

# NOTICE D'INFORMATION Du Pack Soutien MNH

Le Pack Soutien MNH est une offre distribuée par la MNH proposant des garanties d'assistance aux adhérents retraités aidants familiaux non professionnels.

La MNH et MNH Prévoyance ont souscrit un contrat d'assurance de groupe facultatif pour l'assistance Aide aux Aidants, auprès d'IMA ASSURANCES pour le bénéfice de leurs adhérents (membres participants et ayants droit).

Mutuelle Nationale des Hospitaliers et des professionnels de la santé et du social - 331 avenue d'Antibes 45213 Montargis Cedex. La MNH et MNH Prévoyance sont deux mutuelles régies par le livre II du Code de la mutualité immatriculées au Répertoire SIRENE sous les numéros SIREN 775 606 361 pour la MNH et 484 436 811 pour MNH Prévoyance.

Les garanties d'assistance sont assurées par IMA ASSURANCES, société anonyme au capital de 7 000 000 euros entièrement libéré, entreprise régie par le Code des assurances, dont le siège social est situé 118 avenue de Paris - CS 40 000 - 79 033 Niort Cedex 9, 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.





## 1 - OBJET DE L'OFFRE

Le Pack Soutien MNH a pour objet d'offrir aux adhérents retraités aidants familiaux non professionnels des prestations d'assistance assurées par IMA Assurances.

Seuls les sinistres dont le fait générateur est survenu postérieurement à l'adhésion de l'assuré sont couverts au titre de l'offre « Pack Soutien MNH ».

## 2 - INFORMATIONS PRECONTRACTUELLES SPECIFIQUES EN CAS D'ADHESION PAR LA VENTE A DISTANCE

Le Pack Soutien MNH est une offre distribuée par la MNH proposant des garanties d'assistance aux adhérents de la MNH ou de MNH Prévoyance retraités (membres participants ou ayants droit) aidants familiaux non professionnels faisant l'objet de la présente notice d'information.

**2.1** - Les prestations d'assistance sont fournies par IMA Assurances - 118 Avenue de Paris CS 40000 - 79033 NIORT CEDEX 9 - RCS NIORT 481 511 632 soumise à l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) - 4, place de Budapest - CS 92459 - 75436 PARIS CEDEX 09, dans le cadre d'un contrat d'assurance collective facultatif pour l'assistance Aide aux Aidants, souscrit par la MNH et MNH Prévoyance pour le bénéfice de leurs adhérents retraités.

**2.2** - La cotisation est exigible dès la conclusion de l'adhésion et est payée selon les stipulations de l'article 6 « Cotisations ».

**2.3** - L'adhésion est conclue pour une durée de un an. Elle se proroge chaque année sans formalités particulières. Les garanties de l'offre « Pack Soutien MNH » sont mentionnées au chapitre 11 « Champ d'application des garanties » du présent document.

**2.4** - L'adhésion à l'offre « Pack Soutien MNH » s'effectue selon les modalités décrites à l'article 3 « Conditions d'adhésion » du présent document moyennant le paiement d'une cotisation payable d'avance.

Les frais afférents à la vente à distance - coûts téléphoniques, connexions internet, frais d'impression et de ports liés à l'envoi des documents d'adhésion par l'adhérent - sont à la charge de celui-ci et ne pourront faire l'objet d'aucun remboursement.

**2.5** - Il existe un droit de renonciation dont la durée, les modalités pratiques d'exercice et l'adresse à laquelle envoyer la renonciation, sont prévues à l'article 13 « Faculté de renonciation ». En contrepartie de la prise d'effet des garanties à la date de conclusion de l'adhésion, l'adhérent doit acquitter sa cotisation.

**2.6** - Les relations entre l'adhérent, la MNH, MNH Prévoyance et IMA Assurances sont régies par le droit français.

- La MNH, MNH Prévoyance et IMA Assurances s'engagent à utiliser la langue française pendant toute la durée de l'adhésion
- Les modalités d'examen des réclamations sont explicitées à l'article 17.6 « Réclamation et Médiation » du présent document.

## 3 - CONDITIONS D'ADHESION

Toute personne physique peut adhérer au Pack Soutien MNH à condition d'être retraité et adhérent d'une garantie assurée par la MNH ou par MNH Prévoyance.

