

Notice d'information d'assistance Contrat « Sérénité »





NOTICE D'INFORMATION D'ASSISTANCE

Contrat « Sérénité » (applicable au 1^{er} janvier 2025)

Préambule

La présente notice d'information a pour objet de définir les modalités et conditions de mise en œuvre, par IMA ASSURANCES, des garanties d'assistance proposées en inclusion de l'offre Santé Sérénité de la Mutuelle MGEFI.

Les garanties d'assistance sont assurées par **IMA ASSURANCES**, société anonyme au capital de 157 000 000 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, 4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 PARIS CEDEX 09.

Résumé des garanties et modalités de mise en œuvre

GARANTIE	PLAFOND (LE CAS ÉCHÉANT)
Dès la souscription	
Conseil social	✓
Portail IMA S@nté	✓
Informations juridiques	✓
En cas d'évènement ressenti comme traumatisant	
Soutien psychologique	✓
En cas d'hospitalisation ou d'immobilisation	
Prise en charge des animaux domestiques	✓
Aide à domicile	20h sur 20j 10h sur 10j en cas de chirurgie ambulatoire
Présence d'un proche	✓
Livraison de médicaments	1 livraison sur 20j
Portage de repas	1 portage sur 20j
Livraison de courses	1 livraison / semaine sur 20j
Coiffure à domicile	1 déplacement sur 20j
Fermeture du domicile quitté en urgence	✓
Préparation du retour au domicile	✓
Transport aux RDV médicaux et paramédicaux	1 A/R sur 20j
Transfert convalescence chez un proche	✓
Auxiliaire de vie (pour la personne dépendante)	20h sur 20j
LES + FAMILLE	
Prise en charge des enfants	20h sur 20j
Remplaçante de garde d'enfants	20h sur 20j
Conduite à l'école	Sur 3 semaines
Conduite aux activités extrascolaires	Sur 3 semaines
Prise en charge des frères et sœurs	20h sur 20j
Soutien scolaire chez un proche	✓
Aide aux devoirs	✓
LES + MATERNITÉ	
Aide à domicile	20h sur 20j
Présence d'un proche	✓
Prise en charge des enfants	20h sur 20j
Conduite à l'école	Sur 3 semaines
Conduite aux activités extrascolaires	Sur 3 semaines
Soutien scolaire chez un proche	✓
Livraison de médicaments	1 livraison sur 20j
Portage de repas	1 portage sur 20j
Livraison de courses	1 livraison / semaine sur 20j
Coiffure à domicile	1 déplacement sur 20j
PASSAGE A LA RETRAITE	
Accompagnement retraite	1 bilan
MALADIES REDOUTÉES	
Enveloppe de services sur 12 mois	50 unités

DÉCÈS	
En cas de décès	
Aide à la recherche d'un prestataire funéraire	✓
Aide à l'organisation des obsèques	✓
Accompagnement suite au décès	✓
Avance de fonds frais d'obsèques	3050 €
Dernières Volontés	✓
Aide à domicile	20h sur 20j
Prise en charge des enfants et petits enfants	20h sur 20j
Conduite à l'école	Sur 3 semaines
Prise en charge des ascendants	20h sur 20j
Prise en charge des animaux domestiques	✓
En cas de décès lors d'un déplacement	
Rapatriement de corps	✓
Déplacement d'un membre de la famille sur le lieu du décès	✓
Retour des accompagnateurs de l'assuré ou son conjoint décédé	✓
CONSEILS ET ACCOMPAGNEMENT DE L'AIDANT ET L'AIDÉ	
Dès la souscription	
Informations médicales	✓
Recherche médecin, infirmière, intervenant paramédical	✓
Accompagnement budgétaire	✓
En cas d'évènement ressenti comme traumatisant	
Soutien psychologique	✓
Dès les premiers signes de la perte d'autonomie	
Bilan personnalisé	✓
INDISPONIBILITÉ DE L'AIDANT	
Accident ou maladie entraînant une hospitalisation ou une immobilisation	
Auxiliaire de vie ou Aide à domicile	30h sur 30j
Présence d'un proche ou Transfert de l'aidé	✓
Livraison de médicaments	1 livraison sur 30j
Portage de repas	1 portage sur 30j
Livraison de course	1 livraison /semaine sur 30j
Coiffure à domicile	1 déplacement sur 30j
Téléassistance	3 mois
RÉPIT DE L'AIDANT	
En cas de fatigue physique ou morale justifiée par un certificat médical	
Enveloppe de services sur 12 mois	50 unités
LIEU DE VIE	
Dès les premiers signes de perte d'autonomie	
Bilan ergothérapie par téléphone	✓
Survenance ou aggravation de la perte d'autonomie	
Bilan ergothérapie au domicile	✓
Service travaux pour aménagement du domicile	✓
Téléassistance	3 mois
Aide au déménagement	✓
Nettoyage du logement quitté	✓

Numéro de contact.....	6
Définitions.....	6
Territorialité.....	7
Pièces justificatives.....	7
1. CONDITIONS D'APPLICATION DES GARANTIES ASSISTANCE SANTÉ.....	7
1.1 Faits générateurs.....	7
1.2 Intervention.....	7
2. ACCOMPAGNEMENT DÈS LA SOUSCRIPTION.....	8
2.1 Conseil social.....	8
2.2 Informations juridiques.....	8
3. GARANTIES D'ASSISTANCE STANDARD.....	8
3.1 Aide à domicile.....	8
3.2 Présence d'un proche.....	8
3.3 Services de proximité.....	8
3.4 Prise en charge des animaux domestiques.....	9
3.5 Fermeture du domicile quitté en urgence.....	9
3.6 Préparation du retour au domicile.....	9
3.7 Transfert convalescence chez un proche.....	9
3.8 Transport aux rendez-vous médicaux et paramédicaux.....	9
3.9 Auxiliaire de vie.....	10
3.10 Soutien psychologique.....	10
4. GARANTIES D'ASSISTANCE FAMILLE.....	10
4.1 Prise en charge des enfants de moins de 16 ans ou de ceux atteints d'un handicap quel que soit leur âge.....	10
4.2 Prise en charge des frères et sœurs de l'enfant blessé ou malade âgés de moins de 16 ans ou de ceux atteints d'un handicap quel que soit leur âge.....	10
4.3 Remplaçante de garde d'enfants âgés de moins de 16 ans ou de ceux atteints d'un handicap quel que soit leur âge.....	11
4.4 Conduite à l'école, aux examens scolaires ou aux stages des enfants scolarisés de moins de 16 ans ou de ceux atteints d'un handicap quel que soit leur âge et retour au domicile.....	11
4.5 Conduite aux activités extrascolaires des enfants scolarisés de moins de 16 ans et retour au domicile.....	11
4.6 Soutien scolaire chez un proche.....	11
4.7 Aide aux devoirs.....	11
5. PORTAIL IMA S@NTÉ.....	12
5.1 Services digitaux.....	12
6. GARANTIES D'ASSISTANCE PARENTALITÉ.....	12
6.1 Aide à domicile.....	12
6.2 Présence d'un proche.....	12
6.3 Prise en charge des enfants de moins de 16 ans ou de ceux atteints d'un handicap quel que soit leur âge.....	12
6.4 Services de proximité.....	12
6.5 Conduite à l'école, aux examens scolaires ou aux stages des enfants scolarisés de moins de 16 ans ou de ceux atteints d'un handicap quel que soit leur âge et retour au domicile.....	13
6.6 Conduite aux activités extrascolaires des enfants scolarisés de moins de 16 ans et retour au domicile.....	13
6.7 Soutien scolaire chez un proche.....	13
7. GARANTIES D'ASSISTANCE MALADIES REDOUTÉES.....	13
7.1 Enveloppe de services.....	13
8. GARANTIES D'ASSISTANCE SÉNIORS.....	14
8.1 Projet retraite.....	14

9. GARANTIES D'ASSISTANCE DÉCÈS.....	14
9.1 Rapatriement de corps.....	14
9.2 Déplacement d'un proche sur le lieu du décès.....	14
9.3 Retour des accompagnateurs.....	14
9.4 Aide à la recherche d'un prestataire funéraire.....	14
9.5 Aide à l'organisation des obsèques.....	14
9.6 accompagnement suite au décès.....	14
9.7 Aide à domicile.....	14
9.8 Prise en charge des enfants de moins de 16 ans ou de ceux atteints d'un handicap quel que soit leur âge.....	15
9.9 Conduite à l'école, aux examens scolaires ou aux stages, des enfants scolarisés de moins de 16 ans ou de ceux atteints d'un handicap quel que soit leur âge et retour au domicile.....	15
9.10 Prise en charge des ascendants vivant au domicile de l'adhérent.....	15
9.11 Prise en charge des animaux domestiques.....	15
9.12 Avance de fonds.....	15
9.13 Enregistrement et respect des volontés.....	15
10. CONDITIONS D'APPLICATION DES GARANTIES AIDE AUX AIDANTS	16
10.1 Faits générateurs.....	16
10.2 Intervention.....	16
11. PACK CONSEILS ET ACCOMPAGNEMENT.....	16
11.1 Informations médicales.....	16
11.2 Recherche d'intervenants médicaux et paramédicaux.....	16
11.3. Accompagnement budgétaire.....	16
11.4. Soutien psychologique.....	16
11.5. Bilan social.....	17
12. PACK INDISPONIBILITÉ DE L'AIDANT	17
12.1 Auxiliaire de vie ou aide à domicile.....	17
12.2 Présence d'un proche auprès de l'aidé ou transfert de l'aidé.....	17
12.3. Services de proximité.....	17
12.4. Téléassistance.....	18
13. PACK RÉPIT	18
13.1 Enveloppe de services.....	18
14. PACK LIEU DE VIE	18
14.1 Bilan ergothérapie par téléphone.....	18
14.2 Bilan ergothérapie au domicile.....	18
14.3. Service travaux pour aménagement du domicile (hors départements et régions d'outre-mer).....	18
14.4. Téléassistance.....	19
14.5. Aide au déménagement.....	19
14.6. Nettoyage du logement quitté.....	19
15. LIMITATIONS ET EXCLUSIONS À L'APPLICATION DES GARANTIES.....	20
15.1 Fausse déclaration.....	20
15.2 Force majeure.....	20
15.3 Refus du bénéficiaire.....	20
15.4 Exclusions.....	20
ANNEXE 1	21
ANNEXE 2	22

■ Numéro de contact

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

05 49 34 82 48 ou +33 5 49 34 82 48 depuis l'étranger

Pour les sourds et malentendants le numéro de téléphone est le suivant : 09 39 25 00 07.

