

# Matinale de l'Assurance

---

1<sup>er</sup> juin 2017 - Paris

En partenariat avec :



# Introduction

---

**Jean-Marie GOBBI**, Fondateur et Gérant, Psya

**81,5%** des entreprises estiment que leur assureur est légitime à leur proposer des services en lien avec la santé de leurs salariés \*

Oui tout à fait

40,4 %

Oui plutôt

41,1 %

# Prévention Santé au travail : quelles sont les préoccupations des entreprises et des DRH ?

---

**Bénédicte RAVACHE**, Secrétaire générale, Association Nationale des DRH

# Présentation des programmes mis à la disposition des Assureurs en prévention Santé

---

**Martine CARLU**, Directrice Pôle Santé Bien Vivre, Inter Mutuelle Assistance  
**Sandra KLEIN**, Directrice Commerciale Santé, Inter Mutuelle Assistance



# ima santé

PARTENAIRE BIEN-ÊTRE



Plus de **30 ans d'expertise** au service de plus de  
**45 millions de bénéficiaires**

**2,5 M de dossiers** traités en 2016  
*(1 intervention toutes les 12 secondes)*

### LE PÔLE SANTÉ, BIEN-VIVRE

Une **plateforme d'expertise** dédiée  
à l'**accompagnement des personnes**



Des partenariats stratégiques



# CONTEXTE

## DE NOUVEAUX ENJEUX DE SANTÉ ET DE BIEN-ÊTRE DANS SA VIE PERSONNELLE COMME PROFESSIONNELLE

### Des faits d'entreprise...

ARRÊT  
MALADIE

DESINSERTION  
PROFESSIONNELLE

IMPACTS  
ORGANISATIONNELS

IMPACTS  
ECONOMIQUES

BAISSE DE  
PRODUCTIVITE

BURN OUT

### ... et des obligations réglementaires

ANI 2016  
COUVERTURE  
SANTÉ

ANI 2008  
STRESS AU  
TRAVAIL

PREVENTION

RÔLE ACTIF DE  
L'EMPLOYEUR

EVALUATION DES  
RISQUES

SECURITE

ALLONGEMENT  
DE LA VIE PRO

### PRÉVENIR L'ABSENTÉISME

4,59  
%

Taux d'absentéisme moyen en France. Prévenir l'absentéisme en agissant sur le bien-être de la personne.

### LIMITER LE PRÉSENTÉISME

20%

Favoriser le maintien en emploi des 20% d'actifs atteints d'une maladie chronique.

### QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

4,8  
/10

Note moyenne donnée par les salariés à la qualité de vie au travail.

Sources : Psya et étude Deloitte et CadreEmploi 2015



# UNE APPROCHE SYSTÉMIQUE DE LA SANTÉ

LES FACTEURS DE DÉTÉRIORATION DE LA SANTÉ AU TRAVAIL REFLÈTENT CEUX DE LA SANTÉ EN GÉNÉRAL



60 à 80 %



Des adultes en France ne s'activent pas suffisamment pour préserver leur santé

2/12



Nombre de mois qu'un salarié passe assis à son bureau

3/4



Des décès sont évitables en modifiant les comportements individuels\*

2/3



Des travailleurs écourtent leur pause déjeuner et leur temps de sommeil, ce qui est générateur de stress

\*Source : rapport Flajolet, Mission au profit du gouvernement relative aux disparités territoriales des politiques de prévention sanitaire, 2008, p. 18

# NOTRE SOLUTION

IMA S@NTÉ, LE POINT D'ENTRÉE UNIQUE DE LA SANTÉ DES INDIVIDUS



Santé  
au sens large :  
accompagnement  
du bien-être pro et perso  
tout au long  
de la vie

Réponse globale  
& multicanale, qui  
concilie humain et  
digital

Expertise  
médico-sociale  
internalisée  
& coordonnée

Complémentarité  
avec des prestations  
d'assistance sociale, à  
domicile  
ou en mobilité



