

Pour mettre en œuvre les prestations d'assistance dépendance, ENERGIE MUTUELLE (ex-Mutieg) soumise aux dispositions du Livre II du Code de la Mutualité immatriculée sous le numéro SIREN 419 049 499, a fait appel à AWP France SAS, société par actions simplifiée au capital de 7 584 076,86€ - 490 381 753 RCS Bobigny dont le siège social est sis de Eurosquare 2, 7 rue Dora Maar, CS 60001, 93488 SAINT-OUEN Cedex - Société de courtage d'assurances immatriculée à l'ORIAS sous le numéro 07 026 669, société soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, site 4 place de Budapest, CS 92459 - 75436 PARIS Cedex 09, agissant au nom et pour le compte de : FRAGONARD ASSURANCES - Société Anonyme au capital de 37 207 660€ - 479 065 351 RCS Paris - Entreprise régie par le Code des Assurances, dont le siège social est sis 2 rue Fragonard - 75017 PARIS, société soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, site 4 place de Budapest, CS 92459 - 75436 PARIS Cedex 09, ci-dessous dénommée « ENERGIE MUTUELLE ASSISTANCE DÉPENDANCE ».

## DÉFINITIONS

Par « AIDANT », on entend :

- l'Adhèrent à une Garantie Complémentaire Santé ENERGIE MUTUELLE (ex-Mutieg), ci-après dénommé « Adhèrent Aidant » ;
  - son conjoint, concubin notoire, partenaire lié par un PACS ou ;
  - toute personne désignée par « l'Adhèrent devenu Aidé » ;
- inscrit au bulletin d'adhésion et venant en aide régulièrement, à titre non professionnel, pour partie ou totalement de façon permanente ou non, à une personne dépendante, pour les activités de la vie quotidienne. Cette aide peut prendre plusieurs formes : l'aide au nursing, l'aide aux soins, l'accompagnement à la vie sociale, l'aide aux démarches administratives, à l'accès aux structures, aux dispositifs relevant du droit commun, soutien psychologique, l'aide aux activités de la vie quotidienne.

Par « AIDÉ », on entend :

- l'Adhèrent à une Garantie Complémentaire Santé ENERGIE MUTUELLE, ci-avant et après dénommé « l'Adhèrent devenu Aidé » ;
- son conjoint, concubin notoire ou partenaire de l'Adhèrent ;
- l'ascendant direct de l'Adhèrent ;

entré en Dépendance avérée et pris en charge au titre de la Garantie Complémentaire Santé ENERGIE MUTUELLE (ex-Mutieg). N'ont pas la qualité d'Aidé, les personnes invalides de 2<sup>e</sup> et 3<sup>e</sup> catégories. Par « DÉPENDANCE AVÉRÉE », on entend la Dépendance telle que définie ci-dessous, Totale ou Partielle, reconnue et notifiée par le Conseil Général selon le classement officiel des niveaux de Dépendance, proposé par la grille nationale AGGIR en vigueur décrite en annexe I et II du décret n° 2008-821 du 21/08/2008. Si la personne dépendante n'est pas éligible à l'APA, le médecin traitant de l'Aidé devra fournir un certificat médical explicite sur le besoin de l'Aidant (informations, formation...).

La « DÉPENDANCE » se caractérise par des restrictions dans la réalisation des activités de la vie quotidienne et sociale, causées notamment par des troubles du comportement et/ou des atteintes physiques. La Dépendance suppose une perte d'autonomie liée au grand âge, et peut être Partielle ou Totale.

Par « DOMICILE » de l'AIDÉ ou de l'AIDANT, on entend la résidence principale et habituelle de l'Adhèrent, de l'Aidant désigné par l'Adhèrent devenu Aidé ou de l'Aidé, figurant comme domicile fiscal sur la déclaration d'impôt sur le revenu, située en FRANCE métropolitaine, Monaco ou Département ou collectivité d'Outre-Mer : Guadeloupe, Martinique, Réunion, Guyane. Les personnes Aidées vivant en maisons médicalisées ou maisons de retraite ne bénéficient pas des garanties d'assistance.

