas échéant le met en relation avec les services sociaux locaux.

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

7.4. Bilan prévention mémoire

L'équipe pluridisciplinaire de Filassistance réalise une évaluation médico-psycho-sociale du proche en état de dépendance de l'adhérent ou de son conjoint.

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

Les éventuels frais engagés restent à la charge de l'adhérent, de son conjoint ou du proche en état de dépendance.

En cas de vieillissement normal des fonctions cognitives, Filassistance délivrera au proche en état de dépendance un programme d'entraînement et d'accompagnement personnalisé.

7.5. Service soutien de la mémoire

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

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

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

7.6. Bilan prévention et accompagnement de l'incontinence

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

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

Si nécessaire, l'équipe médico-psycho-sociale de Filassistance pourra orienter le proche en état de dépendance de l'adhérent ou de son conjoint vers son médecin traitant afin que soit réalisé un examen complet par des professionnels compétents.

Filassistance pourra également indiquer à l'adhérent ou à son conjoint les coordonnées de médecins spécialistes, de professionnels de santé (kinésithérapeutes, stomathérapeutes...), d'établissements hospitaliers ou associations les plus proches de son domicile.

7.7. Aide à la constitution de dossier

L'équipe pluridisciplinaire de Filassistance aide l'aidant dans la constitution du dossier lié à la dépendance de l'aidé (pièces, bilans nécessaires pour obtenir une prise en charge publique ou privée, etc.).

7.8. Services d'assistance à la carte

Ces services sont accessibles à tout moment. Filassistance aide l'adhérent ou son conjoint dans la recherche des prestataires et se charge de la mise en relation si nécessaire, **sous réserve des disponibilités locales** :

- livraison de repas, de courses, de médicaments ;
- télésécurité, garde du domicile (vigile) ;
- garde des petits-enfants, des animaux de compagnie ;
- aide-ménagère, accompagnateur dans les déplacements ;
- auxiliaire de vie, professionnels paramédicaux ;
- coiffeur, pédicure, esthéticienne, dame de compagnie, service « blanchisserie » ;
- et tout autre service de proximité répondant à un besoin lié à l'organisation de la vie quotidienne (taxis, gares, aéroports, loueurs de véhicules, gendarmeries, entreprises de dépannage situées dans un rayon de 30 kilomètres du domicile...) ;
- téléassistance.

Filassistance indique à l'adhérent ou à son conjoint quels sont les services à la carte qui peuvent être financés par les chèques emploi service universel (ou CESU). Dans ce dernier cas, ils peuvent ouvrir droit à des réductions d'impôt dès lors qu'ils sont délivrés par des prestataires agréés (et dans les conditions de la réglementation en vigueur).

7.9. Recherche d'établissements spécialisés

Filassistance recherche et indique à l'adhérent ou à son conjoint les établissements spécialisés qui peuvent recevoir son proche en état de dépendance de façon permanente.

Si l'adhérent ou son conjoint le souhaite, Filassistance réserve un lit en établissement spécialisé le plus proche du domicile du proche en état de dépendance ou le plus apte à répondre aux besoins, **sous réserve de l'accord du centre d'admission et de la disponibilité des places.**

Le coût du lit est à la charge de l'adhérent, de son conjoint ou du proche en état de dépendance.

7.10. Recherche d'établissements temporaires

Filassistance recherche et indique à l'adhérent ou à son conjoint les établissements spécialisés qui peuvent recevoir le proche en état de dépendance de façon temporaire.

Si l'adhérent ou son conjoint le souhaite, Filassistance réserve un lit en établissement spécialisé le plus proche du domicile du proche en état de dépendance ou le plus apte à répondre aux besoins, **sous réserve de l'accord du centre d'admission et de la disponibilité des places.**

Le coût du lit est à la charge de l'adhérent, de son conjoint ou du proche en état de dépendance.

7.11. Assistance déménagement

Filassistance organise le déménagement du proche en état de dépendance de l'adhérent ou de son conjoint si son changement de domicile est indispensable, ou s'il doit être hébergé dans un établissement spécialisé.