## 4 - DATE DE CONCLUSION ET DUREE DE L'ADHESION

L'adhésion au Pack Soutien MNH est conclue, sous réserve de la réception du bulletin de souscription et d'encaissement de la cotisation :

- Soit le 1<sup>er</sup> jour du mois qui suit la date de signature du bulletin de souscription lorsque l'adhésion est conclue en face à face.
- Soit le 1<sup>er</sup> jour du mois qui suit la date de réception par la MNH ou MNH Prévoyance, le cachet de la Poste faisant foi, du bulletin de souscription daté et signé, lorsque l'adhésion est réalisée à distance.

L'adhésion est conclue pour un an et se proroge d'un an à chaque date anniversaire de prise d'effet de la souscription sous réserve du paiement des cotisations. Elle cesse dans les formes et conditions définies à l'article 5 « Cessation de l'adhésion ».

## 5 - CESSATION DE L'ADHESION

L'adhésion prend fin dans les cas suivants :

### 5.1 - Renonciation

L'adhérent peut renoncer à l'adhésion dans les 30 jours calendaires révolus à compter du moment où il est informé que l'adhésion a pris effet conformément aux dispositions de l'article 16 « Faculté de renonciation ».

## 5.2 - Résiliation à l'initiative de l'adhérent

L'adhérent dispose d'une faculté annuelle de résiliation de l'adhésion sous réserve d'en aviser le Président de la MNH ou le Président de MNH Prévoyance par écrit et par lettre recommandée adressée à MNH - 45213 Montargis Cedex ou à MNH Prévoyance - 45 213 Montargis Cedex, dans les deux mois avant la date anniversaire de son adhésion au Pack Soutien MNH, date à laquelle il cessera d'être couvert.

## 5.3 - Non paiement de la cotisation

Le non paiement de la cotisation annuelle entraîne la résiliation de l'adhésion suivant les modalités de la garantie MNH ou MNH Prévoyance conditionnant l'adhésion au Pack Soutien MNH.

## 5.4 - Cessation de l'adhésion à la MNH ou à MNH Prévoyance

Dès lors que l'adhérent perd la qualité d'adhérent à la MNH ou à MNH Prévoyance pour quelle que raison que ce soit, l'adhésion au Pack Soutien MNH cesse.

## 5.5 - Décès

L'adhésion prend fin au jour du décès du souscripteur du Pack Soutien MNH.

## 6 - COTISATION

### 6.1 - Montant et évolution de la cotisation

Le montant de la cotisation annuelle est fixé à 8,80 € pour toute adhésion prenant effet en 2017 jusqu'à la date anniversaire de cette date d'effet de l'adhésion. Il figure sur l'échéancier annuel de la garantie MNH ou MNH Prévoyance à laquelle est conditionné le Pack Soutien MNH.

Ce montant est non fractionné et non fractionnable quelle que soit la date de prise d'effet de l'adhésion et de cessation de l'adhésion.

La cotisation peut varier par décision des Assemblées générales ou des conseils d'administration de la MNH et MNH Prévoyance et de l'assureur IMA ASSURANCES.

En cas d'augmentation de la cotisation, l'adhérent en est informé par la MNH ou par MNH Prévoyance. En cas de désaccord, l'adhérent a la possibilité de résilier son adhésion selon la procédure prévue à l'article 5 « Cessation de l'adhésion ».

### 6.2 - Paiement de la cotisation

Les garanties sont accordées moyennant le paiement d'une cotisation annuelle prélevée, en une seule fois, avec la cotisation de la garantie MNH ou MNH Prévoyance à laquelle est conditionné le Pack Soutien MNH, à la date la plus proche de la date de prise d'effet de l'adhésion puis de sa date anniversaire.

Les conditions de paiement et les conséquences en cas de défaut de paiement du Pack Soutien MNH sont celles applicables à la garantie MNH ou MNH Prévoyance à laquelle est conditionné le Pack Soutien MNH.

## 7 - MODIFICATION DE L'OFFRE

Les droits et obligations de la présente offre peuvent être modifiés par décision du Conseil d'administration de la MNH ou de MNH Prévoyance et par l'assureur IMA ASSURANCES. Les cotisations et les garanties sont révisables annuellement par la MNH et MNH Prévoyance et IMA ASSURANCES.

