

**CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE  
DE LA VILLE D'ANGERS****EXTRAIT DU REGISTRE DES DÉLIBÉRATIONS  
du Conseil d'Administration****SÉANCE DU 22 FÉVRIER 2022****L'an DEUX MILLE VINGT-DEUX, LE VINGT-DEUX FÉVRIER,**

à 18h, le Conseil d'Administration du Centre Communal d'Action Sociale de la Ville d'Angers, dûment convoqué le 16 février 2022, s'est réuni à l'Hôtel de Ville, lieu ordinaire de ses séances sous la présidence de Madame Christelle LARDEUX-COIFFARD, Présidente déléguée, représentant Monsieur Christophe BÉCHU, Maire, Président, empêché.

**Etaient présents :** Christelle LARDEUX-COIFFARD, Alima TAHIRI, Richard YVON, Claudette DAGUIN, Anne-Marie POTOT, Augustine YECKE, Benoit AKKAOUI, Nicole BERNARDIN, Emmanuel LEFÉBURE, Marie-Claire LUCAS, Angelo TOCCO.

**Etaient excusés :** Christophe BÉCHU, Sophie FOUCHER-MAILLARD, Céline VÉRON, Véronique CHAUVEAU, William GALLEY, Antoine MASSON.

**OBJET :** Service Soutien à Domicile – Convention de prestation de services – Assistance et Services aux personnes – Inter Mutuelles Assistance (IMA).

Madame la Présidente déléguée expose,

Mesdames, Messieurs,

La Société d'Assistance IMA (Inter Mutuelles Assistance), assure la mise en relation d'usagers adhérents IMA avec les services d'aide à domicile et finance des prestations. A ce titre, elle propose au Service de Soutien à Domicile (SSAD) du CCAS une nouvelle convention permettant aux usagers de bénéficier du financement d'aide à domicile, en tant que prestataire, pour l'année 2022.

La présente convention a donc pour objet de définir les rôles respectifs de chacune des parties, en ce qui concerne la réalisation des prestations d'aide à domicile. Son annexe 1 en précise l'accord tarifaire, conformément au tarif horaire fixé par le CCAS, soit 25,45 €. Sont également jointes la charte déontologique et la convention « particulière » qui vient compléter les conditions générales de services.

Après avoir délibéré, le Conseil d'Administration adopte, à l'unanimité, cette convention ainsi que les documents annexés et autorise Monsieur le Président, ou son représentant, à les signer.

Christelle LARDEUX-COIFFARD

Présidente déléguée

Accusé de réception en préfecture  
049-264901158-20220222-DEL-2022-020-DE  
Date de télétransmission : 28/02/2022  
Date de réception préfecture : 28/02/2022



## Charte Déontologie Prestataires

Le Groupe INTER MUTUELLES ASSISTANCE est chargé par ses membres et ses clients de mettre en œuvre des garanties ou prestations auxquelles peuvent prétendre leurs bénéficiaires dans le cadre de leur contrat d'assurance (assistance), de services ou de gestion pour compte.

Dans ce contexte, la présente charte a pour but de créer une dynamique qui atteste d'une volonté commune (entre Inter Mutuelles Assistance Groupe, et son réseau de prestataires) d'effectuer des prestations de services, au profit des bénéficiaires, dans le respect des réglementations nationales, européennes et internationales, et ainsi que dans le respect des règles de déontologie professionnelle.

### La main d'œuvre

Le Groupe IMA s'engage à respecter la réglementation en matière de droit du travail.

Aussi, le Groupe IMA demande à ses prestataires qu'ils adhèrent aux principes suivants :

- **Respect du droit du travail**

Les prestataires s'engagent à respecter le cadre normatif et réglementaire relatif au droit du travail. Ils ne doivent en aucun cas avoir recours au travail dissimulé ou au recours au prêt illicite de main d'œuvre.

Les prestataires s'assurent que leurs propres partenaires commerciaux (sous- traitants lorsqu'ils sont autorisés, par exemple) respectent la réglementation en vigueur.

Les prestataires remettent au Groupe IMA l'ensemble des documents justifiant le respect de cette obligation (notamment les attestations de vigilance ou l'engagement à ne pas recourir à la main d'œuvre illégale).

- **Travailleur détaché**

Les prestataires devront remettre au Groupe IMA l'ensemble des documents démontrant qu'ils ont régulièrement déclaré aux autorités compétentes le recours à des salariés détachés.

- **Recours à la sous-traitance**



Les prestataires doivent informer le Groupe IMA de tout recours à la sous-traitance et démontrer qu'ils se sont acquittés de leurs obligations déclaratives (obligations décrites dans la convention de service). Lorsqu'ils sont autorisés, les prestataires doivent s'assurer que leurs propres sous- traitants respectent la réglementation en vigueur.

**- Interdiction du recours à la main d'œuvre infantile**

Les prestataires s'engagent à ne pas avoir recours au travail des enfants (principes du Pacte Mondial rédigé par l'Organisation Internationale du Travail).

## **Santé et sécurité**

Le Groupe IMA est engagé dans l'amélioration de la protection de la santé et de la sécurité de ses collaborateurs dans l'ensemble de ses activités.

Le Groupe IMA demande à ses prestataires de se conformer aux lois, aux règlements et aux normes en matière de santé et de sécurité. Ils doivent donc veiller à ce que leurs activités ne nuisent pas à la santé et à la sécurité de leur personnel et des populations avoisinantes.

## **Environnement**

Le Groupe IMA s'est inscrite dans une démarche RSE afin de se conformer aux lois et aux règlements environnementaux, à s'améliorer continuellement et à limiter l'impact négatif de ses activités sur l'environnement.

Le Groupe IMA demande à ses prestataires de veiller à se conformer à toutes lois, règlements et normes environnementales. Lorsqu'ils sont autorisés, les prestataires doivent s'assurer que leurs propres sous- traitants respectent également la réglementation en vigueur.

## **Ethique des affaires, la lutte contre : la corruption, le conflit d'intérêt et la fraude**

Le Groupe IMA promeut l'intégrité et l'éthique des affaires dans tous les aspects de ses activités et s'engage à respecter l'ensemble des dispositifs légaux et réglementaires en matière notamment de corruption.

A ce titre, le Groupe IMA a intégré dans ses politiques et procédures, les lignes directrices de la loi Sapin II du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique".

Compte tenu de ses activités, de sa dimension internationale, et des différentes nationalités qui le composent, le Groupe IMA a défini le socle commun des règles destinées à prévenir les atteintes à la loi Sapin II dans l'ensemble de sa chaîne de production y compris chez ses prestataires français et étrangers.



En outre, le Groupe IMA s'engage à faire preuve de loyauté et de transparence dans le but d'instaurer et de maintenir des relations de confiance durables avec ses partenaires. Ils doivent conduire leurs activités conformément aux principes d'honnêteté, d'équité, d'interdiction de la corruption dans les relations commerciales.

Les prestataires devront s'interdire de proposer à leurs interlocuteurs toute somme d'argent ou avantage en nature pouvant influencer des décisions commerciales.

De plus, les prestataires devront démontrer la régularité de leur activité ainsi que l'authenticité des pièces justifiant la légalité de leur activité, et se conformer au dispositif de contrôle interne mis en place par le Groupe IMA.

## **Confidentialité et protection des données**

Le Groupe IMA s'engage à respecter les réglementations concernant la protection de la vie privée de ses clients assurés/bénéficiaires et de ses prestataires.

Le Groupe IMA remet à ses prestataires des données personnelles d'origine licite et veille au respect du consentement et à l'information des personnes concernées.

A ce titre, les prestataires devront s'engager à mettre en œuvre toutes les mesures techniques, physiques et organisationnelles afin de garantir la confidentialité et la protection des données qui leur sont confiées pour l'exécution des missions.

Les prestataires s'engagent à ne pas utiliser à d'autres fins que la mise en œuvre des prestations, à ne pas divulguer, à ne pas altérer les données personnelles confiées.

Les données personnelles ne sont ni cessibles à titre gracieux ni à titre onéreux.

Les données personnelles ne doivent pas être utilisées à des fins commerciales.

## **Ethique vis à vis des clients**

Les prestataires s'engagent à veiller au respect des principes d'intégrité, d'impartialité, d'honnêteté, de transparence, d'esprit d'entraide vis-à-vis des clients assurés/bénéficiaires :

- Les prestataires s'engagent à accompagner les clients, les conseiller avec loyauté et à ne pas influencer leur prise de décision ou exercer une influence induue,
- Les prestataires interviennent, sans aucune forme de discrimination, avec le souci d'apporter assistance humaine, matérielle et morale.

## **Responsabilités**

Le Groupe IMA se réserve le droit de s'assurer que ses prestataires respectent la charte au moyen de questionnaires d'auto-évaluation, et éventuellement d'audit sur pièces ou sur place.



Les prestataires devront s'assurer que leurs partenaires (leurs propres prestataires, sous- traitants) respectent les principes pré-cités.

Si le prestataire constate dans l'exercice de ses missions d'assistance pour le compte du Groupe IMA, un quelconque manquement à ces principes (comportement non éthique, conflit d'intérêt, etc.), il pourra alors le signaler en adressant une déclaration à l'adresse suivante [alerte\\_deontologie@ima.eu](mailto:alerte_deontologie@ima.eu). Le Groupe IMA s'engage à traiter cette alerte en toute confidentialité et toute impartialité.

**ANNEXE 1 AUX CONDITIONS PARTICULIERES « ASSISTANCE A DOMICILE » :  
MODALITES TARIFAIRES ET FINANCIERES**

|                    |                             |
|--------------------|-----------------------------|
| NOM du Prestataire | Code Identification IMA GIE |
| CCAS ANGERS        | 096029U                     |

**TARIFS DES PRESTATIONS ASSISTANCE TTC**

| Activité *    | Tarif<br>horaire<br>€ TTC |
|---------------|---------------------------|
| Aide-ménagère | 25,45                     |

| Activité *        | Tarif<br>horaire<br>€ TTC |
|-------------------|---------------------------|
| Auxiliaire de Vie | 25,45                     |

|                                |           |
|--------------------------------|-----------|
| Dimanche / Jours Fériés        | 27,45€TTC |
| Supplément 25 Décembre         | %         |
| Supplément 1 <sup>er</sup> Mai | %         |

|                            | Tarifs<br>€ TTC/km |
|----------------------------|--------------------|
| Indemnités Kilométriques** |                    |

**\* A noter :** Le forfait de prestation comprend la totalité des prestations prévues dans les Conditions Particulières liées à l'activité. Les prestations non prévues dans les Conditions Particulières seront à la charge du bénéficiaire. Les tarifs TTC incluent les coûts kilométriques et frais pour se rendre chez le bénéficiaire, les frais de dossiers et de gestion, ainsi que les éventuelles cotisations.

**\*\*Uniquement en cas de courses véhiculées : sur demande du bénéficiaire et après validation du plateau d'assistance**

\*\*\*\*\*

La présente grille est valable pour une période de 12 mois à compter du **01/01/2022**.

En deçà de cette période, une révision de l'accord ne pourra être envisagée qu'en cas de changement conjoncturel fortement impactant (hausse de smic supérieure à 3%, nouvelle législation ....).

Au-delà de la première période de 12 mois, les parties pourront réviser les tarifs. Les nouveaux tarifs feront l'objet d'un avenant les actant et mentionnant la date d'effet.

Les tarifs en vigueur au moment de l'envoi de l'ordre de mission resteront fermes jusqu'à la fin de celui-ci.

En cas de résiliation, les derniers tarifs négociés en vigueur seront appliqués pendant la période de préavis.