Par « HOSPITALISATION IMPRÉVUE », on entend toute hospitalisation non planifiée, non programmée et urgente, faisant suite à une maladie subite ou un accident corporel, et qui entraîne l'admission dans un service hospitalier pour une durée incluant au minimum une nuit sur place.

Sont donc notamment exclus :

- les hospitalisations ambulatoires ;
- les hospitalisations à domicile ;
- le report d'hospitalisation.

Par « IMMOBILISATION À DOMICILE », on entend toute incapacité à se déplacer survenant inopinément et consécutive à un accident corporel ou à une maladie non chronique constatée par un médecin, et nécessitant le repos au domicile prescrit par un médecin. ENERGIE MUTUELLE ASSISTANCE DÉPENDANCE demandera un certificat médical ou un arrêt de travail confirmant l'immobilisation à domicile et sa durée avant de mettre en œuvre les prestations d'assistance.

Par « MALADIE SUBITE », on entend toute altération de santé soudaine, imprévisible et non chronique, constatée par une autorité médicale compétente, entraînant une incapacité temporaire.

Par « ACCIDENT CORPOREL », on entend tout événement soudain, imprévisible et irrésistible, extérieur à la victime et indépendant de sa volonté, constituant la cause d'une atteinte corporelle.

## 1. BÉNÉFICIAIRES

Sont couverts par la présente convention :

- l'Adhèrent à une des Garanties Complémentaires Santé ENERGIE MUTUELLE (SODELI, CORT, EQUILIBRE AM, EQUILIBRE RZ, EQUILIBRE MEDECINS, CONFORT AM, CONFORT RZ, CONFORT MEDECINS, ENERGIE 1, 2, 3) en qualité d'Aidé ou d'Aidant ;
- son conjoint, concubin notoire ou son partenaire en qualité d'Aidant ou d'Aidé, tel que défini à l'article « Définitions » porté sur le bulletin d'adhésion et vivant habituellement sous le même toit que l'Adhèrent ;
- l'ascendant direct de l'Adhèrent, en qualité d'Aidé, tel que défini à l'article « Définitions », vivant ou non habituellement sous le même toit que l'Adhèrent ; résidant en FRANCE métropolitaine, Monaco ou Département ou collectivité d'Outre-Mer suivants : Guadeloupe, Martinique, Réunion, Guyane.

## 2. DURÉE DES GARANTIES

Pendant la validité du protocole d'accord conclu entre FRAGONARD ASSURANCES et ENERGIE MUTUELLE (ex-Mutieg), la garantie d'assistance cesse :

- le jour où l'Aidé n'est plus en état de Dépendance Totale ou Partielle ou en cas de décès ;
- le jour où l'Adhèrent Aidant, son conjoint, concubin notoire, son partenaire ou l'Aidant désigné par l'Adhèrent devenu Aidé n'a plus la qualité d'Aidant tel que défini à l'article « Définitions ».

En tout état de cause, la garantie d'assistance suit le sort du protocole d'accord conclu entre FRAGONARD ASSURANCES et ENERGIE MUTUELLE auquel elle est annexée.

## 3. COUVERTURE GÉOGRAPHIQUE

Les prestations sont acquises au domicile tel que défini à l'article « Définitions » situé en FRANCE métropolitaine, Monaco ou Département ou collectivité d'Outre-Mer : Guadeloupe, Martinique, Réunion, Guyane.

## 4. FAITS GÉNÉRATEURS

Les prestations définies dans la présente convention sont acquises à l'Aidant :

- en cas de Dépendance avérée, telle que définie à l'article « Définitions » survenant à un ascendant direct, conjoint ou partenaire de l'Adhèrent et couvert au titre de la Garantie Complémentaire Santé ENERGIE MUTUELLE pour les prestations prévues aux articles 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 7.6 et 7.7 ;
- en cas d'hospitalisation imprévue de l'Aidant de plus de deux jours ou d'immobilisation au domicile de plus de 5 jours de l'Aidant consécutive à une maladie subite ou à un accident corporel tels que décrits à l'article « Définitions », pour les prestations prévues aux articles 8.1, 8.2, 8.3 et 8.4 ;
- en cas de fatigue ou d'épuisement de l'Aidant, pour la prestation prévue à l'article 9 ;
- en cas de survenance ou d'aggravation de perte de l'autonomie de l'Aidant (Dépendance avérée) pour la prestation prévue à l'article 10.