### LE SUIVI DE SA SANTÉ AU QUOTIDIEN

UN SOCLE DE SERVICES EN LIGNE  
POUR PRENDRE SOIN DE SA SANTÉ



### L'HOSPITALISATION

ÊTRE ACCOMPAGNÉ  
À CHAQUE INSTANT AVANT ET APRÈS  
L'HOSPITALISATION



### LE SUIVI BIEN-ÊTRE

MIEUX SE CONNAÎTRE  
POUR MIEUX AGIR AU MOYEN D'UNE  
ÉVALUATION ET DE CONSEILS  
PERSONNALISÉS



### LE SUIVI DE SA MALADIE

MIEUX VIVRE  
LA MALADIE CHRONIQUE



# UN PROGRAMME QUI INTÈGRE LES ÉVOLUTIONS DE LA PRATIQUE MÉDICINALE

## LES 4 P

### PREDICTIVE

Analyse comportementale qui permet de proposer des programmes personnalisés

Mise en valeur d'actions de prévention en fonction de certains facteurs de risques

### PERSONNALISEE

à la fois pour les clients et pour leurs bénéficiaires

### PREVENTIVE

Eviter les ré-hospitalisations et les coûts qu'ils engendrent pour les organismes d'assurance

Lutter contre les facteurs impactant en matière de qualité de vie pour un maintien en bonne santé sur le long terme

### PARTICIPATIVE

Méthodologie du **changement comportemental**, qui s'inscrit dans la durée

# NOS EXPERTISES

DES PROFESSIONNELS DE SANTÉ POUR GUIDER ET RASSURER DANS LES MOMENTS CLÉS



## EMMANUELLE, infirmière conseil santé

« Le service d'accompagnement en entrée et sortie d'hospitalisation est un service très personnel où les personnes décident des sujets à aborder. »

**DOULEUR**

**ISOLEMENT**

**PORTAGE  
DE REPAS**

**DIFFICULTÉS A  
LA MAISON**

## SONIA, infirmière conseil santé

« La technique de l'entretien motivationnel nous permet par le biais d'écoute et de reformulation d'aider le patient à changer de comportement. »

**PREVENTION**

**SUIVI DES MALADIES  
CHRONIQUES**

**SEVRAGE  
TABAGIQUE**

# LES PRINCIPES CLÉS DU PROGRAMME IMA S@NTÉ

## HUMAIN, SAVOIR-FAIRE, PLURIDISCIPLINARITÉ... ET SUCCÈS !

Olivier, bénéficiaire\*

« Il faut maintenir ce service qui apport du soutien quand on est perdu »

Rose, bénéficiaire\*

« Il faudrait vraiment communiquer davantage sur cette prestation qui est très efficace »

### UNE APPROCHE PERSONNALISEE

A LA SITUATION DES INDIVIDUS

### UNE APPROCHE PLURIDISCIPLINAIRE

INFIRMIERES, MEDECINS, CHARGES D'ASSISTANCE ET RESEAUX DE PROFESSIONNELS

### UNE APPROCHE COORDONNEE

ARTICULATION AVEC LES SERVICES D'ASSISTANCE ET DE PRÉVENTION

### UNE APPROCHE COMPLEMENTAIRE

DU PARCOURS DE SOIN

94%

des bénéficiaires sont satisfaits de la prestation ESH

94%

des bénéficiaires ont ressenti une diminution de leur anxiété grâce à cette prestation

92%

des bénéficiaires sont satisfaits des informations qu'ils ont reçues de l'infirmière

\*Source : enquête de satisfaction sur le programme ESH pour le pilote LMG mai 2016



Inter Mutuelles Assistance GIE  
118 avenue de Paris - CS 40 000 - 79 033 NIORT CEDEX 9  
Tél : +33 (0)5 49 347 347  
Capital : 3 547 170 euros - RCS Niort : 433.240.991

# Pause

---



# Présentation des programmes mis à la disposition des acteurs du secteur Assurance

---

**Sophie COT-RASCOL**, Coordinatrice des programmes de maintien et de retour au travail, et Aide aux Aidants, Psya

**François CARLES**, Chargé des relations Assurances et Entreprises, Psya

**81,5%** des entreprises estiment que leur assureur est légitime à leur proposer des services en lien avec la santé de leurs salariés \*

