



**BPCE**  
MUTUELLE

**NOTICE D'INFORMATION**

## ASSISTANCE SANTÉ ET PRÉVOYANCE

Parce que certaines situations peuvent fortement perturber votre quotidien et nécessitent un accompagnement de proximité, **BPCE Mutuelle vous propose un service d'assistance adapté à vos besoins disponible 24h/24 et 7j/7.**

**05 49 76 97 59**



La convention d'assistance présentée ci-après propose des garanties d'assistance à domicile aux adhérents ayant un contrat « Frais de soins de santé » souscrit auprès de BPCE Mutuelle comportant une garantie « Assistance santé et prévoyance ».

Les garanties d'assistance sont assurées par IMA ASSURANCES, ci-après dénommée IMA, société anonyme au capital de 7 000 000 € entièrement libéré, entreprise régie par le Code des assurances, dont le siège social est situé 118 avenue de Paris - CS 40 000 - 79033 NIORT Cedex 09, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de NIORT sous le numéro 481.511.632, soumise au contrôle de l'ACPR, 4 place de Budapest - 75436 PARIS Cedex 09.

Dispositions générales.....	p 03
Garanties d'assistance à domicile .....	p 03
1 Conditions d'application des garanties d'assistance à domicile.....	p 03
2 Garanties dès la souscription.....	p 04
3 Garanties en cas d'évènement traumatissant.....	p 05
4 Garanties en cas de chirurgie ambulatoire ou d'intervention chirurgicale comprenant une nuit.....	p 05
5 Garanties en cas d'hospitalisation imprévue ou programmée, en cas d'immobilisation imprévue.....	p 07
6 Garanties famille en cas d'hospitalisation imprévue ou programmée et/ou d'immobilisation imprévue.....	p 09
7 Garanties en cas de maladies redoutées.....	p 11
8 Garanties liées à la maternité .....	p 13
Garanties d'assistance aide aux aidants .....	p 14
9 Conditions d'application des garanties d'assistance aide aux aidants .....	p 14
10 Soutien de l'aidant en cas de survenance ou d'aggravation de perte d'autonomie de l'aidé.....	p 15
11 Formation de l'aidant en cas de survenance ou d'aggravation de la perte d'autonomie de l'aidé.....	p 15
12 Garanties en cas d'hospitalisation imprévue ou immobilisation imprévue de l'aidant .....	p 15
13 Garanties en cas de besoin de répit de l'aidant.....	p 16
Annexe.....	p 18
Conditions d'application des garanties d'assistance.....	p 19
Définitions.....	p 22

# DISPOSITIONS générales

**IMA intervient 24h/24 à la suite  
d'appels émanant des bénéficiaires  
au : 05 49 76 97 59**

## TERRITORIALITÉ

Les garanties d'assistance s'appliquent en France Métropolitaine (et par assimilation, les principautés de Monaco et d'Andorre) et en outre-mer (Martinique, Guadeloupe, Réunion, Guyane, Mayotte et Saint-Pierre-et-Miquelon).

Le transport de bénéficiaires ou de proches, prévu pour certaines garanties, est mis en œuvre dans les conditions suivantes :

- si le domicile de l'adhérent est situé en France métropolitaine, le transport est effectué en France métropolitaine,
- si le domicile de l'adhérent est situé en outre-mer, le transport est effectué au sein de la collectivité d'outre-mer de résidence de l'adhérent.

## PIÈCES JUSTIFICATIVES

IMA se réserve le droit de demander la justification médicale de l'évènement générant la mise en œuvre des garanties (certificat médical, bulletin d'hospitalisation, certificat d'invalidité...).

# GARANTIES D'ASSISTANCE à domicile

## 1 - CONDITIONS D'APPLICATION DES GARANTIES D'ASSISTANCE À DOMICILE

### 1.1. FAITS GÉNÉRATEURS

Les garanties d'assistance à domicile s'appliquent en cas :

- d'accident corporel ou de maladie soudaine et imprévisible entraînant une hospitalisation imprévue ou une immobilisation imprévue au domicile,
- d'accident corporel ou de maladie entraînant une hospitalisation programmée,
- de chirurgie ambulatoire ou d'intervention chirurgicale comprenant une nuit et entraînant une immobilisation au domicile,
- de séjour prolongé à la maternité, de naissance multiple, de naissance grand prématuré ou de grossesse pathologique avec alitement,
- de survenance ou d'aggravation d'une pathologie lourde entraînant une hospitalisation,
- de survenance d'une pathologie nécessitant un traitement par chimiothérapie, radiothérapie, trithérapie, quadrithérapie ou curiethérapie, ou d'une aggravation entraînant une hospitalisation,
- d'évènement traumatissant,

**dans les conditions spécifiées à chaque article.**

### 1.2. INTERVENTION

Ces garanties n'ont pas vocation à remplacer la solidarité naturelle de la structure familiale ni l'intervention habituelle de personnes telles que les assistantes maternelles et les employés de maison. Elle ne doit pas se substituer aux interventions des services publics, ni aux prestations dues par les organismes sociaux et les employeurs.

#### Délai de demande d'assistance

**Sauf cas fortuit ou cas de force majeure, pour être recevable toute demande d'assistance portant sur les garanties décrites aux articles 4.2 à 4.9, 5.3 à 5.10, 6 doit être exercée au plus tard dans les 20 jours qui suivent :**

- une immobilisation au domicile,
- la sortie d'une hospitalisation,
- une naissance.

**Passé ce délai, aucune garantie ne sera accordée. Pour la garantie Aide à domicile prévue aux articles 4.1, 5.1 et pour la garantie Auxiliaire de vie prévue à l'article 5.2, le délai de demande d'assistance est de 7 jours à compter de l'immobilisation au domicile ou la sortie d'une hospitalisation. Passé ce délai, un décompte sera effectué sur le plafond accordé et**

la garantie sera mise en place au prorata des jours restants. Ce décompte s'effectue à partir du premier jour de l'évènement.

*Illustration : en cas d'appel le 10<sup>e</sup> jour, la garantie est alors plafonnée à 10 jours.*

### **Application des garanties**

L'application de ces garanties est appréciée en fonction de la situation personnelle du bénéficiaire. Le nombre d'heures attribué pourra donc être inférieur au plafond indiqué.

Pour évaluer les besoins du bénéficiaire, IMA se base sur des critères objectifs liés à son environnement et sa situation de vie notamment : taille du logement, composition du foyer familial, niveau d'autonomie (capacité à faire sa toilette, se déplacer seul, sortir du domicile, préparer ses repas, effectuer des tâches ménagères...) et aides existantes.

L'urgence, qui justifie l'intervention d'IMA, se trouvant atténuée en cas de séjour dans un centre de convalescence du fait du temps dont dispose le bénéficiaire pour organiser son retour au domicile, est également prise en compte pour l'évaluation des besoins du bénéficiaire. Les séjours dans ces structures ne sont pas considérés comme des hospitalisations.

**En cas de maladie entraînant une hospitalisation programmée, la mise en œuvre des garanties d'assistance est limitée à 2 interventions par bénéficiaire sur 12 mois.**

Les garanties d'assistance sont mises en œuvre par IMA ou en accord préalable avec elle. **IMA ne participera pas après coup aux dépenses que le bénéficiaire aurait engagées de sa propre initiative.** Toutefois, afin de ne pas pénaliser le bénéficiaire qui aurait fait preuve d'initiative raisonnable, IMA pourrait apprécier leur prise en charge, sur justificatifs.

Dès lors que certaines garanties ne peuvent être mises en œuvre par IMA en outre-mer, elles sont prises en charge par IMA, en accord préalable avec elle, sur présentation de justificatifs et dans la limite des barèmes retenus en France métropolitaine.

## **2 - GARANTIES DÈS LA SOUSCRIPTION**

### **2.1. INFORMATIONS MÉDICALES**

Une équipe médicale communique, dans les 48 heures, des informations et conseils médicaux sur les thèmes suivants : pré-hospitalisation, post-hospitalisation, grossesse (examens à effectuer, médicaments proscrits), nourrisson (alimentation, sommeil, hygiène, vaccinations), troubles du sommeil, gestion du stress, conseil dépistage cancer, médicaments, vaccins, risques médicaux...

**Les conseils médicaux donnés ne peuvent en aucun cas être considérés comme des consultations médicales ou un encouragement à l'automédication et ils ne remplacent pas le médecin traitant.**

**En cas d'urgence médicale, le premier réflexe doit être d'appeler les services médicaux d'urgence.**

### **2.2. RECHERCHE DE MÉDECIN, INFIRMIÈRE, INTERVENANT PARAMÉDICAL**

En cas d'absence ou d'indisponibilité du médecin traitant, et dès lors que l'évènement ne relève pas de l'urgence, IMA communique les coordonnées d'un médecin.

De la même façon, IMA, peut en dehors des heures d'ouverture des cabinets et officines, communiquer les coordonnées d'une infirmière ou des intervenants paramédicaux.

### **2.3. PRÉVENTION NUTRITION SANTÉ**

Chaque bénéficiaire peut solliciter, une fois sur une période de 12 mois, des conseils diététiques par téléphone pour prévenir les risques liés à l'alimentation, du lundi au vendredi, hors jours fériés, plus particulièrement :

- un accès à des informations pratiques pour un bon équilibre alimentaire,
- une sensibilisation à la nutrition des personnes dépendantes, problème de déglutition, de mastication...
- les réponses aux questions sur les déséquilibres alimentaires et les problématiques de la dénutrition chez les personnes dépendantes.

Un bilan nutritionnel peut être réalisé, à la charge du bénéficiaire.

### **2.4. CONSEIL SOCIAL**

IMA organise et prend en charge jusqu'à 5 entretiens téléphoniques par foyer sur une période de 12 mois avec un travailleur social. Ces conseils sont accessibles du lundi au vendredi, hors jours fériés. Le travailleur social évalue les besoins d'aide et d'accompagnement en matière de droits sociaux, identifie les priorités et propose des solutions.

### **2.5. INFORMATIONS JURIDIQUES**

IMA met à disposition des bénéficiaires, du lundi au samedi, hors jours fériés, un service téléphonique d'information juridique pour apporter des réponses en matière de droit français dans des domaines tels que : famille, santé, droit du travail, retraite, dépendance, succession, fiscalité, administration, justice, vie pratique, vacances à l'étranger.

### **2.6. INFORMATIONS SEXOLOGIE ET ADDICTION**

#### **Informations sexologie**

Informations sur les domaines liés à la contraception, les IST (MST), 1<sup>ers</sup> rapports sexuels, IVG, risques sanitaires, comportements, homosexualité... apportées soit par téléphone, soit par email par une équipe médicale.

#### **Informations addiction**

Informations sur les domaines liés au tabac, sexe, à l'alcool, à la drogue, aux jeux... apportées soit par téléphone, soit par email par une équipe médicale.

Si l'appelant exprime le besoin d'accompagnement, il sera mis en relation avec un psychologue.

Les informations fournies de nature documentaire ne peuvent se substituer à une consultation médicale et ne peuvent donner lieu à une quelconque prescription. De plus en cas d'urgence médicale le premier réflexe doit être d'appeler le médecin traitant, les pompiers ou les services médicaux d'urgence.

