

# NOTICE D'INFORMATION

**ASSISTANCE SANTÉ  
TRAVAILLEURS NON-SALARIÉS (TNS)**

**05 49 76 98 20**

# PRÉAMBULE

La convention d'assistance présentée ci-après décrit les garanties du contrat d'assistance santé dédié aux travailleurs non salariés (TNS) d'AÉSIO mutuelle.



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

---

## SOMMAIRE

<b>PRÉAMBULE .....</b>	<b>2</b>
<b>DISPOSITIONS GÉNÉRALES .....</b>	<b>3</b>
<b>GARANTIES D'ASSISTANCE À DOMICILE .....</b>	<b>4</b>
<b>GARANTIES D'ASSISTANCE EN DÉPLACEMENT .....</b>	<b>11</b>
<b>GARANTIES D'ASSISTANCE AIDE AUX AIDANTS.....</b>	<b>12</b>
<b>ANNEXE .....</b>	<b>16</b>
<b>CONDITIONS D'APPLICATION DES GARANTIES D'ASSISTANCE .....</b>	<b>18</b>
<b>DÉFINITIONS .....</b>	<b>22</b>

# DISPOSITIONS GÉNÉRALES

IMA intervient 24h/24 à la suite d'appels, SMS ou courriers électroniques émanant des bénéficiaires aux numéros et adresse électronique suivants :

Contact par téléphone : **05 49 76 98 20**

Contact par email : **das@ima.eu**

Contact par SMS : **07 55 53 20 50**  
(ce numéro est réservé aux personnes sourdes et malentendantes)

## Territorialité

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

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

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

Les garanties décès s'appliquent pour tout décès survenu en France.

Les garanties déplacement sont accordées pour tout déplacement à but touristique ou professionnel d'une durée inférieure à 90 jours en France à plus de 50 km du domicile.

## Pièces justificatives

La mise en œuvre des garanties « aide aux aidants » est soumise à la transmission :

- d'un justificatif de perte d'autonomie de l'aidé,
- d'un nouveau justificatif de perte d'autonomie de l'aidé en cas d'aggravation de la situation,
- d'un certificat médical en cas de besoin de répit de l'aidant,
- d'un bulletin d'hospitalisation ou d'un certificat médical en cas d'hospitalisation ou d'immobilisation de l'aidant.

# GARANTIES D'ASSISTANCE À DOMICILE

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

### 1.1. FAITS GÉNÉRATEURS

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

- d'accident corporel ou de maladie soudaine et imprévisible entraînant une hospitalisation imprévue ou une immobilisation imprévue au domicile,
- d'accident corporel ou de maladie entraînant une hospitalisation programmée ou une immobilisation programmée,
- de chirurgie ambulatoire ou d'intervention chirurgicale comprenant une nuit et entraînant une immobilisation au domicile,
- de naissance ou d'adoption,
- de séjour prolongé à la maternité,
- de grossesse pathologique avec alitement,
- de survenance d'une pathologie nécessitant un traitement par chimiothérapie, radiothérapie, curiethérapie, immunothérapie ou hormonothérapie, ou d'une aggravation entraînant une hospitalisation,
- de décès,
- d'évènement traumatisant,
- en cas de situation de crise en entreprise,

**dans les conditions spécifiées à chaque article et dans la limite d'une seule garantie par évènement.**

### 1.2. INTERVENTION

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

#### Délai de demande d'assistance

**Sauf cas fortuit ou cas de force majeure, pour être recevable toute demande d'assistance portant sur les garanties décrites aux articles 4.2, 4.3, 5, 6, 7.2, 9 et 10 doit être exercée au plus tard dans les 15 jours qui suivent l'immobilisation au domicile, la sortie d'une hospitalisation ou de la maternité, le décès. Passé ce délai, aucune garantie ne sera accordée.**

**Pour la garantie Aide à domicile prévue aux articles 4.1 et 17.1 et pour la garantie auxiliaire de vie prévue aux articles 16.3 et 18.2, le délai de demande d'assistance est de 7 jours à compter de l'immobilisation au domicile, de la sortie d'une hospitalisation ou du**

décès. Passé ce délai, un décompte sera effectué sur le plafond accordé et la garantie sera mise en place au prorata des jours restants. Ce décompte s'effectue à partir du premier jour de l'évènement.

*Illustration : en cas d'appel le 10<sup>e</sup> jour, la garantie est alors plafonnée à 5 jours.*

**En cas de séjour dans un centre de convalescence, le calcul des jours restants prendra en compte la date de sortie de l'hospitalisation et non la date de sortie du centre, les séjours dans ces structures n'étant pas considérés comme des hospitalisations.**

#### 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 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 séjours dans des centres de convalescence ne sont pas considérés comme des hospitalisations. En effet, l'urgence, qui justifie l'intervention d'IMA, se trouvant atténuée en cas de séjour dans ces structures 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.**

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

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

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

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

IMA 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 du pays d'origine.

## 2. GARANTIES DÈS LA SOUSCRIPTION

### 2.1. CONSEIL SOCIAL

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

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

### 2.2. INFORMATIONS JURIDIQUES

IMA met à disposition des bénéficiaires, du lundi au samedi de 8h à 19h, hors jours fériés, un service téléphonique d'information juridique pour apporter des réponses en matière de droit français dans des domaines tels que : famille, santé, droit du travail, retraite, dépendance, succession, fiscalité, administration, justice, vie pratique, vacances à l'étranger...

### 2.3. CONSEIL MÉDICAL

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

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

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

### 2.4. MISE EN RELATION AVEC UN PRESTATAIRE

À la demande de l'adhérent, IMA peut lui transmettre les coordonnées d'un prestataire de service à domicile.

### 2.5. SITE INTERNET IMA S@NTÉ

IMA met à disposition de l'adhérent un site Internet accessible à partir de l'espace adhérent d'AÉSIO mutuelle avec un accès sécurisé et illimité 24h/24 et 7j/7.

Le site propose :

- une information générale sur les garanties d'assistance,
- la possibilité de réaliser une demande d'assistance en ligne,
- des conseils prévention et santé,
- l'accès à des professionnels de santé, avec la prise de rendez-vous en ligne.

## 3. ÉVÈNEMENT TRAUMATISANT

### 3.1. SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE

En cas d'évènements ressentis comme traumatisants par l'un des bénéficiaires (décès d'un proche, accident, maladie, handicap, difficultés professionnelles, risques psycho-sociaux, difficultés scolaires, conduite à risque...).

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

Les entretiens doivent être exécutés dans un délai de 12 mois à compter de la date de survenance de l'évènement. La garantie est accessible 24h/24.

### 3.2. GESTION DE CRISE SUR SITE

En cas d'évènements traumatisants au sein de l'entreprise adhérente tels que agression d'un salarié, suicide d'un salarié, accident sur le lieu de travail... et à la demande de cette dernière.

IMA organise et prend en charge la venue d'un psychologue clinicien sur site.

La garantie est limitée à une intervention d'une journée (6 heures consécutives) par semaine pendant les 3 semaines suivant l'évènement.

## 4. GARANTIES EN CAS D'HOSPITALISATION, D'IMMOBILISATION AU DOMICILE, DE MATERNITÉ, DE DÉCÈS

En cas d'accident ou de maladie soudaine et imprévisible entraînant une hospitalisation imprévue de plus de 2 jours de l'adhérent ou de son conjoint ou une immobilisation imprévue au domicile de plus de 5 jours de l'adhérent ou de son conjoint.

