

FICHES PRATIQUES

FACE
Les entreprises contre l'exclusion



Ces fiches pratiques répondent aux problématiques le plus souvent rencontrées sur les démarches administratives en ligne, le logement et l'accès aux soins.

Les solutions conseillées ne sont pas exhaustives et sont à sélectionner en fonction de votre situation personnelle.



Les services
Korian



Santé



Logement



Retraite



LES SERVICES KORIAN

FACE
Les entreprises contre l'exclusion




KORIAN
Le soin à cœur

 **FONDATION KORIAN
POUR LE BIEN-VEILLIR**



**Les services
Korian**

➤ **Le service social**

Les assistantes sociales du personnel Korian interviennent dans le respect de la vie privée et du secret professionnel (art. 226-13 et 226-14 du nouveau Code pénal). Elles apportent aux salariés une écoute privilégiée confidentielle et un accompagnement permettant de concilier vie professionnelle et personnelle.

Les domaines d'intervention :

Situation sociale | Budget | Santé | Dispositifs QVT | Retraite | Handicap | Violence intra familiale | Logement | Accès aux droits

Contact : service.social@korian.fr

Les coordonnées téléphoniques sont disponibles auprès de votre établissement.

➤ **Fonds social santé**

Pour aider les salariés, bénéficiaires de la mutuelle Korian, à assumer des frais de santé restant à charge, un fonds dédié Korian vient en complément des aides accordées par la Sécurité sociale et par l'Action sociale Malakoff Humanis.

Pour en faire la demande, il faut :

- Contacter les assistantes sociales du personnel Korian.

Un dossier anonymisé sera alors présenté en commission après une évaluation sociale permettant de statuer sur l'attribution d'une aide complémentaire. Celle-ci sera alors adressée au professionnel de santé sur présentation des devis ou des factures acquittées conformes aux devis préalablement joints à la demande.



Les services
Korian

➤ Offre de téléconsultation

Korian tient à la santé de ses salariés et de leur famille, et souhaite vous aider dans votre quotidien. **C'est pour cela que Korian propose des consultations médicales à distance si votre médecin traitant n'est pas disponible.** Prendre soin des autres, c'est aussi prendre soin de soi.

Quand ?

Lorsque vous-même ou votre famille avez besoin d'une consultation et que votre médecin traitant habituel n'est pas disponible dans un délai raisonnable pour vous proposer une consultation ou une téléconsultation.

Comment ?

Prenez rendez-vous directement en ligne sur le site : <https://tc.neolinks.com>

Connectez-vous sur l'application TELEMEDICA quelques minutes avant votre rendez-vous, sur votre tablette ou votre smartphone.

Vous recevrez votre ordonnance et vos documents sur votre smartphone. Ils pourront également être adressés à la pharmacie de votre choix.



Écoute psychologique

Stimulus

Attaché au bien-être de ses collaborateurs,
Korian met à disposition un service
d'écoute et de suivi psychologique.
Gratuit, anonyme et confidentiel.

Disponible 24h/24 et 7j/7

0 800 200 480



**Les services
Korian**

➤ **Guide parentalité**

Comment concilier son activité professionnelle et son rôle de parent ?

Favoriser la parentalité en entreprise revient à accompagner les parents dans l'équilibre de leur rythme de vie. Le guide parentalité, à destination de l'ensemble des salariés du groupe Korian, apporte **l'ensemble des informations liées à la parentalité ainsi que différentes actions proposées par le groupe et ses partenaires** permettant de mieux concilier la vie professionnelle et familiale de nos salariés.

➤ **Salariés aidants**

Une fiche Proche Aidant a été rédigée par le service social à l'attention des salariés du groupe Korian. Elle regroupe l'ensemble des droits et des aides auxquels ils peuvent prétendre.

Par exemple :

- Les congés spéciaux (congé de présence parentale pour accompagner un enfant gravement malade etc).

Dans le cadre de notre partenariat avec Malakoff Humanis :

- Un CESU « Aidant » pour financer les prestations d'aide à domicile.
- Une participation financière pour un séjour de vacances de l'assuré en situation d'aidé ou d'aidant.



Les services
Korian

➤ **Garde d'enfant**

BABIRELAIS

Accueil d'urgence ou planifié dans plus de 220 crèches du groupe Babilou pour les enfants de 4 mois à 3 ans inclus.

