

ANNEXE 25 : IMA ASSISTANCE A DOMICILE (NIVEAU 2)

NOTICE D'INFORMATION ASSISTANCE à DOMICILE

NIVEAU 2

«ZEN LMDE», «ZEN LMDE- Régime-Local Alsace-Moselle »

Les garanties d'assistance sont assurées par **IMA ASSURANCES**, société anonyme au capital de 7 000 000 euros entièrement libéré, entreprise régie par le Code des assurances, dont le siège social est situé 118 avenue de Paris - CS 40 000 - 79 033 Niort Cedex 9, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Niort sous le numéro 481.511.632, soumise au contrôle de l'ACPR 4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 PARIS CEDEX 09.

SOMMAIRE

DEFINITIONS	193
1. VIE DU CONTRAT	194
1.1 DUREE des GARANTIES	194
1.2 RESILIATION	194
1.3 PRESCRIPTION	194
1.4 PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES	194
1.5 RECLAMATION ET MEDIATION	195
2. CONDITIONS D'APPLICATION DES GARANTIES	196
2.1 FAITS GENERATEURS	196
2.2 TERRITORIALITE	196
2.3 INTERVENTION	196
2.4 PIECES JUSTIFICATIVES	196
3. LIMITATIONS, EXCLUSIONS ET DECHEANCES A L'APPLICATION DES GARANTIES	197
3.1 DELAI DE DEMANDE D'ASSISTANCE	197
3.2 FAUSSE DECLARATION	197
3.3 FORCE MAJEURE	197
3.4 AUTRES EXCLUSIONS	197
4. GARANTIES EN CAS D'HOSPITALISATION OU D'IMMOBILISATION	198
4.1 AIDE MENAGERE	198
4.2 PRESENCE d'un PROCHE au CHEVET du PATIENT BENEFICIAIRE	198
4.3 SERVICES DE PROXIMITE	198
4.4 INSCRIPTIONS SCOLAIRES URGENTES	198
5. GARANTIE COMPLEMENTAIRE EN CAS D'HOSPITALISATION	199
6. GARANTIES COMPLEMENTAIRES EN CAS D'IMMOBILISATION	199
6.1 TRANSPORT AUX RENDEZ-VOUS MEDICAUX	199
6.2 TRANSPORT SUR LE LIEU D'ETUDE	199
6.3 TRANSPORT SUR LE LIEU D'EXAMEN	199
7. GARANTIES COMPLEMENTAIRES EN CAS DE DECES	200
7.1 AIDE MENAGERE	200
7.2 MISE EN RELATION AVEC UN PRESTATAIRE FUNERAIRE	200
8. GARANTIES COMPLEMENTAIRES	200
8.1 ACCOMPAGNEMENT BUDGETAIRE	200
8.2 COACH ADMINISTRATIF	200

DEFINITIONS

Les termes ci-après doivent être, dans le cadre de la convention, entendus avec les acceptions suivantes :

- ◆ **ADHERENT**
Souscripteur d'un contrat d'assurance auprès de la Mutuelle.
- ◆ **BENEFICIAIRES des GARANTIES D'ASSISTANCE**
L'adhérent à la Mutuelle, ainsi que son conjoint de droit ou de fait.
- ◆ **DOMICILE**
Lieu habituel de résidence principale ou secondaire de l'adhérent en France.
- ◆ **FRANCE**
France métropolitaine et par assimilation, la principauté de Monaco et Andorre ainsi que les DROM (Guadeloupe, Martinique, Réunion, Guyane).
- ◆ **ACCIDENT CORPOREL**
Evénement 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.
- ◆ **MALADIE**
Altération soudaine et imprévisible de la santé, consécutive ou non à une situation préexistante, n'ayant pas pour origine un accident corporel, constatée par une autorité médicale compétente.
- ◆ **HOSPITALISATION**
Tout séjour dans un établissement hospitalier public ou privé incluant au moins une nuit.
- ◆ **HOSPITALISATION IMPREVUE**
Hospitalisation dont le bénéficiaire n'a connaissance que dans les 7 jours qui la précèdent.
- ◆ **CENTRE DE CONVALESCENCE**
Les centres de convalescence sont des 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 structures ne sont pas considérés comme des hospitalisations.

1. VIE DU CONTRAT

1.1 DUREE des GARANTIES

La période de validité d'un contrat d'assurance souscrit par l'adhérent auprès de la Mutuelle.

