

# Convention d'Assistance

Carac Épargne Plénitude

Offrez-vous  
la tranquillité  
d'esprit, lorsque  
vous en aurez  
le plus besoin !



Dispositions générales  
En vigueur au 01.01.2019

 **INTER MUTUELLES  
ASSISTANCE**  
INTER MUTUELLES ASSISTANCE S.A.

  
**carac**  
Votre épargne le mérite

## SOMMAIRE

1. CONDITIONS D'APPLICATION DES GARANTIES D'ASSISTANCE .....	3
1.1. FAITS GÉNÉRATEURS .....	3
1.2. INTERVENTION .....	3
1.3. PIÈCES JUSTIFICATIVES .....	4
2. GARANTIES D'ASSISTANCE .....	4
2.1 ACCOMPAGNEMENT ADMINISTRATIF ET SOCIAL .....	4
2.1.1 Assistance psychologique .....	4
2.1.2 Aide à la décision de devenir aidant .....	4
2.1.3 Bilan social .....	5
2.1.4 Prestation de coordination .....	5
2.2 GARANTIES MAINTIEN A DOMICILE .....	5
2.2.1 Formation de l'aidant .....	5
2.2.2 Bilan situationnel par un ergothérapeute .....	6
2.2.3 Service travaux pour aménagement du domicile .....	6
2.3 INFORMATIONS ET PRÉVENTION .....	6
2.3.1 Prévention nutrition santé .....	6
2.3.2 Prévention des risques de chute .....	7
3. LIMITATIONS ET EXCLUSIONS A L'APPLICATION DES GARANTIES .....	8
3.1 DÉCLARATION MENSONGÈRE .....	8
3.2 FORCE MAJEURE .....	8
3.3 DÉLAI DE DEMANDE D'ASSISTANCE .....	8
3.4 EXCLUSION .....	8
4. VIE DU CONTRAT .....	9
4.1 DATE DE PRISE D'EFFET, DURÉE DES GARANTIES ET RÉSILIATION .....	9
4.2 MODALITÉS DE PAIEMENT DE LA PRIME ANNUELLE .....	9
4.3 PRESCRIPTION .....	10
4.4 PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES .....	10
4.5 RÉCLAMATION ET MÉDIATION .....	12
DÉFINITIONS .....	13

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

## 1.1 FAITS GÉNÉRATEURS

Les garanties décrites aux articles 2.1 et 2.2 s'appliquent, lorsque l'adhérent devient aidant ou lorsque l'adhérent devient aidé, ou en cas d'aggravation de la perte d'autonomie de l'aidé.

L'application se fait dans les conditions spécifiées à chaque article et à tout moment pour les garanties décrites à l'article 2.3.

## 1.2 INTERVENTION

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

05.49.34.80.40

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 et/ou la solidarité familiale prévue par la Loi. Elle n'a également pas vocation à se substituer aux interventions des services publics, ni aux prestations dues par les organismes sociaux et les employeurs.

L'application des garanties est appréciée par IMA ASSURANCES, pour ce qui concerne leur durée et le montant de leur prise en charge, en fonction de la nature et de la gravité de l'événement ainsi que de la gêne et du préjudice occasionnés au bénéficiaire et à son entourage.

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

IMA ASSURANCES ne prend pas en charge les dépenses engagées par l'assuré auxquelles elle n'aurait pas donné son accord préalable et par écrit.

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.

En tout état de cause, les garanties fixées par la présente convention ne s'appliqueront pas durant le délai de renonciation de 30 jours à la garantie « Carac Épargne Plénitude ». Si l'adhérent exerce sa faculté de renonciation dans les délais qui lui sont impartis, la prime au titre des garanties d'assistance lui sera remboursée avec l'intégralité des primes versées lors de l'adhésion et durant l'exécution de la garantie « Carac Épargne Plénitude ».

### 1.3 PIÈCES JUSTIFICATIVES

En ce qui concerne les garanties décrites aux articles 2.1.4 et 2.2, accessibles en cas de perte d'autonomie, la mise en œuvre par IMA ASSURANCES est soumise à la transmission préalable :

- 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,

## 2. GARANTIES D'ASSISTANCE

### 2.1 ACCOMPAGNEMENT ADMINISTRATIF ET SOCIAL

Les garanties suivantes sont accessibles, en France, en cas de perte d'autonomie de l'adhérent ou en cas de perte d'autonomie d'un proche de l'adhérent qui devient son aidant.

#### 2.1.1 Assistance psychologique

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

- de 1 à 5 entretiens téléphoniques avec un psychologue clinicien,
- et si nécessaire, de 1 à 3 entretiens en face à face avec un psychologue clinicien.