En cas d'accident ou de maladie entraînant une hospitalisation programmée de plus de 2 jours de l'adhérent ou de son conjoint ou une immobilisation programmée de plus de 10 jours de l'adhérent ou de son conjoint.

En cas d'intervention chirurgicale comprenant une nuit ou de chirurgie ambulatoire de l'adhérent ou de son conjoint entraînant une immobilisation au domicile d'au moins 2 jours.

En cas d'accouchement entraînant un séjour prolongé à la maternité de plus de 5 jours.

En cas de décès de l'adhérent ou de son conjoint.

Les séjours en centre de convalescence ne sont pas considérés comme des hospitalisations.

#### **4.1. AIDE À DOMICILE**

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

Le nombre d'heures attribué est évalué par IMA selon la situation et ne peut excéder 6 heures à raison de 2 heures minimum par intervention, réparties sur une période maximale de 15 jours. Cette garantie est mise en œuvre du lundi au vendredi, hors jours fériés.

**Cette garantie est également applicable en cas de grossesse pathologique avec allitement entraînant une immobilisation imprévue au domicile de plus de 15 jours de l'adhérent ou de son conjoint ou à la naissance d'un enfant grand prématuré (entre le début de la 25<sup>e</sup> semaine d'aménorrhée jusqu'à la 32<sup>e</sup> semaine d'aménorrhée révolue) ou en cas de naissance multiple, alors le nombre d'heures attribué ne pourra excéder 12 heures à raison de 2 heures minimum par intervention, réparties sur une période maximale de 20 jours.**

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

IMA organise et prend en charge le transport et/ou l'hébergement des animaux domestiques vivant au domicile, chez un proche ou dans une pension animalière, pendant 30 jours maximum et dans la limite de 300 €.

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

#### **4.3. SERVICES DE PROXIMITÉ**

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

##### **Coiffure à domicile**

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

##### **Pédicure à domicile**

Le déplacement d'un pédicure lorsque l'adhérent ou son conjoint, a besoin de soins de pédicure à domicile. La prise en charge est limitée à un seul déplacement par événement.

Le prix de la prestation du pédicure demeure à la charge de l'adhérent.

##### **Portage de repas**

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

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

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

##### **Livraison de courses**

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

##### **Portage d'espèces**

- Le transport aller-retour dans un établissement bancaire proche du domicile,
- le portage d'espèces contre reconnaissance de dette, par un de ses prestataires, pour un montant maximum de 150 €, lorsque l'adhérent ou son conjoint ne disposent plus d'espèces et ne peuvent s'en procurer. La garantie est limitée à 1 fois par événement. La somme avancée devra être remboursée à IMA dans un délai de 30 jours.

## **5. GARANTIES COMPLÉMENTAIRES EN CAS D'IMMOBILISATION AU DOMICILE**

En cas d'accident ou de maladie soudaine et imprévisible entraînant une immobilisation imprévue au domicile de plus de 2 jours de l'adhérent ou de son conjoint, IMA organise et prend en charge les garanties suivantes sur une période maximale de 15 jours :

##### **Livraison de médicaments**

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

##### **Accompagnement aux courses**

La venue d'un prestataire, afin d'aider l'adhérent ou son conjoint à effectuer les courses de proximité à raison de 2 heures maximum par intervention, dans un rayon de 50 km du domicile. Le prix des courses demeure à la charge de l'adhérent. Si l'accompagnement aux courses est effectué avec le véhicule du prestataire, les frais kilométriques sont également à sa charge.

## **6. GARANTIES FAMILLE**

En cas d'accident ou de maladie soudaine et imprévisible entraînant une hospitalisation imprévue de plus de 2 jours de l'adhérent ou de son conjoint ou une immobilisation imprévue au domicile de plus de 5 jours de l'adhérent ou de son conjoint ou une immobilisation imprévue au domicile de plus de 24 heures de l'enfant.

En cas d'accident ou de maladie entraînant une hospitalisation programmée de plus de 2 jours de l'adhérent ou de son conjoint ou une immobilisation programmée de plus de 10 jours de l'adhérent ou de son conjoint ou une immobilisation programmée au domicile de plus de 24 heures de l'enfant.

En cas d'intervention chirurgicale comprenant une nuit ou de chirurgie ambulatoire de l'adhérent ou de son conjoint et entraînant une immobilisation au domicile d'au moins 2 jours.

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

En cas de décès de l'adhérent ou de son conjoint.

Les séjours en centre de convalescence ne sont pas considérés comme des hospitalisations.

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

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

#### **Le déplacement d'un proche**

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

#### **Le transfert des enfants**

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

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

#### **La garde des enfants**

La garde de jour des enfants au domicile par l'un de ses intervenants habilités du lundi au vendredi, hors jours fériés. Le nombre d'heures de garde attribué est évalué par IMA selon la situation et ne peut excéder 8 heures par jour ouvrable sur 5 jours consécutifs.

### **6.2. CONDUITE A L'ÉCOLE ET RETOUR AU DOMICILE DES ENFANTS**

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

Cette garantie est également applicable en cas d'accident ou de maladie soudaine et imprévisible entraînant une hospitalisation imprévue de plus de 4 jours de la garde salariée habituelle des enfants ou une immobilisation imprévue au domicile de plus de 5 jours de la garde salariée habituelle des enfants.

### **6.3. PRISE EN CHARGE DES ASCENDANTS**

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

#### **Le déplacement d'un proche**

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

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

Le voyage aller-retour en France des ascendants, auprès de proches susceptibles de les accueillir.

#### **La garde des ascendants**

La garde des ascendants au domicile par l'un de ses intervenants habilités du lundi au vendredi, hors jours fériés. Le nombre d'heures de garde attribué est évalué par IMA selon la situation et ne peut excéder 8 heures par jour ouvrable sur 5 jours consécutifs.

La garantie « garde des ascendants » peut également être mise en œuvre en cas d'hospitalisation imprévue de plus de 4 jours ou d'immobilisation imprévue au domicile de plus de 5 jours de la garde salariée habituelle des enfants.

En cas d'accident ou de maladie soudaine et imprévisible entraînant une immobilisation imprévue de plus de 16 jours d'un enfant.

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

Dès lors que l'enfant n'est pas en état de suivre sa scolarité, IMA organise et prend en charge un soutien pédagogique sous la forme de cours particuliers au domicile. Les cours sont adaptés au niveau scolaire de l'élève. Ils sont proposés aux enfants du primaire au secondaire, dans les matières principales (mathématiques, français, SVT, physique/chimie, langues, histoire/géo, philosophie, économie), du lundi au vendredi, hors vacances scolaires et jours fériés, jusqu'à 10 heures maximum par semaine.

Cette garantie s'applique pendant l'année scolaire en cours.

En cas d'accident ou de maladie soudaine et imprévisible entraînant une hospitalisation imprévue de plus de 4 jours de la garde salariée habituelle des enfants ou une immobilisation imprévue au domicile de plus de 5 jours de la garde salariée habituelle des enfants.

Les séjours en centre de convalescence ne sont pas considérés comme des hospitalisations.

## **6.5. REPLAÇANTE DE GARDE D'ENFANTS**

IMA organise et prend en charge la garde de jour des enfants au domicile par l'un de ses intervenants habilités du lundi au vendredi, hors jours fériés. Le nombre d'heures de garde attribué est évalué par IMA selon la situation et ne peut excéder 8 heures par jour ouvrable sur 5 jours consécutifs.