■ Définitions

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.

ACCUEIL DE JOUR

Accueil dans toute structure adaptée en journée afin de rompre l'isolement social et d'accorder du répit à l'aidant.

ADHÉRENT

Personne couverte par un contrat santé 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'Éducation 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 ou son conjoint 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 (aidé) et qui n'est pas salarié pour cette aide. IMA ASSURANCES n'interviendra que pour l'aidant principal déclaré par la famille lors du premier appel.

AIDÉ

L'adhérent, son conjoint ou le proche dont la perte d'autonomie nécessite la présence d'une tierce personne (aidant) 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, Nouveaux Animaux de Compagnie (lapins, perroquet, perruche, mandarins, canaris, furets, tortues, souris, rats, octodons, chinchillas, hamsters, cochons d'inde, gerbilles et écureuils de Corée).

BÉNÉFICIAIRES DES GARANTIES D'ASSISTANCE

En fonction des dispositions spécifiques prévues pour chaque garantie (hors assistance Séniors et assistance Aide aux aidants), l'adhérent ainsi que les personnes suivantes vivant en permanence sous son toit : conjoint, enfants (sous réserve des conditions liées à l'âge) et en outre, pour les garanties « conseil social », « Informations juridiques » et garanties d'assistance « prise en charge des ascendants vivant au domicile de l'adhérent », « soutien psychologique », leurs ascendants directs.

Pour l'assistance Séniors

L'adhérent ou son conjoint doivent être âgés de 55 ans et plus.

Pour l'assistance Aide aux aidants

L'aidant ou l'aidé tel que défini au lexique.

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'assurer son rôle d'aidant.

CENTRE DE CONVALESCENCE

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

CHIRURGIE AMBULATOIRE

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

CONJOINT

Epoux/épouse, concubin(e) (personne vivant maritalement avec une autre à son domicile, sans être marié ou pacsé) ou partenaire dans le cadre d'un PACS (Pacte Civil de Solidarité).

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 les Départements et Régions d'Outre-Mer (Martinique, Guadeloupe, Réunion, Guyane et Mayotte).

FRAIS D'HÉBERGEMENT

Frais de la nuit à l'hôtel, petit-déjeuner et taxes de séjour compris, hors frais de téléphone, de connexion internet, de repas et de bar.

GARDE DE NUIT

Garde à domicile présente toute la nuit et intervenant en cas de besoin.

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 AU DOMICILE

Incapacité à réaliser soi-même les tâches de la vie quotidienne à son domicile, consécutive à une maladie ou un accident corporel, constatée par une autorité médicale compétente.

IMMOBILISATION IMPRÉVUE

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

INTERVENTION CHIRURGICALE

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

LISTE DES PATHOLOGIES LOURDES

Accident vasculaire cérébral invalidant, infarctus ou pathologie cardiaque invalidante, hémopathies, insuffisance hépatique sévère, diabète insulino-insoluble, 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 est laissée à l'appréciation du service médical d'IMA ASSURANCES.

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'Éducation pour l'Enfant Handicapé (AEEH) pour les catégories 2 à 6,
- ou à la Prestation de Compensation du Handicap (PCH),
- ou à l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA) au titre d'un classement GIR 1 à 4.

PREMIERS SIGNES DE PERTE D'AUTONOMIE

Les premiers signes de la perte d'autonomie sont attestés par :

- Des troubles de l'équilibre,
- Une perte des repères spatiaux et/ou temporels,
- Une baisse notable de l'activité physique,
- Une tendance à l'isolement social,
- Une négligence alimentaire.

PROCHE

Pour toutes les garanties :

- Conjoint,
 - Ascendants directs ou descendants directs,
 - Frères, sœurs, beau-père, belle-mère, gendre, belle-fille, beau-frère ou belle-sœur,
- Et en plus pour la garantie d'assistance Aide aux aidants :

- Toute personne dont la perte d'autonomie (aidé) nécessite pour l'accomplissement des tâches et activités de la vie quotidienne la présence de l'adhérent ou de son conjoint (aidant).
- Toute personne apportant une aide humaine (aidant) à un adhérent ou à son conjoint (aidé) en perte d'autonomie afin d'accomplir les tâches et activités de la vie quotidienne.

TAXI DE LIAISON

Taxi en complément de la mise en œuvre d'une garantie nécessitant un transport (présence d'un proche, transfert des enfants ...).

Territorialité

Les garanties d'assistance s'appliquent en France Métropolitaine (et par assimilation dans les principautés de Monaco et d'Andorre) et dans les Départements et Régions d'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 dans les Départements et Régions d'Outre-Mer, le transport est effectué dans le seul Département ou la seule Région d'Outre-Mer de résidence de l'adhérent.

Par dérogation :

- Les garanties Décès s'appliquent pour tout décès survenu tant en France qu'à l'étranger.

Pièces justificatives

IMA ASSURANCES se réserve le droit de demander tout justificatif utile, notamment la justification médicale de l'évènement générant la mise en œuvre des garanties (certificat médical, bulletin d'hospitalisation, certificat de décès,

certificat d'invalidité...) ainsi que l'envoi d'une attestation de l'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.

1 - CONDITIONS D'APPLICATION DES GARANTIES ASSISTANCE SANTÉ

1.1 - Faits générateurs

Les garanties d'assistance Santé s'appliquent selon la nature de la prestation en cas :

- d'accident corporel ou de maladie soudaine et imprévisible entraînant une hospitalisation imprévue,
- d'accident corporel ou de maladie soudaine et imprévisible entraînant une immobilisation imprévue au domicile,
- d'accident corporel ou de maladie entraînant une hospitalisation programmée,
- de chirurgie ambulatoire entraînant une immobilisation au domicile,
- d'intervention chirurgicale incluant une nuit d'hospitalisation et entraînant une immobilisation au domicile,
- de séjour prolongé à la maternité, de naissance multiple, de naissance de grands prématurés,
- 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, immunothérapie, hormonothérapie ou curiethérapie, ou d'une aggravation entraînant une hospitalisation,
- de décès,
- d'évènement traumatisant (notamment accident corporel, maladie grave, agression ou décès),
- de passage à la retraite,

dans les conditions spécifiées à chaque article.

1.2 - Intervention

1.2.1 - 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 3.2 à 3.8, 4.1 à 4.7, 6.2 à 6.7, 9.1 à 9.6 et 9.8 à 9.12 doit être exercée au plus tard dans les 20 jours à compter :

- du 1^{er} jour de l'immobilisation au domicile du bénéficiaire,
- du jour de sortie d'une hospitalisation,
- du décès.

Passé ce délai, aucune garantie n'est accordée.

Pour la garantie Aide à domicile prévue aux articles 3.1, 6.1, 9.7, et pour la garantie Auxiliaire de vie prévue à l'article 3.9, le délai de demande d'assistance est de 7 jours à compter du 1^{er} jour de l'immobilisation au domicile du bénéficiaire, du jour de la sortie d'une hospitalisation ou du décès. Passé ce délai, un décompte est effectué sur le plafond accordé et la garantie est mise en place au prorata des jours restants. Ce décompte s'effectue à partir du premier jour de l'évènement.

Illustration : en cas d'appel le 8^{ème} jour, la garantie est alors plafonnée à 12 jours.

1.2.2 - Application des garanties

L'application de ces garanties est appréciée en fonction de la situation personnelle du bénéficiaire. Le nombre d'heures attribué peut 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.**

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 consécutifs.

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

IMA ASSURANCES veille à la bonne application des garanties mais ne peut intervenir dans les situations à risque infectieux en contexte épidémique faisant l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillance spécifique de la part des autorités sanitaires locales et/ou nationales et/ou internationales.

Dès lors que certaines garanties ne peuvent être mises en œuvre par IMA ASSURANCES dans les Départements et Régions d'Outre-Mer, elles sont prises en charge par IMA ASSURANCES dans la limite des barèmes retenus en France métropolitaine. Cette prise en charge est conditionnée à l'accord préalable d'IMA ASSURANCES et la présentation par le bénéficiaire de justificatifs.

Les garanties Décès s'appliquent compte tenu des caractéristiques géographiques, climatiques, économiques, politiques et juridiques propres au lieu de décès et constatées lors de l'évènement.

2 - ACCOMPAGNEMENT DÈS LA SOUSCRIPTION

Dès la souscription pour tous les bénéficiaires

2.1 - Conseil social

IMA ASSURANCES organise et prend en charge jusqu'à 5 entretiens téléphoniques par foyer sur une période de 12 mois consécutifs avec un travailleur social. Ces conseils sont mis en œuvre du lundi au vendredi, hors jours fériés.

