



NOTICE D'INFORMATION

ASSISTANCE SANTÉ INDIVIDUELLE

Parce que le soutien de votre Mutuelle peut être précieux pour maintenir l'équilibre de votre vie familiale tout en préservant votre vie professionnelle, MGEFI vous propose un service d'assistance renforcé et adapté à vos besoins. Les équipes sont à votre écoute, 24h/24 et 7j/7.

05 49 34 82 48

• SOMMAIRE •



La convention d'assistance présentée ci-après propose des garanties d'assistance à domicile et des garanties d'assistance dépendance, aux adhérents ayant souscrit un contrat « Maitri Santé » OU « Vita Santé 2 » OU « Multi Santé 2 » auprès de la MGEFI.

Les garanties d'assistance sont assurées par IMA ASSURANCES, ci-après dénommée IMA, 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 40000 - 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.

GARANTIES D'ASSISTANCE

1 - Dès la souscription	P.04
2 - En cas d'événement traumatisant	p.04
3 - En cas d'hospitalisation ou d'immobilisation	p.04
4 - Les plus famille	p.08
5 - Garanties complémentaires	p.09
6 - En cas de maladie redoutée	p.10
7 - En cas de décès	p.11
8 - Conditions d'application	p.12
9 - Soutien aux aidants	p.13
10 - Formation de l'aidant	p.14
11 - Maintien à domicile	p.15
12 - Maintien à domicile	p.16
13 - En cas de non maintien au domicile	p.17
14 - En cas d'hospitalisation ou d'immobilisation de l'aidant	p.17
15 - En cas de besoin de répit de l'aidant	p.18

ANNEXE

P.20

CONDITIONS D'APPLICATION

P.21

DÉFINITIONS

P.25

• GARANTIES D'ASSISTANCE •

1 - DÈS LA SOUSCRIPTION

1.1. 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.

1.2. 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.

1.3. INFORMATIONS MÉDICALES

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.

1.4. RECHERCHE DE MÉDECIN, INFIRMIÈRE, INTERVENANT PARAMÉDICAL

En cas d'absence ou d'indisponibilité du médecin traitant et dès lors que l'événement 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 - EN CAS D'ÉVÉNEMENT TRAUMATISANT

2.1. SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE

En cas d'événements ressentis comme traumatisants par l'un des bénéficiaires, 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'événement. La garantie est accessible du lundi au vendredi, hors jours fériés.

3 - EN CAS D'HOSPITALISATION OU D'IMMOBILISATION

3.1. AIDE-MÉNAGÈRE

Si vous ou votre conjoint êtes hospitalisé plus de 2 jours ou immobilisé au domicile plus de 5 jours, de façon imprévue, suite à un accident ou une maladie soudaine et imprévisible ? Ou êtes hospitalisé plus de 2 jours de façon programmée suite à un accident ou une mala-

• GARANTIES D'ASSISTANCE •

die, IMA 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 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 week-end et jours fériés.

3.2. PRÉSENCE D'UN PROCHE

Si vous ou votre conjoint êtes hospitalisé plus de 2 jours ou immobilisé au domicile plus de 5 jours, de façon imprévue, suite à un accident ou une maladie soudaine et imprévisible ? Ou êtes hospitalisé plus de 2 jours de façon programmée suite à un accident ou une maladie, IMA organise et prend en charge le déplacement aller-retour d'un proche par train 1ère 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.

3.3. SERVICES DE PROXIMITÉ

Si vous ou votre conjoint êtes hospitalisé plus de 2 jours ou immobilisé au domicile plus de 5 jours, de façon imprévue, suite à un accident ou une maladie soudaine et imprévisible ? Ou êtes hospitalisé plus de 2 jours de façon programmée suite à un accident ou une maladie, IMA organise et prend en charge les garanties suivantes sur une période maximale de 20 jours.

3.3.1. 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.

3.3.2. 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 diner. Le petit-déjeuner est exclu de la garantie.*

3.3.3. Portage d'espèces

- Le transport aller-retour dans un établissement bancaire proche du domicile,
- Ou 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.

3.3.4. 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

• GARANTIES D'ASSISTANCE •

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.

