

Livre
Blanc

La Dépendance



PARITÉ ASSURANCE

CONTACTS

Marie-Sophie HOUIS

Twitter: @HOUISVALLETOUX

E-mail: mshouis@pariteassurance.com

Minetou NDIAYE

Twitter: @NMinetou

E-mail: mndiaye@pariteassurance.com

Louisa RENOUX

Twitter: @louisarenoux

E-mail: lrenoux@pariteassurance.com

PUBLICATION: septembre 2018

CRÉATION GRAPHIQUE:

Marie Paule STEPHAN - mstudio@netc.fr

PHOTO DE COUVERTURE: cienpiesnf@Fotolia.com

© Livre blanc La Dépendance.

PARITÉ ASSURANCE. @PariteAssurance

Tous droits réservés.

Pourquoi un livre blanc sur la dépendance ?

Nous avons créé Parité Assurance en 2008, il y a dix ans, autour d'une triple dynamique collective. D'une part, l'ambition de faire progresser la parité dans les instances de direction et de gouvernance des groupes d'assurance. D'autre part, l'envie d'échanger avec des personnes partageant notre passion pour le secteur des assurances de personnes, de la protection sociale et de la santé. Enfin, une réelle appétence pour l'action, la concrétisation, la réalisation.



MARIE-SOPHIE HOUIS
Présidente de Parité Assurance

Cet anniversaire a été pour nous toutes l'occasion de constater le chemin parcouru, d'appréhender avec réalisme le chemin encore devant nous et de concrétiser notre engagement et notre plaisir d'entreprendre ensemble.

Ainsi, grâce à l'énergie de certaines d'entre nous et au soutien de toutes les autres, nous avons voulu prendre la parole concrètement sur un sujet essentiel, la dépendance liée à l'âge. Notamment parce que les femmes constituent la majorité des aidants familiaux, et que le sujet de la dépendance touche fortement les femmes devenues veuves dans la période de fin de vie.

Il s'agit d'une première édition, ayant vocation à illustrer des expertises, des convictions sur ce sujet aux multiples facettes, éthiques, sociétales, médicales, économiques, dont nous espérons qu'elle contribuera au débat et suscitera votre intérêt.

Je souhaite remercier Louisa Renoux et Minetou Ndiaye à l'origine de cette initiative pour leur investissement et la qualité de leur contribution.

L'économie bleue pour repenser la silver économie ?

En collectant les contributions pour ce livre blanc sur la dépendance, trois éléments revenaient fréquemment lors des échanges :

- Le rôle et la dimension sociétale de l'assureur ;
- Le caractère anxiogène du sujet pour les Français sauf lorsqu'ils se sont sentis touchés de près ;
- L'urgence d'agir dès maintenant sans forcément attendre les pouvoirs publics.

Ce nouveau risque, de plus en plus prégnant, renforce la notion de 5^e branche de la Sécurité sociale. Cependant, à l'unanimité, les contributeurs font tous preuve d'engagement sociétal et de proactivité.

Et si les solutions pour améliorer la vie et la santé des personnes âgées trouvaient leurs origines dans l'observation de la nature et dans le respect de quelques principes de bon sens ?

C'est une des hypothèses de Gunter Pauli, fondateur de l'économie bleue et du ZERI (*Zero Emission Research and Initiatives*) qui fait émerger à travers le monde de nombreux projets dans des domaines variés permettant de préserver durablement notre environnement tout en améliorant nos conditions de vie.

Parmi ces initiatives, il y a des innovations scientifiques autour de la production agricole, de la pêche, de l'alimentation mais aussi de l'énergie. Pour ne citer qu'un exemple de projet de recherche, les pacemakers de demain pourraient fonctionner sans pile grâce à la production naturelle d'électricité de notre corps et sa connectivité. Le pacemaker serait placé comme un patch sur la peau et nous éviterions ainsi les anesthésies et chirurgies nécessaires jusqu'à présent.

Au-delà d'être le reflet de notre société actuelle et de présager celle que nous voulons et aurons demain, la dépendance est à la fois un enjeu et un défi pour la société française. Par exemple, dans d'autres sociétés ou communautés africaines, asiatiques, voire européennes, la notion d'EPHAD est quasi inexistante. En France, ces établissements rencontrent plusieurs difficultés et des solutions alternatives émergent progressivement.

Justement, cette économie bleue repose sur des principes basiques tels que consommer uniquement ce qui est disponible, ne générer que des plus-values et répondre aux besoins de la société en incluant la résilience, le bonheur et la santé. Comme c'est déjà le cas pour l'économie verte, l'économie bleue permettra à la silver économie et ses acteurs de trouver des solutions toujours plus efficaces et globales pour prendre en charge les questions liées à la dépendance.

Parions que nous trouverons de nombreux entrepreneurs de l'économie bleue dans la prochaine édition de ce livre...



Minetou NDIAYE



Louisa RENOUX

SOMMAIRE



01 • MARTINE CARLU
Une offre dépendance
entre le digital et l'humain
P. 6

02 • FRÉDÉRIQUE CINTRAT
Une histoire d'assurance,
de seniors et surtout
de femmes
P. 11

03 • VINCENT DUPOURQUÉ
Les robots, nos nouveaux
compagnons de vie ?
P. 12

04 • MARIE-SOPHIE HOUIS
La prise en charge de la
dépendance deviendra-
t-elle à terme un vrai
marché ?
P. 14

**05 • MARIE-CHRISTINE
JAULENT**
L'IA pour nous faciliter
la vie
P. 15

06 • PATRICIA LACOSTE
Misons sur la proximité et
le sur-mesure !
P. 16

07 • LAURENCE LARRIVIÈRE
Simplifier l'offre
dépendance
P. 18

08 • FABIENNE MAGNAN
Le notaire, un acteur
mobilisé sur la dépendance
P. 19

09 • MARIE MAGNE
Senior dynamique cherche
colocataire...
P. 20

10 • PIERRE MAYEUR
Impliquer plus largement
l'ensemble des acteurs de
la Silver Économie
P. 21

11 • JEANNE MENDELSSOHN
La gestion de patrimoine
pour anticiper la
dépendance
P. 22

12 • JUSTINE MONSAINGEON
Se faire du bien avec une
tablette !
P. 23

13 • ANNE PÉCHINÉ
Pour une mobilisation plus
élargie et complémentaire
des services publics
P. 24

14 • CATHERINE TOUVREY
Changer de paradigme et
aborder le vieillissement
sous un angle positif, gai
P. 25

UNE OFFRE DÉPENDANCE ENTRE LE DIGITAL ET L'HUMAIN

OFFRE ET CIBLE

Quelle est la place de la dépendance dans la protection sociale selon vous ?

La dépendance devrait occuper une place centrale dans la protection sociale. En effet, il s'agit typiquement d'un risque qui s'inscrit dans la logique de la prévoyance collective : mutualiser les financements pour couvrir des situations susceptibles de compromettre la sécurité économique de l'individu ou de sa famille, en provoquant une baisse de ses ressources ou une hausse de ses dépenses : vieillesse, maladie, invalidité, chômage, maternité, charges de famille...

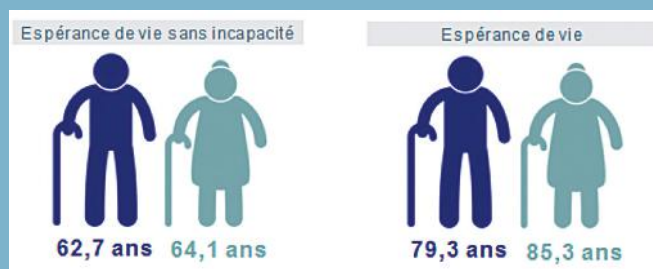
Nous le savons tous, le vieillissement de la population française entraîne mécaniquement un accroissement du risque dépendance. Ce phénomène est renforcé par l'augmentation des maladies chroniques, qui crée un besoin d'accompagnement au domicile non couvert par les dispositifs sanitaires et sociaux actuels.

Quels sont les principaux freins que vous rencontrez dans la commercialisation d'une offre ou de prestations liées à la dépendance ?

