

CONVENTION D'ASSISTANCE

Les prestations de la Convention d'assistance sont souscrites par la Caisse Fédérale de Crédit Mutuel auprès de Fragonard Assurances et sont mises en œuvre par Mondial Assistance.

DEFINITIONS

Bénéficiaire :

La personne ayant souscrit une offre groupée de services jeunes de Crédit Mutuel Alliance Fédérale, c'est-à-dire pour les personnes de 10 à 28 ans.

Conseiller Emploi et Conseiller Orientation Emploi :

Professionnel de l'emploi et de l'orientation qui, chez Mondial Assistance, est chargé du suivi personnalisé des Bénéficiaires.

Demandeur d'emploi :

Bénéficiaire inscrit à pôle emploi.

Validité dans le temps :

Les prestations sont accordées exclusivement pendant la durée de validité du contrat signé entre Crédit Mutuel Alliance Fédérale et Fragonard Assurances pour la délivrance de ces prestations.

Domicile :

Le domicile du Bénéficiaire se situe en France métropolitaine, en Guadeloupe, en Guyane, en Martinique ou à Saint-Martin (partie française).

Accès au site internet :

L'accès au site internet Objectif Emploi Orientation est accessible à tout internaute.

En revanche, les services d'accompagnement personnalisés sont exclusivement réservés aux clients des Caisses de Crédit Mutuel titulaires d'un contrat Offres groupées de services à destination des jeunes ou jeunes actifs.

Durée de validité de la Convention d'assistance :

Les prestations d'assistance sont accordées exclusivement pendant la durée de validité des offres groupées de services jeunes de Crédit Mutuel Alliance Fédérale et de l'accord liant Crédit Mutuel Alliance Fédérale et Fragonard Assurances pour la délivrance des services d'accompagnement personnalisés.

Adresse du site internet : <https://www.objectif-emploi-orientation.fr>

SOMMAIRE

1. SITE OBJECTIF EMPLOI ORIENTATION
2. PLATEFORME MON CONSEILLER EMPLOI
3. PLATEFORME SERVICES +
4. ALLO INFOS ORIENTATION
5. CONSEIL ORIENTATION
6. BILAN D'ORIENTATION DIGITAL
7. ACCOMPAGNEMENT ORIENTATION SCOLAIRE
8. COACHING SCOLAIRE ET ETUDIANT
9. ALLO INFOS EMPLOI
10. CONSEIL EMPLOI
11. RECHERCHE DE STAGE, D'ALTERNANCE OU DE JOB ETUDIANT
12. RECHERCHE D'EMPLOI

1 - SITE OBJECTIF EMPLOI ORIENTATION

Le site propose à tous les internautes :

- Une information concrète et des conseils méthodologiques sur les thèmes suivants :
 - o Orientation,
 - o Stage, Alternance, Job étudiant,
 - o Premier emploi,
 - o Parcours professionnel,
 - o Expérience professionnelle à l'étranger.
- Des outils pratiques au service de la recherche de stages, job étudiant, premier emploi, contrat d'alternance, tels que :
 - o Fiches métiers,
 - o Possibilité de commander une prestation d'assistance Emploi / Orientation (uniquement réservée aux clients).
- Des liens vers des sites Internet, des adresses de lieux de ressources, des ouvrages de référence pour accompagner les bénéficiaires dans leurs démarches.
- Une description détaillée des différentes prestations d'accompagnement Emploi / Orientation réservées uniquement aux clients titulaires d'un contrat Eurocompte ou Connect Origine et accessibles via la ligne dédiée et la plateforme Mon Conseiller Emploi.

2 - PLATEFORME MON CONSEILLER EMPLOI

La plateforme Mon Conseiller Emploi (<https://mon-conseiller-emploi.net/>) propose aux clients titulaires d'un contrat Eurocompte ou Connect Origine :

- Un accès à un bilan d'orientation digital permettant au bénéficiaire de découvrir les métiers lui correspondant ;
- Un accès privilégié au portail Services +, le bénéficiaire a la possibilité de consulter des offres d'emploi, stages, et s'informer sur les prochains salons professionnels ;
- Des fiches pratiques sur les thèmes de l'orientation et la recherche de stage, alternance, emploi ;
- Des modèles de CV et de lettres de motivations ;
- L'accès en ligne aux services d'accompagnement personnalisés est réservé aux clients titulaires d'un contrat « Eurocompte ». Les services concernés sont les suivants :
 - o Un service d'aide à la rédaction « Avis CV / Lettre » : le bénéficiaire a la possibilité d'adresser son CV et sa lettre de motivation à Mondial Assistance par l'intermédiaire d'un formulaire en ligne et de bénéficier d'un accompagnement personnalisé par téléphone ;
 - o Un service en ligne de prise de contact avec Mondial Assistance facilitant l'accès à certaines prestations Emploi : le bénéficiaire complète un formulaire en ligne afin de demander à être contacté par un Conseiller Emploi pour bénéficier d'un accompagnement personnalisé.
 - o Le Conseiller Emploi rappelle alors le bénéficiaire sous quarante-huit heures du lundi au vendredi (hors jours fériés) pour lui présenter la prestation d'accompagnement personnalisé et convenir d'un rendez-vous du lundi au vendredi de 09h00 à 18h00 (fuseau horaire de France métropolitaine).