## 2.7. MISE EN RELATION AVEC UN PRESTATAIRE

En cas de besoin et sur simple appel, IMA peut proposer l'organisation de la prestation demandée auprès d'un prestataire agréé.

Le prix de la prestation et du déplacement reste à la charge de l'adhérent.

## 3 - GARANTIES EN CAS D'ÉVÈNEMENT TRAUMATISANT

### 3.1. SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE

*En cas d'évènements ressentis comme traumatisants par l'un des bénéficiaires (maladie, accident, décès, perte d'autonomie d'un proche...).*

IMA organise et prend en charge selon la situation jusqu'à 5 entretiens téléphoniques avec un psychologue clinicien et si nécessaire, jusqu'à 3 entretiens en face-à-face avec un psychologue clinicien.

Les entretiens doivent être exécutés dans un délai de 12 mois à compter de la date de survenance de l'évènement. La garantie est accessible du lundi au vendredi, hors jours fériés.

## 4 - GARANTIES EN CAS DE CHIRURGIE AMBULATOIRE OU D'INTERVENTION CHIRURGICALE COMPRENANT UNE NUIT

Les conditions d'application des garanties d'assistance Domicile prévues à l'article 1 s'appliquent aux garanties ci-dessous.

### 4.1. AIDE À DOMICILE

*En cas de chirurgie ambulatoire ou d'intervention chirurgicale comprenant une nuit de l'adhérent, de son conjoint ou de l'enfant et entraînant une immobilisation au domicile d'au moins 48 heures.*

IMA organise et prend en charge la venue d'une aide à domicile, qui a pour mission de réaliser des tâches quotidiennes telles que le ménage, la préparation des repas, la vaisselle, le repassage et les courses de proximité. Elle intervient à compter du premier jour d'immobilisation au domicile.

Le nombre d'heures attribué est évalué par IMA selon la situation et ne pourra excéder 10 heures à raison de 2 heures minimum par intervention, réparties sur une période maximale de 10 jours.

Cette garantie est accessible du lundi au vendredi, hors jours fériés.

### 4.2. PRÉSENCE D'UN PROCHE

*En cas de chirurgie ambulatoire ou d'intervention chirurgicale comprenant une nuit de l'adhérent, de son conjoint ou de l'enfant et entraînant une immobilisation au domicile d'au moins 48 heures.*

IMA organise et prend en charge le déplacement aller-retour d'un proche par train 1<sup>er</sup> classe ou avion classe économique.

IMA organise également et prend en charge son hébergement pour 2 nuits, petits-déjeuners inclus, à concurrence de 50 € par nuit.

### 4.3. SERVICES DE PROXIMITÉ

*En cas de chirurgie ambulatoire ou d'intervention chirurgicale comprenant une nuit de l'adhérent, de son conjoint ou de l'enfant et entraînant une immobilisation au domicile d'au moins 48 heures.*

IMA organise et prend en charge les garanties suivantes sur une période maximale de 10 jours :

#### • Livraison de médicaments

La recherche des médicaments prescrits par le médecin traitant à la pharmacie la plus proche du domicile et leur livraison au domicile lorsque ni l'adhérent, ni le conjoint, ni leurs proches ne sont en mesure de s'en charger. La garantie est limitée à une livraison par évènement. Le prix des médicaments demeure à la charge de l'adhérent.

#### • Portage de repas

La livraison d'un pack de 5 à 7 jours de repas lorsque ni l'adhérent, ni son conjoint, ni leurs proches ne sont en mesure de préparer eux-mêmes les repas ou de les faire préparer par l'entourage\*.

La solution de portage de repas permet, lors de la commande, de trouver une écoute pour aider à composer ses repas en fonction de ses choix alimentaires et/ou d'un régime spécifique (diabétique, contrôlé en sodium, hypocalorique). Il sera proposé un large choix de plats équilibrés et renouvelés en fonction des saisons.

Le prix des repas demeure à la charge de l'adhérent.

*\* sont considérés comme repas le déjeuner et le dîner. Le petit-déjeuner est exclu de la garantie.*

#### • Portage d'espèces

- Le transport aller-retour dans un établissement bancaire du bénéficiaire proche du domicile  
- OU bien le portage d'espèces contre reconnaissance de dette, par un de ses prestataires, pour un montant maximum de 150 €

lorsque ni l'adhérent ni son conjoint, ne disposent plus d'espèces et ne peuvent s'en procurer.

La somme avancée devra être remboursée à IMA dans un délai de 30 jours.

#### • Livraison de courses

La livraison d'une commande par semaine lorsque ni l'adhérent ni son conjoint, ni l'un de leurs proches ne sont en mesure de faire les courses. Les frais de livraison seront remboursés sur présentation d'un justificatif. Lorsque les disponibilités locales ne permettent pas le service de livraison à domicile, IMA organise

et prend en charge la livraison par taxi. Le prix des courses demeure à la charge de l'adhérent.

- **Coiffure à domicile**

Le déplacement d'un coiffeur au domicile lorsque l'adhérent ou son conjoint, a besoin de soins de coiffure. La prise en charge est limitée à un seul déplacement par évènement et le prix de la prestation du coiffeur demeure à la charge de l'adhérent.

#### 4.4. TRANSFERT CONVALESCENCE CHEZ UN PROCHE

*En cas de chirurgie ambulatoire ou d'intervention chirurgicale comprenant une nuit de l'adhérent, de son conjoint ou de l'enfant et entraînant une immobilisation au domicile d'au moins 48 heures.*

IMA organise et prend en charge le transport non médicalisé de l'adhérent ou de son conjoint depuis son domicile vers le domicile d'un proche dans les 5 jours suivant sa sortie d'hospitalisation.

Ce transfert peut être réalisé en taxi, train 1<sup>re</sup> classe ou avion classe économique et sera pris en charge à concurrence de 200 € par trajet aller-retour.

#### 4.5. TRANSPORT AUX RENDEZ-VOUS MÉDICAUX ET PARAMÉDICAUX

*En cas de chirurgie ambulatoire ou d'intervention chirurgicale comprenant une nuit de l'adhérent, de son conjoint ou de l'enfant et entraînant une immobilisation au domicile d'au moins 48 heures.*

Lorsqu'aucune solution n'est possible auprès des proches, IMA organise et prend en charge, sur une période maximale de 10 jours, un transport non médicalisé aller-retour par taxi ou par VSL dans un rayon de 50 km.

#### 4.6. PRISE EN CHARGE DES ENFANTS (DE MOINS DE 16 ANS) OU ENFANTS HANDICAPÉS (SANS LIMITE D'ÂGE)

*En cas de chirurgie ambulatoire ou d'intervention chirurgicale comprenant une nuit de l'adhérent ou de son conjoint et entraînant une immobilisation au domicile d'au moins 48 heures.*

IMA organise et prend en charge l'une des garanties suivantes :

- **Le déplacement d'un proche**

Le déplacement aller-retour d'un proche, par train 1<sup>re</sup> classe ou avion classe économique, pour garder les enfants au domicile.

- **Le transfert des enfants**

Le déplacement aller-retour des enfants ainsi que celui d'un adulte les accompagnant, par train 1<sup>re</sup> classe ou avion classe économique, auprès de proches susceptibles de les accueillir.

En cas de nécessité, ou d'indisponibilité d'un accompagnateur, IMA organise et prend en charge l'accompagnement des enfants par l'un de ses prestataires.

- **La garde des enfants**

Dans l'hypothèse où l'une de ces solutions ne saurait convenir, IMA organise et prend en charge la garde de jour des enfants au domicile par l'un de ses intervenants habilités du lundi au vendredi, hors jours fériés. Le nombre d'heures de garde attribué est évalué par IMA selon la situation et ne pourra excéder 10 heures réparties sur une période maximale de 10 jours.

#### 4.7. GARDE DES FRÈRES ET SŒURS (ENFANT ACCIDENTÉ OU MALADE)

*En cas de chirurgie ambulatoire ou d'intervention chirurgicale comprenant une nuit d'un enfant et entraînant une immobilisation au domicile d'au moins 48 heures.*

Lorsqu'aucun proche ne peut se rendre disponible, IMA organise et prend en charge la garde de jour des autres enfants par :

- le déplacement aller-retour d'un proche, par train 1<sup>re</sup> classe ou avion classe économique,
- ou s'il y a lieu la venue d'un intervenant habilité du lundi au vendredi, hors jours fériés. Le nombre d'heures est évalué par IMA selon la situation et ne pourra excéder 10 heures réparties sur une période maximale de 10 jours.

#### 4.8. CONDUITE À L'ÉCOLE ET RETOUR AU DOMICILE DES ENFANTS

*En cas de chirurgie ambulatoire ou d'intervention chirurgicale comprenant une nuit de l'adhérent, de son conjoint ou de l'enfant et entraînant une immobilisation au domicile d'au moins 48 heures.*

Lorsqu'aucun proche ne peut se rendre disponible, IMA organise et prend en charge la conduite à l'école et le retour des enfants au domicile par l'un de ses prestataires, dans la limite d'un aller-retour par jour et par enfant, jusqu'à 5 jours répartis sur une période de 2 semaines.

Pour les enfants handicapés, la conduite en centre spécialisé s'effectue selon les mêmes dispositions, sans aucune limite d'âge.

#### 4.9. CONDUITE AUX ACTIVITÉS EXTRASCOLAIRES

*En cas de chirurgie ambulatoire ou d'intervention chirurgicale comprenant une nuit de l'adhérent, de son conjoint ou de l'enfant et entraînant une immobilisation au domicile d'au moins 48 heures.*

Lorsqu'aucun proche ne peut se rendre disponible, IMA organise et prend en charge la conduite aux activités extrascolaires et le retour des enfants au domicile par l'un de ses prestataires, dans la limite d'un aller-retour par semaine par enfant sur une période de 2 semaines.

## 5 - GARANTIES EN CAS D'HOSPITALISATION IMPRÉVUE OU PROGRAMMÉE, EN CAS D'IMMOBILISATION IMPRÉVUE

### 5.1. AIDE À DOMICILE

*En cas d'accident ou de maladie soudaine et imprévisible entraînant :*

- une hospitalisation imprévue de plus de 2 jours de l'adhérent ou de son conjoint,
- OU une immobilisation imprévue au domicile de plus de 5 jours de l'adhérent ou de son conjoint.

*En cas d'accident ou de maladie entraînant une hospitalisation programmée de plus de 2 jours de l'adhérent ou de son conjoint.*

IMA organise et prend en charge la venue d'une aide à domicile, qui a pour mission de réaliser des tâches quotidiennes telles que le ménage, la préparation des repas, la vaisselle, le repassage et les courses de proximité. Elle intervient dès le premier jour de l'hospitalisation pour venir en aide aux proches demeurant au domicile, au retour au domicile ou à compter du premier jour d'immobilisation au domicile.

Le nombre d'heures attribué est évalué par IMA selon la situation et ne pourra excéder 20 heures à raison de 2 heures minimum par intervention, réparties sur une période maximale de 20 jours.

Cette garantie est accessible du lundi au vendredi, hors jours fériés.