IMA a très tôt développé des garanties dépendance innovantes, à destination des bénéficiaires eux-mêmes ou de leurs aidants. Répit de l'aidant, conseil social, soutien en cas d'hospitalisation... Dès 2010, nous avons créé un site internet dédié à la formation des aidants, intégrant des fiches pratiques et des vidéos en vue de prévenir les risques de chute au domicile par exemple. Alors que le marché est resté très timide pendant de nombreuses années, les assureurs attendant l'annonce d'un hypothé-

QUELQUES CHIFFRES POUR NOUS EN CONVAINCRE

- Les Français vivent plus longtemps, mais leur espérance de vie en bonne santé reste stable, allongeant *de facto* la durée de vie en incapacité¹.



- Les personnes âgées de 60 ans et plus sont au nombre de 15 millions aujourd'hui².
- Seulement 8 % de ces personnes sont bénéficiaires de l'APA³.
- En 2060, la France comptera 24 millions de personnes de 60 ans et plus dont 5 millions de personnes de plus de 85 ans (contre 2 millions aujourd'hui)⁴.

1. DREES/« Les Français vivent plus longtemps, mais leur espérance de vie en bonne santé reste stable ».

2. Études et Résultats/n° 1046/janvier 2018.

3. DREES/« Les Français vivent plus longtemps, mais leur espérance de vie en bonne santé reste stable ».

4. Chiffres INSEE.

tique cinquième risque, nous avons constaté une demande frémissante depuis 4/5 ans. Certains clients ont même fait le choix d'intégrer ces garanties à leurs couvertures santé, ce qui nous semble très pertinent aux plans marketing et technique.

Les générations actuelles sont plus sensibilisées du fait d'avoir été confrontées aux situations de dépendance de leurs parents.

Toutefois, ces demandes restent en deçà du potentiel réel du marché, en

regard des besoins de la population évoqués ci-dessus. Il y a donc des freins encore non résolus.

Tout d'abord, la plupart des assureurs restent timides dans leur approche servicielle des offres dépendance. La difficulté à garantir les équilibres techniques à long terme, dans un contexte réglementaire qui n'incite pas à la prise de risque, conduit souvent les décideurs à restreindre fortement l'accès aux prestations et à les limiter à des situations de grande dépendance.



Martine CARLU,
Directrice du Pôle
Santé Bien Vivre
Inter Mutuelles Assistance



Or, ce n'est pas ce qui fait vendre !

Le risque dépendance fait peur et ne suscite pas forcément l'intérêt du public. Par ailleurs, il peut sembler très lointain aux populations ciblées par ce type de contrat, encore en activité professionnelle pour la plupart d'entre eux. De fait, la propension de tout un chacun à payer pour ce risque reste faible.

A *contrario*, la capacité à prévenir la dépendance lorsqu'il est encore temps et à soutenir les proches en cas de risque avéré, pour ne pas peser sur leur environnement, serait plus prometteuse à mon sens. Mais elle suppose un véritable engagement en faveur de la prévention...

Par ailleurs, nous constatons d'autres freins de nature plus opérationnelle :

- Malgré des efforts réalisés, les produits sont souvent complexes, avec une séparation encore trop grande entre prestation financière et services ;
- Les garanties au contrat sont souvent méconnues du public et, au moment où ils pourraient en bénéficier, les familles concernées ne pensent pas toujours à solliciter le service ;
- Les bénéficiaires qui se voient opposer un refus car l'ensemble des conditions d'accès ne sont pas réunies en ressortent extrêmement frustrés : ils ont payé pendant de nombreuses années pour un service qui, au final, leur est refusé. Difficile à admettre...

Quels sont selon vous les leviers pour la progression des offres dépendance ?

Plusieurs pistes intéressantes à creuser pour favoriser le développement des offres dépendance :

- **Intégrer aux offres dépendance des services de prévention consommables dès la souscription.** La dépendance fait peur, donnons aux clients les moyens de l'éviter ! Nous savons aujourd'hui que les comportements de vie peuvent influencer directement sur notre capacité à rester en bonne

“ La capacité à prévenir la dépendance lorsqu'il est encore temps et à soutenir les proches en cas de risque avéré, pour ne pas peser sur leur environnement, serait plus prometteuse à mon sens. ”

santé : santé mentale, nutrition, activité physique, capacité à faire face aux accidents de vie avec plus de sérénité, prise en charge précoce d'une pathologie chronique, etc. autant de facteurs sur lesquels chacun peut agir et pour lesquels nous pouvons apporter un conseil précieux ;

→ Sortir du cadre *stricto sensu* de la dépendance et donner accès aux garanties clés dès les premiers signes de perte d'autonomie :

soutien de l'activité physique au domicile, conseil social incluant la gestion du budget, téléassistance enrichie pour une personne âgée en perte d'autonomie, soutien psychologique pour les aidants familiaux...

- **Proposer de véritables solutions de maintien à domicile :** le cap du passage en EHPAD inquiète la plupart des citoyens, l'assureur peut apporter des solutions clé en main favorisant le « rester chez soi » le plus longtemps possible. Diagnostic autonomie donnant accès à des bouquets de services adaptés, aménagement du logement, recherche de solutions alternatives d'hébergement...

Quels freins rencontrez-vous dans la communication sur la dépendance ?

La communication sur les offres dépendance me semble encore trop stigmatisante. Encore une fois, on n'a pas vraiment envie de payer pour une situation qui nous fait peur et que l'on veut surtout éviter de regarder en face, dans une société de communication qui valorise la jeunesse et vous catalogue de senior dès les premières rides... Peut-être une terminologie plus positive pour le client permettrait-elle de lever quelques résistances

à l'achat ? Pourquoi ne pas parler d'offre bien-vieillir ou autonomie, d'offre descendance (i.e préserver ses proches en cas de dépendance), voire, avec un peu d'audace, de pack jouvence... ?

S'agissant des services d'assistance inclus aux offres dépendance, les principaux freins que nous observons sont :

- 1 L'absence de communication ciblée et proactive auprès des publics concernés ;
- 2 L'ambiguïté autour de la notion d'aidant, beaucoup utilisée par les assureurs et les assistants, mais qui ne semble pas correspondre à une réalité vécue par les personnes elles-mêmes. Ainsi, les études montrent qu'à peine 37 % d'entre eux se considèrent comme tel. Certes, ce chiffre est en progression puisque ce pourcentage n'était que de 25 % en 2015, mais il reste du chemin à parcourir... d'autant plus que ces aidants hésitent à recourir au service, phénomène psychologique de culpabilisation qui conduit souvent les personnes à vouloir assumer, seules, cette lourde charge.

Aussi, nous sommes convaincus de la nécessité de développer des dispositifs de repérage des situations et d'orientation pour inciter les personnes concernées à prendre conscience de leur besoin et à se faire aider. C'est dans cette logique que nous avons déployé, au sein d'IMA, des process de détection des fragilités et de rebond par les chargés d'assistance qui ont été spécifiquement formés à ces approches.

Nous travaillons aussi avec notre partenaire Sharecare pour développer un programme à grande échelle de détection de fragilités par nos infirmières à travers une démarche scientifique basée sur des cohortes

témoins et de démontrer ainsi l'efficacité médico-économique d'un accompagnement motivationnel et comportemental.

Quels types d'options peuvent constituer un élément différenciant dans une offre dépendance ?