## 8 - LUTTE ANTI BLANCHIMENT

La MNH et MNH Prévoyance sont soumises au respect de la réglementation relative à la lutte contre le blanchiment des capitaux, le financement du terrorisme et la corruption en application du Code monétaire et financier modifié par l'Ordonnance n° 2009-104 du 30 janvier 2009. Cette réglementation nécessite d'identifier et de connaître ses adhérents et de se renseigner sur l'origine des fonds versés à la mutuelle.

## 9 - PRISE D'EFFET ET CESSATION DES GARANTIES

Les garanties d'assistance prennent effet à la date de conclusion de l'adhésion, telle que prévue à l'article 4 « Date de conclusion et durée de l'adhésion » du présent document. Dans le cadre d'une vente à distance, l'adhérent donne son accord exprès pour une prise d'effet des garanties à cette même date de conclusion de l'adhésion.

Les garanties de l'adhérent cessent dans les mêmes conditions que l'adhésion.

## 10 - DROIT APPLICABLE A L'OFFRE

Le Pack Soutien MNH est régi par le Code des assurances et le Code de la mutualité. Les relations entre les mutuelles, IMA ASSURANCES et l'adhérent sont régies par le droit français et écrites en langue française.

## 11 - CHAMP D'APPLICATION DES GARANTIES

### 11.1 - Dispositions générales

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

**05 49 34 80 00**

#### 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 l'aidé ou de proches, prévu pour certaines garanties, est mis en œuvre dans les conditions suivantes :

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

### 11.2 - Faits générateurs

Les garanties d'Assistance à domicile s'appliquent :

- lorsque l'adhérent devient aidant
- en cas de survenance ou d'aggravation de la perte d'autonomie de l'aidé
- en cas d'accident corporel ou de maladie soudaine et imprévisible de l'aidant entraînant une hospitalisation imprévue ou une immobilisation imprévue au domicile, dans les conditions spécifiées à chaque article.

### 11.3 - Application des garanties

L'application de ces garanties est appréciée en fonction de la situation personnelle de l'adhérent.

Pour évaluer les besoins de l'adhérent, IMA ASSURANCES 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.

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

Dès lors que certaines garanties ne peuvent être mises en œuvre par IMA ASSURANCES en outre-mer, elles sont prises en charge par IMA ASSURANCES, en accord préalable avec elle, sur présentation de justificatifs et dans la limite des barèmes retenus en France métropolitaine.

### PIÈCES JUSTIFICATIVES

La mise en œuvre des garanties par IMA Assurances est soumise à la transmission :

- d'un justificatif de perte d'autonomie de l'aidé (AEEH, APA, PCH, AAH, ...),
- d'un nouveau justificatif de perte d'autonomie de l'aidé en cas d'aggravation de la situation,
- d'un certificat médical en cas de besoin de répit de l'aidant,
- d'un bulletin d'hospitalisation ou d'un certificat médical en cas d'hospitalisation ou d'immobilisation de l'aidant.

## 12 - GARANTIES DE LA SOUSCRIPTION

### RECHERCHE MÉDECIN, INFIRMIÈRE, INTERVENANT PARAMÉDICAL

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

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

### INFORMATIONS JURIDIQUES

IMA ASSURANCES met à disposition des adhérents, du lundi au samedi, hors jours fériés, un service téléphonique d'information juridique pour apporter des réponses en matière de droit français.

A titre d'exemple : famille, santé, droit du travail, retraite, dépendance, succession, fiscalité, administration, justice, vie pratique (tutelle, curatelle, assurance choix d'une structure d'accueil, allocation personnalisée d'autonomie...).

## **INFORMATIONS MÉDICALES**

Une équipe médicale communique des informations et conseils médicaux sur les domaines suivants :

- Perte d'autonomie : attitudes préventives pour prévenir les chutes, conseils sur la santé et informations sur les risques médicaux,
- Conseils et prévention en matière de voyage, de vaccinations, d'hygiène et d'alimentation,
- Loisirs : attitude préventive face à la reprise d'une activité sportive, pratique de sports à risques.

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.

## **SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE**

IMA ASSURANCES 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.

La garantie est accessible du lundi au vendredi, hors jours fériés.

## **BILAN PERSONNALISÉ**

IMA ASSURANCES organise et prend en charge un bilan personnalisé 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.