## **7. GARANTIES COMPLÉMENTAIRES EN CAS DE MATERNITÉ**

---

### **7.1. INFORMATIONS MÉDICALES NAISSANCE**

Pendant la grossesse et à la naissance de l'enfant (adoption comprise).

Une équipe médicale communique, dans les 48 heures, des informations et conseils médicaux sur les thèmes suivants : grossesse, examens à effectuer, médicaments proscrits, alimentation, sommeil, hygiène, vaccinations... Les conseils médicaux donnés ne peuvent en aucun cas être considérés comme des consultations médicales ou un encouragement à l'automédication et ils ne remplacent pas le médecin traitant. En cas d'urgence médicale, le premier réflexe doit être d'appeler les services médicaux d'urgence. La garantie doit être exécutée avant les 6 mois de l'enfant.

### **7.2. ACQUISITION DES GESTES PREMIER ENFANT**

En cas d'accouchement entraînant un séjour prolongé à la maternité de plus de 5 jours, IMA organise et prend en charge l'envoi d'un intervenant qualifié au domicile pour faciliter l'acquisition des gestes liés à la maternité. Le nombre d'heures attribué est évalué par IMA selon la situation et ne peut excéder 4 heures à raison de 2 heures minimum par intervention réparties sur une période maximale de 15 jours suivant le retour au domicile.

## **8. GARANTIES LIÉES À UNE PATHOLOGIE NÉCESSITANT UN TRAITEMENT ONCOLOGIQUE**

---

En cas de survenance, dûment justifiée par un certificat médical d'une pathologie nécessitant un traitement par chimiothérapie, radiothérapie, curiethérapie, immunothérapie ou hormonothérapie de l'adhérent, de son conjoint ou d'un enfant ou en cas d'aggravation d'une pathologie nécessitant un traitement par chimiothérapie, radiothérapie, curiethérapie, immunothérapie ou hormonothérapie entraînant une hospitalisation de plus de 10 jours de l'adhérent, de son conjoint ou d'un enfant.

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

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

### **8.1. ENVELOPPE DE SERVICES**

IMA met à la disposition du bénéficiaire une enveloppe de services limitée à 600 €.

Il ne sera accordé qu'une seule enveloppe, quel que soit le nombre de pathologie, sur une même période de 12 mois à compter de la date de la première demande. Le décompte sera effectué au fur et à mesure des besoins. Aucune modification ne sera faite dès lors que l'accord du bénéficiaire aura été donné pour la mise en œuvre d'une ou plusieurs garanties et que celles-ci auront débuté.

## **9. GARANTIES COMPLÉMENTAIRES EN CAS DE HANDICAP**

---

### **9.1. ACQUISITION DES GESTES PREMIER ENFANT**

En cas d'accouchement entraînant un séjour prolongé à la maternité de plus de 5 jours de l'adhérent (ou du conjoint) handicapé visuel.

IMA organise et prend en charge l'envoi d'un intervenant qualifié au domicile pour faciliter l'acquisition des gestes liés à la maternité. Le nombre d'heures attribué est évalué par IMA selon la situation et ne peut excéder 8 heures à raison de 2 heures minimum par intervention réparties sur une période maximale de 30 jours suivant le retour au domicile.

### **9.2. PROFESSEUR DE LOCOMOTION**

En cas de déménagement ou de changement d'emploi de l'adhérent (ou de son conjoint) handicapé visuel, nécessitant l'apprentissage du nouvel environnement ou en cas d'indisponibilité du chien guide de l'adhérent (ou de celui du conjoint) handicapé visuel pour une durée prévisible de 30 jours minimum.

IMA organise la venue d'un professeur de locomotion et prend en charge le coût de cette garantie à concurrence de 8 heures dans les 30 jours qui suivent le déménagement, le changement d'emploi ou l'indisponibilité du chien guide. Un préavis de 15 jours maximum est requis pour la venue d'un intervenant qualifié en locomotion.

### **9.3. PRISE EN CHARGE DU CHIEN GUIDE OU DU CHIEN D'ASSISTANCE**

En cas d'accident ou de maladie soudaine et imprévisible entraînant une hospitalisation imprévue de plus de 2 jours de l'adhérent (ou de son conjoint) handicapé visuel ou moteur, maître d'un chien guide ou d'un chien



d'assistance ou une immobilisation imprévue au domicile de plus de 2 jours de l'adhérent (ou de son conjoint) handicapé visuel ou moteur, maître d'un chien guide ou d'un chien d'assistance.

En cas d'accident ou de maladie entraînant une hospitalisation programmée de plus de 2 jours de l'adhérent (ou de son conjoint) handicapé visuel ou moteur, maître d'un chien guide ou d'un chien d'assistance ou une immobilisation programmée de plus de 2 jours de l'adhérent (ou de son conjoint) handicapé visuel ou moteur, maître d'un chien guide ou d'un chien d'assistance.

En cas d'accouchement entraînant un séjour prolongé à la maternité de plus de 5 jours de l'adhérent (ou de son conjoint) handicapé visuel ou moteur, maître d'un chien guide ou d'un chien d'assistance.

En cas d'intervention chirurgicale comprenant une nuit ou de chirurgie ambulatoire de l'adhérent (ou de son conjoint) handicapé visuel ou moteur, maître d'un chien guide ou d'un chien d'assistance et entraînant une immobilisation au domicile d'au moins 2 jours.

En cas de décès de l'adhérent (ou de son conjoint) handicapé visuel ou moteur, maître d'un chien guide ou d'un chien d'assistance lors d'un déplacement à plus de 50 km du domicile.

Les séjours en centre de convalescence ne sont pas considérés comme des hospitalisations.

IMA organise et prend en charge le transfert du chien guide ou du chien d'assistance vers l'école de dressage propriétaire du chien, ainsi que sa garde, à concurrence de 30 jours et dans la limite de 300 €.

#### **9.4. AIDE AUX DÉMARCHES ADMINISTRATIVES**

En cas d'accident ou de maladie soudaine et imprévisible entraînant une hospitalisation imprévue de plus de 24 heures de la personne habituellement en charge des démarches administratives pour le compte de l'adhérent (ou du conjoint) handicapé visuel ou une immobilisation imprévue au domicile de plus de 2 jours de la personne habituellement en charge des démarches administratives pour le compte de l'adhérent (ou du conjoint) handicapé visuel.

Les séjours en centre de convalescence ne sont pas considérés comme des hospitalisations.

IMA organise et prend en charge, dès le 1<sup>er</sup> jour de l'évènement, la venue d'une aide qualifiée au domicile de l'adhérent, à concurrence de 8 heures, dans la limite de 30 jours, à compter de la date d'hospitalisation ou d'immobilisation.

#### **9.5. ACCOMPAGNEMENT DE L'ADHÉRENT HANDICAPÉ MOTEUR POUR UN EXAMEN MÉDICAL**

En cas d'hospitalisation supérieure à 24 heures ou d'immobilisation supérieure à 2 jours, et si impossibilité pour l'adhérent se déplaçant en fauteuil roulant, de se rendre seul sur son lieu d'examen à l'hôpital ou dans un cabinet de radiographie pour la réalisation de radiographies, scanners, IRM ou tout autre examen médical et aucun proche ne peut l'accompagner et le lieu d'examen se situe à moins de 50 km du domicile et l'adhérent doit être

déplacé, soulevé, manipulé au cours de l'examen.

Les séjours en centre de convalescence ne sont pas considérés comme des hospitalisations.