Plusieurs options peuvent constituer un élément différenciant :

- **Un interlocuteur unique et personnel** pour accompagner et guider la personne tout au long de son parcours : conseiller le plus en amont possible, aider à la gestion des démarches administratives ou l'organisation des services au quotidien, permettre la prise de distance et aider à la réflexion et à la prise de décision ;
- **Un programme d'accompagnement dès la souscription**, favorisant le maintien en bonne santé des personnes et donnant accès à une communauté d'assurés soucieux du bien vieillir. À titre d'exemple, IMA a développé un programme innovant de prévention et de gestion de sa santé au quotidien intégrant notamment :
 - Un diagnostic personnalisé sur la base d'une approche holistique de la santé ;
 - Un portail Web de gestion de sa santé au quotidien : fiches prévention, carnet de santé, annuaire des professionnels de santé, accès à un réseau de nutritionniste et d'ostéopathes en partenariat avec Santéclair... ;
 - Un coaching personnalisé par des infirmières formées aux techniques d'entretien motivationnel.
- **Un bilan personnalisé et une évaluation sur site** pour évaluer la possibilité de rester à domicile et identifier les leviers potentiels favorisant le maintien dans le lieu habituel de vie (organisationnels, en termes d'équipements, de modifications architecturales...). Au sein du groupe IMA, nous avons monté un réseau de travail-

leurs sociaux formés à la pratique de l'évaluation. Ce sont ensuite nos filiales Inter Mutuelles Habitat et Serena qui peuvent prendre en charge respectivement le suivi des travaux nécessaires et la coordination d'un bouquet de services sous forme de forfait mensuel « rester chez soi ».

- **La prise en charge de séances de remise en forme** au domicile, dès les premiers signes de perte d'autonomie. IMA travaille notamment avec la structure Siel Bleu en proposant un accompagnement du binôme aidant-aidé : analyse de la mobilité de l'aidé, maintien de la communication entre l'aidant et l'aidé, moment de répit pour aidant, amélioration des facteurs socioaffectifs : image de soi, confiance en soi...
- **Un pack gestion budgétaire** permettant d'identifier des sources de financement possibles mais aussi d'aider la famille à repenser sa gestion budgétaire pour faire face avec sérénité aux mutations qui s'imposent à elle. Dans cet esprit IMA a noué un accord de partenariat avec le Groupe associatif Cresus, spécialiste de la prévention du surendettement. Nos assistantes sociales ont ainsi pu créer des outils simples de « coaching budgétaire ».

Quelle différence proposez-vous face aux acteurs et aux offres de services historiques ?

De par sa structure, le Groupe IMA est en capacité d'apporter des réponses globales, clé en main, aux assureurs/courtiers et leurs bénéficiaires :

- Avoir une offre intégrée et graduelle de prise en charge ;
- Prévenir la perte d'autonomie grâce à un programme personnalisé de prévention, via une approche holistique de la santé ;
- Jouer un rôle proactif vis-à-vis des bénéficiaires grâce à notre dispositif de détection des fragilités ;
- Avoir un rôle central dans l'organisation et la coordination des acteurs et des services privés ou publics ;

- Agir sur le terrain, concrètement, à domicile ;
- Intégrer ses services dans un parcours coordonné avec les autres dispositifs déployés par l'assureur, notamment dans le cadre de l'action sociale.

Ces éléments de différenciation sont d'autant plus forts si nos clients co-construisent ces services avec nous et qu'ils nous donnent la capacité via des échanges sécurisés de données à intervenir dans les parcours de vie de leurs bénéficiaires. Nous sommes alors à même de promouvoir et de personnaliser au mieux ces services.

Idéalement, nous pouvons aussi conseiller à nos clients d'identifier et de qualifier les moments de vie où ces services sont les plus nécessaires et nous prenons ensuite leur mise en œuvre. Nos clients assureurs/courtiers sont alors perçus par leurs bénéficiaires comme apporteurs de solutions (gratuites) et non juste comme « encaisseurs de cotisations » !

Au-delà des expertises proposées, notre différence s'affirme dans les valeurs profondément humaines qui guident les équipes depuis la création du Groupe IMA, il y a plus de 35 ans. Les assureurs ou courtiers nous confient depuis toujours leurs bénéficiaires alors qu'ils sont confrontés à des situations éprouvantes de la vie... cela suppose beaucoup d'empathie, de volonté sincère d'aider l'autre tout en gardant le professionnalisme et la distance qui permet à chacun de rester acteur de sa propre vie. Cela ne se décrète pas !

SENSIBILISATION ET PRÉVENTION

Quel peut être l'apport du digital dans des offres liées à la dépendance ?

Le digital apporte de nombreux avantages... s'il reste considéré comme un moyen et non comme une fin en soi.

OUI le digital permet de concevoir des solutions attractives et ludiques, permettant de toucher le plus grand nombre à moindre coût, avec des parcours personnalisés. Ainsi, les

portails web de prévention, intégrant des outils de diagnostic, des conseils pratiques, l'accès à une communauté d'aidants ou de personnes soucieuses du « bien vieillir », des informations qualifiées ou l'accès distant à un réseau d'experts apportent un vrai plus et peuvent susciter l'intérêt durable des assurés. De la même manière, l'apport des objets connectés dans la télésurveillance médicalisée est indéniable et ouvre le champ des possibles en matière d'accompagnement et de détection précoce des situations à risque.

NON le digital seul ne révolutionnera pas la relation clients ni la sinistralité en matière de dépendance, ou de santé en général. À un moment, c'est la relation humaine qui permet de changer les regards, de rassurer, d'accompagner dans le temps.

La clé réside à notre sens dans l'élaboration de parcours à valeur ajoutée, associant de manière pertinente le digital et l'humain. Ce n'est pas simple et bouscule les approches traditionnelles des assureurs comme des assistants. Là est probablement notre principal défi.

Quelles sont les start-up avec qui vous pensez collaborer ?

La coopération avec les start-up est au cœur de la stratégie d'innovation du Groupe IMA. Ainsi, nous sommes en cours de création, avec le soutien de nos actionnaires, d'un fonds d'investissement dédié qui nous permettra de prendre des participations et/ou d'accompagner des start-up innovantes sur nos différents segments d'activité, et bien évidemment dans le secteur de la santé.

IMA fait partie des dix acteurs de l'économie sociale membres fondateurs du programme Avenir Santé Numérique lancé par la Fondation de l'Avenir et comportant trois volets : un Fonds destiné à conduire des études prospectives d'intérêt général et de soutenir des projets innovants, une Chaire visant à penser la santé numérique dans sa globalité et de manière scientifique en privilégiant une démarche pluridisciplinaire et pluri-institutionnelle et un engagement avec Eit Health. D'initiative européenne, Eit Health vise à promouvoir l'entrepreneuriat et l'innovation au

“ La clé réside à notre sens dans l'élaboration de parcours à valeur ajoutée, associant de manière pertinente le digital et l'humain. ”

service des patients et des systèmes de santé, et permettre un accès aux financements européens 2020.

Par ailleurs, nous avons déjà engagé des coopérations avec certaines jeunes pousses spécialisées sur les thématiques de la dépendance telles que le Robosoft (expérimentation du robot d'aide à la personne Kompaï, la Compagnie des Aidants, MonitorLinq ou Life Plus). Ces coopérations doivent cependant respecter une logique simple, elles doivent être au service de notre stratégie et de notre approche centrée sur l'humain.

→ Kompaï

Le robot KOMPAÏ apporte des compensations aux fragilités temporaires (hospitalisation ou convalescence), chroniques, aux pertes d'autonomie (handicap, âge).

→ Monitorling

Solution connectée pour l'autonomie et le maintien à domicile, visant à faciliter le quotidien des aidants et des aidés.

→ Life Plus

Une montre connectée permettant l'analyse du comportement (suivi de l'activité en mesurant les paramètres physiologiques, détection des chutes ou des inactivités anormales) et l'analyse de la santé (suivi des constantes « santé », identification des dérives qui pourraient être constatées et envoi automatique d'une alerte au référent santé).

Comment comptez-vous rentabiliser votre offre dépendance ?

La rentabilité des offres dépendance est une vraie question dans la durée. À ce jour, les offres ne sont pas à maturité et les consommations restent mesurées, tant du fait d'une sous-information des publics concernés que des restrictions contractuelles évoquées plus haut.

QUELQUES CHIFFRES POUR ILLUSTRER L'USAGE DU DIGITAL PAR LES « SENIORS »

→ Des « seniors » qui sont de plus en plus connectés

- Les 55 ans et + ont des taux d'équipement en devices connectés très élevés avec 69 % d'entre eux qui possèdent au moins un objet connecté¹.
- 51 % des + de 55 ans utilisent internet pour la santé ou le bien-être². Parmi les non-utilisateurs, une part non négligeable évoque une forme d'incompétence ou de difficulté à apprendre qui leur en bloque l'accès.