- Réalisation d'un diagnostic pour identifier les besoins et repérer les points de vigilance
- Aide à la réflexion et à la décision
- Envoi d'une note de synthèse
- Si nécessaire, un suivi téléphonique sur 6 mois peut être proposé pour la coordination et la mise en œuvre du plan d'actions

Cette garantie est limitée à 2 bilans sur 12 mois.

À l'issue de ce bilan et si la situation le nécessite, deux accompagnements complémentaires sont mis en place parmi la liste de garanties ci-dessous :

- Nutrition prévention santé
- Bilan situationnel au téléphone par un ergothérapeute
- Bilan mobilité
- Coach budget

## **PRÉVENTION NUTRITION SANTÉ**

Chaque adhérent 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, plus particulièrement :

- un accès à des informations pratiques pour un bon équilibre alimentaire,
- une sensibilisation à la nutrition des personnes dépendantes, problème de déglutition, de mastication...
- les réponses aux questions sur les déséquilibres alimentaires et les problématiques de la dénutrition chez les personnes dépendantes.

Un bilan nutritionnel peut être réalisé à la charge de l'aidant ou de l'aidé.

## **BILAN SITUATIONNEL AU TÉLÉPHONE PAR UN ERGOTHÉRAPEUTE**

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

Cette garantie prend en compte l'évaluation de la situation de la personne (personne en situation de fragilité, sortie d'hospitalisation, de SRR..., immobilisation temporaire, handicap ou dépendance, situation d'aidant...) dans son lieu de vie (bilan de la personne, bilan matériel de l'environnement de vie). Cette évaluation est complétée par des conseils généraux sur les aides techniques, les possibilités d'aménagement...

## **BILAN MOBILITÉ**

IMA ASSURANCES organise et prend en charge un bilan pour le binôme aidant/aidé une fois sur une période de 12 mois.

Cette garantie effectuée par un éducateur en activité physique adaptée prend notamment en compte :

- Un bilan avec des propositions d'exercices à faire chez soi pour préserver son capital santé.
- Un bilan des capacités d'équilibre et de marche pour l'aidé ou l'évaluation des capacités physiques générales.

## **COACH BUDGET**

IMA ASSURANCES 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.

### CONSEIL SOCIAL

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

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

### BILAN SOCIAL

IMA ASSURANCES 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'aidant ou l'aidé en prenant en compte sa ou ses problématiques.

Il identifie avec l'aidant 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'aidant, avec des préconisations personnalisées sur sa situation.

Cette garantie est accessible du lundi au vendredi, hors jours fériés.

### SITE INTERNET DE FORMATION DES AIDANTS

IMA ASSURANCES met à disposition de l'adhérent et de son entourage un site Internet accessible à partir de l'adresse <https://mnh.formation-aidants.com> via un accès sécurisé 24h/24 et 7j/7. Lors de la première connexion, il sera demandé un mot de passe communiqué par la MNH.

Pour se familiariser avec sa situation et progresser à son rythme, le site propose des outils simples et pédagogiques, ainsi que des modules de formation visant à :

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

## 13 - GARANTIES EN CAS DE SURVENANCE OU D'AGGRAVATION DE LA PERTE D'AUTONOMIE DE L'AIDÉ

### FORMATION DE L'AIDANT

IMA ASSURANCES organise et prend en charge la venue d'un ergothérapeute au domicile pendant une demi-journée afin de faciliter le quotidien de l'aidant grâce à :

- L'étude de l'organisation du quotidien,
- 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 24 mois suivant l'événement.

## 14 - ENVELOPPE DE SERVICES EN CAS DE BESOIN DE RÉPIT DE L'AIDANT

En cas de besoin de répit de l'aidant, dûment justifié par un certificat médical et moyennant un délai de prévenance de 7 jours.

En cas d'accident ou de maladie soudaine et imprévisible entraînant une hospitalisation imprévue de l'aidant > 2 jours ou une immobilisation imprévue au domicile de l'aidant > 5 jours.

IMA Assurances organise et prend en charge les garanties ci-dessous.

Ces garanties sont mises en œuvre dans la limite d'un besoin de répit de l'aidant par an.