Le coût du déménagement (transport et main-d'œuvre) est à la charge de l'adhérent, de son conjoint ou du proche en état de dépendance qui le règlera directement au prestataire retenu.

Le choix final du prestataire est du ressort exclusif du proche en état de dépendance.

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

7.12. Écoute et aide à la recherche de professionnels assurant la prise en charge psychologique

Filassistance met en relation le proche en état de dépendance de l'adhérent ou de son conjoint avec sa plate-forme d'écoute médico-psycho-sociale composée de chargés d'assistance spécialisés, de psychologues cliniciens, de médecins, d'assistantes sociales, destinée à lui assurer une écoute adaptée et/ou une orientation vers les professionnels assurant la prise en charge psychologique.

7.13. Téléassistance

Filassistance met à la disposition du proche en état de dépendance de l'adhérent ou de son conjoint, un appareil de téléassistance qui lui permet de garder

un contact privilégié avec l'extérieur.

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

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

- gestion de la « fiche médicale » de l'abonné ;
- écoute 24 heures sur 24 par les équipes d'assistance ;
- présence 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 d'une équipe spécialisée dans le centre d'appels de Filassistance ;
- dialogue, si nécessaire, avec l'équipe médicale de Filassistance ;
- mise en relation, si nécessaire, avec les structures d'urgence (**sans prise en charge**).

Filassistance prend en charge les frais d'installation pour tout abonnement supérieur à 12 mois. Les frais d'abonnement sont à la charge du proche en état de dépendance de l'adhérent ou de son conjoint.

7.14. Mise en relation avec les corps de métier en charge de l'aménagement du logement

Sur demande de l'adhérent ou de son conjoint, Filassistance :

- recherche des entreprises pour faire établir des devis en vue de l'adaptation éventuelle du logement **du proche en état de dépendance de l'adhérent ou de son conjoint** et met ces derniers en relation avec ces entreprises s'il le souhaite ;
- donne des renseignements sur les fournisseurs de matériel spécialisé, l'adaptateur sur véhicules, sur les associations.

Les travaux effectués (pièces et main-d'œuvre) sont à la charge de l'adhérent, de son conjoint ou du proche en état de dépendance qui les règlera directement au(x) prestataire(s) retenu(s).

Le choix final du prestataire est du ressort exclusif de l'adhérent, de son conjoint ou du proche en état de dépendance.

Filassistance ne peut être tenue responsable d'une exécution défectueuse de ce prestataire.

7.15. Présence d'un proche au chevet de l'aidé ou garde malade

En cas d'hospitalisation supérieure à 10 jours de l'adhérent ou de son conjoint :

- **soit**, Filassistance met à la disposition d'un proche, résidant dans la même zone de résidence de l'adhérent, un **titre de transport** afin que ce dernier se rende au domicile du proche en état de dépendance de l'adhérent ou de son conjoint ;
- **soit**, Filassistance recherche et prend en charge une garde malade **dans la limite de 10 heures maximum par événement réparties pendant 5 jours consécutifs.**

Les prestations « présence d'un proche au chevet » et « garde malade » sont mises en place pendant l'hospitalisation de l'adhérent ou de son conjoint et lorsque le proche en état de dépendance se retrouve seul à son domicile.

IV. Renfort « + Emploi »

Les garanties décrites ci-dessous sont accessibles si la formule du contrat d'assurance prévoyance SwissLife Prévoyance Entreprises + souscrite par l'entreprise auprès de SwissLife Prévoyance et Santé les prévoit.

8. Maintien dans l'activité professionnelle

8.1. Pour l'entreprise

8.1.1. Coaching

Filassistance prend en charge une séance de coaching par téléphone, **dans la limite de 250 euros TTC par événement**, avec un prestataire spécialisé afin de préparer le manager ou un correspondant RH au retour d'un collaborateur ayant été en arrêt maladie pour une durée supérieure à 6 mois.

Cette garantie ne peut être mise en œuvre qu'une fois par année civile.

