

[www.mutuelle-mie.fr](http://www.mutuelle-mie.fr)



## NOTICE D'INFORMATION

# assistance domicile | 2020

Parce que certaines situations peuvent fortement perturber votre quotidien et nécessitent un accompagnement de proximité, **la MIE vous propose un service d'assistance adapté à vos besoins disponible 24h/24 et 7j/7.**

**05 49 34 82 22**

**OU +33 5 49 34 82 22** DEPUIS L'ÉTRANGER





La convention d'assistance présentée ci-après se propose d'apporter aux adhérents de la MIE des garanties d'assistance à domicile.

Les garanties d'assistance sont assurées par IMA ASSURANCES, ci-après dénommée IMA, société anonyme au capital de 7 000 000 € entièrement libéré, entreprise régie par le Code des assurances, dont le siège social est situé 118 avenue de Paris - CS 40 000 - 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 - CS 92459 - 75436 PARIS Cedex 09.

<b>Dispositions générales</b> .....	<b>p 03</b>
<b>Garanties d'assistance à domicile</b> .....	<b>p 03</b>
1 Conditions d'application des garanties .....	p 03
2 Accompagnement dès la souscription .....	p 04
3 Garanties en cas d'hospitalisation imprévue ou programmée et en cas d'immobilisation imprévue .....	p 04
4 Garanties complémentaires .....	p 06
5 Garanties équilibre vie pro .....	p 07
6 Garanties équilibre vie perso .....	p 07
<b>Garanties d'assistance programme IMA S@nté</b> .....	<b>p 09</b>
7 Site internet IMA S@nté .....	p 09
<b>Conditions d'application des garanties d'assistance</b> .....	<b>p 10</b>
<b>Définitions</b> .....	<b>p 13</b>

# DISPOSITIONS générales

IMA intervient 24h/24 à la suite d'appels émanant des bénéficiaires au numéro suivant : **05 49 34 82 22**  
**OU +33 5 49 34 82 22 depuis l'étranger.**

## 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 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...).

# GARANTIES D'ASSISTANCE à domicile

## 1 - CONDITIONS D'APPLICATION DES GARANTIES

### 1.1. FAITS GÉNÉRATEURS

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

- *d'accident corporel ou de maladie soudaine et imprévisible entraînant une hospitalisation imprévue ou une immobilisation imprévue au domicile,*
- *d'accident corporel ou de maladie entraînant une hospitalisation programmée,*
- *de maladie nécessitant un traitement par chimiothérapie et/ou radiothérapie,*
- *de décès,*
- *de naissance,*
- *de mutation professionnelle,*
- *de situation de stress ou de mal-être au travail,*
- *d'évènement traumatisant,*

*dans les conditions spécifiées à chaque article.*

*Les garanties décrites à l'article 4.3 peuvent s'appliquer hors urgence médicale.*

### 1.2. 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.

#### 1.2.1. 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 3.2 à 3.9 doit être exercée au plus tard dans les 15 jours qui suivent :

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

Passé ce délai, aucune garantie ne sera accordée.

Pour la garantie aide à domicile prévue à l'article 3.1, 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 9<sup>e</sup> jour, la garantie est alors plafonnée à 6 jours.*



### 1.2.2. 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.

L'urgence, qui justifie l'intervention d'IMA, se trouvant atténuée en cas de séjour dans un centre de convalescence du fait du temps dont dispose le bénéficiaire pour organiser son retour au domicile, est également prise en compte pour l'évaluation des besoins du bénéficiaire. Les séjours dans ces structures ne sont pas considérés comme des hospitalisations.

**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, en accord préalable avec elle, sur présentation de justificatifs et dans la limite des barèmes retenus en France métropolitaine.

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

## 2 - ACCOMPAGNEMENT DÈS LA SOUSCRIPTION

### 2.1. 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 mis en œuvre 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.

