

Medaviz

SERVICE DE TÉLÉCONSULTATION MÉDICALE

umanens
L'humain a du sens

UGM composée de :

 **Mutuelle Familiale**
ma complémentaire de vie®

 **Mutualia**
Entre nous, c'est humain

UN MÉDECIN DISPONIBLE PAR TÉLÉPHONE

EN DIRECT ET SANS RENDEZ-VOUS
INCLUS DANS VOTRE GARANTIE SANTÉ

24h/24

7j/7



POUR BÉNÉFICIER DU SERVICE

1 Créez votre compte :



Rendez-vous sur
medaviz.com/umanens

OU



Composez le
09 73 03 02 65

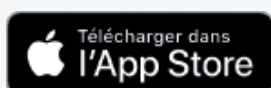


1er appel libre
sans création de compte

2 Contactez un médecin en composant le :

09 73 03 02 65*

Ou téléchargez l'application



* Numéro non surtaxé

1^{er} Appel

Depuis un téléphone portable ou un téléphone fixe

L'Adhérent peut appeler le **09 73 03 02 65** sans avoir préalablement créé son compte

Suite à ce premier appel :

Si l'appel a été passé d'un téléphone portable, l'adhérent reçoit un SMS l'invitant à créer son compte via la page web Medaviz dédiée

Si l'appel a été passé d'un téléphone fixe : lors du 2^{ème} appel, l'adhérent est invité à s'inscrire en téléphonie

INSCRIPTION VIA LA PAGE WEB MEDAVIZ DÉDIÉE

medaviz.com/umanens

Étape 1 :

L'adhérent renseigne son code d'activation en saisissant les chiffres du numéro d'adhérent de l'assuré principal suivis des 4 chiffres de son année de naissance et clique sur « Activer »

Activez votre compte

Un médecin par téléphone 24h/24 et 7j/7
Plus bénéficiaire de ce service uniquement pris en charge par la Mutuelle Familiale, saisissez votre code d'activation.

Celui-ci est composé des 8 chiffres du numéro d'adhérent de l'assuré principal, suivi de son année de naissance en 4 chiffres.
Exemple : Votre numéro d'adhérent est le 1234567. Vous êtes né(e) en 1995. Votre code d'activation est le 1234567895.

Besoin d'aide ? Ecrivez-nous : contact@medaviz.io

CODE D'ACTIVATION
XXXXXXXX

Activer

Étape 2 :

L'adhérent renseigne le formulaire d'inscription (nom, prénom, numéro de téléphone, adresse mail, civilité, date de naissance).

Le numéro de téléphone renseigné peut être un numéro de portable ou un numéro de fixe.

! Le numéro de téléphone renseigné est le numéro à partir duquel l'adhérent pourra joindre les médecins Medaviz.

Activez votre compte

Veuillez compléter vos informations pour finaliser votre compte.

PRENOM Jean	NOM Dupont
CIVILITE Choisissez une option	ANNIVERSAIRE Choisissez une date
N° DE TELEPHONE MOBILE FR • 06 12 34 56 78	
EMAIL contact@umanens.com	

☐ Je confirme avoir pris connaissance de la Notice d'Information et du Consentement Medaviz
☐ J'ai lu et j'accepte les Conditions Générales de Services Medaviz
☐ J'accepte de recevoir par email des conseils santé de la part de Medaviz
☐ J'accepte d'être informé(e) par email des évolutions et nouveautés du service Medaviz

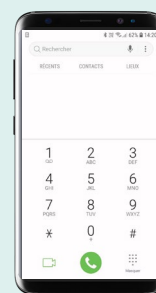
Activer

L'adhérent reçoit un SMS lui confirmant son inscription et lui indiquant :

- Le numéro à composer pour joindre les médecins
 - Le lien de téléchargement de l'application
- Son mot de passe pour se connecter à l'application

INSCRIPTION EN TÉLÉPHONIE

Depuis un fixe ou un mobile



L'adhérent saisit sur son clavier téléphonique les chiffres du numéro d'adhérent de l'assuré principal suivis des 4 chiffres de son année de naissance et termine par #

! Le numéro de téléphone à partir duquel l'adhérent a procédé à son inscription en téléphonie sera le numéro de téléphone à partir duquel il pourra joindre les médecins Medaviz

APPELS VIA L'APPLICATION

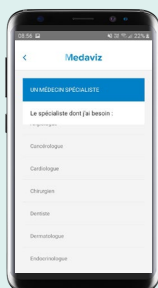
L'adhérent se connecte à l'application en saisissant son numéro de mobile utilisé lors de la création du compte puis renseigne son mot de passe reçu par SMS.

En cas de perte ou d'oubli du mot de passe, l'adhérent a la possibilité de cliquer sur « Mot de passe oublié ? ». Il recevra un SMS pour réinitialiser son mot de passe.

Une fois dans l'application, pour appeler un médecin :



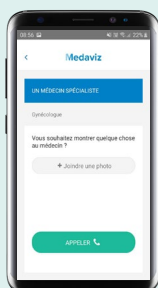
1 / Cliquer sur
« Appeler un médecin Medaviz »



2 / Choisir la spécialité souhaitée

! Les spécialistes sont disponibles en temps réel.

Si la spécialité demandée n'est pas disponible, l'appel sera automatiquement redirigé vers un médecin généraliste.



3 / Si besoin, ajouter des pièces-jointes (photo, document ...) puis cliquer sur « Appeler »

Un médecin répondra à l'appel dans un délai de moins de 3 min

Pendant l'échange avec le médecin, ce dernier peut proposer au patient de passer en téléconsultation (visio).

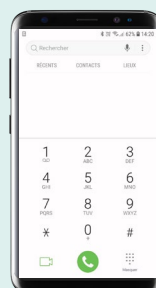
Le patient recevra directement sur l'application une notification de RDV sur laquelle il devra cliquer pour passer en visioconférence avec le médecin.

Les 
de l'application

- ✓ Possibilité de joindre des documents
- ✓ Passage en visioconférence sur commun accord avec le médecin
- ✓ Possibilité d'ajouter des numéros supplémentaires (numéros de fixe)

APPELS EN TÉLÉPHONIE

Pour appeler un médecin :

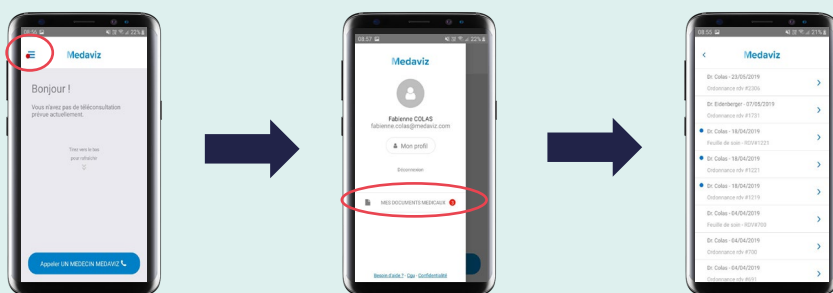


L'adhérent compose le **09 73 03 02 65** sur son clavier téléphonique et choisit la spécialité désirée (1 pour un généraliste, 2 pour un pédiatre)

Il est immédiatement mis en relation avec un médecin qui lui répondra dans un délai de moins de 3 min

! Enregistrer le numéro de Medaviz dans son répertoire pour l'avoir toujours à disposition en cas de besoin.