\*\*\*\*\*

**MODALITES FINANCIERES**

- ☐ Facturation et encaissement réalisés par le prestataire pour le compte des structures locales dépendant de son réseau pour lesquelles il a reçu toute délégation,
- ☐ Facturation par les structures locales et encaissement réalisés par le prestataire pour le compte des structures locales dépendant de son réseau pour lesquelles il a reçu toute délégation,
- ☐ Facturation et encaissement réalisés directement par les structures locales du réseau,

# CONDITIONS GENERALES DE SERVICES

## GROUPE IMA



Décembre 2021



**PRESTATAIRE, identifié à IMA GIE sous le code Intervenant :**

**ENTRE :**

**INTER MUTUELLES ASSISTANCE GIE**, groupement d'intérêt économique, dont le siège social est à NIORT (79000), 118 avenue de Paris, immatriculé au Registre du Commerce et des Sociétés de NIORT sous le numéro 433 240 991,

ci-après, dénommé « **IMA GIE** », représenté par Monsieur Christophe BESSINETON, Directeur Direction des Réseaux Groupe, dûment habilité,

Agissant en son nom et pour son compte, ainsi qu'au nom et pour le compte des entités dans lesquelles INTER MUTUELLES ASSISTANCE SA détient une participation, en vertu du mandat qu'il a reçu de ces dernières.

d'une part,

**ET :**

le Prestataire, personne morale :

- dénomination/raison sociale, **CCAS ANGERS - SERVICE SOUTIEN A DOMICILE**
- forme sociale, .....
- capital social, .....
- siège social, **Bd de la Résistance et de la Déportation à Angers**
- n° d'immatriculation au Registre du Commerce et des Sociétés, lieu d'immatriculation, .....
- représentant et fonction, **CHRISTOPHE BECHU Maire Président**....

Ci-après dénommé, le « **Prestataire** »,

Agissant le cas échéant, en son nom et pour son compte, ainsi qu'au nom et pour le compte des entités juridiques (Prestataires multi sites) en vertu du mandat qu'il a reçu de ces dernières. Dans ce cas, les entités juridiques, Prestataires multi sites sont décrites dans les Conditions Particulières Produit concernées

d'autre part,

Ci-après, collectivement dénommés les « **Parties** ».

Accusé de réception en préfecture  
049-264901158-20220222-DEL-2022-020-DE  
Date de télétransmission : 28/02/2022  
Date de réception préfecture : 28/02/2022



## **TABLE DES MATIERES :**

|                                                                                             |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| PREAMBULE : .....                                                                           | 2  |
| ARTICLE 1 : OBJET .....                                                                     | 3  |
| ARTICLE 2 : OBLIGATIONS DES PARTIES .....                                                   | 3  |
| ARTICLE 3 : DISPOSITIONS FINANCIERES .....                                                  | 5  |
| ARTICLE 4 : ENTREE EN VIGUEUR – DUREE .....                                                 | 5  |
| ARTICLE 5 : RESILIATION POUR FAUTE .....                                                    | 6  |
| ARTICLE 6 : SUIVI COMMERCIAL – REPORTING ET AUDIT .....                                     | 6  |
| ARTICLE 7 : COOPERATION A L'INNOVATION .....                                                | 8  |
| ARTICLE 8 : CESSION ET SOUS-TRAITANCE .....                                                 | 8  |
| ARTICLE 9 : NOTIFICATION – CONVENTION DE PREUVE – SIGNATURE ELECTRONIQUE .....              | 8  |
| ARTICLE 10 : GESTION DES INSATISFACTIONS CLIENTS .....                                      | 9  |
| ARTICLE 11 : UTILISATION DE LA MARQUE ET DU LOGO IMA .....                                  | 9  |
| ARTICLE 12 : CARACTERE DISJOINT .....                                                       | 10 |
| ARTICLE 13 : RESPONSABILITE ET ASSURANCE DU PRESTATAIRE .....                               | 10 |
| ARTICLE 14 : CONFIDENTIALITE .....                                                          | 11 |
| ARTICLE 15 : PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES .....                                      | 12 |
| ARTICLE 16 : RESPECT DES DISPOSITIONS EN MATIERE DE DROIT DU TRAVAIL .....                  | 12 |
| ARTICLE 17 : RESPONSABILITE D'ENTREPRISE .....                                              | 16 |
| ARTICLE 18 : LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT DES CAPITAUX ET LE FINANCEMENT DU TERRORISME ..... | 17 |
| ARTICLE 19 : LUTTE CONTRE LA FRAUDE .....                                                   | 17 |
| ARTICLE 20 : LUTTE CONTRE LA CORRUPTION ET LE TRAFIC D'INFLUENCE .....                      | 17 |
| ARTICLE 21 : INDEPENDANCE DU PRESTATAIRE .....                                              | 18 |
| ARTICLE 22 : RENONCIATION .....                                                             | 19 |
| ARTICLE 23 : ELECTION DE DOMICILE .....                                                     | 19 |
| ARTICLE 24 : DROIT APPLICABLE – LITIGES .....                                               | 19 |

## **PREAMBULE :**

IMA GIE, entité du groupe INTER MUTUELLES ASSISTANCE, est chargée par ses membres et ses clients de mettre en oeuvre tout ou partie des garanties ou prestations auxquelles peuvent prétendre leurs bénéficiaires respectifs dans le cadre de leur contrat de prestations de services ou d'assurance (assistance).

**Au titre du mandat reçu par IMA GIE des entités dans lesquelles INTER MUTUELLES ASSISTANCE SA détient une participation, la présente Convention bénéficie à ces entités dans les mêmes conditions que celles accordées à IMA GIE. A cet effet, l'expression « IMA GIE » s'entend au sens « d'IMA GIE ou toute entité du groupe INTER MUTUELLES ASSISTANCE ».**

Dans ce contexte, la mise en œuvre de cette Convention a pour but de créer une dynamique qui atteste d'une volonté commune d'effectuer des prestations de services, au profit des bénéficiaires, dans le respect de la législation en vigueur, conformément aux règles de l'art de la profession.

A ce titre, les annexes ci-jointes font parties intégrantes de la Convention et seront donc un élément déterminant de la politique qualité d'IMA GIE que le Prestataire se devra de mettre en œuvre avec le plus grand soin.



IMA GIE peut donc, sans caractère d'exclusivité, ni engagement sur un volume quelconque d'interventions, solliciter les services du PRESTATAIRE pour la mise en œuvre de tout ou partie desdites garanties ou prestations.

Les Prestataires constitués sous forme de groupement (GIE, syndicat...) et le Prestataire représentant les Prestataires multi sites s'engagent à faire respecter l'ensemble des dispositions de la présente Convention à leurs membres ou aux Prestataires multi sites auxquels les missions seront confiées.

## **IL EST ARRETE CE QUI SUIT :**

### **ARTICLE 1 : OBJET**

La présente convention, a pour objet de définir les modalités du partenariat entre IMA GIE et le Prestataire dans le cadre des prestations qui lui sont confiées.

La présente Convention est constituée du présent document (Conditions Générales de Services) et des Conditions Particulières Produits et des annexes.

La Convention représente l'ensemble des accords entre les Parties, elle remplace et rend caduc tous les accords antérieurs, tant écrits que verbaux.

Ils ne pourront être amendés, complétés ou autrement modifiés que par un avenant signé entre les parties.

### **ARTICLE 2 : OBLIGATIONS DES PARTIES**

#### **2.1 Obligations de loyauté des parties**

Chacune des Parties s'engage à toujours se comporter, vis-à-vis de l'autre Partie, comme un partenaire loyal et de bonne foi et, notamment, à notifier sans délai à l'autre Partie, tout différend ou toute difficulté qu'elle pourrait rencontrer dans le cadre de l'exécution du Contrat.

#### **2.2 Obligations du Prestataire**

Le Prestataire s'engage à respecter la présente Convention et ses annexes pendant la durée du partenariat.

##### **2.2.1 Les Obligations d'ordre administratif**

Le PRESTATAIRE certifie qu'il exerce les missions confiées par IMA GIE dans le respect de l'ensemble des dispositions professionnelles et réglementaires applicables à ses activités, notamment celles relatives aux agréments et titres administratifs.

Il fournit à IMA GIE, sur simple demande, la copie des documents autorisant l'exercice de sa profession, tous documents relatifs à sa société ou entreprise (tels que bilans comptables, comptes de résultat...) et informe IMA GIE de toute évolution de la législation relative à son activité. De plus, les interventions du PRESTATAIRE ne doivent à aucun moment porter atteinte à la sécurité des personnes et des biens.

Le Prestataire doit informer IMA GIE, dans les plus brefs délais, de toutes modifications survenant dans son entreprise, telles que : changement affectant les statuts (exemple : changement de raison sociale, d'adresse, de dirigeant), cessation d'activité amiable ou judiciaire, modification des moyens humains et matériels liés à l'activité et susceptibles

d'avoir des conséquences dans ses relations avec IMA GIE, tous changements pouvant affecter l'exploitation de son entreprise.

Le Prestataire doit être à jour de ses obligations relatives à la lutte contre le travail dissimulé et à la main d'œuvre étrangère conformément à l'article 16 et avoir souscrit pendant toute la durée du partenariat une assurance de responsabilité civile professionnelle conformément à l'article 13 de la présente convention. Les Parties reconnaissent que ces obligations sont déterminantes dans la relation contractuelle et justifient en cas de manquement la suspension immédiate des relations commerciales et la résiliation définitive sans formalité supplémentaire au-delà d'un délai de 3 mois à défaut d'avoir remédié au manquement.

Néanmoins tout évènement (notamment enquêtes des autorités compétentes, événements accidentels, sinistres engageant la responsabilité du Prestataire) qui ferait apparaître chez le Prestataire un défaut d'assurance ou/et de conformité relative à la législation sur la lutte contre le travail dissimulé entraînera d'office la résiliation de la Convention sans délai pour faute lourde sans préjudice des droits et actions d'IMA GIE à son encontre conformément aux articles susnommés.

### 2.2.2 Les obligations relatives à l'exécution de sa mission

Le Prestataire s'engage notamment à :

- **Prendre les dispositions nécessaires au bon déroulement de la mission, conformément à la Convention et aux indications données par IMA GIE dans le respect de la législation en vigueur et des règles de l'art de la profession.**
- Se conformer aux instructions des services d'IMA GIE ; il ne peut modifier les missions confiées de son propre chef sans un accord préalable écrit de prise en charge des services d'IMA GIE. A défaut les prestations réalisées sans accord pourront rester à la charge du Prestataire.
- Tenir informé IMA GIE de toute demande émise par les bénéficiaires non initialement prévue par IMA GIE et mettre en relation avec IMA GIE tout bénéficiaire qui se serait adressé directement au Prestataire et qui se prévaudrait d'un contrat d'assistance auprès d'IMA GIE afin que ce dernier vérifie les garanties ou prestations d'assistance auxquelles le bénéficiaire peut prétendre.
- Respecter les objectifs tels que définis par IMA GIE notamment dans les Conditions Particulières.
- Transmettre sa facturation à IMA GIE ou à l'entité du groupe INTER MUTUELLES ASSISTANCE qui l'aura saisi, conformément aux modalités de l'article 3 ci-après

En cas de défaillance ou d'indisponibilité d'un membre du personnel d'exécution quelles qu'en soient les causes et la durée, le PRESTATAIRE devra procéder à son remplacement en interne et à la mise à niveau du remplaçant dans les plus brefs délais, afin que l'exécution de la prestation, dans le respect des conditions convenues dans le Contrat, et notamment de délai, ne soit en aucun cas compromise ou remise en cause sauf cas de force majeure.

### 2.3 Engagements d'IMA GIE

IMA GIE s'engage à :

- fournir toutes les informations nécessaires à la bonne exécution des missions confiées,
- régler la(es) facture(s) au PRESTATAIRE conformément aux modalités de l'article 3 ci-après,
- mettre à la disposition du Prestataire des outils de digitalisation :
  - Une plateforme internet sécurisée où il doit déposer de manière dématérialisée les documents administratifs convenus à la présente Convention (notamment document URSSAF - Attestation d'assurance RC Professionnelle – Déclaration, Agrément, Autorisation...)
- Mettre à disposition des interlocuteurs réseau permettant notamment un suivi de l'activité du Prestataire.