Oui tout à fait

40,4 %

Oui plutôt

41,1 %

# De l'information et de l'action

**75,7%** des entreprises sont intéressées par de l'information sur la prévention des risques au travail

48,4 %

Oui tout à fait

27,3 %

Oui plutôt

**74,4%** des entreprises sont intéressées par la mise en place d'un plan d'action pour la réduction des risques

45,3 %

Oui tout à fait

29,1 %

Oui plutôt

**61,4%** des entreprises sont intéressées par la mise en place d'une cellule gestion de crise

41,9 %

Oui tout à fait

19,5 %

Oui plutôt

**60,6%** des entreprises sont intéressées par la mise en place d'une hotline de soutien psychologique

41,6 %

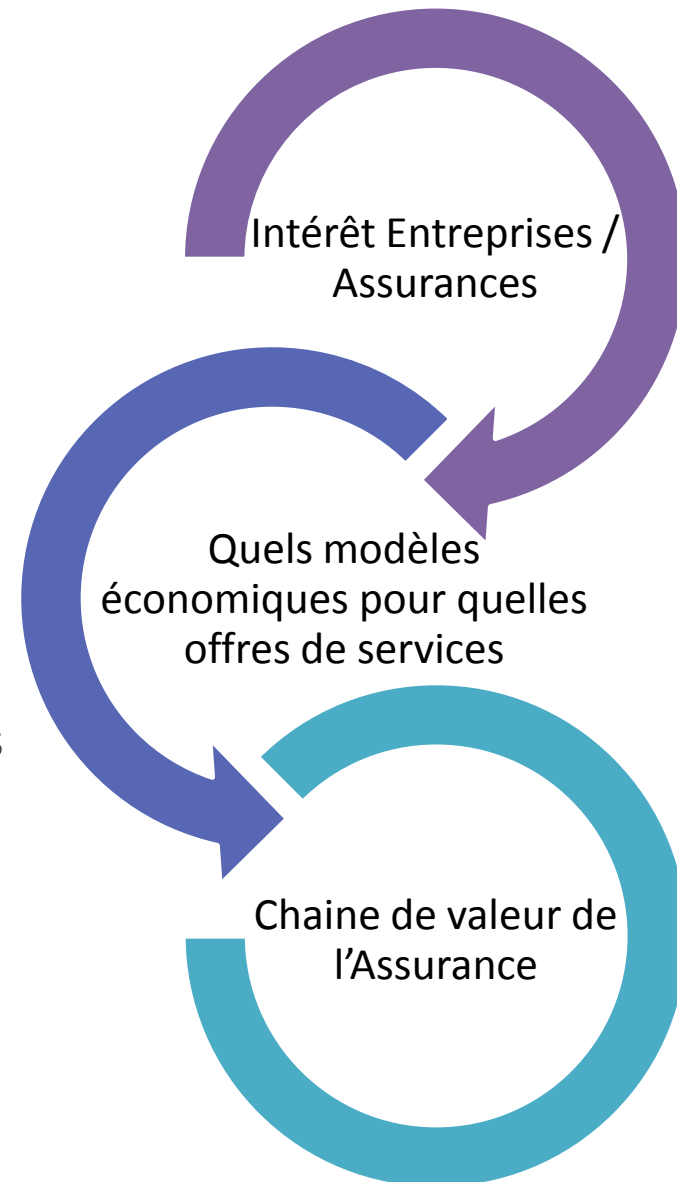
Oui tout à fait

19 %

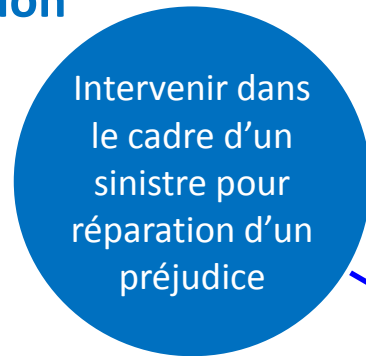
Oui plutôt

## Comment optimiser la relation client/assureur ?

- > stratégie commerciale
- > solutions différenciantes
- > réponse aux enjeux de développement commercial... et de fidélisation des assurés



## Gestion de sinistre / Indemnisation



## Prévention du risque / Rôle de conseil



## Action Sociale



## Offre / Marketing

# Psya vous accompagne pour mettre en œuvre votre stratégie

## >>> L'offre Psya <<<

conçue pour répondre à votre rôle de conseil autour des questions liées à la protection sociale et qui **valorise votre démarche d'assureur** auprès de vos clients et prospects.