Suite à l'échange avec le médecin, ce dernier peut prescrire une ordonnance*.
L'adhérent retrouvera sa prescription sur l'application, dans la rubrique « Mon profil » - « Mes documents médicaux »,



L'ordonnance est également adressée par mail, à l'adresse renseignée par l'adhérent lors de son inscription.
! La prescription sera accessible pendant une durée de 7 jours,

** Les médecins Medaviz sont habilités à délivrer des ordonnances à distance. Cependant, la délivrance d'une ordonnance reste à leur libre appréciation dans la mesure où l'échange ne donne pas lieu à un examen clinique et que les professionnels de santé ne connaissent pas les antécédents du patient.*

La gestion de profil se fait depuis l'application Medaviz.



Pour modifier les informations relatives à son compte, l'adhérent clique sur « Mon profil » en haut à gauche.

Il a la possibilité de modifier les informations suivantes :

- Nom
- Prénom
- Date de naissance
- Civilité



L'adhérent peut également ajouter des numéros de fixe supplémentaires à partir desquels il pourra joindre Medaviz.

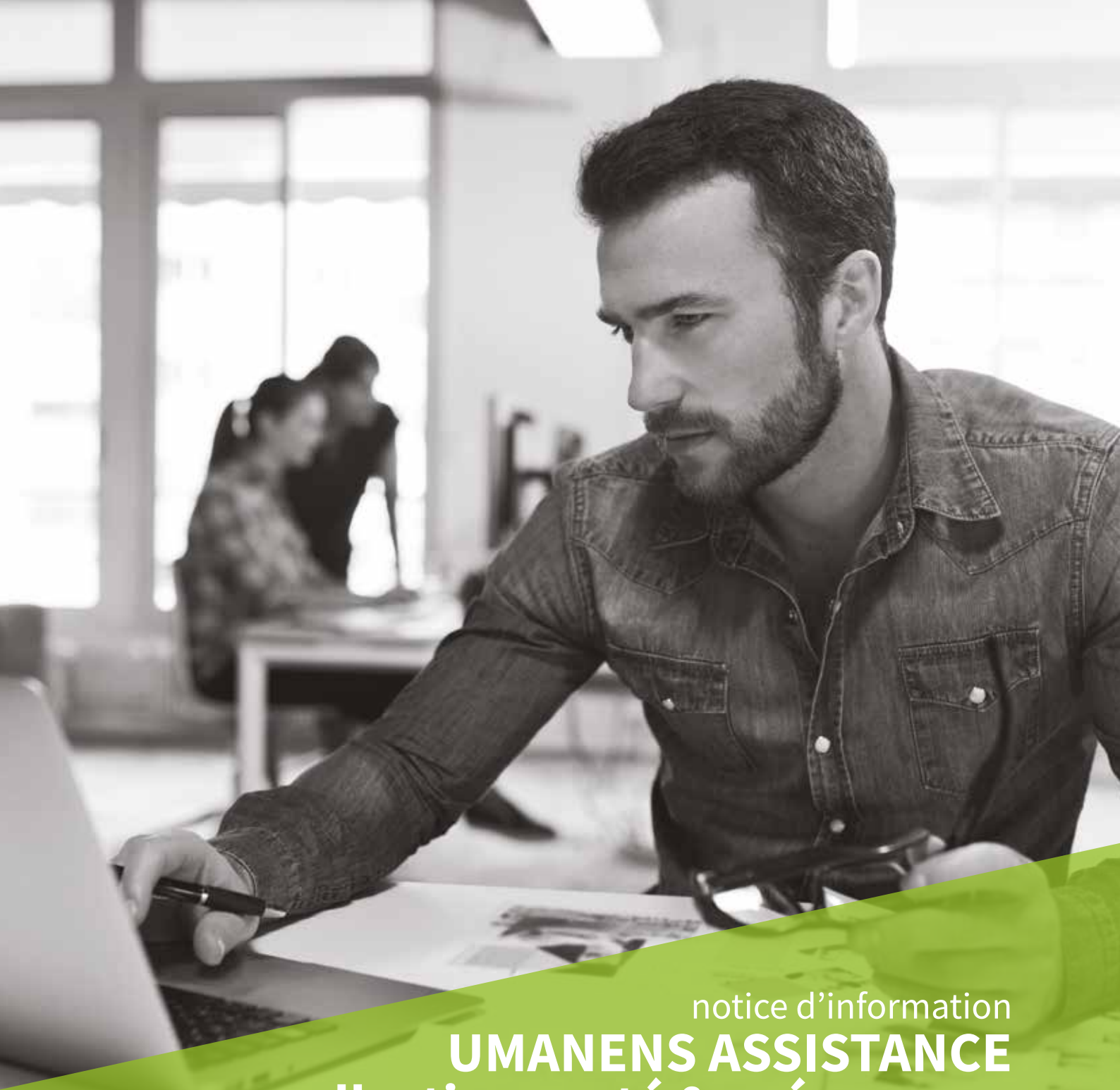
! Le numéro de téléphone principal ne peut être modifié (il s'agit de l'identifiant du compte). Ainsi, en cas de changement de numéro de téléphone, l'adhérent crée un nouveau compte en renseignant les nouvelles informations relatives à sa nouvelle ligne téléphonique. Pour supprimer un ancien compte, l'adhérent peut adresser un mail à contact@medaviz.io

Les ayants-droits peuvent également créer leur compte Medaviz.

Pour cela, il leur suffit de suivre la même procédure que l'assuré principal, à savoir :

- Créer leur compte via medaviz.com/umanens ou en téléphonie avec le numéro de téléphone à partir duquel l'ayant droit souhaite pouvoir contacter Medaviz
- Utiliser le code d'activation de l'assuré principal
- Renseigner dans le formulaire leur propre numéro de téléphone et leurs informations personnelles

5 comptes Medaviz peuvent ainsi être créés pour les ayants-droits.



notice d'information
UMANENS ASSISTANCE
collective santé & prévoyance

www.umanens.fr

Umanens
L'humain a du sens

Parce que certaines situations peuvent fortement perturber votre quotidien et nécessitent un accompagnement de proximité,

UMANENS ASSISTANCE vous propose un service d'assistance adapté à vos besoins disponible 24h/24 et 7j/7.

05 49 76 97 43



La convention d'assistance présentée ci-après propose des garanties d'assistance à domicile aux salariés dont l'entreprise a souscrit un contrat collectif auprès d'une mutuelle affiliée à l'Union de Groupe Mutualiste UMANENS intégrant la garantie « Assistance santé & prévoyance » auprès d'UMANENS.