8.2. Pour les salariés

8.2.1. Lors d'un arrêt de travail en longue maladie du salarié et à son retour en poste

8.2.1.1. Écoute et aide à la recherche de professionnels assurant la prise en charge psychologique

Filassistance le met en relation avec sa plate-forme d'écoute médico-psychosociale composée de chargés d'assistance spécialisés, de psychologues cliniciens, de médecins, d'assistantes sociales, destinée à lui assurer une écoute adaptée et/ou une orientation vers les professionnels assurant la prise en charge psychologique.

Cette garantie est limitée à 3 entretiens téléphoniques par événement.

8.2.2. Lors d'un événement traumatisant ou de situation de crise

Filassistance le met en relation avec sa plate-forme d'écoute médico-psychosociale composée de chargés d'assistance spécialisés, de psychologues cliniciens, de médecins, d'assistantes sociales, destinée à lui assurer une écoute adaptée et/ou une orientation vers les professionnels assurant la prise en charge psychologique.

Cette garantie est limitée à 3 entretiens téléphoniques par événement.

8.2.3. Prévention burn out

Filassistance organise et prend en charge une évaluation de la situation de stress au travail.

Un premier échange téléphonique approfondi, réalisé par les psychologues de Filassistance permettra de poser un diagnostic.

Selon les résultats obtenus, le salarié sera invité à consulter un spécialiste pour une prise en charge préventive ou curative.

Les frais de consultation du spécialiste restent à la charge du salarié.

Si le salarié le souhaite, il pourra être accompagné dans cette démarche par les psychologues de Filassistance au travers d'entretiens téléphoniques d'accompagnement.

Cette garantie est limitée à 3 entretiens téléphoniques par année civile.

8.3. Poursuite de l'activité professionnelle

8.3.1. En cas d'arrêt de travail supérieur à 5 jours du salarié en charge de la garde des enfants de l'adhérent ou de son conjoint

8.3.1.1. Garde des enfants âgés de moins de 16 ans

Si personne ne peut s'occuper des **enfants âgés de moins de 16 ans** de l'adhérent ou son conjoint, restés seuls au domicile sans surveillance d'un adulte, Filassistance organise et prend en charge leur garde à domicile.

Avant la mise en œuvre de la prestation, un justificatif de l'arrêt de travail du salarié en charge de la garde des enfants devra être adressé à Filassistance (**sous pli confidentiel** à l'attention du médecin régulateur de Filassistance s'il s'agit d'un document à caractère médical).

Le nombre d'heures de garde attribué est évalué par Filassistance selon la situation et **ne pourra dépasser 10 heures par jour maximum pendant 2 jours consécutifs par événement.**

Cette garantie est limitée à 2 fois par année civile.

8.3.2. En cas de grève dans l'établissement scolaire de l'enfant de l'adhérent ou de son conjoint

8.3.2.1. Garde des enfants

Si personne ne peut s'occuper des **enfants scolarisés en école maternelle ou primaire jusqu'au CM2** de l'adhérent ou son conjoint, restés seuls au domicile sans surveillance d'un adulte, Filassistance organise et prend en charge leur garde à domicile.

Le nombre d'heures de garde attribué est évalué par Filassistance selon la situation et **ne pourra dépasser 10 heures sur 1 journée par événement.**

Cette garantie est limitée à 2 fois par année civile.

Un délai de 48 heures ouvrables est nécessaire pour l'organisation et mise en œuvre de la garantie.