**Une mission :**  
**trois approches complémentaires...**

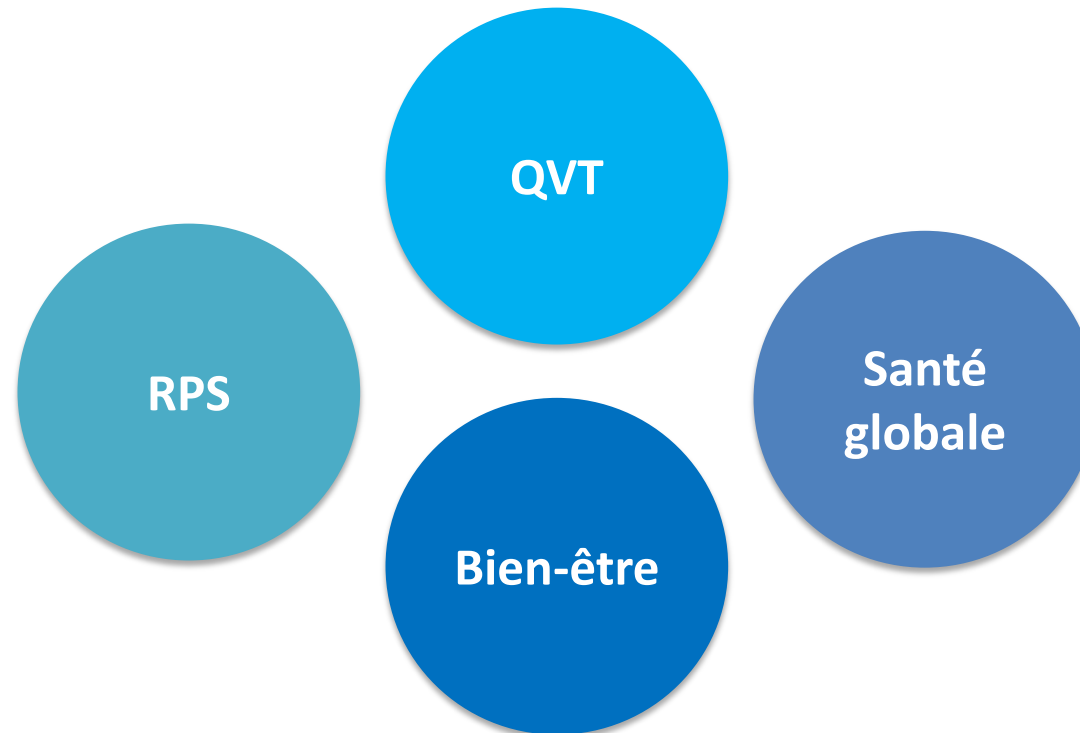
- 1 Prévenir**  
Agir précocement pour prévenir des situations à risque ou une aggravation des fragilités
- 2 Accompagner**  
Agir pour accompagner et soutenir dans le temps des personnes et des organisations
- 3 Valoriser**  
Agir pour valoriser des dispositifs de prise en charge et promouvoir la santé et le bien-être en entreprise

**...pour une prise en charge globale des organisations et des personnes**



# Nos champs et modalités d'intervention

- \* Des services disponibles sur les **trois axes de l'accompagnement, la prévention** : primaire, secondaire et tertiaire
- \* Des **offres packagées** sur une problématique donnée ou destinée à une population particulière
- \* Une **dimension Conseil** pour des réponses spécifiques personnalisées à la demande



	<b>Périmètre</b>	<b>Solutions possibles...</b>
<b>RPS</b>	Prévention des risques professionnels	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Soutien psychologique</li> <li>&gt; Assistance sociale</li> <li>&gt; Accompagnement des addictions</li> <li>&gt; Accompagnement maintien et retour au travail</li> </ul>
<b>QVT</b>	Focus équilibre vie privée / vie professionnelle	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Aide aux Aidants</li> <li>&gt; Programme d'aide aux salariés (vie pratique, informations juridique, etc.)</li> </ul>
<b>Bien-Être</b>	Habitudes de vie	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Nutrition - Alimentation</li> <li>&gt; Sommeil</li> <li>&gt; Activité physique</li> <li>&gt; Mindfulness</li> <li>&gt; Démarche Santé Qualité de Vie au Travail</li> </ul>
<b>Santé globale</b>	Santé physique et mentale hors santé liée au travail	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Analyses biologiques / biometric screening</li> <li>&gt; etc.</li> </ul>



# Soutien Psychologique Psya auprès des salariés : 4 objectifs

**Écouter, soutenir et accompagner les salariés**

**Orienter les salariés**

Disponible 24H/24  
- 7J/7 -  
365 jours/an

Accessible  
par un  
numéro  
dédié gratuit

Anonyme et  
confidentiel

Disponible  
également par  
Internet  
(email et chat)

**Mobiliser et intervenir**

**Identification des  
indicateurs**

Psychologues  
cliniciens  
diplômés et  
salariés

Permet  
d'aborder  
**TOUTES**  
problématiques  
(personnelles,  
professionnelles)