## 5. MODALITÉS DE MISE EN ŒUVRE À PARTIR DU 1<sup>ER</sup> JANVIER 2018

### POUR CONTACTER ENERGIE MUTUELLE ASSISTANCE DÉPENDANCE DU 1<sup>ER</sup> JANVIER AU 31 DÉCEMBRE SANS INTERRUPTION

Les informations par téléphone sont accessibles du lundi au vendredi de 9 heures à 20 heures et le samedi de 9 heures à 18 heures.

Par téléphone depuis la France : **+33 (1) 48 97 74 05** (appel non surtaxé)

Par télécopie au : **01 40 25 54 81**

Lors du 1<sup>er</sup> appel, l'Aidant doit :

- rappeler son numéro d'Adhèrent ;
- préciser ses nom, prénom et adresse ;
- indiquer la ville ou la localité dans laquelle il se trouve ;
- préciser l'adresse exacte (numéro, rue, hôtel éventuellement, etc.) et surtout le numéro de téléphone où ENERGIE MUTUELLE ASSISTANCE DÉPENDANCE peut le joindre.

Un numéro d'assistance sera alors communiqué à l'Aidant qui le rappellera systématiquement, lors de toutes ses relations ultérieures avec ENERGIE MUTUELLE ASSISTANCE DÉPENDANCE.

## 6. EXÉCUTION DES PRESTATIONS

Les prestations garanties par la présente convention ne peuvent être déclenchées qu'avec l'accord préalable d'ENERGIE MUTUELLE ASSISTANCE DÉPENDANCE.

En conséquence, aucune dépense effectuée d'autorité par le bénéficiaire, n'est remboursée par ENERGIE MUTUELLE ASSISTANCE DÉPENDANCE. De plus, il convient de préciser qu'ENERGIE MUTUELLE ASSISTANCE DÉPENDANCE peut intervenir dans le choix des moyens et des destinations décidés par les organismes primaires d'urgence et, par conséquent, ne prend pas en charge les frais correspondants.

**Missionnement des réseaux de garde ou d'aides à domicile agréés :**

Dès l'appel de l'Aidant, ENERGIE MUTUELLE ASSISTANCE DÉPENDANCE met tout en œuvre pour répondre au plus vite à cette demande. Toutefois, ENERGIE MUTUELLE ASSISTANCE DÉPENDANCE se réserve un délai de 5 heures maximum à compter des heures d'ouverture des réseaux de garde ou d'aides agréés.

## 7. PRESTATIONS D'INFORMATION, DE CONSEILS ET D'ACCOMPAGNEMENT

### 7.1 Conseil Social

En cas de perte d'autonomie d'un ascendant, conjoint ou partenaire de l'Adhèrent, ce service d'informations à caractère documentaire et réglementaire sur la législation sociale est destiné principalement à accueillir et orienter l'Aidant dans le domaine de l'action sanitaire et sociale, fournir des informations concernant les prestations sociales ou les prestations familiales, toute aide sociale ou juridique.

Cette liste n'est pas exhaustive. Les prestations sont uniquement téléphoniques. Aucune des informations dispensées par les équipes d'ENERGIE MUTUELLE ASSISTANCE DÉPENDANCE ne peut se substituer aux intervenants ou experts habituels. Aucune information émanant d'ENERGIE MUTUELLE ASSISTANCE DÉPENDANCE ne pourra porter sur une procédure en cours.

ENERGIE MUTUELLE ASSISTANCE DÉPENDANCE n'est tenue que par une obligation de moyens.

