

## ASSISTANCE VIE QUOTIDIENNE Notice d'information

### POUR QUI ?

- Toute personne adhérant à la Mutuelle des Services Publics et domiciliée en France (France Métropolitaine, Monaco et Andorre),
- Son conjoint de droit ou de fait,
- Ses enfants et ascendants fiscalement à sa charge et vivant sous son toit.

### OU ET QUAND ?

Les garanties d'assistance s'appliquent en France (France Métropolitaine, Monaco et Andorre).

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

- d'accident corporel ou de maladie soudaine et imprévisible entraînant une hospitalisation imprévue,
- d'accident corporel ou de maladie entraînant une hospitalisation programmée,
- de séjour prolongé à la maternité, de naissance multiple, de naissance grand prématuré ou de grossesse pathologique avec allitement,

dans les conditions spécifiées à chaque article. IMA ASSURANCES intervient 24h/24 à la suite d'appels émanant des bénéficiaires au numéro suivant :

**05 49 76 97 77**

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. 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 ASSURANCES 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 ASSURANCES, 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.

### COMMENT ?

Les garanties d'assistance sont assurées par IMA ASSURANCES, société anonyme au capital de 7 000 000 euros entièrement libéré, entreprise régie par le Code des assurances, dont le siège social est situé 118 avenue de Paris - CS 40 000 - 79 033 Niort Cedex 9, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Niort sous le numéro 481.511.632, soumise au contrôle de l'ACPR 61, rue Taitbout 75436 Paris cedex 09.

Les garanties d'assistance sont mises en œuvre par IMA ASSURANCES ou en accord préalable avec elle. IMA ASSURANCES 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 ASSURANCES pourrait apprécier leur prise en charge, sur justificatifs.

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

De la même façon, IMA ASSURANCES pourra demander l'envoi d'une attestation de son employeur mentionnant que le salarié a épuisé ses droits de garde d'enfants malades au domicile, ou qu'il n'est pas bénéficiaire de tels accords.

### LIMITATIONS EXCLUSIONS ET DECHEANCES DES GARANTIES

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.

#### DELAIE DEMANDE D'ASSISTANCE

Sauf cas fortuit ou cas de force majeure, pour être recevable toute demande d'assistance portant sur les garanties doit être exercée au plus tard dans les 15 jours qui suivent l'événement. Passé ce délai, aucune garantie ne sera accordée. Pour la garantie Aide-ménagère, le délai de demande d'assistance est de 7 jours à compter de l'événement. 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'événement (Illustration : en cas d'appel le 10ème jour, la garantie est alors plafonnée à 5 jours.)

#### INFRACTION

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

#### FAUSSE DECLARATION

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

#### FORCE MAJEURE

IMA ASSURANCES ne sera pas tenu 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.

#### EXCLUSIONS

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

- dans des établissements et services psychiatriques, gériatriques et gérontologiques,
- 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'alcools ou résultant de l'action volontaire du bénéficiaire (suicide, tentative de suicide ou mutilation volontaire).

## **GARANTIES EN CAS D'HOSPITALISATION IMPREVUE OU PROGRAMMEE**

*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.

### **AIDE MENAGERE**

IMA ASSURANCES organise et prend en charge la venue d'une aide-ménagère, 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 ASSURANCES selon la situation et ne pourra excéder 15 heures à raison de 2 heures minimum par intervention, réparties sur une période maximale de 15 jours. Cette garantie est accessible du lundi au vendredi, hors jours fériés.

### **PRESENCE D'UN PROCHE**

IMA ASSURANCES organise et prend en charge en France le déplacement aller - retour d'un proche par train 1ère classe ou avion classe économique.

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

### **SERVICES DE PROXIMITE**

IMA ASSURANCES organise et prend en charge les garanties suivantes sur une période maximale de 15 jours :

### **LIVRAISON DE MEDICAMENTS**

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 sur 15 jours. 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, sur 15 jours, 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. Sont considérés comme repas le déjeuner et le dîner. Le petit-déjeuner est exclu de la garantie. 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.

### **PORTAGE D'ESPECES**

- 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 € sur 15 jours, 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 ASSURANCES dans un délai de 30 jours.

### **LIVRAISON DE COURSES**

La livraison d'une commande par semaine, sur 15 jours, 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 ASSURANCES organise et prend en charge la livraison par taxi. Le prix des courses demeure à la charge de l'adhérent.

### **COIFFURE A DOMICILE**

Le déplacement d'un coiffeur au domicile lorsque l'adhérent ou son conjoint, a besoin de soin de coiffure. La prise en charge est limitée à un seul déplacement sur 15 jours et le prix de la prestation du coiffeur demeure à la charge de l'adhérent.