L'assistance psychologique doit être exécutée au profit de l'aidant ou de l'aidé dans un délai de un an à compter de la date de survenance de l'événement.

#### 2.1.2 Aide à la décision de devenir aidant

IMA ASSURANCES organise et prend en charge un entretien téléphonique réalisé par un Travailleur Social afin d'aider le futur aidant à évaluer sa situation. Il étudiera le contexte afin de permettre au bénéficiaire de prendre une décision éclairée quant au choix d'assumer totalement, partiellement ou de ne pas assumer la fonction d'aidant en analysant avec lui les impacts sur sa vie sociale, professionnelle, économique...

Il apporte des conseils personnalisés sur les solutions d'organisation du quotidien et adresse une note de synthèse au bénéficiaire.

Cette garantie est accessible du lundi au vendredi de 8h30 à 17h et peut être sollicitée par un ou plusieurs aidants potentiels dans les 12 mois suivant la survenance ou l'aggravation de la perte d'autonomie de leur proche.

### 2.1.3 Bilan social

IMA ASSURANCES organise et prend en charge un bilan social réalisé par un Travailleur Social. Celui-ci évalue les besoins d'aide et d'accompagnement de la personne dépendante en prenant en compte sa ou ses problématiques : identification de la solution la mieux adaptée à la situation, aide au choix du lieu de vie, à la recherche des aides financières possibles, à la mise en place de l'organisation la plus pertinente. Le Travailleur Social identifie ensuite des priorités et adresse une synthèse à l'aidant, avec des préconisations personnalisées sur sa situation.

Cette garantie est accessible du lundi au vendredi de 8h30 à 17h et peut être sollicitée dans les 12 mois suivant la survenance ou l'aggravation de la perte d'autonomie dans la limite d'une mise en œuvre par événement.

### 2.1.4 Prestation de coordination

IMA ASSURANCES organise et prend en charge un suivi téléphonique pendant 6 mois avec un Travailleur Social et/ou un ergothérapeute afin d'aider l'aidant et l'aidé dans la gestion de l'organisation consécutive à la perte d'autonomie. Il s'agit de coordonner les actions préconisées en fonction de l'évaluation de la situation : prise de contact avec les différents services / structures afin d'assurer, de mettre en place, d'organiser et de suivre l'aide adaptée aux incapacités de l'aidé en lien avec son projet de vie.

Cette garantie est accessible du lundi au vendredi de 8h30 à 17h et peut être sollicitée dans les 12 mois suivant la survenance ou l'aggravation de la perte d'autonomie dans la limite d'une mise en œuvre par événement.

## 2.2 GARANTIES MAINTIEN À DOMICILE

Les garanties suivantes sont accessibles, en France, en cas de perte d'autonomie de l'adhérent ou en cas de perte d'autonomie d'un proche de l'adhérent qui devient son aidant.

### 2.2.1 Formation de l'aidant

IMA ASSURANCES organise et prend en charge la venue d'un ergothérapeute au domicile de l'aidant ou de l'aidé pendant une demi-journée afin de faciliter le quotidien de l'aidant grâce à :

- l'étude de l'organisation du quotidien,
- l'acquisition des gestes et postures dans la vie quotidienne et la manutention de personnes (lever, toilette, habillage...),
- l'apprentissage de matériels spécifiques, appareillages, aides techniques,

- l'acquisition des savoir-être et savoir-faire nécessaires pour accompagner et vivre avec des personnes présentant des troubles cognitifs de type démence, cérébro-lésion (aider à gérer la fatigabilité, éviter l'apparition des « troubles du comportement », communiquer plus efficacement...).

Cette garantie peut être sollicitée dans les 12 mois suivant la survenance ou l'aggravation de la perte d'autonomie dans la limite d'une mise en œuvre par événement.

### **2.2.2 Bilan situationnel par un ergothérapeute**

IMA ASSURANCES organise et prend en charge la venue d'un ergothérapeute au domicile.

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

Cette garantie peut être sollicitée dans les 12 mois suivant la survenance ou l'aggravation de la perte d'autonomie dans la limite d'une mise en œuvre par événement.

### **2.2.3 Service travaux pour aménagement du domicile**

IMA ASSURANCES met en relation l'aidant avec une structure du groupe IMA lorsque l'ergothérapeute préconise des solutions d'aménagements du domicile :

Cette structure servira d'intermédiaire avec les entreprises pour une aide à la réalisation de travaux d'aménagement de l'habitat :

- Envoi sur site de professionnels susceptibles d'effectuer les travaux d'aménagements
- Etablissement par ces prestataires d'un diagnostic des travaux à effectuer ainsi qu'un devis,
- Contrôle des devis,
- Suivi des travaux, des coûts, des délais.