### 2.2. 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...

### 2.3. INFORMATIONS SANTÉ

#### • Informations médicales

Un professionnel de santé communique par téléphone ou via une solution digitale, dans un délai de 3 jours, des informations médicales en matière de santé et prévention sur les thèmes suivants :

- hygiène de vie, troubles du sommeil, gestion du stress, vaccins et examens, addictions (tabac, alcool, toxiques)...
- pré-hospitalisation, post-hospitalisation, conseil dépistage cancer...
- grossesse (examens à effectuer, médicaments prescrits), nourrisson (alimentation, sommeil, hygiène, vaccinations)...

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

#### • Recherche d'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'un infirmier ou d'un intervenant paramédical.

### 2.4. TRANSMISSION DE MESSAGES URGENTS

**En cas de nécessité.**

IMA se charge de transmettre des messages urgents à la famille du bénéficiaire.

## 3 - GARANTIES EN CAS D'HOSPITALISATION IMPRÉVUE OU PROGRAMMÉE ET EN CAS D'IMMOBILISATION IMPRÉVUE

### 3.1. AIDE À DOMICILE

**En cas d'accident ou de maladie soudaine et imprévisible entraînant une hospitalisation imprévue de plus de 2 jours de l'adhérent ou de son conjoint.**

**En cas d'accident ou de maladie entraînant une hospitalisation programmée de plus de 2 jours de l'adhérent ou de son conjoint.**

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 **15 heures réparties sur une période maximale de 2 semaines.**

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

### 3.2. PRISE EN CHARGE DES ENFANTS

Lorsque l'accident ou la maladie soudaine et imprévisible entraînant une hospitalisation imprévue de plus de 2 jours de l'adhérent ou de son conjoint, ne leur permet pas de s'occuper des enfants, IMA organise et prend en charge dès le premier jour de l'évènement l'une des garanties suivantes :

- **Le déplacement d'un proche**

**Déplacement aller-retour**, en train 1<sup>re</sup> classe ou avion classe économique, d'un proche résidant en France métropolitaine et désigné par l'adhérent ou son conjoint pour les garder au domicile.

Cette garantie s'applique également en cas de décès.

OU

- **La garde des enfants (< 16 ans)**

La garde des enfants pendant 2 jours consécutifs dans la limite de **10 heures par jour**.

Cette garantie s'applique également en cas de décès.

OU

- **La conduite à l'école et le retour au domicile des enfants**

Lorsqu'aucun proche ne peut se rendre disponible, IMA organise et prend en charge la conduite à l'école ou à la crèche et le retour des enfants au domicile par l'un de ses prestataires, **2 fois par jour, dans la limite de 2 journées**.

- **Le transfert des enfants (< 16 ans) en France métropolitaine**

Le **voyage aller-retour des enfants**, ainsi que celui d'un adulte les accompagnant, auprès de proches résidant en France métropolitaine susceptibles de les accueillir, en train 1<sup>re</sup> classe ou avion classe économique.

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 conventionnés.

Cette garantie s'applique également en cas de décès.

### 3.3. REMPLAÇANTE DE GARDE D'ENFANT < 16 ANS

**En cas d'accident ou de maladie soudaine et imprévisible entraînant :**

- **une immobilisation imprévue,**
- **une hospitalisation imprévue de plus de 24 heures de la garde salariée habituelle des enfants.**

IMA met à la disposition de l'adhérent et de son conjoint une garde d'enfants **pendant 2 jours consécutifs**, dans la limite de **10 heures par jour**.

Cette assistance est également accordée en cas de décès.