IMA organise et prend en charge jusqu'à 2 transports aller-retour de l'adhérent du domicile vers son lieu d'examen par le moyen le plus adapté ou la mise à disposition d'un intervenant qualifié qui l'assistera sur le lieu de l'examen. La garantie est mise en œuvre dans les 30 jours suivants l'évènement.

#### **9.6. INTERPRÈTE EN LANGUE DES SIGNES FRANÇAISE**

En cas d'accident corporel ou de maladie soudaine et imprévisible nécessitant une hospitalisation de l'adhérent ou de son conjoint, sourd ou malentendant.

En cas d'hospitalisation de l'adhérent ou de son conjoint, sourd ou malentendant dans le cadre d'un accouchement.

Pour toute consultation et échographie liées à une grossesse de l'adhérent ou de son conjoint, sourd ou malentendant,

Les séjours en centre de convalescence ne sont pas considérés comme des hospitalisations.

IMA organise et prend en charge la mise à disposition d'un interprète en Langue des Signes Française, dans la limite de 8 heures par évènement, pour aider à la compréhension médicale entre l'adhérent, ou son conjoint, et les professionnels de santé.

Un délai de prévenance de 15 jours est requis pour la mise en place de cette garantie (sauf en cas d'hospitalisation imprévue où le délai est de 24 heures).

Cette garantie ne pouvant pas être mise en œuvre par IMA dans les DROM, elle sera prise en charge par IMA, en accord préalable avec elle, sur présentation d'un justificatif et dans la limite du barème retenu en France métropolitaine.

#### **9.7. PRISE DE RENDEZ-VOUS AVEC UN MÉDECIN OU TOUT INTERVENANT MÉDICAL OU PARAMÉDICAL**

Lorsque l'adhérent, son conjoint ou un proche, sourd ou malentendant, doit prendre rendez-vous avec un médecin ou tout autre intervenant médical ou paramédical, IMA peut prendre ce rendez-vous à sa place.

L'adhérent ou son conjoint peut ainsi solliciter IMA par SMS ou courriel, en lui communiquant les coordonnées de la personne à contacter et la date de rendez-vous souhaitée.

IMA se charge alors de contacter le professionnel de santé pour une prise de rendez-vous et confirme en retour à l'adhérent la date et de l'heure du rendez-vous par SMS ou courriel.

## **10. GARANTIES COMPLÉMENTAIRES LIÉES AU DÉCÈS**

---

### **10.1. ENREGISTEMENT ET RESPECT DES VOLONTÉS**

#### **Avant décès : Recueil des volontés**

IMA 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...).

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 seront restituées au proche qui en fera la demande.

En cas de décès de l'adhérent ou de son conjoint à plus de 50 kilomètres du domicile.

### **10.2. RAPATRIEMENT DE CORPS**

IMA organise et prend en charge le transport du corps, dans la limite de 3 000 €. Celui-ci s'effectue au lieu d'inhumation ou de crémation choisi en France métropolitaine, si le domicile de l'adhérent est situé en France métropolitaine, ou dans la collectivité de résidence, si le domicile de l'adhérent est situé en 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 a lieu sur le lieu de décès. Les autres frais, notamment les frais de cérémonie, d'inhumation ou d'incinération restent à la charge de la famille.

### **10.3. DÉPLACEMENT D'UN PROCHE SUR LE LIEU DU DÉCÈS**

Si la présence d'un proche sur les lieux du décès s'avère indispensable pour effectuer la reconnaissance du corps, ou les formalités de rapatriement ou d'incinération du bénéficiaire décédé, IMA organise et prend en charge son déplacement aller-retour par train 1<sup>re</sup> classe ou par avion classe économique, ainsi que son hébergement pour 5 nuits maximum, petits-déjeuners inclus, à concurrence de 75 € par nuit.

### **10.4. RETOUR DES ACCOMPAGNATEURS**

IMA 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 prévus pour leur retour au domicile, dans la limite de 500 €.

En cas de décès de l'adhérent ou de son conjoint.

### **10.5. AIDE AUX DÉMARCHES**

Afin d'aider les proches, IMA organise et prend en charge la mise à disposition d'un taxi dans les 30 jours suivants le décès et dans la limite de 155 €.

### **10.6. MISE EN RELATION AVEC UN PRESTATAIRE FUNÉRAIRE**

IMA communique les coordonnées d'entreprises de pompes funèbres en France pour aider les proches à organiser les obsèques et pour leur apporter des conseils sur des devis obsèques.

### **10.7. AVANCE DE FONDS**

IMA peut également faire l'avance des frais y afférents, dans la limite de 3 050 €. La somme avancée sera remboursable dans un délai de 30 jours.

## **11. GARANTIES COMPLÉMENTAIRES DÉDIÉES AUX TRAVAILLEURS NON SALARIÉS**

---

### **11.1. TRANSPORT AUX RENDEZ-VOUS MÉDICAUX ET PARAMÉDICAUX**

En cas d'accident ou de maladie soudaine et imprévisible entraînant une hospitalisation imprévue de plus de 2 jours de l'adhérent ou de son conjoint ou une immobilisation imprévue au domicile de plus de 5 jours de l'adhérent ou de son conjoint.

En cas d'accident ou de maladie entraînant une hospitalisation programmée de plus de 2 jours de l'adhérent ou de son conjoint ou une immobilisation programmée de plus de 10 jours de l'adhérent ou de son conjoint.

En cas d'intervention chirurgicale comprenant une nuit ou de chirurgie ambulatoire de l'adhérent ou de son conjoint entraînant une immobilisation au domicile d'au moins 2 jours.

Lorsqu'aucune solution n'est possible auprès des proches, IMA organise et prend en charge, sur une période maximale de 60 jours, dix transports non médicalisés aller et retour par taxi ou par VSL dans un rayon de 50 km et dans la limite d'un dossier par événement.

## **11.2. AIDE AUX DÉPLACEMENTS**

En cas d'accident ou de maladie soudaine et imprévisible entraînant une hospitalisation imprévue de plus de 2 jours de l'adhérent ou de son conjoint collaborateur ou une immobilisation imprévue au domicile de plus de 10 jours de l'adhérent ou de son conjoint collaborateur.

En cas d'accident ou de maladie entraînant une hospitalisation programmée de plus de 4 jours de l'adhérent ou de son conjoint collaborateur.

En cas de survenance, dûment justifiée par un certificat médical d'une pathologie nécessitant un traitement par chimiothérapie, radiothérapie, trithérapie, quadrithérapie ou curiethérapie de l'adhérent ou de son conjoint collaborateur OU en cas d'aggravation d'une pathologie nécessitant un traitement par chimiothérapie, radiothérapie, trithérapie, quadrithérapie ou curiethérapie, entraînant une hospitalisation de plus de 10 jours de l'adhérent ou de son conjoint collaborateur.

IMA apporte une aide à la mobilité pour effectuer les démarches et les formalités liées à l'activité professionnelle.

IMA prend en charge 10 trajets aller-retour dans les 12 mois suivant l'événement, dans la limite totale de 750 € TTC, dans un rayon de 50 km pour l'adhérent, le conjoint collaborateur ou une personne de confiance et dans la limite d'un dossier par événement.

## **11.3. ACCOMPAGNEMENT EN CAS DE STRESS AU TRAVAIL**

En cas de situation professionnelle génératrice de stress ou de mal-être (exemples : conflits avec un salarié, surcharge de travail, difficulté à concilier vie professionnelle et vie personnelle...).

