

Two vertical bars, one pink and one purple, with a checkered pattern, positioned on the left side of the page.

# Pack des services associés

Contrat d'assurance risques statutaires





## Sommaire

|                                                       |    |
|-------------------------------------------------------|----|
| <a href="#"><u>Service d'écoute psychologique</u></a> | 4  |
| <a href="#"><u>Accompagnement social</u></a>          | 6  |
| <a href="#"><u>Recours contre tiers</u></a>           | 7  |
| <a href="#"><u>Contre-visite médicale</u></a>         | 8  |
| <a href="#"><u>Expertise médicale</u></a>             | 10 |

## Service d'écoute psychologique

Une collectivité souhaitant l'ouverture du service d'écoute psychologique doit en faire la demande auprès du service prévention de WTW à l'adresse suivante : [fr.phs@wtwco.com](mailto:fr.phs@wtwco.com)

En retour, le service prévention adresse à la collectivité le formulaire d'adhésion et une présentation du service d'écoute psychologique.

**wtw**

FORMULAIRE D'ENGAGEMENT  
ADHESION AU SERVICE D'ECOUTE PSYCHOLOGIQUE

Nom et type de collectivité (établissement) :

Département :

Ville :

Nombre d'agents de la collectivité (établissement) :

Prise en charge du coût de l'adhésion par WTW : ☐ Oui ☐ Non

Date de la prestation : Du mai 2025 au 31 décembre 2025

Fait à :

Signature :

[Le formulaire d'adhésion](#)

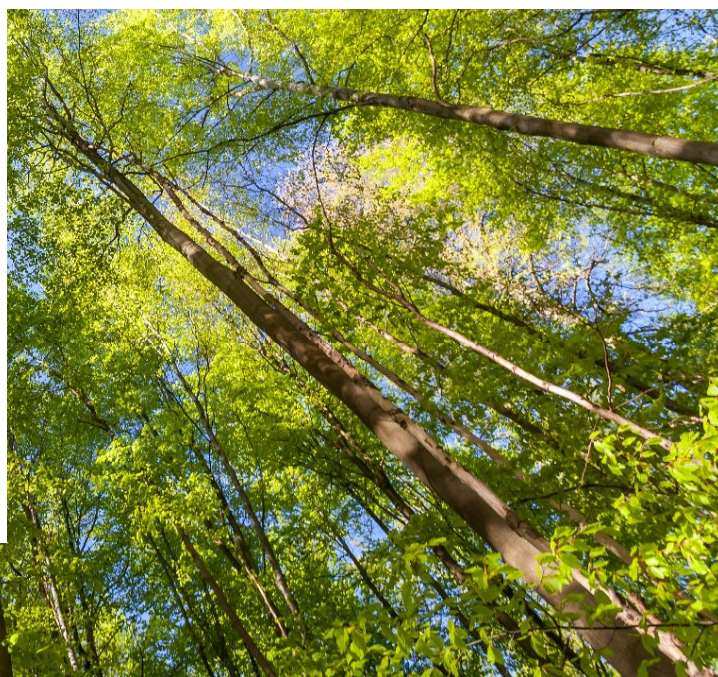


A réception de ce formulaire complété et signé par la collectivité, le service de prévention procède à l'ouverture du service d'écoute psychologique et adresse à la collectivité par mail :

- [Le dépliant « Centre Ecoute Psychologique »](#),
- [Un modèle de lettre d'information](#),
- [L'affiche en format A3](#),
- [Notre fiche pratique « Pour bien communiquer »](#),
- [Notre livret sur les risques psychosociaux](#).

### IMPORTANT

En fin d'année, si la collectivité souhaite continuer à bénéficier de ce service, elle devra demander le renouvellement de l'adhésion.



### Soutien psychologique

Il permet d'accompagner les agents, encadrants, directeurs dans la gestion de situation professionnelle et personnelle : choc émotionnel, conflit, incivilité, anxiété burn-out, stress, retour au travail, dépendance, difficulté familiale ou de couple.

Ce service est disponible gratuitement et sans notion d'arrêt 7j/7, 24h/24.

