

Ce document d'information présente un résumé des principales garanties et exclusions du contrat. Il ne prend pas en compte vos besoins et demandes spécifiques. Vous trouverez l'information complète sur ce produit dans la documentation précontractuelle et contractuelle.

De quel type d'assurance s'agit-il ?

Les garanties du produit d'assistance santé sont vendues en inclusion systématique du contrat d'assurance complémentaire santé souscrit et ont pour vocation d'aider les bénéficiaires en cas d'accident ou de maladie ayant entraîné une immobilisation ou une hospitalisation.



Qu'est-ce qui est assuré ?

Les montants des prestations sont soumis à des plafonds maximum qui varient en fonction de l'évènement qui donne droit à la garantie. Ils sont détaillés dans la notice d'information.

GARANTIES SYSTEMATIQUEMENT INCLUSES

Assistance santé

- ✓ **Dès l'adhésion** : assistance informations.
- ✓ **En cas de maladie ou d'accident à domicile** : recherche d'un médecin, d'une infirmière ou d'un intervenant paramédical ; réservation de lit et acheminement en milieu hospitalier ; acheminement des médicaments.
- ✓ **En cas d'hospitalisation** : transmission des messages urgents.
- ✓ **En cas d'hospitalisation ambulatoire** : aide à domicile.
- ✓ **En cas d'hospitalisation supérieure à 24 heures ou d'immobilisation au domicile supérieure à 5 jours** : aide à domicile, garde des animaux de compagnie, garde ou transfert des enfants de moins de 16 ans, des ascendants dépendants, présence d'un proche au chevet.
- ✓ **En cas de radiothérapie ou chimiothérapie** : aide à domicile.
- ✓ **En cas d'hospitalisation supérieure à 15 jours d'un adhérent âgé de plus de 65 ans ou d'une hospitalisation supérieure à 24 heures d'un adhérent âgé de 75 ans ou plus** : téléassistance.
- ✓ **En cas d'immobilisation à domicile supérieure à 48 heures d'un enfant âgé de moins de 16 ans** : garde ou transfert des enfants âgés de moins de 16 ans.
- ✓ **En cas d'hospitalisation ou d'immobilisation à domicile supérieure à 15 jours d'un enfant de moins de 16 ans** : école à domicile.
- ✓ **En cas d'hospitalisation ou d'une immobilisation de la nounou** : garde ou transfert des enfants.
- ✓ **En cas de maternité** : aide à domicile, garde ou transfert des enfants, technicienne d'intervention sociale et familiale
- ✓ **En cas d'hospitalisation ou d'immobilisation supérieure à 15 jours de l'adhérent âgé de 18 à 28 ans** : aide à la poursuite des études.
- ✓ **En cas de déménagement d'un adhérent âgé de 18 à 28 ans lors du cursus universitaire** : informations sur le déménagement, véhicule utilitaire de location.
- ✓ **En cas de licenciement de l'adhérent** : assistance emploi, participation aux frais de déplacement.
- ✓ **En cas de décès** : accompagnement dans les démarches administratives, aide à domicile, avance des frais d'inhumation, garde des animaux de compagnie, garde ou transfert des ascendants dépendants, présence d'un proche au chevet.
- ✓ **En cas d'accident, maladie ou de décès** : accompagnement médico-social, accompagnement psychologique.
- ✓ **En cas d'incapacité temporaire, décès ou perte totale et irréversible d'autonomie de l'adhérent travailleur non salarié** : accompagnement au travail, recherche homme-clé intérimaire, accompagnement psychologique, suivi de courrier, assistance juridique et fiscal.
- ✓ **Accompagnement perte d'autonomie / Aide aux aidants** : renseignements sur la perte d'autonomie, accompagnement psychologique, accompagnement de l'adhérent dépendant ou de ses proches, aide à la constitution de dossier, bilans de situation, aide à la recherche d'établissements temporaires ou permanents pour l'adhérent dépendant ou handicapé, conseil en ressources sociales, transport pour un examen ou un rendez-vous médical, maintien dans l'emploi, aménagement du domicile ou du véhicule, aidant de remplacement, services d'assistance à la carte.



Qu'est-ce qui n'est pas assuré ?

- ✗ Les sinistres pour lesquels le fait générateur est né en dehors de la période couverture ou était connu par le bénéficiaire avant l'adhésion



Y-a-t-il des exclusions à la couverture ?

