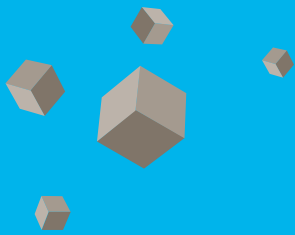


A cluster of several grey, 3D-style geometric shapes, including cubes and hexagons, arranged in a loose pattern in the upper right quadrant of the page.

## ■ Service d'assistance à domicile vie quotidienne



Les garanties d'Assistance sont assurées par IMA Assurances, Société Anonyme au capital de 5 000 000 € entièrement libéré, entreprise régie par le Code des assurances, dont le siège social est situé 118 avenue de Paris, 79000 Niort. Siren : 481 511 632 RCS Niort - Siret : 481 511 632 00012

À vos côtés tout au long de la vie

Le participant bénéficie des services d'Audiens Assistance, assurés par IMA Assurances, en cas de maladie soudaine et aiguë ou d'accident, d'hospitalisation imprévue ou de décès, ainsi que d'une prise en charge des enfants et petits enfants malades ou des ascendants.

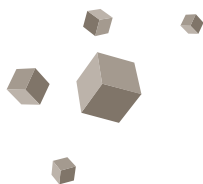
Cette assistance est accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 par téléphone au : 05 49 76 66 03 en indiquant la référence suivante :

**"Audiens Prévoyance 1000"**

Tout courrier doit-être adressé à :

**Audiens Prévoyance  
118, avenue de Paris / 79033 Niort Cedex 9**

Le participant dispose d'un délai de 10 jours suivant l'événement pour demander la mise en œuvre des prestations. Passé ce délai, un décompte sera effectué sur le plafond accordé et la prestation sera mise en place au prorata des jours restants.



## 1 Bénéficiaires des services Audiens Assistance

Le participant domicilié en France métropolitaine, dans les départements ou territoires français d'outre-mer et **couvert par un contrat frais de soins de santé**, ainsi que

son conjoint, concubin ou pacsé, les enfants, petits-enfants de moins de 16 ans (sans limite d'âge s'ils sont handicapés) et les ascendants, à charge fiscale et vivant sous son toit.

## 2 Champ d'action

Les services décrits ci-après s'appliquent en cas d'accident corporel ou de maladie soudaine, imprévisible et aiguë survenant à l'un des bénéficiaires et nécessitant une hospitalisation ou une immobilisation à domicile. Audiens Assistance intervient lorsque les services de secours, la solidarité naturelle de la structure familiale ou les organismes

sociaux ne peuvent remédier à la gêne occasionnée.

**La durée et le montant de la prise en charge sont appréciés en fonction de la nature et de la gravité de l'événement ainsi que de la gêne et du préjudice occasionnés au patient et à son entourage.**

## 3 Modalités d'intervention

### Bénéficiaires domiciliés en métropole et dans les départements d'outre-mer :

Audiens Assistance ne participe pas après coup aux dépenses que le bénéficiaire a engagées de sa propre initiative. Toutefois, afin de ne pas pénaliser le bénéficiaire ayant fait

preuve d'initiative raisonnable, Audiens Assistance pourra apprécier la prise en charge des dépenses, sur justificatifs adressés par courrier.

### Bénéficiaires domiciliés dans les territoires d'outre-mer :

Audiens Assistance n'organise pas les prestations mais prend après-coup en charge

les dépenses faites dans le cadre d'une initiative raisonnable et justifiées par courrier.

## 4 Définition du domicile

Lieu habituel de résidence principale ou secondaire du bénéficiaire.

Par extension sont considérés comme lieu habituel de résidence : les caravanes et campingcars qui peuvent être utilisés par les intermittents lors de tournées de représentations, ainsi que tout logement locatif pris par

le bénéficiaire pour honorer un contrat de travail.

Dans le cas où le bénéficiaire est amené à se déplacer dans le cadre d'une tournée de représentations pendant la période d'intervention d'IMA, l'intervention sera organisée pour tenir compte de ces déplacements.

