

03

Déclarer un sinistre : mode d'emploi

Lorsqu'on est responsable d'association ou en charge d'une activité au sein d'une association, il est nécessaire de connaître les règles qui prévalent en matière de déclaration de sinistre. Nous expliquerons ici les règles de base à respecter pour que votre dossier puisse être pris en compte et traité dans les meilleures conditions par l'assureur.

a | À qui déclarer ?

QUATRE RAPPELS

1. On appelle **sinistre** la réalisation de l'évènement que l'on redoutait et pour lequel on s'est assuré. Il n'existe aucune notion de gravité pour faire une déclaration. Dès lors que le sinistre entre dans le champ des évènements couverts par le contrat d'assurance souscrit, il y a lieu de faire une déclaration.
2. Cette déclaration doit être faite immédiatement, dès que le sinistre survient ou est constaté et dans tous les cas, le plus rapidement possible. L'indemnisation ou la prise en charge du sinistre par l'assureur dépendra aussi de ce délai.
3. Cette déclaration de sinistre n'ouvre pas nécessairement droit à indemnisation ou prise en charge de la part de l'assureur. Tout dépend des circonstances dans lesquelles le sinistre a eu lieu et de la déclaration que vous produisez.

4. Les garanties ne jouent que si les personnes ayant causé ou subi le sinistre sont à jour de cotisation dans l'association concernée, et seulement dans le cadre des activités prévues dans ses statuts.



LES CAS D'URGENCE

Lorsque le sinistre crée une situation d'urgence pour les personnes (accident grave) ou pour des bâtiments ou installations (incendie, inondation, etc.), le premier réflexe que vous devez avoir est de prévenir les secours (pompiers, SAMU, etc.). Informez ensuite immédiatement Mutuaide qui prendra en charge les prestations d'assistance nécessaires (hospitalisation, rapatriement, etc.).

SELON LA NATURE DU SINISTRE

	À qui déclarer ?	Dans quels délais ?	Comment ?	Que se passe-t-il à partir de ma déclaration ?
Défense juridique	À votre fédération départementale.	Sitôt que le sinistre survient ou est constaté.	Par téléphone et par courrier.	Votre fédération départementale transmet votre dossier à la Fédération nationale qui entre en contact avec Groupama.
Responsabilité civile professionnelle organisateur de voyages				
Garantie financière				

a | À qui déclarer ?

SELON LA NATURE DU SINISTRE

	À qui déclarer ?	Dans quels délais ?	Comment ?	Que se passe-t-il à partir de ma déclaration ?	Dois-je prévenir ma fédération ?
Responsabilité civile vie associative	Votre caisse régionale Groupama ou votre fédération (selon les départements)	Sitôt que le sinistre survient ou est constaté et au plus tard dans les 5 jours ouvrés.	Par téléphone, par courrier ou par courriel.	Groupama vous fournit un n° de dossier sinistre et vous donne les informations utiles à la gestion de votre dossier.	Oui, en lui précisant le n° de dossier fourni par Groupama.
Responsabilité personnelle des dirigeants					
Accidents corporels des dirigeants					
Assistance des dirigeants en déplacement	Mutuaide assistance.	Sitôt que le sinistre survient ou est constaté.	Par téléphone.	Mutuaide vous fournit un n° de dossier sinistre et met en œuvre les prestations d'assistance utiles. Elle vous donne aussi les préconisations à respecter en matière de gestion de sinistre.	Oui, en lui précisant le numéro de dossier fourni par Mutuaide.
Accidents corporels des bénévoles	Votre caisse régionale Groupama ou votre fédération (selon les départements)	Dans les 5 jours ouvrés.	Par téléphone, par courrier ou par courriel.	Groupama vous fournit un n° de dossier sinistre et vous donne les informations utiles à la gestion de votre dossier.	Oui, en lui précisant le n° de dossier fourni par Groupama.
Accidents corporels des adhérents					
Dommages aux biens mobiliers					
Multirisque informatique		Dans les 5 jours ouvrés (2 en cas de vol).			
Assistance voyage de groupe	Mutuaide assistance.	Sitôt que le sinistre survient ou est constaté.	Par téléphone.	Mutuaide vous fournit un n° de dossier sinistre et met en œuvre les prestations d'assistance utiles ou instruit votre dossier d'annulation ou interruption.	Oui, en lui précisant le numéro de dossier fourni par Mutuaide.
Annulation de voyage					
Interruption de voyage					