### 3.4. EN CAS DE SÉJOUR PROLONGÉ EN MATERNITÉ

**En cas de séjour de plus de 8 jours en maternité de l'adhérent ou de son conjoint, les garanties aide à domicile sont accordées (Cf. article 3.1).**

### 3.5. SERVICES DE PROXIMITÉ

- **Livraison de médicaments**

Lorsque ni l'adhérent ou son conjoint immobilisés à leur domicile suite à une maladie ou un accident, ni l'un de ses proches ne sont en mesure de rechercher les médicaments prescrits par le médecin traitant, IMA se charge **dans le mois suivant le retour au domicile** de les rechercher à la pharmacie la plus proche de leur domicile et de les lui livrer.

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

### 3.6. TRANSFERT ET GARDE D'ANIMAUX DOMESTIQUES FAMILIERS

**En cas d'accident ou de maladie soudaine et imprévisible entraînant une hospitalisation imprévue de plus de 2 jours de l'adhérent ou de son conjoint.**

IMA organise et prend en charge le transport et/ou l'hébergement des animaux vivant au domicile, dans **la limite d'un mois** à compter du 1<sup>er</sup> jour de l'évènement en France métropolitaine.

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

Sont exclus les chiens mentionnés dans l'arrêté du 27 avril 1999 établissant la liste des types de chiens susceptibles d'être dangereux.

### 3.7. GARDE DES ENFANTS MALADES OU ACCIDENTÉS (<16 ANS)

**En cas d'accident ou de maladie soudaine et imprévisible entraînant une immobilisation imprévue au domicile d'un enfant.**

IMA organise et prend en charge dès le 1<sup>er</sup> jour de l'évènement :

- **La garde des enfants**

La garde des enfants malades ou accidentés, dans la limite de **10 heures réparties sur 3 jours**.

À l'issue de cette garantie et pour permettre au bénéficiaire de poursuivre son activité professionnelle, IMA prend en charge :

- **Le déplacement d'un proche**

Le déplacement aller-retour d'un proche résidant en France métropolitaine désigné par l'adhérent ou son conjoint au chevet de l'enfant en train 1<sup>re</sup> classe ou avion classe économique.

### 3.8. ÉCOLE À DOMICILE

**En cas d'accident ou de maladie soudaine et imprévisible entraînant une immobilisation imprévue de plus de 14 jours d'un enfant.**

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 **10 heures par semaine**.

Cette garantie s'applique pendant l'année scolaire en cours.

### 3.9. PRISE EN CHARGE DES ASCENDANTS

**En cas d'accident ou de maladie soudaine et imprévisible entraînant une hospitalisation imprévue de plus de 2 jours de l'adhérent ou de son conjoint, et lorsque ses ascendants ou toute personne dépendante vivant au domicile ne peuvent se prendre en charge.**

IMA organise et prend en charge :

- leur garde à domicile dans la limite de 10 heures consécutives par jour, pendant 2 jours consécutifs.

À l'issue des 2 jours, IMA organise et prend en charge :

- leur déplacement aller-retour au domicile d'un proche en France métropolitaine ou Monaco désigné par le bénéficiaire, (en train 1<sup>re</sup> classe ou avion classe économique),
- OU le déplacement aller-retour d'un proche résidant en France métropolitaine ou Monaco, désigné par l'adhérent ou son conjoint, susceptible de s'en occuper au domicile en train 1<sup>re</sup> classe ou avion classe économique.

### 3.10. TRANSMISSION DE MESSAGES URGENTS

**En cas de nécessité.**

IMA se charge de transmettre des messages urgents à la famille du bénéficiaire. IMA peut également recevoir des messages à caractère privé et les retransmettre au bénéficiaire.

## 4 - GARANTIES COMPLÉMENTAIRES

### 4.1. EN CAS DE RADIOTHÉRAPIE, CHIMIOTHÉRAPIE

**En cas de nécessité de traitement médical entraînant des séances de radiothérapie, de chimiothérapie en établissement hospitalier.**

IMA met à la disposition du patient bénéficiaire une aide à domicile dans la limite de **15 heures pendant la durée du traitement.**

### 4.2. EN CAS DE DÉCÈS

- Obsèques

En cas de décès de l'un des bénéficiaires, IMA peut faire l'avance des frais y afférents, jusqu'à **3 100 € TTC**, contre reconnaissance de dette.