Les garanties d'assistance sont assurées par IMA ASSURANCES, société anonyme au capital de 157 000 000 €, 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 - 75436 PARIS Cedex 09.

SOMMAIRE

Les conditions générales d'assistance

Garanties d'assistance au quotidien p 03

- 1** Conditions d'application des garanties d'assistancep 03
- 2** Site Internet, Second avis médical, Organisation de soins infirmiers.....p 03
- 3** Garanties en cas d'hospitalisation ou d'immobilisationp 04
- 4** Garanties en cas d'hospitalisation imprévue ou programmée
et/ou en cas d'immobilisation imprévuep 05
- 5** Garanties en cas d'évènement traumatisantp 06
- 6** Garanties complémentaires en cas de décèsp 06
- 7** Garanties complémentaires en cas de traitement par chimiothérapie,
radiothérapie, trithérapie, quadrithérapie ou curiethérapie
(domaines : médical, administratif, juridique).....p 06
- 8** Informations & conseils.....p 06

Garanties d'assistance des salariés : Pack travail p 07

- 9** Garanties Pack bien-être au travail.....p 07
- 10** Garanties Pack équilibre vie pro et vie persop 08
- 11** Garanties Pack soutien salariés aidantsp 09

Conditions d'application p 11

Définitions p 14

GARANTIES D'ASSISTANCE au quotidien

1 - CONDITIONS D'APPLICATION DES GARANTIES

1.1. FAITS GÉNÉRATEURS

Les garanties de la présente convention 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 séjour prolongé à la maternité supérieur à 8 jours,
 - de survenance d'une pathologie nécessitant un traitement par chimiothérapie, radiothérapie, trithérapie, quadrithérapie ou curiethérapie, ou d'une aggravation entraînant une hospitalisation,
 - de décès,
 - d'évènement traumatisant,
 - de situation de stress ou de mal-être au travail,
 - d'arrêt de travail supérieur à 30 jours,
 - de perte d'emploi (hors faute lourde et démission),
 - de naissance ou d'adoption,
 - de séparation de son conjoint,
 - de dépenses de santé ou d'études des enfants,
 - de décès de l'adhérent ou de son conjoint ou d'un enfant,
 - de survenance ou d'aggravation de la perte d'autonomie de l'aidé,
 - d'apparition des premiers signes de la perte d'autonomie,
- dans les conditions spécifiées à chaque article.

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 doit être exercée au plus tard dans les 20 jours qui suivent :

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

Passé ce délai, aucune garantie ne sera accordée.

Exception(s) :

- 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 les plafonds accordés et les garanties seront mises 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 15^e jour, la garantie est alors plafonnée à 5 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. Dans ce cadre, le remboursement des dépenses engagées n'interviendra qu'à posteriori par IMA.

2 - SITE INTERNET

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

- des conseils sous la forme d'articles rédigés sur la qualité de vie au travail, classés dans une rubrique dédiée, dans laquelle se trouvent différentes thématiques pour guider l'adhérent sur ces problématiques.
- la possibilité de remplir en ligne un questionnaire court visant à accompagner l'adhérent dans l'identification de son besoin sur le sujet de la qualité de vie au travail et permettant à l'issue de se voir proposer la ou les garanties (auxquelles il peut prétendre dans le cadre de son contrat) correspondantes à son besoin.
- la possibilité de demander à être rappelé(e), à partir du site et, à tout moment par une équipe d'experts pour accompagner l'adhérent.

- des conseils salariés aidants classés sous différentes thématiques pour guider l'adhérent au quotidien.
- la possibilité de contacter, à partir du site et, à tout moment une équipe d'experts pour accompagner l'adhérent. L'accompagnement est réalisé à distance par des échanges par emails.

2.1. LE SERVICE DE DEUXIÈME AVIS MÉDICAL

IMA propose aux bénéficiaires, en cas de problème de santé sérieux et de situation médicale complexe, l'accès à un service de deuxième avis médical via un site Internet accessible à partir de l'adresse <https://umanens.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 :

- accède aux fiches maladies détaillées et fiches experts,
- peut réaliser une demande de deuxième avis médical en ligne pour l'aider à prendre une décision de santé éclairée.

Le service de deuxième avis médical se déroule de la façon suivante :

- le bénéficiaire complète un questionnaire en ligne et télécharge son dossier médical,
- il choisit un médecin expert,
- il obtient, sous 7 jours, un avis sous forme de compte-rendu qu'il peut partager avec son équipe traitante.

En cas de maladie concernant un enfant de moins de 18 ans, le service pourra être demandé par l'un de ses parents ou représentants légaux.

Restrictions :

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

2.2. ORGANISATION DE SOINS INFIRMIERS

En cas de besoins de soins à domicile, IMA propose aux bénéficiaires de les organiser, pour faciliter le retour à domicile, en toute sécurité

IMA vous permet de bénéficier du service de Libheros, spécialisé dans la recherche d'infirmiers/infirmières proche de chez vous et d'organiser vos soins en toute sérénité 24h/24.

Rapide, sécurisé et gratuit vous accédez à des professionnels de santé diplômés d'État, conventionnés et expérimentés.

- Soins post-opératoires : planifiez des RDV successifs avant même une hospitalisation
- Soins ponctuels ou réguliers (affections chroniques)

Mode d'emploi :

Accédez au portail IMA Santé Umanens <https://umanens.ima-sante.com> choisissez dans la page d'accueil « Organisation de soins infirmiers » puis cliquer sur le bouton « J'organise mes soins ».

3 - GARANTIES EN CAS D'HOSPITALISATION OU D'IMMOBILISATION

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,
- OU une immobilisation imprévue au domicile de plus de 5 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 personnes demeurant au domicile, prises en qualité de bénéficiaires, 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.

Cette garantie s'applique immédiatement en cas de décès de l'adhérent ou de son conjoint.

3.2. PRÉSENCE D'UN PROCHE AU CHEVET DU PATIENT BÉNÉFICIAIRE

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,
- OU une immobilisation imprévue au domicile de plus de 5 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 en France 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 50 € par nuit.

3.3. SÉJOUR PROLONGÉ EN MATERNITÉ

En cas de séjour de plus de 8 jours en maternité.

IMA organise et prend en charge les garanties d'aide à domicile et de prise en charge des enfants.

4 - GARANTIES EN CAS D'HOSPITALISATION IMPRÉVUE OU PROGRAMMÉE ET/OU EN CAS D'IMMOBILISATION IMPRÉVUE

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

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

- une hospitalisation imprévue de plus de 24 heures de l'adhérent ou de son conjoint,
- OU une immobilisation imprévue au domicile de plus de 5 jours de l'adhérent ou de son conjoint.

En cas d'accident ou de maladie entraînant :

- une hospitalisation programmée de plus de 24 heures de l'adhérent ou de son conjoint.

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 en France 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 des enfants au domicile par l'un de ses intervenants habilités. 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.

