

FOR ME – ASSISTANCE AIDANTS

Contrat d’Assistance Groupe souscrit par
l’Association des Assurés April

CONDITIONS GENERALES

SOMMAIRE

QUELQUES DEFINITIONS POUR Y VOIR PLUS CLAIR2

1. LES PRESTATIONS D’ACCOMPAGNEMENT.....2

2. TERRITORIALITE3

3. SERVICE RECLAMATION3

4. LA VIE DU CONTRAT3

Définitions

Qu'entendons-nous par :

- « **Souscripteur** »

L'Association des Assurés April ayant souscrit au bénéfice de ses adhérents un contrat de service et d'assistance Groupe.

- « **Bénéficiaires** »

Les adhérents et assurés de l'Association, se trouvant dans une situation d'aidant non professionnel (ou d'aidé), de conjoints, d'ascendants, de descendants, collatéraux directs en situation de dépendance (maladie ou handicap) de façon régulière.

- « **Nous** »

FOR ME ASSISTANCE, SASU au capital de 21.000 euros, 5 rue du Vercors - 69007 Lyon - RCS Lyon 849 169 545.

1. Les prestations d'accompagnement

Les Bénéficiaires du présent contrat, ont accès, à l'ensemble des services d'accompagnement à la vie quotidienne, sur simple appel au numéro dédié qui lui aura été préalablement communiqué.

1.1 RENSEIGNEMENT JURIDIQUE

Dans toutes les situations de la vie courante (impôts, santé, logement, ...), les Bénéficiaires ont accès à des services d'aide dans leurs démarches administratives. Ils seront renseignés sur les démarches à suivre, accompagnés dans les formalités et documents à remplir et mis en relation avec les bons organismes.

Les Bénéficiaires pourront également obtenir toutes les informations juridiques à caractère documentaire nécessaires à la sauvegarde de leurs droits et de leurs intérêts à titre préventif pour éviter un conflit. Dans le cadre de ces services, ils auront également accès à une bibliothèque de modèles de documents.

Attention : Le service d'information juridique exclut :

*** les questions d'ordre juridique liées à la relation contractuelle du Bénéficiaire avec le Souscripteur,**

• tout conseil tel que défini à l'article 54 de la loi n° 71-1130 du 31 décembre 1971 ;

• toute consultation juridique personnalisée ou tout examen de cas particuliers ;

• toute étude ou réponse écrite ;

• toute prise en charge de frais de rémunération de services ou de garanties, de même que toute avance de fonds ;

Les informations délivrées par le service d'information juridique ne peuvent aucunement se substituer aux intervenants habituels que sont les conseils juridiques tels que les avocats.

1.2 ASSISTANCE SOCIALE ET FAMILIALE

FOR ME ASSISTANCE met à la disposition des Bénéficiaires en situation d'aidant familial une cellule d'écoute et d'accompagnement social en offrant des services d'aide aux démarches administratives, d'information, de conseils et d'orientation par courriel et/ou téléphone accessible de 9h à 18h les jours ouvrés. Nous intervenons à vos côtés dans les domaines suivants :

- Aide à l'établissement d'un bilan situationnel sous tous ses aspects : professionnel, financier, vie quotidienne, loisirs.
- Information sur les allocations possibles selon la situation la personne dépendante, recherche sur les réseaux d'aides institutionnels, associatifs et dispositifs nationaux et régionaux
- Assistance à la constitution des dossiers, vérification des pièces et formulaires pour un enfant ou un parent dépendant : accompagnement aux démarches MDPH (Maisons départementales des personnes handicapées), PCH (Prestation de compensation du handicap) : demande d'allocations adulte handicapé, droit du travail appliqué aux travailleurs handicapé, accompagnement à la reprise de poste, etc
- Accompagnement aux démarches spécifiques à l'accueil en EPHAD pour la personne dépendante
- Soutien à l'altération de la vie personnelle de l'Aidant : éducation, difficultés financière, difficultés conjugales et/ou parentales, séparation, divorce, droit de garde, décès, pensions alimentaires, éducation, garde d'enfants,
- Santé : soutien aux demandes CPAM, assistance à la constitution des dossiers, vérification des pièces et formulaires, etc.

- Budget : gestion du budget familial, recours aux prestations sociales de droit commun ou privé, relations avec les organismes créanciers, etc.

Les assistants de service social sont soumis au secret professionnel, selon le code de déontologie du code de l'Action sociale et des Familles. Aucune information concernant les Bénéficiaires ne sera transmise sans leur accord. L'accompagnement social se fera essentiellement par téléphone, selon leurs besoins et l'expertise de l'assistant(e) de service social. Si nécessaire, ils pourront être orientés vers d'autres services sociaux plus proches de chez eux.