### 7.2 Écoute et Accompagnement Social (1 bilan par an)

Suite à une situation de Dépendance avérée, l'Aidant peut faire appel à une équipe de spécialistes composée d'un chargé d'assistance régulateur, d'une assistante sociale et/ou d'un médecin.

Cette équipe a pour mission d'une part, de fournir à l'Aidant des informations médicales, sociales, économiques et juridiques liées au domaine social, après évaluation de ses besoins et analyse de sa situation et d'autre part, de proposer des solutions adéquates.

Évaluation de la situation et des besoins

L'équipe grâce à ses spécialistes analyse les conséquences de l'aléa de santé et recherche les moyens d'y faire face.

Le régulateur, l'interlocuteur privilégié de l'Aidant, détecte les difficultés auxquelles l'Aidant est confronté et analyse sa situation tant au niveau des aides nécessaires au quotidien (transport, hébergement, aide à domicile...) qu'aux moyens de les financer, et l'accompagne dans l'ensemble de la mise en œuvre des démarches et actions nécessaires à la stabilisation de sa situation.

Chaque spécialiste a pour fonction d'analyser, de préconiser et de proposer les différentes solutions adaptées et existantes, en tenant compte :

- de l'environnement médico-social de l'Aidant, encadré par l'assistante sociale. Elle encadre, supervise, valide les préconisations médico-sociales ; elle apporte son soutien technique par sa connaissance des droits aux prestations, des démarches à accomplir et des dossiers à constituer. Elle peut s'adjoindre les compétences d'un chargé d'informations juridiques ;
- des contingences et impératifs de l'état de santé de l'Aidant et dans le respect de la déontologie médicale (médecin). Dans ce cadre, le médecin peut être amené à consulter le (ou les) médecin(s) traitant(s) afin de mieux cerner les solutions.

Chacun des spécialistes du service :

- privilégie les structures locales compétentes, à défaut elles seront régionales ou nationales ;
- est soumis au secret professionnel, aucun d'entre eux ne peut se substituer aux intervenants habituels : médecin traitant...

Rôle du chargé d'informations juridiques

Afin d'aider l'assistante sociale dans son analyse budgétaire, le chargé assiste l'assistante sociale sur toutes les aides mises en place par la législation et sur les moyens et modalités pour en bénéficier.

Les préconisations

Après étude et en fonction des besoins analysés, les spécialistes du service déterminent les différents moyens, notamment administratifs, budgétaires, sociaux dont pourrait disposer l'Aidant. Le service sera amené à lui préconiser des solutions adaptées qui lui seront explicitées. L'ensemble des propositions constitue la préconisation que l'Aidant est libre d'accepter ou non, et ce, en tout ou partie.

La préconisation comporte deux volets :

a) Les aides

Il s'agit notamment de fournir une aide aux démarches administratives ou médicales à effectuer, une aide à la réalisation de courriers avec mise à disposition de courriers types à destination d'organismes, une aide à l'organisation de différents rendez-vous ou consultations pour le compte de l'Aidant.

b) Le financement : organisation et mise en place de la préconisation

Le service, grâce à ses réseaux et ses partenaires du secteur médico-social et social, dispose de l'ensemble des moyens afin de mettre en place les solutions proposées et acceptées.

Ces moyens se déclinent dans des domaines tels que :

- le transport : ambulance, VSL, taxi, train... ;
- l'aménagement de l'habitat, l'appareillage... ;
- les aides à la personne à domicile : garde-malade, garde d'enfant, auxiliaire de vie, aide-ménagère... ;
- l'organisation de sorties ou de loisirs.

Chacun des services proposés selon les disponibilités locales, fait l'objet de l'estimation financière indispensable, cohérente avec les moyens et les aides dont dispose l'Aidant.

Le coût de cette prestation restant à la charge de l'Aidant, le service organise et met en place les solutions dès l'obtention de son accord.

La prise en charge financière des prestations est organisée exclusivement par la détermination des aides et moyens budgétaires dont dispose l'Aidant grâce au service.

En aucun cas, les prestations ne sont à la charge financière d'ENERGIE MUTUELLE ASSISTANCE DÉPENDANCE.