Deux temps d'accueil :

Accueil d'urgence: le besoin est **immédiat** (de la veille pour le lendemain ou le matin même).

Accueil planifié: le besoin est **prévu et anticipé** (de six semaines à une semaine avant la date de démarrage).

Une procédure simplifiée avec une demande **via le formulaire en ligne** (babirelais.fr) ou par **téléphone 01 41 49 00 64** en notifiant le code entreprise (2018Korian!).

➤ **Livret Perte d'un proche**

Le livret Perte d'un proche est un guide à destination des salariés et de leur famille pour les accompagner dans les démarches indispensables à accomplir afin de ne pas passer à côté de leurs droits.

Par exemple :

- Les congés événements familiaux.

Dans le cadre de notre partenariat avec Malakoff Humanis :

- Un CESU « Décès » pour financer les prestations d'aide à domicile.
- Une aide aux frais d'obsèque (sous condition de ressources).

**Guides et livrets sont disponibles sur votre espace KIWI
et auprès de votre établissement.**



LOGEMENT

FACE
Les entreprises contre l'exclusion




KORIAN
Le soin à cœur

 **FONDATION KORIAN
POUR LE BIEN-VIEILLIR**



Logement

Je n'arrive plus à payer mon loyer

➤ Solution 1

Essayez de trouver une solution à l'amiable avec votre propriétaire. Vous pouvez, par exemple, lui demander de vous accorder un délai supplémentaire pour payer votre loyer. Si vous et votre propriétaire avez du mal à communiquer, vous pouvez faire appel (gratuitement) à un **conciliateur de justice** pour qu'il vous aide à trouver ensemble la meilleure solution à votre litige.

➤ Solution 2

Assurez-vous de bénéficier de toutes les aides auxquelles vous pouvez prétendre :

- APL (Aide personnalisée au logement).
- ALF (Allocation de logement familial).
- ALS (Allocation de logement social).

Selon votre régime, CAF ou MSA, vous pourrez bénéficier d'aides pour alléger le coût du loyer en fonction de vos conditions de ressources.

➤ Solution 3

Rapprochez-vous d'Action Logement pour un accompagnement social. En effet, si vous rencontrez des difficultés professionnelles ou personnelles qui peuvent vous empêcher de conserver votre logement ou d'accéder à un nouveau logement, le CIL-PASS vous permet de bénéficier d'un diagnostic de votre situation, d'un accompagnement ainsi que de recherches de solutions afin de surmonter vos difficultés.

Notez que ce service est gratuit, personnalisé et confidentiel vis-à-vis de votre employeur.



Logement

➤ Solution 4

Contactez le service social du personnel Korian.

Les assistantes sont à votre disposition afin d'étudier avec vous votre situation et vous accompagner dans vos démarches : négociation d'un échéancier auprès de votre bailleur, étude de votre budget, sollicitations des aides exceptionnelles éventuelles.

Contact : service.social@korian.fr

Les coordonnées téléphoniques sont disponibles auprès de votre établissement.

➤ Solution 5

Demandez conseil auprès des services sociaux.

Si votre situation s'apparente à une situation d'endettement de laquelle vous ne parvenez pas à vous extraire, il est préférable de vous tourner vers une assistante sociale, en contactant la mairie ou le conseil général. Ils vous apporteront leur soutien et vous conseilleront au mieux, notamment en constituant un dossier pour obtenir des aides complémentaires auxquelles vous pouvez prétendre.

➤ Solution 6

Saisissez la commission de surendettement.

Si vos impayés se sont accumulés et que vous additionnez les dettes, vous devez envisager de saisir la commission de surendettement. Votre demande sera étudiée et si elle est jugée recevable, la commission vous aidera à mettre en place un plan pour prévoir le report, l'échelonnement ou la remise de vos dettes.

Déposer un dossier de surendettement. *Organisme :* Banque de France

BON À SAVOIR

- Certaines associations telles que l'Adil (Association départementale d'information du logement), accompagnent les personnes qui se trouvent en difficulté pour payer leur loyer et leur viennent en aide..
- Si vous êtes locataire d'un logement social, vous pouvez signer avec le bailleur un protocole de cohésion sociale, qui implique la mise en place d'un apurement de la dette.