FOR ME ASSISTANCE organise exceptionnellement la visite d'une assistante sociale, au domicile du Bénéficiaire ou de la personne aidée dans les cas des événements traumatiques tels que : agressions physiques, problèmes familiaux lourds (maltraitance et violences), maladies graves (annonce et traitements), décès du conjoint ou de l'enfant, incendie du domicile ou catastrophe naturelle. Cette décision est à l'appréciation de l'assistante sociale en charge du dossier.

1.3 ASSISTANCE PSYCHOLOGIQUE

FOR ME ASSISTANCE met à la disposition des Bénéficiaires en situation d'aidant familial une cellule d'écoute et de soutien psychologique 24 heures sur 24 et 365 jours par an dans les cas des événements suivants

Soutien pour la personne DEPENDANTE :

- Soutien psychologique en cas de diagnostic d'handicap moteur, sensoriel, psychique ou cognitif pour la personne en situation d'handicap, le conjoint ou encore ses proches
- Aide psychologique pour réussir à évoquer ces situations douloureuses, se faire accompagner et rompre avec l'isolement, afin de mieux appréhender la vie au quotidien et retrouver une force au travail et dans sa vie personnelle
- Soutien psychologique pour la préparation et l'adaptation au travail. Il s'agit d'une aide visant à renforcer les capacités psychiques d'adaptation et de résistance face aux contraintes liées au monde du travail, afin de permettre aux personnes de mener à bien leur projet d'insertion professionnelle.

Soutien pour L'AIDANT :

- Soutien psychologique et réconfort 24h/24 et 7J/7 face aux difficultés personnelles et aux situations d'anxiété, de stress, de début de dépression liées à l'engagement parfois douloureux de l'Aidant envers la personne dépendante
- Accompagnement psychologique de l'Aidant et sa famille en cas de décès de la personne dépendante
- Echange autour des solutions alternatives (EPADH, auxiliaire de vie, partage des tâches...)

L'intervention est élargie aussi sur les sujets traumatiques tels que : agressions physiques, problèmes familiaux lourds (maltraitance et violences), maladies graves (annonce et traitements), difficultés professionnelles (stress, agressions, harcèlement, comportements sexistes).

L'entretien téléphonique est mené par des professionnels qualifiés qui garderont une écoute neutre et attentive. Il permettra aux Bénéficiaires de se confier et de clarifier la situation à laquelle ils sont confrontés.

Les psychologues interviennent dans le strict respect du code de déontologie applicable à la profession de psychologue, et ne s'autoriseront, en aucun cas, à débiter une psychothérapie par téléphone. Aussi le soutien psychologique se limite à 5 séances.

1.4 CONCIERGERIE MEDICALE ET VIE QUOTIDIENNE

Dans le cadre de ce service, les Bénéficiaires pourront demander la prise de rendez-vous avec des médecins généralistes ou spécialisés sur l'ensemble du territoire Français (DOM ROM COM compris).

FOR ME ASSISTANCE met à la disposition des Bénéficiaires en situation d'aidant familial un service de recherche, de sélection et de mise en relation avec un prestataire de services à domicile selon la nature de la demande exprimée par l'appelant et ce dans le périmètre suivant :

- Aide-ménagère à domicile dont préparation des repas
- Auxiliaire de vie (aide à la toilette et garde malade)
- Portage de repas à domicile
- Garde et toilette d'animaux à domicile ou placement en chenil/pension
- Mise en place d'un service de téléassistance pour les personnes dépendantes (médaillon)
- Organisation du transport de la personne aidée
- Autres services : Recherche sur demande d'intervenants à domicile (homme toutes mains, jardinier, livreur...)

1.5 EXCLUSIONS

Sont exclus du présent contrat :

- Les frais consécutifs à une mise en relation dans le cadre du service stipulé à l'article 1.4,
- Toute prestation non expressément prévue par les clauses du présent contrat,
- Les questions d'ordre juridique liées à la relation contractuelle du bénéficiaire avec son employeur

2. TERRITORIALITE

Au titre du présent contrat, les prestations de services sont délivrées en France métropolitaine, Départements et Régions d'Outre-Mer.

3. SERVICE RECLAMATION

Si Vous avez une réclamation à formuler quant à la gestion des services d'accompagnement à la vie quotidienne, Vous pouvez la formuler :

Par courrier : FOR ME ASSISTANCE – Service Qualité
5 rue du Vercors – 69007 LYON

Ce service accusera réception de votre réclamation sous 48h et étudiera votre demande afin de résoudre votre insatisfaction. Nous ferons le maximum pour vous apporter une réponse dans un délai de 10 jours et nous nous engageons à vous tenir informé du déroulement du traitement de votre réclamation si pour des raisons indépendantes de notre volonté ce délai devait être prolongé. Vous recevrez, sauf exception, une réponse au plus tard dans les deux mois qui suivent la réception de votre réclamation.