D. Tableau synoptique des prestations garanties

Offre de base

Les garanties décrites ci-dessous sont accessibles quel que soit le niveau de garantie du contrat d'assurance prévoyance SwissLife Prévoyance Entreprises + souscrit par l'entreprise auprès de SwissLife Prévoyance et Santé

Prestations accessibles au bénéficiaire dès l'adhésion

Informations juridique et vie pratique	Informations téléphoniques
Prévention maladies cardio-vasculaires	1 entretien téléphonique par année civile
Prévention de troubles musculo-squelettiques	3 entretiens téléphoniques maximum par année civile

Prestations accessibles à l'adhérent ou à son conjoint atteint d'un maladie grave

Information relative à une maladie grave	3 entretiens téléphoniques maximum par année civile
Écoute et aide à la recherche de professionnels assurant la prise en charge psychologique	3 entretiens téléphoniques maximum par année civile
Accompagnement médico-social	Informations téléphoniques
Services d'assistance à la carte	Mise en relation
Accompagnement dans les déplacements	150 € TTC maximum par année civile
Mise en relation avec les corps de métier en charge de l'aménagement du logement ou du véhicule	Mise en relation
Accompagnement budgétaire et social	Informations téléphoniques
Lors d'un traitement de chimiothérapie ou radiothérapie ou d'une hospitalisation liée à une maladie grave :	
• aide à domicile	2 heures dans les 2 jours qui suivent le traitement ou la date de retour à domicile de l'adhérent ou de son conjoint, dans la limite 20 heures par année civile
• garde ou conduite à l'école des enfants âgés de moins de 16 ans	
– garde à domicile	2 heures maximum par événement dans les 2 jours qui suivent le traitement ou la date de retour à domicile
– ou accompagnement à l'école	2 allers-retours maximum par événement dans les 2 jours qui suivent le traitement ou la date de retour à domicile
Accompagnement personnalisé pour réenvisager l'avenir professionnel de l'adhérent ou de son conjoint	Informations téléphoniques
Accompagnement au diagnostic	2 entretiens téléphoniques par année civile
Aide à l'annonce du diagnostic aux proches	2 entretiens téléphoniques maximum par année civile
Aide à l'organisation de la vie sociale, professionnelle pendant les soins ou un arrêt de travail long	3 entretiens téléphoniques maximum par année civile
Accompagnement de fin de vie de l'adhérent ou de son conjoint	Informations téléphoniques
Organisation et démarches en fin de vie de l'adhérent ou de son conjoint	1 entretien téléphonique par année civile

Prestations accessibles en cas de décès d'un bénéficiaire

Assistance information obsèques	Informations téléphoniques
Aide à la recherche d'un opérateur funéraire	Mise en relation
Aide à l'organisation des obsèques	Informations téléphoniques
Avance de fonds	1 000 € maximum
Rapatriement de corps :	Jusqu'au lieu d'inhumation en France dans la limite de :
• Décès survenu en France	• 1 500 € TTC par événement
• Décès survenu à l'étranger (lors d'un déplacement inférieur à 90 jours consécutifs dans un même pays)	• 4 500 € TTC par événement
Présence d'un proche (en cas de décès du bénéficiaire en France à plus de 50 km du domicile)	1 titre de transport 2 nuits maximum à l'hôtel dans la limite de 100 € TTC par nuit
Retour anticipé des autres personnes (en cas de décès du bénéficiaire en France à plus de 50 km du domicile)	Prise en charge du retour des personnes voyageant avec le bénéficiaire défunt si elles ne peuvent pas utiliser leurs billets initiaux
Rapatriement des animaux de compagnie (en cas de décès du bénéficiaire en France à plus de 50 km du domicile)	Prise en charge dans la limite de 320 € TTC
Garde des enfants âgés de moins de 16 ans :	
• garde à domicile	10 heures maximum par jour pendant 2 jours consécutifs maximum par événement
• ou transfert des enfants chez un proche	1 titre de transport
• ou venue d'un proche au domicile	1 titre de transport
• ou accompagnement à l'école	10 allers-retours maximum sur 5 jours consécutifs à concurrence de 500 € TTC maximum par événement pour l'ensemble des enfants et dans un rayon de 25 km maximum du domicile du bénéficiaire
Garde ou transfert des ascendants :	
• garde à domicile	10 heures maximum par jour pendant 2 jours maximum par événement
• ou transfert des ascendants chez un proche	1 titre de transport
• ou venue d'un proche au domicile	1 titre de transport
Transmission de messages	
Accompagnement psychologique des enfants	Entretiens téléphoniques
Aide à la vente d'un bien immobilier	Mise en relation avec les agences immobilières locales et notaires
Mise à disposition de courriers types	
Accompagnement démarches administratives	1 entretien téléphonique par événement