**Cette somme avancée sera remboursable dans un délai de 30 jours.**

### 4.3. GARANTIES MÉDICALES

- Transport en ambulance

Hors urgence médicale, IMA organise, sur prescription médicale, le transport d'un bénéficiaire par ambulance ou véhicule sanitaire léger entre son domicile et un établissement de soins de son choix, proche de son domicile et médicalement adapté, dans un **rayon de 50 km**. Si son état de santé le nécessite, IMA organise son retour au domicile par l'un de ces moyens.

**Les frais de transport demeurent à la charge du bénéficiaire.**

- Livraison de médicaments

Lorsque ni le patient bénéficiaire, immobilisé à son domicile, ni son entourage ne sont en mesure de rechercher les médicaments prescrits par le médecin traitant, IMA se charge de les rechercher à la pharmacie la plus proche de son domicile et de les lui livrer.

**Le prix des médicaments demeure à la charge du bénéficiaire.**

### 4.4. PRISE EN CHARGE COMPLÉMENTAIRE DES FRAIS MÉDICAUX, CHIRURGICAUX, PHARMACEUTIQUES, D'HOSPITALISATION ENGAGÉS À L'ÉTRANGER

Les garanties s'appliquent à l'étranger :

- pour tout déplacement à but touristique d'une durée pouvant aller jusqu'à 6 mois,
- à tout déplacement à but professionnel d'une durée pouvant aller à 3 mois.

**Elle n'est pas soumise au délai de demande d'assistance mentionné au 1.2.1.**

La garantie est accordée dans le Monde entier à l'exception de la France (France métropolitaine, en ce inclus Monaco et Andorre, et l'outre-mer).

La prise en charge des frais médicaux à concurrence de 6 100 € TTC vient en complément des remboursements obtenus par le bénéficiaire ou ses ayant-droit auprès de la Sécurité sociale ou de tout autre organisme de prévoyance ou d'assurance auquel il est affilié.

Le bénéficiaire ou ses ayant-droit s'engagent alors à effectuer toutes les démarches nécessaires pour obtenir le remboursement de ces frais auprès des organismes de Sécurité sociale auxquels est affilié le bénéficiaire, et à reverser immédiatement à IMA toute somme perçue par lui à ce titre.

Dans l'attente des remboursements par les organismes sociaux, ces frais médicaux et d'hospitalisation font l'objet d'une avance.

**L'avance de 6 100 € TTC porte sur les frais médicaux, chirurgicaux et d'hospitalisation.**

Les frais de soins dentaires, consécutifs à un accident, sont limités à un maximum de **152,45 € TTC par accident.**

Le bénéficiaire ou ses ayant-droit s'engagent alors à fournir une reconnaissance de dette préalablement à l'avance des frais par IMA ainsi qu'un chèque de garantie du montant avancé **dans un délai maximum d'un mois** suivant la demande d'IMA.

### 4.5. TRANSPORT SUR LE LIEU DE TRAVAIL (HORS ARRÊT DE TRAVAIL)

**En cas d'accident ou de maladie soudaine et imprévisible entraînant une immobilisation imprévue au domicile de plus de 5 jours de l'adhérent ou de son conjoint.**

Lorsqu'aucune solution n'est possible auprès des proches, IMA organise et prend en charge **10 trajets non médicalisés en taxi** (domicile-travail ou travail-domicile) dans un rayon de **30 km**.

Cette garantie s'applique une seule fois sur **une période de 12 mois.**

#### 4.6. SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE EN CAS D'ÉVÈNEMENT TRAUMATISANT

##### *En cas d'évènements ressentis comme traumatisants 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/24.

## 5 - GARANTIES ÉQUILIBRE VIE PRO

### 5.1. 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 5.2, 5.3 et 5.4.

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

### 5.2. 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 5.1.*

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.