### 5.2. AUXILIAIRE DE VIE

*En cas d'accident ou de maladie soudaine et imprévisible entraînant :*

- une hospitalisation imprévue de plus de 2 jours de l'adhérent ou de son conjoint,
- OU une immobilisation imprévue au domicile de plus de 5 jours de l'adhérent ou de son conjoint.

*En cas d'accident ou de maladie entraînant une hospitalisation programmée de plus de 2 jours de l'adhérent ou de son conjoint.*

IMA organise et prend en charge la venue d'un auxiliaire de vie pour la garde de jour du patient bénéficiaire (entre 8h et 20h, hors dimanche et jours fériés), Le nombre d'heures attribué est évalué par IMA selon la situation et ne pourra excéder 20 heures à raison de 2 heures minimum par intervention, réparties sur une période maximale de 20 jours.

### 5.3. PRÉSENCE D'UN PROCHE

*En cas d'accident ou de maladie soudaine et imprévisible entraînant :*

- une hospitalisation imprévue de plus de 2 jours de l'adhérent ou de son conjoint,
- OU une immobilisation imprévue au domicile de plus de 5 jours de l'adhérent ou de son conjoint.

*En cas d'accident ou de maladie entraînant une hospitalisation programmée de plus de 2 jours de l'adhérent ou de son conjoint.*

IMA organise et prend en charge le déplacement aller-retour d'un proche par train 1<sup>er</sup> classe ou avion classe économique.

IMA organise également et prend en charge son hébergement pour 2 nuits, petits-déjeuners inclus, à concurrence de 50 € par nuit.

### 5.4. SERVICES DE PROXIMITÉ

*En cas d'accident ou de maladie soudaine et imprévisible entraînant :*

- une hospitalisation imprévue de plus de 2 jours de l'adhérent ou de son conjoint,
- OU une immobilisation imprévue au domicile de plus de 5 jours de l'adhérent ou de son conjoint.

*En cas d'accident ou de maladie entraînant une hospitalisation programmée de plus de 2 jours de l'adhérent ou de son conjoint.*

IMA organise et prend en charge les garanties suivantes sur une période maximale de 30 jours :

#### • Livraison de médicaments

La recherche des médicaments prescrits par le médecin traitant à la pharmacie la plus proche du domicile et leur livraison au domicile lorsque ni l'adhérent, ni le conjoint, ni leurs proches ne sont en mesure de s'en charger. La garantie est limitée à une livraison par évènement. Le prix des médicaments demeure à la charge de l'adhérent.

#### • Portage de repas

La livraison d'un pack de 5 à 7 jours de repas lorsque ni l'adhérent, ni son conjoint, ni leurs proches ne sont en mesure de préparer eux-mêmes les repas ou de les faire préparer par l'entourage\*.

La solution de portage de repas permet, lors de la commande, de trouver une écoute pour aider à composer ses repas en fonction de ses choix alimentaires et/ou d'un régime spécifique (diabétique, contrôlé en sodium, hypocalorique). Il sera proposé un large choix de plats équilibrés et renouvelés en fonction des saisons.

Le prix des repas demeure à la charge de l'adhérent.

*\* sont considérés comme repas le déjeuner et le dîner. Le petit-déjeuner est exclu de la garantie.*

#### • Portage d'espèces

- Le transport aller-retour dans un établissement bancaire proche du domicile,
- OU bien le portage d'espèces contre reconnaissance de dette, par un de ses prestataires, pour un montant maximum de 150 €

lorsque ni l'adhérent ni son conjoint, ne disposent plus d'espèces et ne peuvent s'en procurer.

La somme avancée devra être remboursée à IMA dans un délai de 30 jours.

#### • Livraison de courses

La livraison d'une commande par semaine lorsque ni l'adhérent ni son conjoint, ni l'un de leurs proches ne

sont en mesure de faire les courses. Les frais de livraison seront remboursés sur présentation d'un justificatif. Lorsque les disponibilités locales ne permettent pas le service de livraison à domicile, IMA organise et prend en charge la livraison par taxi. Le prix des courses demeure à la charge de l'adhérent.

- **Coiffure à domicile**

Le déplacement d'un coiffeur au domicile lorsque l'adhérent ou son conjoint, a besoin de soins de coiffure. La prise en charge est limitée à un seul déplacement par événement et le prix de la prestation du coiffeur demeure à la charge de l'adhérent.

### **5.5. PRISE EN CHARGE DES ANIMAUX DOMESTIQUES**

*En cas d'accident ou de maladie soudaine et imprévisible entraînant une hospitalisation imprévue de plus de 2 jours de l'adhérent ou de son conjoint.*

*En cas d'accident ou de maladie entraînant une hospitalisation programmée de plus de 2 jours de l'adhérent ou de son conjoint.*

IMA organise et prend en charge le transport et/ou l'hébergement des animaux domestiques vivant au domicile, dans la limite de 30 jours.

Cette garantie s'applique à la condition que les animaux aient reçu les vaccinations obligatoires.

### **5.6. TRANSFERT CONVALESCENCE CHEZ UN PROCHE**

*En cas d'accident ou de maladie soudaine et imprévisible entraînant une hospitalisation imprévue de plus de 2 jours de l'adhérent ou de son conjoint.*

*En cas d'accident ou de maladie entraînant une hospitalisation programmée de plus de 2 jours de l'adhérent ou de son conjoint.*

IMA organise et prend en charge le transport non médicalisé de l'adhérent ou de son conjoint depuis son domicile vers le domicile d'un proche dans les 5 jours suivant sa sortie d'hospitalisation.

Ce transfert peut être réalisé en taxi, train 1<sup>re</sup> classe ou avion classe économique et sera pris en charge à concurrence de 200 € par trajet aller-retour.

### **5.7. FERMETURE DU DOMICILE QUITTÉ EN URGENCE**

*En cas d'accident ou de maladie soudaine et imprévisible entraînant une hospitalisation imprévue de plus de 2 jours de l'adhérent ou de son conjoint.*

En l'absence d'un proche présent localement, IMA organise et prend en charge la venue d'une aide à domicile dans la limite de 2 heures afin de s'assurer que l'habitation soit apte à rester fermée pendant une durée indéterminée.

Cette garantie comprend :

- la fermeture des accès du logement : portes, portail, garage, fenêtres, volets...
- la fermeture des éléments situés à l'intérieur du logement : lumières, appareils électriques...
- le traitement des denrées périssables : vider les

poubelles, lave-vaisselle, machine à laver, tri des aliments du frigo...

La garantie est conditionnée par la remise d'une demande écrite d'intervention de l'adhérent ou de son conjoint, la mise à disposition des clés et/ou du code d'accès de l'habitation et les conditions d'accessibilité en toute sécurité aux locaux. IMA intervient dans les 24 heures suite à la remise des clés et/ou du code d'accès de l'habitation. Ce délai peut être porté à 48 heures si la transmission des clés est faite le week-end ou la veille d'un jour férié.

Si nécessaire, IMA organise et prend en charge, dans la limite de **100 €**, le trajet aller en taxi pour récupérer les clés et les remettre à l'intervenant. La même prise en charge est accordée en fin de mission pour la restitution des clés.

### **5.8. PRÉPARATION DU RETOUR AU DOMICILE**

*En cas d'accident ou de maladie soudaine et imprévisible entraînant une hospitalisation imprévue de plus de 14 jours de l'adhérent ou de son conjoint.*

*En cas d'accident ou de maladie entraînant une hospitalisation programmée de plus de 14 jours de l'adhérent ou de son conjoint.*

En l'absence d'un proche présent localement, IMA organise et prend en charge la venue d'une aide à domicile dans la limite de 4 heures pour permettre un retour au domicile dans les meilleures conditions. Cette garantie comprend :

- la réouverture du domicile avec notamment l'ouverture des volets, de l'eau, du gaz, de l'électricité et des appareils électriques,
- la mise en température du chauffage du logement,
- le ménage,
- les courses. Le coût des courses demeurant à la charge de l'adhérent.

La garantie est conditionnée par la remise d'une demande écrite d'intervention de l'adhérent ou de son conjoint, la mise à disposition des clés et/ou du code d'accès de l'habitation et les conditions d'accessibilité en toute sécurité aux locaux. IMA intervient dans les 24 heures suite à la remise des clés et/ou du code d'accès de l'habitation. Ce délai peut être porté à 48 heures si la transmission des clés est faite le week-end ou la veille d'un jour férié.

Si nécessaire, IMA organise et prend en charge, dans la limite de **100 €**, le trajet aller en taxi pour récupérer les clés et les remettre à l'intervenant dans les 24 heures précédant la date de sortie de l'hôpital. La même prise en charge est accordée en fin de mission pour la restitution des clés.

Si les clés ne peuvent être remises à l'intervenant préalablement à la sortie de l'hôpital et qu'il ait été missionné 48 heures avant cette sortie, l'intervenant accomplira sa mission le jour du retour au domicile.

## 5.9. TRANSPORT AUX RENDEZ-VOUS MÉDICAUX ET PARAMÉDICAUX

*En cas d'accident ou de maladie soudaine et imprévisible entraînant une immobilisation imprévue au domicile de plus de 5 jours de l'adhérent ou de son conjoint.*

Lorsqu'aucune solution n'est possible auprès des proches, IMA organise et prend en charge, sur une période maximale de 30 jours, un transport non médicalisé aller-retour par taxi ou par VSL dans un rayon de 50 km.

## 6 - GARANTIES FAMILLE EN CAS D'HOSPITALISATION IMPRÉVUE OU PROGRAMMÉE ET/OU D'IMMOBILISATION IMPRÉVUE

Les conditions d'application des garanties d'assistance Domicile prévues à l'article 1 s'appliquent aux garanties ci-dessous.

### 6.1. PRISE EN CHARGE DES ENFANTS (DE MOINS DE 16 ANS) OU ENFANTS HANDICAPÉS (SANS LIMITE D'ÂGE)

*En cas d'accident ou de maladie soudaine et imprévisible entraînant :*

- *une hospitalisation imprévue de plus de 24 heures de l'adhérent ou de son conjoint ou d'un enfant,*
- *OU une immobilisation imprévue au domicile de plus de 5 jours de l'adhérent ou de son conjoint ou d'un enfant.*

*En cas d'accident ou de maladie entraînant une hospitalisation programmée de plus de 2 jours de l'adhérent ou de son conjoint ou d'un enfant.*

IMA organise et prend en charge l'une des garanties suivantes :

- **Le déplacement d'un proche**

Le déplacement aller-retour d'un proche, par train 1<sup>re</sup> classe ou avion classe économique, pour garder les enfants au domicile.

- **Le transfert des enfants**

Le déplacement aller-retour des enfants ainsi que celui d'un adulte les accompagnant, par train 1<sup>re</sup> classe ou avion classe économique, auprès de proches susceptibles de les accueillir.

En cas de nécessité, ou d'indisponibilité d'un accompagnateur, IMA organise et prend en charge l'accompagnement des enfants par l'un de ses prestataires.