Possibilité de bénéficier de 10 séances avec un psychologue.

### Equilibre vie pro / vie perso

A l'issue d'un premier échange avec un psychologue du programme d'écoute, si le besoin s'en fait ressentir, il pourra orienter le bénéficiaire vers ce programme individualisé. Il s'agit d'une approche créative et stimulante pour aider les bénéficiaires à gérer les transitions de la vie et optimiser le bien-être personnel et professionnel. Il se déroule en 6 séances d'une heure en moyenne, animé par des coachs professionnels formés et certifiés.

Service intégré dans le programme soutien psychologique

### Programme prévention et réduction du stress

A l'issue d'un premier échange avec un psychologue du programme d'écoute, si le besoin s'en fait ressentir, il pourra orienter le bénéficiaire vers ce programme individualisé. Cette approche personnalisée à l'aide d'un programme de pleine conscience est un soutien effectif dans un certain nombre de troubles comme le stress, le stress post-traumatique et l'anxiété. Au cours des séances, les bénéficiaires apprennent à reconnaître leurs réactions habituelles face aux difficultés et à adopter une attitude d'acceptation et de non-jugement envers toute expérience, y compris les sensations, pensées, émotions ou comportements difficiles

### Accompagnement encadrant

Ce programme peut-être proposé à tous les encadrants (responsable d'équipe, de service, direction des ressources humaines ...) de la collectivité sans aucune notion d'arrêt. A l'issue d'un premier échange avec un psychologue du programme d'écoute, si le besoin s'en fait ressentir, il pourra orienter le bénéficiaire vers ce programme individualisé. L'objectif est de les aider à gérer des situations relationnelles complexes ou des situations de crise.

## Accompagnement social

L'adhésion à ce service est automatique lorsque la collectivité est adhérente au contrat groupe « Risques statutaires »

Elle n'a donc aucune démarche à effectuer !

### Affiche

Accompagnement social par téléphone

Du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30

service-social@lumanisy.com

09.70.24.18.18 (appel gratuit)

Dispositif gratuit, confidentiel ouvert à tous

ICD G<sup>®</sup> Centre De Gestion Intercommunale Pyrénées - Adour

wtw

### Flyer

Nos assistants sociaux du travail sont disponibles et à votre écoute

**Quand ?**  
Du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30

**Comment ?**  
09 70 24 18 18 (appel gratuit)  
service-social@lumanisy.com

Siège Social  
13 Rue Johannes Kepler  
64000 PAU

www.lumanisy.com

VOTRE CLIMAT SOCIAL AU BEAU FIXE

SERVICE SOCIAL DU TRAVAIL  
ACCOMPAGNEMENT SOCIAL À DISTANCE

ICD G<sup>®</sup> wtw

**25<sup>ans</sup>**  
Depuis  
LUMANISY RÉCHAUFFE  
LE CLIMAT SOCIAL

Face à certaines situations rencontrées, il est souvent plus simple de s'adresser à un tiers.

Grâce à l'expertise de notre équipe d'assistant(e)s de service social du travail diplômé(e)s, formé(e)s et expérimenté(e)s, nous évaluons votre situation et vous proposons la mise en place d'un plan d'action adapté.

Pour mener efficacement cet accompagnement à distance, nous mettons à votre disposition une permanence téléphonique.

Dès lors, il s'agit d'un dispositif social, composé d'une équipe de professionnels qui intervient en toute neutralité dans le respect du secret professionnel et de la déontologie de notre profession.

Notre engagement est de vous accueillir, et vous accompagner pour « faciliter votre épanouissement individuel » et « contribuer à la performance collective de votre organisation ».

LUMANISY ambitionne ainsi, de favoriser « un climat social au beau fixe ».

**Service social par téléphone**

Un accueil téléphonique tenu 5 jours semaine par des assistants sociaux du travail.

Un service social du travail accessible en continu, réactif, de proximité et compétent.