** Les garanties « déplacement d'un proche », « transfert des enfants » et « garde des enfants » ne sont pas cumulables.*

- **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 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 répartis sur une période de 20 jours.

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

Cette garantie s'applique immédiatement en cas de décès de l'adhérent ou de son conjoint.

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

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

- une hospitalisation imprévue de plus de 24 heures,
- OU une immobilisation imprévue au domicile de plus de 2 jours.

En cas d'accident ou de maladie entraînant une hospitalisation programmée de plus de 24 heures d'un enfant.

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

- **La présence d'un proche au chevet ***

Le déplacement aller-retour en France, d'un proche au chevet de l'enfant.

- **La garde des enfants ***

Dans l'hypothèse où la précédente garantie ne trouverait pas à s'appliquer, la garde au domicile par un intervenant habilité.

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.

** Les garanties « présence d'un proche » et « garde des enfants » ne sont pas cumulables.*

4.3. PRISE EN CHARGE DES ENFANTS IMMOBILISÉS PLUS DE 14 JOURS

- **Soutien scolaire**

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 de manière à combler les lacunes dues à son immobilisation. 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.

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

4.4. PRISE EN CHARGE DES ASCENDANTS

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

- une hospitalisation imprévue de plus de 24 heures de l'adhérent ou de son conjoint,
- OU une immobilisation imprévue au domicile de plus de 5 jours de l'adhérent ou de son conjoint.

En cas d'accident ou de maladie entraînant :

- une hospitalisation programmée de plus de 24 heures de l'adhérent ou de son conjoint.

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, par train 1^{re} classe ou avion classe économique, pour s'occuper des ascendants au domicile.

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

Le déplacement aller-retour des ascendants ainsi que celui d'un adulte les accompagnant, par train 1^{re} classe ou avion classe économique, 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 des ascendants au domicile par l'un de ses intervenants habilités. 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.

Cette garantie s'applique immédiatement en cas de décès de l'adhérent ou de son conjoint.

5 - GARANTIES EN CAS D'ÉVÈNEMENT TRAUMATISANT

5.1. SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE

En cas d'évènements ressentis comme traumatisants par l'un des bénéficiaires.

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

- Pour les bénéficiaires majeurs : jusqu'à 5 entretiens téléphoniques avec un psychologue clinicien et/ou jusqu'à 3 entretiens en face à face avec un psychologue clinicien.
- Pour les bénéficiaires mineurs : jusqu'à 5 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 du lundi au vendredi, hors jours fériés.

6 - GARANTIES COMPLÉMENTAIRES EN CAS DE DÉCÈS

6.1. MISE EN RELATION AVEC UN PRESTATAIRE FUNÉRAIRE

IMA peut assister la famille dans l'organisation des obsèques et faire l'avance des frais y afférents.

La somme avancée sera remboursable dans un délai de 20 jours.

6.2. SERVICE D'INFORMATION JURIDIQUE RELATIVE AU DÉCÈS

À tout moment, afin d'aider les bénéficiaires souhaitant obtenir des informations relatives au décès, IMA met à leur disposition du lundi au samedi de 8h à 19h, hors jours fériés, un service d'information juridique pour apporter des renseignements dans les domaines suivants :

- dispositions à prendre en cas de décès,
- cérémonie, convoi,
- conservation, transport de corps, prélèvements, dons d'organe,
- inhumation, crémation,
- succession,
- fiscalité,
- vente de biens immobiliers...

7 - GARANTIES COMPLÉMENTAIRES EN CAS DE TRAITEMENT PAR CHIMIOTHÉRAPIE, RADIOTHÉRAPIE, TRITHÉRAPIE, QUADRITHÉRAPIE OU CURIETHÉRAPIE

En cas de survenance, dûment justifiée par un certificat médical d'une pathologie nécessitant un traitement par chimiothérapie, radiothérapie, trithérapie, quadrithérapie ou curiethérapie, en établissement hospitalier ou à domicile.

IMA organise et prend en charge une aide à domicile si le patient bénéficiaire est l'adhérent ou le conjoint.

Celle-ci a notamment pour mission de réaliser des tâches quotidiennes telles que du ménage, la préparation des repas, la vaisselle, le repassage et les courses de proximité. Elle est mise à disposition selon les disponibilités locales, dès le premier jour de l'hospitalisation, 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 4 heures au plus par

semaine réparties sur la durée du traitement. Ces 20 heures sont accordées par période de 6 mois, renouvelables dans les mêmes conditions.

Les garanties relatives à la prise en charge des enfants de moins de 16 ans et à la prise en charge des ascendants sont également applicables.

8 - INFORMATIONS & CONSEILS

8.1. INFORMATIONS MÉDICALES

Une équipe médicale communique, 24h/24, sur simple appel, des informations et conseils médicaux sur les domaines suivants :

- Loisirs : attitude préventive face à la reprise d'une activité sportive, pratiques de sports à risques.
- Conseils et prévention en matière de voyages, de vaccinations, d'hygiène et d'alimentation.
- Enfants : attitudes préventives et conseils sur la santé.

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.

8.2. INFORMATIONS ADMINISTRATIVES, SOCIALES, JURIDIQUES ET VIE PRATIQUE

À tout moment, afin d'aider les bénéficiaires souhaitant obtenir des informations à caractère général, IMA met à leur disposition, par téléphone, du lundi au samedi de 8h à 19h, hors jours fériés, un service d'information juridique et vie pratique pour apporter des réponses en matière de droit français.

À titre d'exemple : famille, santé, droit du travail, retraite, dépendance, succession, fiscalité, administration, justice, vie pratique, vacances à l'étranger...

8.3. RECHERCHE DE MÉDECIN, INFIRMIER, 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 peut aider à rechercher un médecin. De la même façon, IMA peut, en dehors des heures d'ouverture des cabinets et officines, aider à rechercher un infirmier ou des intervenants paramédicaux.

8.4. TRANSPORT EN AMBULANCE

Dès lors que l'évènement ne relève pas de l'urgence, IMA organise, sur prescription médicale, le transport du 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. 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.

8.5. PROLONGEMENT DES GARANTIES

Lorsque les prestations mises en œuvre et prises en charge par IMA prennent fin, IMA propose aux bénéficiaires qui le souhaitent, le prolongement de ces prestations, par la mise en relation avec les intervenants.

Le montant de ces prestations reste dès lors à la charge du bénéficiaire.

8.6. TRANSMISSION DE MESSAGES URGENTS

En cas de nécessité, IMA se charge de transmettre des messages urgents à la famille de l'adhérent.

GARANTIES D'ASSISTANCE des salariés : pack travail

9 - GARANTIES PACK BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

9.1. SOUTIEN STRESS AU TRAVAIL

En cas de situation génératrice de stress ou de mal-être pour l'adhérent au travail.

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 et/ou 1 à 3 entretiens en face-à-face.

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.

9.2. BILAN PROFESSIONNEL

En cas de situation génératrice de stress ou de mal-être pour l'adhérent au travail.

IMA organise et prend en charge 2 échanges par téléphone ou visioconférence de 45 minutes avec un consultant.