- **La garde des enfants**

Dans l'hypothèse où l'une de ces solutions ne saurait convenir, IMA organise et prend en charge la garde de jour des enfants au domicile par l'un de ses intervenants habilités du lundi au vendredi, hors jours fériés. Le nombre d'heures de garde attribué est évalué par IMA selon la situation et ne pourra excéder 20 heures réparties sur une période maximale de 20 jours.

## 6.2. GARDE DES FRÈRES ET SŒURS (ENFANT ACCIDENTÉ OU MALADE)

*En cas d'accident ou de maladie soudaine et imprévisible entraînant une hospitalisation imprévue de plus de 2 jours d'un enfant.*

*En cas d'accident ou de maladie entraînant une hospitalisation programmée de plus de 2 jours d'un enfant.*

Lorsqu'aucun proche ne peut se rendre disponible, IMA organise et prend en charge la garde de jour des autres enfants par :

- le déplacement aller-retour d'un proche
- ou s'il y a lieu la venue d'un intervenant habilité du lundi ou vendredi, hors jours fériés. Le nombre d'heures est évalué par IMA selon la situation et ne pourra excéder 20 heures réparties sur une période maximale de 20 jours.

## 6.3. CONDUITE À L'ÉCOLE ET RETOUR AU DOMICILE DES ENFANTS

*En cas d'accident ou de maladie soudaine et imprévisible entraînant :*

- *une hospitalisation imprévue de plus de 24 heures de l'adhérent ou de son conjoint,*
- *OU une immobilisation imprévue au domicile de plus de 5 jours de l'adhérent ou de son conjoint.*

*En cas d'accident ou de maladie entraînant une hospitalisation programmée de plus de 2 jours de l'adhérent ou de son conjoint.*

Lorsqu'aucun proche ne peut se rendre disponible, IMA organise et prend en charge la conduite à l'école et le retour des enfants au domicile par l'un de ses prestataires, dans la limite d'un aller-retour par jour et par enfant, jusqu'à 5 jours répartis sur une période de 4 semaines.

Pour les enfants handicapés, la conduite en centre spécialisé s'effectue selon les mêmes dispositions, sans aucune limite d'âge.

## 6.4. CONDUITE AUX ACTIVITÉS EXTRASCOLAIRES

*En cas d'accident ou de maladie soudaine et imprévisible entraînant :*

- *une hospitalisation imprévue de plus de 24 heures de l'adhérent ou de son conjoint,*
- *OU une immobilisation imprévue au domicile de plus de 5 jours de l'adhérent ou de son conjoint.*

*En cas d'accident ou de maladie entraînant une hospitalisation programmée de plus de 2 jours de l'adhérent ou de son conjoint.*

Lorsqu'aucun proche ne peut se rendre disponible, IMA organise et prend en charge la conduite aux activités extrascolaires et le retour des enfants au domicile par l'un de ses prestataires, dans la limite d'un aller-retour par semaine par enfant sur une période de 4 semaines.

## 6.5. SOUTIEN SCOLAIRE À DOMICILE (ENFANT ACCIDENTÉ OU MALADE)

*En cas d'accident ou de maladie soudaine et imprévisible entraînant une immobilisation imprévue de plus de 14 jours d'un enfant.*

Si l'enfant est immobilisé au domicile et ne peut pas suivre sa scolarité, IMA organise et prend en charge son soutien pédagogique jusqu'à la reprise des cours. Cette garantie s'applique pendant l'année scolaire en cours, pour les enfants du primaire au secondaire. Il s'agit de cours particuliers dans les matières principales (mathématiques, français, SVT, physique/chimie, langues, histoire/géo, philosophie, économie), donnés au domicile de l'enfant, jusqu'à 3 heures par jour ouvrable, hors vacances scolaires et jours fériés.

## 6.6. SOUTIEN SCOLAIRE CHEZ UN PROCHE

*En cas d'accident ou de maladie soudaine et imprévisible entraînant une hospitalisation imprévue de plus de 2 jours de l'adhérent ou de son conjoint.*

*En cas d'accident ou de maladie entraînant une hospitalisation programmée de plus de 2 jours de l'adhérent ou de son conjoint.*

Lorsque l'enfant est transféré chez un proche éloigné géographiquement de l'école empêchant la poursuite des cours, IMA organise et prend en charge un soutien pédagogique de l'enfant du primaire au secondaire dans les matières principales (mathématiques, français, SVT, physique/chimie, langues, histoire/géo, philosophie, économie), au domicile du proche, du lundi au vendredi, hors vacances scolaires et jours fériés, jusqu'à 3 heures par jour par foyer. Cette garantie s'applique pendant la durée d'hospitalisation sur une période maximale de 4 semaines.

## 6.7. AIDE AUX DEVOIRS

*En cas d'accident ou de maladie soudaine et imprévisible entraînant :*

- *une hospitalisation imprévue de plus de 2 jours de l'adhérent ou de son conjoint,*
- *OU une immobilisation imprévue au domicile de plus de 5 jours de l'adhérent ou de son conjoint.*

*En cas d'accident ou de maladie entraînant une hospitalisation programmée de plus de 2 jours de l'adhérent ou de son conjoint.*

IMA organise et prend en charge un soutien pédagogique au domicile auprès des enfants du primaire au secondaire dans les matières principales (mathématiques, français, SVT, physique/chimie, langues, histoire/géo, philosophie, économie), à raison de 2 heures par enfant et par semaine, hors vacances scolaires et jours fériés.

Cette garantie s'applique pendant la durée d'hospitalisation ou d'immobilisation et sur une période maximale de 4 semaines.

## 6.8. PRISE EN CHARGE DES ASCENDANTS

*En cas d'accident ou de maladie soudaine et imprévisible entraînant :*

- *une hospitalisation imprévue de plus de 24 heures de l'adhérent ou de son conjoint,*
- *OU une immobilisation imprévue au domicile de plus de 5 jours de l'adhérent ou de son conjoint.*

*En cas d'accident ou de maladie entraînant une hospitalisation programmée de plus de 2 jours de l'adhérent ou de son conjoint.*

IMA organise et prend en charge l'une des garanties suivantes :

- **Le déplacement d'un proche**

Le déplacement aller-retour en train 1<sup>re</sup> classe ou avion classe économique en France d'un proche pour garder les ascendants au domicile.

- **Le transfert des ascendants chez un proche**

Le voyage aller-retour en train 1<sup>re</sup> classe ou avion classe économique en France des ascendants auprès de proches susceptibles de les accueillir.

- **La garde des ascendants**

Dans l'hypothèse où l'une de ces solutions ne saurait convenir, IMA organise et prend en charge la garde des ascendants au domicile par l'un de ses intervenants habilités (entre 8h et 20h, hors dimanche et jours fériés). Le nombre d'heures de garde attribué est évalué par IMA selon la situation et ne pourra excéder 20 heures réparties sur une période maximale de 20 jours.

## 6.9. REMPLAÇANTE DE GARDE D'ENFANTS

*En cas d'accident ou de maladie soudaine et imprévisible entraînant :*

- *une hospitalisation imprévue de plus de 2 jours de la garde salariée habituelle des enfants,*
- *OU une immobilisation imprévue au domicile de plus de 5 jours de la garde salariée habituelle des enfants.*

*En cas d'accident ou de maladie entraînant une hospitalisation programmée de plus de 2 jours de la garde salariée habituelle des enfants.*

IMA organise et prend en charge la garde de jour des enfants au domicile par l'un de ses intervenants habilités du lundi au vendredi, hors jours fériés. Le nombre d'heures de garde attribué est évalué par IMA selon la situation et ne pourra excéder 20 heures réparties sur une période maximale de 20 jours.

## 7 - GARANTIES EN CAS DE MALADIE REDOUTÉE

Les conditions d'application des garanties d'assistance Domicile prévues à l'article 1 s'appliquent aux garanties ci-dessous.

*En cas de déclaration, dûment justifiée par un certificat médical d'une pathologie lourde entraînant une hospitalisation de plus de 5 jours de l'adhérent, de son conjoint ou d'un enfant.*

*OU en cas d'aggravation d'une pathologie lourde entraînant une hospitalisation de plus de 10 jours de l'adhérent ou de son conjoint ou d'un enfant.*

*OU en cas de survenance, dûment justifiée par un certificat médical d'une pathologie nécessitant un traitement par chimiothérapie, radiothérapie, trithérapie, quadrithérapie ou curiethérapie de l'adhérent, de son conjoint ou d'un enfant.*

*OU en cas d'aggravation d'une pathologie nécessitant un traitement par chimiothérapie, radiothérapie, trithérapie, quadrithérapie ou curiethérapie, entraînant une hospitalisation de plus de 10 jours de l'adhérent, de son conjoint ou d'un enfant.*

IMA organise et prend en charge les garanties ci-dessous à utiliser sur une période de 12 mois à compter de la survenance de l'évènement.

Dans l'attente de la réception du certificat médical, adressé sous pli confidentiel à l'attention des médecins d'IMA, des mesures conservatoires d'aide à domicile peuvent être mises en œuvre à concurrence de 6 heures sur une semaine. Le nombre d'heures attribué est évalué par IMA selon la situation.

**Ces garanties ne sont pas cumulables avec les garanties décrites aux points 4, 5 et 6.**

### 7.1. ENVELOPPE DE SERVICES

IMA met à disposition du bénéficiaire une enveloppe de services limitée à 50 unités de consommation.

*Cf. en annexe le tableau Enveloppe de services et décompte en unité.*

Il ne sera accordé qu'une enveloppe de services sur une même période de 12 mois.

Ces unités peuvent être demandées au fur et à mesure des besoins.

Le nombre d'unité ne pourra être modifié dès lors que l'accord du bénéficiaire aura été donné pour la mise en œuvre d'une ou plusieurs garanties et que celles-ci auront débuté.

Les services accessibles dans l'enveloppe sont les suivants :

- **Aide à domicile**

IMA organise et prend en charge la venue d'une aide à domicile, qui a pour mission de réaliser des tâches quotidiennes telles que le ménage, la préparation des repas, la vaisselle, le repassage et les courses de proximité.

L'aide à domicile est mise en œuvre à raison de 2 heures minimum par intervention.

Cette garantie est accessible du lundi au vendredi, hors jours fériés.

- **Présence d'un proche**

IMA organise et prend en charge le déplacement aller et/ou retour d'un proche par train 1<sup>re</sup> classe ou avion classe économique ainsi que son hébergement pour 2 nuits, petits-déjeuners inclus, à concurrence de 50 € par nuit.

- **Transport aux rendez-vous médicaux et paramédicaux**

*En cas d'accident ou de maladie soudaine et imprévisible entraînant une immobilisation imprévue au domicile de plus de 5 jours de l'adhérent ou de son conjoint.*

Lorsqu'aucune solution n'est possible auprès des proches, IMA organise et prend en charge, sur une période maximale de 30 jours, un transport non médicalisé aller-retour par taxi ou par VSL dans un rayon de 50 km.

- **Livraison de médicaments**

La recherche des médicaments prescrits par le médecin traitant à la pharmacie la plus proche du domicile et leur livraison au domicile lorsque ni l'adhérent, ni le conjoint, ni leurs proches ne sont en mesure de s'en charger. La garantie est limitée à une livraison par évènement. Le prix des médicaments demeure à la charge de l'adhérent.