Accompagnement et suivi

Quelle que soit la solution proposée, le service accompagne et suit l'Aidant au quotidien tant que sa situation n'est pas stabilisée.

Ainsi, le service établit des contacts téléphoniques réguliers avec l'Aidant et les partenaires afin de vérifier que les moyens ou conseils effectués restent pertinents.

Néanmoins, même au-delà de cette période, l'Aidant peut continuer à contacter le service pour toutes questions liées à sa santé sans dépasser une durée de trois mois à compter de sa stabilisation. La stabilisation de la situation est librement appréciée par l'équipe médico-sociale qui en informe l'Aidant. Les prestations sont uniquement téléphoniques, elles ne feront l'objet d'aucune confirmation écrite ; en aucun cas ENERGIE MUTUELLE ASSISTANCE DÉPENDANCE ne peut se substituer aux missions des organismes, intervenants ou experts habituels.

En aucun cas, les prestations ne sont à la charge financière d'ENERGIE MUTUELLE ASSISTANCE DÉPENDANCE. L'action sociale d'ENERGIE MUTUELLE ASSISTANCE DÉPENDANCE est une intervention ponctuelle mais ne peut s'apprécier comme une action ou prestation de service pérenne à l'égard de l'Aidant, aussi il convient dans ce cas que la situation soit relayée en local vers les organismes appropriés.

### 7.3 Prévention nutrition santé (3 échanges téléphoniques avec une diététicienne)

Sur simple appel téléphonique, l'un des médecins de l'équipe médicale d'ENERGIE MUTUELLE ASSISTANCE DÉPENDANCE :

- répond à toute question d'ordre médical ou diététique ;
- indique, en accord avec le médecin traitant, les types de cure correspondant à l'état de santé de l'Aidant et recherche les centres spécialisés en FRANCE métropolitaine ;
- recherche et indique les établissements médicaux spécialisés qui peuvent recevoir l'Aidant, s'il souffre d'un handicap, sans toutefois pouvoir garantir que le centre ou l'établissement indiqué l'accueillera.

#### 7.4 Informations médicales

Informations médicales est un service d'informations générales, animé par les médecins de l'équipe médicale d'ENERGIE MUTUELLE ASSISTANCE DÉPENDANCE, qui répond à toute question de nature médicale, notamment dans les domaines suivants :

- la santé ;
- les vaccinations ;
- la mise en forme ;
- la diététique.

Les médecins peuvent répondre à toute question concernant l'Aidant ou sa famille. Les informations qui seront données le seront toujours dans le respect de la déontologie médicale (confidentialité et respect du secret médical).

L'Aidant peut contacter l'équipe médicale par téléphone tous les jours du lundi au vendredi de 9h à 20h et le samedi de 9h à 18h.

Ce service est conçu pour écouter, informer et orienter, mais ne peut en aucun cas, remplacer le médecin traitant.

Les informations fournies ne peuvent se substituer à une consultation médicale et ne peuvent donner lieu à une quelconque prescription.

De plus, en cas d'urgence médicale, le premier réflexe doit être d'appeler le médecin traitant, les pompiers ou les services médicaux d'urgence (le 15 depuis un poste fixe et le 112 depuis un portable).

Toutefois, en cas de besoin, l'équipe médicale d'ENERGIE MUTUELLE ASSISTANCE DÉPENDANCE est présente, 24 heures sur 24, pour renseigner et orienter.

#### 7.5 Recherche d'un médecin, infirmière ou intervenant paramédical

Outre les secours de première urgence auxquels l'Aidant doit faire appel en priorité, ENERGIE MUTUELLE ASSISTANCE DÉPENDANCE peut apporter son aide ou ses conseils :

- dans la recherche d'un médecin (en l'absence du médecin traitant) ;
- dans l'organisation du transport à l'hôpital par ambulance ;
- dans le retour au domicile, lorsque l'état de santé de l'Aidant le permet ;
- dans la recherche d'un intervenant paramédical (infirmière...).