Le travailleur social évalue les besoins d'aide et d'accompagnement en matière de droits sociaux, identifie les priorités et propose des solutions.

2.2 - 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 dans des domaines tels que : famille, santé, droit du travail, retraite, dépendance, succession, fiscalité, administration, justice, vie pratique, vacances à l'étranger...

3 - GARANTIES D'ASSISTANCE STANDARD

3.1 - Aide à domicile

Lorsque ni l'adhérent, ni le conjoint, ni leurs proches ne sont en mesure de se charger des tâches quotidiennes, IMA ASSURANCES organise et prend en charge l'intervention 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 dans les conditions et limites suivantes :

En cas d'accident corporel ou de maladie soudaine et imprévisible de l'adhérent ou de son conjoint entraînant :

- une hospitalisation imprévue de plus de 1 jour (≥ 1 nuitée),
- ou une immobilisation imprévue au domicile de plus de 5 jours.

En cas d'accident corporel ou de maladie de l'adhérent ou de son conjoint entraînant :

- une hospitalisation programmée de plus de 1 jour (≥ 1 nuitée),

Elle intervient dès le premier jour de l'hospitalisation pour venir en aide aux proches demeurant au domicile, du 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 peut excéder 20 heures à raison de 2 heures minimum par intervention, réparties sur une période maximale de 20 jours consécutifs.

En cas d'intervention chirurgicale comprenant une nuit d'hospitalisation ou de chirurgie ambulatoire de l'adhérent ou de son conjoint et entraînant une immobilisation au domicile d'au moins 1 jour.

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

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

3.2 - Présence d'un proche

En cas d'accident corporel ou de maladie soudaine et imprévisible de l'adhérent ou de son conjoint entraînant :

- une hospitalisation imprévue de plus de 1 jour (≥ 1 nuitée),
- ou une immobilisation imprévue au domicile de plus de 5 jours.

En cas d'accident corporel ou de maladie de l'adhérent ou de son conjoint entraînant :

- une hospitalisation programmée de plus de 1 jour (≥ 1 nuitée).

IMA ASSURANCES organise et prend en charge le déplacement aller-retour d'un proche au chevet du bénéficiaire par train 1ère classe, avion classe économique ou par tout autre moyen de transport approprié.

IMA ASSURANCES organise et prend également en charge son hébergement dans un hôtel, dans la limite de 80 € TTC par nuit d'hôtel, pour une durée maximale de 2 nuits (: 2 nuitées) lorsqu'il ne peut être accueilli au domicile du bénéficiaire.

IMA ASSURANCES organise et prend en charge également le ou les taxi(s) de liaison.

3.3 - Service de proximité

En cas d'accident corporel ou de maladie soudaine et imprévisible de l'adhérent ou de son conjoint entraînant :

- une hospitalisation imprévue de plus de 1 jour (≥ 1 nuitée),
- ou une immobilisation imprévue au domicile de plus de 5 jours.

En cas d'accident corporel ou de maladie de l'adhérent ou de son conjoint entraînant :

- une hospitalisation programmée de plus de 1 jour (≥ 1 nuitée).

IMA ASSURANCES organise et prend en charge les garanties suivantes, sur une période maximale de 20 jours consécutifs :

- Livraison de médicaments

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

Le coût des médicaments demeure à la charge de l'adhérent.

- Portage de repas

La livraison au domicile du bénéficiaire d'un pack contenant de 5 à 7 jours de repas (déjeuner et dîner) du bénéficiaire 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 au bénéficiaire, 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). Un large choix de plats équilibrés et renouvelés en fonction des saisons est proposé. La garantie est limitée à une livraison d'un pack par évènement.

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

- Le petit-déjeuner est exclu de la garantie.

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

- Livraison de courses

La livraison au domicile du bénéficiaire d'une commande par semaine lorsque ni l'adhérent ni son conjoint, ni leurs proches ne sont en mesure de faire les courses. Les frais de livraison des courses du magasin d'alimentation le plus proche de son domicile sont remboursés sur présentation d'un justificatif de paiement. Lorsque les disponibilités locales ne permettent pas le service de livraison à domicile, IMA ASSURANCES organise et prend en charge :

- le retrait des courses du bénéficiaire dans le magasin d'alimentation le plus proche de son domicile

et

- leur livraison à son domicile par un taxi.

Le coût des courses demeure à la charge de l'adhérent.

- Coiffure à domicile

Le déplacement aller-retour d'un coiffeur au domicile du bénéficiaire lorsque l'adhérent ou son conjoint a besoin de soins de coiffure.

La prise en charge est limitée à un seul déplacement par évènement et le coût de la prestation du coiffeur demeure à la charge de l'adhérent.

Cette garantie est accessible en journée, du lundi au samedi, hors jours fériés.

3.4 - Prise en charge des animaux domestique

En cas d'accident corporel ou de maladie soudaine et imprévisible entraînant une hospitalisation imprévue de plus de 1 jours (≥ 1 nuitées) de l'adhérent ou de son conjoint.

En cas d'accident corporel ou de maladie entraînant une hospitalisation programmée de plus de 1 jours (≥ 1 nuitées) de l'adhérent ou de son conjoint.

Lorsque ni l'adhérent, ni son conjoint, ni leurs proches n'est en mesure de s'occuper de l'animal domestique du bénéficiaire à son domicile, IMA ASSURANCES prend en charge sur présentation d'un justificatif de paiement, l'une des garanties suivantes :

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

La prise en charge comprend les frais de déplacement aller-retour, les frais de « pet sitter » ou de pension animalière. Elle est limitée pour l'ensemble des garanties à un forfait de 15€ TTC par jour, jusqu'à 450€ TTC maximum, et valable pour une garantie exécutée sur des jours consécutifs.

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

IMA ASSURANCES prend en charge, sur présentation d'un justificatif, 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 ». Elle est limitée pour l'ensemble des frais pris en charge à un forfait de 15€ TTC par jour, jusqu'à 450€ TTC maximum, et valable pour une garantie exécutée sur des jours consécutifs.

Cette garantie est accessible en journée, du lundi au dimanche, y compris les jours fériés.

3.5 - Fermeture du domicile quitté en urgence

En cas d'accident corporel ou de maladie soudaine et imprévisible entraînant une hospitalisation imprévue de plus de 1 jours (≥ 1 nuitées) de l'adhérent ou de son conjoint.

En l'absence d'un proche présent localement, IMA ASSURANCES organise et prend en charge l'intervention d'une aide à domicile dans la limite de 2 heures afin de s'assurer que le domicile du bénéficiaire est apte à rester fermé 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...
- La gestion des tâches ménagères urgentes : vider les poubelles, le lave-vaisselle, la machine à laver, trier les aliments périssables...

La garantie est conditionnée à 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 à l'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 du domicile. 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 € TTC, 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.

3.6 - Préparation du retour au domicile

En cas d'accident corporel ou de maladie soudaine et imprévisible entraînant une hospitalisation imprévue ou programmée de plus de 14 jours (≥ 14 nuitées) de l'adhérent ou de son conjoint.

En l'absence d'un proche présent localement, IMA ASSURANCES organise et prend en charge l'intervention d'une aide à domicile dans la limite de 4 heures pour permettre un retour au domicile du bénéficiaire dans les meilleures conditions.

Cette garantie comprend :

- La réouverture du domicile et de ses éléments : l'ouverture des volets, de l'eau, du gaz, de l'électricité...
- La mise en température du chauffage du logement,
- Le ménage,
- Les courses, leur coût demeurant à la charge de l'adhérent.

La garantie est conditionnée à 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 à l'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 du domicile. 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 € TTC, 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/ou s'il est missionné 48 heures avant cette sortie, l'intervenant accomplit sa mission le jour du retour au domicile.

3.7 - Transfert convalescence chez un proche

En cas d'accident corporel ou de maladie soudaine et imprévisible entraînant une hospitalisation imprévue de plus de 1 jours (≥ 1 nuitées) de l'adhérent ou de son conjoint.

En cas d'accident corporel ou de maladie entraînant une hospitalisation programmée de plus de 1 jours (≥ 1 nuitées) de l'adhérent ou de son conjoint.

IMA ASSURANCES organise et prend en charge un déplacement non médicalisé aller-retour du bénéficiaire, de son domicile vers celui d'un proche dans les 5 jours suivant sa sortie d'hospitalisation.

Ce transfert peut être réalisé en taxi, train 1^{ère} classe, avion classe économique ou par tout autre moyen de transport approprié et est pris en charge à concurrence de 200€ TTC pour l'aller et le retour confondus.

Cette garantie est accessible du lundi au dimanche, y compris les jours fériés.

3.8 - Transport aux rendez-vous médicaux et paramédicaux

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

Lorsqu'aucune solution n'est possible auprès des proches, IMA ASSURANCES organise et prend en charge, pendant la durée d'immobilisation et sur une période maximale de 20 jours consécutifs, un transport non médicalisé aller-retour du bénéficiaire entre son domicile et un établissement de soins de son choix par taxi ou par VSL dans un rayon de 50 km.

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

3.9 - Auxiliaire de vie

En cas d'accident corporel ou de maladie soudaine et imprévisible de l'adhérent ou de son conjoint entraînant :

- une hospitalisation imprévue de plus de 2 jours (≥ 2 nuitées),
- ou une immobilisation imprévue au domicile de plus de 5 jours.