- **Livraison de courses**

IMA prend en charge, la livraison d'une commande par taxi dans un rayon de 50 km à partir du domicile. Le prix des courses demeure à la charge du bénéficiaire.

- **Portage de repas**

La livraison d'un pack de 5 à 7 jours de repas lorsque ni l'adhérent, ni son conjoint, ni leurs proches ne sont en mesure de préparer eux-mêmes les repas ou de les faire préparer par l'entourage\*.

La solution de portage de repas permet, lors de la commande, de trouver une écoute pour aider à composer ses repas en fonction de ses choix alimentaires et/ou d'un régime spécifique (diabétique, contrôlé en sodium, hypocalorique). Il sera proposé un large choix de plats équilibrés et renouvelés en fonction des saisons.

Le prix des repas demeure à la charge de l'adhérent.

*\* sont considérés comme repas le déjeuner et le dîner. Le petit-déjeuner est exclu de la garantie.*

- **Coiffure à domicile**

Le déplacement d'un coiffeur au domicile lorsque l'adhérent ou son conjoint, a besoin de soins de coiffure. La prise en charge est limitée à un seul déplacement par évènement et le prix de la prestation du coiffeur demeure à la charge de l'adhérent.

- **Entretien du jardin**

IMA organise et prend en charge la venue d'un jardinier au domicile, qui a pour mission de réaliser l'entretien courant du jardin et du potager à savoir :  
- cueillette des fruits et légumes à des fins de

consommation personnelle,  
- taille des haies et des arbustes,  
- tonte de la pelouse et débroussaillage.  
Tous les autres travaux agricoles ou forestiers sont exclus.  
Le petit jardinage ne comprend pas des activités telles que les activités commerciales (vente de plantes, ou de matériels), la conception et la réalisation de parcs paysagers, l'élagage, les travaux de terrassement, etc. L'entretien du jardin est mis en œuvre à raison de 2 heures minimum par intervention.  
Cette garantie est accessible du lundi au vendredi, hors jours fériés.

- **Garde d'enfants**

IMA organise et prend en charge la garde de jour des enfants au domicile par l'un de ses intervenants habilités.  
La garde d'enfants est mise en œuvre à raison de 2 heures minimum par intervention.  
Cette garantie est accessible du lundi au vendredi, hors jours fériés.

- **Conduite à l'école et retour au domicile des enfants**

*En cas d'accident ou de maladie soudaine et imprévisible entraînant :*

- *une hospitalisation imprévue de plus de 24 heures de l'adhérent ou de son conjoint,*
- *OU une immobilisation imprévue au domicile de plus de 5 jours de l'adhérent ou de son conjoint.*

*En cas d'accident ou de maladie entraînant une hospitalisation programmée de plus de 2 jours de l'adhérent ou de son conjoint.*

Lorsqu'aucun proche ne peut se rendre disponible, IMA organise et prend en charge la conduite à l'école et le retour des enfants au domicile par l'un de ses prestataires, dans la limite d'un aller-retour par jour et par enfant, jusqu'à 5 jours répartis sur une période de 4 semaines.  
Pour les enfants handicapés, la conduite en centre spécialisé s'effectue selon les mêmes dispositions, sans aucune limite d'âge.

- **Conduite aux activités extrascolaires**

*En cas d'accident ou de maladie soudaine et imprévisible entraînant :*

- *une hospitalisation imprévue de plus de 24 heures de l'adhérent ou de son conjoint,*
- *OU une immobilisation imprévue au domicile de plus de 5 jours de l'adhérent ou de son conjoint.*

*En cas d'accident ou de maladie entraînant une hospitalisation programmée de plus de 2 jours de l'adhérent ou de son conjoint.*

Lorsqu'aucun proche ne peut se rendre disponible, IMA organise et prend en charge la conduite aux activités extrascolaires et le retour des enfants au domicile par l'un de ses prestataires, dans la limite d'un aller-retour par semaine par enfant sur une période de 4 semaines.

## 7.2. TÉLÉASSISTANCE

IMA prend en charge les frais d'installation et de maintenance d'un transmetteur de téléalarme au domicile, ainsi que les frais d'accès au service, pour une durée maximale de 90 jours.

Les frais d'accès au service comprennent :

- l'évaluation de la situation et de l'urgence par un conseiller spécialisé,
- si nécessité d'une intervention à domicile, avertissement du réseau de proximité,
- si besoin, transfert de l'appel au plateau médical et contact des services d'urgence.

Au-delà de la prise en charge d'IMA, l'adhérent pourra demander la prolongation du service pour une durée de son choix. Le montant de la prestation reste dès lors à la charge de l'adhérent.

## 7.3. BILAN SITUATIONNEL PAR UN ERGOTHÉRAPEUTE

IMA organise et prend en charge la venue d'un ergothérapeute au domicile.  
Cette garantie prend en compte l'évaluation de la personne dans son lieu de vie (bilan de la personne, bilan matériel de l'environnement de vie). Cette évaluation est complétée par un rapport (croquis des aménagements et règles d'accessibilité) préconisant des solutions d'aménagement du domicile.

## 7.4. SERVICE TRAVAUX POUR AMÉNAGEMENT DU DOMICILE

Lorsque l'ergothérapeute préconise des solutions d'aménagements du domicile, IMA met en relation avec une structure du Groupe IMA qui servira d'intermédiaire avec des professionnels du bâtiment pour une aide à la réalisation de travaux d'aménagement de l'habitat n'entrant pas dans le champ de la garantie décennale des constructeurs visée aux articles 1792 et suivants du Code civil, dans la limite d'un dossier par évènement.

Le service comprend :

- la mise en relation avec un professionnel de son réseau pour l'établissement sur place d'un diagnostic des travaux d'aménagement à effectuer ainsi qu'un devis,
- le contrôle administratif du devis (le contrôle porte sur le taux de TVA, la mention de la durée de validité du devis et les conditions de règlement),
- un avis sur la corrélation entre le descriptif du projet d'aménagement et les prestations proposées par le professionnel,
- un avis sur les prix mentionnés sur le devis par comparaison aux prix du marché.

Le coût des travaux reste à la charge du bénéficiaire qui doit transmettre à la structure du Groupe IMA le procès-verbal de fin de travaux ainsi que la copie de la facture acquittée.

La garantie doit être exécutée dans les 12 mois suivant l'évènement.

## 7.5. AUXILIAIRE DE VIE

IMA organise et prend en charge la venue d'une auxiliaire de vie pour la garde de jour du patient bénéficiaire (entre 8h et 20h, hors dimanche et jours fériés), Le nombre d'heures attribué est évalué par IMA selon la situation et ne pourra excéder 20 heures à raison de 2 heures minimum par intervention, réparties sur une période maximale de 12 mois.

## 7.6. BILAN SOCIAL

IMA organise et prend en charge un bilan social réalisé par un travailleur social. Celui-ci évalue les besoins d'aide et d'accompagnement de l'adhérent ou de son conjoint ou d'un enfant en prenant en compte sa ou ses problématiques.

Il identifie avec lui les solutions les plus adaptées à la situation :

- choix du lieu de vie,
- recherche des aides financières possibles,
- identifier les ressources locales (accueil de jours, associations...),
- mise en place de l'organisation la plus pertinente,
- identification des priorités et envoi d'une synthèse à l'aidant, avec des préconisations personnalisées sur sa situation.

Cette garantie est accessible du lundi au vendredi, hors jours fériés, et doit être exécutée dans les 12 mois suivant l'évènement.

# 8 - GARANTIES LIÉES À LA MATERNITÉ

Les conditions d'application des garanties d'assistance Domicile prévues à l'article 1 s'appliquent aux garanties ci-dessous.

## 8.1. AIDE À DOMICILE

*Les garanties sont acquises :*

- *en cas de grossesse pathologique avec alitement entraînant une immobilisation imprévue au domicile de plus de 15 jours de l'adhérent ou de son conjoint,*
- *OU en cas d'accouchement entraînant un séjour prolongé à la maternité de plus de 5 jours,*
- *OU à la naissance d'un enfant grand prématuré (entre le début de la 25<sup>e</sup> semaine d'aménorrhée jusqu'à la 32<sup>e</sup> semaine d'aménorrhée révolue),*
- *OU en cas de naissance multiple.*

IMA organise et prend en charge la venue d'une aide à domicile, qui a pour mission de réaliser des tâches quotidiennes telles que le ménage, la préparation des repas, la vaisselle, le repassage et les courses de proximité. Elle intervient dès le premier jour de l'hospitalisation pour venir en aide aux proches demeurant au domicile, au retour au domicile ou à compter du premier jour d'immobilisation au domicile.

Le nombre d'heures attribué est évalué par IMA selon la situation et ne pourra excéder 20 heures à raison

de 2 heures minimum par intervention, réparties sur une période maximale de 20 jours.

Cette garantie est accessible du lundi au vendredi, hors jours fériés.

## 8.2. PRISE EN CHARGE DES ENFANTS (DE MOINS DE 16 ANS) OU ENFANTS HANDICAPÉS (SANS LIMITE D'ÂGE)

*Les garanties sont acquises :*

- *en cas de grossesse pathologique avec alitement entraînant une immobilisation imprévue au domicile de plus de 15 jours de l'adhérent ou de son conjoint,*
- *OU en cas d'accouchement entraînant un séjour prolongé à la maternité de plus de 5 jours,*
- *OU à la naissance d'un enfant grand prématuré (entre le début de la 25<sup>e</sup> semaine d'aménorrhée jusqu'à la 32<sup>e</sup> semaine d'aménorrhée révolue),*
- *OU en cas de naissance multiple.*

IMA organise et prend en charge l'une des garanties suivantes :

- **Le déplacement d'un proche**

Le déplacement aller-retour d'un proche, par train 1<sup>re</sup> classe ou avion classe économique, pour garder les enfants au domicile.

- **Le transfert des enfants**

Le déplacement aller-retour des enfants ainsi que celui d'un adulte les accompagnant, par train 1<sup>re</sup> classe ou avion classe économique, auprès de proches susceptibles de les accueillir.

En cas de nécessité, ou d'indisponibilité d'un accompagnateur, IMA organise et prend en charge l'accompagnement des enfants par l'un de ses prestataires.

- **La garde des enfants**

Dans l'hypothèse où l'une de ces solutions ne saurait convenir, IMA organise et prend en charge la garde de jour des enfants au domicile par l'un de ses intervenants habilités du lundi au vendredi, hors jours fériés. Le nombre d'heures de garde attribué est évalué par IMA selon la situation et ne pourra excéder 20 heures réparties sur une période maximale de 20 jours.

## 8.3. ACQUISITION DES GESTES 1<sup>ER</sup> ENFANT

À la naissance ou à l'adoption du premier enfant de l'adhérent ou de son conjoint.

IMA organise et prend en charge l'envoi d'un intervenant qualifié au domicile pour faciliter l'acquisition des gestes liés à la maternité.

Le nombre d'heures attribué est évalué par IMA selon la situation et ne pourra excéder 4 heures à raison de 2 heures minimum par intervention réparties sur une période maximale de 10 jours suivant le retour au domicile.