### **ARTICLE 3 : DISPOSITIONS FINANCIERES**

**3.1** En contrepartie de la bonne exécution de la mission, IMA GIE, ou l'entité du groupe INTER MUTUELLES ASSISTANCE qui l'aura saisi, rémunère le PRESTATAIRE conformément aux négociations contractuelles et aux tarifs convenus définis dans l'Annexe 1 « Modalités Tarifaires et Financières » des Conditions Particulières.

**3.2** Le Prestataire adresse sa facture libellée au nom d'INTER MUTUELLES ASSISTANCE GIE à la fin de chaque prestation de services, ou chaque fin de mois, conformément à l'article L.441-9 du Code de Commerce Français sur laquelle seront indiqués le numéro d'agrément de l'activité concernée ainsi que la référence du dossier d'IMA GIE le cas échéant. Quand il est saisi par une autre entité du groupe INTER MUTUELLES ASSISTANCE qu'IMA GIE, il lui adressera sa facture conformément aux instructions données par cette entité.

Le cas échéant, le règlement des éventuels frais avancés à la demande d'IMA GIE sera effectué sur la présentation des factures originales justificatives.

Le Prestataire sera réglé dans les 30 jours à compter de la date d'émission de la facture si elle n'est pas contestée. Toutefois, en l'absence d'émission de la facture à l'issue de la prestation, le délai débute à la date de la remise de la facture après réclamation d'IMA GIE de la lui délivrer. Ainsi le Prestataire s'oblige à faire parvenir cette facture de suite, étant entendu qu'en cas de date d'émission antérieure d'au moins 3 jours à la date de sa réception, le point de départ du délai de paiement convenu est reporté à la date de réception de cette facture.

Tout règlement hors délai est majoré de pénalités de retard, sans qu'il soit besoin de mise en demeure, calculées à raison de trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur sur le montant total de la facture restant due au-delà des délais ci-dessus.

Par ailleurs, outre des pénalités de retard ci-dessus, IMA GIE sera redevable d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros pour tout règlement hors délai conformément à l'article L.441-10 du code du commerce.

Le Prestataire peut décider de confier à IMA GIE l'établissement de sa facture pour son compte. Les modalités de cette facturation pour compte sont définies en annexe.

**3.3** Les demandes et actions en paiement des prestations se prescrivent dans les douze mois suivant la réalisation de la prestation.

**3.4** Les prix des prestations pourront être révisés annuellement d'un commun accord entre les Parties, conformément à l'Annexe1 « Modalités Tarifaires et Financières » des Conditions Particulières.

Toute modification fera l'objet d'un avenant signé des deux Parties. A défaut d'avenant, les tarifs en cours continuent de s'appliquer.

En cas de désaccord persistant des Parties quant à cette révision, il est convenu que la Partie la plus diligente pourra mettre un terme à la présente Convention, en respectant les modalités de résiliation prévues à l'article 4 ci-dessous. Les tarifs contractuels en vigueur resteront les seuls applicables jusqu'à la date de résiliation de la Convention.

### **ARTICLE 4 : ENTREE EN VIGUEUR – DUREE –**

**4.1** La Convention est conclue pour une durée indéterminée et prend effet à compter de sa signature par chacune des deux Parties sauf dérogation stipulée au Conditions Particulières « Produit »

**4.2** En dehors des cas de résiliation spécifiques prévus dans les articles de la présente Convention, chacune des parties aura la faculté de résilier la Convention à tout moment, sans indemnité, sous réserve d'en prévenir l'autre Partie par lettre recommandée avec accusé de réception trois mois à l'avance.

**4.3** Toutefois, sans préjudice des dispositions ci-dessus et pendant six mois à compter de la mise en œuvre de la première mission, les parties auront la faculté de mettre fin à la Convention à tout moment, sans indemnité, par lettre recommandée avec accusé de réception sous réserve de respecter un préavis d'une semaine.

De même, suite à l'octroi d'un nouvel agrément (nouvelle prestation) et pendant six mois à compter de la mise en œuvre de la première prestation liée à cet agrément, les Parties auront la faculté de mettre fin au nouvel agrément à tout moment, sans indemnité, par lettre recommandée avec accusé de réception sous réserve de respecter un préavis d'une semaine.

A l'expiration de la présente Convention pour quelque cause que ce soit, le Prestataire devra :

- cesser d'exercer toute activité au nom d'IMA GIE.
- cesser d'utiliser, sous quelque forme que ce soit, l'ensemble des documents et fichiers qui lui ont été remis par IMA GIE pour lui permettre d'exercer son activité. En conséquence, il s'engage à remettre à IMA GIE, à sa première demande et dans les plus brefs délais, tout document et/ou matériel/équipement mis à sa disposition.
- faire disparaître de tout support, tout signe, toute marque relevant du droit de propriété d'IMA GIE

## **ARTICLE 5 : RESILIATION POUR FAUTE**

Sauf cas de force majeure, le non-respect par l'une des Parties d'une des dispositions de la Convention et de ses annexes entraînera de plein droit, la résiliation de la Convention aux torts de la Partie défaillante sans préjudice de tous autres droits et actions.

Cette résiliation pourra être précédée d'une mise en demeure. Chaque Partie aura la faculté de suspendre la Convention à compter de la mise en demeure, sous réserve d'en informer préalablement l'autre partie.

Cependant, dans les cas expressément prévus par ailleurs dans la présente Convention, ou dans les cas où le manquement, de par sa qualification en faute lourde ou de par sa nature, ne peut donner lieu à correction (tel que notamment un manquement aux obligations de confidentialité), la Partie qui en est victime pourra de plein droit résilier la présente Convention, avec effet immédiat ou selon les modalités décrites dans les articles concernés.

La résiliation pour manquement est prononcée sans préjudice des dommages et intérêts que la Partie victime du manquement sera en droit de réclamer à la Partie défaillante.

## **ARTICLE 6 : SUIVI COMMERCIAL – REPORTING ET AUDIT -**

### **6.1 Suivi commercial**

Dans le cadre du suivi commercial, le Prestataire s'engage à désigner un interlocuteur commercial dédié à IMA GIE. Des points d'activité mensuels, des revues trimestrielles et un bilan annuel de suivi de contrat pourront être notamment effectués.

Cet interlocuteur devra apporter à IMA GIE des réponses dans les plus brefs délais et au maximum sous 5 jours, lors de toute demande concernant l'activité opérationnelle et la gestion des insatisfactions « client ». Les coordonnées de l'interlocuteur commercial dédié à IMA GIE seront communiquées par mail à la signature de la présente convention.

Chaque réunion en présentielle fera l'objet d'un compte rendu élaboré par IMA GIE qui sera transmis au Prestataire dans les 5 jours ouvrés suivants. Le Prestataire disposera d'un délai de validation de 5 jours ouvrés après réception. A

défaut de réponse écrite dans ledit délai, le compte rendu est réputé validé par le Prestataire. Ces réunions permettent :

- d'échanger les informations nécessaires, en particulier en cas de modification des procédures ;
- d'analyser les prévisions d'activités ;
- de planifier et contrôler les évolutions et adaptations fonctionnelles ;
- de suivre l'avancement des évolutions et adaptations ;
- d'examiner le bilan de la Qualité de Service en contrôlant le respect des niveaux de qualité, notamment par l'analyse des tableaux de bord ;
- d'effectuer la revue des incidents et la clôture des incidents ;
- d'améliorer les procédures de relations réciproques ;
- d'examiner les difficultés rencontrées par l'une ou l'autre des Parties ;
- d'examiner les questions demandées à l'avance par l'une ou l'autre des Parties ;
- d'anticiper et planifier des changements (perspectives, analyses prévisionnelles)

## 6.2 Reporting

Le reporting est spécifique à chaque Produit et notifié à ce titre dans les Conditions Particulières correspondantes.

## 6.3 Audit

Afin de vérifier la qualité et la mise en œuvre effective des moyens permettant de garantir la qualité des prestations et permettre le suivi de l'évolution de celles-ci tant au niveau global qu'au regard des niveaux de services attendus (définis dans les annexes produit), le Prestataire sera sollicité par IMA GIE pour être évalué sur pièces et en présentiel dans le cadre de l'exécution de sa mission. Le rapport d'évaluation ou d'audit fera l'objet d'un examen en vue de déterminer les actions ou éventuelles recommandations à mettre en œuvre.

Le Prestataire devra se rendre disponible lors de cet audit.

Ainsi les Parties conviennent qu' IMA GIE pourra procéder ou faire procéder à un ou plusieurs audits des conditions de réalisation par le Prestataire de tout ou partie de la Prestation.

Ces audits pourront être effectués par IMA GIE ou par un cabinet extérieur, soumis à un accord de confidentialité, pour autant que celui-ci n'exerce pas une activité directement concurrente du Prestataire.

IMA GIE avisera le Prestataire par écrit de son intention de faire procéder à un audit, moyennant le respect d'un préavis minimum de 10 jours ouvrés.

L'audit pourra être effectué à tout moment et pourra notamment porter sur les points suivants :

- o Respect de la qualité de service ;
- o Respect des engagements contractuels ;
- o Mise à jour de documentation.

Dans le cadre de ces audits, le Prestataire s'engage à permettre l'accès des auditeurs à ses sites, à coopérer pleinement avec eux et à leur fournir toutes informations nécessaires à la réalisation de l'audit.

Un exemplaire du rapport d'audit sera remis au Prestataire. Ce rapport d'audit fera l'objet d'un examen approfondi entre les parties.

Le Prestataire s'engage à mettre en œuvre, à ses frais, toutes mesures correctives nécessaires qui seraient identifiées par l'audit dans un délai convenu entre les Parties.

Les Parties conviennent qu'en tout état de cause la procédure d'audit ou sa non mise en œuvre n'exonère d'aucune manière le Prestataire du respect de ses obligations contractuelles.

Dans l'hypothèse où l'audit relèverait un manquement substantiel du Prestataire à ses obligations, IMA GIE pourra mettre un terme au contrat dans les conditions visées à l'article relatif à la résiliation pour faute.

## **ARTICLE 7 : COOPERATION A L'INNOVATION**

Dans le cadre des innovations techniques et technologiques concernant les activités du Prestataire et d'IMA GIE, le Prestataire pourra être sollicité par le groupe IMA pour apporter son avis, son expérience métier sur des programmes d'innovations proposés et être force de proposition afin d'améliorer le partenariat.

## **ARTICLE 8 : CESSIION ET SOUS-TRAITANCE**

### **8.1 Interdiction de cession et de sous traitance**

IMA GIE a conclu la Convention en raison de la qualité du Prestataire. Ainsi le Prestataire **s'interdit de céder ou sous-traiter** sous quelque forme et par quelque moyen que ce soit tout ou partie de la prestation telle que définie dans la présente Convention.

Néanmoins à titre très exceptionnel et sur accord écrit d'IMA GIE, la sous-traitance de certaines activités du Prestataire pourra être autorisée par IMA GIE. Cette autorisation fera l'objet d'un avenant aux présentes dispositions. Le Prestataire sera responsable de plein droit de son sous-traitant autorisé conformément aux dispositions de l'article 13 suivant.

### **8.2 Cession et sous traitance de la Convention**

IMA GIE se réserve le droit de céder la présente Convention aux entités dans lesquelles INTER MUTUELLES ASSISTANCE SA détient une participation en vertu du mandat qu'il a reçu de ces dernières. De même certaines prestations pourront être sous-traitées par les entités dans lesquelles INTER MUTUELLES ASSISTANCE SA détient une participation en vertu du mandat qu'il a reçu de ces dernières.