Les assistants sociaux du travail peuvent apporter leur expertise dans de nombreux domaines tels que :

- TRAVAIL**
  - Adaptation au poste
  - Intégration
  - Relations professionnelles
  - Moi-même, etc.
- SANTÉ**
  - Maladie
  - Addiction
  - Handicap
  - Mutuelle / prévoyance, etc.
- FAMILLE**
  - Accès aux droits
  - Parentalité
  - Séparation
  - Décès, etc.
- BUDGET**
  - Évaluation budgétaire
  - aide à la gestion
  - Dossier de surendettement
  - Aides financières, etc.
- LOGEMENT**
  - Demande de logement social
  - Dispositifs « Action logement », etc.

**Pour qui ?**

La permanence téléphonique s'adresse à toutes les personnes exprimant le besoin d'être écoutées, conseillées, soutenues et/ou orientées pour résoudre toutes les problématiques personnelles et professionnelles.

**Pour quoi ?**

Rendre accessible le service social du travail pour les collaborateurs, en l'absence d'une permanence en présentiel, il s'agit d'une solution adaptée et assurée par notre équipe de professionnels.

## Recours contre tiers

### Mandat de Recours contre Tiers

Co-préparé dénommé « La Collectivité »

#### donne mandat à

**Willis Towers Watson France**  
Société de courtage d'assurance et de réassurance  
Société par actions simplifiée au capital de 1 432 600 euros. 311 246 637 R.C.S Nanterre. N°  
FR 4131124037  
Siège social : Tour Hekla - 52, avenue du Général de Gaulle - 92300 Puteaux - Tél : 01 41 43 50 00. Télécopie : 01 41 43 55 55. [www.wtw.com](http://www.wtw.com) B-222.  
Intermédiaire immatriculé à l'ORIAS sous le N° 07 000 701 (<http://www.orias.fr>)  
Willis Towers Watson France est soumise au contrôle de l'ACPR (Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution) - 4 Place de Freedom - CS 92459 - 75456 Paris Cedex 9

Co-préparé dénommé « Willis Towers Watson France »

pour procéder au recouvrement amiable et/ou judiciaire des créances contre les tiers responsables dans les conditions définies ci-après.

#### Article 1 - OBJET

Dans le cadre des accidents dont sont victimes ses agents, la Collectivité donne mandat à Willis Towers Watson France de procéder aux recouvrements amiable et/ou judiciaire des créances qu'elle décline à l'encontre des tiers responsables.

Ces créances correspondent aux sommes versées par la Collectivité au titre de ses obligations d'employeur public (traitements, primes, charges patronales, frais de soins, frais funéraires) et pour lesquelles elle dispose d'un recours à titre personnel ou d'un recours subrogatoire.

Les créances peuvent également correspondre au préjudice résultant du surcoût supporté par la Collectivité du fait du remplacement d'un agent, lorsque ce remplacement s'avère nécessaire au maintien du service.

Lors de la déclaration de sinistre, la collectivité doit cocher la case « Recours contre tiers », indispensable pour un accident de vie privée.

1  
  
Signature du « **Mandat Recours contre Tiers** » et envoi de ce document au service commercial ou au service de gestion WTW. Ce mandat se renouvelle annuellement par tacite reconduction jusqu'à la fin du marché

2  


3  
  
Le gestionnaire prendra ensuite contact avec la collectivité pour obtenir les justificatifs (constat amiable, procès verbal de gendarmerie ...)

### A RETENIR

Possibilité de présenter 'le recours contre tiers' aux agents via une plaquette d'information

La collectivité peut demander une contre-visite médicale :

**1** En complétant le [formulaire « Contre-visite Médicale »](#) ci-dessous et en l'envoyant par mail au service de gestion WTW.