3 - PLATEFORME SERVICES +

La plateforme digitale Services + propose des outils et ressources sur les sujets d'orientation et d'emploi pour accéder à :

- Un moteur de recherche de formations présentant les programmes et leurs débouchés pour trouver la formation la plus adaptée ;
- Des milliers de fiches métiers complètes pour découvrir le métier idéal ;
- Un moteur de recherche centralisant des milliers d'offres d'emploi (stage, alternance, CDD, CDI) ;
- Des offres de bénévolat ou de service civique, en France, à l'étranger, ou même en télé-bénévolat ;
- Un agenda des événements emploi / orientation pour consulter et s'inscrire aux événements (salons de recrutement, foire à l'emploi, journées portes ouvertes, forum orientation...) ;
- Un simulateur d'aides financières pour identifier l'éligibilité aux aides financières possibles (Allocations logement, bourses d'étude, primes d'activité...).

4 - ALLO INFO ORIENTATION

Pour répondre à une demande d'information et de conseil, Mondial Assistance met à disposition des Bénéficiaires le service « Allo Infos Orientation » délivré par téléphone par les Conseillers Orientation Emploi.

Ce produit s'adresse à tout Bénéficiaire dès la classe de troisième.

Après identification du besoin exprimé par le Bénéficiaire, le Conseiller Orientation Emploi informe et conseille le Bénéficiaire et/ou ses parents sur des questions ponctuelles en termes d'orientation.

1) Service de renseignement téléphonique sur le thème de l'orientation scolaire et/ou professionnelle pour les Bénéficiaires

Le Conseiller Orientation Emploi renseigne le Bénéficiaire dans les cas suivants :

- Obtenir les adresses d'écoles, d'établissements de formation,
- Savoir comment choisir un établissement de formation, sur quels critères, quand s'inscrire,
- Obtenir des informations sur les filières, options, formations en fonction de son projet,
- Connaître les taux de réussite des écoles,
- Avoir une idée des critères de sélection et de réussite d'une école,
- Vérifier la formation / diplôme adéquate pour exercer tel métier,
- Choisir entre deux formations,
- Obtenir des informations sur les concours (dates, démarches administratives),
- Connaître les salons d'orientation et leurs dates,
- Découvrir les débouchés dans le secteur professionnel choisi,
- Savoir où et comment s'informer sur les métiers et les secteurs professionnels.

Le Bénéficiaire peut recourir au service d'informations toutes les fois qu'il a un besoin.

2) Service de conseil téléphonique sur le thème de l'orientation scolaire et/ou professionnelle pour les parents des Bénéficiaires :

Le Conseiller Orientation Emploi assiste le parent du Bénéficiaire lors d'entretiens téléphoniques de conseil dans les cas suivants :

- Se rassurer par rapport au choix d'orientation de son enfant,
- Savoir comment gérer l'absence de choix d'orientation de son enfant,
- Définir l'option / filière qui convient le plus pour son enfant parmi les options / filières existantes,
- Connaître les différentes alternatives en cas d'échec scolaire,
- Savoir comment agir lorsque son enfant rencontre des difficultés scolaires,
- Connaître les débouchés dans le secteur professionnel que l'enfant choisit,
- Valider que la formation choisie par son enfant est la plus adéquate par rapport au métier visé,
- Identifier une voie de secours en cas d'impossibilité de poursuivre dans la filière choisie.

Le parent du Bénéficiaire peut obtenir **deux entretiens conseils par an**.

5 - CONSEIL ORIENTATION

Le conseil orientation s'adresse aux Bénéficiaires collégiens (à partir de la classe de troisième), lycéens, étudiants pour les aider à obtenir un premier niveau d'éclairage quant à leur orientation.

Mondial Assistance assure un suivi personnalisé.

Le Conseiller Orientation Emploi peut proposer un suivi de 3 entretiens sur une période d'**un mois** :

- Un premier contact : le Conseiller Orientation Emploi analyse le besoin du Bénéficiaire et répond à ses questions ;
- Un entretien téléphonique de suivi : approfondissement de la problématique du bénéficiaire, conseils et préconisations ;
- Un entretien téléphonique de synthèse.

Si le Conseiller Orientation Emploi détecte que le bénéficiaire a besoin d'un éclairage plus poussé, il pourra lui proposer un test de personnalité en ligne.

6 - BILAN D'ORIENTATION DIGITAL

Le bilan d'orientation digital s'adresse aux Bénéficiaires collégiens (à partir de la classe de troisième) et lycéens, étudiants, pour les aider à :

- obtenir un premier niveau d'éclairage en toute autonomie et rapidement (moins d'une heure),
- découvrir des pistes de métiers et d'études qui correspondent à leurs envies et leur personnalité.

Ce questionnaire en ligne est accessible depuis le site Objectif Emploi Orientation (cf 1.7 SITE OBJECTIF EMPLOI ORIENTATION), disponible 7/7 24/24.

Le Bénéficiaire échange avec un coach virtuel qui le questionne sur ses motivations, ses désirs et ses compétences dans le but de lui fournir :

- Une proposition et une description de métiers qui sont faits pour lui,
- Les formations et cursus à suivre pour vous donner toutes les chances d'effectuer ce métier.

7 - ACCOMPAGNEMENT ORIENTATION SCOLAIRE

Une démarche interactive dans la construction du projet d'orientation.

Le Conseiller Orientation Emploi analyse le besoin du bénéficiaire et répond à ses questions.