Le consultant permet au bénéficiaire se posant des questions sur son emploi (évolution professionnelle...) ou ne se sentant pas bien dans son emploi (surcharge de travail, inadéquation du poste avec les attentes professionnelles...) d'investiguer sa situation professionnelle et d'être accompagné dans sa réflexion d'évolution professionnelle.

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'événement.

9.3. BILAN D'EMPLOYABILITÉ INTERNE

En cas d'accident ou maladie rendant impossible l'exercice de l'emploi actuel de l'adhérent et nécessitant un repositionnement sur un autre poste dans son entreprise.

Pour accompagner l'adhérent qui ne peut plus exercer sa fonction actuelle et qui souhaite être repositionné sur un autre poste dans la même entreprise, IMA organise et prend en charge 3 entretiens maximum dont 2 en face à face et 1 par téléphone post bilan si nécessaire pour établir un pré-diagnostic d'employabilité et un plan d'actions.

Cette garantie doit être exécutée dans les 12 mois suivant l'événement, et s'applique une seule fois sur une période de 12 mois.

9.4. AIDE AU RETOUR À L'EMPLOI

En cas d'accident invalidant ou de maladie invalidante de l'adhérent ou de son conjoint rendant impossible l'exercice de l'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, aide à la réflexion et à la décision...

Un suivi est réalisé par le biais de 6 entretiens téléphoniques avec un travailleur social, dans les 12 mois suivant l'événement.

Sur appréciation du travailleur social, si nécessaire, en complément une aide à la recherche d'un nouvel emploi est proposée :

- Réalisation d'un bilan professionnel initial : Cartographie des compétences, analyse du savoir être et formalisation d'un projet.
- Techniques de recherche d'emploi : CV et lettre de motivation, organisation de la recherche et techniques de prospection, préparation et simulation d'entretien d'embauche.
- Prospection d'offres d'emplois avec un accès à un portail web pour la consultation d'offres en ligne actualisées.

La garantie est limitée à :

- 7 entretiens en face à face (ou téléphoniques) sur 4 mois pour le bilan professionnel initial et les techniques de recherches d'emplois dans les 12 mois suivant l'événement,
- 3 entretiens sur 3 mois pour les techniques de recherche d'offres d'emploi dans les 12 mois suivant l'événement.

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 renseignement(s) communiqué(s).

9.5. REMISE EN FORME SPORTIVE ADAPTÉE

En cas de situation génératrice de stress ou en cas d'arrêt de travail supérieur à 30 jours pour l'adhérent en souffrance psychosociale, lombalgique ou musculo-squelettique.

Chaque bénéficiaire peut solliciter un accompagnement à distance pour améliorer sa condition physique suite à un arrêt de longue durée et favoriser son retour à l'emploi.

Cette garantie se déroule en 3 temps :

- un bilan initial : analyser la situation de l'adhérent, qualifier son besoin, sa disponibilité et déterminer avec lui un programme de sport adapté aux contraintes physiques du bénéficiaire en lien avec son arrêt de travail,

- 12 séances de coaching sportif individuelles, animées par visio-conférence par un coach certifié, réparties sur 3 mois,
- un bilan de fin de programme : progrès du salarié, recommandations, structures/associations sportives proches de chez lui pour poursuivre.

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

9.6. ACCOMPAGNEMENT ERGONOMIQUE EN TÉLÉTRAVAIL

En cas de situation génératrice de mal-être pour l'adhérent en télétravail.

Cette garantie consiste en un accompagnement du bénéficiaire résidant en France par un ergonome, en visioconférence, dans le but d'analyser sa situation en télétravail, d'identifier les éventuelles problématiques ergonomiques liées à sa situation de télétravail et lui préconiser des solutions pour y remédier.

À l'issue du rendez-vous, l'ergonome envoie une synthèse au salarié des conseils apportés en ergonomie du poste de travail et des pistes d'amélioration identifiées.

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

9.7. BILAN TROUBLES MUSCULO-SQUELETTIQUES (TMS)

En cas de situation génératrice de mal-être pour l'adhérent au travail.

IMA organise et prend en charge un bilan prévention des troubles musculo-squelettiques, du lundi au vendredi, hors jours fériés.

Cet accompagnement consiste en un bilan de prévention complet réalisé à distance par un kinésithérapeute.

Cette garantie se déroule de la façon suivante :

- Un rendez-vous à distance avec le bénéficiaire pour :
 - Recueillir des informations sur la situation personnelle et de santé de l'adhérent via un questionnaire (emploi occupé, environnement de travail, ancienneté, douleurs existantes, antécédents médicaux, l'hygiène de vie...).
 - Évaluer et identifier des problématiques de santé éventuellement existantes avec mesures via des tests articulaires et des tests fonctionnels (accroupissement, extension, fentes...)
- Faire des préconisations visant à améliorer la situation de l'adhérent : exercices, poste de travail, hygiène de vie.
- À l'issue du rendez-vous, une fiche synthèse, des fiches/vidéos d'exercices et des fiches thématiques adaptées aux besoins de l'adhérent lui sont envoyés.
- Deux rendez-vous à distance de suivi (intermédiaire et final) avec tests sont organisés, pour réévaluer la situation de l'adhérent et réajuster les préconisations si besoin.

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

10 - GARANTIES PACK ÉQUILIBRE VIE PRO ET VIE PERSO

10.1. 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.

10.2. PROJET RETRAITE

Lors du passage à la retraite.

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

- 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,
- une aide dans les démarches.

La garantie est activable jusqu'à 2 ans avant le passage à la retraite. Elle est limitée à 6 entretiens téléphoniques avec un travailleur social sur une période de 12 mois.

10.3. ACCOMPAGNEMENT BUDGÉTAIRE

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.

10.4. 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 pour son conjoint.

Cet accompagnement comprend notamment la mise en ligne du CV, l'accès à des offres ciblées, le développement d'une démarche d'accompagnement individualisée.

La garantie doit être exécutée dans les 12 mois suivant l'événement, sur une période de 90 jours.

10.5. NETTOYAGE DU DOMICILE QUITTÉ

En cas de mutation professionnelle de l'adhérent ou de son conjoint.

IMA organise et prend en charge le nettoyage du logement quitté dans la limite de 500 € sur une période de 30 jours suivant le déménagement.

La garantie doit être exécutée dans le mois suivant l'événement.

10.6. NUTRITION PRÉVENTION SANTÉ

Le bénéficiaire peut solliciter des conseils diététiques par téléphone pour prévenir les risques liés à l'alimentation, du lundi au vendredi, de 9h à 17h hors jours fériés.

La garantie se déroule en 2 temps : un entretien téléphonique avec conseils diététiques adaptés à la situation du bénéficiaire, et un appel de suivi.

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

10.7. COACHING FORME

Le bénéficiaire peut solliciter un accompagnement à distance

pour améliorer sa condition physique et maintenir son capital santé par l'activité physique.