PRINCIPALES EXCLUSIONS

Exclusions applicables à toutes les garanties

- ! **Frais engagés sans l'accord préalable de FILASSISTANCE**
- ! **Frais téléphoniques engagés par l'adhérent ou d'un bénéficiaire**
- ! **Frais liés aux transports primaires d'urgence**
- ! **Fait intentionnel du bénéficiaire**
- ! **Conséquences de l'insuffisance ou de l'indisponibilité temporaire de prestataires localement**
- ! **Conséquences de la participation en tant que concurrent à toute épreuve sportive de compétition**
- ! **Conséquences d'explosion d'engins et d'effets nucléaires radioactifs**
- ! **Conséquences d'une guerre civile ou étrangère**
- ! **Tentative de suicide ou le suicide de l'Adhérent survenu au cours de la 1ère année suivant l'adhésion**
- ! **conséquences d'événements climatiques**
- ! **conséquences d'état résultant de l'usage abusif d'alcool, de l'usage ou d'absorption de médicaments, drogues, stupéfiants et produits assimilés non prescrits médicalement**
- ! **conséquences de toute intervention initiée et/ou organisée à niveau étatique ou interétatique pour toute autorité ou organisme gouvernemental ou non**



Où suis-je couvert(e) ?



Les garanties assistance santé sont acquises en France métropolitaine, y compris y compris la Corse et la Principauté de Monaco.



Quelles sont mes obligations ?

Sous peine de nullité du contrat d'assurance ou de non garantie l'assuré doit :

- payer la prime lors de l'adhésion et pendant toute la durée du contrat,
- déclarer le sinistre à **FILASSISTANCE INTERNATIONAL** dans un délai de 5 jours à compter de sa survenance,
- obtenir l'accord préalable de **FILASSISTANCE INTERNATIONAL** avant d'entamer toute démarche.



Quand et comment effectuer les paiements ?

La cotisation d'assistance est incluse dans la cotisation du contrat d'assurance complémentaire santé (paiement par prélèvement automatique périodique ou tout autre mode de paiement).



Quand commence la couverture et quand prend-elle fin ?

La couverture commence à partir de la date d'adhésion au contrat d'assurance complémentaire santé souscrit auprès de **PAVILLON PREVOYANCE**.

Le contrat est conclu pour une durée d'un an et se renouvelle automatiquement d'année en année à sa date d'échéance principale (31 décembre) sauf résiliation par l'une des parties dans les cas et conditions fixées au contrat.

La couverture prend fin :

- en cas de cessation de l'adhésion au contrat d'assurance complémentaire santé souscrit auprès de **PAVILLON PREVOYANCE**,
- en cas de résiliation du contrat collectif d'assistance n° **F 17 S 0504**.



Comment puis-je résilier le contrat ?

La résiliation de l'adhésion au contrat d'assurance complémentaire santé entraîne automatiquement la résiliation du contrat d'assistance.

FILASSISTANCE INTERNATIONAL – Société anonyme au capital de 4 100 000 euros – 433 012 689 RCS Nanterre – Siège social : 108 Bureaux de la Colline – 92213 CLOUD Cedex – Entreprise régie par le Code des assurances - www.filassistance.fr

Le

SERVICE D'ASSISTANCE SANTÉ

de votre mutuelle

**Pavillon
Prévoyance**

Mutuelle santé depuis 1921

0 810 032 033

Service 0,06 € / min
+ prix appel

24H/24 - 7J/7

En cas d'urgence médicale à votre domicile...

» Permanence médicale

En cas d'urgence, le bon réflexe est d'appeler les services de secours publics (SAMU : 15, Pompiers : 18) ou votre médecin traitant.

Toutefois, nos médecins se tiennent à votre disposition, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, pour vous conseiller et, le cas échéant, déclencher les services appropriés si vous ne savez, sur le moment, à qui vous adresser.

Notre équipe psycho-sociale se tient également à votre disposition, du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00 (hors jours fériés et chômés).

» Personnel médical

En l'absence de votre médecin traitant, nous pouvons rechercher et organiser le passage d'un autre médecin à votre domicile. Nous pouvons aussi, sur prescription médicale, vous aider à rechercher une infirmière ou tout autre intervenant paramédical.

Les frais de consultation et de soins seront pris en charge par Pavillon Prévoyance dans la limite de vos garanties.

» Réservation et transfert à l'hôpital

À votre demande et si votre état de santé le nécessite, sur prescription médicale, nous pouvons vous réserver une place en milieu hospitalier et organiser, sans prise en charge, votre transfert en ambulance vers l'établissement hospitalier le plus proche (dans un rayon de 50 km autour de votre domicile), ainsi que votre retour au domicile.

» Acheminement des médicaments

Si personne de votre entourage n'est en mesure d'aller chercher les médicaments prescrits par votre médecin, nous organisons la livraison à votre domicile des médicaments indispensables à votre traitement (dans un rayon de 50 km autour de votre domicile).

Vous devez alors faire l'avance de leur coût, en demander le remboursement à la Sécurité sociale puis à Pavillon Prévoyance.