Si le Conseiller Orientation Emploi estime que le Bénéficiaire a besoin de plus de temps pour réussir à bâtir son projet professionnel / d'orientation, il pourra lui proposer un accompagnement personnalisé pouvant aller **jusqu'à trois (3) mois, en trois étapes** :

1) Un bilan d'orientation approfondi :

- L'envoi d'un questionnaire que le bénéficiaire doit remplir, qui porte sur sa personnalité, son parcours scolaire et ses résultats scolaires, ses priorités professionnelles et scolaires, ses centres d'intérêts ;
- La passation de tests : le bénéficiaire passe des tests psychotechniques au sein d'un cabinet ou en ligne ;
- Un entretien téléphonique de bilan : restitution des résultats aux tests et échange sur les éléments du questionnaire, avec identification des premières pistes d'orientation.

2) La recherche d'informations, la rencontre de professionnels et la construction du projet professionnel

- L'envoi d'un guide d'informations sur les étapes à mener pour construire son projet (recherche d'information, rencontre de professionnels, ...)
- Le guide à compléter pour élaborer son projet professionnel : guide qui rythme les démarches du Bénéficiaire en l'incitant à compléter au fur et à mesure le fruit de ses recherches sur les métiers (responsabilités, conditions d'accès, salaires et avantages, rythme, mobilité, atouts, contraintes, etc.) et interviews de professionnels puis d'élaborer un plan d'actions pour concrétiser son projet ;
- La réalisation d'un entretien de suivi mensuel (pendant une durée allant jusqu'à trois mois) : afin de s'assurer que les démarches réalisées par le Bénéficiaire sont cohérentes et/ou lui donner de nouvelles idées.

3) La validation du projet d'orientation professionnelle

- Un entretien visant à valider le projet et le plan d'actions,
- L'envoi d'un document de synthèse validant le projet,
- L'envoi d'un questionnaire qualité.

4) Suivi de la recherche d'informations

Le Conseiller Orientation Emploi est régulièrement en contact avec le Bénéficiaire pendant sa recherche et l'engage à faire le point.

De façon interactive, il :

- Analyse et élucide les difficultés rencontrées par le Bénéficiaire,
- Valide le déroulement du plan d'actions du Bénéficiaire,
- Le conseille sur les démarches à entreprendre.

5) Écoute et soutien

À tout moment au cours de sa réflexion et de ses recherches, le Bénéficiaire peut appeler son Conseiller Orientation Emploi qui l'écoute et le soutient dans sa démarche.

8 - COACHING SCOLAIRE ET ETUDIANT

L'assistance coaching scolaire et étudiant a pour objectif de débloquer un ou plusieurs problème(s) qui freinent le parcours du Bénéficiaire et de l'accompagner dans un travail sur lui-même, ses compétences et ses faiblesses.

Cette prestation s'adresse à tout Bénéficiaire dès la classe de sixième et se décompose en 4 types d'accompagnement :

8.1 Accompagnement coaching scolaire et étudiant

Si le Bénéficiaire le souhaite et en fait la demande, Mondial Assistance le met en relation avec un Conseiller Orientation Emploi sous 48h qui évaluera et planifiera des séances de coaching en fonction des besoins suivants :

- ❖ **Améliorer sa méthodologie de travail et gérer son stress**
 - acquérir une méthode de travail personnalisée efficace
 - savoir s'organiser, apprendre à planifier, savoir restituer ses connaissances
 - identifier et réduire les sources du stress, apprendre à maîtriser ses émotions

- ❖ **Savoir se remobiliser**
 - faire face à la baisse de ses résultats, de son moral
 - savoir mieux s'intégrer dans un groupe
 - se mobiliser durablement sur ses objectifs

- ❖ **Retrouver confiance et estime de soi**
 - identifier ses qualités, ses ressources, ses talents, ses compétences
 - apprendre à affirmer ses choix, osez demander et refuser
 - apprendre à se sentir à sa place quel que soit le contexte
 - prendre du recul sur sa façon de communiquer et en comprendre les impacts sur ses relations (avec les autres élèves, les professeurs, les Parents)
 - préparer des examens oraux

- ❖ **Accompagnement sur les documents constitutifs des dossiers de candidature aux écoles (CV, lettres de motivation...)**

8.2 Assistance aux devoirs

Si le Bénéficiaire le souhaite et en fait la demande, le Conseiller Orientation Emploi le met en relation avec un Prestataire enseignant qui aidera l'Enfant scolarisé à faire ses devoirs.

La prestation d'assistance aux devoirs est disponible pour le français, les mathématiques, la physique, la chimie, l'anglais, et les Sciences et Vie de la Terre (S.V.T.).

Elle est délivrée via une classe virtuelle sur Internet et/ou par échange de messages électroniques avec un professeur du lundi au dimanche, hors vendredi et jours fériés, de 17h à 20h (fuseau horaire de France métropolitaine).

Elle peut aussi être délivrée au Domicile du Bénéficiaire, du lundi au vendredi, hors jours fériés, selon les heures d'ouverture du Prestataire.

Mondial Assistance propose au Bénéficiaire Parent, dans les conditions et limites indiquées à l'article 2 « RÉSUMÉ DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE », les prestations définies ci-après :

8.3 Accompagnement psychologique

Si un besoin d'accompagnement psychologique a été détecté lors de la prise de contact ou dans le cadre d'une séance d'accompagnement avec le Conseiller Orientation Emploi, ce dernier organise une première évaluation par téléphone par un psychologue clinicien.

A l'issue de cette évaluation, si la situation nécessite une prise en charge thérapeutique, le psychologue clinicien oriente le Bénéficiaire vers des consultations par téléphone ou en face à face avec un psychologue proche de son Domicile ou de son établissement scolaire.

Sont exclues les maladies psychologiques antérieurement avérées ou constituées ou en cours de traitement à la date d'effet du contrat.