Les travaux restent à la charge de l'aidant ou de l'aidé.

## **2.3 INFORMATIONS ET PRÉVENTION**

Les garanties suivantes sont accessibles, en France, dès la souscription.

### 2.3.1 Prévention nutrition santé

L'aidant peut bénéficier, une fois par an, de conseils diététiques par téléphone du lundi au vendredi de 9h à 18h concernant plus particulièrement :

- Un accès à des informations pratiques pour un bon équilibre alimentaire,
- Les actions en faveur de la prévention santé avec une sensibilisation à la nutrition des personnes dépendantes, problème de déglutition, de mastication...
- Les réponses aux questions sur les déséquilibres alimentaires et les problématiques de la dénutrition chez les personnes dépendantes.

Ces conseils sont réalisés par des diététiciens.

Un bilan nutritionnel peut être réalisé à la demande de l'aidant. Celui-ci est à la charge de l'aidant.

### 2.3.2 Prévention des risques de chutes

IMA ASSURANCES organise et prend en charge pour l'adhérent un bilan par an pour la prévention des risques de chutes.

Un dépistage du risque de chute est réalisé au domicile par un prestataire agréé et complété par un questionnaire d'évaluation (prise de médicaments, danger au domicile, pathologie).

Suivant les résultats du test, la garantie prévoit :

- la remise de recommandations écrites générales,
- si un risque est détecté, un entretien téléphonique ou une évaluation personnalisée à domicile réalisé par un ergothérapeute,
- si nécessaire, la remise d'un rapport de préconisation, la définition d'un plan d'action et un suivi à 6 mois par téléphone.

## 3. LIMITATIONS ET EXCLUSIONS À L'APPLICATION DES GARANTIES

### 3.1 DÉCLARATION MENSONGÈRE

En cas de déclaration mensongère du bénéficiaire, IMA ASSURANCES réclamera s'il y a lieu le remboursement de tout ou partie des frais qui pourraient être considérés comme la conséquence directe de ce comportement.

La fausse déclaration intentionnelle de la part de l'adhérent, lors de l'adhésion aux garanties d'assistance, sur sa situation, entraîne la nullité de l'adhésion dans les conditions prévues à l'article L 113-8 du Code des assurances.

### 3.2 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, notamment, 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.

### 3.3 DÉLAI DE DEMANDE D'ASSISTANCE

Sauf cas fortuit ou cas de force majeure, pour être recevable, toute demande d'assistance doit être exercée dans les délais indiqués ci-dessous :

- Garanties liées à la perte d'autonomie mentionnées aux articles 2.1.4 et 2.2 : la demande doit être exercée dans les 12 mois à compter de la date du document attestant de la perte d'autonomie.
- Garanties liées à la perte d'autonomie mentionnées aux articles 2.1.1, 2.1.2 et 2.1.3 : la demande doit être exercée dans les 12 mois à compter de la perte d'autonomie ou de l'aggravation de la perte d'autonomie.

Passé ce délai aucune garantie ne sera accordée.

### 3.4 EXCLUSION

L'état de perte d'autonomie avéré au moment de la souscription ne donne pas lieu à la mise en œuvre des garanties, sauf si une aggravation de la perte d'autonomie survient au cours de la vie du contrat.



## 4. VIE DU CONTRAT

### 4.1 DATE DE PRISE D'EFFET, DURÉE DES GARANTIES ET RÉSILIATION

Les garanties d'assistance prennent effet à l'expiration du délai de renonciation de 30 jours au contrat « Carac Epargne Plénitude ».

Elles sont accordées tant que la garantie « Carac Epargne Plénitude » est en vigueur.

Les garanties d'assistance cessent de plein droit en cas de rachat total de la garantie « Carac Epargne Plénitude » ou de décès de l'adhérent. Toutefois, dès lors que l'intervention d'assistance aura été engagée, elle sera menée à son terme par IMA ASSURANCES.

### 4.2 MODALITÉS DE PAIEMENT DE LA PRIME ANNUELLE

La prime est obligatoire au titre des garanties d'assistance ; elle est payable d'avance, chaque année. Elle est appelée par la Carac pour le compte d'IMA ASSURANCES.

La prime est payée à l'adhésion avec le versement initial au titre de la garantie « Carac Epargne Plénitude ».

Elle couvre la période de la date d'effet de l'adhésion jusqu'au 31 décembre qui suit. Son montant est donc proratisé en fonction de la date d'effet.