### ENVELOPPE DE SERVICES

IMA ASSURANCES met à disposition de l'adhérent une enveloppe de services limitée à 100 unités de consommation.

Il ne sera accordé qu'une enveloppe de services sur une même période de 12 mois. Ces unités peuvent être demandées au fur et à mesure des besoins.

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

### **Cf. tableau enveloppe de services et décompte en unité**

## **15 - EXCLUSIONS A L'APPLICATION DES GARANTIES**

### **15.1 - Infraction**

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

### **15.2 - Fausse déclaration**

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

Les cotisations acquittées demeurent alors acquises à la MNH ou MNH Prévoyance qui ont droit au paiement de toutes les cotisations échues à titre de dommages et intérêts.

### **15.3 - Force majeure**

IMA ASSURANCES ne sera pas tenu 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.

### **15.4 - Exclusions**

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

- dans des établissements et services psychiatriques, gériatriques et gérontologiques,
- 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 qu'à leurs conséquences,

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

## **16 - FACULTE DE RENONCIATION**

La conclusion de l'adhésion ne constitue pas un engagement définitif pour l'adhérent. Il peut renoncer à son adhésion comme indiqué dans son bulletin de souscription et ci-après.

Quel que soit le mode de commercialisation (vente à distance, face à face...), la MNH et MNH Prévoyance fixent le délai de renonciation à 30 jours. Ainsi, l'adhérent bénéficie de façon expresse à titre exceptionnel d'un délai de renonciation de 30 jours calendaires révolus à compter du moment où il est informé que son adhésion a pris effet.

### **16.1 - Modalités de renonciation**

Pour exercer son droit de renonciation, l'adhérent doit adresser à la MNH ou MNH Prévoyance - 45 213 Montargis Cedex :

- une lettre recommandée avec avis de réception rédigée selon le modèle suivant :

« je vous informe que j'exerce ma faculté de renonciation à l'adhésion à l'offre « Pack Soutien MNH », à la MNH ou MNH Prévoyance, le cas échéant. Je vous remercie de bien vouloir rembourser les sommes versées au titre de mon adhésion dans un délai de 30 jours calendaires à compter de la réception de la présente (date et signature) ».

### **16.2 - Effet de la renonciation**

La renonciation entraîne le remboursement des cotisations par la MNH ou MNH Prévoyance dans un délai de 30 jours à compter de la date de réception de la lettre recommandée. La demande de mise en œuvre des prestations d'assistance vaut acceptation définitive de l'adhésion et rend caduc l'exercice du droit de renonciation à cette dernière.



## 17 .VIE DU CONTRAT

### 17.1 - Durée des garanties

Les garanties s'appliquent pendant la période de validité du contrat « Pack Soutien MNH » souscrit par l'adhérent auprès de la MNH ou MNH Prévoyance.

### 17.2 - Résiliation

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

### 17.3 - Subrogation

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

### 17.4 - Prescription

Toute action dérivant de la convention d'assistance est prescrite par deux ans à compter de l'événement 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 ASSURANCES en a eu connaissance ;
- 2) En cas de sinistre, que du jour où les adhérents en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action des adhérents contre IMA ASSURANCES 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 adhérents 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 ASSURANCES du droit à garantie des adhérents ;
- 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 ASSURANCES aux adhérents en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par les adhérents à IMA ASSURANCES en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

Par dérogation à l'article 2254 du Code civil, IMA ASSURANCES et les adhérents 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.

### 17.5 - Protection des données personnelles

- ✓ **Concernant les données dans le cadre de la souscription au Pack Soutien MNH et du paiement des cotisations :**

La MNH et MNH Prévoyance collectent et traitent les données à caractère personnel, en qualité de responsable de traitement.

Certaines données collectées sont obligatoires aux fins (i) de gestion administrative et commerciale de la relation client et des contrats conclus ou à conclure dans ce cadre et (ii) lutte contre les impayés, la fraude, le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme.

La MNH et MNH Prévoyance pourront être également amenées à collecter les données à caractère personnel des personnes sur lesquelles portent les données lors de démarches et opérations à leur égard. L'ensemble de ces données pourra être traité aux fins de :

- Evaluation de la satisfaction, des besoins et préférences aux fins notamment d'offrir une meilleure qualité de service et, sauf opposition des personnes sur lesquelles portent les données, proposer des nouvelles offres intéressantes,
- Prospection et réalisations d'animations commerciales, d'études statistiques et patrimoniales personnalisées.