À tout moment, afin d'aider l'adhérent qui rencontre une situation professionnelle génératrice de stress ou de mal-être et qui souhaitent bénéficier d'un soutien pour y faire face, IMA organise et prend en charge jusqu'à 5 entretiens téléphoniques par an et par bénéficiaire avec un psychologue clinicien.

Le psychologue réalise une écoute professionnelle, non orientée et non interventionniste en gardant une distance et une neutralité bienveillantes.

Le bénéficiaire peut notamment aborder avec le psychologue, dans le cadre de ces entretiens, la situation vécue, les difficultés rencontrées, les conséquences sur sa santé.

Il peut réfléchir avec le psychologue sur les sources de son stress et de son mal-être, ses difficultés pour y faire face et envisager d'éventuelles actions pour faire face et mieux vivre la situation rencontrée.

L'entretien téléphonique vise également à proposer une orientation vers les dispositifs adaptés (psychiatre, psychologue spécialisé, association...) si le psychologue la juge nécessaire.

# **GARANTIES D'ASSISTANCE EN DÉPLACEMENT**

## **12. CONDITIONS D'APPLICATION DE L'ASSISTANCE DÉPLACEMENT**

---

### **12.1. FAITS GÉNÉRATEURS**

Les garanties d'assistance Déplacement s'appliquent en cas d'accident ou de maladie soudaine et imprévisible d'un bénéficiaire survenu lors d'un déplacement à but touristique ou professionnel, d'une durée inférieure à 90 jours, **dans les conditions spécifiées à chaque article et dans la limite d'une seule garantie par évènement.**

### **12.2. APPLICATION DES GARANTIES**

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

IMA ne peut intervenir que 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.

IMA 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 du pays d'origine.

Toutes les dépenses que le bénéficiaire aurait dû normalement engager en l'absence de l'évènement donnant lieu à l'intervention d'IMA restent à sa charge (titre de transport, repas...).

Les garanties d'assistance sont mises en œuvre par IMA ou en accord préalable avec elle.

**IMA 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 peut apprécier leur prise en charge, sur justificatifs.

## 13. HOSPITALISATION OU IMMOBILISATION AU COURS D'UN DÉPLACEMENT

---

### 13.1. VOYAGE ALLER-RETOUR D'UN PROCHE

En cas d'accident ou de maladie soudaine et imprévisible entraînant une hospitalisation imprévue de plus de 5 jours de l'adhérent, de son conjoint ou de l'enfant lors d'un déplacement à plus de 50 kilomètres du domicile.

Lorsque le bénéficiaire blessé ou malade doit rester hospitalisé et qu'il est isolé de tout membre de sa famille, IMA organise et prend en charge en France le déplacement aller-retour d'un proche par train 1<sup>re</sup> classe ou avion classe économique.

IMA organise également et prend en charge son hébergement pour 5 nuits, petits-déjeuners inclus, à concurrence de 75 € par nuit.

### 13.2. RAPATRIEMENT MÉDICAL

En cas d'accident ou de maladie soudaine et imprévisible entraînant une hospitalisation imprévue ou une immobilisation imprévue de l'adhérent, de son conjoint ou de l'enfant lors d'un déplacement à plus de 50 kilomètres du domicile.

Lorsque le service médical d'IMA, après avis des médecins consultés localement et, si nécessaire, du médecin traitant, et en cas de nécessité médicalement établie, décide du rapatriement et en détermine les moyens (ambulance, train, avion de ligne, avion sanitaire ou tout autre moyen approprié), IMA organise et prend en charge le retour du patient à son domicile ou dans un hôpital adapté proche de son domicile.

Dans la mesure du possible, et sous réserve de l'avis du service médical d'IMA, il est fait en sorte que l'un des membres de la famille, déjà sur place, voyage avec le blessé.

Si le moyen de retour prévu initialement ne peut être utilisé, IMA organise et prend en charge le retour des autres bénéficiaires à leur domicile.

Lorsque le rapatriement concerne un enfant de moins de 16 ans non accompagné, IMA organise et prend en charge systématiquement le voyage aller-retour d'un proche, afin qu'il accompagne cet enfant dans son déplacement. Lorsque le voyage d'un proche est impossible, IMA fait accompagner cet enfant par une personne habilitée.

## GARANTIES D'ASSISTANCE AIDE AUX AIDANTS

---

## 14. CONDITIONS D'APPLICATION DE L'ASSISTANCE AIDE AUX AIDANTS

---

### 14.1. FAITS GÉNÉRATEURS

Les garanties d'Assistance à domicile s'appliquent :

- lorsque l'adhérent devient aidant ou aidé,
- en cas de survenance ou d'aggravation de la perte d'autonomie de l'aidé,
- en cas d'accident corporel ou de maladie soudaine et imprévisible de l'aidant entraînant une hospitalisation imprévue ou une immobilisation imprévue au domicile,

**dans les conditions spécifiées à chaque article et dans la limite d'une seule garantie par évènement.**

### 14.2. INTERVENTION

#### **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 à l'article 16 « GARANTIES EN CAS D'HOSPITALISATION IMPRÉVUE OU D'IMMOBILISATION IMPRÉVUE DE L'AIDANT » doit être exercée au plus tard dans les 30 jours qui suivent l'immobilisation au domicile ou la sortie d'une hospitalisation. Passé ce délai aucune garantie ne sera accordée.

#### **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 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 ou en accord préalable avec elle. **IMA ne participera pas après coup aux dépenses que le bénéficiaire aurait engagées de sa propre initiative.** Toutefois, afin de ne pas pénaliser le bénéficiaire qui aurait fait preuve d'initiative raisonnable, IMA apprécie leur prise en charge, sur justificatifs.

Dès lors que certaines garanties ne peuvent être mises en œuvre par IMA en outre-mer, elles sont prises en

charge par IMA dans la limite des barèmes retenus en France métropolitaine. Cette prise en charge est conditionnée à l'accord préalable d'IMA et la présentation par le bénéficiaire de justificatifs.

## **15. MAINTIEN À DOMICILE EN CAS DE SURVENANCE OU D'AGGRAVATION DE PERTE D'AUTONOMIE DE L'AIDÉ**

### **15.1. TÉLÉASSISTANCE**

IMA prend en charge les frais d'installation et de maintenance d'un transmetteur de téléalarme au domicile, ainsi que les frais d'accès au service, pour une durée maximale de 6 mois.

Les frais d'accès au service comprennent l'évaluation de la situation et de l'urgence par un conseiller spécialisé et si nécessité d'une intervention à domicile, avertissement du réseau de proximité et si besoin, transfert de l'appel au plateau médical et contact des services d'urgence. Au-delà de la prise en charge d'IMA, l'aidant ou l'aidé peut demander la prolongation du service pour une durée de son choix. Le montant de la prestation reste dès lors à la charge de l'adhérent.

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

### **15.2. NUTRITION PRÉVENTION SANTÉ**

Chaque bénéficiaire peut solliciter, cinq fois sur une période de 12 mois, des conseils diététiques par téléphone, du lundi au vendredi, de 9h à 17h hors jours fériés, plus particulièrement :

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

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

### **15.3. BILAN MOBILITÉ**

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

Cette garantie effectuée par un éducateur en activité physique adaptée prend en compte un bilan d'1h30 au domicile du bénéficiaire avec notamment des propositions d'exercices à faire chez soi pour préserver son capital santé, un bilan des capacités d'équilibre et de marche pour l'aidé ou l'évaluation des capacités physiques générales... et un accès illimité à des cours collectifs pendant un trimestre en fonction des disponibilités des associations locales. Le cas échéant, 3 séances de coaching au domicile du bénéficiaire.