#### 8.4. LIVRAISON DE MÉDICAMENTS

*En cas de grossesse pathologique avec alitement entraînant une immobilisation imprévue au domicile de plus de 15 jours de l'adhérent ou de son conjoint.*

Lorsqu'aucun proche n'est en mesure de rechercher les médicaments prescrits par le médecin traitant, IMA se charge de les rechercher à la pharmacie la plus proche du domicile et de les livrer. La garantie est limitée à une livraison sur 10 jours. Le prix des médicaments demeure à la charge de l'adhérent.

## GARANTIES D'ASSISTANCE aide aux aidants

### 9 - CONDITIONS D'APPLICATION DES GARANTIES AIDE AUX AIDANTS

#### 9.1. FAITS GÉNÉRATEURS

Les garanties s'appliquent

- lorsque l'adhérent devient aidant ou aidé,
- en cas de survenance ou d'aggravation de la perte d'autonomie,
- en cas de besoin de répit de l'aidant,
- en cas d'accident corporel ou de maladie soudaine et imprévue de l'aidant entraînant une hospitalisation ou une immobilisation,
- en cas d'évènement traumatissant.

Les garanties s'appliquent dans les conditions spécifiées à chaque article.

#### 9.2. DÉLAI DE DEMANDE D'ASSISTANCE

**Sauf cas fortuit ou cas de force majeure, pour être recevable, toute demande d'assistance doit être exercée dans les délais indiqués ci-dessous :**

**1) Garanties liées à la perte d'autonomie mentionnées au point 10 : la demande doit être exercée dans les 12 mois à compter de la date du document attestant de la perte d'autonomie. Passé ce délai aucune garantie ne sera accordée.**

**2) Garanties mentionnées au point 12 (Hospitalisation imprévue ou immobilisation de l'aidant) et au point 13 (Besoin de répit de l'aidant).**

**La demande, doit être exercée au plus tard dans les 7 jours qui suivent :**

- Une immobilisation au domicile
- La sortie d'une hospitalisation
- La constatation d'un besoin de répit de l'aidant

**Passé ce délai un décompte sera effectué sur les plafonds accordés et les garanties seront mises en place au prorata des jours restants.**

**Ce décompte s'effectue à partir du premier jour de l'évènement (sortie d'hospitalisation, immobilisation, constatation du besoin de répit).**

**Illustration pour la garantie aide à domicile plafonnée à 30 jours : en cas d'appel le 15<sup>e</sup> jour, la garantie est alors plafonnée à 15 jours.**

#### 9.3. PIÈCES JUSTIFICATIVES

La mise en œuvre des garanties par IMA est soumise à la transmission préalable :

- d'un justificatif de perte d'autonomie de l'aidé,
- d'un nouveau justificatif de perte d'autonomie de

l'aidé en cas d'aggravation de la situation

- d'un certificat médical en cas de besoin de répit de l'aidant
- d'un bulletin d'hospitalisation ou d'un certificat médical en cas d'hospitalisation ou d'immobilisation de l'aidant.

## 10 - SOUTIEN DE L'AIDANT EN CAS DE SURVENANCE OU D'AGGRAVATION DE PERTE D'AUTONOMIE DE L'AIDÉ

### 10.1. BILAN SOCIAL

IMA organise et prend en charge un bilan social réalisé par un travailleur social. Celui-ci évalue les besoins d'aide et d'accompagnement de l'aidé en prenant en compte sa ou ses problématiques.

Il identifie avec l'aidant les solutions les plus adaptées à la situation :

- choix du lieu de vie,
- recherche des aides financières possibles,
- identifier les ressources locales (accueil de jours, associations...),
- mise en place de l'organisation la plus pertinente,
- identification des priorités et envoi d'une synthèse à l'aidant, avec des préconisations personnalisées sur sa situation.

Cette garantie est accessible du lundi au vendredi, hors jours fériés, et doit être exécutée dans les 12 mois suivant l'évènement.

### 10.2. TRANSPORT AUX RENDEZ-VOUS MÉDICAUX ET PARAMÉDICAUX

Lorsqu'aucune solution n'est possible auprès des proches, IMA organise et prend en charge un transport non médicalisé aller-retour, par taxi ou par VSL, dans un rayon de 50 km, par mois et sur une période maximale de 12 mois.

### 10.3. PETITS TRAVAUX DE JARDINAGE

IMA organise et prend en charge la venue au domicile d'un prestataire agréé afin de réaliser l'entretien courant du jardin :

- tondre la pelouse, débroussailler, désherber,
- enlever la mousse des allées et terrasses,
- entretenir les massifs et balcons, arroser,
- traiter des arbres et plantes,
- tailler des haies et arbustes, ramasser des feuilles,
- cueillir des fruits et des légumes à des fins de consommation,
- déneiger,
- enlever des déchets (les frais éventuels de déchetterie seront facturés directement au bénéficiaire).

Les travaux de toute autre nature sont exclus.

Le nombre d'heures attribué est évalué par IMA selon la situation et ne pourra excéder 10 heures à raison de 2 heures minimum par intervention, réparties sur une période maximale de 12 mois.

Cette garantie doit être exécutée dans les 12 mois suivant l'évènement.

## 11 - FORMATION DE L'AIDANT EN CAS DE SURVENANCE OU D'AGGRAVATION DE LA PERTE D'AUTONOMIE DE L'AIDÉ

### 11.1. SITE INTERNET DE FORMATION DES AIDANTS FAMILIAUX

IMA met à disposition de l'aidant un site Internet dédié aux aidants qui proposera :

- des conseils aidants classés sous différentes thématiques pour guider l'adhérent au quotidien,
- la possibilité de contacter une équipe d'experts pour accompagner l'adhérent-aidant, l'accompagnement étant réalisé au travers d'entretiens téléphoniques du lundi au vendredi, hors jours fériés,
- l'accès à une application de coordination de la vie quotidienne.

Ce site internet est accessible à partir de l'adresse <http://bpcemutuelle.ima-sante.com> via un accès sécurisé et illimité 24h/24 et 7j/7.

Lors de la première connexion, il sera demandé le nom, prénom et numéro de l'adhérent.

## 12 - GARANTIES EN CAS D'HOSPITALISATION IMPRÉVUE OU D'IMMOBILISATION IMPRÉVUE DE L'AIDANT

*En cas d'accident ou de maladie soudaine et imprévisible entraînant :*

- *une hospitalisation imprévue de plus de 2 jours de l'aidant,*
- *OU une immobilisation imprévue au domicile de plus de 5 jours de l'aidant.*

IMA organise et prend en charge sur une durée maximum de 30 jours les garanties suivantes :

### 12.1. AUXILIAIRE DE VIE OU AIDE À DOMICILE

- La venue d'une auxiliaire de vie pour la garde de jour de l'aidé (entre 8h et 20h, hors dimanche et jours fériés),
- ou la venue d'une aide à domicile, ayant pour mission de réaliser des tâches quotidiennes telles que le ménage, la préparation des repas, la vaisselle, le repassage et les courses de proximité.

Les deux garanties ne sont pas cumulables. Le nombre d'heures attribué est évalué par IMA selon la situation et ne pourra excéder 30 heures à raison de 2 heures minimum par intervention (dont 2 heures

pour la venue si nécessaire d'une coordinatrice afin d'analyser les besoins de l'aidé).

### 12.2. LA VENUE D'UN PROCHE OU LE TRANSFERT CHEZ UN PROCHE

- Le transport aller-retour d'un proche en France, par TPMP, taxi, train ou avion en classe économique, pour tenir compagnie à un aidé,
- ou le transport aller-retour non médicalisé d'un aidé en France, par TPMP, taxi, train ou avion en classe économique chez un proche.

Les deux garanties ne sont pas cumulatives et sont prises en charge dans la limite de 200 € l'aller-retour.

### 12.3. SERVICES DE PROXIMITÉ

#### • Livraison de médicaments

La recherche des médicaments prescrits par le médecin traitant à la pharmacie la plus proche du domicile et leur livraison au domicile lorsque ni l'aidant, ni les proches ne sont en mesure de s'en charger. La garantie est limitée à une livraison par évènement. Le prix des médicaments demeure à la charge de l'aidant ou de l'aidé.

#### • Portage de repas

La livraison d'un pack de 5 à 7 jours de repas lorsque ni l'aidant, ni les proches ne sont en mesure de préparer les repas pour l'aidé ou de les faire préparer par l'entourage\*. La solution de portage de repas permet, lors de la commande, de trouver une écoute pour aider à composer ses repas en fonction de ses choix alimentaires et/ou d'un régime spécifique (diabétique, contrôlé en sodium, hypocalorique). Il sera proposé un large choix de plats équilibrés et renouvelés en fonction des saisons. Le prix des repas demeure à la charge de l'aidant ou de l'aidé.

*\* sont considérés comme repas le déjeuner et le dîner. Le petit-déjeuner est exclu de la garantie.*

#### • Portage d'espèces

- Le transport aller-retour dans un établissement bancaire du bénéficiaire proche du domicile,  
- OU bien le portage d'espèces contre reconnaissance de dette, par un de ses prestataires, pour un montant maximum de 150 € lorsque l'aidant ou l'aidé ne dispose plus d'espèces et ne peut s'en procurer.

La somme avancée devra être remboursée à IMA dans un délai de 30 jours.

#### • Livraison de courses

La livraison d'une commande par semaine lorsque ni l'aidant, ni l'un de ses proches ne sont en mesure de faire les courses. Les frais de livraison seront remboursés sur présentation d'un justificatif. Lorsque les disponibilités locales ne permettent pas le service de livraison à domicile, IMA organise et prend en charge la livraison par taxi. Le prix des courses demeure à la charge de l'aidant ou de l'aidé.

#### • Coiffure à domicile

Le déplacement d'un coiffeur au domicile lorsque l'aidant ou l'aidé, a besoin de soins de coiffure. La prise en charge est limitée à un seul déplacement par évènement et le prix de la prestation du coiffeur demeure à la charge de l'aidant ou de l'aidé.

### 12.4. TÉLÉASSISTANCE

IMA prend en charge les frais d'installation et de maintenance d'un transmetteur de téléalarme au domicile, ainsi que les frais d'accès au service, pour une durée maximale de 90 jours.

Les frais d'accès au service comprennent :

- l'évaluation de la situation et de l'urgence par un conseiller spécialisé,
- si nécessité d'une intervention à domicile, avertissement du réseau de proximité,
- si besoin, transfert de l'appel au plateau médical et contact des services d'urgence.

Au-delà de la prise en charge d'IMA, l'aidant ou l'aidé pourra demander la prolongation du service pour une durée de son choix. Le montant de la prestation reste dès lors à la charge de l'adhérent.

## 13 - GARANTIES EN CAS DE BESOIN DE RÉPIT DE L'AIDANT

En cas de besoin de répit de l'aidant, dûment justifié par un certificat médical et moyennant un délai de prévenance de 7 jours, IMA organise et prend en charge les garanties ci-dessous.

Ces garanties sont mises en œuvre uniquement :

- dans les 12 mois de l'entrée en dépendance
- dans les 12 mois suivant l'aggravation de l'état de dépendance.

