

Faire mieux pour vous



NOTICE D'INFORMATION

Assistance santé

Parce que certaines situations peuvent perturber la vie de famille, Mutuelle Mieux-Être vous propose un accompagnement personnalisé pour mieux vivre chaque situation de vie.

Les équipes sont à votre écoute, 24h/24 et 7j/7.

05 49 34 80 19

M-AAPS-NIC-200301



La convention d'assistance présentée ci-après propose des garanties d'assistance à domicile aux adhérents ayant **un contrat « Assistance santé »** auprès de Mutuelle Mieux-Être.

Les garanties d'assistance sont assurées par IMA ASSURANCES, ci-après dénommée IMA, société anonyme au capital de 7 000 000 euros entièrement libéré, entreprise régie par le Code des assurances, dont le siège social est situé 118 avenue de Paris - CS 40000 - 79033 Niort Cedex 09, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Niort sous le numéro 481 511 632, soumise au contrôle de l'ACPR - 4 place de Budapest - 75436 Paris Cedex 09.

GARANTIES D'ASSISTANCE SANTÉ	P.03
1 - Accompagnement au quotidien (dès la souscription)	p.03
2 - En cas d'évènement traumatisant	p.03
3 - Les + étudiants et jeunes	p.03
4 - En cas de séjour en maternité	p.04
5 - En cas d'hospitalisation ou d'immobilisation	p.05
6 - Les + famille	p.07
7 - En cas de chirurgie ambulatoire ou d'intervention chirurgicale	p.09
8 - Aide aux aidants	p.09
9 - En cas de maladie redoutée	p.10
10 - Équilibre vie pro	p.11
11 - Les + emploi	p.11
12 - Les + retraités et seniors	p.12
13 - En cas de décès	p.13
ANNEXE	P.14
CONDITIONS D'APPLICATION ASSISTANCE SANTÉ	P.15
GARANTIES D'ASSISTANCE DÉPLACEMENT	P.17
1 - En cas de déplacement	p.17
CONDITIONS D'APPLICATION ASSISTANCE DÉPLACEMENT	P.18
GARANTIES D'ASSISTANCE IMA S@NTÉ	P.19
1 - Site Internet Ma santé au quotidien	p.19
2 - En cas d'hospitalisation : accompagnement pré et post hospitalisation	p.19
CONDITIONS D'APPLICATION IMA S@NTÉ	P.20
VIE DU CONTRAT	P.21
DÉFINITIONS	P.23

1 - ACCOMPAGNEMENT AU QUOTIDIEN (DÈS LA SOUSCRIPTION)

1.1. CONSEIL SOCIAL

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

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

1.2. INFORMATIONS JURIDIQUES

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

1.3. INFORMATIONS MÉDICALES

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

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

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

1.4. RECHERCHE INTERVENANTS MÉDICAUX ET PARAMÉDICAUX

En cas d'absence ou d'indisponibilité du médecin traitant, et dès lors que l'évènement ne relève pas de l'urgence, IMA communique les coordonnées d'un médecin.

De la même façon, IMA peut en dehors des heures d'ouverture des cabinets et officines, communiquer les coordonnées d'une infirmière ou des intervenants paramédicaux.

1.5. NUTRITION PRÉVENTION SANTÉ

Chaque bénéficiaire peut solliciter, une fois sur une période de 12 mois, des conseils diététiques par téléphone pour prévenir les risques liés à l'alimentation, du lundi au vendredi, de 9h à 17h hors jours fériés.

Un bilan nutritionnel peut être réalisé, à la charge de l'adhérent.

1.6. COACHING FORME

Chaque bénéficiaire peut solliciter, une fois sur une période de 12 mois, un service individuel de prévention santé par l'activité physique avec un coach forme sur 3 mois. Le bénéficiaire a le choix entre deux modalités d'accompagnement :

- un coaching avec un bilan réalisé par téléphone suivi de 5 appels d'accompagnement,
- OU un coaching avec un bilan réalisé au domicile suivi de 2 appels d'accompagnement.

Le coaching forme ne peut être assimilé à un coaching sportif ayant pour objectif la compétition.

1.7. ACCOMPAGNEMENT ADMINISTRATIF ET SOCIAL

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

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

La garantie est limitée à 5 entretiens par an et est accessible du lundi au vendredi de 9h à 17h.

2 - EN CAS D'ÉVÈNEMENT TRAUMATISANT

2.1. SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE

En cas d'évènement ressenti comme traumatisant par l'un des bénéficiaires.

IMA organise et prend en charge selon la situation :

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

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

3 - LES + ÉTUDIANTS ET JEUNES

3.1. CONSEIL 1^{ER} EMPLOI

En cas de non activité 6 mois après l'obtention du diplôme.

IMA met en œuvre une aide au premier emploi se décomposant de la façon suivante :

- 1 RDV téléphonique,
- 2 RDV Skype de 45 min,
- une correction d'un CV et d'une lettre de motivation,
- un suivi sur 45 jours.

L'aide au premier emploi ne se substitue pas aux prestations des organismes et associations institutionnels.

• GARANTIES D'ASSISTANCE SANTÉ •

Aucune démarche matérielle ne sera effectuée par IMA auprès de ces organismes et associations ou auprès de toute institution ou administration dont le bénéficiaire relève.

En outre, la responsabilité d'IMA ne pourra en aucun cas être engagée dans le cas d'une mauvaise utilisation ou interprétation inexacte, par le bénéficiaire, du ou des renseignements(s) communiqué(s).

3.2. TRANSPORT SUR LE LIEU D'EXAMEN

Si l'un des bénéficiaires est immobilisé au domicile plus de 5 jours en cas d'accident ou de maladie soudaine et imprévisible et ne peut se déplacer pour aller se présenter à un examen et qu'aucune solution n'est possible auprès des proches.

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

4 - EN CAS DE SÉJOUR EN MATERNITÉ

Les garanties sont acquises :

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

4.1. AIDE À DOMICILE

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

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

Cette garantie est accessible du lundi au vendredi, hors week-end et jours fériés.

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

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

Le déplacement d'un proche

Le déplacement aller-retour d'un proche, par train 1^{re} classe ou avion classe économique, pour garder les enfants au domicile.

• Le transfert des enfants

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

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

• La garde des enfants

Dans l'hypothèse où l'une de ces solutions ne saurait convenir, IMA organise et prend en charge la garde de jour des enfants au domicile par l'un de ses intervenants habilités du lundi au vendredi, hors jours fériés. Le nombre d'heures de garde attribué est évalué par IMA selon la situation et ne pourra excéder 20 heures réparties sur une période maximale de 20 jours.

4.3. ACQUISITION DES GESTES 1^{ER} ENFANT

À la naissance ou à l'adoption du premier enfant de l'adhérent ou de son conjoint.

IMA organise et prend en charge l'envoi d'un intervenant qualifié au domicile pour faciliter l'acquisition des gestes liés à la maternité.

Le nombre d'heures attribué est évalué par IMA selon la situation et ne pourra excéder 4 heures à raison de 2 heures minimum par intervention réparties sur une période maximale de 10 jours suivant le retour au domicile.

4.4. LIVRAISON DE MÉDICAMENTS

En cas de grossesse pathologique avec alitement entraînant une immobilisation imprévue au domicile de plus de 15 jours de l'adhérent ou de son conjoint.

Lorsqu'aucun proche n'est en mesure de rechercher les médicaments prescrits par le médecin traitant, IMA se charge de les rechercher à la pharmacie la plus proche du domicile et de les livrer. Le prix des médicaments demeure à la charge de l'adhérent.

La garantie est limitée à 1 livraison sur 20 jours.

5 - EN CAS D'HOSPITALISATION OU D'IMMOBILISATION

Vous ou votre conjoint avez subi un accident ou une maladie soudaine et imprévisible ayant entraîné :

- une hospitalisation imprévue de plus de 2 jours,
- OU une immobilisation imprévue de plus de 5 jours.

Vous ou votre conjoint avez subi un accident ou une maladie ayant entraîné :

- une hospitalisation programmée de plus de 2 jours.