Le service est accessible du lundi au vendredi, hors jours fériés, de 9h00 à 18h00 (fuseau horaire de France métropolitaine).

8.4 Service de conseils destiné aux parents

Si le Bénéficiaire Parent le souhaite et en fait la demande, le Conseiller Orientation Emploi l'aide dans des problématiques, telles que « Comment aider son enfant en cas de difficultés scolaires, de démotivation, de perte de confiance en lui. Comment l'aider à mieux s'organiser, être plus autonome, à atteindre ses objectifs... ».

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

9 - ALLO INFOS EMPLOI

Pour répondre à une demande d'information et de conseil, Mondial Assistance met à disposition des Bénéficiaires le service « Allo Infos Emploi » délivré par téléphone par les Conseillers Orientation Emploi.

Ce produit s'adresse à tout Bénéficiaire en recherche d'emploi, de stage ou d'alternance.

Après identification du besoin exprimé par le Bénéficiaire, le Conseiller Orientation Emploi informe et conseille le Bénéficiaire sur des questions ponctuelles en termes de recherche d'emploi.

Le Conseiller Orientation Emploi renseigne le Bénéficiaire dans les cas suivants :

- Les démarches à effectuer en cas de chômage : inscription au Pôle Emploi, à l'APEC,
- Les aides financières possibles,
- Les adresses utiles (associations, syndicats professionnels...),
- Les références documentaires (bibliographie, journaux, magazines spécialisés, ...),
- Le droit du travail,
- Les formations (le choix, les financements, les stages, ...),
- Les principales filières de recrutement,
- Les statistiques du marché de l'emploi (nombre de demandeurs d'emploi, temps moyen de recherche, les tendances par secteur d'activité...),
- Où trouver les offres d'emploi ?

Le Bénéficiaire peut recourir au service d'informations toutes les fois qu'il a un besoin.

10 - CONSEILS EMPLOI

Ce service a pour objectif d'aider le Bénéficiaire à prendre du recul sur son activité actuelle et à mieux gérer son parcours professionnel.

Il s'adresse à tout actif ayant quelques mois ou années d'expérience professionnelle.

Mondial Assistance :

- Informe et répond aux questions du Bénéficiaire sur la vie professionnelle en accès illimité ;
- Accompagne le Bénéficiaire qui rencontre à un moment donné de sa vie professionnelle des difficultés, des doutes, des interrogations en vue de l'aider à résoudre la difficulté rencontrée pendant un **maximum de 3 (trois) heures par an**.

11 - RECHERCHE DE STAGE, D'ALTERNANCE ET DE JOB ETUDIANT

Mondial Assistance propose au Bénéficiaire un ensemble de services accessibles de manière autonome ainsi que des prestations de coaching réalisées par un Conseiller Emploi.

Fiches pratiques

Suite à sa demande d'accompagnement, et à partir de son espace personnel, le Bénéficiaire peut accéder à des fiches d'informations sur les thématiques suivantes :

- Définir son objectif,
- Connaître la législation,
- Construire un C.V. et une lettre de motivation,
- Définir sa stratégie de recherche en France et à l'étranger : où s'informer et trouver des offres de stages, d'alternance et d'emploi,
- Entrer en contact avec les entreprises,
- Préparer un entretien de recrutement,
- Préparer son séjour à l'étranger,
- Réussir son intégration dans l'entreprise.

Solutions digitales

- Le Bénéficiaire peut consulter des modèles de CV et de lettres de motivation rédigés par les Conseillers Emploi du programme Objectif Emploi Orientation. Il peut également les télécharger et les modifier pour les adapter à sa recherche,
- Le Bénéficiaire a la possibilité de rechercher des offres de stages, d'alternance et d'emploi sur la plateforme décrite dans l'article 1.3.

Coachings personnalisés

- Le Bénéficiaire peut envoyer au Conseiller Emploi son CV et sa lettre de motivation afin d'obtenir un avis, tant sur le fond que sur la forme dans le but d'améliorer sa candidature auprès aux entreprises,
- Les Conseillers Emploi peuvent préparer le Bénéficiaire à passer un entretien de recrutement avec une entreprise.

Cette prestation est délivrée par le biais d'un à **deux entretiens téléphoniques d'une durée totale de 90 (quatre-vingt-dix) minutes maximum**.

Les garanties d'assistance sont délivrées sur une **durée maximale de 3 (trois) mois** à compter du premier appel auprès de Mondial Assistance.

12 - RECHERCHE D'EMPLOI

À tout Bénéficiaire qui recherche un emploi (ou qui a déjà connu une courte période d'emploi) Mondial Assistance propose des conseils personnalisés pour l'aider dans ses recherches.

Mondial Assistance propose les prestations suivantes :

1. Réalisation d'un bilan personnel et professionnel (questionnaire d'auto-évaluation,

Après avoir analysé la demande du Bénéficiaire, le Conseiller Emploi :

- Envoie un questionnaire d'auto-évaluation.
- Procède à une étude approfondie du dossier.
- Réalise un entretien de bilan.
- Propose de travailler le projet professionnel ou met en place les ateliers de techniques de recherche d'emploi.

2. Détermination du projet professionnel

Le Conseiller Emploi aide le Bénéficiaire à déterminer un projet professionnel réalisable à court terme. Il lui envoie un fascicule de travail puis procède à un ou plusieurs entretiens téléphoniques suivant les besoins.

3. Formation aux outils et techniques de recherche d'emploi

Le Conseiller Emploi forme le Bénéficiaire aux outils et techniques de recherche d'emploi sur les thèmes suivants :

- Le Curriculum Vitae.
- Les lettres de candidature.
- Les entretiens d'embauche.
- La construction et le développement des réseaux (principalement sur les réseaux sociaux professionnels).