## **ARTICLE 9 : NOTIFICATION – CONVENTION DE PREUVE – SIGNATURE ELECTRONIQUE**

Toute notification dont la remise est requise ou permise en vertu de la présente Convention devra se faire par écrit et être adressée à la partie à laquelle elle doit être signifiée, à l'adresse indiquée pour elle dans la présente Convention ou à telle autre adresse qu'elle désignera par préavis écrit envoyé à l'autre partie ; il pourra être remis en mains propres ou envoyé par courrier avec accusé de réception ou par porteur.

Toute notification ou autre document envoyé par courrier avec accusé de réception sera réputé avoir été reçu par le destinataire après la réception de l'accusé de réception.

Les Parties conviennent de considérer les messages électroniques et plus généralement les documents, informations ou demandes électroniques échangés entre elles, comme des écrits sous forme électronique admis en preuve. Chaque Partie s'interdit de modifier le contenu des messages électroniques qu'elle a reçus ou émis.

Les Parties conviennent que la présente Convention puis les avenants par la suite pourront être signés électroniquement à travers une solution de signature électronique sécurisée et que cette signature électronique produira les mêmes effets juridiques qu'une signature manuscrite conformément à la législation en vigueur.

Cette solution remplit les conditions nécessaires pour permettre une signature juridiquement valable :

- Protège le signataire avec des notifications et des informations appropriées
- Veille à la neutralité technologique et l'accès universel
- Assure l'authentification et la confidentialité
- Crée une sécurité juridique et une protection afin de prévenir des fraudes
- Autorise l'accès facile aux documents et la conservation des documents

## **ARTICLE 10 : GESTION DES INSATISFACTIONS CLIENTS**

Dans le cadre de sa politique QUALITE, le service Consommateur d'IMA GIE est amené à gérer les réclamations de ses Bénéficiaires dans de brefs délais. Lorsque le Prestataire se trouve impacté par une réclamation, le service Consommateur l'en informe ; Le Prestataire s'engage à apporter au service Consommateur d'IMA GIE ou tout autre interlocuteur d'IMA GIE une réponse écrite dans les 5 jours de sa saisine.

A défaut de réponse écrite et lorsque la réclamation porte sur le non-respect de la législation en vigueur ou/et de la non-exécution ou la mauvaise exécution de la prestation dans les règles de l'art, IMA GIE se réserve le droit de suspendre la relation contractuelle tant que le Prestataire n'a pas apporté de réponse écrite circonstanciée. Cette suspension est sans préjudice de l'application de l'article 5 relatif à la résiliation pour faute.

IMA GIE pourra saisir directement l'assureur du Prestataire dès lors que le Prestataire est susceptible d'engager sa responsabilité du fait de dommages occasionnés au domicile du bénéficiaire sur ses biens et/ou sur le bénéficiaire lui-même et ses proches dans le cadre des garanties d'assistance.

Les frais d'expertise engagés pour déterminer sa responsabilité et les coûts internes d'IMA GIE liés à la gestion de cette insatisfaction pourront lui être répercutés si l'expertise révèle la responsabilité pleine et entière du Prestataire dans le préjudice subi.

Le Prestataire accepte à défaut de prise en charge directe par lui-même ou par son assureur, que les sommes relatives à l'indemnisation de l'entier préjudice du bénéficiaire/ d'IMA GIE ou/et du tiers soient compensées par IMA GIE directement sur le compte du Prestataire dès lors qu'IMA GIE est subrogé dans les droits du bénéficiaire/ et/ou du tiers (IMA GIE indemnise concomitamment le bénéficiaire/et/ou le tiers).

## **ARTICLE 11 : UTILISATION DE LA MARQUE ET DU LOGO IMA**

**11.1** Le Prestataire ne pourra utiliser les marques et logos du groupe INTER MUTUELLES ASSISTANCE sans l'accord exprès d'IMA GIE.

**11.2** Toute résiliation d'une annexe de conditions particulières et/ou de la Convention entraîne de plein droit le retrait de toute référence au groupe INTER MUTUELLES ASSISTANCE lié aux conditions particulières de la prestation concernée.

**11.3** Le Prestataire s'assurera que l'activité de ses réseaux y compris ses sous-traitants autorisés ne porte en rien atteinte à l'image de marque d'IMA GIE. Ainsi le Prestataire s'abstiendra de porter tout jugement sur les activités du groupe IMA, sur sa politique de rémunération, ses produits, son fonctionnement et plus généralement tout ce qui pourrait porter atteinte à l'image de marque du groupe et de ses membres et clients.

Réciproquement, IMA GIE s'engage à ne porter en rien atteinte à l'image de marque du Prestataire.

## **ARTICLE 12 : CARACTERE DISJOINT**

Dans la mesure où une disposition de la présente Convention est nulle et inapplicable ou devient nulle et inapplicable, elle sera considérée comme ne faisant pas partie du contrat ; toutefois, les autres dispositions de la Convention continueront de s'appliquer avec plein effet. Sans préjudice de ce qui précède, les Parties devront se rencontrer pour débattre des dispositions nulles et inapplicables et les remplaceront par accord mutuel par des dispositions licites applicables.

## **ARTICLE 13 : RESPONSABILITE ET ASSURANCE DU PRESTATAIRE**

Le Prestataire certifie qu'il exerce son activité conformément aux obligations professionnelles et aux dispositions légales en vigueur dans son pays.

Toutes les obligations prévues au titre des présentes engagent le Prestataire et son /ses sous-traitants autorisés.

En cas de sous-traitance autorisée, le Prestataire s'engage vis-à-vis d'IMA GIE à vérifier auprès de son/ses sous-traitants que l'ensemble des obligations prévues à la présente Convention sont appliquées.

Le Prestataire assumera les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile pouvant lui incomber à l'égard d'IMA GIE, des bénéficiaires et/ou des tiers, des dommages corporels, matériels et immatériels qu'il aura causés à l'occasion des prestations qui lui auront été confiées.

Le Prestataire déclare avoir souscrit préalablement au début des prestations et pour toute la durée de celles-ci, auprès d'une compagnie notoirement solvable, une police d'assurance garantissant les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile visée au présent article.

Une attestation d'assurance précisant l'identité et les coordonnées du courtier et/ou de l'assureur, le type et le numéro de contrat, le type et le montant de la franchise ainsi que les activités garanties, devra être remise à IMA GIE lors de la signature de la Convention et à l'expiration de la durée de validité de l'attestation, ainsi qu'un relevé d'information annuel concernant les dommages causés à l'occasion de son activité pour IMA GIE et déclarés à son assureur au cours de la période concernée.

La transmission de cette attestation d'assurance sera réputée être exécutée dès lors qu'elle sera électroniquement déposée en temps utile sur le site e-attestation ou tout autre site indiqué par IMA GIE conformément aux procédures d'IMA GIE.

De plus, en cas de dommages susceptibles de relever de sa responsabilité et d'être pris en charge par son assureur, le Prestataire s'engage, dès lors qu'il ne prend pas en charge directement le préjudice subis par IMA GIE, le bénéficiaire et/ou un tiers, à faire toutes les démarches utiles et sans délai auprès de ce dernier et d'apporter à IMA GIE l'ensemble des informations dont il a besoin (n° de sinistre, identité du gestionnaire...).



En cas de sous-traitance autorisée, le Prestataire s'engage à faire respecter à son /ses sous-traitants les obligations contractuelles prévues aux présentes.

Ainsi Il est notamment entendu que le Prestataire sera responsable de plein droit de ses sous-traitants et dans le cadre de la réalisation des missions confiées, qu'il s'engage à ce titre à prendre en charge l'ensemble des conséquences pécuniaires afférent à la mise en œuvre de cette responsabilité.

L'assurance du Prestataire et le cas échéant de ses sous-traitants autorisés constitue une condition essentielle de la conclusion et de l'exécution du contrat.

**L'absence de transmission des documents demandés dans les délais impartis entraînera la suspension du contrat jusqu'à la réception complète desdits documents valides. A défaut de transmission des documents dans les 3 mois courant à compter de la suspension, la présente Convention et ses annexes seront automatiquement résiliées sans formalité complémentaire.**

**De plus, toute violation dont IMA GIE serait informé entraînera de plein droit la résiliation de la présente Convention pour faute lourde sans préjudice des droits et actions de ce dernier à l'encontre du Prestataire.**

#### **ARTICLE 14 : CONFIDENTIALITE**

Le Prestataire s'engage à tenir confidentiels tant pendant la durée du présent contrat que pendant une durée de deux ans après son expiration, toutes les informations et documents de toute nature dont il aura eu connaissance sur IMA GIE et, le cas échéant, sur le Groupe IMA, sauf autorisation expresse et écrite de ce dernier. En cas d'accès à des informations de toutes natures, relatives aux bénéficiaires d'IMA GIE, cette obligation est souscrite sans limitation de durée.

L'ensemble des documents et informations transmises par IMA GIE au PRESTATAIRE est, sauf indication contraire, confidentiel, à l'exception de ceux qui seraient déjà dans le domaine public.

Le Prestataire s'engage à ne pas utiliser ou communiquer directement ou indirectement pour son profit ou pour une personne morale dans laquelle il est salarié, mandataire, associé, ou avec laquelle il a un lien, un secret commercial, un savoir-faire, une information confidentielle afférente à IMA GIE ou une information communiquée par IMA GIE dans le cadre du présent contrat.

Le Prestataire, destinataire des informations confidentielles s'engage, pendant la durée du présent contrat et deux ans après sa cessation pour quelque motif que ce soit :

- à les protéger et les garder strictement confidentielles, et les traiter avec le même degré de précaution et de protection que celui qu'il accorde à ses propres informations confidentielles ;
- à ne les divulguer de manière interne qu'aux seuls membres de son personnel ou membres de ses organes ayant à en connaître et à porter à leur connaissance leur caractère confidentiel et les obligations qui s'y rattachent ;
- à ne pas les copier, ni les reproduire, ni les dupliquer totalement ou partiellement, ni les transmettre à des tiers, à l'exception de celles nécessaires pour les besoins de l'exécution de sa prestation, objet du présent contrat, sans l'accord préalable et écrit d'IMA GIE,
- à ne pas les céder à un tiers, un associé, à toute personne de quelque façon que ce soit.

Le Prestataire répond notamment de ses salariés et de tous salariés ou membres du groupe auquel il appartient. A ce titre, le Prestataire s'engage à faire signer un accord de confidentialité reprenant les obligations mises à sa charge, à son personnel intervenant dans le cadre de la Prestation.

La divulgation par le Prestataire ou son personnel d'information confidentielle entraînera l'octroi à IMA GIE d'une indemnité en raison du manquement à ses obligations contractuelles.

Si l'une des Parties est contrainte, en raison de poursuites judiciaires ou de procédures administratives, ou toute autre obligation prévue par la loi, de divulguer une information confidentielle de l'autre partie, elle devra utiliser tous les moyens raisonnables pour obtenir un traitement confidentiel d'une telle information et avertir préalablement par voie de notification l'autre Partie pour lui permettre de rechercher des moyens de protection.

## **ARTICLE 15 : PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES**

### **15.1 Données personnelles des bénéficiaires d'assistance traitées par le prestataire pour le compte d'IMA GIE**

15.1.1 La prestation, telle que définie par le présent contrat, réalisée par le prestataire au profit d'IMA GIE est susceptible d'entraîner le traitement de données personnelles :

- Finalité du traitement : mise en œuvre de la prestation d'assistance
- Catégorie de données personnelles traitées : Données d'identification / Vie personnelle / Données de localisation
- Catégories de personnes concernées : bénéficiaires des services d'assistance
- Nature des opérations réalisées sur les données : collecte, enregistrement, organisation, conservation, consultation, utilisation.

Ces traitements doivent répondre aux exigences en matière de protection des données personnelles et garantir la protection des droits des personnes concernées.