5.1. AIDE À DOMICILE

IMA organise et prend en charge la venue d'une aide à domicile, qui a pour mission de réaliser des tâches quotidiennes telles que le ménage, la préparation des repas, la vaisselle, le repassage et les courses de proximité. Elle intervient dès le premier jour de l'hospitalisation pour venir en aide aux proches demeurant au domicile, au retour au domicile ou à compter du premier jour d'immobilisation au domicile. Le nombre d'heures attribué est évalué par IMA selon la situation et ne pourra excéder 20 heures à raison de 2 heures minimum par intervention, réparties sur une période maximale de 20 jours.

Cette garantie est accessible du lundi au vendredi, hors week-end et jours fériés.

5.2. PRÉSENCE D'UN PROCHE

IMA organise et prend en charge le déplacement aller-retour d'un proche par train 1^{re} classe ou avion classe économique.

IMA organise également et prend en charge son hébergement pour 2 nuits, petits déjeuners inclus, à concurrence de 100 € par nuit.

5.3. SERVICES DE PROXIMITÉ

IMA organise et prend en charge les garanties suivantes sur une période maximale de 20 jours.

• Livraison de médicaments

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

• Portage de repas

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

La solution de portage de repas permet, lors de la commande, de trouver une écoute pour aider à composer ses

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

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

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

• Portage d'espèces

Le transport aller-retour dans un établissement bancaire proche du domicile

OU bien le portage d'espèces contre reconnaissance de dette, par un de ses prestataires, pour un montant maximum de 150 € lorsque ni l'adhérent ni son conjoint, ne disposent plus d'espèces et ne peuvent s'en procurer.

La garantie est limitée à 1 portage par événement.

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

• Livraison de courses

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

• Coiffure à domicile

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

5.4. TRANSFERT CONVALESCENCE CHEZ UN PROCHE

Vous ou votre conjoint avez subi un accident ou une maladie soudaine et imprévisible ayant entraîné :

- une hospitalisation imprévue de plus de 2 jours.

Vous ou votre conjoint avez subi un accident ou une maladie ayant entraîné :

- une hospitalisation programmée de plus de 2 jours.

IMA organise et prend en charge le transport non médicalisé de l'adhérent ou de son conjoint depuis son domicile vers le domicile d'un proche dans les 5 jours suivant sa sortie d'hospitalisation.

Ce transfert peut être réalisé en taxi, train 1^{re} classe ou avion classe économique et sera pris en charge à concurrence de 200 € par trajet aller-retour.

• GARANTIES D'ASSISTANCE SANTÉ •

5.5. TRANSPORT AUX RENDEZ-VOUS MÉDICAUX ET PARAMÉDICAUX

Vous ou votre conjoint avez subi un accident ou une maladie soudaine et imprévisible ayant entraîné :

- une immobilisation imprévue de plus de 5 jours.

Lorsqu'aucune solution n'est possible auprès des proches, IMA organise et prend en charge, sur une période maximale de 20 jours, un transport non médicalisé aller-retour par taxi ou par VSL dans un rayon de 50 km.

5.6. PRISE EN CHARGE DES ANIMAUX DOMESTIQUES

Vous ou votre conjoint avez subi un accident ou une maladie soudaine et imprévisible ayant entraîné :

- une hospitalisation imprévue de plus de 2 jours.

Vous ou votre conjoint avez subi un accident ou une maladie ayant entraîné :

- une hospitalisation programmée de plus de 2 jours.

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

- la visite de l'animal au domicile de l'adhérent par un « pet sitter »,
- la garde de l'animal par un « pet sitter » au domicile de l'adhérent,
- la garde de l'animal chez un « pet sitter ».

La prise en charge comprend les frais de déplacement aller-retour et les frais de « pet sitter ». Le nombre d'interventions est évalué par IMA selon la situation et ne pourra excéder 20 interventions réparties sur une période maximale de 20 jours.

Le « pet sitter » se chargera d'acheter l'alimentation de l'animal lorsque ni l'adhérent ni son conjoint, ni l'un de leurs proches ne sont en mesure d'acheter la nourriture de l'animal.

Cette garantie est conditionnée à la mise à disposition pour le « pet sitter » des clés et/ou du code d'accès de l'habitation et des conditions d'accessibilité en toute sécurité aux locaux.

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

Vous ou votre conjoint avez subi un accident ou une maladie soudaine et imprévisible ayant entraîné :

- une immobilisation imprévue de plus de 5 jours.

IMA organise et prend en charge :

- la promenade du chien de l'adhérent par un «pet sitter».

La prise en charge comprend les frais de déplacement aller-retour et les frais de «pet sitter». Le nombre d'intervention est évalué par IMA selon la situation et ne pourra excéder 20 interventions réparties sur une période de 20 jours.

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

5.7. FERMETURE DU DOMICILE QUITTÉ EN URGENCE

Vous ou votre conjoint avez subi un accident ou une maladie soudaine et imprévisible ayant entraîné :

- une hospitalisation imprévue de plus de 2 jours.

En l'absence d'un proche présent localement, IMA organise et prend en charge la venue d'une aide à domicile dans la limite de 2 heures afin de s'assurer que l'habitation soit apte à rester fermée pendant une durée indéterminée.

Cette garantie comprend :

- la fermeture des accès du logement : portes, portail, garage, fenêtres, volets...
- la fermeture des éléments situés à l'intérieur du logement : lumières, appareils électriques...
- le traitement des denrées périssables : vider les poubelles, lave-vaisselle, machine à laver, tri des aliments du frigo...

La garantie est conditionnée par la remise d'une demande écrite d'intervention de l'adhérent ou de son conjoint, la mise à disposition des clés et/ou du code d'accès de l'habitation et les conditions d'accessibilité en toute sécurité aux locaux. IMA intervient dans les 24 heures suite à la remise des clés et/ou du code d'accès de l'habitation. Ce délai peut être porté à 48 heures si la transmission des clés est faite le week-end ou la veille d'un jour férié.

Si nécessaire, IMA organise et prend en charge, dans la limite de 100 €, le trajet aller en taxi pour récupérer les clés et les remettre à l'intervenant. La même prise en charge est accordée en fin de mission pour la restitution des clés.

5.8. PRÉPARATION DU RETOUR AU DOMICILE

Vous ou votre conjoint avez subi un accident ou une maladie soudaine et imprévisible ayant entraîné :

- une hospitalisation imprévue de plus de 14 jours.

Vous ou votre conjoint avez subi un accident ou une maladie ayant entraîné :

- une hospitalisation programmée de plus de 14 jours.

En l'absence d'un proche présent localement, IMA organise et prend en charge la venue d'une aide à domicile dans la limite de 4 heures pour permettre un retour au domicile dans les meilleures conditions.

Cette garantie comprend :

- la réouverture du domicile avec notamment l'ouverture des volets, de l'eau, du gaz, de l'électricité et des appareils électriques,

• GARANTIES D'ASSISTANCE SANTÉ •

- la mise en température du chauffage du logement,
- le ménage,
- les courses. Le coût des courses demeurant à la charge de l'adhérent.

La garantie est conditionnée par la remise d'une demande écrite d'intervention de l'adhérent ou de son conjoint, la mise à disposition des clés et/ou du code d'accès de l'habitation et les conditions d'accessibilité en toute sécurité aux locaux. IMA intervient dans les 24 heures suite à la remise des clés et/ou du code d'accès de l'habitation. Ce délai peut être porté à 48 heures si la transmission des clés est faite le week-end ou la veille d'un jour férié.

Si nécessaire, IMA organise et prend en charge, dans la limite de 100 €, le trajet aller en taxi pour récupérer les clés et les remettre à l'intervenant dans les 24 heures précédant la date de sortie de l'hôpital. La même prise en charge est accordée en fin de mission pour la restitution des clés.

Si les clés ne peuvent être remises à l'intervenant préalablement à la sortie de l'hôpital et qu'il ait été missionné 48 heures avant cette sortie, l'intervenant accomplira sa mission le jour du retour au domicile.