### 13.1. AUXILIAIRE DE VIE OU AIDE À DOMICILE

- La venue d'une auxiliaire de vie pour la garde de jour de l'aidé (entre 8h et 20h, hors dimanche et jours fériés),
- OU la venue d'une aide à domicile, ayant pour mission de réaliser des tâches quotidiennes telles que le ménage, la préparation des repas, la vaisselle, le repassage et les courses de proximité.

Les deux garanties ne sont pas cumulables. Le nombre d'heures attribué est évalué par IMA selon la situation et ne pourra excéder 40 heures à raison de 2 heures minimum par intervention (dont 2 heures pour la venue si nécessaire d'une coordinatrice afin d'analyser les besoins de l'aidé). Ces heures peuvent être demandées au fur et à mesure des besoins. La planification des heures déjà accordée par IMA ne pourra être modifiée lors des appels ultérieurs. La garantie doit être exécutée dans les 12 mois suivant l'évènement.

### 13.2. LA VENUE D'UN PROCHE OU LE TRANSFERT CHEZ UN PROCHE

- Le transport aller-retour en taxi, TPRM, train ou en avion classe économique d'un proche en France,
- OU le transport non médicalisé de l'aidé chez un proche en taxi, TPRM, train ou en avion classe économique en France.

Les deux garanties ne sont pas cumulatives et sont prises en charge dans la limite de 200 € l'aller-retour sur 12 mois suivant l'évènement.

### 13.3. SERVICES DE PROXIMITÉ

#### • Livraison de médicaments

La recherche des médicaments prescrits par le médecin traitant à la pharmacie la plus proche du domicile et leur livraison au domicile lorsque ni l'aidant, ni les proches ne sont en mesure de s'en charger. La garantie est limitée à deux livraisons sur 12 mois suivant l'évènement.

Le prix des médicaments demeure à la charge de l'aidant ou de l'aidé.

#### • Portage de repas

Deux livraisons d'un pack de 5 à 7 jours de repas réparties sur 12 mois suivant l'évènement\*.

La solution de portage de repas permet, lors de la commande, de trouver une écoute pour aider à composer ses repas en fonction de ses choix alimentaires et/ou d'un régime spécifique (diabétique, contrôlé en sodium, hypocalorique). Il sera proposé un large choix de plats équilibrés et renouvelés en fonction des saisons.

Le prix des repas demeure à la charge de l'aidant ou de l'aidé.

*\* sont considérés comme repas le déjeuner et le dîner. Le petit-déjeuner est exclu de la garantie.*

#### • Portage d'espèces

- Deux transports aller-retour dans un établissement bancaire du bénéficiaire proche du domicile,  
- OU bien deux portages d'espèces contre reconnaissance de dette, par un de ses prestataires, pour un montant maximum de 150 €, dans les 12 mois suivant l'évènement.

La somme avancée devra être remboursée à IMA dans un délai de 30 jours.

#### • Livraison de courses

Deux livraisons réparties sur 12 mois suivant l'évènement. Les frais de livraison seront remboursés sur présentation d'un justificatif. Lorsque les disponibilités locales ne permettent pas le service de livraison à domicile, IMA organise et prend en charge la livraison par taxi. Le prix des courses demeure à la charge de l'aidant ou de l'aidé.

#### • Coiffure à domicile

Deux déplacements d'un coiffeur au domicile dans les 12 mois suivant l'évènement, lorsque l'aidant ou l'aidé a besoin de soins de coiffure. Le prix de la prestation du coiffeur demeure à la charge de l'aidant ou de l'aidé.

# ANNEXE

## Enveloppe de services en cas de maladie redoutée visée à l'article 7.1

Le décompte en unité correspond aux garanties suivantes.

ENVELOPPE DE SERVICES POUR ADULTE	UNITÉ DE MESURE	VALEUR UNITAIRE
Aide à domicile	1 heure	1 unité
Présence d'un proche	1 déplacement aller et/ou retour + hébergement*	10 unités
Transport aux RDV médicaux	1 transport aller et/ou retour**	6 unités
Livraison de médicaments	1 livraison	4 unités
Livraison de courses	1 livraison	6 unités
Portage de repas	1 livraison	2 unités
Coiffure à domicile	1 déplacement	1 unité
Entretien jardin	1 heure	2 unités
Garde d'enfant	1 heure	2 unités
Conduite à l'école	1 trajet aller et/ou retour par jour	4 unités
Conduite aux activités extrascolaires	1 trajet aller et/ou retour par jour	4 unités

ENVELOPPE DE SERVICES POUR ENFANT	UNITÉ DE MESURE	VALEUR UNITAIRE
Garde d'enfant malade	1 heure	2 unités
Présence d'un proche	1 déplacement aller et/ou retour + hébergement*	10 unités
Transport aux RDV médicaux	1 transport aller et/ou retour**	6 unités
Livraison de courses	1 livraison	6 unités
Portage de repas	1 livraison	2 unités
Coiffure à domicile	1 déplacement	1 unité

\* Déplacement par train 1<sup>re</sup> classe ou avion classe économique. Hébergement dans la limite de 2 nuits, petits-déjeuners inclus, à concurrence de 50 € par nuit. \*\* Dans un rayon de 50 km.

La valeur unitaire des garanties de l'enveloppe de services est susceptible d'être modifiée en cas de revalorisation tarifaire des garanties. En cas de modification, l'enveloppe actualisée vous sera transmise.

# CONDITIONS D'APPLICATION des garanties d'assistance

**IMA intervient 24h/24 et 7j/7 à la suite d'appels émanant des bénéficiaires au numéro suivant :**

**05 49 76 97 59**

## EXCLUSIONS À L'APPLICATION DES GARANTIES

### INFRACTION

IMA ne sera pas tenue d'intervenir dans les cas où le bénéficiaire aurait commis de façon volontaire des infractions à la législation en vigueur.

### FAUSSE DÉCLARATION

La fausse déclaration intentionnelle du bénéficiaire, lors de la survenance d'un événement garanti entraîne la perte du droit à garantie.

### FORCE MAJEURE

IMA ne sera pas tenue responsable des manquements ou contretemps à l'exécution de ses obligations qui résulteraient de cas de force majeure ou d'événements tels que pandémie, épidémie, guerre civile ou étrangère, révolution, mouvement populaire, émeute, attentat, grève, saisie ou contrainte par la force publique, interdiction officielle, piraterie, explosion d'engins, effets nucléaires ou radioactifs, empêchements climatiques.

### REFUS DU BÉNÉFICIAIRE

Si le bénéficiaire refuse les garanties proposées par IMA, le bénéficiaire organise dans ce cas librement et sous son entière responsabilité les actions qu'il juge les plus adaptées à la situation, IMA étant déchargée de toute obligation. En aucun cas, IMA ne peut être tenue au paiement des frais engagés par le bénéficiaire.

### EXCLUSIONS

Ne donnent pas lieu à l'application des garanties, les hospitalisations :

- dans des établissements et services psychiatriques, gérontologiques et gériatriques,
- liées à des soins de chirurgie plastique entrepris pour des raisons exclusivement esthétiques, ainsi que leurs conséquences, en dehors de toute intervention à la suite de blessures, malformations ou lésions liées à des maladies,

- liées au changement de sexe, à la stérilisation, aux traitements pour transformations, dysfonctionnements ou insuffisances sexuelles, ainsi que leurs conséquences.

De même sont exclues les hospitalisations et immobilisations consécutives à l'usage de drogues, de stupéfiants non ordonnés médicalement et à la consommation d'alcool ou résultant de l'action volontaire du bénéficiaire (suicide, tentative de suicide ou mutilation volontaire).

La preuve de l'exclusion incombe à IMA.

## VIE DU CONTRAT

### DURÉE DES GARANTIES

Les garanties s'appliquent pendant la période de validité du contrat « Frais de soins de santé » souscrit auprès de BPCE Mutuelle comportant une garantie « Assistance santé et prévention ».

### RÉSILIATION

Les garanties d'assistance cessent de plein droit en cas de résiliation du contrat « Frais de soins de santé » souscrit auprès de BPCE Mutuelle pour tout événement survenu ultérieurement. Toutefois, dès lors que l'intervention d'assistance aurait été engagée avant la résiliation, elle serait menée à son terme par IMA.

### PRESCRIPTION

Toute action dérivant de la convention d'assistance est prescrite par deux 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 IMA, en a eu connaissance,
- 2) en cas de sinistre, que du jour où les bénéficiaires en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action des bénéficiaires contre IMA 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 les bénéficiaires ou a été indemnisé par ces derniers.

La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription :

- la reconnaissance non équivoque par IMA, du droit à garantie des bénéficiaires,
- la demande en justice, même en référé,

- une mesure conservatoire prise en application du Code des procédures civiles ou un acte d'exécution forcée.

L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de la désignation d'experts à la suite d'un sinistre ou de l'envoi d'une lettre recommandée ou d'un envoi recommandé électronique, avec accusé de réception adressés par IMA aux bénéficiaires en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par les bénéficiaires à IMA en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

Par dérogation à l'article 2254 du Code civil, IMA et les bénéficiaires 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.

### PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Compte tenu des considérations suivantes :

- IMA est l'organisme assureur, qui maîtrise la définition des garanties et qui les assure.
- Les garanties sont définies conjointement par les parties, sur proposition d'IMA.
- IMA gère de pleine autonomie la mise en œuvre des garanties de la présente convention, le choix des sous-traitants et leur intervention pour la mise en œuvre des opérations assurées ainsi que la contractualisation avec ces sous-traitants.
- BPCE Mutuelle est souscripteur pour le compte de ses adhérents
- BPCE Mutuelle intervient dans le choix des garanties en amont de la conclusion de la présente convention, la convention résultant de la négociation entre les parties.
- BPCE Mutuelle communique à IMA les identifiants des personnes protégées par la convention.
- BPCE Mutuelle peut être amenée à intervenir, dans des cas exceptionnels, à négocier avec IMA sur des situations de prise en charge dérogatoires, qui restent soumises à l'acceptation de l'assureur IMA.

IMA, société anonyme au capital de 7 000 000 €, entreprise régie par le Code des assurances, dont le siège social est situé 118 avenue de Paris - CS 40 000 - 79033 NIORT Cedex 09 - France, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Niort sous le numéro 481.511.632, intervient en tant que responsable de traitement pour les données collectées dans le cadre des garanties dans la convention et en particulier de l'ensemble des moyens mis en œuvre.

IMA collecte les catégories de données suivantes, dans le cadre de la souscription, la gestion et l'exécution du contrat d'assurance :

- des données relatives à l'identification des personnes parties, intéressées ou intervenantes au contrat,
- des données relatives à la situation familiale,
- des données nécessaires à la passation, l'application du contrat et à la gestion des sinistres,

- des informations relatives à la détermination ou à l'évaluation des préjudices,
- des données de localisation des personnes ou des biens en relation avec les risques assurés,
- des données médicales pour lesquelles l'assuré a donné son consentement lors de la souscription du contrat.