15.1.2 A ce titre, le prestataire, en qualité de Sous-traitant, s'engage, pour toute la durée du présent contrat, à respecter les instructions suivantes concernant les données personnelles transmises par IMA GIE, accessibles ou collectées à l'occasion de la mission confiée :

- Traiter les données à caractère personnel seulement sur instruction d'IMA GIE. Il s'engage à n'utiliser, traiter, divulguer, modifier les données transmises qu'aux seules fins précisées audit contrat. Toute divulgation nécessaire à l'exécution contractuelle devra être effectuée dans le respect des obligations définies au présent article et après autorisation d'IMA GIE. De même, toute anonymisation des données ne sera possible qu'après l'accord express d'IMA GIE. Si le prestataire considère qu'une instruction constitue une violation du règlement européen sur la protection des données ou de toute autre disposition du droit de l'Union ou du droit des Etats membres relative à la protection des données, il en informe immédiatement IMA GIE ;
- Prendre et à maintenir en vigueur toutes les mesures techniques, physiques et organisationnelles appropriées afin d'éviter tout accès non autorisé ou dommage aux données à caractère personnel reçues ou collectées ou encore toute perte, modification ou divulgation de ces données ;
- Localiser les données sur le territoire de l'Union Européenne ou dans un pays ayant un niveau de protection adéquat reconnu par l'Union Européenne, y compris en ce qui concerne les systèmes de sauvegarde et de redondance, sans transfert ni accès depuis un pays situé hors de ces territoires. Si le

prestataire est tenu de transférer les données à caractère personnel vers un pays tiers ou à une organisation internationale, en vertu d'une obligation propre à laquelle il est soumis, il doit en informer IMA GIE avant le traitement, sauf si l'obligation concernée interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public;

- Veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel et s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité, en particulier lorsque celles-ci sont couvertes par le secret des correspondances ou relèvent de la vie privée des utilisateurs et qu'elles ne mettent en cause ni le bon fonctionnement technique des applications, ni leur sécurité ni l'intérêt d'IMA GIE ;
- Prendre en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de protection des données dès la conception et de protection des données par défaut ;
- Notifier, sous 24 heures après en avoir pris connaissance, aux adresses [ssi@ima.eu](mailto:ssi@ima.eu) et [dpo@ima.eu](mailto:dpo@ima.eu), à IMA GIE, toute violation de données à caractère personnel, en précisant les éléments suivants :
  - la description de la nature de la violation de données à caractère personnel ;
  - les catégories de données ;
  - le nombre approximatif de personnes concernées par la violation ;
  - les catégories et le nombre approximatif d'enregistrements de données à caractère personnel concernés.
- Signaler sous cinq jours calendaires, à l'adresse [dpo@ima.eu](mailto:dpo@ima.eu), toute demande d'exercice d'un de ses droits par un bénéficiaire d'IMA GIE et de lui fournir tous les éléments associés pertinents. Il appartient à IMA GIE de donner suite à la demande ;
- Mettre à la disposition d'IMA GIE toutes les informations nécessaires pour l'aider à respecter ses propres obligations (analyse d'impacts...), démontrer le respect des obligations prévues au présent article et pour permettre la réalisation d'audits, y compris des inspections, par IMA GIE ou un autre auditeur qu'il a mandaté, et contribuer à ces audits ;
- Disposer d'un registre des traitements effectués pour le compte d'IMA GIE ;
- Communiquer à IMA GIE l'identité et les coordonnées de son Délégué à la Protection des Données ou d'un interlocuteur en charge de la protection des données ;
- A l'issue de la relation contractuelle, restituer, détruire ou sauvegarder, conformément aux instructions d'IMA GIE, toutes les données à caractère personnel détenues en exécution du présent contrat. La destruction devra être justifiée par un document écrit.

**15.1.3** Le prestataire ne peut faire appel à un autre sous-traitant pour mener des activités de traitement spécifiques.

## **15.2 Sécurité**

Le prestataire s'engage à mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adapté au risque, y compris entre autres, selon les besoins:

- a) La pseudonymisation et le chiffrement des données à caractère personnel.

- b) Des moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement.
- c) Des moyens permettant de rétablir la disponibilité des données à caractère personnel et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique.
- d) Une procédure visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement.

Ces mesures doivent inclure notamment :

- La sécurité physique des locaux (protection contre les menaces incendie et dégâts des eaux, protection contre les intrusions, contrôle des accès, gestion et suivi des habilitations d'accès incluant la gestion des visiteurs, ...).
- La sécurité organisationnelle (formation des personnels à la sécurité des données, processus d'habilitation des accès aux systèmes d'information traitant des données, procédure de gestion et notification des incidents de sécurité ou des demandes contraignantes affectant les données, Plan de Continuité d'Activité (PCA), Plan de Secours Informatique (PSI), ...).
- La sécurité logique (gestion des correctifs de sécurité, contrôle d'accès par authentification, protection des environnements informatiques sensibles par logiciel antivirus à jour,...).
- La sécurisation des flux d'échanges de données à caractère personnel (chiffrement, authentification), de manière à ce qu'ils ne puissent être exploités par un tiers non autorisé.
- La traçabilité des actions et la gestion des preuves (conservation des traces des activités sur le système informatique, ...).
- La mise en place de procédures de contrôles pour s'assurer du maintien du niveau de sécurité dans le temps (tests d'intrusion, scans de vulnérabilité, des audits de sécurité...).

Si le prestataire est dans l'incapacité de se conformer pour quelque raison que ce soit aux obligations énoncées ci-dessus, il accepte d'informer dans les meilleurs délais IMA GIE. Dans ce cadre, ce dernier dispose du droit de résilier la convention dans un délai de 30 jours si aucune action n'est réalisée par le prestataire pour y remédier.

### 15.3 Données personnelles des collaborateurs du prestataire

15.3.1 Les données personnelles des collaborateurs du prestataire collectées dans le cadre du présent contrat sont destinées à IMA GIE aux fins de référencement et de gestion de son réseau de prestataires d'assistance et notamment :

- au titre de l'exécution du contrat :
  - la réalisation de toute opération administrative liée aux contrats, commandes, factures et règlements
  - la mise en œuvre des opérations d'assistance
- dans l'intérêt légitime d'IMA GIE, sauf opposition :
  - la fourniture des sélections de prestataires pour les besoins du Groupe IMA
  - l'élaboration de statistiques d'activité, financières et de chiffres d'affaires à des fins de reporting, de pilotage, d'analyse, d'études et d'optimisation des processus
  - la mise à disposition d'outils de communication permettant la dématérialisation des relations
- au titre des obligations légales :
  - la constitution et la mise à jour de la documentation sur les Prestataires ;

- la gestion des demandes d'exercice des droits ;
- la mise en œuvre de dispositifs de contrôles, notamment en matière de lutte contre la fraude et la corruption.

Ces données sont transmises à toutes les entités du Groupe IMA, dont Wafa IMA Assistance, société de droit marocain, et sont susceptibles d'être fournies et/ou accessibles, autant que de besoin, aux sous-traitants d'IMA GIE. Elles sont conservées pour la durée de la relation commerciale majorée des délais de prescription en vigueur. Conformément aux dispositions légales, les collaborateurs du prestataire disposent des droits d'accès, de rectification, de suppression, de limitation et d'opposition pour motif légitime ainsi que des droits à la portabilité. Ils peuvent les exercer, sous réserve de la fourniture d'un justificatif d'identité, auprès d'IMA GIE, aux coordonnées suivantes : Déléguée à la Protection des Données – Direction des Affaires Juridiques – 118 avenue de Paris – 79000 Niort – dpo@ima.eu.

### 15.3.2 Enregistrement des conversations téléphoniques

Les conversations téléphoniques avec les plateaux d'assistance sont susceptibles d'être enregistrées ou de faire l'objet d'une double-écoute par IMA GIE et ses filiales.

Ces enregistrements sont utilisés au titre de l'intérêt légitime d'IMA GIE et, sauf opposition, dans le cadre de :

- La montée en compétence des collaborateurs
- Le suivi du conseil et de la qualité de la relation client
- La constitution d'éléments factuels exploitables dans le cadre de la prévention et la résolution des litiges, contentieux et précontentieux
- La protection des collaborateurs en cas d'agressions verbales et incivilités à leur rencontre
- La réalisation d'expérimentations en lien avec les objectifs de management et de suivi de la qualité ainsi qu'autour d'analyses des conversations via des techniques d'intelligence artificielle.

Ils peuvent être aussi utilisés dans le cadre des obligations légales pour :

- La gestion des demandes d'exercice des droits des personnes concernées
- La mise en œuvre de dispositifs de contrôles, notamment en matière de lutte contre la fraude et la corruption.

Ces enregistrements sont destinés aux seules personnes habilitées et sont susceptibles d'être transmis et/ou accessibles par les prestataires techniques d'Inter Mutuelles Assistance GIE intervenant dans la mise en place et l'analyse des conversations téléphoniques.

Ils sont conservés pour une durée de six mois, sauf en cas de contentieux où ils sont conservés pour la durée du contentieux et jusqu'à l'expiration des voies de recours.

## **ARTICLE 16 : RESPECT DES DISPOSITIONS EN MATIERE DE DROIT DU TRAVAIL**

En application des dispositions relatives à la lutte contre le travail dissimulé et à la main d'œuvre étrangère (notamment les articles L 8222-1 et suivants du code du travail et les articles D 8222-5 du code du travail), le Prestataire adressera à IMA GIE, à signature de la présente Convention **et tous les six mois pendant toute la durée de la Convention:**

- une attestation de fourniture des déclarations sociales et de paiement des cotisations et contributions de sécurité sociale émanant de l'organisme de protection sociale chargé du recouvrement des cotisations et des contributions.
- Une déclaration relative à la liste nominative des salariés étrangers (application de l'article D8254-2 du code du travail)

Afin qu'IMA GIE puisse s'assurer de l'authenticité auprès de l'organisme de recouvrement des cotisations de sécurité sociale et ce, conformément à la législation en vigueur au jour de la signature des présentes, le Prestataire s'engage à transmettre à IMA GIE une attestation de fourniture des déclarations sociales et de paiement des cotisations délivrée par l'URSSAF avec l'indication du numéro d'identification lui permettant d'exercer cette vérification sur le site de l'URSSAF.

La transmission de cette attestation de vigilance sera réputée être exécutée dès lors qu'elle sera électroniquement déposée en temps utile sur le site e-attestation ou tout autre site indiqué par IMA GIE conformément aux procédures d'IMA GIE.

**La régularité de la situation du personnel du Prestataire au regard du droit du travail et de la Sécurité Sociale constitue une condition essentielle de la conclusion et de l'exécution de la convention. L'absence de transmission des documents demandés dans les délais impartis entraînera la suspension sans préavis de la Convention jusqu'à la réception complète desdits documents.**

**En cas de suspension du Prestataire de plus de 3 mois, la Convention sera automatique résiliée sans formalité supplémentaire.**

**De plus, toute violation dont IMA GIE serait informé entraînera de plein droit la résiliation de la Convention pour faute lourde sans préjudice des droits et actions de ce dernier à l'encontre du Prestataire.**

## **ARTICLE 17 : RESPONSABILITE D'ENTREPRISE**

Le Prestataire reconnaît qu'IMA GIE adhère à certains principes et pratiques, ce qui signifie qu' IMA GIE convient d'exercer son activité de façon responsable, par la promotion du Développement Durable dans ses engagements à l'égard de ses principales parties prenantes (clients, actionnaires, collaborateurs, fournisseurs, société civile et environnement) en se conformant à des principes déontologiques inscrits dans le règlement intérieur d'IMA GIE.

IMA GIE encourage ainsi ses fournisseurs à adopter un comportement socialement et environnementalement responsable, et privilégie avec eux un dialogue transparent sur ces questions. IMA GIE se réserve le droit de ne pas renouveler ce Contrat et/ou de mettre en place une interdiction à l'échelle du Groupe de signer à l'avenir des contrats avec Le Prestataire dans le cas où IMA GIE établit après discussion avec le Prestataire, que l'une de ses pratiques professionnelles est contraire aux principes et pratiques du Code de Déontologie Professionnelle.