En cas d'accident corporel ou de maladie de l'adhérent ou de son conjoint entraînant :

- une hospitalisation programmée de plus de 2 jours (≥ 2 nuitées).

IMA ASSURANCES organise et prend en charge l'intervention d'une auxiliaire de vie pour assister de jour le bénéficiaire dans les actes essentiels de la vie quotidienne (aide à la mobilité, à la toilette, à l'habillage, à l'alimentation, aux fonctions d'élimination...) et accompagnement au bras.

Le nombre d'heures attribué est évalué par IMA ASSURANCES selon la situation et ne peut excéder 20 heures à raison de 1 heure minimum par intervention réparties sur une période maximale de 20 jours consécutifs (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 ASSURANCES ne peut être modifiée lors d'appels ultérieurs.

Cette garantie est accessible en journée, du lundi au dimanche, y compris les jours fériés.

3.10 - Soutien psychologique

En cas d'événement ressenti comme traumatisant par l'un des bénéficiaires.

IMA ASSURANCES peut organiser et prendre en charge, selon la situation du bénéficiaire :

- Pour les bénéficiaires majeurs : jusqu'à 5 entretiens téléphoniques avec un psychologue clinicien et/ou jusqu'à 3 entretiens en vis-à-vis avec un psychologue clinicien.
- Pour les bénéficiaires mineurs : jusqu'à 5 entretiens en vis-à-vis 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 mise en œuvre 24h sur 24 du lundi au dimanche, y compris les jours fériés.

4 - GARANTIES D'ASSISTANCE FAMILLE

4.1 - Prise en charge des enfants de moins de 16 ans ou de ceux atteints d'un handicap quel que soit leur âge

En cas d'accident corporel ou de maladie soudaine et imprévisible de l'adhérent ou de son conjoint entraînant :

- une hospitalisation imprévue de plus de 1 jour (≥ 1 nuitée),
- ou une immobilisation imprévue au domicile de plus de 5 jours.

En cas d'accident corporel ou de maladie de l'adhérent ou de son conjoint entraînant :

- une hospitalisation programmée de plus de 1 jours (≥ 1 nuitées).

En cas d'impossibilité pour l'adhérent ou son conjoint de s'occuper de leurs enfants, IMA ASSURANCES organise et prend en charge l'une des garanties suivantes :

• Le déplacement d'un proche

Un déplacement aller - retour d'un proche, par train 1^{ère} classe, avion classe économique ou par tout autre moyen de transport approprié pour garder les enfants au domicile.

IMA ASSURANCES organise et prend en charge également le ou les taxi(s) de liaison.

• Le transfert des enfants

Un déplacement aller - retour des enfants ainsi que celui d'un adulte les accompagnant, par train 1^{ère} classe, avion classe économique ou par tout autre moyen de transport approprié, 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.

IMA ASSURANCES organise et prend en charge également le ou les taxi(s) de liaison.

• La garde des enfants

La garde de jour des enfants au domicile du bénéficiaire 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 peut excéder 20 heures réparties sur une période maximale de 20 jours consécutifs.

4.2 - Prise en charge des frères et sœurs de l'enfant blessé ou malade âgés de moins de 16 ans ou de ceux atteints d'un handicap quel que soit leur âge

En cas d'accident corporel ou de maladie soudaine et imprévisible entraînant une hospitalisation imprévue de plus de 2 jours (≥ 2 nuitées) d'un enfant âgé de moins de 16 ans ou atteint d'un handicap quel que soit son âge dont l'adhérent ou son conjoint reste à son chevet,

En cas d'accident corporel ou de maladie entraînant une hospitalisation programmée de plus de 2 jours (≥ 2 nuitées) d'un enfant âgé de moins de 16 ans ou atteint d'un handicap quel que soit son âge dont l'adhérent ou son conjoint reste à son chevet.

En cas d'impossibilité pour l'adhérent ou son conjoint de s'occuper des frères et sœurs de l'enfant blessé ou malade, IMA ASSURANCES organise et prend en charge l'une des garanties suivantes :

• Le déplacement d'un proche

Un déplacement aller - retour d'un proche, par train 1^{ère} classe, avion classe économique ou par tout autre moyen de transport approprié pour garder les autres enfants au domicile.

IMA ASSURANCES organise et prend en charge également le ou les taxi(s) de liaison.

• La garde des enfants

La garde de jour des autres enfants au domicile du bénéficiaire 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 peut excéder 20 heures réparties sur une période maximale de 20 jours consécutifs.

4.3 - Remplaçante de garde d'enfants âgés de moins de 16 ans ou de ceux atteints d'un handicap quel que soit leur âge

En cas d'accident corporel ou de maladie soudaine et imprévisible de la garde salariée habituelle des enfants entraînant :

- une hospitalisation imprévue de plus de 2 jours (≥ 2 nuitées),
- ou une immobilisation imprévue au domicile de plus de 5 jours.

En cas d'accident corporel ou de maladie de la garde salariée habituelle des enfants entraînant :

- une hospitalisation programmée de plus de 2 jours (≥ 2 nuitées).

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 peut excéder 20 heures réparties sur une période maximale de 20 jours consécutifs.

4.4 - Conduite à l'école, aux examens scolaires ou aux stages des enfants scolarisés de moins de 16 ans ou de ceux atteints d'un handicap quel que soit leur âge et retour au domicile

En cas d'accident corporel ou de maladie soudaine et imprévisible de l'adhérent ou de son conjoint entraînant :

- une hospitalisation imprévue de plus de 1 jour (≥ 1 nuitée),
- ou une immobilisation imprévue au domicile de plus de 5 jours.

En cas d'accident corporel ou de maladie de l'adhérent ou de son conjoint entraînant :

- une hospitalisation programmée de plus de 1 jour (≥ 1 nuitée).

Lorsque l'adhérent, son conjoint ou un proche ne peut se rendre disponible, IMA ASSURANCES organise et prend en charge la conduite à l'école, aux examens scolaires ou aux stages et le retour des enfants au domicile par l'un de ses prestataires dans un rayon de 50 km du domicile de l'adhérent et dans la limite d'un aller-retour par jour et par enfant, jusqu'à 5 jours répartis sur une période de 20 jours consécutifs.

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 des enfants scolarisés de moins de 16 ans et retour au domicile

En cas d'accident corporel ou de maladie soudaine et imprévisible de l'adhérent ou de son conjoint entraînant :

- une hospitalisation imprévue de plus de 1 jour (≥ 1 nuitée),
- ou une immobilisation imprévue au domicile de plus de 5 jours.

En cas d'accident corporel ou de maladie de l'adhérent ou de son conjoint entraînant :

- une hospitalisation programmée de plus de 1 jour (≥ 1 nuitée).

Lorsque l'adhérent, son conjoint ou un 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 un rayon de 50 km du domicile de l'adhérent, dans la limite d'un aller-retour par semaine et par enfant sur une période de 20 jours consécutifs.

4.6 - Soutien scolaire chez un proche

En cas d'accident corporel ou de maladie soudaine et imprévisible de l'adhérent ou de son conjoint entraînant :

- une hospitalisation imprévue de plus de 1 jour (≥ 1 nuitée)
- ou une immobilisation imprévue au domicile de plus de 5 jours.

En cas d'accident corporel ou de maladie de l'adhérent ou de son conjoint entraînant :

- une hospitalisation programmée de plus de 1 jour (≥ 1 nuitée).

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, Sciences de la Vie et de la Terre, physique/chimie, langues, histoire/géographie, philosophie, économie), au domicile du proche, du lundi au vendredi, hors vacances scolaires et jours fériés, jusqu'à 3 heures par jour ouvrable par foyer.

Cette garantie s'applique pendant la durée d'hospitalisation ou d'immobilisation au domicile sur une période maximale de 14 jours consécutifs.

4.7 - Aide aux devoirs

En cas d'accident corporel ou de maladie soudaine et imprévisible de l'adhérent ou de son conjoint entraînant :

- une hospitalisation imprévue de plus de 2 jours (≥ 2 nuitées),
- ou une immobilisation imprévue au domicile de plus de 5 jours.

En cas d'accident corporel ou de maladie de l'adhérent ou de son conjoint entraînant :

- une hospitalisation programmée de plus de 2 jours (≥ 2 nuitées).

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, Sciences de la Vie et de la Terre, physique/chimie, langues, histoire/géographie, 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 14 jours consécutifs.

5 - PORTAIL IMA S@NTE

IMA ASSURANCES met à disposition de l'adhérent un site Internet accessible à partir de l'adresse [http:// Mgefi.ima-sante.com](http://Mgefi.ima-sante.com) via un accès sécurisé et illimité 24h/24 et 7j/7. Lors de la première connexion, il sera demandé le nom, prénom et numéro de l'adhérent.

5.1 - Services digitaux

Le site propose :

- La possibilité de réaliser une demande d'assistance en ligne
- L'accès à des professionnels de santé, avec le cas échéant la prise de rendez-vous en ligne.

6 - GARANTIES D'ASSISTANCE PARENTALITÉ

En cas d'accouchement de l'adhérent ou de son conjoint entraînant un séjour prolongé à la maternité de plus de 4 jours (≥ 4 nuitées),

En cas de naissance d'un enfant grand prématuré (entre le début de la 25^{ème} semaine d'aménorrhée jusqu'à la 32^{ème} semaine d'aménorrhée révolue),

En cas de naissance multiple.