1.2 RESILIATION

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

1.3 PRESCRIPTION

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

Toutefois, ce délai ne court :

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

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

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

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

L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de 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 ASSURANCES aux bénéficiaires en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par les bénéficiaires à IMA ASSURANCES en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

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

1.4 PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

La mutuelle Intériale, 32 rue Blanche – 75009 PARIS, collecte, en qualité de Responsable de Traitement, 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 nécessaires à la passation, l'application du contrat et à la gestion des sinistres ;
- des informations relatives à la détermination ou à l'évaluation des préjudices ;
- des données de localisation des personnes ou des biens en relation avec les risques assurés ;
- des données médicales pour lesquelles l'adhérent a donné son consentement lors de la souscription du contrat.

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

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

Ces données peuvent être transmises aux intermédiaires d'assurance et prestataires de la Mutuelle chargés de la gestion du portefeuille. Celles nécessaires à la mise en œuvre des garanties d'assistance sont transmises aux prestataires chargés de l'exécution de ces garanties, en particulier à IMA ASSURANCES, 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 ASSURANCES 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.

Le bénéficiaire peut, à tout moment, retirer son consentement au traitement de ses données personnelles auprès du Délégué à la Protection des Données de la Mutuelle : LMDE – Mutuelle Intériale, 32 rue Blanche – 75009 PARIS. Dans ce cas, il accepte de ne plus bénéficier de la couverture d'assurance.

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 de la Mutuelle aux coordonnées suivantes : LMDE – Mutuelle Intériale, 32 rue Blanche – 75009 PARIS. 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

1.5 RECLAMATION ET MEDIATION

Une réclamation est une déclaration actant d'un mécontentement concernant les garanties d'assistance mises en œuvre, ou la relation avec IMA ASSURANCES au cours de cette mise en œuvre (une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification ou une demande d'avis n'est pas une réclamation).

En cas de réclamation, les bénéficiaires doivent contacter en premier lieu leur interlocuteur habituel.

En second lieu et à défaut de solution, les bénéficiaires peuvent contacter le Service Consommateur d'IMA ASSURANCES par courriel depuis le site www.ima.eu, Réclamations ou par courrier au 118 avenue de Paris - CS 40 000 - 79 033 Niort Cedex 9.

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.

En dernier recours, si le désaccord persiste après la réponse du Service Consommateur ou en l'absence de réponse dans le délai réglementaire, les bénéficiaires peuvent saisir le Médiateur de l'Assurance par mail à l'adresse suivante : www.mediation-assurance.org ou par courrier à l'adresse suivante : La Médiation de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 PARIS CEDEX 09. La demande auprès du médiateur doit être introduite dans le délai d'un an à compter de la réclamation écrite.

2. CONDITIONS D'APPLICATION DES GARANTIES

2.1 FAITS GENERATEURS

Les garanties de la présente Convention s'appliquent en cas d'accident corporel, maladie ou de décès.

2.2 TERRITORIALITE

Les modalités de prise en charge des déplacements de personnes sont :

- Bénéficiaire résidant en métropole : prise en charge limitée au sein du territoire métropolitain, au train 1^e classe ou avion de ligne classe économique
- Bénéficiaire résidant dans un DROM : prise en charge limitée au sein de ce seul département, au taxi, bateau ou avion de ligne classe économique.

2.3 INTERVENTION

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

05 49 34 80 42 OU 00 33 5 49 34 80 42 depuis l'étranger

IMA ASSURANCES apporte une aide immédiate et effective afin de participer au retour à la normale de la vie familiale.

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

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

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

L'urgence, qui justifie l'intervention d'IMA ASSURANCES, se trouvant atténuée en cas de séjour dans un Centre de Convalescence du fait du temps dont dispose l'adhérent pour organiser son retour au domicile, est également prise en compte pour l'évaluation des besoins du bénéficiaire.

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

IMA ASSURANCES ne participera pas après coup aux dépenses que le bénéficiaire aurait engagées de sa propre initiative. Toutefois, afin de ne pas pénaliser le bénéficiaire qui aurait fait preuve d'initiative raisonnable, IMA ASSURANCES pourrait apprécier leur prise en charge, sur justificatifs.