3.3.5. Coiffure à 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 par événement et le prix de la prestation du coiffeur demeure à la charge de l'adhérent.

3.4. TRANSFERT CONVALESCENCE CHEZ UN PROCHE

Si vous ou votre conjoint êtes hospitalisé plus de 2 jours, 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 1ère classe ou avion classe économique et sera pris en charge à concurrence de 200 euros par trajet aller-retour.

3.5. TRANSPORT AUX RENDEZ-VOUS MÉDICAUX ET PARAMÉDICAUX

Si vous ou votre conjoint êtes immobilisé au domicile plus de 5 jours de façon imprévue suite à un accident ou une maladie soudaine et imprévisible et lorsqu'aucune solution n'est possible auprès des proches, IMA organise et prend en charge, sur une période maximale de 20 jours, un transport non médicalisé aller et retour par taxi ou par VSL dans un rayon de 50 km.

3.6. PRISE EN CHARGE DES ANIMAUX DOMESTIQUES

Si vous ou votre conjoint êtes hospitalisé plus de 2 jours, IMA organise et prend en charge l'une des garanties suivantes :

- La visite de l'animal au domicile de l'adhérent par un « pet sitter »,
- La garde de l'animal par un « pet sitter » au domicile de l'adhérent,
- La garde de l'animal chez un « pet sitter ».

La prise en charge comprend les frais de déplacement aller-retour et les frais de « pet sitter ». Le nombre d'interventions est évalué par IMA selon la situation et ne pourra excéder 20 interventions réparties sur une période maximale de 20 jours.

Le « pet sitter » se chargera d'acheter l'alimentation de l'animal lorsque ni l'adhérent ni son conjoint, ni l'un de leurs proches ne sont en mesure d'acheter la nourriture de l'animal.

Cette garantie est conditionnée à la mise à disposition pour le « pet sitter » des clés et/ou du code d'accès de l'habitation et des conditions d'accessibilité en toute sécurité aux locaux.

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

Si vous ou votre conjoint êtes immobilisé au domicile plus de 5 jours de façon imprévue suite à un accident ou une maladie soudaine et imprévisible, IMA organise et prend en charge la promenade du chien de l'adhérent par un « pet sitter ».

La prise en charge comprend les frais de déplacement aller-retour et les frais de « pet sitter ». Le nombre d'intervention est évalué par IMA selon la situation et ne pourra excéder 20 interventions réparties sur une période de 20 jours.

• GARANTIES D'ASSISTANCE •

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

3.7. FERMETURE DU DOMICILE QUITTÉ EN URGENCE

Si vous ou votre conjoint êtes hospitalisé plus de 2 jours de façon imprévue suite à un accident ou une maladie soudaine et imprévisible et 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 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.

3.8. PRÉPARATION DU RETOUR AU DOMICILE

Si vous ou votre conjoint êtes hospitalisé plus de 14 jours et 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 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.

• GARANTIES D'ASSISTANCE •

4 - LES PLUS FAMILLE

Les conditions d'application des garanties d'assistance Domicile prévues pages 20 et 21 s'appliquent aux garanties ci-dessous.

4.1. PRISE EN CHARGE DES ENFANTS (<16 ANS) OU ENFANTS HANDICAPÉS (SANS LIMITE D'ÂGE)

Si vous, votre conjoint ou votre enfant êtes hospitalisé plus de 24 heures ou immobilisé au domicile plus de 5 jours, de façon imprévue, suite à un accident ou une maladie soudaine et imprévisible ? Ou êtes hospitalisé plus de 2 jours de façon programmée suite à un accident ou une maladie, IMA organise et prend en charge l'une des garanties suivantes :

4.1.1. Le déplacement d'un proche

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

4.1.2. Le transfert des enfants

Le déplacement aller-retour des enfants ainsi que celui d'un adulte les accompagnants, par train 1ère 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.

4.1.3. 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.

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

Si votre enfant est hospitalisé plus de 2 jours et 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 (train 1ère classe ou avion classe économique),
- 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.