4. Démarche interactive de recherche d'emploi

Le Conseiller Emploi :

- suit la recherche d'emploi (il est régulièrement en contact avec le bénéficiaire pendant sa recherche et l'engage à faire le point sur sa situation),
- aide à la recherche d'emploi (il peut fournir de la documentation, des informations, voire un listing comprenant la raison sociale, l'adresse, le nom des dirigeants, ainsi que des détails sur l'activité des entreprises du secteur, de la région visée...),
- écoute et soutien (à tout moment au cours de ses recherches, le bénéficiaire peut appeler son Conseiller Emploi, qui l'écoute et le soutient dans sa démarche).

La garantie d'assistance Aide au Premier Emploi a une durée maximale de 6 (six) mois à compter du premier appel auprès de Mondial Assistance.

MISE EN OEUVRE DES GARANTIES

Les prestations digitales sont accessibles 7/7 H24

Les Conseillers Emploi et les Conseillers Orientation Emploi sont disponibles du lundi au vendredi de 09h00 à 18h00 (fuseau horaire de France métropolitaine) aux numéros suivants :

0 800 008 009 pour les appels depuis la France métropolitaine

+331 49 93 49 00 pour les appels depuis la Guadeloupe, la Guyane, la Martinique et Saint-Martin (partie française)

Accès sourds et malentendants : <https://accessibilite.votreassistance.fr>

RESPONSABILITE

Fragonard Assurances ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence. Le Bénéficiaire ou ses proches doivent, en cas d'urgence, prendre contact directement et en priorité avec les services locaux de secours d'urgence.

Fragonard Assurances ne sera pas tenue responsable des manquements ou contretemps à l'exécution de ses obligations qui résulteraient de cas de force majeure ou d'évènements tels que guerres civiles ou étrangères, révolutions, instabilité politique notoire, représailles, embargos, sanctions économiques (Récapitulatif des mesures restrictives par pays disponible sur le site internet du Ministère de l'Economie et des Finances : <https://www.tresor.economie.gouv.fr/Ressources/sanctions-financieres-internationales>), mouvements populaires, émeutes, sabotage, terrorisme, grèves, saisies ou contraintes par la force publique, interdictions officielles, explosions d'engins, effets nucléaires ou radioactifs, empêchements climatiques graves et les évènements imprévisibles d'origine naturelle.

Elle s'efforcera néanmoins de tout mettre en œuvre pour venir en aide au Bénéficiaire ;

L'organisation par le Bénéficiaire ou par son entourage de l'une des prestations de la convention d'assistance ne peut donner lieu à remboursement que si Fragonard Assurances a été prévenue et a donné son accord exprès.

Les frais exposés seront remboursés sur présentation des justificatifs originaux, dans la limite de ceux que Fragonard Assurances aurait engagés pour organiser la prestation.

La responsabilité de Fragonard Assurances ne concerne que les services qu'elle réalise en exécution de la convention d'assistance. Elle ne sera pas tenue responsable :

- des actes réalisés par les prestataires intervenant auprès du Bénéficiaire en leur propre nom et sous leur propre responsabilité ;
- de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de leurs obligations contractuelles consécutive à un cas de force majeure.

De même, la responsabilité de Fragonard Assurances ne pourra être recherchée dans le cas d'une utilisation ou interprétation erronée par le Bénéficiaire des renseignements communiqués ou des conseils prodigués par Fragonard Assurances.

PRESCRIPTION

Toute action dérivant du contrat d'assurance est prescrite par un délai de deux (2) ans à compter de l'événement qui y donne naissance, dans les conditions fixées à l'article L 114-1 du Code des assurances.

Les dispositions relatives à la prescription des actions dérivant du contrat d'assurance sont fixées par les articles L114-1 à L114-3 du Code des assurances reproduits ci-après :

- **Article L114-1 du Code des assurances**

Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance. Par exception, les actions dérivant d'un contrat d'assurance relatives à des dommages résultant de mouvements de terrain consécutifs à la sécheresse-réhydratation des sols, reconnus comme une catastrophe naturelle dans les conditions prévues à l'article L. 125-1, sont prescrites par cinq 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'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°, les actions du bénéficiaire sont prescrites au plus tard trente ans à compter du décès de l'assuré.

- **Article L114-2 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 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. ».

- **Article L114-3 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. »

Information complémentaire :

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription sont énoncées aux articles 2240 et suivants du Code civil reproduits ci-dessous.

- **Article 2240 du Code civil**

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

- **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 périmer l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée. »

- **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. »

- **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 leurs 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 ces héritiers. »

- **Article 2246 du Code civil**

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

MODALITES D'EXAMEN DES RECLAMATIONS

S'il n'a pas pu être donné immédiatement entière satisfaction à la réclamation du Bénéficiaire formulée par oral ou via une messagerie instantanée, celle-ci doit être adressée à Mondial Assistance par écrit selon les modalités suivantes :

- Par mail : reclamation@votreassistance.fr
- Par courrier à l'adresse suivante : AWP France SAS - Traitement des réclamations - TSA 70002 - 93488 Saint-Ouen Cedex

Mondial Assistance accusera réception de la réclamation écrite dans les dix (10) jours ouvrables à compter de son envoi et apportera au Bénéficiaire une réponse écrite dans un délai maximal de deux (2) mois.