→ Dans leurs usages aussi, la fracture numérique n'en est presque plus une

- Ils sont aussi multi-usages : tout particulièrement la communication et l'information sur le monde qui les entoure, sur l'actualité mais aussi sur les produits et services.
- Certains gestes digitaux font déjà partie de leur quotidien : regarder des photos, suivre ses comptes en ligne notamment.

1. Baromètre TNS SOFRES des 55 ans et plus/2016.

2. Étude INPES/Les multiples facettes de la santé des 55-85 ans.

À terme, la question pourra se poser si les volumes de vente ne progressent pas et que la mutualisation ne peut jouer à plein.

Nous comptons donc sur la diffusion large des offres, y compris au sein de couvertures santé et l'intégration de dispositifs de prévention qui favoriseront la maîtrise du risque.

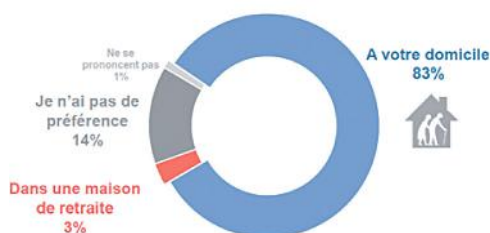
Dans quelle mesure la domotique peut participer de manière décisive au maintien à domicile des personnes dépendantes ?

Quand on est en bonne santé, on n'imagine pas le nombre de mouvements que l'on peut faire dans sa maison pour vivre, tout simplement...

Beaucoup de personnes âgées ou à mobilité réduite ne souhaitent pas quitter leur logement, appartement ou maison et elles préfèrent être prises en charge chez elles. Si elle ne remplace pas la présence et l'assistance humaine, la domotique permet d'améliorer les conditions de vie à domicile en assurant la sécurité des personnes grâce à un contact permanent avec leurs proches. Elles entrent en œuvre dans la sécurité, la gestion de l'énergie, le confort de vie, le lien social.

→ Le vieillissement de la population génère des coûts de plus en plus conséquents et l'offre de soins n'est pas adaptée aux attentes de la population avec 83 % des Français qui souhaitent vieillir à leur domicile contre 3 % en maison de retraite¹;

→ Parmi eux, 87 % pensent que le soutien à domicile permet de lutter contre l'isolement²;



1. Institut CSA (Conseil Supérieur de l'Audiovisuel).

2 Français sur 3 perçoivent la maison connectée comme un gain de temps

→ 2 Français sur 3 perçoivent la maison connectée comme un gain de temps mais 47 % des Français pensent qu'elle va « déshumaniser les relations »².

La domotique trouve sa place dans tous les types d'habitation, apportant plus de confort aux résidents. Valorisant le bien immobilier, c'est un argument en cas de revente.

→ Domotique et sécurité

Concernant la sécurité, de nombreux systèmes sont envisageables, de l'interphone aux détecteurs d'ouverture de portes et de fenêtres pour surveiller une personne désorientée, sujette aux fugues. En liaison avec des prestataires extérieurs, les systèmes de téléassistance permettent de communiquer immédiatement avec une personne qui, en cas d'urgence, alertera les secours et les proches.

→ Domotique et confort de vie

Un système domotique permet de piloter à distance différents équipements électriques de l'habitat : manœuvrer ses volets en pressant un bouton, ouvrir le portail ou la porte du garage depuis sa voiture... Plus globalement, tout ce qui se fait avec un interrupteur ou une poignée peut être automatisé et piloté à partir d'un poste fixe, ou à distance.

→ Domotique et économies d'énergie

La programmation du chauffage selon les heures et les pièces, la mise en route de l'éclairage, le départ d'une machine sont autant de services pris en charge par la domotique.

→ Domotique et santé

Plusieurs systèmes domotiques appliqués à la santé favorisent le maintien à domicile comme les capteurs de mouvements, qui en cas de situation anormale, envoient une alerte à un référent (famille, soignant). Pour éviter l'oubli ou au contraire la double prise d'un médicament, le pilulier intelligent se programme pour une semaine, avec une alarme à l'heure de la prise du médicament et un verrouillage automatique entre deux prises. Enfin, le bracelet détecteur de malaise ou de chute déclenche automatiquement une alarme auprès du référent pour une prise en charge immédiate.

47 % des Français pensent qu'elle va « déshumaniser les relations »

Malgré tout, le potentiel de la domotique reste bridé par les systèmes propriétaires. L'interopérabilité est encore très peu présente dans le secteur de la domotique et cela démultiplie le nombre de devices au domicile. L'enjeu est de développer des outils qui soient en capacité de rester connectés entre eux et qui permettent d'agir sur plusieurs domaines (sécurité, confort de vie et santé) en même temps.

Quelle est votre stratégie pour conquérir le marché du maintien à domicile ?

Notre stratégie repose sur plusieurs axes majeurs :

1 **Apporter une offre clé en main de maintien à domicile :** grâce au couplage des expertises des différentes filiales du Groupe IMA (IMA assistance, Serena, Inter Mutuelles Habitat et IMA Protect notamment), nous sommes en capacité de prendre en charge les bénéficiaires de A jusque Z, en véritable architecte de solutions personnalisées. Évaluation, conception de bouquets de service adaptés, recherche de financements, coordination des intervenants, aménagement du logement, accompagnement médicalisé, télésanté, etc. L'expérience d'IMA prend alors toute sa valeur par sa capacité à piloter un réseau d'intervenants pour apporter des solutions concrètes sur tout le territoire national... Quelle start-up peut tenir cette promesse ?

2 **Diversifier la nature de nos clients :** nous sommes présents auprès des mutuelles, IP, assureurs, courtiers, bancassureurs et banques, mais avons aussi pénétré le secteur public et commençons à monter des projets avec des groupes spécialisés dans l'hébergement retraite ou les établissements médico-sociaux. Bien entendu, quelle que soit la nature de nos clients, nous restons en marque blanche, la qualité de notre offre restant ainsi au service de l'image de nos clients et non l'inverse...

- 3 **Innover, tant par la technologie que par les approches humaines :** comme évoqué plus haut, nous investissons fortement le secteur technologique afin de repérer et d'intégrer les solutions pertinentes de maintien à domicile, sans oublier de continuer à travailler la formation de nos équipes à une prise en charge bienveillante, responsabilisante et humaine de la personne âgée.
- 4 **Conquérir les plus jeunes seniors** par des approches innovantes de prévention ou l'entrée par la télésurveillance et la domotique.

ASPECTS DIVERS

Comment envisagez-vous la disruption du marché de la dépendance dans quelques années ?

Si l'on se place du point de vue de l'assureur, la disruption pourrait venir de différentes manières :

- **Une prise en charge du risque dépendance par les pouvoirs publics** (cinquième branche, augmentation des aides sociales, déploiement de dispositifs d'accompagnement des familles...). Cette option semble peu probable compte tenu de la situation économique du pays et les dernières déclarations gouvernementales semblent au contraire militer en faveur des assureurs ;
- **Le développement de modes de financement grand public alternatifs** tels que le viager ou, pourquoi pas, des formes de *time sharing* orchestrés par les groupes spécialisés dans l'hébergement senior ;
- **L'intégration massive de garanties dépendance dans d'autres types de supports assurantiels** tels que la santé, voire l'habitation ;
- **Le développement de plateformes communautaires d'entraide et de financement ;**
- **L'entrée massive des GAFA...**

UNE HISTOIRE D'ASSURANCE, DE SENIORS ET SURTOUT DE FEMMES

Une vie professionnelle et un engagement autour de deux sujets majeurs : la prise en compte du vieillissement de la population et celui de la place des femmes dans la société, le tout agrémenté d'assurance, de services, et de réseaux...