4.3. REMPLAÇANTE DE GARDE D'ENFANTS

Si la garde salariée habituelle de vos enfants est hospitalisée plus de 2 jours ou immobilisée au domicile plus de 5 jours, de façon imprévue, suite à un accident ou une maladie soudaine et imprévisible ? Ou est hospitalisée plus de 2 jours de façon programmée suite à un accident ou une maladie, 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.

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

Si vous ou votre conjoint est hospitalisé plus de 24 heures ou immobilisé au domicile plus de 5 jours, de façon imprévue, suite à un accident ou une maladie soudaine et imprévisible ? Ou êtes hospitalisé plus de 2 jours de façon programmée suite à un accident ou une maladie et lorsque aucun proche ne peut se rendre disponible, IMA organise et prend

• GARANTIES D'ASSISTANCE •

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 3 semaines.

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

4.5. CONDUITE AUX ACTIVITÉS EXTRASCOLAIRES

Si vous ou votre conjoint êtes hospitalisé plus de 24 heures ou immobilisé au domicile plus de 5 jours, de façon imprévue, suite à un accident ou une maladie soudaine et imprévisible ? Ou êtes hospitalisé plus de 2 jours de façon programmée suite à un accident ou une maladie et 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 3 semaines.

4.6. SOUTIEN SCOLAIRE EN LIGNE (ENFANT ACCIDENTÉ OU MALADE)

Si votre enfant est immobilisé au domicile plus de 14 jours de façon imprévue suite à un accident ou une maladie soudaine et imprévisible et dès lors que l'enfant n'est pas en état de suivre sa scolarité, IMA prend en charge l'accès à un site de cours en ligne.

Les cours sont adaptés au niveau scolaire de l'élève de manière à combler les lacunes dues à son immobilisation. Le site propose des cours pour les enfants du primaire au secondaire, dans les matières principales (mathématiques, français, SVT, physique/chimie, langues, histoire/géo, philosophie, économie), sur une durée de 3 mois.

4.7. SOUTIEN SCOLAIRE CHEZ UN PROCHE

Si vous ou votre conjoint êtes hospitalisé plus de 2 jours et 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 2 semaines.

4.8. AIDE AUX DEVOIRS

Si vous ou votre conjoint êtes hospitalisé plus de 2 jours ou immobilisé au domicile plus de 5 jours, de façon imprévue, suite à un accident ou une maladie soudaine et imprévisible ? Ou êtes hospitalisé plus de 2 jours de façon programmée suite à un accident ou une maladie, 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 2 semaines.

5 - GARANTIES COMPLÉMENTAIRES

5.1. AUXILIAIRE DE VIE

Si vous ou votre conjoint êtes hospitalisé plus

• GARANTIES D'ASSISTANCE •

de 2 jours ou immobilisé au domicile plus de 5 jours, de façon imprévue, suite à un accident ou une maladie soudaine et imprévisible ? Ou êtes hospitalisé plus de 2 jours de façon programmée suite à un accident ou une maladie, IMA organise et prend en charge la venue d'une auxiliaire de vie pour la garde de jour (entre 8h et 20h, hors dimanche et jours fériés).

Le nombre d'heures attribuées est évalué par IMA selon la situation et ne pourra excéder 20 heures à raison de 2 heures minimum par intervention (dont 2h pour la venue si nécessaire d'une coordinatrice afin d'analyser les besoins de l'adhérent ou de son conjoint). 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'événement.

5.2. COACH RETRAITE

Afin d'aborder sereinement votre départ à la retraite ou celui de votre conjoint, IMA propose :

- Une aide au choix de la date de départ à la retraite,
- Une évaluation des impacts sur la vie économique, sociale et familiale,
- Une aide à la formulation d'un nouveau projet de vie,
- Des préconisations personnalisées,
- Et une aide dans les démarches.

La garantie est limitée à 1 bilan avec un travailleur social sur une période de 12 mois.

6 - EN CAS DE MALADIE REDOUTÉE

Les conditions d'application des garanties d'assistance Domicile prévues pages 21 et

22 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 vous, de votre conjoint ou de votre 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 vous, de votre conjoint ou de votre enfant,
- 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 de vous, de votre conjoint ou de votre 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'événement.

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-ménagère peuvent être mises en œuvre à concurrence de 6h 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 3, 4 et 5.