IMA GIE requiert du Prestataire de respecter les trois principes fondamentaux de l'OIT (Organisation Internationale du Travail) suivants :

- Ne pas recourir à, ni admettre de ses propres fournisseurs et sous-traitants l'utilisation de main d'œuvre infantile (de moins de 15 ans) ou forcée ;
- Assurer à son personnel des conditions et un environnement de travail sain et sûr dans le respect des libertés individuelles et collectives ;
- Promouvoir la non-discrimination (sexe, race, religion ou appartenance politique) en matière d'embauche et de gestion du personnel. Pour plus d'informations, consulter le site de l'OIT : <http://www.ilo.org/public/french/standards/index.htm>

Au cas où IMA GIE avertit Le Prestataire ou lorsque Le Prestataire prend conscience que l'une de ses pratiques professionnelles est contraire aux principes de l'OIT cités ci-dessus, Le Prestataire accepte de remédier à la pratique en question et d'informer IMA GIE de la solution apportée. Dans le cas où Le Prestataire n'apporte pas de solution appropriée au problème ou lorsqu'il commet par la suite des violations répétées, IMA GIE se réserve le droit de résilier ce contrat à sa convenance et sans que cela implique un quelconque engagement de sa responsabilité ou une quelconque obligation (à l'exception du paiement des montants dus pour les services rendus jusqu'à la date de résiliation).

## **ARTICLE 18 : LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT DES CAPITAUX ET LE FINANCEMENT DU TERRORISME**

Le Prestataire reconnaît qu'IMA GIE est soumis aux obligations légales issues principalement du Code Monétaire et Financier en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et contre le financement du terrorisme ; à ce titre, il met en œuvre un traitement de surveillance des contrats pouvant aboutir à la rédaction d'une déclaration de soupçon qui lorsqu'elle traite de données personnelles est faite conformément aux recommandations de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) .

## **ARTICLE 19 : LUTTE CONTRE LA FRAUDE**

Le Prestataire est informé qu'IMA GIE a mis en place une politique de lutte contre la Fraude.

Dans ce cadre, IMA GIE peut être amené à traiter les données personnelles du Prestataire.

Ce traitement de données personnelles dans le cadre de la lutte contre la Fraude est réalisé conformément aux recommandations de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), ce traitement pouvant conduire, le cas échéant, à une inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude.

Les données recueillies par IMA GIE peuvent être communiquées aux autres sociétés du Groupe IMA, ainsi qu'à toute personne autorisée, dès lors qu'elles sont concernées par la fraude ou interviennent dans la gestion des dossiers ou de maîtrise du risque de fraude.

## **ARTICLE 20 : LUTTE CONTRE LA CORRUPTION ET LE TRAFIC D'INFLUENCE**

**Au titre de ses obligations légales, IMA GIE a organisé au sein de sa structure des procédures spécifiques de lutte contre la corruption et le trafic d'influence. La présente clause a, au regard de la convention, une valeur substantielle et entraînera en cas de non-respect par l'une des parties la résiliation pour faute lourde sans préavis ni indemnité et sans mise en demeure préalable du partenariat, aux torts et griefs exclusifs de la partie fautive.**

En application des articles 433.1 et 445.1 et suivants du code pénal , la corruption est le fait de requérir, offrir, donner ou accepter, directement ou indirectement, un avantage, de toute nature, qui affecte l'exercice normal d'une fonction ou le comportement requis du bénéficiaire de la commission illicite, de l'avantage indu ou de la promesse d'un tel avantage indu.

La corruption active fait référence au fait de proposer, sans droit, à tout moment, directement ou indirectement, des offres, des promesses, des dons, des présents ou des avantages quelconques.

La corruption passive fait référence au fait de solliciter ou d'agréer, sans droit, à tout moment, directement ou indirectement, des offres, des promesses, des dons, des présents ou des avantages quelconques.

Toute forme de corruption, active ou passive, est strictement interdite.

Toute personne ayant offert, promis, donné, autorisé, sollicité ou accepté, directement ou indirectement, tout avantage indu, de toute nature, est concernée.

En application de l'article 433.2 du code pénal , le trafic d'influence est le fait, par quiconque, de solliciter ou d'agréer, à tout moment, directement ou indirectement, des offres, des promesses, des dons, des présents ou des avantages



quelconques, pour lui-même ou pour autrui, pour abuser ou avoir abusé de son influence réelle ou supposée en vue de faire obtenir d'une autorité ou d'une administration publique des distinctions, des emplois, des marchés ou toute autre décision favorable.

**Chaque Partie devra interdire et s'interdire tout acte de Corruption ou de trafic d'influence à tout moment et sous quelque forme que ce soit.**

**Toutes évolutions du Code pénal (notamment renumérotation d'articles, nouvelle législation..) relatives aux infractions de Corruption et Trafic d'influence seront automatiquement répercutées sans formalité supplémentaire sur le présent contrat et s'appliqueront d'office à ce dernier.**

Dans ce contexte, Le Prestataire s'engage à respecter, pendant toute la durée du partenariat les règles suivantes :

- ne pas s'engager dans un quelconque acte de corruption ;
- ne pas utiliser de paiement fait par IMA GIE pour réaliser des actes contraires aux lois ou règlements ;
- ne pas payer un co-contractant (et en particulier un Sous-traitant dès lors que ce dernier est autorisé par IMA GIE) de manière inappropriée comparé au service rendu ;
- ne pas donner de cadeaux, d'avantages ou d'invitations irraisonnables ou inhabituels ;
- ne pas dissimuler les cadeaux, avantages ou invitations reçus par toute personne prétendant agir au nom/pour le compte d'IMA GIE, mais les déclarer à IMA GIE.

Le Prestataire s'engage à s'assurer que ses co-contractants (et en particulier ses Sous-traitants dès lors qu'ils sont autorisés par IMA GIE) ainsi que toutes les entités/personnes soumises à son contrôle ou à son influence, respectent les règles suivantes :

- ne pas s'engager dans un quelconque acte de corruption ;
- ne pas utiliser de paiement fait par IMA GIE pour réaliser des actes contraires aux lois ou règlements ;
- ne pas donner de cadeaux, d'avantages ou d'invitations irraisonnables ou inhabituels ;
- ne pas dissimuler les cadeaux, avantages ou invitations reçus par toute personne prétendant agir au nom/pour le compte d'IMA GIE, mais les déclarer à IMA GIE.

## **ARTICLE 21 : INDEPENDANCE DU PRESTATAIRE**

Le Prestataire doit maintenir et développer une clientèle propre ; il veille à demeurer indépendant financièrement et économiquement d'IMA GIE. A cet effet, le Prestataire s'engage à ce que les interventions confiées par IMA GIE ne dépassent pas 30% de son chiffre d'affaires annuel total. Le Prestataire alerte IMA GIE dans les plus brefs délais pour le cas où il atteindrait le taux de dépendance maximum envers IMA GIE de 30%; il alerte également IMA GIE en cas de survenance de tout évènement ayant pour conséquence d'affecter ce taux de dépendance.

Le Prestataire s'engage à communiquer à IMA GIE par écrit chaque année au plus tard le 31 janvier, le pourcentage que représente le chiffre d'affaires qu'il réalise avec IMA GIE dans son chiffre d'affaires global. Il s'engage à communiquer au terme de chaque exercice comptable annuel les documents comptables de son entreprise ou tout autre forme de structure juridique notamment son dernier bilan, son compte de résultat de l'exercice antérieur.



En conséquence, la résiliation de la présente Convention ne pourra donner lieu, pour quelque cause que ce soit, à aucune indemnité basée sur un motif quelconque, direct ou indirect de dépendance économique et/ou de ses éventuelles conséquences.

## **ARTICLE 22 : RENONCIATION**

Le fait que, dans un certain nombre de cas, une Partie n'ait pas insisté pour que certaines dispositions de la Convention soient exécutées ne saurait être interprété comme une renonciation au droit de cette Partie à une exécution future de la ou des dispositions en question ; l'obligation de l'autre Partie à l'égard de l'exécution de ces dispositions conservera pleine force et effet.

## **ARTICLE 23 : ELECTION DE DOMICILE**

Pour l'exécution des présentes et de leurs suites, les Parties soussignées font élection de domicile en leur siège social respectif.

## **ARTICLE 24 : DROIT APPLICABLE – LITIGES**

La présente Convention sera régie et interprétée à tous égards selon le droit français ; pour le cas où les Parties ne parviendraient pas à trouver un accord amiable, il est fait attribution de compétence au tribunal de commerce compétent pour tout litige ou toute contestation entre les parties auquel la Convention pourrait donner lieu concernant la formation, l'interprétation, l'exécution ou la cessation de la Convention nonobstant pluralité de défendeur ou appel en garantie, même pour les procédures conservatoires par voie de référé ou requête.

En deux exemplaires originaux,  
Chacune des parties ayant reçu le sien.

|                                             |
|---------------------------------------------|
| <b>Le Prestataire</b>                       |
| Nom du Signataire : <b>CHRISTOPHE BECHU</b> |
| Fonction : <b>MAIRE PRESIDENT</b>           |
| Date : ...../...../.....                    |
| Fait à <b>ANGERS</b>                        |
| Signature :                                 |

|                                                          |
|----------------------------------------------------------|
| <b>IMA GIE – Assistance à Domicile</b>                   |
| Nom du Signataire : <b>Christophe BESSINETON</b>         |
| Fonction : <b>Directeur Direction des Réseaux Groupe</b> |
| Date : ...../...../.....                                 |
| Cachet et Signature :                                    |

**IMA GIE**  
118 avenue de Paris- CS 40 000 – 79 033 NIORT Cedex9  
33.240.991 RCS de Niort

# CONDITIONS PARTICULIERES :

## ASSISTANCE A DOMICILE

Décembre 2021



**PRESTATAIRE, identifié à IMA GIE sous le code Intervenant :**

ENTRE :

INTER MUTUELLES ASSISTANCE GIE, groupement d'intérêt économique, dont le siège social est à NIORT (79000), 118 avenue de Paris, immatriculé au Registre du Commerce et des Sociétés de NIORT sous le numéro 433 240 991, ci-après, dénommé « IMA GIE », représenté par Monsieur Christophe BESSINETON, Directeur Direction des Réseaux Groupe, dûment habilité,

Agissant en son nom et pour son compte, ainsi qu'au nom et pour le compte des entités dans lesquelles INTER MUTUELLES ASSISTANCE SA détient une participation en vertu du mandat qu'il a reçu de ces dernières.

d'une part,

ET :

Si le prestataire est une personne morale :

- dénomination/raison sociale **CCAS ANGERS - SERVICE SOUTIEN A DOMICILE**
- forme sociale,
- capital social,
- siège social **BOULEVARD DE LA RESISTANCE ET DE LA DEPORTATION**
- <sup>49000 ANGERS</sup> n° d'immatriculation au Registre du Commerce et des Sociétés, lieu d'immatriculation,
- ,
- représentant et fonction, **CHRISTOPHE BECHU Maire Président**

Ci-après dénommé, le « Prestataire »,

Agissant le cas échéant, en son nom et pour son compte, ainsi qu'au nom et pour le compte des entités juridiques (Prestataires multi-sites) en vertu du mandat qu'il a reçu de ces dernières. Dans ce cas, les entités juridiques, Prestataires multi-sites sont décrites ci-dessous

Ci-après, collectivement dénommés les « Parties ».