4. LA VIE DE VOTRE CONTRAT DE PRESTATIONS DE SERVICE

4.1 LA PRISE D'EFFET

Ce service est souscrit par l'Association des Assurés April au bénéfice des ses adhérents. Ce service est accessible à compter du 05 avril 2021

4.2 LA DUREE DE VOTRE CONTRAT

Le service est accessible pendant une période de 12 mois, soit jusqu'au 04 avril 2022 L'Association des Assurés April se réserve le droit de résilier et stopper à tout moment l'accès à ce service ou de le prolonger.

4.7 DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Définitions

Donnée à caractère personnel : toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable (ci-après dénommée «Personne concernée»); est réputée être une «personne physique identifiable» une personne physique qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale.

Traitement : toute opération ou tout ensemble d'opérations effectuées ou non à l'aide de procédés automatisés et appliqués à des Données à caractère personnel ou des ensembles de Données à caractère personnel, telles que la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la structuration, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, la diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, la limitation, l'effacement ou la destruction.

Destinataire : la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou tout autre organisme qui reçoit communication de données à caractère personnel, qu'il s'agisse ou non d'un tiers.

Loi informatique et libertés : la Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée, y compris ses modifications postérieures à la conclusion du présent contrat.

RGPD : Règlement (UE) n°2016/679 du Parlement européen et du Conseil relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du

traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive n°95/46/CE.

Traitements des données

Dans le cadre du présent contrat, et conformément à la Loi informatique et libertés et au RGPD, FOR ME ASSISTANCE est responsable des Traitements des Données à caractère personnel communiquées qu'il effectue ou fait effectuer sur les Données à caractère personnel communiquées.

FOR ME ASSISTANCE est prestataire de services et est, dans le cadre de la gestion des prestations fournies, amenée à traiter vos Données à caractère personnel.

Dans ce cadre, FOR ME ASSISTANCE communique ces Données à caractère personnel des Bénéficiaires à ses partenaires aux fins de gestion des services qui leur sont délivrées. FOR ME ASSISTANCE détient la liste des Destinataires des données à la disposition des Bénéficiaires sur simple demande écrite de leur part.

En qualité de responsable des Traitements des Données à caractère personnel communiquées, FOR ME ASSISTANCE s'engage à respecter les dispositions du droit de l'Union Européenne et du droit français et de toute autre droit qui lui est applicable concernant les Données à caractère personnel communiquées, et à respecter notamment les dispositions de la Loi informatique et libertés et du RGPD ; étant précisé que la conformité au RGPD s'entend à compter de son application le 25 mai 2018 et qu'ainsi les obligations du présent contrat faisant référence au RGPD s'appliqueront à compter du 25 mai 2018.

Pour mesurer et améliorer notre qualité de service, les échanges de courriers, télécopies, courriels et conversations téléphoniques avec notre société, sont susceptibles d'être analysés et enregistrés et, à cette fin, de faire l'objet de traitements informatiques pour lesquels des données concernant les Bénéficiaires seront utilisées et sont conservés 6 mois.

Conformément à la loi informatique et Libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et au Règlement Européen sur la protection des données, les Bénéficiaires bénéficient d'un droit d'accès, de limitation des traitements, d'opposition pour motif légitime, de rectification, d'effacement, de suppression de leurs données à caractère personnel. Les Bénéficiaires possèdent un droit à la portabilité de leurs données et un droit d'organiser le sort de leurs données post-mortem. Pour exercer ce droit, le Bénéficiaire peut Nous adresser un courrier accompagné d'une pièce d'identité recto-verso à :

FOR ME ASSISTANCE Délégué à la Protection des Données, 5 rue du Vercors – 69007 LYON

Les Bénéficiaires bénéficient du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL, s'il considère que le traitement de données à caractère personnel le concernant constitue une violation de la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel.

4.8 RESPONSABILITE

FOR ME ASSISTANCE est responsable de la bonne gestion des prestations. Pour autant, son obligation n'est qu'une obligation de moyens et non de résultat.

Dans l'hypothèse où l'accès aux services permettant d'assurer les prestations serait suspendu ou interrompu du fait de l'opérateur ou concessionnaire de téléphonie, comme du fait du Souscripteur, le Souscripteur ne pourra rechercher la responsabilité de FOR ME ASSISTANCE, s'agissant du fait d'un tiers échappant au contrôle de FOR ME ASSISTANCE.

FOR ME ASSISTANCE n'est pas responsable des dommages indirects, y compris les pertes de bénéfices ou d'économies escomptées, même au cas où FOR ME ASSISTANCE aurait eu connaissance de la possibilité de la survenance de tels dommages, et ce même découlant d'une faute de sa part ou d'une faute dans la réalisation de la prestation au titre du présent contrat.

4.9 DROIT APPLICABLE – REGLEMENT DE DIFFERENDS

Le Contrat est régi par la loi française.

Tous litiges relatifs à l'interprétation, à l'exécution, aux suites du présent contrat seront soumis par la partie la plus diligente à l'appréciation du Tribunal compétent du lieu du défendeur, même en cas de demande incidente, d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs, trente (30) jours après une tentative de recherche de solution amiable n'ayant pas abouti.