2

En saisissant sa demande par le biais de l'extranet Coliséa

[illegible]

1. Accès direct depuis la page d'accueil, onglet « Médical »

The screenshot shows the 'Accueil' page with a top navigation bar containing 'Accueil', 'Collectivité', 'Agent/Sinistre', 'Médical', and 'Simulateurs'. A red box highlights the 'Médical' link. Below the navigation bar, there are two buttons: 'Demander une contre-visite médicale' and 'Demander une expertise médicale'. The main content area is titled 'Bienvenue sur votre espace de l'agent à traiter PUBLIC'. It features a 'Vos priorités de traitement' section with icons for 'Médical', 'Déclaration de masse salariale', and 'Sinistres'. A 'Vos sinistres à traiter' section shows a list of sinistres, with the first one highlighted: '13-03-2023 HOTEL DE VILLE 2'. A 'Déclarer un nouveau sinistre' button is also present. On the right, there is a sidebar with links: 'Simulateurs', 'Relevés', 'Gestion des pièces', 'Imprimés de gestion', and 'Requêtes Excel'. Below the sidebar, there is a section titled 'Besoin d'aide? Consulter les documents:' with links to 'Guide utilisateur', 'Préavis techniques à compléter', and 'Requêtes'.

2. Exemple de formulaire de demande de contre-visite médicale

The screenshot shows the 'Demande de contre-visite médicale' form. It has a header 'Prévision sur l'agent à contrôler' and a section for 'Coordonnées' with fields for 'Téléphone', 'Portable', 'Email', 'Adresse où doit s'effectuer le contrôle', 'Code postal', 'Ville', 'Bâtiment', 'Exceller', 'Étage', and 'Appartement'. There is a 'N° de diplôme' field and a 'Sinistre concerné' section with a dropdown menu for 'MO' or 'AT/MP' and a checkbox for 'AT/MP'. A note states: '(dans le cas d'un risque non garanti, la contre-visite vous sera facturée)'. The 'Date d'origine du sinistre' field is also present. Below this, there is a section for 'Ancienneté de travail' with a 'Date de début de l'arrêt de travail' field and a dropdown for 'Au'. There is a checkbox for 'Initial' and a dropdown for 'Prolongation' with a note 'sans prolongation'. The 'Certificat médical prescrit par le docteur' field is also present. Below this, there is a section for 'Spécialité' and 'Ville'. The 'Date de début de l'arrêt de travail' field is also present. Below this, there is a section for 'Ancienneté de travail' with a 'Date de début de l'arrêt de travail' field and a dropdown for 'Au'. There is a checkbox for 'Initial' and a dropdown for 'Prolongation' with a note 'sans prolongation'. The 'Certificat médical prescrit par le docteur' field is also present. Below this, there is a section for 'Spécialité' and 'Ville'. The 'Date de début de l'arrêt de travail' field is also present.

3. Ajout de pièces justificatives

The screenshot shows the 'Ajout de pièces justificatives' form. It has a header 'Liste des pièces justificatives' and a table with columns 'Date de document', 'Libellé PCT', and 'Date'. The table contains one row: 'Certificat médical', 'Libellé: un fichier', and '2023/03/03'. Below the table, there are three buttons: 'Prévisualiser', 'Ajouter', and 'Valider'.

Après validation, la demande de contre-visite médicale est transmise par mail au service médical de WTW France

**L'envoi d'une demande papier n'est donc plus nécessaire**

L'organisation et le coût de chaque contre-visite sont pris en charge par le contrat d'assurance si le risque Maladie Ordinaire est souscrit.

La demande de contre-visite médicale est traitée le jour même. Il est à noter que nous ne pouvons nous engager sur un délai de mise en œuvre du fait que nous sommes subordonnés à la disponibilité d'un médecin agréé.

**Précisions :**

Si l'arrêt médical prévoit des sorties libres, l'agent recevra un SMS ou une lettre suivie l'informant soit de la visite du médecin agréé à son domicile, soit l'invitant à se rendre au cabinet médical.

Dans le cas des sorties autorisées, l'agent doit être présent à son domicile de 9h à 11h et de 14h à 16h. Il ne sera pas prévenu de la visite du médecin, qui aura lieu à son domicile pendant ces plages horaires. À la suite de cette visite, un compte rendu sera rédigé et adressé à la collectivité territoriale et à WTW.

**Important :**

La collectivité peut demander une contre-visite lorsque la maladie ordinaire n'est pas assurée. Le coût financier de cette contre-visite sera à sa charge :

- 95 € HT - hors honoraires du médecin - forfait kilométrique inclus pour 50 km aller/retour.
- Pour les déplacements supérieurs à 50 km aller/retour, une indemnité kilométrique sera ajoutée :
  - En plaine et ville : 0,61 € HT par kilomètre supplémentaire.
  - En montagne : 0,91 € HT par kilomètre supplémentaire.