Les coûts afférents au transport, consultation médicale, intervention paramédicale restent à la charge de l'Aidant.

#### 7.6 Soutien psychologique

L'objet de cette prestation est d'offrir à l'Aidant un accompagnement psychologique lorsqu'il est confronté à une notification de Dépendance avérée d'un ascendant, conjoint ou partenaire.

L'appel de l'Aidant doit intervenir dans les 3 mois suivant l'entrée en Dépendance avérée.

A l'occasion du premier entretien, l'Aidant doit fournir ses noms, prénoms, adresse et coordonnées téléphoniques...

L'assistante sociale d'ENERGIE MUTUELLE ASSISTANCE DÉPENDANCE donne son accord pour le déclenchement de la prestation.

Cette prestation par téléphone, qui a pour objectif principal d'aider l'Aidant à identifier, évaluer et utiliser ses ressources personnelles internes, familiales, sociales et médicales, est réalisée par un psychologue clinicien et comprend :

- un suivi pendant 2 mois par le psychologue avec un maximum de 5 entretiens planifiés sur la période ;
- une orientation éventuelle vers une structure locale compétente.

ENERGIE MUTUELLE ASSISTANCE DÉPENDANCE n'est tenue que par une obligation de moyens.

Dans tous les cas, la décision d'accompagnement psychologique d'urgence appartient exclusivement à l'assistante sociale d'ENERGIE MUTUELLE ASSISTANCE DÉPENDANCE, éventuellement après contact et accord du médecin traitant.

#### 7.7 Formation de l'Aidant

Dès la survenance de l'état de Dépendance d'un Aidé tel que défini à l'article « Définitions », et au plus tard dans les 3 mois de la notification du Conseil Général, l'Aidant pourra bénéficier d'une formation destinée à l'apprentissage des gestes d'accompagnement et des gestes adaptés envers l'Aidé. ENERGIE MUTUELLE ASSISTANCE DÉPENDANCE évalue le besoin de l'Aidant afin de répondre à la situation de l'Aidé et fait appel aux professionnels concernés : associations ou personnel habilité à former un Aidant dans le cadre d'un apprentissage des gestes d'accompagnement.

Dans le cadre de cet apprentissage ENERGIE MUTUELLE ASSISTANCE DÉPENDANCE prendra en charge :

- 3 heures de formation à concurrence d'un maximum de 150 euros TTC, à raison de deux interventions de 1h30 au domicile de l'Aidant ou de l'Aidé ;
- le déplacement de ce professionnel issu d'une association ou exerçant en libéral à hauteur d'un maximum de 100 euros TTC pour l'ensemble des déplacements.

Tout déplacement ou heure de formation supplémentaire reste à la charge de l'Aidant.

### 8. SUITE À UNE HOSPITALISATION IMPRÉVUE DE L'AIDANT SUPÉRIEURE À 2 JOURS OU À UNE IMMOBILISATION SUPÉRIEURE À 5 JOURS DE L'AIDANT

#### 8.1 Aide à domicile

Suite à une hospitalisation imprévue de 2 jours ou d'une immobilisation à domicile supérieure à 5 jours de l'Aidant, ENERGIE MUTUELLE ASSISTANCE DÉPENDANCE met à disposition une aide à son domicile ou au domicile de l'Aidé, à concurrence d'un maximum de 30 heures, à raison de 2 heures par jour, réparties sur 30 jours, dès le 1<sup>er</sup> jour d'hospitalisation ou dès le retour à domicile.

Les heures d'aide à domicile ne sont dues que pour un seul fait générateur, et ne sont donc pas cumulables en cas d'hospitalisation et d'immobilisation de l'Aidant à domicile.

#### 8.2 Présence d'un proche à son chevet

Suite à une hospitalisation imprévue de 2 jours ou d'une immobilisation à domicile supérieure à 5 jours de l'Aidant, ENERGIE MUTUELLE ASSISTANCE DÉPENDANCE organise et prend en charge le transport d'un proche de l'Aidant résidant en FRANCE métropolitaine, jusqu'à son domicile ou jusqu'au domicile de l'Aidé en mettant à sa disposition un billet aller/retour de train 1<sup>re</sup> classe ou d'avion classe économique, lorsque seul ce moyen peut être utilisé, dans la limite de 200 euros TTC aller/retour pour un seul moyen de transport.