Logement

J'ai un logement insalubre (moisissures ou humidité)

➤ Solution 1

Réduisez votre préavis à un mois.

Le fait d'avoir un logement trop humide ne fait pas partie des motifs valables légalement pour réduire le préavis. En revanche, si le locataire et/ou son conjoint ont des problèmes de santé liés à cette humidité excessive, cela devient un motif valable. Il faut pour cela qu'il obtienne un certificat médical indiquant qu'un changement de domicile est nécessaire.

Attention : si ce sont uniquement les enfants du locataire qui ont ces problèmes, légalement cela n'entre pas dans le champ du préavis réduit.

➤ Solution 2

Informez par écrit votre propriétaire des éléments non-conforme aux normes de votre logement que vous avez relevés.

Le propriétaire a pour obligation de respecter les critères de décence, parmi lesquels :

- Le logement doit être intégralement protégé contre toute infiltration d'eau, que ce soit par les fenêtres, les murs, le toit ou les sols.
- Les dispositifs d'ouverture et de ventilation des logements doivent permettre un renouvellement de l'air adapté aux besoins d'une occupation normale du logement et au fonctionnement des équipements.

Si le propriétaire et vous êtes d'accord, faites préciser par lettre recommandée avec accusé de réception les travaux que votre propriétaire s'engage à effectuer, ainsi que leurs délais de réalisation.



Logement

➤ Solution 3

Intentez une action en justice

Si les signes de non-décence du logement sont relevés mais que votre propriétaire n'engage pas les travaux, vous pourrez le mettre en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception.

Vous pouvez saisir la commission départementale de conciliation afin de rechercher un accord amiable, ou vous pouvez demander en justice la réalisation des travaux aux frais de votre propriétaire.

Ce n'est que si les travaux ne sont pas réalisés dans les temps impartis que vous obtenez le droit de partir sans préavis ou, selon l'avis du juge, une réduction voire une exonération du loyer.

BON À SAVOIR

Attention, pour certains problèmes d'humidité, votre responsabilité peut être mise en cause. C'est le cas si la nécessité des travaux est liée à un entretien insuffisant des lieux :

- Vous n'avez pas aéré suffisamment.
- Vous n'avez pas chauffé suffisamment.
- Le problème s'est aggravé car vous n'avez pas informé le propriétaire à temps.

Entretenez votre logement régulièrement et au moindre signe de détérioration, n'attendez pas pour prévenir votre propriétaire !



Logement

J'ai des difficultés à payer mes factures d'électricité, de gaz ou d'eau.

➤ Solution 1

Je contacte le service client du fournisseur.

- Je tente de comprendre ma facture et son contenu.
- Je demande un délai de paiement (si mon budget me permet d'honorer les échéances proposées).
- Je mets un place une mensualisation (si cela est cohérent avec la gestion de mon budget).

➤ Solution 2

Je peux être accompagné par un médiateur social ou un référent social.

- Mise en relation avec les plateformes solidarité des fournisseurs (uniquement les fournisseurs historiques: EDF, ENGIE etc).
- État des lieux de la dette et des dettes antérieures.
- Protection contre la coupure (engagement du paiement des 10% ou des 50%).
- Enregistrement du chèque énergie (si éligible).
- Constitution et instruction d'un dossier de demande d'aide FSE (Fonds de solidarité énergie) si besoin. Suivi après l'obtention ou le refus de l'aide demandée.
- Mise en place d'un délai de paiement pour le restant dû de la dette.
- Obtention de conseils et astuces autour des économies d'énergie au sein de son logement.



➤ Solution 3

Je m'oriente vers une procédure de surendettement.

Si je cumule d'autres dettes associées aux impayés de factures d'énergie ou de fluides (impayés de loyer, crédits, trop-perçus divers ou autres).

Si l'ensemble de mes dettes s'élève à au moins 1 000 euros.

Si mes ressources actuelles ne me permettent pas de rembourser l'ensemble des dettes (même avec des échéanciers), je peux m'orienter vers une procédure de surendettement auprès de la Banque de France.

- Soit en « saisie directe », c'est-à-dire de manière autonome.
- Soit via l'accompagnement d'un médiateur social ou travailleur social.