6.1. ENVELOPPE DE SERVICES

IMA 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

• GARANTIES D'ASSISTANCE •

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.

Cf. tableau enveloppe de services et décompte en unité p.20.

7 - EN CAS DE DECES

Les conditions d'application des garanties d'assistance Domicile prévues pages 21 et 22 s'appliquent aux garanties ci-dessous.

7.1. AIDE MÉNAGÈRE

IMA 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 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 week-end et jours fériés.

7.2. CONDUITE A L'ÉCOLE ET RETOUR AU DOMICILE DES ENFANTS

Lorsque 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 par semaine répartis sur une période de 3 semaines.

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

7.3. PRISE EN CHARGE DES ASCENDANTS

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^{ère} 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^{ère} 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 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 selon la situation et ne pourra excéder 20 heures réparties sur une période maximale de 20 jours.

7.4. PRISE EN CHARGE DES ANIMAUX DOMESTIQUES

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

- La visite de l'animal au domicile de l'adhérent par un « pet sitter »
- La garde de l'animal par un « pet sitter » au domicile de l'adhérent
- La garde de l'animal chez un « pet sitter »

• GARANTIES D'ASSISTANCE •

La prise en charge comprend les frais de déplacement aller - retour et les frais de « pet sitter ». Le nombre d'interventions est évalué par IMA selon la situation et ne pourra excéder 20 interventions réparties sur une période maximale de 20 jours.

Le « pet sitter » se chargera d'acheter l'alimentation de l'animal lorsque ni l'adhérent ni son conjoint, ni l'un de leurs proches ne sont en mesure d'acheter la nourriture de l'animal.

Cette garantie est conditionnée à la mise à disposition pour le « pet sitter » des clés et/ou du code d'accès de l'habitation et des conditions d'accessibilité en toute sécurité aux locaux.

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

7.5. ORGANISATION OBSEQUES

En cas de décès de l'un des bénéficiaires, IMA peut assister la famille dans l'organisation des obsèques et faire l'avance des frais y afférents. La somme avancée sera remboursable dans un délai de 30 jours.

7.6. INFORMATIONS DECES

A la suite du décès d'un bénéficiaire, IMA peut apporter toutes les informations utiles aux proches vivants au domicile (dispositions à prendre, démarches relatives aux dons d'organes, à la crémation, à la succession ...

GARANTIES DÉPENDANCE

8 - CONDITIONS D'APPLICATION

8.1. FAITS GÉNÉRATEURS

Les garanties Assistance Aide aux aidants s'appliquent :

- Lorsque vous devenez aidant ou aidé,
- En cas de survenance ou d'aggravation de la perte d'autonomie de l'aidé,
- En cas d'accident corporel ou de maladie soudaine et imprévisible de l'aidant entraînant une hospitalisation imprévue ou une immobilisation imprévue au domicile,

dans les conditions spécifiées à chaque article.

8.2. INTERVENTION

8.2.1. 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 13 et 14, doit être exercée au plus tard dans les 30 jours qui suivent l'immobilisation au domicile ou la sortie d'une hospitalisation. Passé ce délai aucune garantie ne sera accordée.

8.2.2. 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. Les garanties d'assistance sont mises en œuvre

• GARANTIES D'ASSISTANCE •

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.

9 - SOUTIEN AUX AIDANTS

9.1. BILAN PERSONNALISÉ

IMA organise et prend en charge un bilan personnalisé 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.

- Réalisation d'un diagnostic pour identifier les besoins et repérer les points de vigilance,
- Aide à la réflexion et à la décision,
- Envoi d'une note de synthèse,
- Si nécessaire, un suivi téléphonique sur 6 mois peut être proposé pour la coordination et la mise en œuvre du plan d'actions.

Cette garantie est accessible du lundi au vendredi, hors jours fériés. Cette garantie est limitée à 2 bilans sur 12 mois.

À l'issue de ce bilan et si la situation le nécessite, deux accompagnements complémentaires sont mis en place parmi la liste de garanties ci-dessous :

- Nutrition prévention santé,
- Bilan situationnel au téléphone par un ergothérapeute,

- Bilan mobilité,
- Accompagnement budgétaire.