**Les présentes Conditions Particulières « ASSISTANCE A DOMICILE » viennent compléter les Conditions Générales de Services pour former un tout indissociable.**

## Table des matières

|                                                                                  |    |
|----------------------------------------------------------------------------------|----|
| Article 1 <sup>er</sup> : OBJET DES CONDITIONS PARTICULIERES .....               | 2  |
| Article 2 : DEFINITIONS .....                                                    | 2  |
| Article 3 : MODALITES D'INTERVENTION / DISPONIBILITE et CONTINUITE SERVICE ..... | 3  |
| Article 4 : MISSIONS DU PRESTATAIRE / MOYENS HUMAINS ET TECHNIQUES.....          | 6  |
| Article 5 : NIVEAU DE PERFORMANCE .....                                          | 10 |
| Article 6 : PRESTATAIRE MULTI-SITES AYANT DONNE MANDAT AU PRESTATAIRE .....      | 11 |

### Article 1<sup>er</sup> : OBJET DES CONDITIONS PARTICULIERES

Ces conditions particulières ont pour objet de définir les obligations du Prestataire relatives à l'exécution des missions de prestations d'ASSISTANCE A DOMICILE confiées par IMA GIE.

La signature des Conditions Générales de services et des présentes Conditions Particulières « ASSISTANCE A DOMICILE» vaut agrément du Prestataire sur la prestation convenue.

Les présentes conditions particulières sont complétées par les annexes suivantes :

Annexe 1 : Modalités Tarifaires et Financières

Annexe 2 : Agences Référencées (dans le cas des prestataires Multi-Sites)

Toute nouvelle prestation, services, tarifs, engagements qui viendraient modifier, déroger, annuler partiellement ou totalement les présentes conditions particulières PRESTATIONS « ASSISTANCE A DOMICILE» et à leurs annexes devront faire l'objet d'un avenant aux présentes conditions particulières qui sera signé par les parties pour devenir effectif.

A défaut d'entente sur tout ou partie des conditions particulières, il appartient à la partie la plus diligente de résilier la Convention dans son ensemble selon les termes et modalités décrits dans les Conditions générales de Service. Dans l'attente de la résiliation de la Convention de Services, les Conditions générales et Particulières en vigueur demeurent applicables.

### Article 2 : DEFINITIONS

Les termes ci-dessous, utilisés dans les présentes conditions particulières, auront la signification suivante :

- **BENEFICIAIRE/ ASSURE :** Il s'agit des personnes physiques ou morales (représentées par une personne physique) qui peuvent prétendre à la mise en œuvre de leurs garanties d'assurance/assistance prévues dans leur contrat d'assurance ou l'exécution des prestations de services souscrites.
- **ORDRE DE MISSION (ODM) :** document adressé par IMA GIE au Prestataire valant ordre de commande d'une Prestation d'ASSISTANCE A DOMICILE.
- **DONNEUR D'ORDRE :** IMA GIE agissant en son nom et pour son compte ainsi qu'au nom et pour le compte

des filiales d'IMA SA.

- **Groupe IMA** : il s'agit non seulement d'IMA GIE mais aussi de toutes les filiales d'IMA SA bénéficiaires de La Convention
- **PRESTATAIRE** : il s'agit du Prestataire agissant en qualité de Professionnel des Services à la personne.
- **PRESTATIONS** « ASSISTANCE A DOMICILE » : prestations de services à la personne permettant l'accompagnement des personnes dans leur quotidien.

### **Article 3 : MODALITES D'INTERVENTION / DISPONIBILITE et CONTINUITE SERVICE**

#### **3.1. DISPONIBILITE / CONTINUITE DE SERVICE**

Le PRESTATAIRE s'engage à mettre en place des moyens de communication et d'organisation afin de pouvoir recevoir directement les missions confiées par IMA GIE sans appel téléphonique préalable, par le biais d'un document intitulé « ORDRE DE MISSION ».

Le PRESTATAIRE s'engage à les traiter **dès leur arrivée** ou, en cas de fermeture de sa structure, dans les 2 heures suivant son ouverture.

Le PRESTATAIRE doit être joignable par courriel, téléphone ou fax sur une plage horaire de 7 heures par jour du lundi au vendredi (sauf jours fériés) à minima, et sur répondeur en dehors de cette plage.

#### **Horaires de la structure :**

- Lundi au vendredi de .... : 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h30
- Samedi ..... :
- Autre ..... :

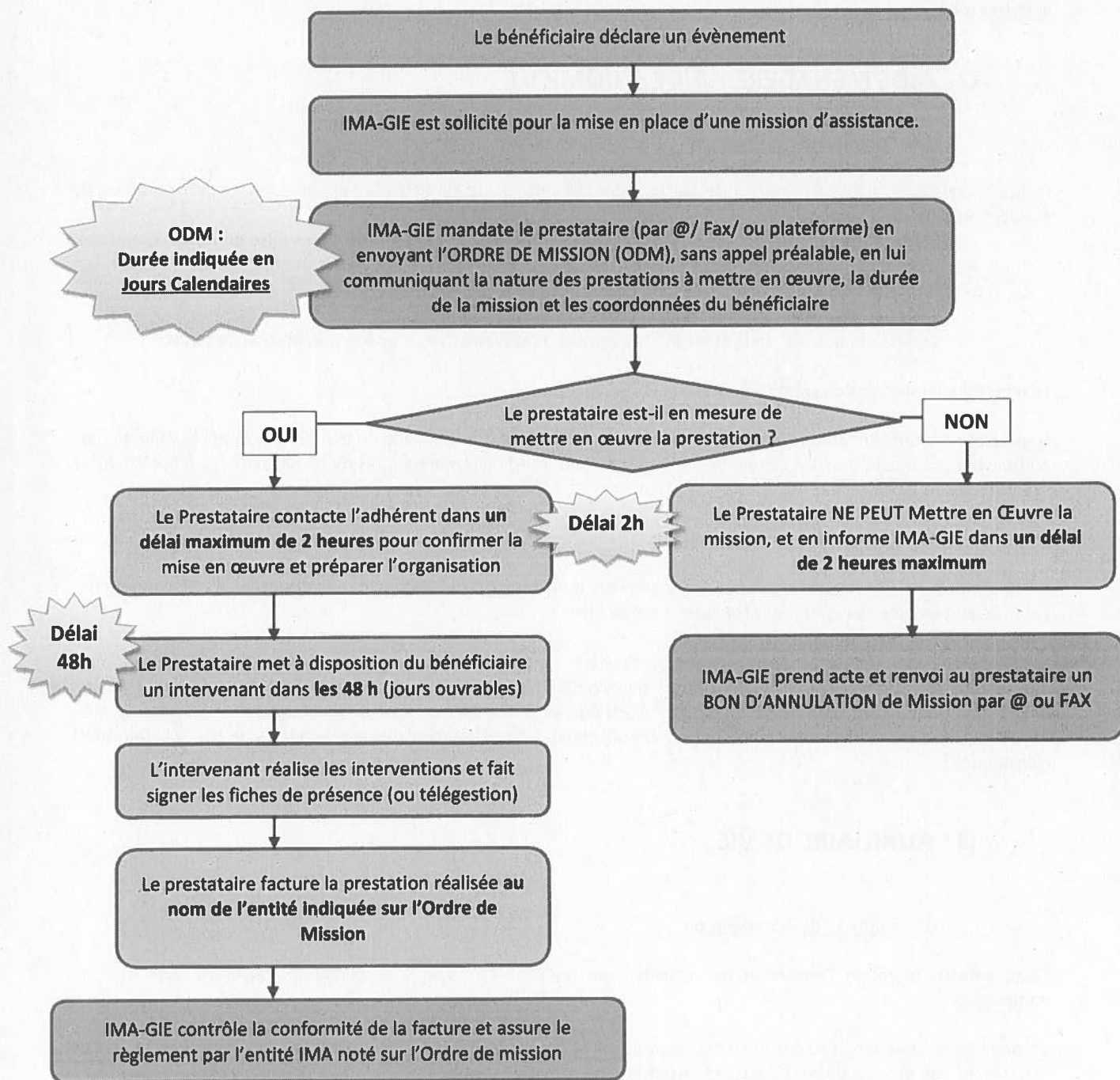
Le PRESTATAIRE s'engage à assurer une **continuité de service** et à **remplacer systématiquement** les intervenants en cas d'absence (toutes activités, y compris WE et jours fériés), afin que l'exécution de la prestation ne soit en aucun cas compromise ou remise en cause.

### 3.2. MODALITE D'INTERVENTIONS

Le PRESTATAIRE, à réception de la demande d'IMA GIE et ce pendant les jours et heures d'ouverture de sa structure, s'engage à :

- Entrer en relation avec **les bénéficiaires dans les 2 heures, afin de leur communiquer les heures allouées** et de définir un planning en fonction du nombre et de la répartition des heures allouées, ou **informer IMA GIE dans les 2 heures maximum en cas d'impossibilité d'assurer la mission**, par téléphone au 05 49 75 75 75 choix 2, ou par mail à [das@ima.eu](mailto:das@ima.eu), ou via la plate-forme de missionnement.
- Mettre à disposition du bénéficiaire un intervenant **dans les 48h** (jours ouvrables) suivant l'acceptation de la mission.
- **Respecter** la durée de la mission et le nombre d'heures définies par IMA GIE sur la période indiquée. La durée de la mission, est notifiée sur l'ODM, en nombre de jours, et est à prendre en compte **en jours calendaires** (sauf spécificités notifiées).
- Dépêcher auprès des bénéficiaires le personnel le plus apte à assurer l'exécution des prestations prévues avec **un respect des jours et heures fixés** sur le planning. Le planning écrit, établi sera transmis au bénéficiaire, et le prestataire devra veiller à sa bonne compréhension par le bénéficiaire.
- **Assurer le suivi** des missions et, particulièrement en cas de difficultés rencontrées lors de la mise en œuvre ou durant la mission, informer le bénéficiaire et notre plateau technique au : 05 49 75 75 75, choix 2 ou par mail à [das@ima.eu](mailto:das@ima.eu)
- **Fournir** sur demande ponctuelle d'IMA GIE, toute **information** concernant le déroulement des opérations qui lui sont confiées.
- **Assurer** une confidentialité sur les procédures IMA GIE tant vis-à-vis des bénéficiaires que de tout tiers.
- En cas d'annulation à moins de 48h par le bénéficiaire, ou absence du bénéficiaire lors de l'intervention planifiée, **sauf cas de force majeure**, le prestataire pourra être autorisé à facturer tout ou partie de la dite intervention annulée, après validation avec les interlocuteurs Réseau d'IMA GIE.  
Liste des cas de force majeure communément définie :
  - Sortie d'hospitalisation modifiée
  - Hospitalisation d'urgence
  - RdV médical non programmé
  - Décès.
- Le prestataire s'engage à fournir à IMA GIE sa zone d'intervention. Les tarifs validés dans l'annexe 1 « Modalités Tarifaires et Financières » correspondront à la zone d'intervention définie, et prennent en compte les frais liés au déplacement des intervenants pour se rendre sur les lieux d'intervention.

## PROCESS DE MISSIONNEMENT







- ☐ - distractions
- ☐ - promenade / nourriture des chiens et chats
- ☒ - **l'entretien courant du domicile** (activité définie dans la partie relative à l'Aide Ménagère)

Le minimum d'intervention est de 1 heure.

Le prestataire peut être amené à effectuer des courses véhiculées (sur demande du bénéficiaire et après validation du plateau d'assistance) : ces frais supplémentaires sont à facturer directement auprès du bénéficiaire (sauf accord d'IMA GIE notifié sur l'ODM).

## 2- Qualification des intervenants

Cette activité doit être assurée par des professionnels ou des personnes disposant d'une compétence confirmée et validée, en terme notamment de savoir-faire technique et savoir être (cf exigences définies au Décret du 22/04/2016 relatif au cahier des charges des SAAD).

Les intervenants exerçant des missions pour le compte d'IMA GIE doivent être qualifiés ou ayant des expériences professionnelles de minimum 3 ans dans le secteur sanitaire, médico-social ou social (bénéficiant d'actions de formation ou d'accompagnement à la VAE, formations, diplômes).

Conformément aux obligations en vigueur, le prestataire doit apporter une vigilance particulière au recrutement des intervenants, afin d'apprécier leurs motivations, compétences et aptitudes (entretien individuel, tests pratiques spécifique à l'activité, motivation, CV,...).