» Transmission des messages urgents

En cas de besoin, nous nous chargeons de transmettre, à vos proches, vos messages urgents par les moyens les plus rapides.



En cas d'hospitalisation...

Vous-même, ou votre conjoint-e, êtes hospitalisé-e à la suite d'une maladie ou d'un accident corporel pour une durée supérieure à 24 heures, nous vous faisons bénéficier, dès le 1^{er} jour, des garanties suivantes.

➤ Prise en charge de vos enfants

Si personne ne peut assurer la garde de vos enfants de moins de 16 ans, nous organisons et prenons en charge :

- soit le transfert aller-retour, à votre domicile, de l'un de vos proches résidant en France métropolitaine,
- soit leur transfert aller-retour, accompagnés, chez l'un de vos proches résidant en France métropolitaine,
- soit leur prise en charge par une personne qualifiée à concurrence de 30 heures réparties sur 30 jours ouvrés consécutifs,
- soit, s'ils sont scolarisés, leur conduite à l'école et leur retour au domicile, dans la limite de cinq journées.

➤ Prise en charge des ascendants dépendants

Si personne ne peut assurer la garde de vos ascendants dépendants à charge, nous organisons et prenons en charge :

- soit le transfert aller-retour, à votre domicile, de l'un de vos proches résidant en France métropolitaine,
- soit leur transfert aller-retour, accompagnés, chez l'un de vos proches résidant en France métropolitaine,
- soit leur prise en charge par une personne qualifiée à concurrence de 30 heures réparties sur 30 jours ouvrés consécutifs.

➤ Présence d'un proche à votre chevet

Si aucun de vos proches ne réside à proximité (moins de 50 km) de votre lieu d'hospitalisation, nous organisons et prenons en charge la présence à votre chevet d'un membre de votre famille résidant en France métropolitaine.

Nous mettons à sa disposition un titre de transport aller-retour et prenons également en charge ses frais d'hébergement sur place pendant 2 nuits à concurrence de 50 € par nuit (frais de nourriture compris).

➤ Garde de vos animaux domestiques (chiens, chats, oiseaux...)

Vous ne savez à qui confier vos animaux domestiques, nous organisons et prenons en charge leur entretien au domicile ou leur garde dans un établissement spécialisé à concurrence de 30 jours.

» Aide à domicile

Lorsque votre état de santé et/ou votre situation de famille le justifient, nous vous faisons bénéficier des services d'une aide à domicile pour faciliter le retour à la normale de la vie de votre foyer :

- soit pendant votre hospitalisation, en aidant votre famille à faire face aux obligations domestiques qui vous incombent habituellement,
- soit dès votre sortie de l'établissement de soins, en vous soulageant des tâches ménagères que votre convalescence ne vous permet pas d'assumer.

L'aide à domicile pourra ainsi assurer, les jours ouvrés, tout ou partie de l'entretien courant de votre foyer, faire les courses quotidiennes, préparer les repas...

Cette garantie s'exerce à concurrence d'un maximum de 6 heures réparties sur 10 jours ouvrés consécutifs. Le plafond de la garantie peut être porté de 6 à 10 heures maximum en cas :

- de présence au domicile d'un enfant de moins de 10 ans,
- d'un ascendant dépendant fiscalement à charge,
- d'un enfant handicapé, si vous vivez seule ou si vous et/ou votre conjointe est handicapée ou dépendante.

Le nombre d'heures et la durée d'application sont dans tous les cas déterminés par notre service médical.

» Votre hospitalisation est ambulatoire

Nous vous faisons bénéficier d'une aide à domicile à hauteur de 2 heures dans la semaine qui suit la date de retour au domicile.



En cas d'immobilisation à votre domicile...

Une maladie et/ou un accident corporel vous immobilise à votre domicile, sur prescription médicale, pour une durée supérieure à 5 jours, vous pouvez bénéficier, dès le 1^{er} jour, des garanties suivantes :

- Aide à domicile
- Prise en charge de vos enfants
- Présence d'un proche
- Prise en charge des ascendants dépendants
- Garde des animaux domestiques

NB : ces garanties s'exercent pendant votre immobilisation dans les mêmes conditions qu'en cas d'hospitalisation.

En cas d'hospitalisation des « grands séniors »...

» **Téléassistance**

Si vous êtes âgé-e de 65 ans et plus et que vous vous trouvez isolé-e pendant votre convalescence après une hospitalisation de plus de 15 jours, nous mettons gracieusement à votre disposition un service de téléassistance "PREVIFIL" pendant une durée de 3 mois.

Au-delà de cette période, nous pouvons, à votre demande, prolonger cette mise à disposition à un tarif préférentiel.

Cette garantie s'applique également pour toute hospitalisation d'une durée supérieure à 24 heures dès lors que vous êtes âgé-e de 75 ans et plus, afin de sécuriser, contre les chutes, votre retour au domicile et votre retour de convalescence.