Ces données sont utilisées par IMA pour la stricte exécution des services et notamment pour :

- la passation des contrats,
- la gestion des contrats,
- l'exécution des contrats,
- l'élaboration des statistiques et études actuarielles,
- l'exercice des recours et la gestion des réclamations et des contentieux,
- les opérations relatives à la gestion de ses clients et notamment le suivi de la relation client (ex : passation d'enquête de satisfaction),
- la mise en œuvre de dispositifs de contrôles, notamment en matière de lutte contre la fraude et la corruption,
- la gestion des demandes de droit d'accès, de rectification et d'opposition,
- l'exécution des dispositions légales, réglementaires et administratives.

Ces données peuvent être transmises aux intermédiaires d'assurance et prestataires d'IMA chargés de la gestion du portefeuille. Celles nécessaires à la mise en œuvre des garanties d'assistance sont transmises aux prestataires d'IMA chargés de l'exécution de ces garanties, en particulier Inter Mutuelles Assistance GIE, à tout intervenant dans l'opération d'assistance, y compris les autorités pour l'obtention des éventuelles autorisations nécessaires.

IMA transmet par ailleurs des statistiques anonymes sur les interventions et les prestations réalisées, sans que ces statistiques ne permettent d'identifier les personnes physiques concernées par les interventions et les prestations.

Elles peuvent être accessibles ou transmises aux sous-traitants techniques d'IMA pour les opérations d'administration et de maintenance informatiques.

Des enregistrements des conversations téléphoniques sont susceptibles d'être effectués par IMA pour des besoins de formation, d'amélioration de la qualité et de prévention des litiges. Ces enregistrements sont destinés aux seules personnes habilitées par le Responsable de Traitement. Le bénéficiaire peut s'y opposer en le signalant au conseiller lors des contacts téléphoniques.

Les données sont conservées pendant la durée de la relation assurantielle majorée des délais de prescription en vigueur. Elles sont ensuite anonymisées pour être conservées à des fins statistiques.

Le bénéficiaire peut, à tout moment, retirer le consentement donné au traitement de ses données personnelles auprès du Délégué à la Protection des Données : Direction des Affaires Juridiques – 118 avenue de Paris – 79000 NIORT / dpo@ima.eu. Dans ce cas, il accepte de ne plus bénéficier des services associés.

BPCE Mutuelle intervient en tant que responsable de traitement pour les données collectées et transmises à IMA dont la finalité est d'identifier les personnes protégées par la convention.

Chaque partie met en œuvre les principes de protection des données personnelles exigées par le règlement européen n° 2016/679, dit règlement général sur la protection des données, dans le cadre des traitements de données qu'elle réalise tout comme dans celui des traitements de données qu'elle confie à des sous-traitants.

Chaque partie s'engage à informer l'autre partie dans les plus brefs délais, et au plus tard dans les 48 heures, de tout incident relatif à la protection des données traitées dans le cadre de la présente convention et en particulier de toute violation de données personnelles.

Les personnes concernées par les traitements de leurs données personnelles dans le cadre de la présente convention disposent de droits d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement et à la limitation des traitements réalisés.

Elles peuvent exercer ces droits auprès de :

- IMA pour les données qu'elle traite, en écrivant à Délégué à la Protection des données - Direction des Affaires Juridiques - 118 Avenue de Paris - CS 40000 - 79033 NIORT Cedex 09,
- si l'exercice des droits relève d'un traitement dont BPCE Mutuelle est responsable, alors le Délégué à la Protection des données d'IMA transmettra la demande qu'il aura reçu au DPO de BPCE Mutuelle à [dpo@eps.caisse-epargne.fr](mailto:dpo@eps.caisse-epargne.fr)

Le bénéficiaire dispose du droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle en matière de protection des données personnelles compétente s'il considère que le traitement de données à caractère personnel le concernant constitue une violation des dispositions légales.

## RÉCLAMATION ET MÉDIATION

En cas de désaccord sur l'application des garanties, les bénéficiaires peuvent contacter le Service Consommateur d'IMA par courrier au 118 avenue de Paris - CS 40 000 - 79033 NIORT Cedex 09 ou par courriel depuis le site [www.ima.eu](http://www.ima.eu), Espace Réclamations. Le Service Consommateur s'engage à accuser réception de la réclamation dans les dix jours ouvrables de sa réception, et à y apporter une réponse dans un délai de deux mois maximum. Si, après examen de la réclamation, le désaccord persiste, les bénéficiaires peuvent saisir le Médiateur de l'Assurance par mail à l'adresse suivante : [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org) ou par courrier à l'adresse suivante : La Médiation de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 PARIS Cedex 09. La demande auprès du médiateur doit être introduite dans le délai d'un an à compter de la réclamation écrite.

# DÉFINITIONS

**Dans le cadre de la notice, les termes ci-après doivent être entendus avec les acceptions suivantes :**

## ACCIDENT CORPOREL

Évènement soudain, imprévisible, provenant d'une cause extérieure au bénéficiaire et indépendante de sa volonté, sans rapport avec une maladie et qui entraîne des dommages physiques.

## ADHÉRENT

Membre participant de BPCE Mutuelle ayant souscrit une garantie ou étant couvert au titre d'un contrat collectif d'entreprise « Frais de soins de santé » comportant une garantie « Assistance santé et prévoyance ».

## AIDANT

L'adhérent qui apporte seul ou en complément de l'intervention d'un professionnel, l'aide humaine rendue nécessaire par la perte d'autonomie d'un proche et qui n'est pas salarié pour cette aide.

Et/ou

Le proche qui apporte seul ou en complément de l'intervention d'un professionnel, l'aide humaine rendue nécessaire par la perte d'autonomie de l'adhérent et qui n'est pas salarié pour cette aide.

IMA n'interviendra que pour l'aïdant principal déclaré par la famille lors du premier appel.

## AIDÉ

L'adhérent ou le proche dont la perte d'autonomie nécessite la présence d'une tierce personne pour l'accomplissement des tâches et activités de la vie quotidienne.

## ANIMAUX DOMESTIQUES

Chiens à l'exception des chiens de catégorie 1 (chiens d'attaque) et de catégorie 2 (chiens de garde et de défense), chats, NAC (Nouveaux Animaux de Compagnie) : lapins, oiseaux (perroquets, perruches, mandarins ou canaris), furets, tortues et rongeurs (souris, rats, octodons, chinchillas, hamsters, cochons d'Inde, gerbilles, écureuils de Corée).

## BÉNÉFICIAIRES DES GARANTIES D'ASSISTANCE

### Pour l'assistance à domicile

L'adhérent ainsi que les personnes suivantes vivant sous son toit : conjoint de droit ou de fait, enfants sous condition d'âge selon les garanties, sans limite d'âge s'ils sont handicapés et ascendants directs.

### Pour l'assistance à l'adhérent aidant

L'adhérent auprès du BPCE Mutuelle et l'aïdé si l'adhérent est en situation d'aïdant.

## BESOIN DE RÉPIT

Besoin de repos, consécutif à un épuisement physique ou moral de l'aïdant, qui doit permettre à celui-ci de reprendre des forces afin de continuer d'assumer son rôle.

## CENTRE DE CONVALESCENCE

Structures de soins qui contribuent à une réadaptation post-hospitalisation. Les centres de rééducation, les SSR (Soins de Suite et de Réadaptation), les maisons de repos, les centres de cure thermique sont assimilés à des centres de convalescence. Les centres de convalescence ne sont pas considérés comme des établissements hospitaliers.

## CHIRURGIE AMBULATOIRE

Acte de chirurgie réalisé au bloc opératoire sous anesthésie, n'incluant pas de nuit d'hospitalisation.

## CONJOINT

Personne mariée avec l'adhérent, non séparée de corps judiciairement ou personne pacsée avec l'adhérent ou personne vivant en concubinage avec l'adhérent.

## DOMICILE

### Pour l'assistance à domicile

Lieu habituel de résidence principale ou secondaire de l'adhérent en France.

### Pour l'assistance aux aidants

Lieu habituel de résidence principale ou secondaire de l'aïdant ou de l'aïdé en France. Ne sont pas assimilés au domicile les établissements, médicalisés ou non, ayant pour vocation d'accueillir des personnes en perte d'autonomie.

## ENFANT

Enfant de l'adhérent, de son conjoint, de son partenaire lié par un PACS ou de son concubin.

## FRANCE

France métropolitaine (par assimilation, les principautés de Monaco et d'Andorre) et l'outre-mer (Martinique, Guadeloupe, Réunion, Guyane, Mayotte et Saint-Pierre-et-Miquelon).

## HOSPITALISATION

Tout séjour dans un établissement hospitalier public ou privé, consécutif à une maladie ou un accident, incluant au moins une nuit.

### HOSPITALISATION IMPRÉVUE

Hospitalisation dont le bénéficiaire n'a connaissance que dans les 7 jours qui la précèdent.

### HOSPITALISATION PROGRAMMÉE

Hospitalisation dont le bénéficiaire a connaissance depuis plus de 7 jours.

### IMMOBILISATION IMPRÉVUE

Immobilisation dont le bénéficiaire n'a connaissance que dans les 7 jours qui la précèdent. L'immobilisation se traduit par une incapacité à réaliser soi-même les tâches de la vie quotidienne à son domicile, consécutive à une maladie ou un accident, constatée par une autorité médicale compétente.

### INTERVENTION CHIRURGICALE

Acte de chirurgie réalisé au bloc opératoire sous anesthésie, incluant une seule nuit d'hospitalisation.

### LISTE DES PATHOLOGIES LOURDES

Accident vasculaire cérébral invalidant, infarctus ou pathologie cardiaque invalidante, hémopathies, insuffisance hépatique sévère, diabète insulino-instable, myopathie, insuffisance respiratoire instable, Parkinson non équilibré, mucoviscidose, insuffisance rénale dialysée décompensée, suite de transplantation d'organe, paraplégie non traumatique, polyarthrite rhumatoïde évolutive, sclérose en plaques, sclérose latérale amyotrophique, complication invalidante suite à des actes chirurgicaux et certaines polypathologies (association de plusieurs maladies) dont la prise en charge sera laissée à l'appréciation des médecins d'IMA.

### MALADIE

#### **En cas d'hospitalisation imprévue ou d'immobilisation imprévue**

Altération soudaine et imprévisible de la santé n'ayant pas pour origine un accident corporel, constatée par une autorité médicale compétente.

#### **En cas d'hospitalisation programmée ou d'immobilisation programmée**

Altération de la santé n'ayant pas pour origine un accident corporel, constatée par une autorité médicale compétente.

### PERTE D'AUTONOMIE

État d'une personne qui relève des droits à l'Allocation d'Éducation pour l'Enfant Handicapé (AEEH) pour les catégories 2 à 6 ou à la Prestation de Compensation du Handicap (PCH) ou à l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA) au titre d'un classement GIR 1 à 4.

### PROCHE

#### **Pour l'assistance aide aux aidants**

Ascendant direct, conjoint de droit ou de fait, descendant direct.

Toute personne vivant au domicile de l'adhérent.



LE GROUPE IMA INTERVIENT  
**24H/24 ET 7J/7**  
À LA SUITE D'APPELS ÉMANANT  
DES BÉNÉFICIAIRES

.....  
**05 49 76 97 59**