Dans ce cadre, les données des assurés pourront être communiquées aux partenaires, sous-traitants, prestataires de la MNH et MNH Prévoyance intervenant dans le cadre de leurs missions habituelles, ainsi qu'aux entités du groupe.

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée, les personnes sur lesquelles portent les données disposent d'un droit d'accès et de rectification à l'ensemble de ces dernières, et peuvent également pour motifs légitimes, s'opposer au traitement de leurs données. Ces droits peuvent être exercés, à tout moment, en adressant une demande écrite à : MNH Service Satisfaction Client - 45213 MONTARGIS Cedex

✓ **Concernant les données dans le cadre de la gestion d'un dossier d'assistance :**

L'ensemble des informations recueillies dans le cadre de la gestion d'un dossier d'assistance est destiné à IMA ASSURANCES afin de mettre en œuvre les garanties d'assistance auxquelles les adhérents peuvent prétendre.

Ces informations sont transmises aux sous-traitants et prestataires d'IMA ASSURANCES, sollicités dans la mise en œuvre et l'organisation de l'opération d'assistance, ainsi qu'à la MNH et à MNH Prévoyance à l'exception des données à caractère médical susceptibles d'être collectées.

Conformément aux dispositions de la loi Informatique et Liberté du 6 janvier 1978 modifiée, les adhérents disposent d'un droit d'accès et de rectification des données les concernant. L'exercice de ce droit peut se faire auprès d'IMA ASSURANCES.

## 17.6 - Réclamation et médiation

✓ **Réclamation portant sur la souscription et les cotisations du Pack Soutien MNH.**

Une réclamation est l'expression d'une insatisfaction ou d'un mécontentement formulée par un adhérent ou l'un de ses ayants-droit à l'encontre de la MNH ou de MNH Prévoyance ou d'un de leurs prestataires malgré la réponse qui lui a été apportée par son interlocuteur.

L'adhérent ou l'un de ses ayants-droit peut adresser, à son conseiller habituel ou au Service Satisfaction Clients par courrier à l'adresse MNH Service Satisfaction Clients - 45213 MONTARGIS Cedex ou par mail à [courrier@mnh.fr](mailto:courrier@mnh.fr) ou par téléphone au 3031 ou par fax au 02.38.90.78.51, toute réclamation en précisant la nature de la réclamation, le numéro de contrat et les coordonnées auxquelles l'intéressé souhaite être recontacté.

Toutes les réclamations, quel que soit le canal de réception, font l'objet d'un accusé de réception dans un délai de dix (10) jours ouvrables suivant la date de réception de la demande.

Elles sont traitées sous un délai de deux (2) mois suivant la date de réception de la demande.

✓ **Médiation portant sur la souscription et les cotisations du Pack Soutien MNH.**

En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à une réclamation, et après extinction des voies de recours internes, le médiateur de la Fédération nationale de la mutualité française peut être saisi par l'adhérent ou l'un de ses ayants-droit.

La demande de saisine du médiateur de la FNMF peut être adressée à la MNH ou MNH Prévoyance aux coordonnées indiquées dans les dispositions figurant ci-avant du présent article qui la transmet à la FNMF, ou transmise directement à la FNMF soit par courrier au 255 rue de Vaugirard, 75015 PARIS soit par mail à [mediation@mutualite.fr](mailto:mediation@mutualite.fr).

Le règlement de la médiation de la FNMF précisant les modalités de recours au médiateur est consultable sur le site suivant : <https://www.mediateur-mutualite.fr/>.

L'avis du médiateur de la FNMF ne préjuge pas du droit de l'adhérent ou d'un bénéficiaire à saisir la justice.

La décision du médiateur ne s'impose pas aux mutuelles.

✓ **Réclamation et médiation portant sur l'application des garanties :**

En cas de désaccord sur l'application des garanties, les adhérents peuvent contacter le Service Consommateur d'IMA ASSURANCES par courrier au 118 avenue de Paris - CS 40 000 - 79 033 Niort Cedex 9 ou par courriel depuis le site [www.ima.eu](http://www.ima.eu), Espace Particuliers.