Suite du tableau >>>

Prestations accessibles en cas d'invalidité, de handicap ou de perte totale et irréversible d'autonomie d'un bénéficiaire

Bilan de vie au quotidien	Entretiens téléphoniques
Accompagnement dans les déplacements	150 € TTC maximum par année civile
Bilan situationnel par un ergothérapeute	460 € TTC maximum par événement dans la limite d'un bilan par bénéficiaire et par année civile
Service travaux pour aménagement du domicile	Organisation sans prise en charge et mise en relation
Matériel médical et paramédical	Mise en relation sans prise en charge
Recherche d'établissements spécialisés	Mise en relation sans prise en charge
Écoute et aide à la recherche de professionnels assurant la prise en charge psychologique	3 entretiens téléphoniques maximum par événement
Aide au maintien en activité	Entretiens téléphoniques
Aide dans les démarches administratives	3 entretiens téléphoniques maximum par événement

Renfort « + Hospi »

Les garanties décrites ci-dessous sont accessibles si la formule du contrat d'assurance prévoyance SwissLife Prévoyance Entreprises + souscrite par l'entreprise auprès de SwissLife Prévoyance et Santé les prévoit

Prestations accessibles en cas d'hospitalisation supérieure à 24 heures de l'adhérent ou de son conjoint

Présence d'un proche	1 titre de transport 2 nuits maximum à l'hôtel dans la limite de 100 € TTC par nuit
Garde des enfants âgés de moins de 16 ans : ● garde à domicile	10 heures maximum par jour pendant 2 jours consécutifs maximum par événement
● ou transfert des enfants chez un proche	1 titre de transport
● ou venue d'un proche au domicile	1 titre de transport
● ou accompagnement à l'école	10 allers-retours maximum sur 5 jours consécutifs à concurrence de 500 € TTC maximum par événement pour l'ensemble des enfants et dans un rayon de 25 km maximum du domicile de l'adhérent
Garde ou transfert des ascendants : ● garde à domicile	10 heures maximum par jour pendant 2 jours maximum par événement
● ou transfert des ascendants chez un proche	1 titre de transport
● ou venue d'un proche au domicile	1 titre de transport
Transfert à l'hôpital et retour à domicile	1 aller-retour maximum par événement
Accompagnement à l'hôpital (si le conjoint ne peut pas de rendre par ses propres moyens au chevet de l'adhérent ou vice versa)	2 aller-retour maximum par événement
Plan d'aide à la convalescence	300 € TTC maximum par année civile
Accompagnement hospitalisation	Entretiens téléphoniques
Aide à domicile	Entretiens téléphoniques
	20 heures maximum par événement réparties sur les 15 jours ouvrés suivant le début de l'hospitalisation ou la date de fin d'hospitalisation

Prestations accessibles en cas d'immobilisation au domicile supérieure à 7 jours de l'adhérent ou de son conjoint

Présence d'un proche	1 titre de transport 2 nuits maximum à l'hôtel dans la limite de 100 € TTC par nuit
Garde des enfants âgés de moins de 16 ans : ● garde à domicile	10 heures maximum par jour pendant 2 jours consécutifs maximum par événement
● ou transfert des enfants chez un proche	1 titre de transport
● ou venue d'un proche au domicile	1 titre de transport
● ou accompagnement à l'école	10 allers-retours maximum sur 5 jours consécutifs à concurrence de 500 € TTC maximum par événement pour l'ensemble des enfants et dans un rayon de 25 km maximum du domicile de l'adhérent
Garde ou transfert des ascendants : ● garde à domicile	10 heures maximum par jour pendant 2 jours maximum par événement
● ou transfert des ascendants chez un proche	1 titre de transport
● ou venue d'un proche au domicile	1 titre de transport
Plan d'aide à la convalescence	Entretiens téléphoniques
Écoute et aide à la recherche de professionnels assurant la prise en charge psychologique	3 entretiens téléphoniques maximum par événement
Aide à domicile	20 heures maximum par événement réparties sur les 15 jours ouvrés suivant le début de l'immobilisation
Accompagnement budgétaire et social	Informations téléphoniques