## 5 Définition des modalités de prise en charge des déplacements des personnes

Les services décrits ci-après, visant à la prise en charge des déplacements des personnes, n'interviennent que dans la seule zone géographique dans laquelle réside lui-même le bénéficiaire et selon les moyens de transport suivants :

> bénéficiaire résidant en métropole : prise en charge limitée au sein du territoire métropolitain, au train 1<sup>er</sup> classe ou avion de ligne classe économique ;

> bénéficiaire résidant dans un département d'outre-mer : prise en charge limitée au sein de ce seul département, au taxi, bateau ou avion de ligne classe économique ;

> bénéficiaire résidant dans un territoire d'outre-mer : déplacement limité au sein de ce seul territoire, au taxi, bateau ou avion de ligne classe économique.

## 6 Les services

### Présence d'un proche au chevet du bénéficiaire

En cas d'hospitalisation de plus de 2 jours ou d'immobilisation au domicile de plus de 5 jours d'un bénéficiaire :

> Audiens Assistance organise et prend en charge le déplacement aller - retour d'un proche désigné par le participant, à compter du premier jour ;

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

### Aide-ménagère

En cas d'hospitalisation de plus de 2 jours du participant ou de son conjoint, concubin ou pacsé, Audiens Assistance met une aide-ménagère à disposition :

> s'il y a lieu, dès le premier jour afin de venir en aide aux proches demeurant au domicile ;

> ou à son retour au domicile.

En cas d'immobilisation au domicile de plus de 5 jours du participant ou de son conjoint, concubin ou pacsé, Audiens Assistance met une aide-ménagère à disposition à compter du premier jour.

Audiens Assistance prend en charge le coût de cette prestation à raison de 2 heures par jour au minimum, dans la limite de 30 heures réparties sur une période d'un mois selon la situation.

Cette prestation s'applique immédiatement en cas de décès du participant, ou de son conjoint, concubin, pacsé.

### Location d'un téléviseur

En cas d'hospitalisation d'un bénéficiaire, Audiens Assistance prend en charge les frais

de location d'un téléviseur pour une durée maximale d'un mois.

### Séjour prolongé en maternité

En cas de séjour de plus de 8 jours en maternité de la participante, ou de la conjointe, concubine ou pacsée du participant, elle

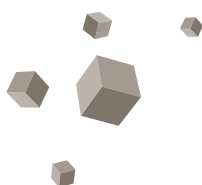
bénéficie des garanties d'aide-ménagère et de prise en charge des enfants et petits enfants.

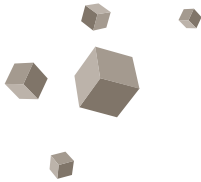
### Cas de radiothérapie ou de chimiothérapie

En cas de nécessité de traitement médical entraînant des séances de radiothérapie ou de chimiothérapie en établissement hospitalier ou à domicile pour le participant ou son conjoint, concubin, pacsé, Audiens Assistance met à disposition une aide ménagère. Cette garantie est accordée pendant la durée du traitement,

dans la limite de 30 heures, selon la situation, à raison de 4 heures au plus par semaine. Ces 30 heures sont accordées par périodes de 6 mois, renouvelables dans les mêmes conditions.

Les services relatifs à la prise en charge des enfants et petits enfants et à la prise en charge des ascendants sont également applicables.





### Prise en charge des ascendants

En cas d'hospitalisation du participant ou de son conjoint, concubin, pacsé, ou d'immobilisation au domicile de plus de 5 jours, et lorsque les ascendants vivant au domicile ne peuvent se prendre en charge, Audiens Assistance organise et assume les coûts :

> du déplacement aller et retour d'un proche, désigné par le participant, susceptible de s'en occuper au domicile ;

> de leur déplacement aller et retour au domicile d'un proche désigné par le participant ;  
> de leur garde à domicile dans la limite de 30 heures, réparties sur un mois à compter de la date d'hospitalisation.

Cette prestation s'applique immédiatement en cas de décès du participant, de son conjoint, concubin ou pacsé.

### Prise en charge des enfants et des petits-enfants âgés de moins de 16 ans (ou handicapés sans limite d'âge)

Lorsque l'hospitalisation du participant ou de son conjoint, concubin, pacsé, ou une immobilisation au domicile de plus de 5 jours ne lui permet pas de s'occuper de ses enfants ou petits-enfants, Audiens Assistance organise et prend en charge dès le premier jour de l'événement l'une des garanties suivantes :

> le déplacement d'un proche : déplacement aller et retour d'un proche désigné par le participant ou son conjoint, concubin, pacsé, pour les garder au domicile ;

> le transfert des enfants : le voyage aller et retour des enfants ou petits-enfants, ainsi que celui d'un adulte les accompagnant auprès de proches susceptibles de les accueillir.