**UN SEUL N° POUR VOS PRESTATIONS
D'ASSISTANCE**

Filiale de Groupama, Mutuaide Assistance regroupe 451 collaborateurs qui exercent tous les métiers de l'assistance. Dans le cadre du contrat *Cohésion Arcange*, elle est en mesure d'intervenir rapidement aux côtés des assurés Générations Mouvement 24h/24, 7j/7 et 365 jours par an, qu'ils soient loin de chez eux ou à leur domicile. Un simple appel téléphonique au moment de l'évènement permet l'ouverture d'un dossier de sinistre (avec l'attribution d'un numéro unique) et le déclenchement de l'assistance.

Depuis la France, composez le 01 45 16 66 05.

Depuis l'étranger, composez le 33 1 45 16 66 05.

Assistance Mutuaide
Tél. : 33 0 (1) 45 16 66 05
Fax : 33 0 (1) 45 16 63 92

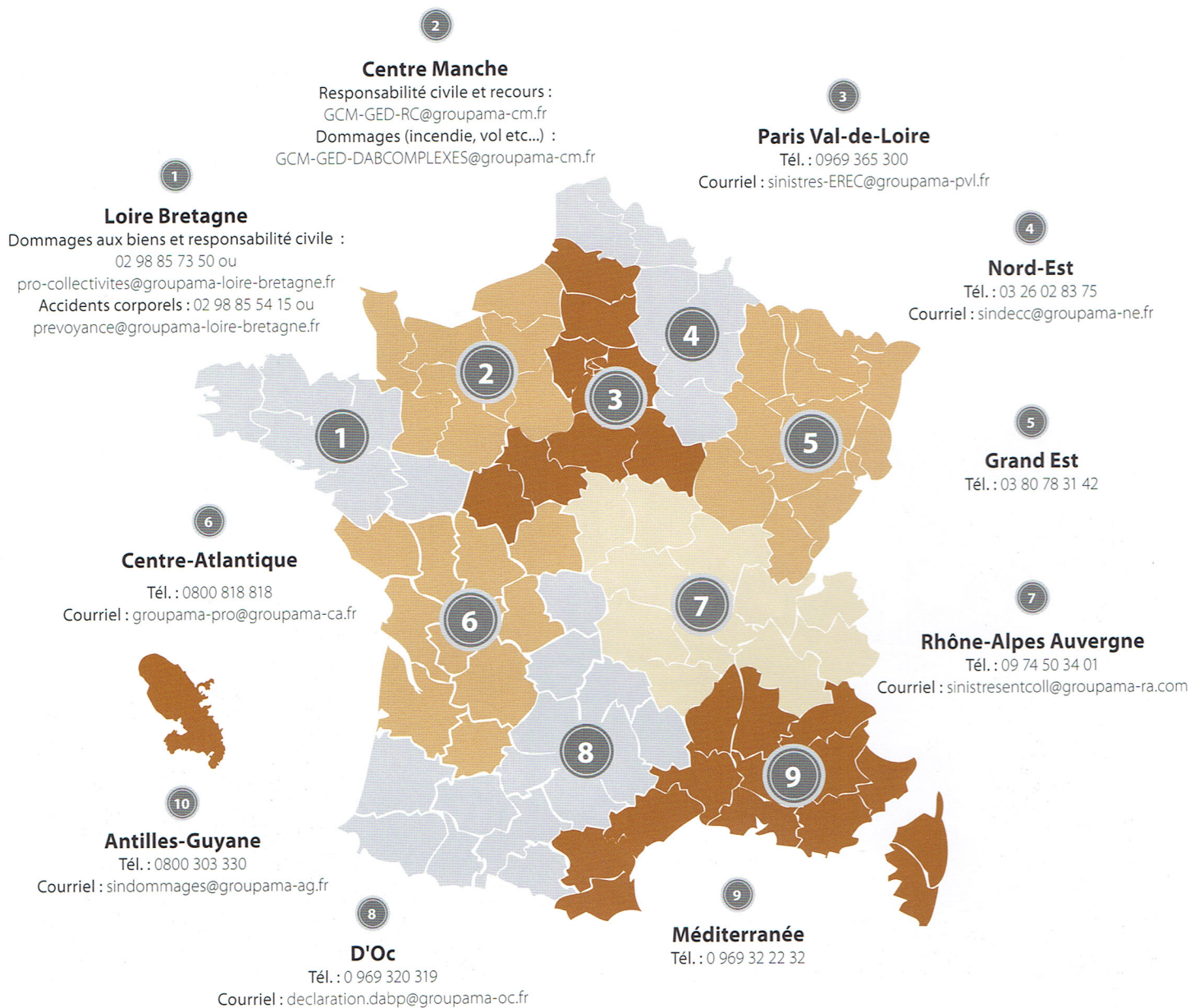
		<ul style="list-style-type: none"> Association loi de 1901 Reconnue d'utilité publique Immatriculée au Registre des opérateurs de voyages et de séjours IM075100069. Responsabilité civile organisation de voyages. Caution garantie financière N° 4000711647/01 Groupama assurances crédit. 	<p>Assistance Mutuaide Tél. : 33 0 (1) 45 16 66 05 Fax : 33 0 (1) 45 16 63 92</p> <ul style="list-style-type: none"> Validité Jusqu'au 31 décembre. Carte strictement personnelle. Elle n'est pas une carte de paiement. Pour toute information liée à votre adhésion, contactez votre club ou votre fédération départementale.
	Votre timbre d'adhérent		
Votre timbre d'adhérent	Votre timbre d'adhérent	Signature de l'adhérent 	