9.2. NUTRITION PRÉVENTION SANTÉ

Chaque bénéficiaire peut solliciter, une fois sur une période de 12 mois, des conseils diététiques par téléphone, du lundi au vendredi, hors jours fériés, plus particulièrement :

- Pour prévenir les risques liés à l'alimentation : dénutrition, problèmes de déglutition, de mastication...
- Des conseils et des réponses aux questions sur les déséquilibres alimentaires chez les personnes dépendantes et le maintien du plaisir de manger...

Un bilan nutritionnel peut être réalisé, à la charge de l'aident ou de l'aidé.

La garantie est accessible suite au bilan personnalisé réalisé par un travailleur social.

9.3. BILAN SITUATIONNEL AU TÉLÉPHONE PAR UN ERGOTHÉRAPEUTE

IMA organise et prend en charge un bilan téléphonique avec un ergothérapeute.

Cette garantie prend en compte l'évaluation à distance de la situation de la personne dans son lieu de vie :

- Recueil des éléments de contexte sur la situation de la personne : personne en situation de fragilité, sortie d'hospitalisation, de SRR..., immobilisation temporaire, handicap ou dépendance, situation d'aident...
- Recueil des éléments de contexte sur son lieu de vie : bilan de la personne, bilan matériel de l'environnement de vie...

Cette évaluation est complétée par des conseils et des préconisations sur les aides techniques, les possibilités d'aménagement, les orientations vers le réseau local...

• GARANTIES D'ASSISTANCE •

À la fin de ce bilan, un rapport de préconisations en matière de solutions de compensations, d'équipements... est remis

La garantie est accessible suite au bilan personnalisé réalisé par un travailleur social.

9.4. BILAN MOBILITÉ

IMA organise et prend en charge un bilan pour le binôme aidant/aidé une fois sur une période de 12 mois.

Cette garantie effectuée par un éducateur en activité physique adaptée prend en compte :

- Un bilan d'1h30 au domicile du bénéficiaire avec notamment des propositions d'exercices à faire chez soi pour préserver son capital santé, un bilan des capacités d'équilibre et de marche pour l'aidé ou l'évaluation des capacités physiques générales...
- Un accès illimité à des cours collectifs pendant un trimestre

La garantie est accessible suite au bilan personnalisé réalisé par un travailleur social.

9.5. ACCOMPAGNEMENT BUDGÉTAIRE

IMA propose d'analyser le budget familial, de fixer des objectifs pour le rééquilibrer, de réaliser une série de recommandations adaptées à la situation globale de l'adhérent et de son conjoint, de mettre à disposition des fiches pratiques ainsi qu'un livret de compte pour le suivi du budget.

Cette garantie est mise en œuvre dans la limite de 6 entretiens téléphoniques avec un Conseiller en Économie Sociale et Familiale sur 12 mois.

La garantie est accessible suite au bilan personnalisé réalisé par un travailleur social.

10 - FORMATION DE L'AIDANT

En cas de survenance ou d'aggravation de la perte d'autonomie de l'aidé :

10.1. FORMATION DE L'AIDANT

IMA organise et prend en charge la venue d'un ergothérapeute au domicile (2 interventions de 2h) afin de faciliter le quotidien de l'aidant grâce à :

- L'étude de l'organisation du quotidien,
- L'aide à l'acquisition des gestes et postures dans la vie quotidienne et la manutention de personnes (lever, toilette, habillage...),
- L'apprentissage de matériels spécifiques, appareillages, aides techniques,
- L'acquisition des savoir-être et savoir-faire nécessaires pour accompagner et vivre avec des personnes présentant des troubles cognitifs de type démence, cérébro-lésion (aider à gérer la fatigabilité, éviter l'apparition des « troubles du comportement », communiquer plus efficacement...),
- Des conseils pour favoriser la pérennité de la relation d'aide harmonieuse.

Cette garantie doit être exécutée dans les 24 mois suivant l'événement.

10.2. SITE INTERNET DE FORMATION DES AIDANTS

IMA met à disposition de l'adhérent et de son entourage un site Internet accessible à partir de l'adresse:

<https://mgefi.formation-aidants.com>

via un accès sécurisé 24h/24 et 7j/7. Lors de la première connexion, il sera demandé un mot de passe communiqué par la MGEFI.