Pour les années suivantes, la prime annuelle est prise sur la bonification brute de la garantie « Carac Epargne Plénitude » au 31 décembre, pour couvrir l'année civile qui suit.

En cas d'impossibilité de prélever le montant de la prime sur la bonification brute, il sera appelé en début d'année civile suivante par courrier.

Le montant de la prime annuelle lors de l'adhésion est indiqué sur la fiche tarifaire remise avec la demande d'adhésion.

IMA ASSURANCES peut réviser le montant de la prime pour les années suivantes. Il sera communiqué aux adhérents avec le relevé de compte de leur garantie « Carac Epargne Plénitude ».

Si l'adhésion prend effet à compter du 1er octobre, le montant de la première prime sera calculé en fonction de la période de la date d'effet jusqu'au 31 décembre qui suit et de toute l'année civile suivante. La prime sera prélevée sur la bonification brute de la garantie « Carac Epargne Plénitude » à partir de la 2ème année civile complète d'assurance.

#### 4.3 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 :

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

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

La prescription est interrompue par 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 avec accusé de réception adressée par IMA ASSURANCES aux bénéficiaires en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par les bénéficiaires à IMA ASSURANCES en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

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

#### 4.4 PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

La Carac, mutuelle soumise aux dispositions du livre II du code de la mutualité, immatriculée sous le SIREN n°775 691 165, sise 2 ter, rue du Château - 92577 Neuilly-sur-Seine Cedex, 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.

Ces données sont utilisées par la Carac 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 Carac chargés de la gestion du portefeuille. Celles nécessaires à la mise en œuvre des garanties d'assistance sont transmises aux prestataires de la Carac 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 Carac : 2 ter, rue du Château - 92577 Neuilly-sur-Seine Cedex. 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 d'IMA ASSURANCES, aux coordonnées suivantes : Direction des Affaires Juridiques – 118 avenue de Paris – 79000 Niort – [dpo@ima.eu](mailto:dpo@ima.eu). / Carac, 2 ter rue du Château - 92577 Neuilly-sur-Seine Cedex.

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.

#### **4.5 RÉCLAMATION ET MÉDIATION**

En cas de désaccord sur l'application des garanties, les bénéficiaires peuvent contacter le Service Consommateur d'IMA ASSURANCES par courrier au 118 avenue de Paris - CS 40 000 - 79 033 Niort Cedex 9 ou par courriel depuis le site [www.ima.eu](http://www.ima.eu), Réclamations.

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.

## DÉFINITION

### • ADHÉRENT

Souscripteur d'une garantie d'assurance vie dénommé « Carac Epargne Plénitude » auprès de la mutuelle Carac.

### • AGGRAVATION DE LA PERTE D'AUTONOMIE

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

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

### • AIDANT

L'adhérent qui apporte seul ou en complément de l'intervention d'un professionnel, l'aide humaine rendue nécessaire par la perte d'autonomie d'un proche et qui n'est pas salarié pour cette aide OU la personne qui apporte seul ou en complément de l'intervention d'un professionnel, l'aide humaine rendue nécessaire par la perte d'autonomie de l'adhérent et qui n'est pas salarié pour cette aide. IMA ASSURANCES n'interviendra que pour l'aidant principal déclaré par la famille lors du premier appel. En cas de changement durable d'aidant principal, la déclaration pourra être modifiée.

### • AIDÉ

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

### • DOMICILE

Lieu de résidence principal ou secondaire de l'assuré à savoir son logement personnel ou celui de toute personne l'hébergeant situé en France.

Ne sont pas assimilés au domicile les établissements, médicalisés ou non, ayant pour vocation d'accueillir des personnes en perte d'autonomie ou dépendantes.

- **ÉVÈNEMENT**

C'est le fait générateur qui déclenche la mise en œuvre des garanties comme indiqué à l'article 1.1.

- **FRANCE**

France métropolitaine et par assimilation, les principautés de Monaco et d'Andorre.

- **PERTE D'AUTONOMIE :**

Etat d'une personne qui relève des droits :

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

- **PROCHE**

Ascendant direct, conjoint de droit ou de fait, enfant ainsi que toute personne vivant au domicile de l'adhérent.





# carac

Votre épargne le mérite



Mutuelle soumise aux dispositions du Livre II du Code de la mutualité  
SIREN : 775 691 165

### Carac

**Siège :** 159, Avenue Achille Peretti - CS 40091 - 92577 NEUILLY-SUR-SEINE cedex  
N° CRISTAL : 0 969 32 50 50 (Appel non surtaxé)  
[www.carac.fr](http://www.carac.fr) | [www.epargnonssolidaire.fr](http://www.epargnonssolidaire.fr) |