Si le domicile de l'Aidant ou de l'Aidé se situe en Guadeloupe, Martinique, Réunion, Guyane, la mise à disposition du billet s'effectuera uniquement au départ du département, collectivité ou territoire du domicile de l'Aidé ou de l'Aidant.

#### 8.3 Services au domicile de l'Aidant ou de l'Aidé

Si l'Aidant ne peut temporairement se déplacer, à la suite d'une hospitalisation imprévue de 2 jours ou d'une immobilisation à domicile supérieure à 5 jours, consécutive à une maladie subite ou à un accident corporel, ENERGIE MUTUELLE ASSISTANCE DÉPENDANCE :

- lui envoie l'un de ses correspondants pour chercher les médicaments prescrits par son médecin ou le médecin de l'Aidé, lors d'une visite. ENERGIE MUTUELLE ASSISTANCE DÉPENDANCE prend en charge les frais d'une livraison uniquement pendant l'hospitalisation ou l'immobilisation, à concurrence d'un maximum de 50 euros TTC ;
- lui indique les coordonnées d'organismes qui fournissent des repas à domicile pour l'Aidé : ENERGIE MUTUELLE ASSISTANCE DÉPENDANCE prend en charge les frais de livraison uniquement à concurrence d'un maximum de 10 livraisons sur un mois ;
- lui indique les coordonnées d'organismes qui assurent la livraison de courses au domicile de l'Aidant ou de l'Aidé : ENERGIE MUTUELLE ASSISTANCE DÉPENDANCE prend en charge les frais de livraison uniquement à concurrence d'une commande par semaine pendant un maximum de 4 semaines ;
- lui indique les coordonnées de coiffeurs à domicile et prend en charge pendant l'hospitalisation ou l'immobilisation, les frais à concurrence de 50 euros TTC.

Les coûts des repas, médicaments, courses restent à la charge de l'Aidé.

#### 8.4 Mise à disposition d'un appareil de télé-assistance

Après une hospitalisation ou une immobilisation à domicile de l'Aidant, ENERGIE MUTUELLE ASSISTANCE DÉPENDANCE organise et prend en charge les frais d'installation d'un appareil de télé-assistance à son domicile si l'Aidé y réside ou au domicile de l'Aidé, ainsi que la location à concurrence d'un maximum de 3 mois, afin de permettre à l'Aidé de garder un contact privilégié avec l'extérieur.

Après cette période, si l'Aidant ou l'Aidé souhaite conserver l'appareil de télé-assistance, les mensualités suivantes seront à leur charge.

#### 9. RÉPIT DE L'AIDANT

En cas d'épuisement et/ou de fatigue de l'Aidant, ENERGIE MUTUELLE ASSISTANCE DÉPENDANCE organise sans prise en charge des services à domicile, tels que notamment les services à la personne (jardinage, aide à domicile).

### 10. EN CAS DE SURVENANCE OU D'AGGRAVATION DE LA PERTE DE L'AUTONOMIE DE L'AIDANT (DÉPENDANCE AVÉRÉE)

En cas de survenance ou d'aggravation de la perte de l'autonomie de l'Aidant, ENERGIE MUTUELLE ASSISTANCE DÉPENDANCE met en place la prestation Conseil Social.

Ce service d'informations à caractère documentaire et réglementaire sur la législation sociale est destiné principalement à accueillir et orienter l'Aidant dans le domaine de l'action sanitaire et sociale, fournir des informations concernant les prestations sociales ou les prestations familiales, toute aide sociale ou juridique.

Cette liste n'est pas exhaustive.

Les prestations sont uniquement téléphoniques. Aucune des informations dispensées par les équipes d'ENERGIE MUTUELLE ASSISTANCE DÉPENDANCE ne peut se substituer aux intervenants ou experts habituels.