En cas de chimiothérapie ou de radiothérapie...

» **Aide à domicile**

À votre demande, nous mettons à votre disposition une aide à domicile à raison de 2 heures au cours des 48 heures qui suivent chaque séance de soins.

Spécial enfants...

» Garde d'enfant malade ou blessé

Si un problème médical imprévu (maladie soudaine ou accident corporel) oblige votre enfant de moins de 16 ans à rester immobilisé à votre domicile pendant plus de 48 heures alors que votre activité professionnelle ne vous permet pas de rester à son chevet, nous vous proposons d'organiser et de prendre en charge :

- soit le transfert aller-retour, à votre domicile, de l'un de vos proches résidant en France métropolitaine,
- soit sa garde, à votre domicile, par une personne qualifiée à concurrence de 30 heures réparties sur 30 jours ouvrés consécutifs.

NB : cette garantie ne s'applique en principe qu'une fois épuisés les droits à « congés pour garde d'enfant malade » des parents salariés.

» Soutien pédagogique à domicile

Si votre enfant est immobilisé à votre domicile à la suite d'une maladie soudaine ou d'un accident corporel pour une durée supérieure à 15 jours, nous mettons à sa disposition, dès le 1^{er} jour, les services d'un répétiteur scolaire qui lui apportera, dans les matières principales, le soutien pédagogique dont il a besoin.

Cette garantie s'exerce pour tout enfant scolarisé (CP à la Terminale) à concurrence de 2 heures par journée d'absence (hors jours fériés et périodes de vacances scolaires), tant que votre enfant n'est pas en mesure de retourner en classe, et à concurrence de 6 semaines.

La garantie cesse en tout état de cause à la fin de l'année scolaire.

» Prise en charge de vos enfants en cas d'arrêt de travail de la «nounou»

La personne salariée en charge de votre(s) enfant(s) lorsque vous travaillez a un problème de santé imprévu (hospitalisation de plus de 24 heures ou immobilisation au domicile de plus de 48 heures consécutives à une maladie soudaine ou à un accident corporel), nous organisons et prenons en charge :

- soit la mise à disposition d'une personne qualifiée à concurrence de 30 heures réparties sur 30 jours ouvrés consécutifs,
- soit le transfert aller-retour, à votre domicile, d'un proche résidant en France métropolitaine ou le transfert des enfants au domicile de celui-ci.



En cas de maternité...

» Aide à domicile

En cas de séjour en maternité de plus de 8 jours, nous mettons à votre disposition une aide à domicile à concurrence de 10 heures réparties sur la semaine suivant votre retour au domicile.

» Prise en charge de vos enfants

En cas de séjour en maternité de plus de 8 jours, si personne ne peut assurer la garde de vos enfants de moins de 16 ans, nous organisons et prenons en charge :

- soit le transfert aller-retour, à votre domicile, de l'un de vos proches résidant en France métropolitaine,
 - soit leur transfert aller-retour, accompagnés, chez l'un de vos proches résidant en France métropolitaine,
 - soit leur prise en charge par une personne qualifiée à concurrence de 30 heures réparties sur 30 jours ouvrés consécutifs,
 - soit, s'ils sont scolarisés, leur conduite à l'école et leur retour au domicile, dans la limite de 5 journées.
-

» Auxiliaire de puériculture

En cas de 1^{re} maternité ou de naissance multiple (jumeaux, triplés...), nous mettons à votre disposition une auxiliaire de puériculture (Technicienne d'Intervention Sociale et Familiale – T.I.S.F.) à votre domicile à concurrence de 3 heures au cours de la semaine qui suit votre retour au domicile.

Spécial étudiants...

Vous êtes âgé-e de 18 à 28 ans et suivez des études supérieures, nous mettons à votre disposition les garanties suivantes.

» Aide à la poursuite des études

En cas d'hospitalisation ou d'immobilisation à votre domicile pour une durée supérieure à 15 jours à la suite d'une maladie soudaine ou d'un accident corporel, nous organisons et prenons en charge le portage de vos cours et les frais afférents (photocopies...) à concurrence de 150 €.

» Aide au déménagement

Nous mettons à votre disposition un service d'informations « déménagement » portant principalement sur les thèmes suivants : coordonnées d'entreprises de déménagement, formalités et démarches à accomplir..

Lorsque votre déménagement est rendu nécessaire par le cursus universitaire, nous recherchons et mettons à votre disposition, un véhicule utilitaire de location. Cette prise en charge est limitée à 300 € TTC maximum et limitée à 1 intervention par année universitaire.

Spécial emploi...

» Informations pratiques

Nous sommes à votre disposition pour effectuer un accompagnement personnalisé par téléphone et vous délivrer des informations juridiques, administratives et sur le droit du travail.