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

> la conduite à l'école et le retour au domicile des enfants : lorsqu'aucun proche ne peut se rendre disponible, Audiens Assistance organise et prend en charge la conduite à l'école et le retour des enfants ou petits-enfants au domicile par l'un de ses prestataires, 2 fois par jour, dans la limite de 5 journées, réparties sur une période d'un mois. Pour les enfants handicapés, la conduite en centre spécialisé s'effectue selon les mêmes dispositions ;

> la conduite aux activités scolaires (musique, sport...) par un prestataire taxi peut également être prise en charge à concurrence de 76,22 € TTC par hospitalisation ;

> la garde des enfants dans l'hypothèse où l'une de ces solutions ne saurait convenir, Audiens Assistance organise et prend en charge :  
- le transfert et la garde des enfants ou petits-enfants chez une assistante maternelle dans la limite de 12 heures consécutives par jour sur 5 jours consécutifs au maximum à compter de la date de l'événement, selon la situation ;  
- s'il y a lieu, la garde des enfants ou petits-enfants au domicile par un intervenant autorisé, dans la limite de 12 heures consécutives par jour sur 5 jours consécutifs au maximum à compter de la date de l'événement, selon la situation.

Cette garantie peut être complétée par l'accompagnement aller et retour des enfants ou petits-enfants à l'école.

Cette prestation s'applique immédiatement en cas de décès du participant ou de son conjoint, concubin, pacsé.

Lorsque l'hospitalisation imprévue supérieure à 2 jours ou l'immobilisation au domicile de plus de 5 jours de la nourrice employée et déclarée par le bénéficiaire, ou de l'ascendant habituellement chargé de la garde des enfants, ne lui permet pas de s'occuper des enfants ou petits-enfants, Audiens Assistance organise et prend en charge dès le premier jour de l'événement la garde des enfants à concurrence de 30 heures sur les 30 jours suivant l'événement.

### Garde des enfants ou des petits-enfants malades ou accidentés de moins de 16 ans (ou handicapés sans limite d'âge)

En cas d'immobilisation de plus de 2 jours des enfants ou petits-enfants au domicile, Audiens Assistance organise et prend en charge dès le 1<sup>er</sup> jour de l'événement :

> le déplacement aller et retour d'un proche désigné par le participant au chevet de l'enfant ;

> la garde des enfants : dans l'hypothèse où la précédente garantie ne trouverait à s'appliquer, la garde des enfants ou petits-enfants malades, dans la limite de 12 heures consécutives par jour sur 5 jours consécutifs au maximum à compter de la date de la maladie, selon la situation.

### Ecole à domicile

Si, à la suite d'un accident ou en raison d'une maladie imprévue, l'enfant ou le petit-enfant du participant, ou de son conjoint, concubin, pacsé est immobilisé au domicile pour une durée de plus de 2 semaines Audiens Assistance organise et prend en charge son soutien pédagogique jusqu'à la reprise des cours.

Ce service s'applique pendant l'année scolaire en cours, pour les enfants du primaire au secondaire sans limite d'âge. Il s'agit de cours particuliers donnés au domicile de l'enfant, jusqu'à 3 heures par jour ouvrable, hors vacances scolaires et jours fériés.

### Transfert et garde d'animaux domestiques familiers

Audiens Assistance organise et prend en charge le transport et/ou l'hébergement des animaux familiers vivant au domicile du participant, dans la limite d'un mois à compter du 1er jour de l'événement, s'il est hospitalisé

plus de 2 jours ou immobilisé à son domicile plus de 5 jours.

Cette prestation s'applique immédiatement en cas de décès d'un bénéficiaire.

### Transmission de messages urgents

En cas de nécessité, Audiens Assistance se charge de transmettre des messages urgents à la famille du bénéficiaire.