### 5.3. BILAN PROFESSIONNEL

##### *En cas de situation génératrice de stress de l'adhérent au travail identifiée au travers de la garantie décrite à l'article 5.1.*

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.

### 5.4. 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 5.1.*

##### *OU en cas 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 problématiques 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.

## 6 - GARANTIES ÉQUILIBRE VIE PERSO

### 6.1. 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.**

### 6.2. RECHERCHE DE MÉDECIN, INFIRMIÈRE, INTERVENANT PARAMÉDICAL

##### *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.

### 6.3. 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, hors jours fériés.

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

### 6.4. 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.

### 6.5. COACH BUDGET

- *En cas de perte d'emploi (hors faute lourde et démission),*
- *en cas de naissance ou d'adoption,*
- *en cas de séparation de son conjoint,*
- *en cas de dépenses de santé ou d'études des enfants,*
- *en cas de décès de l'adhérent ou de son conjoint ou d'un enfant.*

IMA propose d'analyser le budget familial, de fixer des objectifs pour le rééquilibrer, de réaliser une série de recommandations adaptées à la situation globale de l'adhérent et de son conjoint, de mettre à disposition des fiches pratiques ainsi qu'un livret de compte pour le suivi du budget.

Cette garantie est mise en œuvre dans la limite de **6 entretiens téléphoniques avec un conseiller en économie sociale et familiale sur 12 mois.**



# GARANTIES D'ASSISTANCE

## programme IMA S@nté

### 7 - SITE INTERNET IMA S@NTÉ

IMA met à disposition de l'adhérent un site Internet accessible à partir de l'adresse <https://mie.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.

#### 7.1. LES SERVICES DIGITAUX

Le site propose :

- une information générale sur les garanties d'assistance,
- la possibilité de réaliser une demande d'assistance en ligne,
- des conseils prévention et santé,
- l'accès à des professionnels de santé, avec la prise de rendez-vous en ligne.

#### 7.2. LA TÉLÉCONSULTATION

IMA propose aux bénéficiaires, en cas de maladie, l'accès à un service de téléconsultation médicale via un site Internet accessible à partir de l'adresse <https://mie.ima-sante.com>. L'accès est sécurisé et illimité 24h/24 et 7j/7. Lors de la première connexion, il sera demandé le nom, prénom et numéro de l'adhérent.

Une fois connecté au site, 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.

Le service est accessible 7j/7 et 24h/24 dans **la limite de 5 téléconsultations par bénéficiaire par année civile. La téléconsultation d'un bénéficiaire de moins de 18 ans ne pourra se faire qu'en présence du parent ou représentants légaux.**

#### 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 prescriptions d'arrêt de travail, les prescriptions de certificats médicaux (à l'exception des certificats d'absence pour enfant malade) et les prescriptions soumises à des règles particulières (ex : prescriptions restreintes ou soumises à demande d'accord préalable de l'Assurance Maladie).**

# CONDITIONS D'APPLICATION des garanties d'assistance

IMA intervient 24h/24 et 7j/7 à la suite d'appels émanant des bénéficiaires au numéro suivant :

**05 49 34 82 22 ou +33 5 49 34 82 22 depuis l'étranger**

## EXCLUSIONS À L'APPLICATION DES GARANTIES

### FAUSSE DÉCLARATION

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

### FORCE MAJEURE

IMA ne sera pas tenue responsable des manquements ou contretemps à l'exécution de ses obligations qui résulteraient de cas de force majeure ou d'événements tels que 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 déchargée de toute obligation. En aucun cas, IMA ne peut être tenue au paiement des frais engagés par le bénéficiaire.