Si, après examen de la réclamation, le désaccord persiste, les adhérents peuvent saisir le Médiateur de l'Assurance par mail à l'adresse suivante : [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org) ou par courrier à l'adresse suivante : La Médiation de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 PARIS CEDEX 09.

## 18 - DÉFINITIONS

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

### **ACCIDENT CORPOREL**

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

### **ADHÉRENT**

Adhérent ayant souscrit un contrat « Pack Soutien MNH » auprès de la MNH ou MNH 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'Education 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.

### **BESOIN DE RÉPIT**

Besoin de repos, consécutif à un épuisement physique ou moral de l'aidant, qui doit permettre à celui-ci de reprendre des forces afin de continuer d'assumer son rôle.

### **DOMICILE**

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

### **HOSPITALISATION IMPRÉVUE**

Hospitalisation dont l'adhérent n'a connaissance que dans les 7 jours qui la précèdent.

### **IMMOBILISATION IMPRÉVUE**

Immobilisation dont l'adhérent 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**

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

### **PERTE D'AUTONOMIE**

Etat d'une personne qui relève des droits :

- à l'Allocation d'Education 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.

## ANNEXES

<b>ENVELOPPE DE SERVICES EN CAS DE BESOIN DE REPIT VISEE A L'ARTICLE 11.3</b>
---

Le décompte en unité correspond aux garanties suivantes :

<b>ENVELOPPE DE SERVICES POUR ADULTE</b>	<b>UNITE DE MESURE</b>	<b>VALEUR UNITAIRE</b>
<b>Aide-ménagère</b> <i>(entretien courant d'un logement habité : ménage, entretien du linge, cuisine...)</i>	1 heure	1 unité
<b>Auxiliaire de vie</b> <i>(soutien et accompagnement de la personne dépendante)</i>	1 heure	2 unités
<b>Présence d'un proche au domicile de l'aidé</b> <i>(transport de personne valide afin de lui permettre de tenir compagnie à un proche dépendant)</i>	1 déplacement* aller et/ou retour	10 unités
<b>Transfert de l'aidé chez un proche</b> <i>(transfert A/R de la personne aidée depuis son domicile vers le domicile d'un proche)</i>	1 déplacement* aller et/ou retour	10 unités
<b>Livraison de médicaments</b> <i>(transport A/R jusqu'à la pharmacie la plus proche ou portage des médicaments par un prestataire agréé)</i>	1 livraison	4 unités
<b>Livraison de courses</b> <i>(transport A/R au centre commercial le plus proche ou frais de livraison d'une commande)</i>	1 livraison	6 unités
<b>Portage de repas</b> <i>(livraison de repas - possibilité pour le bénéficiaire de composer ses repas en fonction de ses choix alimentaires et / ou d'un régime spécifique)</i>	1 livraison	2 unités
<b>Portage d'espèces</b> <i>(transport A/R jusqu'à la banque du bénéficiaire ou portage d'espèces au domicile par un prestataire agréé)</i>	1 livraison	4 unités
<b>Coiffure à domicile</b> <i>(déplacement d'un coiffeur au domicile)</i>	1 déplacement	1 unité

\* Déplacement par train 1<sup>ère</sup> classe ou avion classe économique.

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

## DEFINITION DES GARANTIES DE L'ENVELOPPE DE SERVICES

### **AIDE MENAGERE**

IMA ASSURANCES organise et prend en charge la venue d'une aide-ménagère, 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..

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

### **AUXILIAIRE DE VIE**

IMA ASSURANCES organise et prend en charge la venue d'une auxiliaire de vie pour la garde de jour (entre 8h et 20h, hors dimanche et jours fériés),

### **PRESENCE D'UN PROCHE**

IMA ASSURANCES organise et prend en charge le déplacement aller-retour d'un proche par train 1<sup>ère</sup> classe ou avion classe économique.

### **TRANSFERT DE L'AIDE CHEZ UN PROCHE**

IMA ASSURANCES organise et prend en charge le transport non médicalisé de l'aidé depuis son domicile vers le domicile d'un proche. Ce transfert peut être réalisé en train 1<sup>ère</sup> classe ou avion classe économique.

### **LIVRAISON DE MEDICAMENTS**

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

### **PORTAGE DE REPAS**

La livraison d'un pack de 5 à 7 jours de repas lorsque ni l'aidant, ni les proches ne sont en mesure de préparer les repas pour l'aidé ou de les faire préparer par l'entourage\*.