La plate-forme téléphonique Mutuaide Assistance

C | Vos correspondants régionaux Groupama

La carte ci-dessous vous permettra d'identifier la caisse régionale de Groupama à laquelle vous êtes rattaché.



d | Le contenu de votre déclaration

Le sinistre, quel qu'il soit, doit être déclaré sitôt la survenance ou sitôt qu'il est constaté, et dans tous les cas, le plus rapidement possible.

Il n'existe pas de formulaire type de déclaration mais Générations Mouvement met à votre disposition sur son site internet un modèle (voir ci-contre et encadré).

L'idée directrice d'une déclaration de sinistre est de reformuler les circonstances dans lesquelles il s'est produit de la manière la plus objective qui soit. Par écrit ou par téléphone, il s'agit de se concentrer sur les faits, et seulement les faits, en laissant de côté les impressions personnelles et les suppositions. Ce qui doit motiver votre explication est de fournir à l'assureur une vision la plus précise possible de ce qui s'est réellement produit. Plus votre déclaration sera claire et précise, plus la gestion du dossier par l'assurance sera facilitée. Si vous devez déclarer le sinistre par téléphone, rassemblez avant votre appel tous les renseignements dont vous aurez besoin (les noms, les lieux, les numéros utiles - téléphone, sécurité sociale -, etc.) et rédigez succinctement les circonstances du sinistre pour ne rien oublier.

Même si vous savez que vous êtes en dehors des jours et heures d'ouverture de votre fédération, il est important de laisser un message, vocal ou écrit, pour preuve de votre déclaration.

Cas particulier : lorsqu'on déclare des dommages sur un bâtiment occupé, il faut joindre des photos des dégâts et des devis de remise en état. À réception de ces documents, l'assureur, selon le montant des dommages, instruira directement ou missionnera un inspecteur ou un expert pour chiffrer ceux-ci (de façon contradictoire si un tiers est identifié).

Attention : lorsqu'un tiers est victime d'un sinistre, il doit lui aussi déclarer le sinistre auprès de son assureur personnel.

N° contrat Groupama Cohésion Arcange :

DÉCLARATION DE SINISTRE

Le : _____ À : _____

Nom de l'association : _____

Nature du sinistre (responsabilité civile, dommages corporels, incendie, vol, etc.) : _____

Date et heure du sinistre : _____

Circonstances du sinistre : _____

Conséquences du sinistre : _____

Victime(s) du sinistre :

- Nom, prénom
- N° sécurité sociale
- Date de naissance
- Autre assurance personnelle

Auteur(s) du sinistre :

- Nom, prénom
- Autre assurance personnelle

Témoin(s) du sinistre :

- Nom, prénom

Déclarant(s) du sinistre :

- Nom, prénom
- Fonction dans l'association
- N° téléphone
- Observations :

Signature(s) du (des) déclarant(s) : _____



Pour vous faciliter la vie...

Téléchargez le modèle de déclaration de sinistre et le modèle de suivi de la déclaration sur le site internet de la Fédération nationale :

www.generations-mouvement.org/assurance/fiche04

ANNULATION DE VOYAGE OU DE SÉJOUR

Quelles démarches pour une bonne gestion du dossier ?