Le Bénéficiaire peut en tout état de cause saisir le Médiateur indépendant de l'assurance à l'issue d'un délai de deux (2) mois à compter de l'envoi de sa première réclamation écrite :

- Par voie électronique : www.mediation-assurance.org
- Par courrier à l'adresse suivante : Monsieur le Médiateur de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09

La demande du Bénéficiaire auprès du Médiateur de l'assurance doit, le cas échéant, être formulée au plus tard dans le délai d'un (1) an à compter de sa première réclamation écrite auprès de nos services.

Toutefois, cette démarche ne prive pas le Bénéficiaire de la possibilité d'intenter toute action en justice.

En cas de souscription du contrat d'assurance en ligne, le Bénéficiaire a la possibilité en qualité de consommateur, de recourir à la plateforme de Règlement en Ligne des Litiges (RLL) de la Commission Européenne en utilisant le lien suivant : <http://ec.europa.eu/consumers/odr>

COMPETENCE JURIDICTIONNELLE

Fragonard Assurances fait élection de domicile en son siège social : 7, rue Dora Maar – 93400 Saint-Ouen.

Les contestations qui pourraient être élevées contre Fragonard Assurances à l'occasion de la mise en œuvre de la convention d'assistance sont exclusivement soumises aux tribunaux français compétents et toutes notifications devront être faites par courrier recommandé avec accusé de réception à l'adresse indiquée ci-dessus.

PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Le traitement de données à caractère personnel est régi par la loi « Informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée et le Règlement UE 2016/679 du 27 avril 2016 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.

Fragonard Assurances est le responsable du traitement des données à caractère personnel, recueillies en vue de la passation, la gestion et l'exécution des contrats d'assurances.

Ces données sont conservées pendant la durée nécessaire à l'exécution du contrat et conformément aux dispositions relatives à la prescription. Elles sont destinées aux gestionnaires des prestations d'assistance et sont susceptibles d'être communiquées à des sous-traitants, situés hors de l'Union Européenne.

Conformément à la législation et réglementation applicables en matière de protection des données, Vous pouvez exercer son droit d'accès aux données le concernant et les faire rectifier en contactant : informations-personnelles@votreassistance.fr.

Vous êtes informé de l'existence de la liste d'opposition au démarchage téléphonique « Bloctel » sur laquelle Vous pouvez Vous inscrire : www.bloctel.gouv.fr

Pour plus d'informations, il est possible de consulter la Déclaration de confidentialité expliquant notamment comment et pourquoi sont collectées les données personnelles. Sa version la plus récente a été remise au Bénéficiaire lors de la souscription du contrat d'assurance.

Dans le cadre de sa politique de maîtrise des risques et de la lutte anti-fraude, Fragonard Assurances se réserve le droit de procéder à tout contrôle des informations et de saisir, si nécessaire, les autorités compétentes conformément à la législation en vigueur.

AUTORITE DE CONTROLE

Les entreprises qui accordent les prestations du contrat d'assurance sont soumises au contrôle de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, sise au 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris CEDEX 09 - www.acpr.banque-france.fr.

LOI APPLICABLE

La convention d'assistance est régie par la loi française.

La langue utilisée pour l'exécution de la convention d'assistance est le français.

ANNEXE 2 : Déclaration de confidentialité

La sécurité de vos données personnelles nous importe

Fragonard Assurances est une compagnie d'assurance agréée par l'**Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR)** proposant des produits et services d'assurance. Protéger votre vie privée est notre priorité absolue. Cette déclaration de confidentialité explique comment nous collectons les données personnelles, quel type de données nous collectons et pourquoi, avec qui nous les partageons et à qui nous les divulguons. Veuillez lire attentivement cette déclaration.

1. Qui est le responsable du traitement des données ?

Le responsable du traitement des données est la personne, physique ou morale, qui contrôle et est responsable de la conservation et de l'utilisation des données personnelles, au format papier ou électronique. **Fragonard Assurances** (« Nous », « Notre ») est responsable du traitement des données, tel que défini par la législation et la réglementation applicables en matière de protection des données.

2. Quelles données personnelles sont collectées ?

Nous collecterons et traiterons différents types de données personnelles vous concernant, conformément à ce qui suit :

- les données relatives à l'identification des personnes parties, intéressées ou intervenantes au contrat et
- toute autre donnée nécessaire à la passation et/ou l'exécution du contrat.

Dans ce cadre, nous pourrions être amenés à collecter et traiter les « données personnelles sensibles » vous concernant.

 **En souscrivant le présent contrat, vous vous engagez à communiquer les informations figurant dans cette déclaration de confidentialité à tout tiers pour lequel toute donnée personnelle pourrait nous être transmise (ex. les autres assurés, les bénéficiaires, les tiers impliqués dans le sinistre, les personnes à prévenir en cas d'urgence, etc.), et vous acceptez de ne pas communiquer ces informations autrement.**

3. Comment vos données personnelles sont-elles collectées et traitées ?

Nous collecterons et traiterons les données personnelles que vous nous transmettez et celles que nous recevons de tiers (comme expliqué plus bas) pour un certain nombre de finalités et sous réserve de votre consentement exprès, à moins que ce dernier ne soit pas exigé par les lois et réglementations applicables, comme indiqué ci-dessous :

Finalité	Est-ce que votre consentement explicite est nécessaire ?
<ul style="list-style-type: none">• Administration du contrat d'assurance (ex. : traitement des réclamations, les enquêtes et estimations nécessaires à la détermination de l'existence de l'évènement garanti et du montant des indemnités à verser ou le type d'assistance à fournir, etc.)	<ul style="list-style-type: none">• Oui, si nécessaire. Toutefois, dans les cas où nous devons traiter vos données personnelles dans le cadre du traitement de votre réclamation, nous ne solliciterons pas votre consentement exprès.
<ul style="list-style-type: none">• Pour mener des enquêtes de qualité sur les services fournis, afin d'évaluer votre niveau de satisfaction et de l'améliorer	<ul style="list-style-type: none">• Non. Nous avons un intérêt légitime à vous contacter après avoir géré une demande ou après avoir fourni une prestation afin de nous assurer que nous avons exécuté nos obligations contractuelles d'une manière satisfaisante. Toutefois, vous avez le droit de vous y opposer en nous contactant comme cela est expliqué dans la section 9 ci-dessous.