• GARANTIES D'ASSISTANCE •

Pour se familiariser avec sa situation et progresser à son rythme, le site propose des outils simples et pédagogiques, ainsi que des modules de formation visant à :

- Sensibiliser aux effets du vieillissement,
- Accompagner le maintien à domicile grâce à la sécurisation et l'adaptation de l'environnement de vie,
- Assurer et guider l'aidant grâce à l'acquisition de connaissances essentielles et de comportements à adopter.

11 - MAINTIEN À DOMICILE

En cas de survenance ou d'aggravation de la perte d'autonomie de l'aidé :

11.1. BILAN SITUATIONNEL AU DOMICILE PAR UN ERGOTHÉRAPEUTE

IMA organise et prend en charge la venue d'un ergothérapeute au domicile de l'aidant ou de l'aidé si l'aidé vit chez l'aidant.

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.

Cette garantie doit être exécutée dans les 24 mois suivant l'événement.

11.2. SERVICE TRAVAUX POUR AMÉNAGEMENT DU DOMICILE

Lorsque l'ergothérapeute préconise des solutions d'aménagements du domicile, IMA se 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 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 de l'aidant ou de l'aidé qui doit transmettre au groupe IMA le procès-verbal de fin de travaux ainsi que la facture acquittée.

Cette garantie est limitée à 1 dossier par événement et doit être exécutée dans les 24 mois suivant l'événement.

11.3. 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.

• GARANTIES D'ASSISTANCE •

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.

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

12 - MAINTIEN À DOMICILE

En cas d'installation de l'aidé chez l'aidant ou de l'aidant chez l'aidé :

12.1. BILAN SITUATIONNEL AU DOMICILE PAR UN ERGOTHÉRAPEUTE

IMA organise et prend en charge la venue d'un ergothérapeute au domicile de l'aidant ou de l'aidé si l'aidé vit chez l'aidant.

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.

Cette garantie doit être exécutée dans les 24 mois suivant l'événement.

12.2. SERVICE TRAVAUX POUR AMÉNAGEMENT DU DOMICILE

Lorsque l'ergothérapeute préconise des solutions d'aménagements du domicile, IMA se 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 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 de l'aidant ou de l'aidé qui doit transmettre au groupe IMA le procès-verbal de fin de travaux ainsi que la facture acquittée.

Cette garantie est limitée à 1 dossier par événement et doit être exécutée dans les 24 mois suivant l'événement.

12.3. AIDE AU DÉMÉNAGEMENT

IMA 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'aidant ou de l'aidé.

12.4. NETTOYAGE DU LOGEMENT QUITTÉ

IMA organise et prend en charge le nettoyage du logement quitté dans la limite de 500 €, dans les 24 mois suivant l'événement.

• GARANTIES D'ASSISTANCE •

13 - EN CAS DE NON MAINTIEN AU DOMICILE

13.1. AIDE AU DÉMÉNAGEMENT

IMA 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'aidant ou de l'aidé.

13.2. NETTOYAGE DU LOGEMENT QUITTÉ

IMA organise et prend en charge le nettoyage du logement quitté dans la limite de 500 €, dans les 24 mois suivant l'événement.

14 - EN CAS D'HOSPITALISATION OU D'IMMOBILISATION DE L'AIDANT

Si l'aidant est hospitalisé plus de 2 jours ou immobilisé au domicile plus de 5 jours, de façon imprévue, suite à un accident ou une maladie soudaine et imprévisible, IMA organise et prend en charge sur une durée maximum de 30 jours les garanties suivantes :

14.1. AUXILIAIRE DE VIE OU AIDE-MÉNAGÈRE

- La venue d'une auxiliaire de vie pour la garde de jour de l'aidé (entre 8h et 20h, hors week-end et jours fériés),
- Ou la venue d'une aide-ménagère, 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 attribuées est évalué par IMA selon la situation et ne pourra excéder 30 heures à raison de 2 heures minimum par intervention (dont 2h pour la venue si nécessaire d'une coordinatrice afin d'analyser les besoins de l'aidé).