» Assistance emploi

À la suite d'un licenciement, nous vous aidons à la constitution d'un dossier, vous mettons en relation avec un cabinet spécialisé en recherche d'emploi afin de réaliser un bilan de votre situation et vous conseillons pour la rédaction des CV et lettres de motivation.

NB : la demande doit être formulée dans les 30 jours suivant le licenciement.

» Participation aux frais de déplacement

Vous-même ou votre conjoint-e êtes demandeur d'emploi inscrit à France Travail depuis plus de 3 mois et êtes convoqué-e à un entretien d'embauche situé à plus de 200 km de votre domicile, nous prenons en charge vos frais de déplacement à concurrence de 150 €, ainsi que vos frais d'hébergement sur place à concurrence de 50 €.

NB : cette garantie intervient (dans la limite des frais engagés) en complément de la participation de France Travail, auprès duquel vous devez préalablement effectuer une demande de prise en charge.



Un décès survient dans votre famille...

En cas de décès de l'un des parents, nous faisons immédiatement bénéficier les autres membres de la famille des garanties suivantes :

- Aide à domicile
- Prise en charge de vos enfants
- Prise en charge des ascendants dépendants
- Présence d'un proche
- Garde des animaux domestiques

NB : ces garanties s'exercent dans les mêmes conditions qu'en cas d'hospitalisation.

» **Accompagnement obsèques**

Sur demande, nous pouvons mettre à votre disposition une personne qualifiée et son véhicule pour vous assister dans l'accomplissement des démarches administratives les plus urgentes à concurrence de 4 heures consécutives dans le mois qui suit le décès.

Nous pouvons également vous faire l'avance des frais d'obsèques, à concurrence de 3 000 €, contre engagement de remboursement dans un délai d'un mois.

En cas de grave problème de santé ou de décès...

Si un grave problème de santé (maladie ou accident) ou le décès d'un proche viennent à affecter votre foyer, nous pouvons vous aider à surmonter l'épreuve en vous faisant bénéficier des prestations d'accompagnement suivante.

» **Accompagnement médico-social**

Une assistante sociale est à votre disposition pour réaliser un bilan de votre situation individuelle et vous informer sur les aides dont vous pouvez bénéficier.

Celle-ci peut également vous assister, si vous le souhaitez, dans vos démarches auprès des organismes appropriés.

» **Accompagnement psychologique**

Un psychologue clinicien est là pour vous écouter et vous apporter, à la faveur de 3 entretiens téléphoniques, le soutien et le réconfort dont vous avez peut-être besoin.

Si vous le souhaitez, nous pouvons ensuite vous mettre en relation avec un psychologue proche de votre domicile. Nous prenons alors à notre charge la 1^{re} consultation, dans la limite de 60 € TTC, les frais de consultation suivants restent à votre charge.

Assistance «aux aidants»

Vous ou votre conjoint·e êtes « aidant » de l'un de vos proches dépendant en situation de perte d'autonomie ou de handicap, nous vous faisons bénéficier des garanties suivantes.

➤ Renseignement sur la dépendance

Nous vous communiquons les informations nécessaires dans le cadre de la survenance de la dépendance de votre proche (droits et démarches à effectuer) et vous mettons en contact avec les organismes concernés.

➤ Accompagnement psychologique

Vous pouvez contacter notre équipe médico-psycho-sociale qui vous assurera une écoute adaptée, avec 3 consultations téléphoniques. De même, nous pourrons ensuite vous orienter vers les professionnels assurant une prise en charge psychologique. Nous prenons en charge la 1^{re} consultation dans la limite de 60 € TTC.

➤ Accompagnement d'un proche dépendant

Lorsque vous devez vous absenter ou que vous êtes victime d'un problème de santé, nous réalisons à votre demande un entretien téléphonique au sujet de votre proche dépendant/handicapé dont vous vous occupez avec pour objectif de vous informer sur les mesures à prendre pour l'aider, établissons un plan d'aide à domicile et organisons des services à domicile (livraison de repas, de courses, de médicaments, aide-ménagère etc.). Les frais liés aux prestations restent à votre charge.

➤ Aidant de «remplacement»

Vous êtes hospitalisé·e plus de 24 heures ou immobilisé·e plus de 5 jours à la suite d'une maladie imprévue ou d'un accident corporel, nous organisons et prenons en charge : la venue d'une auxiliaire de vie ou d'une aide à domicile à concurrence de 30 heures réparties sur 5 jours ou bien la venue de l'un de vos proches, habitant en France métropolitaine, pour garder votre proche dépendant/handicapé à son domicile.

➤ Service d'assistance «à la carte»

Nous vous aidons dans la recherche des prestataires de services (livraison de repas, de courses, de médicaments ; la garde des petits-enfants, des animaux ; services de proximité etc.) et nous chargeons de la mise en relation si nécessaire.