Suite du tableau >>>

Renfort « + Aidant »

Les garanties décrites ci-dessous sont accessibles si la formule du contrat d'assurance prévoyance SwissLife Prévoyance Entreprises + souscrite par l'entreprise auprès de SwissLife Prévoyance et Santé les prévoit

Accompagnement en cas de dépendance d'un proche en état de dépendance de l'adhérent ou de son conjoint

Renseignement sur la dépendance	Informations téléphoniques
Bilan 360°	Informations téléphoniques
Bilan prévention dépendance	Entretiens téléphoniques
Bilan prévention mémoire	Entretiens téléphoniques
Service soutien de la mémoire	Entretiens téléphoniques
Bilan prévention et accompagnement de l'incontinence	Entretiens téléphoniques
Aide à la constitution de dossier	Entretiens téléphoniques
Services d'assistance à la carte	Mise en relation sans prise en charge
Recherche d'établissements spécialisés	Mise en relation sans prise en charge
Recherche d'établissements temporaires	Mise en relation sans prise en charge
Assistance déménagement	Mise en relation sans prise en charge
Écoute et aide à la recherche de professionnels assurant la prise en charge psychologique	Entretiens téléphoniques
Téléassistance	Prise en charge des frais d'installation pour tout abonnement supérieur à 12 mois
Mise en relation avec les corps de métier en charge de l'aménagement du logement	Mise en relation sans prise en charge
Présence d'un proche au chevet de l'aide ou garde malade (en cas d'hospitalisation supérieure à 10 jours de l'adhérent ou de son conjoint)	
• venue d'un proche au domicile	1 titre de transport
• ou garde malade	10 heures maximum par événement réparties sur 5 jours consécutifs

Renfort « + Emploi »

Les garanties décrites ci-dessous sont accessibles si la formule du contrat d'assurance prévoyance SwissLife Prévoyance Entreprises + souscrite par l'entreprise auprès de SwissLife Prévoyance et Santé les prévoit

Maintien dans l'activité professionnelle

Pour l'entreprise	
• Coaching (lors d'un arrêt maladie d'un collaborateur d'une durée supérieure à 6 mois)	250 € TTC maximum par événement
Pour les salariés	
• Écoute et aide à la recherche de professionnels assurant la prise en charge psychologique (lors d'un arrêt de travail en longue maladie du salarié et à son retour en poste ou lors d'un événement traumatisant ou de situation de crise)	3 entretiens téléphoniques maximum par événement
• Prévention burn out	3 entretiens téléphoniques maximum par événement
• Poursuite de l'activité professionnelle	
– Garde des enfants âgés de moins 16 ans (en cas d'arrêt de travail supérieur à 5 jours du salarié en charge de la garde des enfants de l'adhérent ou de son conjoint)	10 heures maximum par jour pendant 2 jours maximum consécutifs par événement Cette garantie est limitée à 2 fois par année civile
– Garde des enfants (enfants scolarisés en école maternelle ou primaire jusqu'au CM2 en cas de grève dans l'établissement scolaire de l'enfant de l'adhérent ou de son conjoint)	10 heures maximum sur 1 journée par événement Cette garantie est limitée à 2 fois par année civile



Filassistance International

Siège social : 108 Bureaux de la Colline – 92210 Saint-Cloud

SA au capital de 4 100 000 € – Entreprise régie par le Code des assurances

433 012 689 RCS Nanterre

Swiss Life Prévoyance et Santé

Siège social :

7, rue Belgrand

92300 Levallois-Perret

SA au capital social

de 150 000 000 €

entreprise régie par

le Code des assurances

322 215 021 RCS Nanterre

www.swisslife.fr



SwissLife