## Expertise médicale

La collectivité peut demander une expertise médicale :

1

En complétant le formulaire « Demande d'expertise médicale » ci-dessous et en l'envoyant par mail au service de gestion WTW

OU

2

En saisissant sa demande par le biais de l'extranet Coliséa

Formulaire de demande d'expertise médicale WTW. Le formulaire est divisé en plusieurs sections : 'ELEMENTS A TRANSMETTRE A WTW', 'Données', 'Description de la demande', 'Demandes complémentaires dans le cadre d'une expertise', et 'Demandes complémentaires dans le cadre d'une expertise'. Il contient des champs pour saisir des informations personnelles, professionnelles, et médicales, ainsi que des cases à cocher pour indiquer le type de demande et le statut de l'expert.

Interface de l'extranet Coliséa. L'interface est divisée en plusieurs sections : 'Accès direct depuis la page d'accueil, onglet « Médical »', 'Vos priorités de traitement', 'Vos sinistres à traiter', 'Espace collectivité', et 'Espace agent/sinistre'. Elle contient des liens pour accéder aux différents services, ainsi que des champs pour saisir des informations et effectuer des recherches.

Le contrat d'assurance prend en charge les expertises liées à un accident de travail et à la maladie professionnelle lorsque ce risque est assuré par le contrat.

Ne seront pas pris en charge les expertises liées :

- Aux pathologies de vie privée : maladies ordinaires, congés de longue maladie, congé de longue durée,
- A l'octroi ou renouvellement d'un temps partiel thérapeutique
- L'attribution ou révision de l'allocation temporaire d'invalidité (ATI)
- Aux agents dont l'état est déjà consolidé (IPP, reclassement, mise à la retraite pour inaptitude)
- Les expertises demandées par le Conseil Médical

La gestion de cette demande d'expertise se fera intégralement par l'intermédiaire de Willis Towers Watson :

- Transmission du dossier à l'expert
- Convocation de l'agent par lettre recommandée
- Analyse et transmission dans le respect du secret médical du rapport et des conclusions

Elle sera traitée dans un délai d'un jour maximum à compter de la réception de la demande de la collectivité.

Le délai de réalisation de l'expertise est subordonné à la disponibilité d'un médecin agréé, il est donc difficile de s'engager sur un délai de mise en œuvre.

Une fois l'expertise réalisée, le compte rendu est adressé à la collectivité et WTW dans un délai minimum de 21 jours.

Il est possible pour la collectivité de demander une expertise lorsque le risque accident de travail, maladie professionnelle n'est pas assuré ; les frais seront à sa charge de l'ordre de 201 € HT





## A propos de WTW

Chez WTW (NASDAQ : WTW), nous fournissons des solutions fondées sur les données et sur les compétences de nos experts dans les domaines des Assurances de personnes, du Risque d'entreprise et du Capital Humain. En nous appuyant sur la vision globale et l'expertise locale de nos collaborateurs présents dans 140 pays et marchés, nous vous aidons à affiner votre stratégie, à renforcer la résilience de votre organisation, à motiver votre personnel et à accroître vos performances.

En travaillant main dans la main avec vous, nous identifions des opportunités de succès durable et nous vous offrons la Perspective qui vous fait avancer.

**Willis Towers Watson France** | Société de courtage d'assurance et de réassurance | Société par actions simplifiée au capital de 1 432 600 euros. 311 248 637 R.C.S Nanterre. N° FR 61311248637 | Siège social : Tour Hekla – 52, avenue du Général de Gaulle – 92800 Puteaux - Tél : 01 41 43 50 00. Télécopie : 01 41 43 55 55. <https://www.wtwco.com/fr-FR/> | Intermédiaire immatriculé à l'ORIAS sous le N° 07 001 707 (<http://www.orias.fr>) | Willis Towers Watson France est soumis au contrôle de l'ACPR (Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution) - 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 9