Milieu des années 90, au marketing chez un assureur de personnes, j'étudie des sujets innovants. On commence alors à s'intéresser, à reculons parfois, à la « dépendance ». Travaillant à cette époque sur les nouveaux produits d'assurance, je me penche sur celui de la perte d'autonomie : oui, il y a des besoins, oui, il y a un marché, reste à voir comment l'adresser ! Pas besoin de sortir des plus grandes écoles pour prendre conscience que, compte tenu de la forme de la pyramide des âges il y aura un nombre encore plus important de personnes âgées, avec une espérance de vie de surcroît grandissante et donc malgré les progrès de la médecine, un nombre plus important de personnes en perte d'autonomie. Autre constat : il y aura de moins en moins de personnes pour s'en occuper du fait également de la démographie, mais également des évolutions sociologiques et géographiques, de l'éclatement des familles, activité des aidants ou aidantes potentielles...

Je vais de colloques en colloques pour approfondir le sujet et compile les études. J'entends partout que c'est un

risque qui fait peur, difficile à tarifier car il n'y a pas encore de modèle établi, de statistiques, que certaines expériences d'assureurs n'ont pas été concluantes. Quelques acteurs se lancent en délivrant un petit capital en cas de dépendance, définie via des *scorings*, dans des produits collectifs pouvant être transformés en droit à service, dans des programmes santé-prévoyance. D'autres proposent des doubléments de rente dans les produits retraite type article 83. Le produit individuel dont on parle à l'époque, c'est SAFIR, mais on dit que la vente n'est pas toujours facile car ce besoin est difficile à appréhender sauf si les personnes sont directement conscientes lorsqu'elles s'occupent d'un proche dépendant. On voit également émerger quelques tentatives de contrats associant épargne et dépendance qui renaîtront dans des produits haut de gamme bancassurance enrichis de services d'assistance (sur lesquels j'ai d'ailleurs eu le plaisir de travailler dans les années 2000). Le problème du vieillissement de la population, du nombre croissant de personnes âgées et des besoins de



Frédérique CINTRAT, CEO d'Assuranciennes, l'assurance particulièrement pensée pour les femmes actives et de l'application de networking www.axiellles.com, auteure de « Comment vient l'ambition ? » Ed. Eyrolles.

financement en cas de perte d'autonomie devient par ailleurs un sujet politique dont s'emparent les pouvoirs publics. Je suis avec intérêt la mise en place de la PSD (Prestation Spécifique Dépendance), en 1997 avec de grands débats en conférences quand on évoquait le recours sur succession, puis l'APA, qui lui a succédé en 2002. C'est à ce moment-là que je passe du côté de l'assistance, et qu'en travaillant avec des équipes médico-sociales, des psychologues, médecins, ergothérapeutes, chargés d'assistance en relation avec les personnes en perte d'autonomie, tout en participant aux groupes de travail avec les actuaires et les marketeurs des produits d'assurance, je m'aperçois qu'on peut vraiment changer la donne et jouer un rôle sociétal à travers un contrat. C'est ainsi que je participe à la mise en place des premières offres d'assurance-assistance complètement reliées aux besoins des aidants et des aidés en y intégrant en outre de la technologie (téléassistance - téléphone, avec un œil sur les applications numériques et la robotique).

L'épisode dramatique de la canicule en 2013 entraîne la création de la Journée de Solidarité, les gouvernements successifs font des annonces, lancent des débats : 5^e risque ou 5^e branche,

partenariat public/privé ; on pense même qu'une partie de la solution sera apportée avec le lancement de la filière Silver éco.

Participant aux travaux sur la prise en compte du vieillissement de la CDC, je me rends compte qu'il convient vraiment d'aborder la problématique de façon globale : la ville et plus généralement le lieu de vie, le logement, son adaptation, les EHPADs, les aidants professionnels et familiaux, les solutions de répit, l'organisation des temps, les services de proximité, l'assistance, le viager, le domicile, la robotique.

Et tout récemment, je participe à un Colloque sur la longévité, organisé par une grande mutuelle : toujours intéressant mais les intervenants changent parfois, tout comme les décideurs, mais rien de vraiment nouveau dans les constats et les pro-

“ Et quand on s'intéresse au développement professionnel des femmes, et à la place des femmes dans la société, et quand on sait qu'une femme majeure sur deux a aujourd'hui plus de 50 ans... on s'intéresse nécessairement aux solutions qui permettent de leur rendre la vie plus simple aujourd'hui et demain ! ”

positions, par rapport aux colloques auxquels j'assiste depuis vingt ans.

Il semble pourtant urgent d'anticiper et de se mobiliser aujourd'hui autour du grand âge, du financement des fragilités et des services nécessaires en cas de fragilité voire de dépendance.

Et quand on s'intéresse au développement professionnel des femmes, et à la place des femmes dans la société, et quand on sait qu'une femme majeure sur deux a aujourd'hui plus de 50 ans, que les aidants sont en majorité des aidantes, et que le grand âge et la dépendance liée à celui-ci concernent particulièrement les femmes, dans un secteur médico-social largement féminisé, on s'intéresse nécessairement aux solutions qui permettent de leur rendre la vie plus simple aujourd'hui et demain ! Et l'assurance, la prévention et les services en font partie. Un nouveau challenge à relever... dans la continuité !

LES ROBOTS, NOS NOUVEAUX COMPAGNONS DE VIE ?

KOMPAÏ
robotics

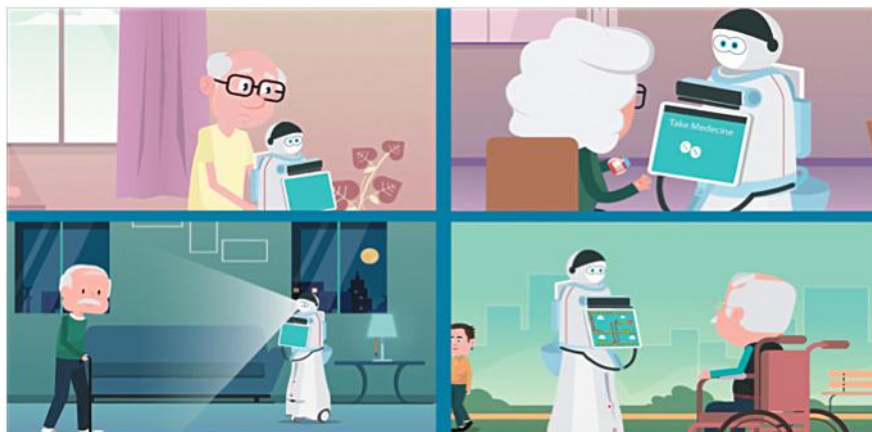
Face au défi que constitue la dépendance, nous sommes convaincus que la robotique peut améliorer sa prévention en rendant de l'autonomie perdue aux patients, en soulageant les aidants grâce à la prise en charge de tâches à faible valeur ajoutée. C'est pourquoi nous avons créé KOMPAÏ robotics, un des pionniers de la robotique d'assistance.

Notre objectif est de développer des robots qui aident et surtout soulagent les aidants à exercer leur métier, dans un premier temps dans les maisons de retraite avant de les généraliser à domicile.

Nous avons dans une première étape identifié les tâches qui présentent une justification économique pour les acquéreurs, sous forme de retour sur investissement rapide.

La première génération de robots assure :

- **L'assistance à la mobilité des résidents à l'intérieur de l'établissement.** Le soignant aide le résident à saisir le robot, puis programme la destination finale. Le robot rejoint cette destination; c'est lui qui décide de la direction et le patient qui ajuste la vitesse en marchant à sa convenance. Le robot peut accompagner certains résidents à aller de leur chambre au restaurant, en leur permettant d'avoir en même temps une activité physique.
- **La surveillance nocturne,** au cours de laquelle le robot déambule dans les parties communes et détecte les situations à risque. Par exemple, un résident qui s'est égaré dans les couloirs. Dès qu'une situation à risque est détectée, le robot envoie une alarme au soignant de service, en indiquant le risque et en envoyant une photo.
- **Des tournées d'information,** par exemple aller de chambre en chambre le matin pour réveiller les résidents, et leur donner la date, la météo, le programme de la journée, le menu du repas... Les tournées peuvent également être faites dans les parties communes.
- **La distraction individuelle et collective** des résidents. Le robot peut servir de support à des jeux, la projection de vidéo, l'écoute de



musique... Il peut également être utilisé pour faire des jeux collectifs et contribuer ainsi à l'amélioration du lien social.