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

IMA ASSURANCES organise et prend en charge le transport et/ou l'hébergement des animaux domestiques vivant au domicile, dans la limite de 15 jours.

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

### **TRANSFERT POST-HOSPITALISATION CHEZ UN PROCHE**

IMA ASSURANCES 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 1ère classe ou avion classe économique et sera pris en charge à concurrence de 200 euros par trajet aller - retour.

### **FERMETURE DU DOMICILE QUITTE 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 ASSURANCES 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 ASSURANCES 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 ASSURANCES organise et prend en charge, dans la limite de 100 euros, 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.

### **PREPARATION 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 ASSURANCES 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 ASSURANCES 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 ASSURANCES organise et prend en charge, dans la limite de 100 euros, 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.

#### **REPLAÇANTE 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,

IMA ASSURANCES 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 ASSURANCES selon la situation et ne pourra excéder 9 heures par jour, entre 7h30 et 20h réparties sur une période maximale de 5 jours.

#### **GARANTIES FAMILLE EN CAS D'HOSPITALISATION IMPREVUE OU PROGRAMMEE**

*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,*

*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.*

#### **PRISE EN CHARGE DES ENFANTS (DE MOINS DE 16 ANS) OU ENFANTS HANDICAPES (SANS LIMITE D'AGE)**

IMA ASSURANCES 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>ère</sup> classe ou avion classe économique, pour garder les enfants au domicile.

##### ◆ La garde des enfants

Dans l'hypothèse où l'une de ces solutions ne saurait convenir, IMA ASSURANCES 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 ASSURANCES selon la situation et ne pourra excéder 15 heures réparties sur une période maximale de 15 jours.

##### ◆ Le transfert des enfants

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

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

#### **CONDUITE A L'ECOLE ET RETOUR AU DOMICILE DES ENFANTS (DE MOINS DE 16 ANS) OU ENFANTS HANDICAPES (SANS LIMITE D'AGE)**

Lorsque aucun proche ne peut se rendre disponible, IMA ASSURANCES 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 15 jours.

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

#### **CONDUITE AUX ACTIVITES EXTRASCOLAIRES DES ENFANTS (DE MOINS DE 16 ANS) OU ENFANTS HANDICAPES (SANS LIMITE D'AGE)**

*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 ASSURANCES 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 et par enfant sur une période de 15 jours.

#### **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 ASSURANCES 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 15 jours.

#### **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,*

*En cas d'accident ou de maladie entraînant :*

*- une hospitalisation programmée de plus de 2 jours de l'adhérent ou de son conjoint.*

IMA ASSURANCES 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 15 jours.

### **PRISE EN CHARGE DES ASCENDANTS**

IMA ASSURANCES 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>ère</sup> classe ou avion classe économique, pour garder les ascendants au domicile.

#### **◆ Le transfert des ascendants chez un proche**

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

#### **◆ La garde des ascendants**

Dans l'hypothèse où l'une de ces solutions ne saurait convenir, IMA ASSURANCES organise et prend en charge la garde de jour des ascendants 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 ASSURANCES selon la situation et ne pourra excéder 15 heures réparties sur une période maximale de 15 jours.

### **GARDE DES FRERES ET SŒURS (enfant accidenté ou malade 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 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 ASSURANCES organise et prend en charge la garde de jour des autres enfants par :

- la venue d'un intervenant habilité du lundi au vendredi, hors jours fériés. Le nombre d'heures est évalué par IMA ASSURANCES selon la situation et ne pourra excéder 15 heures réparties sur une période maximale de 15 jours.

## **GARANTIES LIEES A LA MATERNITE**

*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>ème</sup> semaine d'aménorrhée jusqu'à la 32<sup>ème</sup> semaine d'aménorrhée résolue),*
- *OU en cas de naissance multiple.*

### **AIDE-MENAGERE**

IMA ASSURANCES organise et prend en charge la venue d'une aide-ménagère, 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 ASSURANCES selon la situation et ne pourra excéder 15 heures à raison de 2 heures minimum par intervention, réparties sur une période maximale de 15 jours. Cette garantie est accessible du lundi au vendredi, hors jours fériés.

### **PRISE EN CHARGE DES ENFANTS (DE MOINS DE 16 ANS) OU ENFANTS HANDICAPES (SANS LIMITE D'AGE)**

IMA ASSURANCES 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>ère</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>ère</sup> classe ou avion classe économique, auprès de proches susceptibles de les accueillir. En cas de nécessité, ou d'indisponibilité d'un accompagnateur, IMA ASSURANCES 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 ASSURANCES 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 ASSURANCES selon la situation et ne pourra excéder 15 heures réparties sur une période maximale de 15 jours.