5.9. RECHERCHE ET TRANSPORT DES EFFETS PERSONNELS OU DU COURRIER

Vous ou votre conjoint avez subi un accident ou une maladie soudaine et imprévisible ayant entraîné :

- une hospitalisation imprévue de plus de 2 jours.

Vous ou votre conjoint avez subi un accident ou une maladie ayant entraîné :

- une hospitalisation programmée de plus de 2 jours.

À la condition que les effets personnels et/ou le courrier soit remis par un proche désigné par le bénéficiaire, IMA organise et prend en charge l'acheminement des effets personnels et/ou des courriers de l'adhérent par taxi, soit depuis le domicile du bénéficiaire ou le domicile du proche vers le lieu d'hospitalisation, dans un rayon de 50 km maximum.

5.10. RÉCUPÉRATION DU VÉHICULE

Vous ou votre conjoint avez subi un accident ou une maladie soudaine et imprévisible ayant entraîné :

- une hospitalisation imprévue de plus de 2 jours.

IMA organise et prend en charge le transport en taxi par un proche pour aller récupérer son véhicule laissé sur place du fait de l'hospitalisation imprévue.

Ce transfert sera réalisé dans un rayon de 50 km maximum du domicile de l'adhérent en France.

IMA prend également en charge les éventuels frais de parking, dans la limite de 50 €, et sur présentation des justificatifs.

5.11. MATÉRIELS MÉDICAUX

Vous ou votre conjoint avez subi un accident ou une maladie soudaine et imprévisible ayant entraîné :

- une immobilisation imprévue de plus de 5 jours.

IMA indique la localisation et les coordonnées des fournisseurs de matériels médicaux (pharmacie ou établissement spécialisé).

S'il y a lieu, IMA organise la livraison de petit matériel par un taxi au domicile de l'adhérent, dans un rayon de 50 km maximum du domicile de l'adhérent.

Les frais de taxi et le coût du matériel restent à la charge du bénéficiaire.

6 - LES + FAMILLE

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

Vous ou votre conjoint avez subi un accident ou une maladie soudaine et imprévisible ayant entraîné :

- une hospitalisation imprévue de plus de 24 heures,
- OU une immobilisation imprévue de plus de 5 jours.

Vous ou votre conjoint avez subi un accident ou une maladie ayant entraîné :

- une hospitalisation programmée de plus de 2 jours.

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

• Le déplacement d'un proche

Le déplacement aller-retour d'un proche, par train 1^{re} classe ou avion classe économique, pour garder les enfants au domicile.

• Le transfert des enfants

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

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

• La garde des enfants

Dans l'hypothèse où l'une de ces solutions ne saurait convenir, IMA organise et prend en charge la garde de jour des enfants au domicile par l'un de ses intervenants habilités du lundi au vendredi, hors jours fériés. Le nombre d'heures de garde attribué est évalué par IMA selon la situation et ne pourra excéder 20 heures réparties sur une période maximale de 20 jours.

• GARANTIES D'ASSISTANCE SANTÉ •

6.2. PRISE EN CHARGE DES FRÈRES ET SŒURS (ENFANT ACCIDENTÉ OU MALADE)

Votre enfant a subi un accident ou une maladie soudaine et imprévisible ayant entraîné :

- une hospitalisation imprévue de plus de 2 jours,

Votre enfant a subi un accident ou une maladie ayant entraîné :

- une hospitalisation programmée de plus de 2 jours.

Lorsqu'aucun proche ne peut se rendre disponible, IMA organise et prend en charge la garde de jour des autres enfants par :

- le déplacement aller-retour d'un proche (train 1^{re} classe ou avion classe économique),
- OU, s'il y a lieu, la venue d'un intervenant habilité du lundi au vendredi, hors jours fériés. Le nombre d'heures est évalué par IMA selon la situation et ne pourra excéder 20 heures réparties sur une période maximale de 20 jours.

6.3. REMPLAÇANT(E) DE GARDE D'ENFANTS

Votre garde salarié(e) habituel(le) a subi un accident ou une maladie soudaine et imprévisible ayant entraîné :

- une hospitalisation imprévue de plus de 2 jours,
- OU une immobilisation imprévue de plus de 5 jours.

Votre garde salarié(e) habituel(le) a subi un accident ou une maladie ayant entraîné :

- une hospitalisation programmée de plus de 2 jours.

IMA organise et prend en charge la garde de jour des enfants au domicile par l'un de ses intervenants habilités du lundi au vendredi, hors jours fériés. Le nombre d'heures de garde attribué est évalué par IMA selon la situation et ne pourra excéder 20 heures réparties sur une période maximale de 20 jours.

Vous ou votre conjoint avez subi un accident ou une maladie soudaine et imprévisible ayant entraîné :

- une hospitalisation imprévue de plus de 24 heures,
- OU une immobilisation imprévue de plus de 5 jours.

Vous ou votre conjoint avez subi un accident ou une maladie ayant entraîné :

- une hospitalisation programmée de plus de 2 jours.

6.4. CONDUITE À L'ÉCOLE ET RETOUR AU DOMICILE DES ENFANTS

Lorsque aucun proche ne peut se rendre disponible, IMA organise et prend en charge la conduite à l'école et le retour des enfants au domicile par l'un de ses prestataires, dans la limite d'un aller-retour par jour et par enfant, jusqu'à 5 jours par semaine répartis sur une période de 4 semaines.

Pour les enfants handicapés, la conduite en centre spécialisé s'effectue selon les mêmes dispositions, sans aucune limite d'âge.

6.5. CONDUITE AUX ACTIVITÉS EXTRASCOLAIRES

Lorsqu'aucun proche ne peut se rendre disponible, IMA organise et prend en charge la conduite aux activités extrascolaires et le retour des enfants au domicile par l'un de ses prestataires, dans la limite d'un aller-retour par semaine par enfant sur une période de 4 semaines.

6.6. SOUTIEN SCOLAIRE EN LIGNE ET À DOMICILE (ENFANT ACCIDENTÉ OU MALADE)

Votre enfant a subi un accident ou une maladie soudaine et imprévisible ayant entraîné :

- une immobilisation imprévue de plus de 5 jours.

Dès lors que l'enfant n'est pas en état de suivre sa scolarité, IMA prend en charge l'accès à un site de cours en ligne.

Les cours sont adaptés au niveau scolaire de l'élève. Le site propose des cours pour les enfants du primaire au secondaire, dans les matières principales (mathématiques, français, SVT, physique/chimie, langues, histoire/géo, philosophie, économie), sur une durée maximale de 6 mois

• Soutien scolaire en ligne

Dès lors que l'enfant n'est pas en état de suivre sa scolarité, IMA prend en charge l'accès à un site de cours en ligne.

Les cours sont adaptés au niveau scolaire de l'élève. Le site propose des cours pour les enfants du primaire au secondaire, dans les matières principales (mathématiques, français, SVT, physique/chimie, langues, histoire/géo, philosophie, économie), sur une durée maximale de 6 mois.

• Soutien scolaire à domicile

Dès lors que l'enfant n'est pas en état de suivre sa scolarité, IMA organise et prend en charge un soutien pédagogique sous la forme de cours particuliers au domicile.

Les cours sont adaptés au niveau scolaire de l'élève. Ils sont proposés aux enfants du primaire au secondaire, dans les matières principales (mathématiques, français, SVT, physique/chimie, langues, histoire/géo, philosophie, économie), du lundi au vendredi, hors vacances scolaires et jours fériés, jusqu'à 3 heures par jour, dans la limite de 18 heures jusqu'à la reprise des cours et sur une durée maximale de 6 mois.

Les deux garanties sont cumulables.

6.7. SOUTIEN SCOLAIRE CHEZ UN PROCHE

Vous ou votre conjoint avez subi un accident ou une maladie soudaine et imprévisible ayant entraîné :

- une hospitalisation imprévue de plus de 2 jours.

Vous ou votre conjoint avez subi un accident ou une

• GARANTIES D'ASSISTANCE SANTÉ •

maladie ayant entraîné :

- une hospitalisation programmée de plus de 2 jours.