Cette garantie se déroule en 3 temps :

- Un bilan initial : analyser la situation de l'adhérent, qualifier son besoin, sa disponibilité et déterminer avec lui un programme de sport.
- 12 séances de coaching sportif collectives, animées par visio-conférence par un coach certifié, réparties sur 3 mois
- Un bilan de fin de programme : progrès du salarié, recommandations, structures/associations sportives proches de chez lui pour poursuivre.

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

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

11 - GARANTIES PACK SOUTIEN SALARIÉS AIDANTS

11.1. SOUTIEN DE L'AIDANT EN CAS DE SURVENANCE OU D'AGGRAVATION DE LA PERTE D'AUTONOMIE DE L'AIDÉ

11.1.1. BILAN SOCIAL

En cas de survenance ou aggravation de la perte d'autonomie de l'aidé

IMA organise et prend en charge un bilan social réalisé par un travailleur social. Celui-ci évalue les besoins d'aide et d'accompagnement de l'aidé en prenant en compte sa ou ses problématiques.

Il identifie avec l'aident les solutions les plus adaptées à la situation :

- choix du lieu de vie,
- recherche des aides financières possibles,
- identifier les ressources locales (accueil de jours, associations...)
- mise en place de l'organisation la plus pertinente,
- identification des priorités et envoi d'une synthèse à l'aident, avec des préconisations personnalisées sur sa situation.

Cette garantie est accessible du lundi au vendredi, hors jours fériés, et doit être exécutée dans les 12 mois suivant l'événement.

11.1.2. FORMATION DE L'AIDANT

En cas de survenance ou aggravation de la perte d'autonomie de l'aidé

IMA organise et prend en charge la venue d'un ergothérapeute au domicile (2 interventions de 2 heures) afin de faciliter le quotidien de l'aident grâce à :

- l'étude de l'organisation du quotidien,
- l'aide à l'acquisition des gestes et postures dans la vie quotidienne et la manutention de personnes (lever, toilette, habillage...),
- l'apprentissage de matériels spécifiques, appareillages, aides techniques,
- l'acquisition des savoir-être et savoir-faire nécessaires pour accompagner et vivre avec des personnes présentant des troubles cognitifs de type démence, cérébro-lésion (aider à gérer la fatigabilité, éviter l'apparition des « troubles du comportement », communiquer plus efficacement...).

Cette garantie doit être exécutée dans les 12 mois suivant l'événement.

11.2. MAINTIEN À DOMICILE EN CAS DE SURVENANCE OU D'AGGRAVATION DE LA PERTE D'AUTONOMIE DE L'AIDÉ

11.2.1. BILAN SITUATIONNEL PAR UN ERGOTHÉRAPEUTE AU TÉLÉPHONE

Dès les premiers signes de la perte d'autonomie

IMA organise et prend en charge un bilan téléphonique avec un ergothérapeute.

Cette garantie prend en compte l'évaluation à distance de la situation de la personne dans son lieu de vie. Elle répond aux besoins des personnes pour lesquelles une intervention rapide est souhaitée pour une problématique très ciblée (entrer et sortir de la baignoire, utiliser son véhicule...), ne nécessitant pas une intervention sur site.

Elle comprend :

- Le recueil des éléments de contexte sur la situation de la personne : personne en situation de fragilité, sortie d'hospitalisation, de SRR (soins de suite et de réadaptation), immobilisation temporaire, handicap ou dépendance, situation d'aident...
- Le recueil des données relatives aux capacités du bénéficiaire, aux habitudes de vie, à l'environnement matériel, architectural et humain, à l'organisation en place.

Cette évaluation est complétée par des conseils et si besoin des préconisations sur les aides techniques, les possibilités d'aménagement, les orientations vers le réseau local (associations locales...).

À la fin de ce bilan, une note faisant état des solutions et préconisations évoquées au téléphone est adressée au bénéficiaire et/ou ses proches : documentations, illustrations, information sur les coûts... pour permettre la mise en œuvre effective.

Les solutions proposées tendent à restaurer le niveau d'indépendance des personnes aidées et à faciliter la relation d'aide des personnes aidantes dans l'optique d'une vie à domicile sécurisée et pérenne.

Cette garantie doit être exécutée dans les 12 mois suivant l'événement.

11.2.2. BILAN SITUATIONNEL PAR UN ERGOTHÉRAPEUTE AU DOMICILE

En cas de survenance ou aggravation de la perte d'autonomie de l'aidé

IMA organise et prend en charge la venue d'un ergothérapeute au domicile de l'aident ou de l'aidé si l'aidé vit chez l'aident.

Cette garantie prend en compte l'évaluation de la personne dans son lieu de vie : évaluation des capacités de la personne, de ses habitudes de vie, de l'organisation en place, de son environnement (équipements, cadre bâti, environnement humain...).

Cette évaluation est complétée par l'envoi d'un rapport consignant et illustrant les solutions proposées pour en permettre la mise en œuvre (nouvelle organisation, équipements, croquis des aménagements éventuels, informations sur les coûts, documentation et adresses de proximité).

Cette garantie répond à la problématique de l'aidé et à celle de l'aident non professionnel à domicile. Les solutions proposées tendent à restaurer le niveau d'indépendance de la personne aidée et à faciliter la relation d'aide de la personne aidante dans l'optique d'une vie à domicile sécurisée et pérenne.

Cette garantie doit être exécutée dans les 12 mois suivant l'événement.

11.2.3. SERVICE TRAVAUX POUR AMÉNAGEMENT DU DOMICILE (hors outre-mer)

Lorsque l'ergothérapeute, intervenu dans le cadre du bilan situationnel précité, préconise des solutions d'aménagements du domicile, IMA 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 événement.

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 de l'aidant ou de l'aidé 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 doit être exécutée dans les 12 mois suivant l'événement.

11.3. COORDINATION AU DÉMÉNAGEMENT

En cas de survenance ou aggravation de la perte d'autonomie de l'aidé

L'adhérent peut bénéficier de la coordination complète du déménagement de l'aidé incluant :

- un diagnostic déménagement à distance pour définir les besoins, le budget et estimer le prix du déménagement,
- la recherche d'une entreprise de déménagement : sélection d'entreprises de déménagement, analyse des devis, négociation des prix,
- l'organisation du déménagement.

Le prix du déménagement reste à la charge du bénéficiaire.

La garantie doit être exécutée dans la limite d'un accompagnement pour coordonner le déménagement dans les 24 mois suivant l'évènement.

CONDITIONS D'APPLICATION des garanties d'assistance

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

05 49 76 97 43

TERRITORIALITÉ

Les garanties d'assistance s'appliquent en France métropolitaine (et par assimilation, les principautés de Monaco et d'Andorre).

PIÈCES JUSTIFICATIVES

IMA se réserve le droit de demander la justification médicale de l'évènement générant la mise en œuvre des autres garanties (certificat médical, bulletin d'hospitalisation, certificat de décès, justificatif de perte d'autonomie de l'aidé, nouveau justificatif de perte d'autonomie de l'aidé en cas d'aggravation de la situation...) ainsi que l'envoi d'une attestation de l'employeur mentionnant que le salarié a épuisé ses droits de garde d'enfants malades au domicile, ou qu'il n'est pas bénéficiaire de tels accords.