2.4 PIECES JUSTIFICATIVES

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

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

3. LIMITATIONS, EXCLUSIONS ET DECHEANCES A L'APPLICATION DES GARANTIES

3.1 DELAI DE DEMANDE D'ASSISTANCE

Sauf cas fortuit ou cas de force majeure toute demande d'assistance, pour être recevable, doit être exercée au plus tard dans les 7 jours qui suivent :

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

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

Ce décompte s'effectue à partir du premier jour de l'événement (sortie d'hospitalisation, immobilisation ou décès).

3.2 FAUSSE DECLARATION

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

3.3 FORCE MAJEURE

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

3.4 AUTRES EXCLUSIONS

Ne sont pas pris en charge par IMA ASSURANCES, les hospitalisations :

- dans des établissements et services psychiatriques, gériatriques et gériatriques,
- liées à des soins de chirurgie plastique entrepris pour des raisons exclusivement esthétiques, ainsi qu'à leurs conséquences, en dehors de toute intervention à la suite de blessures, malformations ou lésions liées à des maladies,
- liées au changement de sexe, à la stérilisation, les traitements pour transformations, dysfonctionnements ou insuffisances sexuelles, ainsi qu'à leurs conséquences.

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

La preuve de l'exclusion incombe à IMA ASSURANCES

4. GARANTIES EN CAS D'HOSPITALISATION OU D'IMMOBILISATION

4.1 AIDE MENAGERE

En cas d'hospitalisation imprévue de plus de **2 jours** ou d'une immobilisation au domicile de plus de **5 jours** de l'adhérent ou de son conjoint, IMA ASSURANCES, organise et prend en charge une aide ménagère.

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

L'aide ménagère a notamment pour mission de réaliser des tâches quotidiennes telles que du ménage, la préparation des repas, la vaisselle, le repassage et les courses de proximité. Elle est mise à disposition selon les disponibilités locales, dès le premier jour de l'hospitalisation, au retour au domicile ou à compter du premier jour d'immobilisation au domicile.

4.2 PRESENCE d'un PROCHE au CHEVET du PATIENT BENEFICIAIRE

En cas d'hospitalisation imprévue de plus de **2 jours** ou d'une immobilisation au domicile de plus de **5 jours** de l'adhérent ou de son conjoint, IMA ASSURANCES, organise et prend en charge le déplacement aller - retour d'un proche, à compter du premier jour.

IMA ASSURANCES organise également et prend en charge son hébergement pour 2 nuits, petits-déjeuners inclus, à concurrence de 92 €.

4.3 SERVICES DE PROXIMITE

En cas d'hospitalisation imprévue de plus de **2 jours** ou d'une immobilisation au domicile de plus de **5 jours** de l'adhérent ou de son conjoint, IMA ASSURANCES, organise et prend en charge les garanties suivantes sur une période maximale de **30 jours** :

◆ Livraison de médicaments

Lorsque ni l'adhérent ou son conjoint, ni l'un de leurs proches ne sont en mesure de rechercher les médicaments prescrits par le médecin traitant, IMA ASSURANCES se charge de les rechercher à la pharmacie la plus proche du domicile et de les livrer. La garantie est limitée à une livraison. Le prix des médicaments demeure à la charge de l'adhérent.

◆ Portage de repas

Lorsque l'adhérent ou son conjoint n'est pas en mesure de préparer lui-même les repas ou de les faire préparer par son entourage, IMA ASSURANCES prend en charge un forfait de livraison d'un pack repas pour 7 jours maximum à définir à la commande.

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

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

◆ Portage d'espèces

Lorsque l'adhérent ou son conjoint, ne dispose plus d'espèces et ne peut s'en procurer, IMA ASSURANCES organise et prend en charge :

- un transport aller/retour dans un établissement bancaire
- ou bien le portage d'espèces contre reconnaissance de dette, par un de ses prestataires, pour un montant maximum de 150 €. La somme avancée devra être remboursée à IMA ASSURANCES dans un délai d'un mois.

◆ **Livraison de courses**

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

◆ **Coiffure à domicile**

Lorsque l'adhérent ou son conjoint, a besoin de soin de coiffure, IMA ASSURANCES organise le déplacement d'un coiffeur au domicile. Le prix de la prestation du coiffeur demeure à la charge de l'adhérent.