6.1 - Aide à domicile

IMA ASSURANCES organise et prend en charge l'intervention d'une aide à domicile, qui a pour mission de réaliser des tâches quotidiennes du bénéficiaire 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 peut excéder 20 heures à raison de 2 heures minimum par intervention, réparties sur une période maximale de 20 jours consécutifs.

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

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.

IMA ASSURANCES organise et prend en charge également le ou les taxi(s) de liaison.

- La garde des enfants

La garde de jour des enfants au domicile du bénéficiaire 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 peut excéder 20 heures réparties sur une période maximale de 20 jours consécutifs.

6.2 - Présence d'un proche

IMA ASSURANCES organise et prend en charge le déplacement aller-retour d'un proche au chevet du bénéficiaire par train 1^{ère} classe, avion classe économique ou par tout autre moyen de transport approprié.

IMA ASSURANCES organise et prend également en charge son hébergement dans un hôtel, dans la limite de 80 € TTC par nuit d'hôtel, pour une durée maximale de 2 nuits (≥ 2 nuitées) lorsqu'il ne peut être accueilli au domicile du bénéficiaire.

IMA ASSURANCES organise et prend en charge également le ou les taxi(s) de liaison.

6.4 - Services de proximité

IMA ASSURANCES organise et prend en charge les garanties suivantes sur une période maximale de 20 jours consécutifs :

• Livraison de médicaments

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

Le coût des médicaments demeure à la charge de l'adhérent.

• Portage de repas

La livraison au domicile du bénéficiaire d'un pack contenant de 5 à 7 jours de repas (déjeuner et dîner) du bénéficiaire 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 au bénéficiaire, 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). Un large choix de plats équilibrés et renouvelés en fonction des saisons est proposé. La garantie est limitée à une livraison d'un pack par évènement.

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

Le petit-déjeuner est exclu de la garantie.

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

6.3 - Prise en charge des enfants de moins de 16 ans ou de ceux atteints d'un handicap quel que soit leur âge

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

- Le déplacement d'un proche

Un déplacement aller - retour d'un proche, par train 1^{ère} classe, avion classe économique ou par tout autre moyen de transport approprié pour garder les enfants au domicile.

IMA ASSURANCES organise et prend en charge également le ou les taxi(s) de liaison.

- Le transfert des enfants

Un déplacement aller - retour des enfants ainsi que celui d'un adulte les accompagnant, par train 1^{ère} classe, avion classe économique ou par tout autre moyen de transport approprié, auprès de proches susceptibles de les accueillir.

• Livraison de courses

La livraison au domicile du bénéficiaire d'une commande par semaine lorsque ni l'adhérent ni son conjoint, ni leurs proches ne sont en mesure de faire les courses. Les frais de livraison des courses du magasin d'alimentation le plus proche de son domicile sont remboursés sur présentation d'un justificatif de paiement. Lorsque les disponibilités locales ne permettent pas le service de livraison à domicile, IMA ASSURANCES organise et prend en charge :

- le retrait des courses du bénéficiaire dans le magasin d'alimentation le plus proche de son domicile

et

- leur livraison à son domicile par un taxi.

Le coût des courses demeure à la charge de l'adhérent.

• Coiffure à domicile

Le déplacement aller-retour d'un coiffeur au domicile du bénéficiaire lorsque l'adhérent ou son conjoint a besoin de soins de coiffure.

La prise en charge est limitée à un seul déplacement par évènement et le coût de la prestation du coiffeur demeure à la charge de l'adhérent.

Cette garantie est accessible en journée, du lundi au samedi, hors jours fériés.

6.5 - Conduite à l'école, aux examens scolaires ou aux stages des enfants scolarisés de moins de 16 ans ou de ceux atteints d'un handicap quel que soit leur âge et retour au domicile

Lorsque l'adhérent, son conjoint ou un proche ne peut se rendre disponible, IMA ASSURANCES organise et prend en charge la conduite à l'école, aux examens scolaires ou aux stages et le retour des enfants au domicile par l'un de ses prestataires dans un rayon de 50 km du domicile de l'adhérent et dans la limite d'un aller-retour par jour et par enfant, jusqu'à 5 jours répartis sur une période de 20 jours consécutifs.

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

6.6 - Conduite aux activités extrascolaires des enfants scolarisés de moins de 16 ans et retour au domicile

Lorsque l'adhérent, son conjoint ou un 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 un rayon de 50 km du domicile de l'adhérent et dans la limite d'un aller-retour par semaine et par enfant sur une période de 20 jours consécutifs.

6.7 - Soutien scolaire chez un proche

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, Sciences de la Vie et de la Terre, physique/chimie, langues, histoire/géographie, philosophie, économie), au domicile du proche, du lundi au vendredi, hors vacances scolaires et jours fériés, jusqu'à 3 heures par jour ouvrable par foyer.

Cette garantie s'applique pendant la durée d'hospitalisation ou d'immobilisation au domicile sur une période maximale de 14 jours consécutifs.

7 - GARANTIES D'ASSISTANCE MALADIES REDOUTÉES

- En cas de survenance d'une pathologie lourde entraînant une hospitalisation de plus de 5 jours (≥ 5 nuitées), de l'adhérent, de son conjoint ou d'un enfant

- En cas de survenance d'une pathologie nécessitant un traitement par chimiothérapie, radiothérapie, trithérapie, quadrithérapie, immunothérapie, hormonothérapie ou curiethérapie de l'adhérent, de son conjoint ou d'un enfant

- En cas d'aggravation d'une pathologie lourde ou d'une pathologie nécessitant un traitement par chimiothérapie, radiothérapie, trithérapie, quadrithérapie, immunothérapie, hormonothérapie ou curiethérapie, entraînant une hospitalisation de plus de 10 jours (≥ 10 nuitées) de l'adhérent, de son conjoint ou d'un enfant

Dans l'attente de la réception du certificat médical, adressé sous pli confidentiel au service médical d'IMA ASSURANCES, des mesures conservatoires d'aide à domicile, garde d'enfants et d'Auxiliaire de vie peuvent être mises en œuvre à concurrence de 6h sur une semaine pour l'ensemble des trois prestations confondues. Le nombre d'heures attribué est évalué par IMA ASSURANCES selon la situation.

7.1 - Enveloppe de services

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

Il n'est accordé qu'une enveloppe de services, quel que soit le nombre de pathologies, sur une même période de 12 mois à compter de la date de survenance de l'événement ou de l'aggravation.

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

Le nombre d'unités ne peut être modifié à la baisse dès lors que l'accord du bénéficiaire est donné pour la mise en œuvre d'une ou plusieurs garanties et que celles-ci ont débuté.

Cf. tableau enveloppe de services et décompte en unité en Annexe 1

8 - GARANTIES D'ASSISTANCE SÉNIORS

L'adhérent ou son conjoint doivent être âgés de 55 ans et plus.

8.1 - Projet retraite

Lors du passage à la retraite de l'adhérent ou de son conjoint

Afin d'aborder sereinement le départ à la retraite de l'adhérent ou de son conjoint, IMA ASSURANCES propose :

- 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,
- Une aide dans les démarches.

La garantie est limitée à 6 entretiens téléphoniques avec un travailleur social sur une période de 12 mois. Elle est mise en œuvre du lundi au vendredi hors jours fériés.

La garantie est activable jusqu'à 2 ans avant le passage à la retraite et jusqu'à 2 ans après.

9 - GARANTIES D'ASSISTANCE DÉCÈS

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 dans le cadre de la vie privée ou professionnelle d'une durée inférieure à 90 jours pour les garanties décrites aux articles 9.1 à 9.3, - sans condition de franchise et de durée pour les garanties décrites aux articles 9.4 à 9.13.

9.1 - Rapatriement de corps

IMA ASSURANCES organise et prend en charge le transport du corps.

Celui-ci s'effectue jusqu'au lieu d'inhumation ou de crémation choisi en France métropolitaine, si le domicile de l'adhérent est situé en France métropolitaine, ou dans le seul Département ou la seule Région d'Outre-Mer de résidence, si le domicile de l'adhérent est situé dans les Départements et Régions d'Outre-Mer. 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 s'effectue sur le lieu du décès.

Les autres frais, notamment les frais de cérémonie, d'inhumation ou de crémation restent à la charge des proches.

9.2 - Déplacement d'un proche sur le lieu du décès

Si la présence d'un proche sur le lieu du décès s'avère indispensable pour effectuer la reconnaissance du corps ou les formalités de rapatriement ou de crémation du bénéficiaire décédé, IMA ASSURANCES organise et prend en charge son déplacement aller-retour par train 1ère classe, avion classe économique ou par tout moyen de transport approprié, ainsi que son hébergement dans un hôtel pour 2 nuits, dans la limite de 80€ TTC par nuit.

9.3 - Retour des accompagnateurs

IMA ASSURANCES organise et prend en charge le transport des autres bénéficiaires par le moyen le plus approprié, dès lors que ceux-ci ne peuvent utiliser les moyens initialement prévus pour leur retour au domicile.

9.4 - Aide à la recherche d'un prestataire funéraire

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

9.5 - Aide à l'organisation des obsèques

Sur demande d'un proche, IMA ASSURANCES peut l'accompagner et le conseiller dans l'organisation des obsèques, en liaison avec une entreprise de pompes funèbres habilitée, en lui apportant son concours dans les démarches suivantes :

- mairie, police, cimetière, culte
- coordination des moyens.
- présentation du défunt : toilette, habillage, soins de conservation
- cercueil
- cérémonie, convoi
- sépulture, concession
- le cas échéant, organisation spécifique relative à la crémation.

Les frais afférents restent à la charge des proches.