Le prestataire doit contrôler les compétences nécessaires pour la bonne réalisation de la prestation, assurer un suivi régulier et une évaluation des compétences, et contribuer à l'amélioration des compétences de ses collaborateurs (formation).

Afin d'accompagner et soutenir les intervenants dans leur pratiques professionnelles, le prestataire s'attachera notamment à mettre en place des réunions d'échanges et/ou information, et veillera au soutien individualisé et personnalisé de chacun.

## ☐ **GARDE D'ENFANTS DE PLUS DE 3 ANS :**

### 1- Contenu de l'intervention

Le prestataire doit être titulaire de la Déclaration des Organismes de Service à la personne, en mode Prestataire de Services, et doit être capable d'effectuer **l'ensemble** des activités suivantes :

- Assurer la surveillance
- Préparer et faire prendre les repas
- Assurer l'hygiène des enfants : bain, douche...
- Assurer des activités d'animation et d'éveil
- Promener les enfants (à pieds et/ou transport en commun)
- Accompagner et/ou aller chercher les enfants à la garderie, à l'école, chez l'assistante maternelle, dans les activités extra scolaires et de loisirs de proximité
- Participation concrète aux activités domestiques : Assurer la propreté du cadre de vie des enfants (chambre, salle de bain, salle de jeux, cuisine, ...)
- Surveiller et, le cas échéant, aider aux devoirs (obligation de moyens, mais pas de résultats, c'est-à-dire s'assurer que les devoirs ont été fait. Cela ne signifie pas que l'intervenant doit savoir expliquer et corriger les devoirs)
- Veiller à la sécurité et à la santé des enfants

Le minimum d'intervention est de 2 heures.

A noter :

- Le repas doit être fourni par le client à l'intervenant si la garde a lieu pendant les heures de repas des enfants.
- Ne pas administrer de médicaments auprès des enfants.
- Tout accompagnement hors du domicile doit se faire exclusivement à pieds ou en transport en commun.

2- Qualification des intervenants

Cette activité doit être assurée par des professionnels ou des personnes disposant d'une compétence confirmée et validée, en terme notamment de savoir-faire technique et savoir être.

Les intervenants exerçant des missions pour le compte d'IMA GIE doivent être qualifiés ou ayant des expériences professionnelles de minimum 3 ans dans le secteur sanitaire, médico-social ou social (bénéficiant d'actions de formation ou d'accompagnement à la VAE, formations, diplômes).

Conformément aux obligations en vigueur, le prestataire doit apporter une vigilance particulière au recrutement des intervenants, afin d'apprécier leurs motivations, compétences et aptitudes (entretien individuel, tests pratiques spécifique à l'activité, motivation, CV,...).

Le prestataire doit contrôler les compétences nécessaires pour la bonne réalisation de la prestation, assurer un suivi régulier et une évaluation des compétences, et contribuer à l'amélioration des compétences de ses collaborateurs (formation).

Afin d'accompagner et soutenir les intervenants dans leur pratiques professionnelles, le prestataire s'attachera notamment à mettre en place des réunions d'échanges et/ou information, et veillera au soutien individualisé et personnalisé de chacun.

## □ GARDE D'ENFANTS DE MOINS DE 3 ANS

1- Contenu de l'intervention

Le prestataire doit être titulaire de l'Agrément des Organismes de Services à la personne, en mode Prestataire de services et doit être capable d'effectuer **l'ensemble** des activités suivantes :

- Assurer la surveillance
- Préparer les biberons et les repas
- Donner les biberons et faire prendre les repas
- Assurer l'hygiène des enfants : changes, bain...
- Assurer des activités d'animation et d'éveil
- Assurer le lever et le coucher
- Promener les enfants
- Accompagner et/ou aller chercher les enfants à la crèche ou chez l'assistante maternelle
- Participation concrète aux activités domestiques : Assurer la propreté du cadre de vie des enfants (chambre, salle de bain, salle de jeux, cuisine, ...)
- Veiller à la sécurité et à la santé des enfants

Le minimum d'intervention est de 2 heures.

A noter :

- Le repas doit être fourni par le client à l'intervenant si la garde a lieu pendant les heures de repas des enfants.
- Ne pas administrer de médicaments auprès des enfants.
- Tout accompagnement hors du domicile doit se faire exclusivement à pied ou en transport en commun.

## 2- Qualification des intervenants

Cette activité doit être assurée par des professionnels ou des personnes disposant d'une compétence confirmée et validée, en terme notamment de savoir-faire technique et savoir être (cf exigences définies dans l'arrêté du 01/10/2018 fixant le cahier des charges prévu à l'article R7232-6 du code du travail).

Les intervenants exerçant des missions pour le compte d'IMA GIE doivent être qualifiés et diplômés (DEAVS, CAP Petite enfance, CAP Employé Familial, BEPA Service aux personnes, BEP Sanitaire et Social).

Conformément aux obligations en vigueur, le prestataire doit apporter une vigilance particulière au recrutement des intervenants, afin d'apprécier leurs motivations, compétences et aptitudes (entretien individuel, tests pratiques spécifique à l'activité, motivation, CV,...).

Le prestataire doit contrôler les compétences nécessaires pour la bonne réalisation de la prestation, assurer un suivi régulier et une évaluation des compétences, et contribuer à l'amélioration des compétences de ses collaborateurs (formation).

Afin d'accompagner et soutenir les intervenants dans leur pratiques professionnelles, le prestataire s'attachera notamment à mettre en place des réunions d'échanges et/ou information, et veillera au soutien individualisé et personnalisé de chacun.

## ❑ **TECHNICIEN DE L'INTERVENTION SOCIALE ET FAMILIALE (TISF)**

### 1- Contenu de l'intervention

Le prestataire doit être titulaire de l'Agrément des Organismes de Services à la personne, en mode Prestataire de services.

L'intervenant doit être capable d'effectuer **l'ensemble** des activités qui relèvent de la garde d'enfants (+3ans et -3ans) et assurer les activités de soutien suivantes :

- Effectuer des gardes d'enfants dans le cas de contexte difficile (violence, maltraitance)
- Gestion du quotidien lors d'une impossibilité ponctuelle des parents (maladie, grossesse pathologique...)
- Soulager les familles dans les tâches (courses, ménage, repas, aide à la toilette, aide aux devoirs...)
- Accompagner dans les démarches administratives

Le minimum d'intervention est de 1 heure.

### 2- Qualification des intervenants

Cette activité doit être assurée par des professionnels ou des personnes disposant d'une compétence confirmée et validée, en terme notamment de savoir-faire technique et savoir être (cf exigences définies dans l'arrêté du 01/10/2018 fixant le cahier des charges prévu à l'article R7232-6 du code du travail).

Les intervenants exerçant des missions pour le compte d'IMA GIE doivent être qualifiés et titulaires d'un diplôme de TISF.

Conformément aux obligations en vigueur, le prestataire doit apporter une vigilance particulière au recrutement des intervenants, afin d'apprécier leurs motivations, compétences et aptitudes (entretien individuel, tests pratiques spécifique à l'activité, motivation, CV,...).

Le prestataire doit contrôler les compétences nécessaires pour la bonne réalisation de la prestation, assurer un suivi régulier et une évaluation des compétences, et contribuer à l'amélioration des compétences de ses collaborateurs (formation).

Afin d'accompagner et soutenir les intervenants dans leur pratiques professionnelles, le prestataire s'attachera notamment à mettre en place des réunions d'échanges et/ou information, et veillera au soutien individualisé et personnalisé de chacun.

## **Article 5 : NIVEAU DE PERFORMANCE**

5.1 La qualité des performances et le suivi du prestataire seront mesurés et appréciés en fonction des critères suivants :

- Qualité des interventions (réclamations, incidents, dysfonctionnements, ...)
- Taux d'acceptation des missions confiées
- Taux de réception des appels.

La réactivité lors de la gestion des incidents et autres dysfonctionnements, ainsi que l'efficacité des actions correctives et préventives mises en place seront autant d'éléments d'analyse qui seront pris en compte pour la pérennité de la collaboration

L'objectif de ces moyens de suivi est d'assurer une amélioration continue de la qualité.

Un plan d'amélioration qualité peut être exigé lorsque des incidents importants ou répétitifs sont enregistrés. Des actions correctives seront recherchées en commun.

Dans l'attente de leur mise en œuvre, IMA GIE peut décider de confier moins de missions au prestataire ou de suspendre temporairement l'octroi de nouvelles missions.

### **1 Qualité des interventions**

Les critères de mesure seront analysés :

- Par l'envoi régulier d'enquêtes de satisfaction à nos bénéficiaires,
- Par les courriers reçus de nos bénéficiaires (litiges, dysfonctionnement, etc...),
- Par les dysfonctionnements constatés par nos techniciens d'assistance lors de la mise en œuvre des dossiers.

Chaque dysfonctionnement, incident et/ou réclamation est tracé et enregistré, permettant ainsi de déterminer un Taux de Non-conformité.

$$\text{Taux de non conformité} = \frac{\text{Nombre de dysfonctionnement}}{\text{Nombre d'heures réalisées}}$$

**La récurrence ou la gravité seront des éléments pris en compte pour la pérennité de notre collaboration.**

Chaque année un taux qualité de référence est défini par la Direction Réseau des prestataires, en fonction des objectifs Qualité fixés par IMA GIE et des critères d'exigence des clients d'IMA GIE.

### **2 Taux de réceptions des appels**

Le PRESTATAIRE s'engage à disposer d'une organisation téléphonique permettant de répondre aux appels émis par IMA GIE.

Le standard minimum défini par IMA GIE est de **95% d'appels aboutis**.

### 3 Taux d'acceptation des missions

Afin de satisfaire aux objectifs de rapidité et de qualité de l'assistance, le PRESTATAIRE s'engage à traiter les missions qui lui sont proposées.

Le standard maximum défini par IMA GIE est de **15 % de missions non traitées (= non effectuées et sans déplacement)**.

La méthode de calcul est la suivante :

$$\text{Taux d'acceptation de mission} = \frac{\text{Nombre de missions traitées}}{\text{Nombre total de missions confiées} + \text{missions non traitées}}$$

5.2 Par ailleurs, il est demandé au prestataire d'assurer une veille juridique sur les problématiques afférentes à ses prestations et de tenir informé IMA GIE pendant toute la durée du partenariat afin qu'IMA GIE puisse notamment adapter ses services en fonction des évolutions légales ou opérationnelles de la profession.

#### **Article 6 : PRESTATAIRE MULTI-SITES AYANT DONNE MANDAT AU PRESTATAIRE**

Les entités Juridiques (Prestataire multi-sites) mentionnées dans l'Annexe 2 « Agences Référencées » donnent pouvoir au Prestataire signataire des Présentes de s'engager en leur nom et pour leur compte sur les Conditions Générales de Services et les présentes Conditions Particulières « Produit IMA ».

Le Prestataire s'engage à communiquer à IMA GIE la copie de son pouvoir pour chaque prestataire multi-sites concerné.

En deux exemplaires originaux,  
Chacune des parties ayant reçu le sien.

|                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p align="center"><b><u>Le Prestataire</u></b></p> <p>Nom du Signataire : CHRISTOPHE BECHU.....</p> <p>Fonction : MAIRE PRESIDENT.....</p> <p>Date : ...../...../.....</p> <p>Fait à : ANGERS.....</p> <p>Signature :</p> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p align="center"><b><u>IMA GIE – Assistance à Domicile</u></b></p> <p>Nom du Signataire : Christophe BESSINETON</p> <p>Fonction : Directeur Direction des Réseaux<br/>Groupe</p> <p>Date : ...../...../.....</p> <p>Cachet et Signature :</p> <p align="center"><b>IMA GIE</b><br/>118 avenue de Paris- CS 40 000 – 79 033 NIORT Cedex9<br/>33.240.991 RCS de Niort</p> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|