# Cas client – Aide au retour au travail

ReverPsya<sup>®</sup>

SOLUTION DE RETOUR  
ET DE MAINTIEN AU TRAVAIL  
SUITE À UN ARRÊT MALADIE

NOUS RENDONS  
L'INDIVIDU **ACTEUR**  
DE SA REPRISE  
DU TRAVAIL

NOUS METTONS  
EN MOUVEMENT  
LES STRATÉGIES  
NÉCESSAIRES À **UN**  
**RETOUR À L'EMPLOI**  
**DURABLE**

**Psya**  
votre partenaire  
RPS & QVT

**Psya**  
votre partenaire  
RPS & QVT

# Les enjeux du programme REVERPSYA<sup>©</sup>

## Pour l'organisme d'assurance collective

- Gérer les risques incapacité/invalidité et maîtriser les coûts
- Dynamiser - valoriser la relation commerciale avec l'entreprise cliente
- Créer de la proximité avec l'assuré

## Pour l'entreprise

- Réduire les coûts directs et indirects d'un arrêt maladie
- Favoriser les liens avec le salarié impacté
- Améliorer la santé et la QVT

## Pour le salarié

- Réussir le retour au travail et minimiser l'impact de l'arrêt
- Rééquilibrer les différentes sphères privées et professionnelles
- Prévenir la rupture du parcours professionnel en lien avec l'état de santé, éviter les rechutes

# Notre approche REVERPSYA<sup>®</sup>

Retrouver l'équilibre entre tous les facteurs de l'environnement du salarié conditionne la réussite du retour au travail



*Ecosystème du maintien et du retour au travail*

# Cas client – Aide au retour au travail

**Parties prenantes :** Courtier – Assureur - Entreprise de la distribution spécialisée

**Contexte d'entreprise :** >10000 salariés couverts - Passif social lié à des tensions antérieures entre la Direction précédente et les IRP

**Adaptation de notre solution à la situation :**

- Déploiement d'une phase collective sur mesure pour informer/sensibiliser sur l'action
- Personnalisation de la démarche de prise de contact avec les salariés éligibles

**Phase collective :** déploiement sur 10 mois avec 6 réunions en CHSCT et CCE - 6 zones géographiques

**Phase individuelle :** « Reprise du stock » des arrêts maladie entre 2012 et 2016

**Efficiences :** 360 courriers envoyés

Taux de recours au service : 12,5%

Taux de contacts établis : 84%

Taux d'adhésion au programme : 61%

Taux de remobilisation professionnelle : 75%

**Facteurs de réussite :**

- Dans une logique « case management », personnalisation du dispositif en réponse au contexte
- Information continue
- Co-responsabilité