Plus généralement, tout justificatif présentant un lien avec la mise en œuvre des garanties pourra être admis par IMA, qui en apprécie la teneur (à titre d'exemple : facture de transport, hébergement, etc.).

LIMITATIONS ET EXCLUSIONS À L'APPLICATION DES GARANTIES

INFRACTION

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

FAUSSE DECLARATION

La fausse déclaration intentionnelle du bénéficiaire, lors de la survenance d'un évènement 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 au sens de l'article 1218 du Code civil ou d'évènements tels que pandémie, guerre civile ou étrangère, révolution, mouvement populaire, émeute, grève, saisie ou contrainte par la force publique, interdiction officielle, piraterie, explosion d'engins, effets nucléaires ou radioactifs, empêchements climatiques.

EXCLUSIONS

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

- dans des établissements et services psychiatriques, gériatologiques 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 (tentative de suicide ou mutilation volontaire).

La preuve de l'exclusion incombe à IMA.

VIE DU CONTRAT

DURÉE DES GARANTIES

Les garanties d'assistance s'appliquent durant la période de validité du contrat collectif souscrit par l'entreprise auprès d'une mutuelle affiliée à l'Union de Groupe Mutualiste UMANENS.

RÉSILIATION

Les garanties d'assistance cessent de plein droit en cas de résiliation du contrat collectif souscrit par l'entreprise auprès d'une des mutuelles affiliées à UMANENS pour tout évènement survenu ultérieurement. 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 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

Les mutuelles membres d'UMANENS :

- LA MUTUELLE FAMILIALE, Mutuelle soumise aux dispositions du Livre II du Code de la Mutualité, n° SIREN 784 442 915, Siège social : 52 rue d'Hauteville - 75010 PARIS,
- LE GROUPE MUTUALIA, membre d'Umanens par l'Adhésion de son UMG, l'UMG Mutualia et dont les membres suivants sont parties à la présente convention :
 - MUTUALIA GRAND OUEST (MGO) – parc d'activité de L'Aroiseau, 6 rue Anita Conti, CS 82320, 56008 VANNES CEDEX, Mutuelle soumise au livre II du Code de la Mutualité et immatriculée sous le SIREN numéro 401 285 309
 - MUTUALIA ALLIANCE SANTE (MAS) – 1 rue André Gatoux 62024 ARRAS CEDEX, Mutuelle soumise au livre II du Code de la Mutualité et immatriculée sous le SIREN numéro 403 596 265,
 - MUTUALIA TERRITOIRES SOLIDAIRES (MTS) – 75, avenue Gabriel Péri 38400 SAINT MARTIN D'HERES, Mutuelle soumise au livre II du Code de la Mutualité et immatriculée sous le SIREN numéro 449 571 256

collectent, en qualité de Responsable de Traitement, tout ou partie des 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 du souscripteur et, le cas échéant des bénéficiaires du contrat ;
- des données relatives à la situation familiale ;
- des données nécessaires à la souscription et l'application du contrat ainsi qu'au suivi de la relation contractuelle ;
- des informations nécessaires à la mise en œuvre des prestations d'assistance ;
- des données de localisation des personnes ou des biens : dans ce contexte, un service de géolocalisation du terminal mobile, soumis à l'accord préalable du bénéficiaire, peut être proposé afin de mettre en œuvre plus efficacement les prestations d'assistance. En tout état de cause, les trajets ne sont pas tracés ;
- des données médicales pour lesquelles le bénéficiaire a donné son consentement lors de la souscription du contrat ou la mise en œuvre des prestations d'assistance.

Ces données sont utilisées :

- au titre de l'exécution contractuelle pour :
 - la souscription et la gestion des contrats ;
 - l'exécution des contrats et en particulier la fourniture des prestations d'assistance ;
 - l'exercice des recours ainsi que la gestion des réclamations et des contentieux ;
 - dans l'intérêt légitime du responsable de traitement,

sauf opposition du bénéficiaire aux coordonnées mentionnées après :

- l'élaboration de statistiques, d'études techniques et d'analyses marketing, notamment pour optimiser les processus métiers, améliorer l'expérience bénéficiaire en optimisant le parcours client, fournir des offres plus adaptées au marché et suivre la qualité des services rendus ;
- les opérations relatives à la gestion clients et notamment le suivi de la relation (ex : passation d'enquête de satisfaction, enregistrement des appels) ;
- le lancement de campagnes de prévention (ex : alertes liées à la survenance d'intempéries) ;
- les opérations de prospection téléphonique et par courrier. Le bénéficiaire peut s'opposer à recevoir de la prospection commerciale par voie téléphonique en s'inscrivant gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site internet : www.bloctel.gouv.fr ou par courrier postal à Société Opposetel - Service Bloctel - Bâtiment A1 2-98 bd Victor Hugo, 92110 Clichy. Cette inscription interdit à un professionnel de le démarcher téléphoniquement sauf en cas de relations contractuelles préexistantes ;

- dans le cadre des obligations légales :

- la mise en œuvre de dispositifs en matière de lutte contre la fraude. En cas de détection d'une anomalie, d'une incohérence ou d'un signalement, une inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude peut être réalisée ;
- la réponse à des demandes officielles émanant d'une autorité publique ou judiciaire dûment habilitée ;
- la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme. A ce titre, le traitement de surveillance des contrats peut aboutir à la rédaction d'une déclaration de soupçon conformément aux dispositions de la loi en la matière ;
- le déploiement de dispositif de lutte contre la corruption ;
- la gestion des demandes des droits (accès, opposition...).

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

Ces données peuvent être transmises ou accessibles aux entités suivantes, ayant besoin d'en connaître et dans la limite de leurs attributions respectives :

- aux distributeurs et prestataires en charge de la gestion du portefeuille client ;
- aux prestataires chargés de l'exécution des prestations d'assistance ainsi qu'à tout intervenant dans l'opération d'assistance y compris les autorités pour l'obtention des éventuelles autorisations nécessaires. Certains prestataires d'assistance peuvent avoir la qualité de responsable de traitement ; ils collectent et traitent alors les données personnelles dont ils sont destinataires conformément à leur propre politique de confidentialité ;
- aux sous-traitants techniques pour les opérations d'administration et de maintenance informatiques ;
- aux entités du Groupe IMA intervenant en qualité de sous-traitant pour les finalités visées ci-dessus ;
- aux syndicats et fédérations professionnels pour les opérations pilotées par ou à l'initiative de ces organismes ;
- aux mutuelles membres d'UMANENS à des fins de reporting

d'activité, à l'exception des éventuelles données médicales et sauf opposition notifiée aux coordonnées ci-dessous.