Aucune information émanant d'ENERGIE MUTUELLE ASSISTANCE DÉPENDANCE ne pourra porter sur une procédure en cours.

ENERGIE MUTUELLE ASSISTANCE DÉPENDANCE n'est tenue que par une obligation de moyens.

#### 11. RÉCLAMATIONS

Lorsqu'un bénéficiaire est mécontent du traitement de sa demande, sa première démarche doit être d'en informer son interlocuteur habituel pour que la nature de son insatisfaction soit comprise et que des solutions soient recherchées. En cas de désaccord, l'adresse à retenir pour adresser une réclamation est la suivante :

AWP FRANCE SAS

Traitement des Réclamations - TSA 70002 - 93488 SAINT-OUEN Cedex

Un accusé de réception parviendra au bénéficiaire dans les dix (10) jours ouvrables (hors dimanches et jours fériés) à compter de la réception de la réclamation, sauf si la réponse à sa réclamation lui est transmise dans ces délais. Une réponse lui sera fournie au plus tard dans les deux (2) mois suivant la date de réception de sa réclamation, hors survenance de circonstances particulières dont l'assiste le tiendrait informé.

Si le désaccord persiste, après la réponse de FRAGONARD ASSURANCES ayant procédé à un dernier examen de sa demande épuisant les voies de recours internes, le bénéficiaire peut alors saisir le Médiateur indépendant dont les coordonnées sont les suivantes :

La Médiation de l'Assurance

www.mediation-assurance.org

LMA - TSA 50110 - 75441 PARIS Cedex 09

FRAGONARD ASSURANCES, entreprise adhérente de la LMA, propose un dispositif permettant aux bénéficiaires et aux tiers de bénéficier d'une procédure de médiation pour le règlement de leurs litiges. Ce dispositif est défini par les 10 règles de la Charte de la Médiation de l'Assurance.

#### 12. PRESCRIPTION

Les dispositions relatives à la prescription sont fixées par les articles L.114-1 à L.114-3 du Code des Assurances reproduits ci-après :

##### Article L.114-1 du Code des Assurances

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

Toutefois, ce délai ne court :

- 1<sup>er</sup> En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ;
- 2<sup>o</sup> 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'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'assuré décédé. Pour les contrats d'assurance sur la vie, nonobstant les dispositions du 2<sup>o</sup>, les actions du bénéficiaire sont prescrites au plus tard trente ans à compter du décès de l'assuré.

##### Article L.114-2 du Code des Assurances

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 avec accusé de réception adressée par l'assuré 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.

##### Article L.114-3 du Code des Assurances

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.

##### Informations complémentaires :

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription sont énoncées aux articles 2240 et suivants du Code civil, parmi ces dernières figurent notamment : la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait, la demande en justice même en référé, l'acte d'exécution forcée.

Pour connaître l'exhaustivité des causes ordinaires d'interruption de la prescription, se reporter aux articles du Code civil précités.

#### 13. LOI INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

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

AWP FRANCE SAS

DT - Service Juridique - DT03

Eurosquare 2 - 7 rue Dora Maar - CS 60001 - 93488 SAINT-OUEN Cedex

AWP France SAS dispose de moyens informatiques destinés à gérer les prestations d'assistance et/ou les garanties d'assurance du présent contrat.

Les informations enregistrées sont réservées aux gestionnaires des prestations d'assistance et/ou des garanties d'assurance et sont susceptibles d'être communiquées à des sous-traitants, situés dans ou hors de l'Union Européenne. En application de sa politique de maîtrise des risques et de la lutte anti-fraude, AWP France se réserve le droit de procéder à tout contrôle des informations transmises lors de l'exécution et de la gestion des prestations et de saisir, si nécessaire, les autorités compétentes conformément à la législation en vigueur.



Les informations contenues dans le présent document peuvent être amenées à évoluer. Consultez le site Internet [www.energiemutuelle.fr](http://www.energiemutuelle.fr) pour prendre connaissance des dernières mises à jour.