# Cas client – Aide Aux Aidants

---

**Apporter un soutien psychologique et social  
aux aidants familiaux**



# Les enjeux du programme AAA

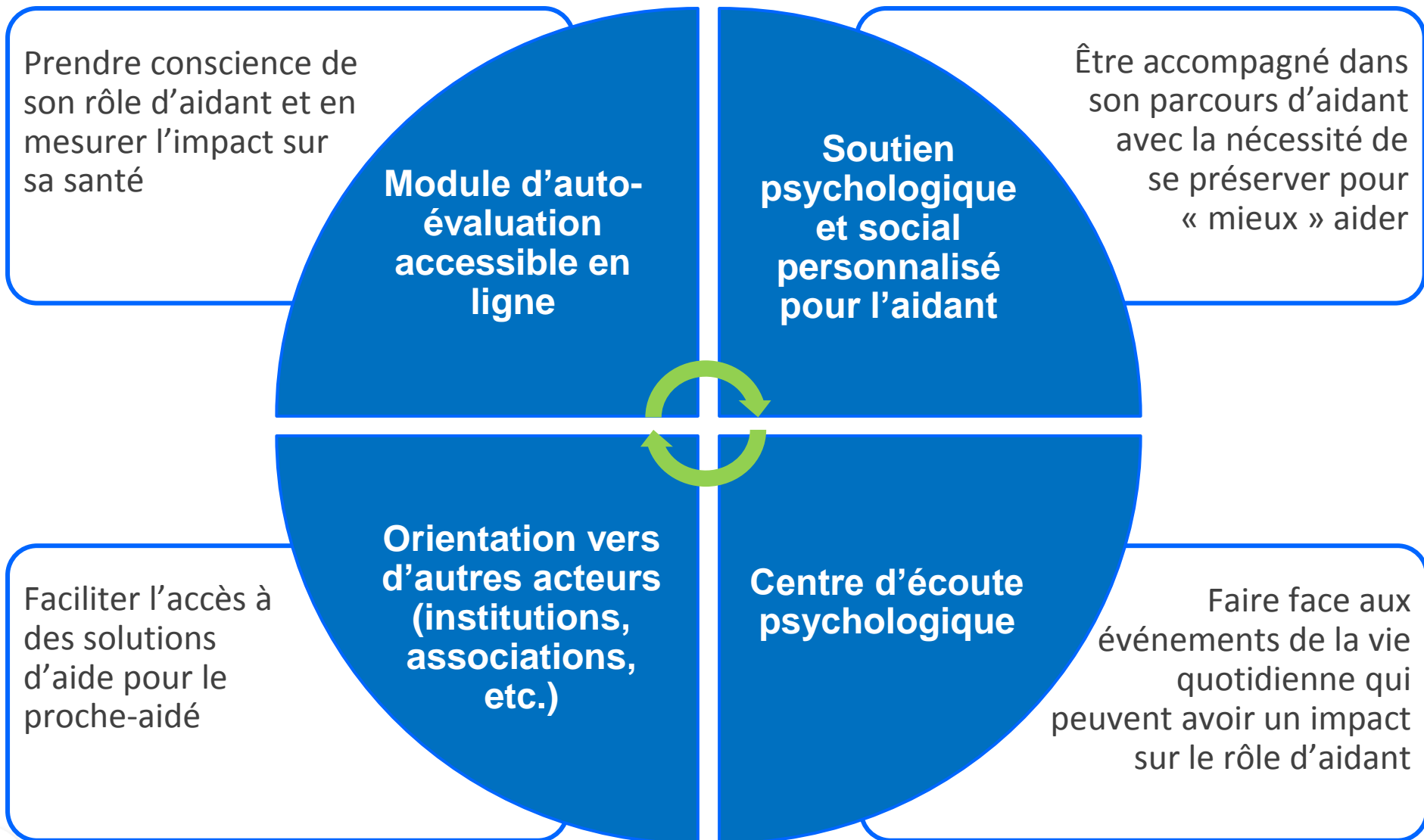
## Pour le groupe de protection sociale

- Répondre à l'orientation prioritaire AGIRC-ARRCO (2014-2018) en matière d'actions sociales pour les salariés et retraités aidants
- Compléter leur offre de service

## Pour le proche aidant dont le salarié aidant

- Bénéficier d'un soutien psychologique personnalisé
- Préserver sa santé pour mieux aider
- Concilier vie professionnelle, vie d'aidant, vie personnelle
- Prévenir le risque de rupture professionnelle

# Notre approche AAA





# Cas client – Aide aux Aidants

ANNULER

## S'enregistrer

Nom d'utilisateur  
[input]

Nouveau mot de passe  
[input]

Nouveau mot de passe confirmation  
[input]

Email  
[input]

en cochant cette case vous autorisez à vous communiquer des informations sur l'action sociale de [input]

Valider

S'enregistrer

## Client :

Direction de l'Action Sociale d'un groupe de protection sociale interprofessionnel

## Contexte du client :

Dans le cadre du déploiement de service de la politique Action sociale :

- Nécessité d'identifier les adhérents bénéficiaires proches aidants pour leur proposer des solutions adaptées
- Compléter son offre de soutien social des aidants par de l'accompagnement psychologique spécifique

## Adaptation de notre solution à la situation :

- Renforcement du nombre d'entretiens psychologiques (6 heures/an dédiées à l'accompagnement psychologique, le soutien social est réalisé par le client directement).



Etre contacté par un psychologue



Etre contacté par l'action sociale

# Conclusion

---

**Richard LAVERGNE**, Directeur du Développement, Psya

# Modalités économiques possibles

La prescription

Quel  
partenariat ?

L'inclusion

par l'assureur, de nos services  
auprès de ses clients entreprises  
(rôle de conseil)

Une offre standard incluant un  
bouquet de services ou une offre de  
base et des options possibles

Sur la totalité d'un portefeuille  
(mutualisation) ou sur une partie  
Sur un portefeuille existant ou pour  
un nouveau produit

Services accessibles dès la  
souscription du contrat ou liés à des  
événements spécifiques  
(prévention, sinistre, etc.)

**« Think global, act local »**

**Merci pour votre attention**

---