## **16. HOSPITALISATION IMPRÉVUE OU IMMOBILISATION IMPRÉVUE OU BESOIN DE RÉPIT DE L'AIDANT**

En cas d'accident ou de maladie soudaine et imprévisible entraînant une hospitalisation imprévue de plus de 24 heures de l'aidant ou une immobilisation imprévue au domicile de plus de 2 jours de l'aidant.

En cas d'accident ou de maladie entraînant une hospitalisation programmée de plus de 24 heures de l'aidant ou une immobilisation programmée de plus de 2 jours de l'aidant.

### **16.1. BILAN SOCIAL**

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

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

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

Cette garantie est mise en œuvre du lundi au vendredi, hors jours fériés, et est mise en œuvre dans les 12 mois suivant l'évènement.

### **16.2. ACCOMPAGNEMENT À L'ENTRÉE EN ÉTABLISSEMENT**

IMA prend en charge, sur présentation de justificatifs et dans la limite de 300 €, le placement temporaire de l'aidé en accueil de jour ou de nuit ou le transport de l'aidé vers un établissement spécialisé.

En cas d'accident ou de maladie soudaine et imprévisible entraînant une hospitalisation imprévue de plus de 4 jours de l'aidant ou en cas d'accident ou de maladie entraînant une hospitalisation programmée de plus de 4 jours de l'aidant.

### **16.3. GARDE DE NUIT DE L'AIDÉ**

IMA organise et prend en charge la venue d'une auxiliaire de vie pour la garde de nuit de l'aidé (entre 20h et 8h, hors week-ends et jours fériés), à raison de 2 nuits consécutives maximum par an.

La garantie est mise en œuvre dans les 12 mois suivant l'évènement.

**Les garanties ci-dessus sont également mises en**

**œuvre en cas de besoin de répit de l'aidant, dûment justifié par un certificat médical et moyennant un délai de prévenance de 7 jours, dans la limite d'un besoin de répit de l'aidant par an.**

## **17. GARANTIES COMPLÉMENTAIRES LIÉES À L'HOSPITALISATION IMPRÉVUE OU IMMOBILISATION IMPRÉVUE DE L'AIDANT**

En cas d'accident ou de maladie soudaine et imprévisible entraînant une hospitalisation imprévue de plus de 24 heures de l'aidant ou une immobilisation imprévue au domicile de plus de 2 jours de l'aidant.

En cas d'accident ou de maladie entraînant une hospitalisation programmée de plus de 24 heures de l'aidant ou une immobilisation programmée de plus de 2 jours de l'aidant.

### **17.1. AIDE À DOMICILE**

IMA organise et prend en charge la venue d'une aide à domicile, ayant pour mission de réaliser des tâches quotidiennes telles que le ménage, la préparation des repas, la vaisselle, le repassage et les courses de proximité. Le nombre d'heures attribué est évalué par IMA selon la situation et ne peut excéder 15 heures sur 15 jours, à raison de 2 heures minimum par intervention. Cette garantie est mise en œuvre du lundi au vendredi, hors jours fériés.

### **17.2. SERVICES DE PROXIMITÉ**

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

#### **Coiffure à domicile**

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

#### **Pédicure à domicile**

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

#### **Portage de repas**

La livraison d'un pack de 5 à 7 jours de repas\* par semaine lorsque ni l'aidant, ni les proches ne sont en mesure de préparer les repas pour l'aidé ou de les faire préparer par l'entourage.

La solution de portage de repas permet, lors de la commande, de trouver une écoute pour aider à composer ses repas en fonction de ses choix alimentaires et/ou

d'un régime spécifique (diabétique, contrôlé en sodium, hypocalorique). Il sera proposé un large choix de plats équilibrés et renouvelés en fonction des saisons.

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

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

#### **Livraison de courses**

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

#### **Portage d'espèces**

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

La garantie est limitée à 1 fois par évènement.

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

En cas d'accident ou de maladie soudaine et imprévisible entraînant une hospitalisation imprévue de plus de 4 jours de l'aidant ou en cas d'accident ou de maladie entraînant une hospitalisation programmée de plus de 4 jours de l'aidant.

### **17.3. BILAN SITUATIONNEL AU DOMICILE PAR UN ERGOTHÉRAPEUTE**

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

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

Cette garantie est mise en œuvre dans les 12 mois suivant l'évènement et est limitée à 1 bilan par an.

## **18. GARANTIES COMPLÉMENTAIRES EN CAS DE BESOIN DE RÉPIT DE L'AIDANT**

---

En cas de besoin de répit de l'aidant, dûment justifié par un certificat médical et moyennant un délai de prévenance de 7 jours, IMA organise et prend en charge les garanties ci-dessous. Ces garanties sont mises en œuvre dans la limite d'un besoin de répit de l'aidant par an.

### **18.1. ENVELOPPE DE SERVICES**

IMA met à la disposition de l'aidant et de son aidé une enveloppe de services limitée à 300 €, sur présentation de justificatifs. Il ne sera accordé qu'une seule enveloppe sur une même période de 12 mois à compter de la date de la première demande. Le décompte sera effectué au fur et à mesure des besoins.

Aucune modification ne sera faite dès lors que l'accord du bénéficiaire aura été donné pour la mise en œuvre d'une ou plusieurs garanties et que celles-ci auront débuté.

### **18.2. GARDE DE JOUR DE L'AIDÉ**

Dès lors que l'aidant doit s'absenter pour un rendez-vous médical ou professionnel, IMA organise et prend en charge la venue d'une auxiliaire de vie pour la garde de jour de l'aidé (entre 8h et 20h, hors week-ends et jours fériés).

Le nombre d'heures attribué est évalué par IMA selon la situation et ne peut excéder 12 heures à raison de 2 heures minimum par intervention (dont 2 heures pour la venue si nécessaire d'une coordinatrice afin d'analyser les besoins de l'aidé). Ces heures peuvent être demandées au fur et à mesure des besoins. La planification des heures déjà accordée par IMA ne peut être modifiée lors des appels ultérieurs.

La garantie est mise en œuvre dans les 12 mois suivant l'évènement.

## **19. GARANTIES COMPLÉMENTAIRES EN CAS DE DÉCÈS DE L'AIDÉ**

---

### **19.1. ACCOMPAGNEMENT BUDGÉTAIRE**

IMA propose d'analyser le budget familial, de fixer des objectifs pour le rééquilibrer, de réaliser une série de recommandations adaptées à la situation globale de l'aidant, 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.

## **19.2. RÉACTIVATION DES LIENS SOCIAUX**

IMA prend en charge, sur présentation d'un justificatif, l'inscription à une association par l'aidant, dans la limite de 50 € par an.

## **20. ACCOMPAGNEMENT DE L'AIDANT À TOUT MOMENT**

---

IMA met à disposition de l'adhérent un site Internet accessible à partir de l'espace adhérent d'AÉSIO mutuelle avec un accès sécurisé et illimité 24h/24 et 7j/7.

Le site propose des conseils pour les aidants classés sous différentes thématiques pour guider l'adhérent au quotidien. Il propose également la possibilité pour l'aidant ou l'aidé de solliciter un expert sur le thème de la dépendance.