➤ Aide à la constitution de dossier

Nous vous aidons dans la constitution du dossier lié à la dépendance de votre proche devenu dépendant (pièces, bilans nécessaires pour obtenir une prise en charge publique ou privée..).

➤ Bilan prévention autonomie

À votre demande, notre équipe (composée de médecins, d'assistantes sociales...) réalise un « bilan prévention autonomie » qui aborde les difficultés rencontrées dans la vie de tous les jours (isolement social, entretien du domicile...) pour le maintien à domicile de votre proche dépendant/handicapé.

➤ Bilan de situation

En cas de changement de situation (GIR ou handicap) de votre proche dépendant/handicapé, nous organisons et prenons en charge la venue d'une infirmière à son domicile (3 heures) qui vous délivrera des conseils en fonction de sa pathologie et/ou son état de santé ainsi qu'une formation aux gestes à effectuer au quotidien.

➤ Aide à la recherche d'établissements temporaires ou permanents

Nous recherchons et vous indiquons les établissements médicaux spécialisés qui peuvent recevoir de façon temporaire ou permanente votre proche dépendant/handicapé.

Si vous le souhaitez, nous pouvons lui réserver un lit en 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 reste à votre charge.

➤ Conseil en ressources sociales

Notre équipe peut vous aider à établir un état des dépenses et des revenus. Nous vous informons sur les démarches à effectuer pour bénéficier d'aides financières, en tenant compte de la situation financière et sociale de votre proche dépendant/handicapé et le cas échéant nous mettons en relation avec les services sociaux locaux.

➤ Transport pour un examen ou un rendez-vous médical

Nous organisons et prenons en charge votre transport (non médicalisé) au lieu du rendez-vous situé dans un rayon de 50 km autour de votre domicile.

➤ Maintien dans l'emploi d'un proche dépendant ou handicapé

Nous vous informons et vous orientons, afin de maintenir l'emploi de votre proche dépendant/handicapé dans tous les domaines.

➤ Aménagement du domicile ou du véhicule d'un proche dépendant ou handicapé

Nous organisons l'intervention d'un spécialiste (ergothérapeute ou autre) qui apportera aide et conseils pour l'adaptation du logement ou du véhicule de votre proche dépendant/handicapé.

En cas de perte d'autonomie...

Vous ou votre conjoint-e êtes en état de dépendance, nous vous proposons ainsi qu'à vos proches les prestations d'assistance suivantes.

➤ Renseignements sur la perte d'autonomie

Nous vous communiquons les informations nécessaires dans le cadre de la survenance de votre état de dépendance (droits et démarches à effectuer) et vous mettons en contact avec les organismes concernés.

➤ Accompagnement psychologique

Vous pouvez contacter notre équipe médico-psycho-sociale qui vous assurera une écoute adaptée, avec 3 consultations téléphoniques. De même, nous pourrons ensuite vous orienter vers les professionnels assurant une prise en charge psychologique. Nous prenons en charge la 1^{re} consultation dans la limite de 60 € TTC.

➤ Accompagnement dépendance

Lorsque votre aidant doit s'absenter ou s'il est victime d'un problème de santé, nous réalisons à votre demande un entretien téléphonique avec pour objectif de l'informer sur les mesures à prendre pour vous aider, établissons un plan d'aide à domicile et organisons des services à domicile (livraison de repas, de courses, de médicaments, aide-ménagère etc.). Les frais liés aux prestations restent à votre charge.

➤ Aide à la constitution de dossier

Nous vous aidons dans la constitution du dossier lié à votre état de dépendance (pièces, bilans nécessaires pour obtenir une prise en charge publique ou privée...).

➤ Bilan prévention autonomie

À votre demande ou à celle de votre aidant, notre équipe (composée de médecins, d'assistantes sociales...) réalise un « bilan prévention autonomie » qui aborde les difficultés rencontrées dans la vie de tous les jours (isolement social, entretien du domicile...) pour votre maintien à domicile.

➤ Bilan de situation

Si votre situation change (GIR ou handicap), nous organisons et prenons en charge la venue d'une infirmière à votre domicile (3 heures) qui vous délivrera des conseils en fonction de votre pathologie et/ou votre état de santé ainsi qu'une formation aux gestes à effectuer au quotidien.

➤ Aide à la recherche d'établissements temporaires ou permanents

Nous recherchons et vous indiquons les établissements médicaux spécialisés qui peuvent vous recevoir de façon temporaire ou permanente.

Si vous le souhaitez, nous pouvons vous réserver un lit en établissement spécialisé le plus proche de votre domicile ou le plus apte à répondre à vos besoins (sous réserve de l'accord du centre d'admission et de la disponibilité des places). Le coût du lit reste à votre charge.