9.6 - Accompagnement suite au décès

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 mise en œuvre dans les 12 mois suivant l'évènement dans la limite de 3 entretiens téléphoniques sur 90 jours. Un appel de suivi est réalisé dans les 3 mois suivant le premier appel et une fiche de synthèse est adressée au bénéficiaire.

9.7 - Aide à domicile

IMA ASSURANCES organise et prend en charge l'intervention 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 peut excéder 20 heures à raison de 2 heures minimum par intervention, réparties sur une période maximale de 20 jours consécutifs.

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

9.8 - Prise en charge des enfants de moins de 16 ans ou de ceux atteints d'un handicap quel que soit leur âge

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

• Le déplacement d'un proche

Un déplacement aller - retour d'un proche, par train 1^{ère} classe, avion classe économique ou par tout autre moyen de transport approprié pour garder les enfants au domicile.

IMA ASSURANCES organise et prend en charge également le ou les taxi(s) de liaison.

• Le transfert des enfants

Un déplacement aller - retour des enfants ainsi que celui d'un adulte les accompagnant, par train 1^{ère} classe, avion classe économique ou par tout autre moyen de transport approprié, 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.

IMA ASSURANCES organise et prend en charge également le ou les taxi(s) de liaison.

• La garde des enfants

La garde de jour des enfants au domicile du bénéficiaire 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 peut excéder 20 heures réparties sur une période maximale de 20 jours consécutifs.

9.9 - Conduite à l'école aux examens scolaires ou aux stages des enfants scolarisés de moins de 16 ans ou de ceux atteints d'un handicap quel que soit leur âge et retour au domicile

Lorsque l'adhérent, son conjoint ou un proche ne peut se rendre disponible, IMA ASSURANCES organise et prend en charge la conduite à l'école, aux examens scolaires ou aux stages et le retour des enfants au domicile par l'un de ses prestataires dans un rayon de 50 km du domicile de l'adhérent et dans la limite d'un aller-retour par jour et par enfant, jusqu'à 5 jours répartis sur une période de 20 jours consécutifs.

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

9.10 - Prise en charge des ascendants vivant au domicile de l'adhérent

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

Le déplacement d'un proche

Un déplacement aller - retour d'un proche, par train 1^{ère} classe, avion classe économique ou par tout autre moyen de transport approprié, pour garder les ascendants au domicile.

IMA ASSURANCES organise et prend en charge également le ou les taxi(s) de liaison.

Le transfert des ascendants chez un proche

Un déplacement aller - retour des ascendants ainsi que celui d'un adulte les accompagnant, par train 1^{ère} classe, avion classe économique ou par tout autre moyen de transport approprié, auprès de proches susceptibles de les accueillir.

IMA ASSURANCES organise et prend en charge également le ou les taxi(s) de liaison.

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 du bénéficiaire 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 20 heures réparties sur une période maximale de 20 jours consécutifs.

9.11 - Prise en charge des animaux domestiques

IMA ASSURANCES prend en charge sur présentation d'un justificatif de paiement la garde de l'animal chez un « pet sitter » ou en pension animalière.

La prise en charge comprend les frais de déplacement aller-retour, les frais de « pet sitter » ou de pension animalière. Elle est limitée pour l'ensemble des frais pris en charge à un forfait de 15€ TTC par jour, jusqu'à 300€ TTC maximum, et valable pour une garde de l'animal exécutée sur des jours consécutifs.

Cette garantie est accessible en journée, du lundi au dimanche, y compris les jours fériés.

9.12 - Avance de fonds

IMA ASSURANCES peut, contre reconnaissance de dette, faire l'avance des frais afférents aux obsèques, dans la limite d'un plafond fixé à 3050 euros TTC. Cette avance est remboursable dans un délai de 30 jours suivant la date de remise des fonds.

9.13 - Enregistrement et respect des volontés

Avant décès : Recueil des volontés

IMA ASSURANCES met en relation l'adhérent avec un opérateur funéraire conventionné afin de recueillir ses dernières volontés (inhumation ou crémation, type de cérémonie, sépulture, fleurs et plaques, personnes à prévenir, choix des pompes funèbres etc).

L'adhérent peut à tout moment modifier et/ou supprimer ses dernières volontés auprès de l'opérateur funéraire, responsable de la gestion du fichier des volontés, sur demande écrite jusqu'à 3 fois sans frais. Ce document et les informations qu'il contient n'ont pas valeur de testament.

Après décès : Restitution des volontés

En cas de décès, les volontés sont restituées au proche qui en fait la demande.

10 - CONDITIONS D'APPLICATION DES GARANTIES AIDE AUX AIDANTS

10.1 - Faits générateurs

Les garanties assistance Aide aux aidants s'appliquent selon la nature des garanties :

- lorsque l'adhérent ou son conjoint devient aidant ou aidé,
- dès les premiers signes de perte d'autonomie de l'aidé,
- en cas de survenance ou d'aggravation de la perte d'autonomie de l'aidé,
- en cas d'accident corporel ou de maladie entraînant une hospitalisation programmée de plus de 2 jours (≥ 2 nuitées) de l'aidant,
- en cas d'accident corporel ou de maladie soudaine et imprévisible de l'aidant entraînant une hospitalisation imprévue de plus de 2 jours (≥ 2 nuitées) ou une immobilisation imprévue au domicile de plus de 5 jours,
- en cas de besoin de répit de l'aidant,

dans les conditions spécifiées à chaque article.

10.2 - Intervention

10.2.1. 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 12.2, 12.3 et 12.4 doit être exercée au plus tard dans les 30 jours à compter du 1er jour de l'immobilisation au domicile ou du jour de la sortie d'hospitalisation. Passé ce délai, aucune garantie n'est accordée.

Pour la garantie Auxiliaire de vie ou Aide à domicile prévue à l'article 12.1, le délai de demande d'assistance est de 7 jours à compter de l'évènement. Passé ce délai, un décompte est effectué sur le plafond accordé et la garantie est mise en place au prorata des jours restants. Ce décompte s'effectue à partir du premier jour de l'évènement.

Illustration : en cas d'appel le 8ème jour, la garantie est alors plafonnée à 22 jours.

10.2.2. Application des garanties

L'application de ces garanties est appréciée en fonction de la situation personnelle du bénéficiaire. Le nombre d'heures attribuées peut 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.

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

IMA ASSURANCES veille à la bonne application des garanties mais ne peut intervenir dans les situations à risque infectieux en contexte épidémique faisant l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillance spécifique de la part des autorités sanitaires locales et/ou nationales et/ou internationales.

Dès lors que certaines garanties ne peuvent être mises en œuvre par IMA ASSURANCES dans les Départements et Régions d'Outre-Mer, elles sont prises en charge par IMA ASSURANCES dans la limite des barèmes retenus en France métropolitaine. Cette prise en charge est conditionnée à l'accord préalable d'IMA ASSURANCES et la présentation par le bénéficiaire de justificatifs.

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 consécutifs.

11 - PACK CONSEILS ET ACCOMPAGNEMENT

11.1 - Informations médicales

Un professionnel de santé communique aux bénéficiaires par téléphone ou via une solution digitale, dans un délai de 3 jours, des informations médicales en matière de santé et prévention sur les thèmes suivants :

- hygiène de vie, troubles du sommeil, gestion du stress, vaccins et examens, addictions (tabac, alcool, toxiques)...
- pré-hospitalisation, post-hospitalisation, conseil dépistage cancer...

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

11.2 - Recherche d'intervenants médicaux et paramédicaux

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

De la même façon, IMA ASSURANCES, peut en dehors des heures d'ouverture des cabinets et officines, communiquer les coordonnées d'un infirmier ou d'un intervenant paramédical.

11.3 - Accompagnement budgétaire

IMA ASSURANCES 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 de l'aidant ou l'aidé, 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.

11.4 - Soutien psychologique

En cas d'évènement ressenti comme traumatisant par l'un des bénéficiaires : l'aidant ou l'aidé.

IMA ASSURANCES peut organiser et prendre en charge, selon la situation du bénéficiaire :

- Pour les bénéficiaires majeurs : jusqu'à 5 entretiens téléphoniques avec un psychologue clinicien et/ou jusqu'à 3 entretiens en vis-à-vis avec un psychologue clinicien.
- Pour les bénéficiaires mineurs : jusqu'à 5 entretiens en vis-à-vis avec un psychologue clinicien.

Les entretiens doivent être exécutés dans un délai de 12 mois à compter de la date de survenance de l'évènement. La garantie est mise en œuvre 24h sur 24 du lundi au dimanche, y compris les jours fériés.

11.5 - Bilan social

Dès les premiers signes de la perte d'autonomie de l'aidé

IMA ASSURANCES organise et prend en charge un bilan social réalisé par un travailleur social. Celui-ci peut évaluer les besoins d'aide et d'accompagnement de l'aidé en prenant en compte sa ou ses problématiques, en veillant notamment :

- Recueillir les données pour prendre connaissance de la situation du bénéficiaire aidant et identifier les besoins,
- S'assurer que l'ensemble des droits a bien été mobilisé,
- Renseigner sur les organismes mobilisables pour le financement d'un équipement, d'aménagements, ...

- Apporter des conseils personnalisés pour le bon maintien de l'état de santé physique et mental du bénéficiaire aidant,
- Proposer des solutions pour l'aménagement de l'environnement matériel : orientation vers un ergothérapeute, revendeur spécialisé, ...
- Envisager l'avenir et le préparer,
- Repérer les signes éventuels d'épuisement du bénéficiaire aidant.