### **LIVRAISON DE MEDICAMENTS**

*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,*

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 sur 15 jours. Le prix des médicaments demeure à la charge de l'adhérent.

### **ACQUISITION DES GESTES 1ER ENFANT**

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

IMA ASSURANCES 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 ASSURANCES selon la situation et ne pourra excéder 4 heures à raison de 2 heures minimum par intervention réparti sur une période maximale de 10 jours suivant le retour au domicile.

## **INFORMATIONS & CONSEILS**

### **INFORMATIONS MEDICALES**

Une équipe médicale communique, dans les 48h, 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.

### **RECHERCHE DE MEDECIN, INFIRMIERE, INTERVENANT PARAMEDICAL**

En cas d'absence ou d'indisponibilité du médecin traitant, et dès lors que l'événement ne relève pas de l'urgence, IMA ASSURANCES communique les coordonnées d'un médecin. De la même façon, IMA ASSURANCES, peut en dehors des heures d'ouverture des cabinets et officines, communiquer les

coordonnées d'une infirmière ou des intervenants paramédicaux.

#### **NUTRITION PREVENTION SANTE**

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.

Un bilan nutritionnel peut être réalisé, à la charge de l'adhérent.

#### **CONSEIL SOCIAL**

IMA ASSURANCES 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.

#### **INFORMATIONS JURIDIQUES**

IMA ASSURANCES 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. A titre d'exemple : famille, santé, droit du travail, retraite, dépendance, succession, fiscalité, administration, justice, vie pratique, vacances à l'étranger.

#### **SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE**

*En cas d'événements ressentis comme traumatisants par l'un des bénéficiaires.*

IMA ASSURANCES 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'événement. La garantie est accessible du lundi au vendredi, hors jours fériés.

### **GARANTIES LIEES A L'EMPLOI**

#### **AIDE AU RETOUR A L'EMPLOI**

*En cas d'accident ou de maladie invalidante de l'adhérent ou de son conjoint rendant impossible l'exercice de l'emploi actuel.*

IMA ASSURANCES propose une aide au retour à l'emploi.

Selon la situation, l'accompagnement porte sur les domaines suivants :

- Recueil de données et analyse de la situation professionnelle,
- Informations, orientations et conseils dans les démarches liées à l'évolution et au changement de la situation professionnelle, les acteurs et organismes compétents, préconisations relatives à l'aménagement du poste de conduite ou de travail, aide à la réflexion et à la décision ...

Un suivi est réalisé par le biais de 6 entretiens téléphoniques avec un travailleur social et/ou un ergothérapeute, dans les 12 mois suivant l'événement. Si nécessaire, une aide à la recherche d'un nouvel emploi est proposée :

- Techniques de recherches d'emplois : comment rédiger un CV et une lettre de motivation, préparer une prospection téléphonique, préparer un entretien d'embauche.
- Prospection d'offres d'emploi : mise en ligne du CV du candidat sur le site internet d'un consultant en ressources humaines, accès aux offres Intranet de ce consultant.

Un suivi est réalisé par le biais de 6 entretiens individuels et 6 entretiens téléphoniques sur une durée de 8 mois et dans les 12 mois suivant l'évènement.

L'aide à la recherche d'un emploi ne se substitue pas aux prestations des organismes et associations institutionnels. Aucune démarche matérielle ne sera effectuée par IMA ASSURANCES auprès de ces organismes et associations ou auprès de toute institution ou administration dont le bénéficiaire relève.

En outre, la responsabilité d'IMA ASSURANCES ne pourra en aucun cas être engagée dans le cas d'une mauvaise utilisation ou interprétation inexacte, par le bénéficiaire, du ou des renseignements(s) communiqué(s).

#### **AIDE A LA RECHERCHE D'UN EMPLOI DU CONJOINT**

*En cas de mutation professionnelle de l'adhérent.*

IMA ASSURANCES met en place un accompagnement individualisé dans la recherche d'un nouvel emploi. Cette aide proposée par IMA ASSURANCES comprend notamment la mise en ligne du CV, l'accès à des offres ciblées, le développement d'une démarche d'accompagnement individualisée. Le suivi sera réalisé sur une période de 90 jours. La garantie doit être exécutée dans les 12 mois suivant l'évènement.

#### **AIDE AU DEMENAGEMENT**

*En cas de mutation professionnelle de l'adhérent ou de son conjoint.*

IMA ASSURANCES communique, 24h/24 et 7j/7, les coordonnées d'entreprises de déménagement ou de sociétés de garde-meuble. Le prix du déménagement reste à la charge de l'adhérent.