# ANNEXE

## ENVELOPPE DE SERVICES EN CAS DE PATHOLOGIE NÉCESSITANT UN TRAITEMENT PAR CHIMIOTHÉRAPIE, RADIOTHÉRAPIE, CURIETHÉRAPIE, IMMUNOTHÉRAPIE OU HORMONOTHÉRAPIE

La valeur unitaire en euros des garanties listées ci-dessous est donnée à titre indicatif.

ENVELOPPE DE SERVICES POUR ADULTE	UNITÉ DE MESURE	VALEUR UNITAIRE MOYENNE
Aide à domicile	1 heure	21 €
Présence d'un proche	1 déplacement aller et/ou retour + hébergement*	200 €
Transport aux RDV médicaux	1 transport aller et/ou retour**	120 €
Livraison de médicaments	1 livraison	80 €
Livraison de courses	1 livraison	120 €
Portage de repas	1 livraison	40 €
Coiffure à domicile	1 déplacement	20 €
Entretien jardin	1 heure	40 €
Garde d'enfant	1 heure	40 €
Conduite à l'école	1 trajet aller et/ou retour par jour	80 €
Conduite aux activités extrascolaires	1 trajet aller et/ou retour par jour	80 €

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

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



# ANNEXE

## ENVELOPPE DE SERVICES EN CAS EN CAS DE BESOIN DE RÉPIT DE L'AIDANT

---

La valeur unitaire en euros des garanties listées ci-dessous est donnée à titre indicatif.

ENVELOPPE DE SERVICES POUR ADULTE	UNITÉ DE MESURE	VALEUR UNITAIRE MOYENNE
Auxiliaire de vie	1 heure	40 €
Aide à domicile	1 heure	21 €
Présence d'un proche au domicile de l'aidé	1 déplacement aller et/ou retour *	200 €
Transfert de l'aidé chez un proche	1 déplacement aller et/ou retour *	200 €
Livraison de médicaments	1 livraison	80 €
Portage de repas	1 livraison	40 €
Livraison de courses	1 livraison	120 €
Coiffure à domicile	1 déplacement	20 €
Portage d'espèces	1 livraison	80 €

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

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

# CONDITIONS D'APPLICATION DES GARANTIES D'ASSISTANCE

IMA intervient 24h/24 et 7j/7 à la suite d'appels émanant des bénéficiaires au numéro suivant : **05 49 76 98 20**

## LIMITATIONS ET EXCLUSIONS À L'APPLICATION DES GARANTIES

### 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 d'établir le caractère frauduleux de la déclaration.

### FORCE MAJEURE

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

### REFUS DU BÉNÉFICIAIRE

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

### EXCLUSIONS SPÉCIFIQUES POUR L'ASSISTANCE DOMICILE

Ne donnent pas lieu à l'application des garanties :

- Les hospitalisations dans des établissements et services psychiatriques, gériatriques et gérontologiques,
- Les hospitalisations liées à des soins de chirurgie plastique entrepris pour des raisons exclusivement esthétiques, ainsi que leurs conséquences, en dehors de toute intervention à la suite de blessures, malformations ou lésions liées à des maladies,
- 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'alcool ou résultant de l'action volontaire du bénéficiaire (tentative de suicide ou mutilation volontaire).

### EXCLUSIONS SPÉCIFIQUES POUR L'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 une inobservation volontaire de la réglementation du pays visité ou de la pratique d'activités non autorisées par les autorités locales, 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, à 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,
- à la participation volontaire à des rixes sauf en cas de légitime défense, à des guerres civiles ou étrangères, à des attentats, à des émeutes, à des insurrections, à des grèves, à des actes de terrorisme, de pirateries, de sabotage, à des mouvements populaires quel que soit le lieu où se déroulent ces événements et quels que soient les protagonistes,
- à un état ou à un accident résultant de l'usage de drogues, de stupéfiants et produits assimilés non prescrits médicalement, ou à l'absorption d'alcool (le cas échéant : si le taux d'alcoolémie est supérieur au taux légal de tolérance),
- aux effets directs ou indirects d'explosion, de dégagement de chaleur ou d'irradiation provenant de la transmutation des noyaux d'atome.

### EXCLUSIONS SPÉCIFIQUES POUR L'ASSISTANCE DÉPLACEMENT

Ne sont en aucun cas pris en charge par IMA :

Certains frais et dépenses :

- Les frais liés aux affections ou lésions n'empêchant pas le bénéficiaire de poursuivre son déplacement et dont le traitement peut être différé à son retour,

- Les frais 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 au titre des garanties,
  - Les frais de confort personnel (radio, télévision, coiffeur, etc.),
  - Les frais d'achat ou de location d'appareils de climatisation, d'humidificateurs, d'appareils à aérosol et des appareils pour exercices physiques,
  - Les frais engagés par le bénéficiaire de sa propre initiative, sans l'accord préalable d'IMA, sauf cas de force majeure,
  - Les frais non mentionnés expressément comme donnant lieu à remboursement et toute dépense pour laquelle le bénéficiaire ne peut produire de justificatif,
  - Les dépenses occasionnées par les proches ou les membres de la famille du bénéficiaire pendant sa période d'hospitalisation,
  - Les frais liés aux excédents de poids de bagages lors d'un rapatriement par avion de ligne,
  - Les frais résultant de soins ou traitements ne résultant pas d'une urgence médicale,
  - Les frais d'optique (lunettes ou verres de contact, par exemple),
  - Les frais d'appareillages médicaux et prothèses (dentaires notamment),
  - Les frais de séjour en maison de repos, et en centres de rééducation ou maisons de convalescence
  - Les frais de rééducation, kinésithérapie, chiropraxie,
  - Les visites médicales de contrôle et les frais s'y rapportant,
  - Les frais d'achat de vaccins et les frais de vaccination,
  - Les frais de bilan de santé et de traitements médicaux ordonnés en France.
  - Les frais médicaux qui interviennent dans le pays du domicile du bénéficiaire,
  - Les frais de transports primaires, c'est-à-dire les transports sanitaires d'urgence relevant d'une organisation décidée par la puissance publique locale,
  - Les frais liés au changement de sexe, à la stérilisation, les traitements pour transformations, dysfonctionnements ou insuffisances sexuelles,
  - Les frais de cure thermale, d'héliothérapie, d'amaigrissement, de rajeunissement et de toute cure de « confort » ou de traitement à visée esthétique,
- Les événements suivants :
- Les attentats, guerres civiles ou étrangères, révolution, émeute,
  - Les actes intentionnels et fautes dolosives, y compris le suicide et la tentative de suicide,
  - La consommation d'alcool lorsqu'elle est directement à l'origine de la cause de l'évènement, de drogue, et de toute substance stupéfiante mentionnée au Code de la Santé Publique, non prescrite médicalement.
  - Tout effet d'origine nucléaire ou causé par toute source de rayonnement ionisant,
  - Les événements dont la responsabilité peut incomber soit à l'organisateur du voyage en application du Titre I du Livre II du Code du Tourisme fixant les conditions d'exercice des activités d'organisation et de vente de séjours, soit au transporteur, notamment en raison de sécurité aérienne et/ou de surréservation,
  - 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,
  - Les rapatriements en rapport avec un état antérieur ayant justifié un premier rapatriement organisé par IMA,
  - L'interruption volontaire de grossesse, l'accouchement, les fécondations in vitro et leurs conséquences,
  - Les états de grossesse dans le cadre de leur déroulement normal, sauf complication imprévue,
  - Les événements, et leurs conséquences, survenus lors de la pratique de sports à titre professionnel ou dans le cadre d'une compétition, ou sous contrat avec rémunération, ainsi que les entraînements préparatoires,
  - L'inobservation d'interdictions officielles, ainsi que le non-respect des règles officielles de sécurité, liées à la pratique d'une activité sportive,
- Les conséquences des situations ou événements suivants :
- Les conséquences d'infractions volontaires à la législation locale en vigueur,
  - Les conséquences des blessures et maladies préexistantes, diagnostiquées et/ou traitées, ayant fait l'objet d'une hospitalisation ou de soins ambulatoires dans les 6 mois précédent le début du voyage,
  - Les conséquences d'une affection en cours de traitement, non consolidée pour laquelle le bénéficiaire est en séjour de convalescence, ainsi que les affections survenant au cours d'un voyage entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement,
  - Les conséquences des accidents ou lésion bénignes qui peuvent être traitées sur place,