▴ Conseil en ressources sociales

Notre équipe peut vous aider à établir un état des dépenses et des revenus. Nous vous informons sur les démarches à effectuer pour bénéficier d'aides financières, en tenant compte de votre situation financière et sociale et le cas échéant vous mettons en relation avec les services sociaux locaux.

▴ Maintien dans votre emploi

Nous vous informons et vous orientons, afin de maintenir votre emploi, dans tous les domaines.

▴ Aménagement de votre domicile ou de votre véhicule

Nous organisons l'intervention d'un spécialiste (ergothérapeute ou autre) qui apportera aide et conseils pour l'adaptation de votre logement ou de votre véhicule.

Module TNS / «Homme-clé» de l'entreprise

Vous êtes travailleur non salarié ou « homme-clé » de l'entreprise : en cas d'incapacité temporaire de travail, décès ou perte totale et irréversible d'autonomie, nous mettons à votre disposition les garanties suivantes.

▴ Aide à la poursuite de votre activité professionnelle en cas d'incapacité temporaire

- **Accompagnement au travail** : si selon votre fiche d'aptitude, votre état de santé le permet, nous assurons votre accompagnement de votre domicile jusqu'à votre lieu de travail (prise en charge de 500 € TTC maximum pour les 2 prestations cumulées « Accompagnement au travail » et « Suivi de courrier »).
- **Suivi de courrier** : en cas d'hospitalisation supérieure à 15 jours ou d'immobilisation, nous organisons et prenons en charge le portage de documents professionnels à votre domicile ou au lieu de votre hospitalisation (prise en charge de 500 € TTC maximum pour les 2 prestations cumulées « Accompagnement au travail » et « Suivi de courrier »).
- **Recherche Homme-clé intérimaire** : nous vous aidons dans la recherche d'un intérimaire pouvant vous remplacer (diffusion d'annonces, mise en relation avec des cabinets de recrutement spécialisés, etc.). Les frais engagés sont à votre charge.
- **Accompagnement psychologique** : en cas de difficultés d'ordre professionnel, vous pouvez être mis en relation avec un psychologue clinicien qui vous assurera une écoute adaptée. Nous prenons en charge 5 entretiens téléphoniques par année civile. Sur simple demande, nous vous orienterons vers un psychologue proche de votre domicile et prendrons en charge la 1^{re} consultation à concurrence de 60 € TTC.

➤ Prestation accessible en cas de décès ou de perte totale et irréversible d'autonomie

Assistance juridique et fiscale pour votre conjoint·e et vos enfants à charge :

- Aide à la recherche de cabinets de recrutement,
- Aide à la recherche d'organismes de formation,
- Aide à la recherche de structures de conseils pour les héritiers de l'entreprise : administrateurs judiciaires, consultants, cabinets d'expertise comptable, organismes juridiques spécialisés, organismes mettant en relations les héritiers et les repreneurs d'entreprises (chambres de commerce, etc.),
- Aide à la recherche d'experts : experts-comptables, administrateurs, etc.,
- Recherche d'organismes compétents pour aider l'entreprise à sauvegarder son image à l'extérieur : partenaires, clients, médias...,
- Assistance téléphonique concernant la résolution des questions administratives et juridiques dans le cadre du rachat des parts de l'Homme-Clé.

Les frais engagés sont à la charge de votre famille ou de votre entreprise.

Spécial infos...

➤ Service info santé

Votre santé est votre bien le plus précieux... et nous vous aidons à la préserver en apportant des réponses claires aux questions que vous vous posez, notamment dans les domaines suivants :

- Prévention : vaccinations, prévention bucco-dentaire, allergies, diététique, dépistage et prévention des cancers, des maladies cardio-vasculaires...;
- Mode de vie : facteurs de risques et hygiène de vie (tabac, drogue, alcool, pollution, alimentation, sport...);
- Techniques nouvelles : soins palliatifs, chirurgie ambulatoire, médecines douces, transplantations et greffes...;
- Examens médicaux : informations sur la nature des divers examens et analyses (radiologie, biologie, scanners, IRM, échographie...);
- Données administratives : aides au maintien à domicile des personnes âgées, prise en charge de la dépendance, structures d'accueil médicalisées...;
- Coordonnées utiles : centres de consultation spécialisés, associations de patients, établissements spécialisés (rééducation, désintoxication, thermalisme...).

➤ Informations juridiques et « vie pratique »

Nous sommes à votre disposition, pour vous fournir toutes informations juridiques et « vie pratique » concernant votre vie privée : habitation/logement, consommation, vacances/loisirs, formalités/cartes/permis, services publics, enseignement/formation, justice/défense/recours, sociétés/commerçants/artisans/affaires, assurances sociales/allocations/retraites, impôts/fiscalité, famille...