Lorsque l'enfant est transféré chez un proche éloigné géographiquement de l'école empêchant la poursuite des cours, IMA organise et prend en charge un soutien pédagogique de l'enfant du primaire au secondaire dans les matières principales (mathématiques, français, SVT, physique/chimie, langues, histoire/géo, philosophie, économie), au domicile du proche, du lundi au vendredi, hors vacances scolaires et jours fériés, jusqu'à 3 heures par jour ouvrable par foyer.

Cette garantie s'applique pendant la durée d'hospitalisation sur une période maximale de 4 semaines.

6.8. AIDE AUX DEVOIRS

Vous ou votre conjoint avez subi un accident ou une maladie soudaine et imprévisible ayant entraîné :

- une hospitalisation imprévue de plus de 2 jours,
- OU une immobilisation imprévue de plus de 5 jours.

Vous ou votre conjoint avez subi un accident ou une maladie ayant entraîné :

- une hospitalisation programmée de plus de 2 jours.

IMA organise et prend en charge un soutien pédagogique au domicile auprès des enfants du primaire au secondaire dans les matières principales (mathématiques, français, SVT, physique/chimie, langues, histoire/géo, philosophie, économie), à raison de 2 heures par enfant et par semaine, hors vacances scolaires et jours fériés.

Cette garantie s'applique pendant la durée d'hospitalisation ou d'immobilisation et sur une période maximale de 4 semaines.

7 - GARANTIES EN CAS DE CHIRURGIE AMBULATOIRE OU D'INTERVENTION CHIRURGICALE COMPRENANT UNE NUIT

7.1. SERVICES DE PROXIMITÉ

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

IMA organise et prend en charge les garanties suivantes sur une période maximale de 20 jours.

- **Livraison de médicaments**

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

- **Portage de repas**

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

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

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

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

- **Portage d'espèces**

-le transport aller-retour dans un établissement bancaire proche du domicile

-OU bien le portage d'espèces contre reconnaissance de dette, par un de ses prestataires, pour un montant maximum de 150 €

lorsque ni l'adhérent ni son conjoint, ne disposent plus d'espèces et ne peuvent s'en procurer.

La garantie est limitée à 1 portage par évènement.

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

- **Livraison de courses**

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

- **Coiffure à domicile**

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

8 - AIDE AUX AIDANTS

8.1. SITE INTERNET DE FORMATION DES AIDANTS FAMILIAUX

IMA met à disposition de l'adhérent et de son entourage un site Internet accessible à partir de l'adresse :

<https://mieux-etre.formation-aidants.com>

via un accès sécurisé 24h/24 et 7j/7. Lors de la première connexion, il sera demandé un mot passe communiqué par Mutuelle Mieux-Être.

Pour se familiariser avec sa situation et progresser à son

rythme, le site propose des outils simples et pédagogiques, ainsi que des modules de formation visant à :

- sensibiliser aux effets du vieillissement,
- accompagner le maintien à domicile grâce à la sécurisation et l'adaptation de l'environnement de vie,
- assurer et guider l'aidant grâce à l'acquisition de connaissances essentielles et de comportements à adopter.

9 - EN CAS DE MALADIE REDOUTÉE

En cas :

- de déclaration, dûment justifiée par un certificat médical d'une pathologie lourde entraînant une hospitalisation de plus de 5 jours de l'adhérent, de son conjoint ou d'un enfant,
- de survenance, dûment justifiée par un certificat médical d'une pathologie nécessitant un traitement par chimiothérapie, radiothérapie, trithérapie, quadrithérapie ou curiethérapie de l'adhérent, de son conjoint ou d'un enfant,
- d'aggravation d'une pathologie lourde ou d'une pathologie nécessitant un traitement par chimiothérapie, radiothérapie, trithérapie, quadrithérapie ou curiethérapie, entraînant une hospitalisation de plus de 10 jours de l'adhérent, de son conjoint ou d'un enfant

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

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

Ces garanties ne sont pas cumulables avec les garanties décrites aux points 5 et 6.

9.1. ENVELOPPE DE SERVICES

IMA met à disposition du bénéficiaire une enveloppe de services limitée à 40 unités de consommation.

Il ne sera accordé qu'une enveloppe de services sur une même période de 12 mois.

Ces unités peuvent être demandées au fur et à mesure des besoins.

Le nombre d'unité ne pourra être modifié dès lors que l'accord du bénéficiaire aura été donné pour la mise en œuvre d'une ou plusieurs garanties et que celles-ci auront débuté.

Cf. tableau enveloppe de services et décompte en unité (p.14)

9.2. TÉLÉASSISTANCE

IMA prend en charge les frais d'installation et de maintenance d'un transmetteur de téléalarme au domicile, ainsi que les frais d'accès au service, pour une durée maximale de 90 jours.

Les frais d'accès au service comprennent :

- l'évaluation de la situation et de l'urgence par un conseiller spécialisé,
- si nécessité d'une intervention à domicile, avertissement du réseau de proximité,
- si besoin, transfert de l'appel au plateau médical et contact des services d'urgence.

Au-delà de la prise en charge d'IMA l'adhérent pourra demander la prolongation du service pour une durée de son choix. Le montant de la prestation reste dès lors à la charge de l'adhérent.

9.3. BILAN SITUATIONNEL PAR UN ERGOTHÉRAPEUTE

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

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

9.4. SERVICE TRAVAUX POUR AMÉNAGEMENT DU DOMICILE

Lorsque l'ergothérapeute préconise des solutions d'aménagement du domicile,

IMA se met en relation avec une structure du groupe IMA qui servira d'intermédiaire avec des professionnels du bâtiment pour une aide à la réalisation de travaux d'aménagement de l'habitat n'entrant pas dans le champ de la garantie décennale des constructeurs visée aux articles 1792 et suivants du code civil, dans la limite d'un dossier par évènement.

Le service comprend :

- la mise en relation avec un professionnel de son réseau pour l'établissement sur place d'un diagnostic des travaux d'aménagement à effectuer ainsi qu'un devis,
- le contrôle administratif du devis (le contrôle porte sur le taux de TVA, la mention de la durée de validité du devis et les conditions de règlement),
- un avis sur la corrélation entre le descriptif du projet d'aménagement et les prestations proposées par le professionnel,
- un avis sur les prix mentionnés sur le devis par comparaison aux prix du marché.

Le coût des travaux reste à la charge du bénéficiaire qui doit transmettre à la structure du groupe IMA le procès-verbal de fin de travaux ainsi que la copie de la facture acquittée. La garantie est limitée à 1 dossier par évènement et doit être exécutée dans les 12 mois suivant l'évènement.

10 - ÉQUILIBRE VIE PRO

10.1. BILAN PRÉVENTION DES TMS

L'adhérent peut solliciter, une fois sur une période de 12 mois, un bilan prévention des troubles musculo-squelettiques, du lundi au vendredi, hors jour férié.

IMA organise et prend en charge un bilan réalisé à distance par un ergothérapeute. Celui-ci évalue la situation professionnelle de l'adhérent, prenant en compte les problématiques d'installation au bureau ou liées aux déplacements avec un véhicule de tourisme, ainsi que les éventuelles situations de stress au travail.

Il identifie avec l'adhérent un plan d'actions opérationnel avec des mesures correctives, et prévoit si nécessaire :

- la mise en relation avec un prestataire pour l'essai d'équipements ergonomiques,
- et/ou la mise en œuvre d'une des prestations décrites aux articles 9.2, 9.3 et 9.4.

Des fiches conseils sont adressées à l'adhérent et un suivi téléphonique est réalisé dans les 3 mois suivant le bilan.

10.2. PRÉVENTION STRESS AU TRAVAIL

En cas de situation génératrice de stress de l'adhérent au travail, identifiée au travers de la garantie décrite à l'article 9.1.

À tout moment, afin d'aider l'adhérent qui rencontre une situation professionnelle génératrice de stress ou de mal-être (conflits avec un collègue ou un supérieur hiérarchique, surcharge de travail, difficulté à concilier vie pro/vie perso, ...) et qui souhaite bénéficier d'un soutien pour y faire face, IMA organise et prend en charge jusqu'à 5 entretiens téléphoniques par an et par bénéficiaire avec un psychologue clinicien.