14.2. LA VENUE D'UN PROCHE OU LE TRANSFERT CHEZ UN PROCHE

- Le transport aller-retour en train ou en avion d'un proche en France par train 1ère classe ou avion classe économique,,
- Ou le transport non médicalisé de l'aidé chez un proche en France.

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

14.3. SERVICES DE PROXIMITÉ

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

14.3.1. 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 1 livraison par évènement. Le prix des médicaments demeure à la charge de l'aidant ou de l'aidé.

14.3.2. Portage de repas

1 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

• GARANTIES D'ASSISTANCE •

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 diner. Le petit-déjeuner est exclu de la garantie.*

14.3.3. Portage d'espèces

- 1 transport aller-retour dans un établissement bancaire proche du domicile,
- Ou 1 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 garantie est limitée à 1 portage par événement.

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

14.3.4. Livraison de courses

1 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.

14.3.5. Coiffure à domicile

1 déplacement d'un coiffeur au domicile lorsque l'aidant ou l'aidé, a besoin de soin 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'aidant ou de l'aidé.

14.4. TÉLÉASSISTANCE

IMA organise et prend charge la mise en place d'un service de téléassistance au domicile du bénéficiaire, comprenant les frais

d'accès et la maintenance d'un transmetteur de téléalarme au domicile, 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.

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

15 - 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 Assurances organise et prend en charge les garanties ci-dessous.

Ces garanties sont mises en œuvre dans la limite d'un besoin de répit de l'aidant par an.

15.1. AUXILIAIRE DE VIE OU AIDE-MÉNAGÈRE

- La venue d'une auxiliaire de vie pour la garde de jour de l'aidé (entre 8h et 20h, hors week-end et jours fériés),
- Ou la venue d'une aide-ménagère, 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.

• GARANTIES D'ASSISTANCE •

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

15.2. LA VENUE D'UN PROCHE OU LE TRANSFERT CHEZ UN PROCHE

- Le transport aller-retour en train ou en avion d'un proche en France par train 1ère classe ou avion classe économique,
- Ou le transport non médicalisé de l'aidé chez un proche en France.

Les deux garanties ne sont pas cumulatives et sont prises en charge dans la limite de 200 euros l'aller/retour sur 30 jours.

15.3. SERVICES DE PROXIMITÉ

15.3.1. 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 1 livraison sur 30 jours. Le prix des médicaments demeure à la charge de l'aidant ou de l'aidé.

15.3.2. Portage de repas

1 livraison d'un pack de 5 à 7 jours de repas réparties sur 30 jours*.

La solution de portage de repas permet, lors de la commande, de trouver une écoute pour aider à composer ses repas en fon-

tion 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 diner. Le petit-déjeuner est exclu de la garantie.*

15.3.3. Portage d'espèces

- 1 transport aller-retour dans un établissement bancaire proche du domicile,
- Ou 1 portages d'espèces contre reconnaissance de dette, par un de ses prestataires, pour un montant maximum de 150 €, sur 30 jours. La somme avancée devra être remboursée à IMA dans un délai de 30 jours.

15.3.4. Livraison de courses

1 livraison par semaine sur 30 jours. 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.

15.3.5. Coiffure à domicile

1 déplacement d'un coiffeur au domicile sur 30 jours, lorsque l'aidant ou l'aidé a besoin de soin 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 POUR ADULTE

Le décompte en unité correspond aux garanties suivantes :

Cf. Article 6.1

	Unité de mesure	Valeur unitaire
Aide-ménagère	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

Le décompte en unité correspond aux garanties suivantes :

	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 1ère 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 •

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

05 49 34 82 48

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 et Mayotte)

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 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 de décès, certificat d'invalidité...)

Dans le cadre des garanties liées à la dépendance, la mise en œuvre des garanties par IMA est soumise à la transmission :

- 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 cer-

tificat médical en cas d'hospitalisation ou d'immobilisation de l'aidant.

FAITS GÉNÉRATEURS DES GARANTIES DOMICILE

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 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 traumatisant,
- De passage à la retraite,
- De décès

dans les conditions spécifiées à chaque article.