Cette garantie est limitée à 1 bilan par évènement, à hauteur de 3 entretiens téléphoniques sur 90 jours, dans les 12 mois suivant l'évènement. Elle est accessible du lundi au vendredi, hors jours fériés.

12 - PACK INDISPONIBILITÉ DE L'AIDANT

En cas d'accident corporel ou de maladie soudaine et imprévisible de l'adhérent ou de son conjoint entraînant :

- une hospitalisation imprévue de plus de 2 jours (≥ 2 nuitées),
- ou une immobilisation imprévue au domicile de plus de 5 jours.

En cas d'accident corporel ou de maladie de l'adhérent ou de son conjoint entraînant une hospitalisation programmée de plus de 2 jours (≥ 2 nuitées),

IMA ASSURANCES organise et prend en charge sur une durée maximale de 30 jours consécutifs à compter de la première mise en œuvre des prestations.

12.1 - Auxiliaire de vie ou aide à domicile

- l'intervention d'une auxiliaire de vie pour la garde de jour de l'aidé, la réalisation des actes essentiels de la vie quotidienne (aide à la mobilité, à la toilette, à l'habillage, à l'alimentation, aux fonctions d'élimination...) et l'accompagnement au bras.

ou

- l'intervention 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 de l'aidé.

Les deux garanties ne sont pas cumulables.

Le nombre d'heures attribuées est évalué par IMA ASSURANCES selon la situation et ne peut excéder 30 heures à raison de 2 heures minimum par intervention.

Ces garanties sont accessibles en journée du lundi au vendredi, hors jours fériés.

12.2 - Présence d'un proche auprès de l'aidé ou transfert de l'aidé

- Le déplacement aller - retour d'un proche par train 1ère classe, avion classe économique ou par tout autre moyen de transport approprié.

ou

- Le déplacement aller - retour 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 € TTC pour l'aller et le retour confondus.

12.3 - Services de proximité

• **Livraison de médicaments**

La recherche des médicaments prescrits par le médecin de l'aidé à la pharmacie la plus proche de son domicile et leur livraison à son domicile, par le moyen le plus approprié, lorsque ni l'aidant, ni les proches ne sont en mesure de s'en charger. La garantie est limitée à une livraison par évènement.

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

• **Portage de repas**

La livraison au domicile de l'aidé d'un pack de 5 à 7 jours de repas (déjeuner et dîner) du bénéficiaire lorsque ni l'aidant, ni les proches ne sont en mesure de préparer eux-mêmes les repas pour l'aidé ou de les faire préparer par l'entourage.

La solution de portage de repas permet à l'aidé, 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). Un large choix de plats équilibrés et renouvelés en fonction des saisons est proposé. La garantie est limitée à une livraison d'un pack par évènement.

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

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

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

• **Livraison de courses**

La livraison au domicile de l'aidé d'une commande par semaine lorsque ni l'aidant, ni les proches ne sont en mesure de faire les courses. Les frais de livraison des courses du magasin d'alimentation le plus proche de son domicile sont remboursés sur présentation d'un justificatif de paiement. Lorsque les disponibilités locales ne permettent pas le service de livraison à domicile, IMA ASSURANCES organise et prend en charge :

- le retrait des courses de l'aidé dans le magasin d'alimentation le plus proche de son domicile

et

- leur livraison à son domicile par un taxi.

Le coût des courses demeure à la charge de l'aidant ou de l'aidé.

• **Coiffure à domicile**

Le déplacement aller-retour d'un coiffeur au domicile lorsque l'aidé, a besoin de soins de coiffure.

La prise en charge est limitée à un seul déplacement par évènement.

Le coût de la prestation du coiffeur demeure à la charge de l'aidant ou de l'aidé.

Cette garantie est accessible en journée, du lundi au samedi, hors jours fériés.

12.4 - Téléassistance

IMA ASSURANCES organise et prend en charge la mise en place d'un service de téléassistance au domicile de l'aidé, comprenant les frais d'accès et la maintenance d'un transmetteur de téléalarme au domicile, pour une durée maximale de 90 jours consécutifs.

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, l'avertissement du réseau de proximité,

- si besoin, le transfert de l'appel au plateau médical et l'appel des services d'urgence.

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

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

13 - PACK RÉPIT

13.1 - ENVELOPPE DE SERVICES

En cas de besoin de répit de l'aidant, dûment justifié par un certificat médical et moyennant un délai de prévenance de 7 jours,

A la demande de l'aidant, IMA ASSURANCES met à disposition de l'aidé une enveloppe de services de 50 unités de consommation sur une période de 12 mois à compter de la date de survenance de l'événement.

Il n'est accordé qu'une enveloppe de services sur une même période de 12 mois.

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

Le nombre d'unités ne peut être modifié à la baisse dès lors que l'accord du bénéficiaire est donné pour la mise en œuvre d'une ou plusieurs garanties et que celles-ci ont débuté.

Cf. tableau enveloppe de services et décompte en unité en annexe 2

14 - PACK LIEU DE VIE

14.1 - Bilan ergothérapie par téléphone

Dès les premiers signes de la perte d'autonomie de l'aidé

IMA ASSURANCES organise et prend en charge une évaluation (en visio si besoin et dans la mesure du possible) avec un ergothérapeute pour identifier la problématique du bénéficiaire et analyser sa situation.

Une fois les éléments de contexte sur la situation de la personne (personne en situation de fragilité, sortie d'hospitalisation, situation d'aidant, capacités, priorités...) et son lieu de vie (environnement humain, architectural, habitudes de vie...) recueillis, l'ergothérapeute évalue les besoins.

Il transmet un document au bénéficiaire qui retranscrit les principaux conseils et préconisations (organisation, activités, aides techniques, aménagements...) partant de la situation individuelle du bénéficiaire.

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

14.3 - Service travaux pour aménagement du domicile (hors départements et régions d'outre-mer)

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

Lorsque l'ergothérapeute préconise des solutions d'aménagement du domicile, IMA ASSURANCES se met en relation avec une structure du groupe IMA qui sert 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.

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.

14.2 - Bilan ergothérapie au domicile

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

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

L'ergothérapeute recueille des informations sur la situation de la personne et de ses proches (capacités, priorités, habitudes de vie, environnement...), et analyse les besoins.

Il recherche et préconise des solutions organisationnelles et/ou gestuelles adaptées, des aides techniques, aménagement du logement et du véhicule, aide humaine/animalière...

En présence d'un aidant, il fournit des conseils pour favoriser la pérennité de la relation d'aide harmonieuse, pour aider à l'acquisition des gestes et postures pour la manutention des personnes et la réalisation des activités du quotidien, et pour apprendre à utiliser les aides techniques.

Il transmet un document au bénéficiaire qui retranscrit les principaux conseils et préconisations (organisation, activités, aides techniques, aménagements...) partant de la situation individuelle du bénéficiaire.

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

14.4 - Téléassistance

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

IMA ASSURANCES 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 consécutifs.

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, l'avertissement du réseau de proximité,
- si besoin, le transfert de l'appel au plateau médical et l'appel des services d'urgence.

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

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

14.5 - Aide au déménagement

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

IMA ASSURANCES communique les coordonnées de professionnels du déménagement.

Le coût du déménagement reste à la charge de l'aidant ou de l'aidé.

14.6 - Nettoyage du logement quitté

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

IMA ASSURANCES organise et prend en charge le nettoyage du logement quitté dans la limite de 500 € TTC.

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

15 - LIMITATIONS ET EXCLUSIONS À L'APPLICATION DES GARANTIES

15.1 - FAUSSE DÉCLARATION

La fausse déclaration intentionnelle du bénéficiaire, lors de la survenance d'un événement garanti entraîne la perte du droit à garantie. Il appartient à IMA ASSURANCES d'établir le caractère frauduleux de la déclaration.

15.2 - Force majeur

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

15.3 - Refus du bénéficiaire

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

15.4 - Exclusions

EXCLUSIONS COMMUNES À TOUTES LES GARANTIES

Ne sont en aucun cas pris en charge par IMA ASSURANCES :

Les frais et dépenses énumérés ci-après sauf s'ils sont expressément prévus dans la présente notice d'assistance :

- Les frais de confort personnel (radio, télévision, coiffeur), de repas, les frais de téléphone et de connexion internet ainsi que les frais de bar, en cas d'hébergement pris en charge par IMA ASSURANCES au titre des garanties,
- Les frais engagés par le bénéficiaire de sa propre initiative, sans l'accord préalable de IMA ASSURANCES, sauf cas de force majeure,
- Les frais non mentionnés expressément comme donnant lieu à remboursement ou prise en charge et toute dépense pour laquelle le bénéficiaire ne peut produire de justificatif,
- Les frais liés aux excédents de poids de bagages lors d'un rapatriement ou d'un transport de personne.

Les conséquences des événements suivants :

- La manipulation d'armes interdites ou détenues illégalement (ni autorisées, ni déclarées, ni enregistrées lorsque la réglementation l'exige), la participation volontaire à des paris, crimes ou rixes, sauf en cas de légitime défense,
- Les guerres civiles ou étrangères, révolutions, émeutes,
- Les actes intentionnels et fautes dolosives,
- Le suicide et la tentative de suicide,
- La consommation d'alcool lorsqu'elle est à l'origine de la cause de l'événement, de drogue, et de toute substance stupéfiante mentionnée au code de la Santé Publique ou de tout produit assimilé non prescrit médicalement sauf lorsqu'il s'agit de la mise en œuvre de garanties spécifiquement et expressément prévues,
- Tout effet d'origine nucléaire ou causé par toute source de rayonnement ionisant,
- Les voyages à visée diagnostique et/ou thérapeutique, c'est-à-dire ayant pour objectif de consulter un praticien ou d'être hospitalisé pour un traitement quel qu'en soit sa nature ainsi que les déplacements pour greffe d'organe,
- L'interruption volontaire de grossesse, l'accouchement, les fécondations in vitro et leurs conséquences sauf lorsqu'il s'agit de la mise en œuvre de garanties spécifiquement et expressément prévues,

- Les événements, et leurs conséquences, survenus lors de la pratique de sports à titre professionnel ou sous contrat avec rémunération, ainsi que les entraînements préparatoires.