En termes de freins, l'acceptation par les utilisateurs et les aidants n'est pas un problème. La plus grande difficulté réside encore dans la définition des scénarios d'usage qui présentent de l'intérêt pour les aidants, et bien sûr dans leur implémentation réelle qui nécessite encore d'importants développements techniques. Nous souhaitons arriver à terme à avoir des robots pouvant effectuer à domicile des tâches aussi diverses et complexes que d'aider à se lever, faire sa toilette, marcher, préparer le repas, faire le ménage...

Outre la dimension économique, le robot Kompaï dispose d'atouts importants par rapport aux systèmes plus conventionnels.

→ La mobilité

Le robot est disponible partout dans l'établissement, à la demande. Cette mobilité autonome (le robot sait se localiser et se rendre d'un endroit à un autre en évitant les obstacles), le rend disponible à chaque instant et à

chaque endroit de la vie quotidienne. Cette mobilité lui permet également de gérer automatiquement son énergie, il va se recharger.

→ La connectivité

En permanence connecté à internet, Kompaï permet d'accéder de manière simplifiée à la téléphonie, la visioconférence, la navigation Web, les réseaux sociaux, les jeux en ligne...

→ L'affectivité

Contrairement à toute autre technologie, le robot est une entité bien identifiée et porteuse d'une forte dimension affective et interactive, fondamentale pour l'équilibre psychologique. Le robot s'exprime, réagit, peut être personnalisé...

Le défi majeur pour le déploiement à grande échelle des robots d'assistance réside dans la nécessité de réorganiser les processus d'aide aux personnes fragilisées et dépendantes, ce qui va obliger à repenser le métier d'aidant en y introduisant des nouvelles technologies notamment robotiques. Ces technologies n'ont pas pour but de les remplacer, mais de les décharger de nombreuses tâches à faible valeur ajoutée, leur permettant ainsi de consacrer plus de temps aux personnes qui en ont besoin.

“ Le défi majeur pour le déploiement à grande échelle des robots d'assistance réside dans la nécessité de réorganiser les processus d'aide aux personnes fragilisées et dépendantes, ce qui va obliger à repenser le métier d'aidant en y introduisant des nouvelles technologies notamment robotiques. ”



Vincent DUPOURQUÉ, CEO de KOMPAÏ robotics, créée en 2016, une start-up qui a pour but de concevoir, fabriquer et déployer des robots de service, et en particulier des robots d'assistance aux personnes fragilisées et à leurs aidants.

Linkedin : <https://www.linkedin.com/in/vincent-dupourqu%C3%A9-78261119/>
Researchgate : https://www.researchgate.net/profile/Vincent_Dupourque
Email : vincent.dupourque@kompai.com

LA PRISE EN CHARGE DE LA DÉPENDANCE DEVIENDRA-T-ELLE UN VRAI MARCHÉ?

L'assurance dépendance : des produits qui ne séduisent pas les assurés, un risque qui fait peur aux assureurs

Les offres proposées pour garantir le risque dépendance sont nombreuses, enrichies en services, avec des réflexions intéressantes pour trouver le meilleur niveau de mutualisation notamment dans le cadre de garanties en inclusion ou de couverture collectives ou encourager à la souscription avec des promesses de services permettant de prendre en charge le souscripteur en tant qu'aidant, de développer les actions de prévention visant à limiter le risque de dépendance.

Les produits sont plus vertueux, avec des niveaux de garantie plus conformes aux besoins, des conditions plus protectrices (garanties viagères/indexation des prestations).

Pourtant le marché ne se développe pas. Les pouvoirs publics, par des prises de parole, des annonces et l'absence de mise en œuvre de réelles solutions contribuent à l'attentisme du marché tant côté assureurs qu'assurés.

Dans le même temps, les assureurs continuent à avoir peur de ce risque, gourmand en capitaux propres; un nombre réduit d'acteurs a des bases de données, il n'y a pas de mise en commun des tables. Si la dépendance totale est mieux maîtrisée, la dépendance partielle qui constitue une promesse client essentielle, est moins bien maîtrisée.

De leur côté les assurés continuent à boudier une garantie sur un risque aussi lointain, dans lequel ils ne souhaitent pas se projeter, nécessitant pour être bien protégés d'engager des cotisations importantes, avec un niveau de prestation qui sans doute sera insuffisant pour constituer une réelle solution.

“ Collectivement nous sommes confrontés à ce défi de faire en sorte que les années de vie gagnées soient des années de dignité et de sens alors que s'installent la sensation d'inutilité et l'inexorable solitude. ”

Pour sortir de cette impasse, nous identifions quelques pistes:

- Un encouragement des pouvoirs publics à la **mise en œuvre de solutions individualisées** pour couvrir le surcoût lié à une éventuelle dépendance;
- La **mise en commun de données** pour mieux étudier le risque dépendance;
- L'accent porté sur la **prévention**;
- Le développement de solutions permettant au **maximum de personnes de cotiser le plus tôt possible**;
- La **sollicitation de l'épargne et de l'immobilier** pour financer la dépendance;
- Le développement d'une offre d'accompagnement de qualité pour **rendre possible le maintien des personnes dépendantes à leur domicile**.

La prise en charge matérielle des personnes âgées dépendantes : un besoin bien loin d'être couvert, une impérieuse nécessité

Toutefois, il apparaît que le sujet du **financement de la dépendance** est loin d'être l'unique sujet même s'il est important. De façon générale nous pourrions identifier trois types de populations:

- celles qui devront bénéficier de la **solidarité nationale**;

- celles qui auront l'opportunité de recourir à **l'assurance**;
- celles qui pourront utiliser leur **épargne**.

Mais dans tous les cas, la question de la **prise en charge matérielle des individus âgés en situation de dépendance** constitue une problématique bien plus complexe à mettre en œuvre et qui nécessite notamment:

- Une optimisation des prises en charge en établissement (nombre/qualité) quand cette seule solution est possible;
- Une organisation du maintien à domicile de la personne âgée qui constitue à la fois une solution plus humaine et plus économique;
- Un meilleur suivi médical des personnes âgées tant en prévention qu'en prise en charge, pour mieux gérer l'individu dans la durée et au-delà des épisodes aigus;
- L'utilisation des nouvelles technologies pour faciliter et sécuriser le quotidien des personnes âgées;
- Le soutien des familles;
- La professionnalisation des aidants professionnels;



Marie-Sophie HOUIS
Associée PMP

- La coordination de l'ensemble des personnes autour de l'aidé et l'accès facilité à l'information;
- La question impérieuse du maintien du lien social;

Mais surtout, un autre regard individuel et collectif porté à cette période de la vie où l'avenir ne vous porte plus et où le quotidien doit être choyé.

La dépendance de nos aînés, une réalité pour beaucoup qui nous laisse bouleversés affectivement et submergés matériellement

Collectivement nous sommes confrontés à ce défi de faire en sorte que les années de vie gagnées soient

des années de dignité et de sens alors que s'installent la sensation d'inutilité et l'inexorable solitude.

Individuellement, nous restons sidérés quand nos aînés nous deviennent étrangers ainsi qu'à eux-mêmes.

L'IA POUR NOUS FACILITER LA VIE

La dépendance dont il est question ici concerne la perte d'autonomie transitoire ou définitive d'une personne, suite à un accident, une maladie ou au vieillissement de la personne.

La perte d'autonomie, souvent associée à la dépendance, fragilise beaucoup la qualité de vie quotidienne et beaucoup d'espoirs sont aujourd'hui placés dans les nouvelles technologies de l'information et de la communication pour améliorer le quotidien des personnes dépendantes et même leur offrir de nouvelles capacités.

En particulier, on parle aujourd'hui des possibilités offertes par l'Intelligence Artificielle, (IA) une discipline de l'informatique qui vise à construire des programmes (des algorithmes) effectuant, aussi bien que des humains, des tâches nécessitant un certain niveau d'intelligence. Cela concerne potentiellement l'ensemble des champs de l'activité humaine: déplacement, apprentissage, raisonnement, socialisation, créativité, etc.