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

Le bénéficiaire peut notamment aborder avec le psychologue, dans le cadre de ces entretiens, la situation vécue, les difficultés rencontrées, les conséquences sur sa santé. Il peut réfléchir avec le psychologue sur les sources de son stress et de son mal-être, ses difficultés pour y faire face et envisager d'éventuelles actions pour faire face et mieux vivre la situation rencontrée.

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

10.3. BILAN PROFESSIONNEL

En cas de situation génératrice de stress de l'adhérent au travail identifiée au travers de la garantie décrite à l'article 9.1.

IMA organise et prend en charge 2 échanges par téléphone ou visioconférence avec un consultant.

Le consultant permet au bénéficiaire ne se sentant pas bien dans son emploi, d'investiguer sa situation professionnelle et d'être accompagné dans sa réflexion.

Une synthèse du bilan professionnel, avec des premières pistes d'investigation pour son évolution professionnelle, est adressée au bénéficiaire.

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

10.4. PROGRAMME DE REMISE EN FORME

En cas :

- de situation génératrice de stress de l'adhérent au travail, identifiée au travers de la garantie décrite à l'article 9.1,
- d'arrêt de travail > 30 jours pour l'adhérent en souffrance psychosociale, lombalgique ou musculo-squelettique.

IMA organise et prend en charge un programme de 10 séances avec un coach forme au domicile de l'adhérent ou dans son environnement proche.

L'intervention vise à détecter les habitudes responsables de problèmes de santé au travail et à apporter les bases d'exercices nécessaires à la prévention. Un programme de remise en forme personnalisé est proposé à l'adhérent en fonction de ses capacités et besoins, avec un suivi sur 6 mois.

11 - LES + EMPLOI

11.1. AIDE AU RETOUR À L'EMPLOI

Si vous ou votre conjoint avez subi un accident ou une maladie invalidante rendant impossible l'exercice de votre emploi actuel.

IMA propose une aide au retour à l'emploi.

Selon la situation, l'accompagnement porte sur les domaines suivants :

- recueil de données et analyse de la situation professionnelle,
- informations, orientations et conseils dans les démarches liées à l'évolution et au changement de la situation professionnelle, les acteurs et organismes compétents, préconisations relatives à l'aménagement du poste de conduite ou de travail, aide à la réflexion et à la décision...

Un suivi est réalisé par le biais de 6 entretiens téléphoniques

avec un travailleur social et/ou un ergothérapeute, dans les 12 mois suivant l'évènement.

Si nécessaire, une aide à la recherche d'un nouvel emploi est proposée :

- techniques de recherches d'emplois : comment rédiger un CV et une lettre de motivation, préparer une prospection téléphonique, préparer un entretien d'embauche.
- prospection d'offres d'emploi : mise en ligne du CV du candidat sur le site internet d'un consultant en ressources humaines, accès aux offres Intranet de ce consultant.

Un suivi est réalisé par le biais de 6 entretiens individuels et 6 entretiens téléphoniques sur une durée de 8 mois et dans les 12 mois suivant l'évènement.

L'aide à la recherche d'un emploi ne se substitue pas aux prestations des organismes et associations institutionnels. Aucune démarche matérielle ne sera effectuée par IMA auprès de ces organismes et associations ou auprès de toute institution ou administration dont le bénéficiaire relève.

En outre, la responsabilité d'IMA ne pourra en aucun cas être engagée dans le cas d'une mauvaise utilisation ou interprétation inexacte, par le bénéficiaire, du ou des renseignements(s) communiqué(s).

11.2. BILAN D'EMPLOYABILITÉ

En cas de perte d'emploi

IMA met en œuvre un bilan employabilité lors duquel les thèmes suivants sont abordés :

Bilan du parcours du bénéficiaire

- Identifier les acquis professionnels,
- analyser le CV existant.

Pré diagnostic des compétences, valeurs et intérêts du bénéficiaire

- Analyser les principaux traits de personnalité,
- identifier les compétences, les aptitudes et les freins,
- identifier les valeurs.

Cette garantie de 3 heures maximum est découpée en 2 fois 1 heure de face à face, 1 heure post-bilan si nécessaire et d'un travail individuel de la part du bénéficiaire.

La garantie est limitée à une fois par an.

11.3. AIDE À LA RECHERCHE D'UN EMPLOI DU CONJOINT

En cas de mutation professionnelle de l'adhérent

IMA met en place un accompagnement individualisé dans la recherche d'un nouvel emploi.

Cette aide proposée par IMA comprend notamment la mise en ligne du CV, l'accès à des offres ciblées, le développement d'une démarche d'accompagnement individualisée. Le suivi est réalisé sur une période de 3 mois.

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

12 - LES + RETRAITÉS ET SENIORS

12.1. COACHING CONDUITE SENIORS

IMA prend en charge (hors urgence médicale), le coaching conduite seniors afin d'accompagner les compétences des conducteurs en situation de conduite, de conforter les acquis et de mettre en confiance les conducteurs âgés avec un formateur post-permis. Un livret « Code senior » est remis à l'issue de la formation.

La garantie est applicable en France métropolitaine uniquement et limitée à une fois par an et valable pour un bénéficiaire titulaire du permis B. La garantie n'est pas considérée comme un stage de récupération de points.

Cette garantie est limitée à une fois sur 12 mois.

12.2. COACH RETRAITE

Afin d'aborder sereinement le départ à la retraite de l'adhérent ou de son conjoint, IMA propose :

- une aide au choix de la date de départ à la retraite,
- une évaluation des impacts sur la vie économique, sociale et familiale,
- une aide à la formulation d'un nouveau projet de vie,
- des préconisations personnalisées,
- et une aide dans les démarches.

La garantie est limitée à 6 entretiens téléphoniques avec un travailleur social sur une période de 12 mois.

12.3. AIDE À LA RECHERCHE D'UN COMPLÉMENT D'ACTIVITÉ À LA RETRAITE

Si vous souhaitez maintenir une activité complémentaire à la retraite.

IMA propose pour l'adhérent ou son conjoint un accompagnement sur une période de 12 mois :

- techniques de recherches d'emplois : comment rédiger un CV et une lettre de motivation, préparer un entretien d'embauche,

- prospection d'offres d'emploi : mise en ligne du CV du candidat sur le site internet d'un consultant en ressources humaines, accès aux offres Intranet de ce consultant.

En amont, un bilan par téléphone est réalisé pour définir les objectifs. Un suivi est ensuite assuré par le biais de 3 entretiens individuels sur une durée maximale de 3 mois avec un consultant en ressources humaines.

La garantie ne se substitue pas aux prestations des organismes et associations institutionnels. Aucune démarche matérielle ne sera effectuée par IMA auprès de ces organismes et associations ou auprès de toute institution ou administration dont le bénéficiaire relève.

En outre, la responsabilité d'IMA ne pourra en aucun cas être engagée dans le cas d'une mauvaise utilisation ou interprétation inexacte, par le bénéficiaire, du ou des renseignements(s) communiqué(s).

Cette garantie n'est pas cumulable avec la garantie « coach retraite ».

13 - EN CAS DE DÉCÈS

En cas de décès de l'adhérent, de son conjoint ou d'un enfant.

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

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

- **Le déplacement d'un proche**

Le déplacement aller-retour d'un proche, par train 1^{re} classe ou avion classe économique, pour garder les enfants au domicile.

- **Le transfert des enfants**

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

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

- **La garde des enfants**

Dans l'hypothèse où l'une de ces solutions ne saurait convenir, IMA organise et prend en charge la garde de jour des enfants au domicile par l'un de ses intervenants habilités, du lundi au vendredi, hors jours fériés. Le nombre d'heures de garde attribué est évalué par IMA selon la situation et ne pourra excéder 20 heures réparties sur une période maximale de 20 jours.