Sont également exclues, les conséquences des situations suivantes :

- Les situations à risques infectieux en contexte épidémique qui font l'objet d'une mise en quarantaine, de mesures préventives ou de surveillances spécifiques des autorités sanitaires internationales, locales et/ou nationales du pays dans lequel le bénéficiaire séjourne ou du pays d'origine,
- L'exposition à des agents biologiques infectants, de l'exposition à des agents chimiques type gaz de combat, de l'exposition à des agents incapacitants, de l'exposition à des agents neurotoxiques ou à des effets neurotoxiques rémanents,
- La participation à des démonstrations, acrobaties, rallyes, compétitions ou à des épreuves d'endurance ou de vitesse ainsi qu'à leurs essais préparatoires, à bord de tout engin de locomotion terrestre, nautique ou aérien.

La responsabilité d'IMA ASSURANCES ne saurait être recherchée en cas de refus par le bénéficiaire de soins ou d'examen préalable à un transport sanitaire, dans un établissement public ou privé ou auprès d'un médecin, qui aurait été préconisés par IMA ASSURANCES.

EXCLUSIONS POUR LES GARANTIES D'ASSISTANCE SANTÉ

Ne donnent pas lieu à l'application des garanties :

- Les hospitalisations dans des établissements et services psychiatriques, gériatriques et gériatriques,
- Les hospitalisations liées à des soins de chirurgie plastique entreprise 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,
- Les hospitalisations liées au changement de sexe, à la stérilisation, aux traitements pour transformations, dysfonctionnements ou insuffisances sexuelles, ainsi que leurs conséquences,
- 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 (tentative de suicide ou mutilation volontaire).

EXCLUSIONS POUR LES GARANTIES D'ASSISTANCE DÉCÈS

Ne donnent pas lieu à l'application des garanties :

Les décès par suicide s'ils surviennent moins d'un an à compter de la date d'effet des garanties.

Les décès consécutifs :

- à la pratique, à titre professionnel, de tout sport,
- à la pratique d'un sport dans le cadre de compétitions organisées par une fédération sportive et pour lesquelles une licence est délivrée.

La responsabilité d'IMA ASSURANCES ne saurait être recherchée en cas de refus par le bénéficiaire de soins ou d'examen préalable à un transport sanitaire, dans un établissement public ou privé ou auprès d'un médecin, qui aurait été préconisés par IMA ASSURANCES.

Par ailleurs, IMA ASSURANCES intervient dans la limite des accords donnés par les autorités locales, médicales et/ou administratives, et ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux d'urgence, ni prendre en charge les frais ainsi engagés s'ils relèvent de l'autorité publique.

La preuve de l'exclusion incombe à IMA ASSURANCES.

ANNEXE 1 - ENVELOPPE DE SERVICES EN CAS DE MALADIE REDOUTÉE VISÉE À L'ARTICLE 7.1

Le décompte en unité correspond aux garanties suivantes :

ENVELOPPE DE SERVICES POUR ADULTE	UNITÉ DE MESURE	VALEUR UNITAIRE
Aide à domicile	1 heure	1
Auxiliaire de vie	1 heure	2
Présence d'un proche	1 déplacement aller et/ou retour + hébergement ¹	10
Transport RDV médicaux et paramédicaux	1 transport aller et/ou retour dans un rayon de 50 km du domicile de l'adhérent	4
Livraison de médicaments	1 livraison	2
Livraison de courses	1 livraison	2
Portage d'espèces ²	1 livraison	3
Portage des repas	1 livraison	2
Coiffure à domicile	1 déplacement	1
Petit jardinage ³	1 heure	2
Garde des enfants de moins de 16 ans ou d'un enfant atteint d'un handicap quel que soit son âge	1 heure	2
Conduite à l'école, aux examens scolaires ou aux stages des enfants de moins de 16 ans ou des enfants atteints d'un handicap quel que soit leur âge	1 trajet aller et/ou retour par jour dans un rayon de 50 km du domicile de l'adhérent	2
Conduite aux activités extra-scolaires des enfants de moins de 16 ans	1 trajet aller et/ou retour par jour dans un rayon de 50 km du domicile de l'adhérent	2

ENVELOPPE DE SERVICES POUR ENFANT	UNITÉ DE MESURE	VALEUR UNITAIRE
Garde de l'enfant malade de moins de 16 ans ou d'un enfant malade atteint d'un handicap quel que soit son âge	1 heure	2
Présence d'un proche	1 déplacement aller et/ou retour + hébergement ¹	10
Transport RDV médicaux et paramédicaux	1 transport aller et/ou retour dans un rayon de 50 km du domicile de l'adhérent.	4
Livraison de courses	1 livraison	2
Portage des repas	1 livraison	2
Coiffure à domicile	1 déplacement	1

¹Déplacement par train 1ère classe, avion classe économique ou tout autre moyen de transport approprié. Hébergement dans la limite de 2 nuits à concurrence de 80 € TTC par nuit.

²Cela comprend :

- Le transport aller-retour dans un établissement bancaire le plus proche du domicile,
ou

- Le portage d'espèces contre reconnaissance de dette, pour un montant maximum de 150 €.

La somme avancée le cas échéant devra être remboursée à IMA Assurances dans un délai de 30 jours suivant la date de remise des fonds.

³ Opérations d'entretien courant du jardin limitativement énumérées ci-après : tondre la pelouse, débroussailler, désherber, enlever la mousse des allées et terrasses, entretenir les massifs et balcons, arroser, traiter des arbres et plantes, tailler des haies et arbustes (< à 2,5m et : : 15m linéaires maximum), ramasser des feuilles, cueillir des fruits et des légumes à des fins de consommation, déneiger les accès, enlever des déchets (les frais éventuels de déchetterie seront facturés directement au bénéficiaire). Cette prestation, accessible en journée, du lundi au vendredi, hors jours fériés, est accordée par tranche minimale de 2 heures par intervention.

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 est transmise.

ANNEXE 2 - ENVELOPPE DE SERVICES EN CAS DE BESOIN DE RÉPIT DE L'AIDANT JUSTIFIÉ PAR UN CERTIFICAT MÉDICAL, PRÉVUE À L'ARTICLE 13.1

Le décompte en unité correspond aux garanties suivantes :

ENVELOPPE DE SERVICES POUR ADULTE	UNITÉ DE MESURE	VALEUR UNITAIRE
Aide à domicile	1 heure	1 unité
Auxiliaire de vie	1 heure	2 unités
Petit jardinage ¹	1 heure	2 unités
Livraison de courses	1 livraison	2 unités
Présence d'un proche	1 déplacement aller et/ou retour + hébergement ²	10 unités
Transfert de l'aidé chez un proche	1 déplacement aller et/ou retour + hébergement ²	23 unités
Livraison de médicaments	1 livraison	2 unités
Portage de repas	1 livraison	2 unités
Coiffure à domicile	1 déplacement	1 unité
Portage d'espèces ³	1 portage	3 unités
Garde de l'aidé (garde de nuit à domicile, accueil de jour ou plus en hébergement temporaire)	1 forfait de 200€ TTC pris en charge (remboursement sur justificatif)	8 unités
Garde de nuit de l'aidé à domicile par un étudiant en santé	1 nuitée de 20h à 8h (remboursement sur justificatif à hauteur de 50%)	2 unités

¹Opérations d'entretien courant du jardin limitativement énumérées ci-après : tondre la pelouse, débroussailler, désherber, enlever la mousse des allées et terrasses, entretenir les massifs et balcons, arroser, traiter des arbres et plantes, tailler des haies et arbustes (< à 2,5m et > : 15m linéaires maximum), ramasser des feuilles, cueillir des fruits et des légumes à des fins de consommation, déneiger les accès, enlever des déchets (les frais éventuels de déchetterie seront facturés directement au bénéficiaire). Cette prestation, accessible en journée, du lundi au vendredi, hors jours fériés, est accordée par tranche minimale de 2 heures par intervention.

²Déplacement par train 1ère classe, avion classe économique ou tout autre moyen de transport approprié. Hébergement dans la limite de 2 nuits à concurrence de 80€ TTC par nuit.

³Cela comprend :

- Le transport aller-retour dans un établissement bancaire le plus proche du domicile, ou

- Le portage d'espèces contre reconnaissance de dette, pour un montant maximum de 150 €.

La somme avancée le cas échéant devra être remboursée à IMA Assurances dans un délai de 30 jours suivant la date de remise des fonds.

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 est transmise.

NOTE



mgefi.fr

Mutuelle Générale de l'Économie, des Finances et de l'Industrie

Mutuelle soumise aux dispositions du livre II du Code de la mutualité – Siren : 499 982 098

6, rue Bouchardon – CS 50070 – 75481 Paris Cedex 10 – www.mgefi.fr



Garanties d'assistance souscrites par Mgéfi auprès d'IMA ASSURANCES, société anonyme au capital de 157 000 000 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.