Ces programmes informatiques ont trouvé de nombreuses applications

dans le contexte de l'aide à la décision et en particulier pour la télé médecine, incluant la téléconsultation, la télé-expertise mais aussi la télésurveillance et la téléassistance. L'intégration des services de télésurveillance et de téléassistance dans le parcours de soin ou de vie de la personne dépendante est en forte extension. L'enjeu de ces services est le maintien des personnes à domicile par une surveillance à distance de leur état de dépendance (par exemple la détection à distance de chutes ou le contrôle de la prise de repas à partir de l'examen visuel

du réfrigérateur) mais, pour que ces applications se développent concrètement dans les années à venir, il sera nécessaire d'en mesurer le bénéfice et l'efficacité. Le manque d'évaluation pourrait être un frein dans le futur.

Pour prendre des décisions pertinentes relatives à la dépendance des personnes, les programmes d'IA nécessitent une transmission de données qui sont analysées en fonction du contexte de la personne. Ces données sont de plus en plus collectées via des objets connectés. Ces objets et les applications "Smartphones" associées à destination du grand public ont une progression vertigineuse. L'objectif essentiel de cette offre est d'apporter des services, nouveaux ou facilités, à la personne dans des activités quotidiennes ou exceptionnelles (orientation, commande à distance, augmen-



Marie-Christine JAULENT,
Directrice de Recherche à l'INSERM (Institut National de la Santé et de la Recherche Médicale)

tation des sens, etc.) et adaptés à sa condition (sportif, handicapé, etc.). Dans une étude de 2013, la banque d'investissement mondiale Morgan Stanley évaluait à 75 milliards d'objets connectés à l'horizon 2020.

Selon plusieurs études et sondages en France, beaucoup de gens ont encore quelques réserves quant à l'utilisation de ces outils pour différentes considérations comme le manque de sécurité ou de confidentialité concernant les données collectées, le sentiment d'être surveillé, etc. Si une exploitation de ces données doit être envisageable, elle doit être associée à une gestion très sécurisée.

La robotique est également une branche de l'IA qui développe de nombreux produits visant à réduire la

dépendance. Il peut s'agir de simples robots facilitant la vie quotidienne par une interaction possible avec la personne (robot communicant capable d'analyser les besoins ou de répondre à des requêtes simples comme servir un verre d'eau) mais aussi d'appareillages plus complexes augmentant les capacités de la personne (par exemple une main artificielle).

En conclusion, l'IA ouvre un champ des possibles dans le contexte de la dépendance qui doit rester au service de la personne. Il est en particulier important de bien identifier les besoins des personnes et de contrôler l'efficacité de l'offre commerciale grandissante avec l'apparition de ces nouvelles technologies.

“ Ces programmes informatiques ont trouvé de nombreuses applications dans le contexte de l'aide à la décision et en particulier pour la télémedecine, incluant la téléconsultation, la télé-expertise mais aussi la télésurveillance et la téléassistance. ”

MISONS SUR LA PROXIMITÉ ET LE SUR-MESURE !

Le groupe Prévoir intervient dans la protection de la clientèle populaire depuis plus d'un siècle. Il a toujours apporté à ses clients, souvent plus vulnérables que la moyenne, des solutions pour faire face aux aléas de la vie.

L'allongement de la durée de vie combinée à l'évolution des structures familiales traditionnelles a conduit à l'émergence du risque de dépendance. Il était donc naturel que Prévoir soit parmi les premiers assureurs à lancer une offre dépendance en 1996. Depuis vingt-deux ans, nous continuons à protéger nos clients contre ce risque en les sensibilisant

particulièrement au risque d'enchaînement et au « bien vieillir » car en matière de prévention, il n'est jamais ni trop tôt, ni trop tard...

L'une des particularités du groupe Prévoir réside dans sa méthode de vente conseil à domicile. Nos conseillers se déplacent chez nos clients. Ceci nous permet d'être proches d'eux, de bien connaître leur environne-

ment et leurs attentes en matière de protection. Cet aspect est l'une des clés du conseil adapté pour vendre des contrats dépendance. Face à un sujet difficile à aborder et perçu comme anxiogène pour la plupart d'entre nous, l'empathie doublée d'une écoute active et d'un échange en toute confiance avec un interlocuteur qui connaît bien ce risque, permet de révéler les besoins de protection du client. La dépendance est à la fois un sujet médical et social.

Notre façon de traiter le sujet de la dépendance est le fruit d'un long processus d'écoute de nos clients et d'amélioration progressive de nos offres depuis plus de vingt ans. La construction de nos produits ne se

limite pas à la recherche de la rentabilité. La question doit être abordée de manière globale en associant les attentes des assurés et une bonne connaissance de leurs comportements qui permet une tarification au plus juste. Nous nous assurons à tout moment de la pertinence des garanties proposées pour répondre aux réels besoins de nos assurés. Ces garanties interviennent d'abord dans la prévention du risque dépendance (garantie fracture, garantie maladies graves, services d'assistance...), puis lorsque la dépendance survient.

La dépendance est un risque long qui dépend notamment des antécédents médicaux. La volonté de Prévoir a toujours été de s'appuyer sur son réseau pour intégrer une sélection médicale poussée qui permet aujourd'hui d'atteindre des taux d'acceptation proches de 90 %. En contrepartie, nous sommes sur une souscription qui peut être plus longue (jusqu'à un mois pour les cas de multipathologies) car plus complexe et qui nous permet d'être en capacité de bien indemniser nos assurés en cas de survenance du risque. Ceci se traduit par une forte satisfaction de notre clientèle.

Au-delà de la question de la prise en charge de la dépendance, je pense que l'assurance doit tenir compte de l'évolution des besoins de la population. Ce qui nécessite de sortir de l'approche classique du risque et d'offrir plus de souplesse dans les options proposées. En vingt ans de commercialisation des contrats dépendance, nous constatons une vraie évolution des besoins des assurés. Par exemple les besoins d'aménagement du domicile ont changé. En effet, passé la soixantaine, nous avons une clientèle suffisamment avisée qui achète plutôt des maisons de plain-pied, aménage des douches à l'italienne...

En revanche, il y aura toujours des besoins de financement pour améliorer des solutions de maintien à domicile (développement des solutions domotiques par exemple). C'est pour cela que nous croyons à une double approche: le capital pour financer notamment des solutions facilitant le maintien à domicile et

“ Notre constat est que plus tôt le risque est pris en charge, plus il sera facile de bien suivre l'assuré et de limiter l'aggravation du risque. C'est notamment pourquoi, nous commençons à travailler sur la prise en charge de la dépendance légère. Sur ce sujet, nous avons collaboré avec l'hôpital Broca pour mieux comprendre l'enchaînement des pathologies et la façon d'accompagner les personnes en situation de fragilité. ”

la rente pour diminuer le reste à charge assez important lorsque l'on est dans un état de dépendance. Nous pensons que la rente doit permettre de couvrir la dépendance totale mais aussi la dépendance partielle (rente plus faible) et qu'il faut rester sur un niveau de rente suffisant pour répondre réellement au besoin de l'assuré (500 € est un minimum).

À l'heure où de profondes mutations interviennent dans le domaine médical, je pense que la base d'une meilleure prise en charge de la dépendance reste l'écoute et une bonne anticipation des risques et des besoins.

Notre constat est que plus tôt le risque est pris en charge, plus il sera facile de bien suivre l'assuré et de limiter l'aggravation du risque. C'est notamment pourquoi, nous commençons à travailler sur la prise en charge de la dépendance légère. Sur ce sujet, nous avons collaboré avec l'hôpital Broca pour mieux comprendre l'enchaînement des pathologies et la façon d'accompagner les personnes en situation de fragilité.