13.2. PRISE EN CHARGE DES ASCENDANTS

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

- **Le déplacement d'un proche**

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

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

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

- **La garde des ascendants**

Dans l'hypothèse où l'une de ces solutions ne saurait convenir, IMA organise et prend en charge la garde de jour des ascendants au domicile par l'un de ses intervenants habilités, du lundi au vendredi, hors jours fériés. Le nombre d'heures de garde attribué est évalué par IMA selon la situation et ne pourra excéder 20 heures réparties sur une période maximale de 20 jours.

13.3. PRISE EN CHARGE DES ANIMAUX DOMESTIQUES

IMA organise et prend en charge 20 jours de garde de l'animal chez un « pet sitter » réparties sur une période maximale de 20 jours.

La prise en charge comprend les frais de déplacement aller-retour et les frais de «pet sitter».

Le « pet sitter » se chargera d'acheter l'alimentation de l'animal lorsque ni l'adhérent ni son conjoint, ni l'un de leurs proches ne sont en mesure d'acheter la nourriture de l'animal.

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

ENVELOPPE DE SERVICES EN CAS DE MALADIE REDOUTÉE POUR ADULTE

Le décompte en unité correspond aux garanties suivantes :

Cf. Article 9.1

	Unité de mesure	Valeur unitaire
Aide à domicile	1 heure	1 unité
Présence d'un proche	1 déplacement aller et/ou retour + hébergement*	10 unités
Transport aux RDV médicaux	1 transport aller et/ou retour**	6 unités
Livraison de médicaments	1 livraison	4 unités
Livraison de courses	1 livraison	6 unités
Portage de repas	1 livraison	2 unités
Coiffure à domicile	1 déplacement	1 unité
Entretien jardin	1 heure	2 unités
Garde d'enfant	1 heure	2 unités
Conduite à l'école	1 trajet aller et/ou retour par jour	4 unités
Conduite aux activités extrascolaires	1 trajet aller et/ou retour par jour	4 unités

ENVELOPPE DE SERVICES POUR ENFANT

Le décompte en unité correspond aux garanties suivantes :

	Unité de mesure	Valeur unitaire
Garde d'enfant malade	1 heure	2 unités
Présence d'un proche	1 déplacement aller et/ou retour + hébergement*	10 unités
Transport aux RDV médicaux	1 transport aller et/ou retour**	6 unités
Livraison de courses	1 livraison	6 unités
Portage de repas	1 livraison	2 unités
Coiffure à domicile	1 déplacement	1 unité

* Déplacement par train 1^{re} classe ou avion classe économique. Hébergement dans la limite de 2 nuits, petits déjeuners inclus, à concurrence de 100 € par nuit.

** Dans un rayon de 50 km.

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

• CONDITIONS D'APPLICATION ASSISTANCE SANTÉ •

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

05 49 34 80 19 ou +33 5 49 34 80 19 depuis l'étranger

FAITS GÉNÉRATEURS

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

- d'accident corporel ou de maladie soudaine et imprévisible entraînant une immobilisation imprévue au domicile,
 - d'accident corporel ou de maladie entraînant une hospitalisation programmée ou une hospitalisation imprévue,
 - de chirurgie ambulatoire ou d'intervention chirurgicale comprenant une nuit et entraînant une immobilisation au domicile
 - de séjour prolongé à la maternité, de naissance multiple, de naissance grand prématuré ou de grossesse pathologique avec alitement,
 - de survenance ou d'aggravation d'une pathologie lourde entraînant une hospitalisation,
 - de survenance d'une pathologie nécessitant un traitement par chimiothérapie, radiothérapie, trithérapie, quadrithérapie ou curiethérapie, ou d'une aggravation entraînant une hospitalisation,
 - d'accident ou maladie invalidante,
 - de décès,
 - de mutation professionnelle,
 - d'évènement traumatisant,
 - de passage à la retraite,
 - de non activité 6 mois après l'obtention du diplôme,
- dans les conditions spécifiées à chaque article.

INTERVENTION

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

DÉLAI DE DEMANDE D'ASSISTANCE

Sauf cas fortuit ou cas de force majeure, pour être recevable, toute demande d'assistance portant sur les garanties décrites aux articles 4.2 à 4.4, 5.2 à 5.11, 6.1 à 6.8, 7 et 12.1 à 12.3, doit être exercée au plus tard dans les 20 jours qui suivent :

- l'immobilisation au domicile,
- la sortie d'une hospitalisation,
- le décès.

Passé ce délai, aucune garantie ne sera accordée.

Pour la garantie Aide à domicile prévue aux articles 4.1 et 5.1, le délai de demande d'assistance est de 7 jours à compter de l'immobilisation au domicile, la sortie d'une hospitalisation ou le décès. Passé ce délai, un décompte sera effectué sur le plafond accordé et la garantie sera mise en place au prorata des jours restants. Ce décompte s'effectue à partir du premier jour de l'évènement.

Illustration : en cas d'appel le 10^e jour, la garantie est alors plafonnée à 10 jours.

APPLICATION DES GARANTIES

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

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

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

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

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

TERRITORIALITÉ

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

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

- si le domicile de l'adhérent est situé en France métropolitaine, le transport est effectué en France

• CONDITIONS D'APPLICATION ASSISTANCE SANTÉ •

métropolitaine,

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

Les garanties décès s'appliquent pour tout décès survenu tant en France qu'à l'étranger.

PIÈCES JUSTIFICATIVES

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

LIMITATIONS ET EXCLUSIONS À L'APPLICATION DES GARANTIES

INFRACTION

IMA ne sera pas tenu d'intervenir dans les cas où le bénéficiaire aurait commis de façon volontaire des infractions à la législation en vigueur.

FAUSSE DÉCLARATION

La fausse déclaration intentionnelle du bénéficiaire, lors de la survenance d'un évènement garanti entraîne la perte du droit à garantie.

FORCE MAJEURE

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

REFUS DU BÉNÉFICIAIRE

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

EXCLUSIONS POUR LES GARANTIES ASSISTANCE SANTÉ

Ne donnent pas lieu à l'application des garanties :

- les hospitalisations dans des établissements et services psychiatriques, gériatriques et gériatriques,
- les hospitalisations liées à des soins de chirurgie plastique entrepris pour des raisons exclusivement esthétiques, ainsi que leurs conséquences, en

dehors de toute intervention à la suite de blessures, malformations ou lésions liées à des maladies,

- les hospitalisations liées au changement de sexe, à la stérilisation, aux traitements pour transformations, dysfonctionnements ou insuffisances sexuelles, ainsi que leurs conséquences.

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

La preuve de l'exclusion incombe à IMA.

EXCLUSIONS POUR LES GARANTIES DÉCÈS

Ne donnent pas lieu à l'application des garanties :

Les décès par suicide s'ils surviennent moins d'un an à compter de la date d'effet des garanties.

Les décès consécutifs :

- à une inobservation volontaire de la réglementation du pays visité ou de la pratique d'activités non autorisées par les autorités locales,
- à la pratique, à titre professionnel, de tout sport,
- à la pratique d'un sport dans le cadre de compétitions organisées par une fédération sportive et pour lesquelles une licence est délivrée,
- à la participation à des démonstrations, acrobaties, rallyes, compétitions ou à des épreuves d'endurance ou de vitesse ainsi qu'à leurs essais préparatoires, à bord de tout engin de locomotion terrestre, nautique ou aérien,
- à la participation volontaire à des rixes sauf en cas de légitime défense, à des guerres civiles ou étrangères, à des attentats, à des émeutes, à des insurrections, à des grèves, à des actes de terrorisme, de pirateries, de sabotage, à des mouvements populaires quel que soit le lieu où se déroulent ces évènements et quels que soient les protagonistes,
- à un état ou à un accident résultant de l'usage de drogues, de stupéfiants et produits assimilés non prescrits médicalement, ou à l'absorption d'alcool (le cas échéant : si le taux d'alcoolémie est supérieur au taux légal de tolérance),
- aux effets directs ou indirects d'explosion, de dégagement de chaleur ou d'irradiation provenant de la transmutation des noyaux d'atome.

La preuve de l'exclusion incombe à IMA.