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

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

### **PORTAGE D'ESPECES**

- Le transport aller - retour dans un établissement bancaire proche du domicile  
- OU bien le portage d'espèces contre reconnaissance de dette, par un de ses prestataires, pour un montant maximum de 150 €  
lorsque ni l'adhérent ni son conjoint, ne disposent plus d'espèces et ne peuvent s'en procurer.

### **LIVRAISON DE COURSES**

La livraison d'une commande par semaine lorsque l'aidant n'est pas en mesure de faire les courses. Les frais de livraison seront remboursés sur présentation d'un justificatif. Lorsque les disponibilités locales ne permettent pas le service de livraison à domicile, IMA ASSURANCES organise et prend en charge la livraison par taxi. Le prix des courses demeure à la charge de l'aidant ou de l'aidé.

### **COIFFURE A DOMICILE**

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

**TABLEAU SYNTHETIQUE DES GARANTIES**

<b>DES LA SOUSCRIPTION</b>	
<b>Garantie</b>	<b>Descriptif synthétique</b>
Conseil social	Toutes informations relevant du périmètre des droits sociaux (handicap, dépendance, vie quotidienne,...)
Bilan social	Ecoute active et recueil d'informations sur la situation aidant-aidé. Synthèse et préconisations personnalisées avec envoi d'une fiche de synthèse. Prestation réalisée par un travailleur social.
Nutrition Prévention Santé	Conseils téléphoniques sur les risques liés à l'alimentation, sur les besoins alimentaires spécifiques des personnes dépendantes
Informations juridiques	Service d'informations juridiques
Informations médicales	Informations et conseils médicaux
Recherche médecin/infirmière/ intervenant paramédical	Obtention de coordonnées de praticiens, laboratoires, cabinet de radiographie
Site internet de formation des aidants	Site Internet IMA présentant des contenus aux aidants familiaux d'une personne âgée
Bilan personnalisé	Service téléphonique d'informations et d'écoute réalisé par un travailleur social : Aide à la réflexion Aide à la décision Ecoute et soutien moral Bilan personnalisé
Bilan situationnel par un ergothérapeute	Evaluation à distance de la situation de la personne et de son environnement avec remise d'un rapport : Conseils et préconisations d'aides techniques, d'aménagement, orientation vers le réseau social...
Bilan mobilité	Accompagnement individuel et personnalisé pour la pratique d'une activité physique adaptée. Dispensé par un éducateur d'Activité Physique Adaptée
Coach budget	Un travailleur social recueille des informations sur la situation économique, sociale, professionnelle du bénéficiaire, fixe des objectifs de rééquilibrage et réalise si besoin une série de recommandations adaptées à la situation globale.
Soutien psychologique	1 à 5 entretiens téléphoniques avec un psychologue pour aider le bénéficiaire dans les périodes difficiles
<b>EN CAS DE SURVENANCE OU AGGRAVATION DE LA PERTE D'AUTONOMIE DE L'AIDE</b>	
Formation de l'aidant familial au domicile	Un ergothérapeute visite à domicile pour acquérir les gestes auprès d'un aidé, choisir et apprendre à utiliser les aides techniques, favoriser la pérennité de la relation d'aide,...
<b>EN CAS DE BESOIN DE REPIT DE L'AIDANT</b>	
Enveloppe de services	Mise à disposition pour le bénéficiaire, de 100 unités à répartir sur 12 mois comme il le souhaite sur différents services : aide-ménagère, présence d'un proche, livraison de courses,...



Mutuelle nationale des hospitaliers et des professionnels de la santé et du social - 331 avenue d'Antibes 45213 Montargis Cedex. La MNH et MNH Prévoyance sont deux mutuelles régies par le livre II du code de la mutualité immatriculées au Répertoire SIRENE sous les numéros SIREN 775 606 361 pour la MNH et 484 436 811 pour MNH Prévoyance.

IMA Assurances - Société Anonyme au capital de 7 000 000 euros entièrement libéré. Siège social : 118 avenue de Paris - 79 000 NIORT - RCS NIORT 481 511 632 - Entreprise régie par le code des assurances.



[www.mnh.fr](http://www.mnh.fr)