<ul style="list-style-type: none"> • Pour satisfaire à toutes les obligations légales (par exemple, celles qui découlent des lois sur les contrats d'assurance et les activités d'assurance, des règlements sur les obligations fiscales, comptables et administratives) 	<ul style="list-style-type: none"> • Non, dans la mesure où ces activités de traitement sont expressément et légalement autorisées.
<ul style="list-style-type: none"> • À des fins de vérification, pour nous conformer aux obligations légales ou aux procédures internes 	<ul style="list-style-type: none"> • Non. Nous pouvons traiter vos données dans le cadre d'audits internes ou externes requis soit par la loi, soit par nos procédures internes. Nous ne solliciterons pas votre consentement au titre de ces traitements s'ils sont justifiés en vertu de la réglementation en vigueur ou au titre de notre intérêt légitime. Toutefois, nous nous assurerons que seules les données à caractère personnel strictement nécessaires seront utilisées et qu'elles seront traitées en toute confidentialité. Les audits internes sont généralement réalisés par notre société mère.
<ul style="list-style-type: none"> • Pour réaliser des analyses statistiques et qualitatives sur la base des données et du taux de demandes d'indemnisation 	<ul style="list-style-type: none"> • Si nous réalisons l'une de ces activités de traitement, nous le ferons en anonymisant les données personnelles. En conséquence, les données anonymisées ne sont plus considérées comme des données « à caractère personnel » et votre consentement n'est plus requis.
<ul style="list-style-type: none"> • Pour la gestion du recouvrement de créances 	<ul style="list-style-type: none"> • Non, si le traitement de vos données, même s'il s'agit de catégories sensibles de données à caractère personnel s'avère nécessaire à la constatation, à l'exercice ou à la défense de droits en justice, que nous pouvons invoquer également au titre de notre intérêt légitime.
<ul style="list-style-type: none"> • Au titre de la prévention et de la lutte contre la fraude, le blanchiment d'argent et le respect de la réglementation applicable aux sanctions économiques, y compris, le cas échéant, par exemple, la comparaison entre vos informations et celles figurant sur les précédentes demandes, ou la vérification des systèmes courants de déclaration de sinistre. 	<ul style="list-style-type: none"> • Non. Il est entendu que la détection et la lutte contre la fraude, le blanchiment d'argent et le respect de la réglementation applicable aux sanctions économiques constituent un intérêt légitime du Responsable du traitement. Par conséquent, nous sommes en droit de traiter vos données à cette fin sans avoir à recueillir votre consentement.

Comme mentionné plus haut, pour les finalités énumérées précédemment, nous traiterons les données personnelles vous concernant que nous recevons de notre partenaire commercial **Crédit Mutuel Alliance Fédérale**.

Concernant les finalités mentionnées précédemment pour lesquelles nous avons indiqué que votre consentement exprès n'est pas requis ou dans les cas où nous aurions besoin de vos données personnelles dans le cadre de la souscription de votre assurance et/ou de la gestion de votre sinistre, nous traiterons vos données personnelles sur la base de nos intérêts légitimes et/ou conformément à nos obligations légales.

Vos données personnelles seront nécessaires pour tout achat de nos produits et services. Si vous ne souhaitez pas nous fournir ces données, nous ne serons pas en mesure de vous garantir l'accès aux produits et services demandés ou susceptibles de vous intéresser, ou encore de vous proposer des offres adaptées à vos exigences spécifiques.

4. Qui peut accéder à vos données personnelles ?

Nous nous assurerons que vos données personnelles sont traitées dans le respect des finalités indiquées plus haut.

Dans le cadre des finalités énoncées, vos données personnelles pourront être divulguées aux parties suivantes, agissant en tant que tiers, responsables du traitement des données :

- organismes du secteur public, autres sociétés de notre groupe, autres assureurs, réassureurs.

Dans le cadre des finalités énoncées, vos données personnelles pourront être divulguées aux parties suivantes, agissant en tant que préposés au traitement des données, opérant sous notre responsabilité :

- autres sociétés de notre groupe (dont AWP France SAS), consultants techniques, experts, avocats, experts en sinistres, réparateurs, prestataires, médecins et sociétés de services délégués de nos opérations (réclamations, informatique, services postaux, gestion de documents)

En définitive, nous pourrions être amenés à partager vos données personnelles dans les cas suivants :

- dans les cas envisagés ou réels de réorganisation, fusion, vente, coentreprise, cession, transfert ou autre disposition de tout ou partie de notre activité, de nos actifs ou de nos titres (notamment dans le cadre de procédures en insolvabilité ou autres procédures similaires) ; et
- afin de nous conformer à toute obligation légale, y compris aux obligations résultant des décisions du médiateur dans le cas où vous présenteriez une réclamation concernant l'un de nos produits ou services.