• GARANTIES D'ASSISTANCE DÉPLACEMENT •

1 - EN CAS DE DÉPLACEMENT

Les garanties déplacement sont accordées pour tout déplacement à but touristique ou professionnel d'une durée inférieure à 90 jours :

- en France à plus de 50km du domicile,
- à l'étranger sans franchises kilométrique.

1.1. ASSISTANCE AUX PERSONNES EN CAS D'ACCIDENT OU DE MALADIE SOUDAINE ET IMPRÉVISIBLE

1.1.1. RAPATRIEMENT MÉDICAL

Lorsque les médecins d'IMA, après avis des médecins consultés localement et, si nécessaire, du médecin traitant, et en cas de nécessité médicalement établie, décident du rapatriement et en déterminent les moyens (ambulance, train, avion de ligne, avion sanitaire ou tout autre moyen approprié).

IMA organise et prend en charge le retour du patient à son domicile ou dans un hôpital adapté proche de son domicile.

Dans la mesure du possible, et sous réserve de l'avis des médecins d'IMA, il sera fait en sorte que l'un des membres de la famille, déjà sur place, puisse voyager avec le blessé.

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

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

1.1.2. ATTENTE SUR PLACE D'UN ACCOMPAGNANT

Lorsque le bénéficiaire blessé, non transportable, doit rester hospitalisé au-delà de 10 jours :

IMA organise et prend en charge l'hébergement d'une personne attendant sur place le rapatriement pour 10 nuits, petits déjeuners inclus, à concurrence de 100 € par nuit.

1.1.3. PROLONGATION DE SÉJOUR POUR RAISONS MÉDICALES

Lorsque des soins ont été dispensés à un bénéficiaire et qu'il n'est pas jugé transportable vers son domicile par les médecins d'IMA alors que son état médical ne nécessite pas une hospitalisation :

IMA organise et prend en charge son hébergement pour 10 nuits, petits déjeuners inclus, à concurrence de 100 € par nuit.

1.2. FRAIS DE SECOURS EN MONTAGNE

En cas d'accident lié à la pratique du ski alpin ou de fond, dans le domaine skiable autorisé et hors compétition sportive.

IMA prend en charge les frais de secours appropriés du lieu de l'accident jusqu'à la structure médicale adaptée, à l'exception des frais de recherche, à concurrence de 160 €.

A l'étranger, IMA prend en charge les frais de secours en montagne, qu'ils soient liés ou non à la pratique du ski, à l'exception des frais de recherche, à concurrence de 160 €.

1.3. PRÉSENCE D'UN PROCHE

Vous ou votre conjoint avez subi un accident ou une maladie soudaine et imprévisible, survenu lors d'un déplacement et ayant entraîné :

- une hospitalisation imprévue de plus de 10 jours.

IMA organise et prend en charge le déplacement aller-retour d'un proche, par train 1^{re} classe ou avion classe économique, ainsi que son hébergement, dans la limite de 10 nuits, petits déjeuners inclus, à concurrence de 100 € par nuit.

FAITS GÉNÉRATEURS

Les garanties d'assistance Déplacement s'appliquent en cas d'accident ou de maladie soudaine et imprévisible d'un bénéficiaire survenu lors d'un déplacement à but touristique ou professionnel d'une durée inférieure à 90 jours.

INTERVENTION

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

IMA ne peut intervenir que dans la limite des accords donnés par les autorités locales, médicales et/ou administratives, et ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux d'urgence, ni prendre en charge les frais ainsi engagés s'ils relèvent de l'autorité publique.

IMA ne peut intervenir dans les situations à risque infectieux en contexte épidémique faisant l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillance spécifique de la part des autorités sanitaires locales et/ou nationales du pays d'origine.

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

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

EXCLUSIONS POUR LES GARANTIES D'ASSISTANCE DÉPLACEMENT

Ne donnent pas lieu à l'application des garanties :

- les affections ou lésions n'empêchant pas le bénéficiaire de poursuivre son déplacement et dont le traitement peut-être différé à son retour,
- les maladies chroniques, complications, rechutes de maladies constituées antérieurement et comportant un risque d'aggravation brutal ou proche,
- les convalescences et affections en cours de traitement et non encore guéries au moment du déplacement,
- les évènements, et leurs conséquences, survenus lors de la pratique de sports à titre professionnel ou dans le cadre d'une compétition,
- les soins externes (toutes consultations ou tous examens complémentaires, actes de kinésithérapie ou de pansement, soins optiques réalisés en cabinet ou en établissement hospitalier public ou privé, sans hospitalisation),
- les états de grossesse dans le cadre de leur déroulement normal, sauf complication imprévue,
- les frais de repas autres que le petit déjeuner, ainsi que les frais de téléphone et de bar en cas d'hébergement pris en charge par IMA,
- les frais de transports primaires, de secours d'urgence et les frais de recherche,
- les voyages à visée diagnostique et/ou thérapeutique, c'est-à-dire ayant pour objectif de consulter un praticien ou d'être hospitalisé ainsi que les déplacements pour greffe d'organe.

La preuve de l'exclusion incombe à IMA.

1 - SITE INTERNET MA SANTÉ AU QUOTIDIEN

IMA met à disposition de l'adhérent un site Internet accessible à partir de l'adresse :

<http://mieux-etre.ima-sante.com>

via un accès sécurisé et illimité 24h/24 et 7j/7. Lors de la première connexion, il sera demandé le nom, prénom et numéro de l'adhérent.

Le site propose :

- une information générale sur les garanties d'assistance,
- des contenus sur les grands principes de la prévention,
- un service de prise de rendez-vous médical en ligne,
- un annuaire sanitaire et social pour trouver un professionnel de santé près de chez soi,
- l'accès à un réseau qualifié de diététiciens,
- l'accès à un réseau qualifié d'ostéopathes.

1.1. LA TÉLÉCONSULTATION

IMA propose aux bénéficiaires l'accès à un service de téléconsultation médicale via le site Internet cité à l'article 1. Le service de téléconsultation est sécurisé et accessible 24h/24 et 7j/7. Le service est limité à 5 téléconsultations par bénéficiaire par année civile.

Une fois connecté, le bénéficiaire peut être mis en relation avec un médecin généraliste ou spécialiste selon son choix, par trois canaux de communication au choix : chat, appel audio ou visioconférence.

Le service de téléconsultation ainsi accessible se compose de :

- une réponse écrite d'un médecin à une question écrite du bénéficiaire, ou d'un échange en visioconférence ou en audio avec un médecin, en fonction du mode de contact choisi par le bénéficiaire,
- un compte rendu de la téléconsultation, envoyé au médecin traitant sur demande du bénéficiaire,
- une ordonnance le cas échéant.

La téléconsultation d'un bénéficiaire de moins de 18 ans ne pourra se faire qu'en présence du parent majeur.

Restrictions :

Ce service n'est pas un service d'urgence. En cas d'urgence, il convient d'appeler le 15.

Sont exclus de la téléconsultation les renouvellements de traitement de pathologies chroniques, les prescriptions d'arrêt de travail et les certificats médicaux.

2 - EN CAS D'HOSPITALISATION : ACCOMPAGNEMENT PRÉ ET POST HOSPITALISATION

IMA propose au bénéficiaire un accompagnement personnalisé avant et après une hospitalisation avec :

• Un parcours personnalisé en ligne

Le parcours est accessible depuis le site Internet cité à l'article 1.

Le portail propose un parcours personnalisé en ligne avec des conseils avant l'intervention, puis au retour au domicile.

• Un accompagnement par la plateforme médico-sociale

L'accompagnement est réalisé au travers d'entretiens téléphoniques avec une infirmière diplômée d'état sous la responsabilité d'un médecin. Il permet de faire le point avec l'adhérent, lui apporter des conseils adaptés à sa situation et de répondre à ses questions. Il est composé :

- d'un appel avant l'intervention pour bien préparer son hospitalisation et anticiper sa sortie : anesthésie, formalités, gestion de l'anxiété, règles d'hygiène et d'alimentation, aides nécessaires au retour au domicile...
- d'un appel au retour au domicile pour favoriser un bon rétablissement : surveillance des principaux signes cliniques et symptômes (douleur, fièvre, cicatrice, nausées...), compréhension des ordonnances de sortie et mise en place de son suivi médical, reprise des activités quotidiennes...
- et si l'infirmière l'estime opportun, d'un suivi allant jusqu'à 3 entretiens téléphoniques avec l'infirmière.