Les événements suivants :

- Les grèves, la manipulation d'armes, la participation volontaire à des paris, crimes ou rixes, sauf en cas de légitime défense,

- Les conséquences des situations à risques infectieux en contexte épidémique qui font l'objet d'une mise en quarantaine, de mesures préventives ou de surveillances spécifiques de la part de l'Organisation Mondiale de la Santé (O.M.S.), du Ministère en charge des Affaires Etrangères ou des autorités sanitaires locales et/ou nationales du pays dans lequel le bénéficiaire séjourne,
- Les conséquences de l'exposition à des agents biologiques infectant, de l'exposition à des agents chimiques types gaz de combat, de l'exposition à des agents incapacitants, de l'exposition à des agents neurotoxiques ou à des effets neurotoxiques rémanents,
- Les conséquences d'un accident survenu lors de la pratique d'une activité aérienne (y compris delta-plane, parapente, planeur) ou de l'un des sports suivants : skeleton, bobsleigh, saut à ski, alpinisme avec passage en cordée, varappe, plongée sous-marine avec ou sans appareil autonome, spéléologie, saut à l'élastique, parachutisme, kitesurf, base jump.

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

Par ailleurs, IMA 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.

## VIE DU CONTRAT

### DURÉE DES GARANTIES

Les garanties s'appliquent pendant la période de validité du contrat « Offre TNS » souscrit par l'adhérent auprès d'AÉSIO mutuelle.

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

### PRESCRIPTION

Toute action dérivant de la convention d'assistance est prescrite par deux ans à compter de l'évènement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

- 1) En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où IMA en a eu connaissance,
- 2) En cas de sinistre, que du jour où les bénéficiaires en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action des bénéficiaires contre IMA a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre les bénéficiaires ou a été indemnisé par ces derniers.

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

- la reconnaissance non équivoque par IMA du droit à garantie des bénéficiaires,
- la demande en justice, même en référé,
- une mesure conservatoire prise en application du Code des procédures civiles ou un acte d'exécution forcée.

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

Par dérogation à l'article 2254 du Code civil, IMA et les bénéficiaires ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.

### PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

IMA, en qualité de sous-traitant d'AÉSIO mutuelle (mutuelle soumise aux dispositions du livre II du Code de la Mutualité, immatriculée sous le n° 775 627 391 dont le siège social est 4 rue du Général Foy 75008 PARIS) collecte directement les catégories de données suivantes, dans le cadre de la souscription, la gestion et l'exécution du contrat d'assistance :

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

- des informations relatives à la détermination ou à l'évaluation des préjudices,
- des données de localisation des personnes ou des biens en relation avec les risques assurés,
- des données médicales.

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

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

Ces données peuvent être transmises aux intermédiaires d'assurance et prestataires d'IMA chargés de la gestion du portefeuille. Celles nécessaires à la mise en œuvre des garanties d'assistance sont transmises aux prestataires d'IMA chargés de l'exécution de ces garanties, ainsi qu'à tout intervenant dans l'opération d'assistance. Elles peuvent être accessibles ou transmises à des sous-traitants techniques pour les opérations d'administration et de maintenance informatiques.

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

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

Conformément aux dispositions légales, le bénéficiaire dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition pour motif légitime. Il peut les exercer, sous réserve de la fourniture d'une pièce justificative d'identité, auprès d'IMA, aux coordonnées suivantes : Direction des Affaires Juridiques – 118 avenue de Paris – 79000 NIORT – [dpo@ima.eu](mailto:dpo@ima.eu).

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

## **RÉCLAMATION ET MÉDIATION**

En cas de désaccord sur l'application des garanties, les bénéficiaires peuvent contacter le Service Consommateur d'IMA par courrier au 118 avenue de Paris - CS 40 000 - 79033 NIORT Cedex 09 ou par courriel depuis le site [www.ima.eu](http://www.ima.eu), Espace Réclamations.

Le Service Consommateur s'engage à accuser réception de la réclamation dans les dix jours ouvrables de sa réception, et à y apporter une réponse dans un délai de deux mois maximum.

Si, après examen de la réclamation, le désaccord persiste, les bénéficiaires peuvent saisir le Médiateur de l'Assurance par mail à l'adresse suivante : [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org) ou par courrier à l'adresse suivante : La Médiation de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 PARIS Cedex 09. La demande auprès du médiateur doit être introduite dans le délai d'un an à compter de la réclamation écrite.

# DÉFINITIONS

## DANS LE CADRE DE LA NOTICE, LES TERMES CI-APRÈS DOIVENT ÊTRE ENTENDUS AVEC LES ACCEPTIONS SUIVANTES :

---

### ACCIDENT CORPOREL

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

### ADHÉRENT

Adhérent ayant souscrit un contrat « offre TNS » auprès d'AÉSIO mutuelle.

### AIDANT

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

### AIDÉ

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

### 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).

### ANIMAUX DOMESTIQUES

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

### BÉNÉFICIAIRES

L'adhérent, les personnes suivantes vivant sous son toit : conjoint de droit ou de fait, enfants sous condition d'âge selon les garanties, sans limite d'âge s'ils sont handicapés et ascendants directs. **Pour l'assistance aux aidants** : L'adhérent et l'aidé si l'adhérent est en situation d'aidant.

### BESOIN DE RÉPIT

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

### CENTRE DE CONVALESCENCE

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

### CHIRURGIE AMBULATOIRE

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

### DOMICILE

Pour l'assistance à domicile et en déplacement : Lieu habituel de résidence principale ou secondaire de l'adhérent en France. Pour l'assistance aux aidants : Lieu habituel de résidence principale ou secondaire de l'aidant ou de l'aidé en France. Ne sont pas assimilés au domicile les établissements, médicalisés ou non, ayant pour vocation d'accueillir des personnes en perte d'autonomie.

### FRANCE

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

### HOSPITALISATION

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

### HOSPITALISATION IMPRÉVUE

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

### HOSPITALISATION PROGRAMMÉE

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

### IMMOBILISATION

L'immobilisation se traduit par une incapacité à réaliser soi-même les tâches de la vie quotidienne à son domicile, consécutive à une maladie ou un accident, constatée par une autorité médicale compétente.

## **IMMOBILISATION IMPRÉVUE**

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

## **INTERVENTION CHIRURGICALE**

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

## **HANDICAP**

Constitue un handicap, au sens de la loi 2005-102 du 11 février 2005, toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant.

## **MALADIE**

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

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

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

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

## **PERTE D'AUTONOMIE**

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

## **PROCHE**

Ascendant direct, conjoint de droit ou de fait, descendant direct. Toute personne vivant au domicile de l'adhérent.