➤ Infos / Orientation assistance

Lorsque votre demande sort du champ d'application de Pavillon Prévoyance Assistance, ou que la prestation prévue par notre service d'assistance s'avère insuffisante, nous vous proposons de faire le point avec vous des garanties substitutives ou complémentaires dont vous pourriez bénéficier par ailleurs.

Pour le bon usage des garanties

➤ Qui peut en bénéficier ?

L'accès au service d'assistance est réservé exclusivement à vous-même, adhérent de Pavillon Prévoyance, au titre de votre garantie santé et pour autant qu'ils bénéficient de celle-ci, votre conjoint·e de droit ou de fait et vos enfants à charge fiscale.

Vous perdez les avantages de ce service dès que vous n'êtes plus adhérent à Pavillon Prévoyance.

➤ Dans quelles circonstances ?

Pavillon Prévoyance Assistance est à vos côtés lorsqu'un problème de santé (accident corporel ou maladie) vient chambouler votre quotidien...et que, dans l'urgence, vous ne savez comment faire face à vos obligations : entretien du foyer, garde des enfants, prise en charge des animaux domestiques...

Si nous mettons alors tout en œuvre pour vous venir en aide, nous ne pouvons cependant nous substituer à la responsabilité et à la solidarité de votre entourage, de même qu'aux prestations auxquelles vous donnent droit les organismes sociaux.

C'est pourquoi les garanties de Pavillon Prévoyance Assistance n'ont vocation à s'exercer qu'en complément de ces dernières, et lorsque vos proches ne sont pas en mesure de vous prodiguer l'aide requise par les circonstances !

➤ Comment s'exercent-elles ?

Les prestations de Pavillon Prévoyance Assistance sont organisées par nos soins sur simple appel téléphonique de votre part. La durée d'application des garanties et leur montant de prise en charge sont dans tous les cas déterminés par nos services, et cela en fonction de la nature de l'événement, et de ses conséquences pour les bénéficiaires.

L'application des garanties nécessitant l'intervention d'un prestataire (aide à domicile, répétiteur scolaire, etc.) est bien entendu subordonnée à la disponibilité des intervenants locaux appropriés.

Toute éventuelle réclamation concernant votre demande d'assistance doit d'abord être effectuée par téléphone au 01 70 36 41 30.

Une réponse vous sera apportée soit directement, soit par courrier sous 10 jours.

En cas d'insatisfaction, vous pourrez saisir gratuitement la Médiation de l'Assurance (TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09 ou via le lien suivant [mediation-assurance.org](https://www.mediation-assurance.org)).

Cas non garantis par Pavillon Prévoyance Assistance

Afin de faire bénéficier le plus grand nombre d'entre vous du meilleur service, certains événements ne peuvent être garantis, notamment :

- Les frais engagés sans notre accord préalable,
- Les états résultant de l'usage abusif d'alcool (taux d'alcoolémie constaté supérieur au taux fixé par l'article R234-1 du Code de la route), de l'usage ou de l'absorption de médicaments, drogues, stupéfiants et produits assimilés non prescrits médicalement,
- La tentative de suicide ou le suicide de l'adhérent survenu au cours de la 1^{re} année suivant l'adhésion...

Pour bénéficier de nos services...

...rien de plus simple

COMPOSEZ LE

0 810 032 033 Service 0,06 € / min
+ prix appel

Vous pouvez également nous joindre en appelant le **01 70 36 41 30**

INDIQUEZ-NOUS

votre numéro d'accès au service (F17S0504),
puis votre numéro d'adhérent à Pavillon Prévoyance.

EXPOSEZ-NOUS

votre problème... et nous trouverons une solution.

IMPORTANT

Surtout, n'organisez aucune prestation et n'engagez aucuns frais sans nous avoir préalablement contactés au **0810 032 033** et sans avoir obtenu un accord de prise en charge (communication d'un n° de dossier).

Service Assistance : 90 avenue Thiers – CS 21004 – 33072 Bordeaux Cedex
Union régie par le Code de la Mutualité et ses dispositions du Livre II, Siren n° 442 978 086.

PAVILLON PRÉVOYANCE ASSISTANCE est garanti par FILASSISTANCE INTERNATIONAL
S.A. au capital de 4 100 000 € – 433 012 689 RCS NANTERRE – Entreprise régie par le Code des Assurances
108 Bureaux de la Colline – 92213 SAINT-CLOUD Cedex

Les dispositions générales de la convention d'assistance correspondante vous seront remises sur simple demande écrite à Pavillon Prévoyance et/ou sont consultables sur leur site internet.

Édition 2026


GROUPE
PAVILLON PRÉVOYANCE


LA MUTUALITÉ
UNION DES FRANÇAIS