#### **NETTOYAGE DU DOMICILE QUITTE**

*En cas de mutation professionnelle de l'adhérent ou de son conjoint.*

IMA ASSURANCES organise et prend en charge le nettoyage du domicile quitté dans la limite de 500 € sur une période de 30 jours suivant le déménagement. La garantie doit être exécutée dans le mois suivant l'évènement.

### **GARANTIES EN CAS DE MALADIE REDOUTEE**

*En cas de déclaration, dûment justifiée par un certificat médical d'une pathologie lourde entraînant une hospitalisation de plus de 5 jours du patient bénéficiaire,*

*OU*

*En cas de survenance, dûment justifiée par un certificat médical d'une pathologie nécessitant un traitement par chimiothérapie, radiothérapie, trithérapie, quadrithérapie ou curiethérapie du patient bénéficiaire,*

*OU*

*En cas d'aggravation d'une pathologie lourde ou d'une pathologie nécessitant un traitement par chimiothérapie, radiothérapie, trithérapie, quadrithérapie ou curiethérapie, entraînant une hospitalisation de plus de 10 jours du patient bénéficiaire,*

IMA ASSURANCES, 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 ASSURANCES, des mesures

conservatoires d'aide-ménagère peuvent être mises en œuvre à concurrence de 6h sur une semaine. Le nombre d'heures attribué est évalué par IMA ASSURANCES selon la situation.

#### **ENVELOPPE DE SERVICES**

IMA ASSURANCES met à disposition du bénéficiaire une enveloppe de services limitée à 50 unités de consommation. Il ne sera accordé qu'une enveloppe de services sur une même période de 6 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.

#### **TELEASSISTANCE**

IMA ASSURANCES prend 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 ASSURANCES, 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.

#### **BILAN SITUATIONNEL PAR UN ERGOTHERAPEUTE**

IMA ASSURANCES 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.

#### **SERVICE TRAVAUX POUR AMENAGEMENT DU DOMICILE**

Lorsqu'un ergothérapeute préconise des solutions d'aménagements du domicile, IMA ASSURANCES 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 événement. Le service

- 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 facture acquittée.

#### **GARANTIES EN CAS DE DECES**

*En cas de décès de l'adhérent, de son conjoint ou d'un enfant :*

- à plus de 50 km du domicile et lors d'un déplacement d'une durée inférieure à 90 jours pour les garanties décrites aux articles 7.1 à 7.3,
- sans condition de franchise et de durée pour les garanties décrites aux autres articles.

#### **RAPATRIEMENT DE CORPS**

IMA ASSURANCES organise et prend en charge le transport du corps. Celui-ci s'effectue au lieu d'inhumation ou de crémation choisi en France métropolitaine. La prise en charge inclut les frais de préparation du défunt, les formalités, les aménagements spécifiques au transport, ainsi qu'un cercueil conforme à la législation et de qualité courante (entrée de gamme) si la mise en bière est intervenue préalablement au transport en vertu d'une obligation réglementaire, ou la prise en charge du rapatriement de l'urne funéraire si la crémation a lieu sur le lieu de décès. Les autres frais, notamment les frais de cérémonie, d'inhumation ou d'incinération restent à la charge de la famille.

#### **AIDE A LA RECHERCHE D'UN PRESTATAIRE FUNERAIRE**

IMA ASSURANCES communique les coordonnées d'entreprises de pompes funèbres en France pour aider les proches à organiser les obsèques.

#### **ACCOMPAGNEMENT SUITE DECES**

Afin d'aider les proches dans les différentes étapes du deuil, d'identifier avec eux les démarches à accomplir, de planifier et de prioriser les actions à mettre en œuvre, les travailleurs sociaux d'IMA ASSURANCES apportent leur expertise, par téléphone du lundi au vendredi, hors jours fériés. Cette garantie est accordée dans la limite de 3 entretiens téléphoniques sur 90 jours, accompagné d'un appel de suivi dans les 3 mois suivant le premier appel et d'une fiche de synthèse adressée au bénéficiaire.

#### **AIDE À DOMICILE**

IMA ASSURANCES 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. Le nombre d'heures attribué est évalué par IMA ASSURANCES selon la situation et ne pourra excéder 15 heures à raison de 2 heures minimum par intervention, réparties sur une période maximale de 15 jours. Cette garantie est accessible du lundi au vendredi, hors week-end et jours fériés.