Le Service est ouvert dès l'annonce de l'hospitalisation, et jusque dans les 20 jours suivant le retour au domicile.

Le Service est accessible du lundi au samedi, hors jours fériés.

L'accompagnement téléphonique sera uniquement délivré au bénéficiaire hospitalisé. Toutefois en cas d'hospitalisation d'un enfant de moins de 18 ans, il pourra l'être à l'un de ses parents ou représentants légaux.

FAITS GÉNÉRATEURS

Les garanties s'appliquent en cas d'hospitalisation dans les conditions spécifiées à l'article 2.

DÉLAI DE DEMANDE D'ASSISTANCE

Sauf cas de force majeure, pour être recevable toute demande d'assistance portant sur la garantie décrite à l'article 2 doit être exercée au plus tard dans les 20 jours qui suivent la sortie d'une hospitalisation.

Passé ce délai, aucune garantie ne sera accordée.

TERRITORIALITÉ

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

PIÈCES JUSTIFICATIVES

IMA se réserve le droit de demander la justification médicale de l'évènement générant la mise en œuvre des garanties (bulletin d'hospitalisation).

EXCLUSIONS À L'APPLICATION DES GARANTIES

FAUSSE DÉCLARATION

La fausse déclaration intentionnelle du bénéficiaire, lors de la survenance d'un évènement garanti entraîne la perte du droit à garantie.

FORCE MAJEURE

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

EXCLUSIONS POUR LES GARANTIES IMA S@NTÉ

N'est pas couvert l'accompagnement de personnes atteintes de démence et troubles psychotiques divers ou de personnes souffrant de Troubles Envahissant du Développement (autisme...).

Ne sont pas couverts pour l'accompagnement pré et post hospitalisation :

- les séances (dialyses, chimiothérapie, radiothérapie ou curiethérapie),
- les soins externes,
- les hospitalisations liées à une grossesse, excepté les accouchements par césarienne.

DURÉE DES GARANTIES

Les garanties s'appliquent pendant la période de validité du contrat « Assistance santé » souscrit par l'adhérent auprès de Mutuelle Mieux-Être.

RÉSILIATION

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

SUBROGATION

IMA est subrogée à concurrence du coût de l'assistance accordée, dans les droits et actions des bénéficiaires contre les tiers qui, par leur fait, ont causé le dommage ayant donné lieu à une prise en charge par IMA ; c'est-à-dire qu'IMA effectue en lieu et place des bénéficiaires les poursuites contre la partie responsable si elle l'estime opportun.

PRESCRIPTION

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

Toutefois, ce délai ne court :

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

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

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

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

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

bénéficiaires à IMA en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

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

PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Mutuelle Mieux-Être, Mutuelle régie par le livre II du code de la mutualité, immatriculée sous le n° SIREN n°775 659 907, et dont le siège social est situé au 171 avenue Ledru Rollin - 75544 Paris Cedex 11 collecte, en qualité de Responsable de Traitement, les catégories de données suivantes, dans le cadre de la souscription, la gestion et l'exécution du contrat d'assistance :

- des données relatives à l'identification des personnes parties, intéressées ou intervenantes au contrat,
- des données relatives à la situation familiale,
- des données nécessaires à la passation, l'application du contrat et à la gestion des sinistres,
- des informations relatives à la détermination ou à l'évaluation des préjudices,
- des données de localisation des personnes ou des biens en relation avec les risques assurés,
- des données médicales pour lesquelles l'adhérent a donné son consentement lors de la souscription du contrat.

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

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

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

intervenant dans l'opération d'assistance. Elles sont susceptibles d'être transmises hors de l'Union Européenne en cas d'événement générateur survenant hors de cette territorialité. Elles peuvent être accessibles ou transmises à des sous-traitants techniques pour les opérations d'administration et de maintenance informatiques.

La demande de mise en œuvre des garanties emporte autorisation expresse des bénéficiaires à IMA de communiquer les informations médicales susceptibles d'être collectées à tout professionnel devant en connaître pour accomplir la mission qui lui est confiée par IMA. Dans ces conditions, les bénéficiaires reconnaissent libérer les professionnels de santé susceptibles d'intervenir dans la mise en œuvre des garanties de leur obligation de secret professionnel sur les informations médicales.

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

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

Le bénéficiaire peut, à tout moment, retirer son consentement au traitement de ses données personnelles auprès du Délégué à la Protection des Données de Mutuelle Mieux-Être : 171 avenue Ledru-Rollin – 75444 PARIS Cedex 11. Dans ce cas, il accepte de ne plus bénéficier de la couverture d'assurance.

Conformément aux dispositions légales, le bénéficiaire dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition pour motif légitime. Il peut les exercer, sous réserve de la fourniture d'une pièce justificative d'identité, auprès de Mutuelle Mieux-Être, aux coordonnées suivantes : 171 avenue Ledru Rollin – 75444 PARIS Cedex 11.

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

RÉCLAMATION ET MÉDIATION

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

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

• DÉFINITIONS •

Dans le cadre de la notice, les termes ci-après doivent être entendus avec les acceptions suivantes :

ACCIDENT CORPOREL

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

ACCIDENT OU MALADIE INVALIDANTE

Accident ou maladie entraînant un taux de déficit fonctionnel supérieur ou égal à 60 % constaté par expertise médicale.

ADHÉRENT

Adhérent ayant souscrit un contrat « Assistance santé » auprès de Mutuelle Mieux-Être.

ANIMAUX DOMESTIQUES

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

BÉNÉFICIAIRES DES GARANTIES D'ASSISTANCE

L'adhérent ainsi que les personnes suivantes vivant sous son toit : conjoint de droit ou de fait, enfants sous condition d'âge selon les garanties, sans limite d'âge s'ils sont handicapés et ascendants directs.

Pour l'assistance aux étudiants et jeunes, l'adhérent ou son conjoint doivent être âgés de moins de 30 ans.

Pour l'assistance aux retraités et seniors, l'adhérent ou son conjoint doivent être âgés de 55 ans et plus.

Pour la téléconsultation, l'adhérent ainsi que les personnes suivantes vivant sous son toit : conjoint de droit ou de fait, enfants mineurs ou majeurs et ascendants directs.

CENTRE DE CONVALESCENCE

Structures de soins qui contribuent à une réadaptation post-hospitalisation. Les centres de rééducation, les SSR (Soins de Suite et de Réadaptation), les maisons de repos, les centres de cure thermique sont assimilés à des centres de convalescence.

DOMICILE

Lieu habituel de résidence principale ou secondaire de l'adhérent en France.

FRANCE

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

HOSPITALISATION

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

HOSPITALISATION IMPRÉVUE

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

HOSPITALISATION PROGRAMMÉE

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

IMMOBILISATION IMPRÉVUE

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

LISTE DES PATHOLOGIES LOURDES

Accident vasculaire cérébral invalidant, infarctus ou pathologie cardiaque invalidante, hémopathies, insuffisance hépatique sévère, diabète insulino-instable, myopathie, insuffisance respiratoire instable, Parkinson non équilibré, mucoviscidose, insuffisance rénale dialysée décompensée, suite de transplantation d'organe, paraplégie non traumatique, polyarthrite rhumatoïde évolutive, sclérose en plaques, sclérose latérale amyotrophique, complication invalidante suite à des actes chirurgicaux et certaines polyopathologies (association de plusieurs maladies) dont la prise en charge sera laissée à l'appréciation des médecins d'IMA.

MALADIE

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

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

En cas d'hospitalisation programmée :

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



L'assistance de Mutuelle Mieux-Être intervient 24h/24
à la suite d'appels émanant des bénéficiaires au numéro suivant

05 49 34 80 19