4.4 INSCRIPTIONS SCOLAIRES URGENTES

En cas d'hospitalisation imprévue de plus de **2 jours** ou d'une immobilisation au domicile de plus de **5 jours** de l'adhérent ou de son conjoint, lorsque ni l'adhérent ou son conjoint ne sont en mesure de déposer un dossier d'inscription scolaire urgent à la Poste ou auprès d'un établissement scolaire ou universitaire et qu'aucune solution n'est possible auprès des proches, IMA ASSURANCES organise et prend en charge un taxi pour le dépôt des documents dans un rayon de 30 km du domicile. Les frais d'envoi éventuels restent à la charge de l'adhérent.

5. GARANTIE COMPLEMENTAIRE EN CAS D'HOSPITALISATION

Transfert Post-hospitalisation chez un proche

En cas d'hospitalisation imprévue de plus de **2 jours** de l'adhérent ou de son conjoint, IMA ASSURANCES organise et prend en charge en France le transport non médicalisé de l'adhérent ou de son conjoint depuis son domicile vers le domicile d'un proche dans les 5 jours suivant la sortie.

Ce transfert sera pris en charge à concurrence de **200 euros** par trajet aller/retour.

6. GARANTIES COMPLEMENTAIRES EN CAS D'IMMOBILISATION

6.1 TRANSPORT AUX RENDEZ-VOUS MEDICAUX

Lorsque l'adhérent ou son conjoint, immobilisé plus de 5 jours au domicile, n'est pas en état de se déplacer pour aller à un rendez vous médical et qu'aucune solution n'est possible auprès des proches, IMA ASSURANCES organise et prend en charge, sur une période de 30 jours, un transport non médicalisé aller et retour par taxi ou par VSL dans un rayon de 50km du domicile.

6.2 TRANSPORT SUR LE LIEU D'ETUDE

Lorsque l'adhérent ou son conjoint, immobilisé plus de 5 jours au domicile, n'est pas en état d'utiliser un moyen de transport habituel pour se rendre sur son lieu d'étude et qu'aucune solution n'est possible auprès des proches, IMA ASSURANCES organise et prend en charge, jusqu'à 5 trajets allers/retours en transport non médicalisé (taxi ou VSL), sur une période maximale d'un mois, dans un rayon de 30km du domicile.

6.3 TRANSPORT SUR LE LIEU D'EXAMEN

En cas d'accident ou de maladie soudaine et imprévisible entraînant une immobilisation au domicile de plus de 5 jours d'un bénéficiaire ne lui permettant pas de se déplacer pour aller se présenter à un examen et qu'aucune solution n'est possible auprès des proches,

IMA ASSURANCES organise et prend en charge le transport non médicalisé, par taxi ou par VSL, à hauteur de 10 trajets maximum domicile-lieu de l'examen ou lieu de l'examen-domicile, dans un rayon de 30 km et dans la limite d'un événement sur 12 mois.

7. GARANTIES COMPLEMENTAIRES EN CAS DE DECES

7.1 AIDE MENAGERE

En cas de décès de l'adhérent ou de son conjoint, à compter du jour du décès, IMA ASSURANCES organise et prend en charge jusqu'à **20 heures** d'aide ménagère à raison de 2 heures minimum par intervention réparti sur une période maximale de **20 jours**.

7.2 MISE EN RELATION AVEC UN PRESTATAIRE FUNERAIRE

En cas de décès de l'adhérent ou de son conjoint, IMA ASSURANCES peut transmettre les coordonnées d'un prestataire funéraire à la famille.
Les frais d'obsèques restent à la charge de la famille.

8. GARANTIES COMPLEMENTAIRES

8.1 ACCOMPAGNEMENT BUDGETAIRE

Dès la souscription, IMA ASSURANCES propose d'analyser le budget personnel ou familial, de fixer des objectifs pour le rééquilibrer, de réaliser une série de recommandations adaptées à la situation globale, de mettre à disposition des fiches pratiques ainsi qu'un livret de compte pour le suivi du budget.

Ces conseils sont mis en œuvre dans la limite de 6 entretiens téléphoniques avec un conseiller en économie sociale et familiale, du lundi au vendredi hors jours fériés sur 12 mois.

8.2 COACH ADMINISTRATIF

En cas de question administrative sur des problématiques liées à la vie quotidienne.

IMA ASSURANCES donne des informations, conseils et orientations en réponse aux problématiques liées à la vie quotidienne, à la vie étudiante, au logement, au financement...

La garantie est limitée à 5 entretiens par an et est mise en œuvre du lundi au vendredi, hors jours fériés.