SANTÉ

FACE
Les entreprises contre l'exclusion




KORIAN
Le soin à cœur


FONDATION KORIAN
POUR LE BIEN-VIEILLIR



J'ai des difficultés à payer mes dépenses de santé

➤ Solution 1

Demandez la Complémentaire santé solidaire.

Depuis le 1^{er} novembre 2019, cette complémentaire remplace la CMU-C et l'ACS. Selon vos ressources, la Complémentaire santé solidaire ne vous coûte rien, ou moins de 1€/jour. Elle peut couvrir l'ensemble de votre foyer.

Avec la Complémentaire santé solidaire, vous ne payez pas : le médecin, le dentiste, l'infirmier, le kinésithérapeute, l'hôpital, vos médicaments. Et vous ne payez pas dans la plupart des cas : les prothèses dentaires, vos lunettes, vos prothèses auditives, vos dispositifs médicaux.

Avec le simulateur en ligne, vérifiez si vous avez le droit à la Complémentaire santé solidaire.

➤ Solution 2

Soyez accompagné(e) pour ne plus renoncer à ses soins.

L'Assurance Maladie propose un accompagnement personnalisé pour vous permettre de réaliser les soins dont vous avez besoin. Lorsque vous vous rendez à l'accueil de votre CPAM, vous pouvez évoquer vos difficultés d'accès aux soins auprès des personnes qui vous reçoivent en précisant le(s) soin(s) que vous ne réalisez pas, depuis combien de temps et pour quelle(s) raisons(s).

Si vous vous engagez à bénéficier de l'accompagnement proposé, un conseiller de la CPAM prend ensuite contact avec vous pour vous expliquer le déroulement de l'accompagnement et la manière dont il va pouvoir vous aider.

Il devient votre interlocuteur unique et met en place avec vous un suivi personnalisé en plusieurs étapes.



Santé

➤ Solution 3

Bénéficiez d'aides financières individuelles.

L'action sanitaire et sociale de l'Assurance Maladie peut vous permettre de bénéficier d'une aide financière ponctuelle, en complément des prestations (remboursement des soins, indemnités journalières...) habituellement versées. Vous devez constituer un dossier de demande et l'adresser à votre Caisse d'Assurance Maladie. Votre situation sera examinée par une commission qui se réunit régulièrement et qui vous avertira de sa décision. Ces aides étant facultatives, les refus ne peuvent pas être contestés.

Pour plus d'informations, contactez votre Caisse d'Assurance Maladie par mail en vous connectant sur votre compte ameli, rubrique « Ma messagerie » ; par téléphone au **36 46** (service gratuit + coût de l'appel).

➤ Solution 4

L'action sociale de Malakoff Humanis.

Malakoff Humanis, organisme de prévoyance Korian, peut au titre de son action sociale intervenir sur différents domaines et notamment les frais de santé restant à charge. La sollicitation d'une telle aide s'effectue via l'assistante sociale du personnel Korian qui étudiera le budget du salarié et instruira la demande.

Précédemment à cette demande, un dossier auprès de l'assurance maladie doit avoir été instruit.

En complément, il est également possible de demander le fonds social santé de la mutuelle de Korian. Cette aide doit être sollicitée auprès de l'assistante sociale du personnel Korian. Elle est attribuée sous conditions de ressources.



J'ai des difficultés à trouver un médecin

➤ Solution 1

Les organisations coordonnées territoriales.

Elles sont mises en place par les médecins du territoire pour répondre aux besoins de soins, notamment via des téléconsultations.

Ces organisations doivent permettre aux patients :

- d'être pris en charge rapidement compte tenu de leurs besoins en soins ;
- d'accéder à un médecin, par le biais notamment de téléconsultations, compte tenu de leur éloignement des offreurs de soins ;
- dans un second temps, de désigner un médecin traitant pour leur suivi au long cours et de réintégrer ainsi le cadre du parcours de soins coordonné.

Si vous avez un médecin traitant mais que ce dernier n'est pas disponible dans un délai compatible avec votre état de santé, votre médecin traitant peut vous orienter vers ces organisations coordonnées territoriales.

➤ Solution 2

Se rapprocher d'un conciliateur de la Caisse d'Assurance Maladie.