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

• CONDITIONS D'APPLICATION •

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 3.2 à 3.8, 4 et 5.1 doit être exercée au plus tard dans les 20 jours qui suivent :

- Une immobilisation au domicile,
- La sortie d'une hospitalisation.

Passé ce délai, aucune garantie ne sera accordée.

Pour la garantie Aide-ménagère prévue à l'article 3.1, et pour la garantie auxiliaire de vie prévue à l'article 5.1, le délai de demande d'assistance est de 7 jours à compter de l'immobilisation au domicile, 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'événement.

Illustration : en cas d'appel le 10ème 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.

EXCLUSIONS À L'APPLICATION DES GARANTIES

INFRACTION

IMA 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 DÉCLARATION

La fausse déclaration intentionnelle du bénéficiaire, lors de la survenance d'un évé-

• CONDITIONS D'APPLICATION •

nement garanti entraîne la perte du droit à garantie.

FORCE MAJEURE

IMA 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, gériatologiques 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'alcools ou résultant de l'action volontaire du bénéficiaire (suicide, tentative de suicide ou mutilation volontaire).

VIE DU CONTRAT

DURÉE DES GARANTIES

Les garanties s'appliquent pendant la période de validité du contrat « Assistance santé » souscrit par l'adhérent auprès de la MGEFI.

RÉSILIATION

Les garanties d'assistance cessent de plein droit en cas de résiliation du contrat souscrit par l'adhérent auprès de la MGEFI pour tout événement survenu ultérieurement ainsi qu'en cas de résiliation du contrat d'assurance souscrit par la MGEFI auprès d'IMA. Toutefois, dès lors que l'intervention d'assistance aurait été engagée avant la résiliation, elle serait menée à son terme par IMA.

SUBROGATION

IMA 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 ; c'est-à-dire qu'IMA 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.

• CONDITIONS D'APPLICATION •

Toutefois, ce délai ne court :

1er

En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où IMA a eu connaissance ;

2e

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 avec accusé de réception adressée 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

L'ensemble des informations recueillies dans le cadre de la gestion d'un dossier d'assistance est destiné à IMA afin de mettre en œuvre les garanties d'assistance auxquelles les bénéficiaires peuvent prétendre.

Ces informations sont transmises aux sous-traitants et prestataires d'IMA, sollicités dans la mise en œuvre et l'organisation de l'opération d'assistance, ainsi qu'à la MGEFI à l'exception des données à caractère médical susceptibles d'être collectées.

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.

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 40000 - 79 033 Niort Cedex 9 ou par courriel depuis le site www.ima.eu, Espace Particuliers.

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 ou par courrier à l'adresse suivante : La Médiation de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 PARIS CEDEX 09.

• DÉFINITIONS •

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

ACCIDENT CORPOREL

Événement 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

Personne physique ayant souscrit un contrat «Maitri Santé» OU «Vita Santé 2» OU «Multi Santé 2» auprès de la MGEFI.

AGGRAVATION DE LA PERTE D'AUTONOMIE

Modification de l'état de dépendance d'une personne attestée par :

- Le changement de catégorie de l'Allocation d'Education pour l'Enfant Handicapé (AEEH),
- Ou l'évolution des droits pour la Prestation de Compensation du Handicap (PCH),
- Ou le changement de classement GIR de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA).

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.

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 (perroquet, perruche, mandarins ou canaris), furets, tortues et rongeurs (souris, rats, octodons, chinchillas, hamsters, cochons d'inde, gerbilles, écureuils de Corée).

BÉNÉFICIAIRES DES GARANTIES D'ASSISTANCE

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.

BESOIN DE RÉPIT

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

• DÉFINITIONS •

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.

DOMICILE

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

FRANCE

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

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.

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 polyopathologies (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 :

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'Education 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

Conjoint de droit ou de fait, pacsé ou concubin.

Ascendants directs ou descendants directs.

Frères, sœurs, beau-père, belle-mère, gendre, belle-fille, beau-frère ou belle-sœur.

Toute personne dont la perte d'autonomie nécessite la présence de l'aidant.

Toute personne apportant une aide humaine à un adhérent en perte d'autonomie.



MGEFI Assistance intervient 24h/24
à la suite d'appels émanant des bénéficiaires au numéro suivant

05 49 34 82 48