#### **PRISE EN CHARGE DES ENFANTS (DE MOINS DE 16 ANS) OU ENFANTS HANDICAPES (SANS LIMITE D'AGE)**

IMA ASSURANCES 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>ère</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 accompagnants, par train 1<sup>ère</sup> classe ou avion classe économique, auprès de proches susceptibles de les accueillir. En cas de nécessité, ou d'indisponibilité d'un accompagnateur, IMA ASSURANCES 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 ASSURANCES 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 ASSURANCES selon la situation et ne pourra excéder 15 heures réparties sur une période maximale de 15 jours.

#### **CONDUITE A L'ECOLE**

Lorsqu'aucun proche ne peut se rendre disponible, IMA ASSURANCES 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 par semaine répartis sur une période de 2 semaines. Pour les enfants handicapés, la conduite en centre spécialisé s'effectue selon les mêmes dispositions.

### **PRISE EN CHARGE DES ASCENDANTS**

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

#### **◆ Le déplacement d'un proche**

Le déplacement aller et retour en France d'un proche pour garder les ascendants au domicile.

#### **◆ Le transfert des ascendants chez un proche**

Le voyage aller et retour 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 ASSURANCES organise et prend en charge la garde de jour des ascendants 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 ASSURANCES selon la situation et ne pourra excéder 15 heures réparties sur une période maximale de 15 jours.

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

IMA ASSURANCES organise et prend en charge le transport et/ou l'hébergement des animaux domestiques vivant au domicile, dans la limite de 15 jours. Cette garantie s'applique à la condition que les animaux aient reçu les vaccinations obligatoires.

## **VIU DU CONTRAT**

### **DUREE DES GARANTIES**

Les garanties s'appliquent pendant la période de validité du contrat assistance santé individuel souscrit par l'adhérent auprès de la Mutuelle des Services Publics.

### **RÉSILIATION**

Les garanties d'assistance cessent de plein droit en cas de résiliation du contrat souscrit par l'adhérent auprès de MUTAMI 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 ASSURANCES.

### **SUBROGATION**

IMA ASSURANCES est subrogée à concurrence du coût de l'assistance accordée, dans les droits et actions des bénéficiaires contre les tiers qui, par leur fait, ont causé le dommage ayant donné lieu à une prise en charge par IMA ASSURANCES ; c'est-à-dire qu'IMA ASSURANCES effectue en lieu et place des bénéficiaires les poursuites contre la partie responsable si elle l'estime opportun.

### **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 ASSURANCES 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 ASSURANCES 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 la désignation d'experts à la suite d'un sinistre ou par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription :

- La reconnaissance non équivoque par IMA ASSURANCES 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 l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par IMA ASSURANCES aux bénéficiaires en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par les bénéficiaires à IMA ASSURANCES en ce qui concerne le règlement de l'indemnité. Par dérogation à l'article 2254 du code civil, IMA ASSURANCES 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**

L'ensemble des informations recueillies dans le cadre de la gestion d'un dossier d'assistance est destiné à IMA ASSURANCES afin de mettre en œuvre les garanties d'assistance auxquelles les bénéficiaires peuvent prétendre. Ces informations seront uniquement transmises aux prestataires d'IMA ASSURANCES, sollicités dans l'organisation de l'opération d'assistance, ainsi qu'à la Mutuelle des Services Publics à l'exception des données à caractère médical susceptibles d'être collectées. La demande de mise en œuvre des garanties emporte autorisation expresse des bénéficiaires à IMA ASSURANCES de communiquer les informations médicales susceptibles d'avoir été collectées à tout professionnel de santé devant en connaître pour accomplir la mission de soins confiée par IMA ASSURANCES. A cet effet, dans ces conditions et à l'égard de ces professionnels de santé, les bénéficiaires libèrent IMA ASSURANCES ainsi que son personnel médical de son obligation de secret professionnel sur ces informations médicales. Conformément aux dispositions de la loi Informatique et Liberté du 6 janvier 1978 modifiée, les bénéficiaires disposent d'un droit d'accès et de rectification des données les concernant. L'exercice de ce droit peut se faire auprès d'IMA ASSURANCES.

### **RECLAMATION ET MEDIATION**

En cas de désaccord sur l'application des garanties, les bénéficiaires peuvent contacter le Service Consommateur d'IMA ASSURANCES par courrier au 118 avenue de Paris - CS 40 000 - 79 033 Niort Cedex 9 ou par courriel depuis le site [www.ima.eu](http://www.ima.eu), Espace Particuliers. Si, après examen de la réclamation, le désaccord persiste, les bénéficiaires peuvent saisir le Médiateur de l'Assurance à l'adresse suivante : La Médiation de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 PARIS CEDEX 09. Son avis s'impose à IMA ASSURANCES mais pas aux bénéficiaires qui conservent la possibilité de saisir le tribunal compétent.