Pour saisir le conciliateur de votre caisse, vous devez lui adresser par courrier vos réponses à un questionnaire intitulé « Difficultés d'accès à un médecin traitant ». Ce document vous permettra d'expliquer votre situation et d'indiquer les médecins déjà contactés ainsi que leurs motifs de refus. Une fois votre courrier transmis au conciliateur, vous recevrez un accusé de réception et le conciliateur reviendra vers vous avec les recours possibles.

Selon les Caisses d'Assurance Maladie, ces démarches peuvent aussi être effectuées par mail, par téléphone ou sur rendez-vous.



Santé

➤ Solution 3

Dispositif KORIAN

Faire appel à Omedys.

Omedys est un service de téléconsultation médicale générale sur smartphone. Le service est à disposition des salariés Korian lorsque leur médecin traitant n'est pas disponible dans un délai raisonnable.

La consultation est remboursée par la sécurité sociale. Aucune avance de frais ne sera nécessaire. L'ordonnance ou les documents seront ensuite envoyés au salarié par mail.

Le service est ouvert de 9h à 19h du lundi au vendredi sur rendez-vous.

➤ Solution 4

Faire appel à SOS Médecin.

L'activité des médecins concerne aussi bien l'aide médicale urgente, hors urgences vitales, que les actes de médecine générale courante nécessités par la permanence de soins. Elle est centrée sur la visite à domicile, le déplacement rapide d'un médecin au chevet d'un patient étant le concept fondateur de SOS MÉDECINS. La permanence des soins (PDS) est une organisation de l'offre de soins, libérale et hospitalière, qui permet de maintenir la continuité et l'égalité de l'accès aux soins, notamment aux heures habituelles de fermeture des cabinets médicaux.

Les équipes de SOS Médecins sont joignables directement via le numéro national **3624** (0,15 cts la minute).

Le numéro national SOS MÉDECINS est accessible 365/an et 24h/24.

Lieux d'intervention : <https://www.sosmedecins.com>



RETRAITE

FACE
Les entreprises contre l'exclusion





Retraite

Mes démarches en lien avec la retraite

➤ Étape 1

Je demande ma retraite

- Créer un compte personnel sur assuranceretraite.fr
- Environ un an avant : fixez votre date de départ. Utilisez les simulateurs d'âge et de montant. Visualisez votre relevé de carrière et, si nécessaire, demandez-en la mise à jour.
- Entre 6 et 4 mois avant votre départ : demandez votre retraite. Si vous effectuez votre demande en ligne, vous n'avez qu'une seule demande à faire pour l'ensemble de vos régimes de retraite, de base et complémentaire. Ensuite, complétez la demande de retraite, joignez les justificatifs en les scannant ou en les photographiant et envoyez.

➤ Étape 2

Connaître ma complémentaire retraite.

- Se connecter sur DOPLI :
<https://espace-personnel.agirc-arrco.fr/public/#/dopli>.
Renseignez vos informations personnelles pour identifier votre groupe de protection sociale et obtenir des informations sur votre relevé de carrière ou les modalités de versement de cette complémentaire retraite.
- Prendre rendez-vous avec mon CICAS (Centre d'Information de Conseil et d'Accueil des Salariés) Service gratuit.
Renseignements : <https://www.cicas.agirc-arrco.fr>
- Information supplémentaire.
Vous pouvez solliciter votre complémentaire retraite à tout moment de votre carrière professionnelle pour une aide financière (fonds de solidarité) en cas de difficulté (impayés de loyer, impayés de facture d'énergie, déséquilibre budgétaire etc). Conditions et modalités consultables avec la complémentaire retraite.



Retraite

➤ Étape 3

Je suis retraité(e)

- **Je reçois ma notification de retraite.**

Une notification de retraite vous est envoyée lorsque l'étude de votre dossier est terminée. Cette notification est un document officiel qui justifie de votre statut de retraité.

- **Je reçois mon premier versement.**

Le premier versement est effectué lorsque l'étude de votre dossier est terminée. Votre retraite est versée entre le 8 et le 10 de chaque mois à votre établissement financier. Celui-ci alimente votre compte bancaire dans les jours qui suivent.

➤ Étape 4

Mes démarches en ligne :

- Télécharger un relevé ou une attestation de paiement.
- Consulter mes paiements.
- Modifier mes coordonnées postales ou bancaires.



**Korian, 21, 23, 25 rue Balzac,
75008 Paris**