Un adhérent inscrit à un voyage se trouve dans l'impossibilité de participer au voyage qu'il avait acheté. Dès le motif de l'évènement connu, il doit le déclarer au club ou à sa fédération départementale qui devra aussitôt annuler le voyage en appelant immédiatement le voyageur et Mutuaide Assistance (voir page 27).

Quels sont les frais remboursés par Mutuaide ?

Le voyageur rembourse l'association organisatrice en fonction d'un barème d'annulation inclus dans les conditions générales de son contrat de voyage signé par les deux parties et de la date à laquelle il a été prévenu. C'est pourquoi un retard dans la déclaration peut entraîner une diminution de ce remboursement. Mutuaide Assistance rembourse ensuite l'association organisatrice en complétant la somme rétrocédée par le voyageur, déduction faite de la franchise. La date retenue pour le calcul est la date réelle de l'évènement (si la déclaration a été faite dans les délais).

Quels sont les documents à fournir à Mutuaide ?

- la preuve que la personne qui annule est adhérente à l'association organisatrice (copie recto/verso de la carte d'adhérent à jour du ou des timbres de l'année de l'inscription au voyage et de l'année du départ),
- la liste des adhérents inscrits au voyage, y compris ceux qui ont annulé,
- la facture initiale du voyageur mentionnant le détail des prestations terrestres et aériennes,
- la facture originale du voyageur détaillant les

frais d'annulation (aucun remboursement ne sera effectué sans présentation de la facture originale),

- les conditions générales de vente du voyageur comportant le barème des frais d'annulation,
- en cas de motif médical, le questionnaire médical fourni par Mutuaide Assistance complété par le médecin de la personne à l'origine de l'annulation, accompagné des certificats originaux. Dans les autres cas, le justificatif de l'évènement à l'origine de l'annulation demandé par Mutuaide assistance.
- en cas de décès, le certificat de décès, et une preuve du lien de parenté (jusqu'au 2^e degré) s'il s'agit du décès d'une personne ne participant pas au voyage.

INTERRUPTION DE VOYAGE ET/OU DEMANDE D'ASSISTANCE

Quelles démarches pour une bonne gestion du dossier ?

Contactez ou faites contacter immédiatement Mutuaide assistance par téléphone, au numéro qui figure au dos de votre carte d'adhérent (voir page 27).

Quels sont les frais remboursés par Mutuaide ?

En cas d'interruption, le club ou la fédération départementale est remboursé de la partie du prix



Pour vous faciliter la vie...

Avant votre départ, téléchargez sur le site national les formulaires proposés pour l'annulation et l'interruption de voyage :

www.generations-mouvement.org/assurance/fiche03

e | Le cas des annulations et interruptions de voyages

correspondant au séjour non consommé. Le prix du séjour est égal au coût de l'hébergement et des prestations optionnelles (excursions, par exemple) facturées à l'adhérent, déduction faite des frais exclus (frais de dossier, frais de visa, taxes d'aéroport, pourboires, etc.). La garantie ne comporte pas de franchise.

Quels sont les documents à fournir à Mutuaide ?

- la facture initiale du voyage ou séjour mentionnant le détail des prestations terrestres et aériennes,
- la facture originale des prestations non consommées,
- tout autre justificatif demandé par Mutuaide Assistance (bulletin d'hospitalisation, certificat de décès, etc.).

À SAVOIR

Dans l'urgence, il est parfois possible d'oublier des choses importantes. Avant votre appel, réunissez auprès de vous tous les renseignements dont vous aurez besoin lors de votre déclaration à Mutuaide Assistance :

- les informations relatives à votre association,
- les informations relatives à l'adhérent concerné,
- les informations relatives au séjour,
- le numéro du contrat *Cohésion Arcange* souscrit par votre fédération départementale,
- les noms, adresse, numéros de téléphone à communiquer, etc.

Et n'oubliez pas d'informer votre fédération départementale, qui est le souscripteur du contrat, dans les meilleurs délais.



UN GUIDE SPÉCIAL VOYAGES

Pour organiser votre voyage ou séjour dans les meilleures conditions de sécurité et ne rien oublier avant, pendant et après, reportez-vous au guide spécialement édité par Générations Mouvement - Fédération nationale (en téléchargement libre dans l'espace adhérents du site www.generations-mouvement.org, rubrique Organiser un voyage).