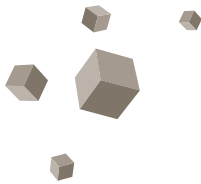
### En cas de décès

#### Obsèques

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

#### Informations

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



### Services médicaux

- > Conseils médicaux : hors urgence médicale et en l'absence du médecin traitant, des conseils médicaux, liés à un accident corporel ou à une maladie à domicile, peuvent être prodigués par les médecins d'IMA Assurances. Ces conseils ne pourront cependant pas être considérés comme des consultations médicales ;
- > recherche d'un médecin : en cas d'absence ou d'indisponibilité du médecin traitant, et dès lors que l'événement ne relève pas de l'urgence, Audiens Assistance peut aider le participant ou son conjoint à rechercher un médecin ;
- > recherche d'une infirmière : de la même façon Audiens Assistance peut, sur prescription médicale, aider le participant ou son conjoint à rechercher une infirmière ;
- > recherche d'intervenants paramédicaux : en dehors des heures d'ouverture des cabinets et officines, Audiens Assistance peut assister le participant ou son conjoint en difficulté dans sa recherche d'intervenants paramédicaux ;
- > transport en ambulance : hors urgence médicale, Audiens Assistance organise, sur prescription médicale, le transport du participant ou de son conjoint par ambulance ou véhicule sanitaire léger entre son domicile et un établissement de soins de son choix, proche de son domicile et médicalement adapté. Si son état de santé le nécessite, Audiens Assistance organise son retour au domicile par l'un de ces moyens. Les frais de transport demeurent à la charge du participant ;
- > livraison de médicaments : lorsque ni le patient adhérent ni l'un de ses proches ne sont en mesure de rechercher les médicaments prescrits par le médecin traitant, Audiens Assistance se charge de les rechercher à la pharmacie la plus proche du domicile du patient et de les lui livrer. Le prix des médicaments demeure à la charge du participant.

## Assistance psychologique

En cas d'événements traumatisants, tels qu'un accident, une maladie grave, la perte d'autonomie ou le décès d'un proche affectant le souscripteur, 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

Les prestations doivent être exécutées dans un délai de un an à compter de la date de survenance de l'événement.

## Informations sexologie et addiction

Informations sur les domaines liés à la contraception, les IST (MST), 1<sup>ers</sup> rapports sexuels, IVG, risques sanitaires, comportements, homosexualité... apportées soit par téléphone, soit par email par une équipe médicale.

Informations sur les domaines liés au tabac, sexe, à l'alcool, à la drogue, aux jeux... apportées par une équipe médicale, soit par téléphone, soit par email (ima.medical@ima.eu, en précisant votre qualité de bénéficiaire d'un contrat Audiens Prévoyance).

Si l'appelant exprime le besoin d'accompagnement, il sera mis en relation avec un psychologue.

En cas d'accompagnement psychologique, l'appelant pourra bénéficier de 5 entretiens téléphoniques et de 3 entretiens en face à face si nécessaire.

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

## Informations administratives, sociales, juridiques et vie pratique

Afin d'aider les bénéficiaires souhaitant obtenir des informations à caractère général, Audiens Assistance s'efforce d'orienter les appelants vers les services appropriés, ou de rechercher

et communiquer par téléphone les informations suivantes, du lundi au samedi de 8h à 19h (horaires France métropolitaine), hors jours fériés :

### Famille

- régimes matrimoniaux ;
- grossesse, naissance ;
- adoption ;
- filiation ;
- nationalité ;
- incapables mineurs,
- majeurs ;
- ascendants à charge ;
- divorce ;
- prestations familiales ;
- PACS.

### Enseignement

- les établissements scolaires ;
- séjours linguistiques ;
- aides financières pour scolaires,
- étudiants ;
- téléenseignement ;
- orientation pédagogique ;
- université.

### Santé

- don du sang ou d'organes ;
- dossiers médicaux ;
- médecine scolaire ;
- responsabilité médicale,
- paramédicale ;
- Sécurité sociale.

### Droit du travail

- travail temporaire ;
- travail à domicile ;
- les contrats de travail ;
- travail à temps partiel ;
- fonction publique ;
- licenciement ;
- chômage ;
- accidents du travail.

### Formation

- congé individuel de formation ;
- contrat de qualification ;
- contrat d'orientation ;
- stages.

### Succession

- les donations ;
- les héritiers réservataires ;
- le testament ;
- la succession sans testament ;
- les droits du conjoint survivant.

### Fiscalité / Administration

- impôts ;
- administration ;
- les traitements et salaires ;
- les revenus fonciers ;

- les plus-values ;
- les charges déductibles ;
- les déclarations ;
- les impôts locaux ;
- les paiements ;
- les contrôles ;
- les réclamations.