5. Où sont traitées vos données personnelles ?

Vos données personnelles pourront être traitées aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'Union Européenne (UE) par les parties spécifiées dans la section 4, toujours sous réserve des restrictions contractuelles relatives à la confidentialité et à la sécurité, conformément à la législation et à la réglementation applicables en matière de protection des données. Nous ne divulguons pas vos données personnelles à des parties non autorisées à les traiter.

Chaque transfert de vos données personnelles en vue de leur traitement en dehors de l'UE par une autre société de notre groupe, sera effectué sur la base des règles internes d'entreprise approuvées par l'Autorité de régulation dont dépend notre groupe, établissant des règles adéquates de protection des données personnelles et contraignant juridiquement l'ensemble des sociétés de notre groupe. Lorsque les règles internes d'entreprise ne s'appliquent pas, nous prendrons des mesures afin de garantir que le transfert de vos données personnelles hors UE sera effectué selon le niveau de protection adéquat, au même titre que s'il s'agissait d'un transfert à l'intérieur de l'UE. Vous pouvez prendre connaissance des mesures de protection que nous mettons en œuvre pour ce type de transferts (clauses contractuelles types, par exemple) en nous contactant comme indiqué dans la section 9.

6. Quels sont vos droits concernant vos données personnelles ?

Lorsque la loi ou la réglementation en vigueur le permet, vous avez le droit :

- d'accéder à vos données personnelles et de connaître leur provenance, les objectifs et finalités du traitement de ces données, les informations concernant le(s) responsable(s) du traitement des données, le(s) préposé(s) au traitement des données et les destinataires des données potentiellement divulguées ;
- de retirer votre consentement à tout moment, dans les cas où celui-ci est requis pour le traitement de vos données personnelles ;
- de mettre à jour ou de rectifier vos données personnelles afin qu'elles soient toujours exactes ;
- de supprimer vos données personnelles de nos systèmes si leur conservation n'est plus nécessaire dans le cadre des finalités indiquées précédemment ;
- de restreindre le traitement de vos données personnelles dans certaines circonstances, par exemple, si vous avez contesté l'exactitude de vos données personnelles, pendant la période nécessaire à la vérification de leur exactitude par nos services ;
- d'obtenir vos données personnelles au format électronique, pour votre usage personnel ou celui de votre nouvel assureur ; et
- de déposer une plainte auprès de notre société et/ou de l'autorité de protection des données compétente - Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Vous pouvez exercer ces droits en nous contactant comme indiqué à la section 9.

7. Comment vous opposer au traitement de vos données personnelles ?

Lorsque la loi ou la réglementation en vigueur le permet, vous avez le droit de vous opposer au traitement de vos données personnelles par nos services, ou de solliciter auprès de notre société l'arrêt du traitement desdites données (y compris à des fins de marketing direct). Une fois votre demande transmise, nous ne procéderons plus au traitement de vos données personnelles, à moins que la législation ou la réglementation applicable ne le permette.

Vous pouvez exercer ce droit de la même manière que vos autres droits définis dans la section 6.

8. Combien de temps conserverons-nous vos données personnelles ?

Nous ne conserverons vos données à caractère personnel que pendant la durée nécessaire aux fins indiquées dans la présente déclaration de confidentialité puis elles seront supprimées ou anonymisées une fois qu'elles ne sont plus nécessaires. Ci-dessous nous vous communiquons quelques-unes des durées de conservation applicables aux finalités indiquées à la section 3 ci-dessus.

- Pour une durée de deux (2) ans à compter de la date de fin du contrat d'assurance
- En cas de sinistre – deux (2) ans à compter du règlement du sinistre.
- En cas de sinistre avec dommages corporels – dix (10) ans à compter du sinistre.
- Pour toute information sur les réclamations – deux (2) ans à compter de la réception de la réclamation.
- Pour toute information sur le contrat – deux (2) ans à compter de l'expiration, de la résiliation, ou de l'annulation.

Toutefois, sachez que des obligations ou des événements spécifiques supplémentaires peuvent parfois annuler ou modifier ces durées, tels que des litiges ou des enquêtes réglementaires en cours, qui peuvent remplacer ou suspendre ces durées jusqu'à ce que l'affaire soit close et que le délai applicable d'examen ou d'appel ait expiré. En particulier, les durées de conservation basées sur des prescriptions dans le cadre d'actions en justice peuvent être suspendues puis reprendre par la suite.

9. Comment nous contacter ?

Pour toute question concernant l'utilisation que nous faisons de vos données personnelles, vous pouvez nous contacter par e-mail ou par courrier postal :

AWP France SAS
Département Protection des Données Personnelles
7 rue Dora Maar - 93400 Saint-Ouen
E-mail : informations-personnelles@votreassistance.fr

10. À quelle fréquence mettons-nous à jour la présente déclaration de confidentialité ?

Nous procédons régulièrement à la révision de cette déclaration de confidentialité.

ANNEXE 3 : ENGAGEMENTS LIES A LA CHARTE DE PROTECTION ET D'UTILISATION DES DONNEES PERSONNELLES DU CREDIT MUTUEL ALLIANCE FEDERALE

Le Crédit Mutuel Alliance Fédérale a adopté une charte de protection et d'utilisation des données personnelles.

A ce titre, ses partenaires s'engagent à respecter le principe général qui consiste à « agir dans l'intérêt des clients » ainsi que les principes de cette charte.

1. Limiter l'accès des données tant par ses salariés/prestataires (Politique de confidentialité)
2. Ne pas commercialiser les données de nos clients
3. Utiliser des données limitées à la stricte prestation, objet du Contrat