En outre, elles peuvent faire l'objet d'une mutualisation avec les données d'autres assureurs dans le cadre d'un dispositif professionnel ayant pour finalité la lutte contre la fraude et dont le responsable du traitement est l'ALFA (l'Agence pour la Lutte contre la Fraude à l'Assurance). Les données mutualisées sont les données relatives aux contrats d'assurance automobile et aux sinistres déclarés aux assureurs. Dans ce cadre, les données sont destinées au personnel habilité de l'ALFA, ainsi qu'aux organismes directement concernés par une fraude (organismes d'assurance, autorités judiciaires, officiers ministériels, auxiliaires de justice, organismes tiers autorisés par une disposition légale ou réglementaire). Pour l'exercice des droits dans le cadre de ce traitement, le bénéficiaire peut contacter l'ALFA, 1 rue Jules Lefebvre, 75431 Paris Cedex 09.

Elles sont susceptibles d'être transmises hors de l'Union Européenne en cas d'événement générateur survenant hors de cette territorialité et/ou d'être accessibles depuis des pays tiers à l'Union Européenne dans le cadre d'opérations d'administration et de maintenance informatiques.

La demande de mise en œuvre des prestations emporte autorisation expresse des bénéficiaires à IMA ASSURANCES de communiquer les informations médicales susceptibles d'être collectées à tout professionnel devant en connaître pour accomplir la mission qui lui est confiée. 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.

Dans le cas où le bénéficiaire fournit des informations sur des tiers, le bénéficiaire s'engage à les informer de l'utilisation de leurs données comme défini au présent article.

Des enregistrements ou double-écoutes sont réalisés sur une partie des appels à destination des services d'assistance dans le cadre de :

- la montée en compétence des collaborateurs ;
- le suivi du conseil et de la qualité de la relation client ;
- la constitution d'éléments factuels exploitables dans le cadre de la prévention et la résolution des litiges, contentieux et précontentieux ;
- la protection des collaborateurs en cas d'agressions verbales et incivilités à leur encontre ;
- la réalisation d'expérimentations en lien avec les objectifs de management et de suivi de la qualité ainsi qu'autour d'analyses des conversations via des techniques d'intelligence artificielle ;
- la gestion des demandes d'exercice de vos droits ;
- la mise en œuvre de dispositifs de contrôles, notamment en matière de lutte contre la fraude et la corruption.

Ces enregistrements sont destinés aux seules personnes habilitées et sont susceptibles d'être transmis et/ou accessibles par les prestataires techniques intervenant dans la mise en place et l'analyse des conversations téléphoniques. 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 contractuelle majorée des délais de prescription en vigueur. Elles sont ensuite anonymisées pour être conservées à des fins statistiques. Les enregistrements sont conservés pour une durée de six mois, sauf en cas de contentieux où ils sont conservés pour la durée du contentieux et jusqu'à l'expiration des voies de recours. Pour les finalités soumises à consentement, le bénéficiaire peut, à tout moment, le retirer auprès du Délégué à la Protection des

Données aux coordonnées ci-dessous. Dans ce cas, il accepte de ne plus bénéficier des services associés.

Dans les conditions prévues par la loi, le bénéficiaire dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression, de limitation, de portabilité et d'opposition. Il peut les exercer, sous réserve de la fourniture d'une pièce justificative d'identité, aux coordonnées suivantes : UMANENS, 40 boulevard Richard Lenoir - 75011 PARIS. 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

Une réclamation est une déclaration actant d'un mécontentement concernant les garanties d'assistance mises en œuvre, ou la relation avec IMA ASSURANCES au cours de cette mise en œuvre (une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification ou une demande d'avis n'est pas une réclamation).

En cas de réclamation, les bénéficiaires peuvent contacter le Service Consommateur d'IMA ASSURANCES par courriel depuis le site www.ima.eu, Réclamations ou par courrier au 118 avenue de Paris - CS 40 000 - 79 033 Niort Cedex 9.

Le Service Consommateur s'engage à accuser réception de la réclamation dans les dix jours ouvrables suivant son envoi, et à y apporter une réponse dans un délai de deux mois maximums. Si le désaccord persiste après la réponse du Service Consommateur ou en l'absence de réponse dans le délai réglementaire, 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

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

Le salarié affilié à un contrat collectif souscrit par son employeur auprès d'une mutuelle affiliée à l'Union de Groupe Mutualiste UMANENS et intégrant la garantie « assistance collective santé & prévoyance ».

AGGRAVATION DE LA PERTE D'AUTONOMIE

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

- le changement de catégorie de l'Allocation d'Éducation pour l'Enfant Handicapé (AEEH),
- ou l'évolution des droits pour la Prestation de Compensation du Handicap (PCH),
- ou le changement de classement GIR de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA)

AIDANT

L'adhérent qui apporte seul ou en complément de l'intervention d'un professionnel, l'aide humaine rendue nécessaire par la perte d'autonomie d'un proche et qui n'est pas salarié pour cette aide.

AIDÉ

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

BÉNÉFICIAIRES DES GARANTIES D'ASSISTANCE

Le salarié domicilié en France pour le compte duquel son entreprise a souscrit un contrat « assistance collective santé & prévoyance » auprès d'une mutuelle affiliée à l'Union de Groupe Mutualiste UMANENS, domicilié en France ainsi que les personnes suivantes vivant sous son toit :

- conjoint de droit ou de fait,
- enfants du salarié ou du conjoint,
- et ascendants directs du salarié et du conjoint, fiscalement à charge.

Pour l'assistance à l'adhérent aidant

L'adhérent et l'aidé si l'adhérent est en situation d'aidant.

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.

Pour l'assistance à l'adhérent aidant

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

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

FRANCE

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

HOSPITALISATION

Tout séjour dans un établissement hospitalier public ou privé, 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.

PERTE D'AUTONOMIE

État d'une personne qui relève des droits :

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

PREMIERS SIGNES DE PERTE D'AUTONOMIE

Les premiers signes de la perte d'autonomie sont attestés par :

- des troubles de l'équilibre,
- une perte des repères spatiaux et/ou temporels,
- une baisse notable de l'activité physique,
- une tendance à l'isolement social,
- une négligence alimentaire.

PROCHE

Toute personne indiquée par le(s) bénéficiaire(s), dans le cadre de la mise en œuvre des garanties « présence d'un proche » et « déplacement d'un proche ».

Pour l'assistance à l'adhérent aidant

Ascendant direct, conjoint de droit ou de fait, descendant direct.
Toute personne vivant au domicile de l'adhérent.



Umanens, c'est le partage des valeurs et des solutions concrètes. Des mutuelles fières de leur histoire se sont unies pour être plus fortes, plus proches et plus innovantes pour l'avenir. Avec Umanens, elles engagent une dynamique nouvelle et une stratégie de développement fondées sur un esprit de coopération.

Réinventons la protection au service du bien-être social

Besoin d'informations...



www.umanens.fr

UMANENS ASSISTANCE vous propose un service d'assistance adapté à vos besoins, disponible 24h/24 et 7j/7.

05 49 76 97 43