### Justice

- les auxiliaires justice ;
- comment obtenir une aide juridique ;
- juridictions pénales ;
- juridictions civiles ;
- juridictions administratives ;

### Habitation / Logement

- baux d'habitation ;
- contrats ;
- accession à la propriété ;
- acte de construire ;
- achat ou vente d'un bien immobilier ;
- copropriété ;
- autres demandes liées à la propriété ;
- permis de construire, formalités ;
- certificat de conformité ;
- contrats de construction ;

- rénovation (artisans) ;
- garantie de bon fonctionnement / biennale / décennale ;
- litiges de chantiers ;
- relations de voisinage.

### Location

- contrat de location ;
- locations meublées ;
- locations saisonnières ;
- location d'immeuble ;
- loyer ;
- travaux, réparations ;
- le bail ;
- fin du bail et ses conséquences ;
- contestations et litiges.

### Banque / crédit

- cartes bancaires ;
- chèques ;
- autres moyens de paiement ;
- incidents d'utilisation (perte, vol) ;
- opposition ;
- découverts ;
- crédit : fonctionnement, différentes sortes de crédit,
- litiges ;
- placements.

**Consommation**

- litiges avec un commerçant, une entreprise, un artisan ;
- litiges avec un prestataire de services : agence de voyages, hôtel, restaurant, pressing, teinturerie, déménageurs, vendeurs d'ordinateurs, de téléphones mobiles.

**Automobile**

- vente, achat à un professionnel ou un particulier ;
- vices cachés ;
- location ;
- contrôle technique ;
- carte grise ;
- garagistes : responsabilité, entretien,

- factures ;
- permis de conduire : points, suspension ;
- documents administratifs.

**Vie pratique**

- enseignement, formation ;
- formalités, cartes, permis ;
- relations avec l'administration.

**Vacances à l'étranger**

- vaccinations ;
- formalités ;
- visas.

**Pièces justificatives**

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

De la même façon, Audiens Assistance pourra demander au participant ou à son conjoint de droit ou de fait 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.

**Protection des données personnelles**

L'ensemble des informations recueillies dans le cadre de la gestion d'un dossier d'assistance est destiné à Audiens Assistance et à IMA Assurances, afin de mettre en oeuvre les services d'assistance. Ces informations sont uniquement transmises aux prestataires sollicités dans l'organisation de l'opération d'assistance.

Conformément aux dispositions de la loi Informatique et Liberté du 6 janvier 1978 modifiée, le membre participant dispose d'un droit d'accès et de rectification des données le concernant.

L'exercice de ce droit peut se faire auprès d'IMA Assurances, 118 avenue de Paris, 79000 Niort.

**Déclaration mensongère**

**En cas de déclaration mensongère du bénéficiaire ou de non remboursement d'une avance de frais, IMA Assurances réclame s'il y a lieu au bénéficiaire le rem-**

**boursement de tout ou partie des frais qui pourraient être considérés comme la conséquence directe de ce comportement.**

**Infraction**

**Audiens Assistance n'intervient pas dans les cas où le bénéficiaire aurait commis de façon**

**volontaire des infractions à la législation en vigueur.**

**Force majeure**

**Audiens Assistance n'est pas tenue responsable des manquements ou contretemps à l'exécution de ses obligations qui résulteraient de cas de force majeure ou d'événements tels que guerre civile ou étrangère, révolution, mouvement popu-**

**laire, émeute, grève, saisie ou contrainte par la force publique, interdiction officielle, piraterie, explosion d'engins, effets nucléaires ou radioactifs, empêchements climatiques.**

**Contrôle**

IMA Assurances est soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudenciel (ACP), 61 rue Taitbout, 75009 Paris.



Pour toute demande  
d'assistance

**Tél. : 05 49 76 66 03**

24 heures sur 24 et 7 jours sur 7

En indiquant la référence suivante :  
Audiens Prévoyance 1000



**la protection sociale pour  
l'audiovisuel, la communication,  
la presse et le spectacle**

**Groupe Audiens**

74, rue Jean Bleuzen  
92177 Vanves Cedex

**[www.audiens.org](http://www.audiens.org)**

0 811 65 50 50 (prix d'un appel local)