### EXCLUSIONS

#### EXCLUSIONS POUR LES GARANTIES D'ASSISTANCE DOMICILE

Ne donnent pas lieu à l'application des garanties, les hospitalisations :

- dans des établissements et services psychiatriques, gérontologiques et gériatriques,
- 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,
- 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'alcool ou résultant de l'action volontaire du bénéficiaire (suicide, tentative de suicide ou mutilation volontaire).

#### 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 événements 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.

#### 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 convalescences et affections en cours de traitement et non encore guéries au moment du déplacement,
- les événements, 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 frais médicaux engagés en France,
- 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 au titre des garanties,
- 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.

## VIE DU CONTRAT

### DURÉE DES GARANTIES

Les garanties s'appliquent pendant la **période de validité de tout contrat souscrit auprès de la MIE.**

### RÉSILIATION

Les garanties d'assistance cessent de plein droit en cas de résiliation du contrat souscrit par l'adhérent auprès de la MIE pour tout évènement survenu ultérieurement ainsi qu'en cas de résiliation du contrat d'assurance souscrit par la MIE 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.

### 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 fautive 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 ou d'un envoi recommandé électronique, 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

La MIE, mutuelle soumise aux dispositions du livre II du Code de la mutualité, immatriculée sous le SIREN n° 784 275 885, dont le siège social est situé Immeuble Le Péricentre - 16 Avenue Louison Bobet - CS 60005 - 94132 FONTENAY-SOUS-BOIS Cedex, collecte, en qualité de Responsable de Traitement, les catégories de données suivantes, dans le cadre de la souscription, la gestion et l'exécution du contrat d'assistance :

- des données relatives à l'identification des personnes parties, intéressées ou intervenantes au contrat,
- des données 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 la MIE 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),
- les opérations de prospection téléphonique et par courrier,
- 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.

Avec le consentement de l'adhérent, ces données peuvent être utilisées à des fins de prospection électronique afin de lui proposer des produits équivalents ou complémentaires à la garantie d'assistance.

Ces données peuvent être transmises aux intermédiaires d'assurance et prestataires de la MIE chargés de la gestion du portefeuille. Celles nécessaires à la mise en œuvre des garanties d'assistance sont transmises aux prestataires de la MIE, chargés de l'exécution de ces garanties, en particulier à IMA, ainsi qu'à tout intervenant dans l'opération d'assistance. Elles peuvent être accessibles ou transmises à des sous-traitants

techniques pour les opérations d'administration et de maintenance informatiques.

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

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

Le bénéficiaire peut, à tout moment, retirer son consentement au traitement de ses données personnelles auprès du Délégué à la Protection des Données de la MIE : **protectiondesdonnees@mutuelle-mie.fr** ou Mutuelle MIE - Service Protection des données - 16 Avenue Louison Bobet - Immeuble Le Péricecentre - CS 60005 - 94132 FONTENAY-SOUS-BOIS Cedex. Dans ce cas, il accepte de ne plus bénéficier de la couverture d'assurance.

Conformément aux dispositions légales, le bénéficiaire dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition pour motif légitime. Il peut les exercer, sous réserve de la fourniture d'une pièce justificative d'identité, auprès de la MIE aux coordonnées suivantes : MIE - Direction Juridique - Immeuble Le Péricecentre - 16 avenue Louison Bobet - CS 60005 - 94132 FONTENAY-SOUS-BOIS Cedex.

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

## **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

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

## ACCIDENT CORPOREL

Évènement 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.

## ADHÉRENT

Adhérent ayant souscrit un contrat « Assistance Santé » auprès de la MIE.

## 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 (perroquets, perruches, 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.

## 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. Les centres de convalescence ne sont pas considérés comme des établissements hospitaliers.

## DOMICILE

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

## FRANCE

France métropolitaine (et par assimilation, les principautés 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.

## 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.



IMA intervient 24h/24 et 7j/7 à la suite d'appels émanant des bénéficiaires au numéro suivant :

**05 49 34 82 22** ou **+33 5 49 34 82 22** depuis l'étranger