Par ailleurs, les innovations que nous observons, notamment dans le domaine des objets connectés, pourront jouer un rôle majeur à moyen terme à condition de veiller à leur acceptation et à leur intégration optimale dans l'écosystème de nos assurés. Les progrès de la médecine nous interpellent aussi quant à notre appréciation du risque. On pourra par exemple assurer demain certains diabétiques à un tarif raisonnable à condition qu'ils surveillent leur diabète. Cela sera du gagnant-gagnant.

Pour les années à venir, je crois plus que jamais au marché de la dépendance et à la nécessité d'y sensibiliser la population française. Et je suis convaincue que si nous arrivons à rester souples et à innover à l'écoute de nos assurés, nous pourrions jouer pleinement notre rôle social d'assureur, avec, ou sans l'intervention des pouvoirs publics.



Patricia LACOSTE,
PDG du groupe Prévoir

SIMPLIFIER L'OFFRE DÉPENDANCE

La mauvaise presse

Pris au hasard, voici quelques verbatims révélateurs issus d'articles de presse :

« *Aucun contrat examiné ne mérite même à l'heure actuelle d'être souscrit [...] la plupart des contrats existants sont truffés de clauses piégeuses* », ou encore : « *L'assureur, s'il découvre ce mensonge (fausse déclaration), en profitera pour annuler ses garanties, et vous n'aurez plus droit à rien ! [...] certaines questions concernant d'éventuelles maladies sont rédigées de telle sorte que vous les compreniez mal et que vos réponses soient considérées comme incomplètes. Ce piège permettra plus tard à l'assureur de profiter du flou de la réponse pour contester le versement de la rente (et conserver vos cotisations).* »

La méconnaissance du grand public de l'existence de contrats d'assurance pour se couvrir contre le risque de dépendance

L'assurance n'est pas une matière facile et les contrats, en adoptant des définitions variées de la dépendance, en complexifient la compréhension :

- Utilisation de référentiels qui peuvent différer selon que l'on s'adresse au public ou au privé ;
- Certains assureurs ajoutent d'autres critères à la grille choisie (AVQ ou AGGIR) : obligation d'être hébergé en section de cure médicale, en unité de long séjour...

“ **Sur le marché de la dépendance... il y a donc une place importante pour développer les services connexes.** ”

→ D'autres combinent les deux méthodes (AGGIR et AVQ), ce qui augmente le nombre de conditions à remplir pour bénéficier de la rente, même si *a priori*, cela a pour conséquence de minorer la cotisation ;

→ Pour compliquer la comparaison, la liste des actes essentiels de la vie quotidienne varie d'un contrat à l'autre.

De surcroît, l'assurance dépendance pâtit de beaucoup de défiance : que doit-on déclarer à l'entrée dans le contrat ? Est-ce qu'au final, l'assureur ne sera pas un mauvais payeur ?...

Alors, quelles solutions proposer ?

Sur le marché de la dépendance, l'élasticité prix est assez faible, il y a donc une place importante pour développer les services connexes. Ces derniers sont perçus positivement par l'assuré et mettent l'accent sur la volonté du porteur de risque de s'impliquer pour améliorer la santé et le bien-être de ses assurés, et de leurs aidants.

Par ailleurs, ils permettent de corriger le caractère à fonds perdu des offres de prévoyance pure.

En revanche, il faut éviter d'aboutir à une liste indigeste de services qui, au lieu de valoriser l'offre, vont la desservir en la rendant illisible. La question de fonds quant à ces services est, d'une part leur pérennité, les contrats d'assurance dépendance sont souscrits sur le long terme ce qui est difficilement compatible avec la certitude que les services joints aujourd'hui seront toujours disponibles au moment de leur activation et, d'autre part, que les services pertinents de demain, liés notamment à l'évolution de la domotique (maison intelligente) n'existent pas encore.

Il paraît alors plus pertinent de vendre le savoir-faire d'un *Case Manager* qui va gérer la situation de l'assuré qui détient un contrat d'assurance. Son objectif sera de simplifier et d'améliorer son quotidien et celui de son aidant, de définir le programme de soins le plus adapté en intégrant les dimensions médicales, juridiques, administratives et services, d'ajuster ce programme au fur et à mesure de l'évolution des besoins du client.

Pour l'assureur, c'est aller au-delà du rôle de simple payeur en investissant dans l'accompagnement des assurés. C'est là qu'il est attendu.

Redonnons confiance aux assurés et soyons simples !



Laurence Larrivière, diplômée en Marketing de Toulouse School of Management, elle a plus de 25 ans d'expérience en assurance de personnes. Spécialiste de la création de produits (développement et pilotage du Laboratoire d'Innovations du groupe APRIL), elle a exercé chez Sogecap, Ionis, CNP Assurances, Prédica, puis APRIL en 2009 où elle est nommée Directrice Marketing et Innovation de 2012 à 2018. Elle vient de rejoindre Kadris (groupe Keyrus) dans le conseil. Elle a étudié les marchés de la dépendance lors de Benchmark Trips aux États-Unis, au Canada et à Singapour (2008, 2012 et 2015) et a été speaker lors de la conférence de l'Argus de l'assurance en 2011 sur la dépendance.

LE NOTAIRE, UN ACTEUR MOBILISÉ SUR LA DÉPENDANCE

Le Président Sarkozy avait prévu d'instaurer une grande réflexion d'ampleur nationale sur la dépendance et sa prise en charge. Puis la crise est passée par là et le grand débat sur la dépendance fut mis au placard.

Aujourd'hui, les modes de vie ont évolué et nous ne vivons plus avec nos parents devenus dépendants chez nous. Les personnes dépendantes vivent à domicile avec l'organisation d'une prise en charge ou dans des maisons médicalisées. Toutefois, ces modes de prise en charge ont un coût non négligeable, coût qui est souvent méconnu voire minoré.

Dans le cadre d'un accompagnement, rares sont les clients dont l'objet du rendez-vous est le conseil au sujet de leur éventuelle dépendance. Très souvent, c'est un sujet qui est abordé (fréquemment à mon initiative) lorsque le client arrivant à l'âge de la retraite, souhaite consentir des donations à ses enfants. Je leur explique alors que la donation de la résidence principale pour réduire les droits de succession est une mauvaise idée... Et c'est là que la réflexion commence à leur niveau. La résidence principale devant être destinée à financer l'éventuelle dépendance du couple. Ce qui n'est pas très glamour mais bien réel hélas.

Cet exemple reflète très souvent le manque d'information et de sensibilisation des Français à la dépendance. Ce qui inquiète le plus les clients, c'est qu'en cas de perte de leurs facultés intellectuelles, la gestion de leurs biens ainsi que les choix quant à leur fin de vie à l'instar de leur souhait de rester « chez eux » et de ne pas aller en maison de retraite... Ils veulent

être accompagnés et conseillés, que leur volonté soit respectée.

Et c'est justement à ce moment qu'intervient l'importance de la tutelle. Les clients, avec lesquels j'évoque ces sujets, sont plus préoccupés par le choix de la personne ou des personnes qui administreront leurs biens s'ils venaient à perdre leur capacité juridique, que par le coût du financement de la dépendance. Je m'aperçois que le coût de la dépendance est très souvent minoré. Seules les personnes qui ont fait face à la dépendance de leur parent en connaissent réellement le coût.

Ainsi, c'est dans ce contexte que le rôle du notaire devrait se situer au niveau :

→ **De la protection de la personne** via par exemple le mandat de protection future qui permet à une personne d'organiser son éventuelle dépendance. Ce mandat organise une protection juridique sur mesure tant de la personne protégée que de son patrimoine. Il peut même prévoir des directives exprimant sa volonté sur les soins en fin de vie.

→ **De la gestion de leur patrimoine.** À partir d'un certain âge, les besoins ne sont plus les mêmes. Par exemple, détenir un bien en usufruit (après avoir consenti une donation de la nue-propriété à ses enfants) permet de profiter par exemple de la résidence secondaire à la montagne ou au bord de mer. Puis, les petits-enfants grandissent, partent en vacances avec leurs amis, viennent de moins en moins dans cette résidence secondaire qui n'a plus les mêmes attraits que lors de leur enfance. Cette résidence secondaire onéreuse à entretenir par le parent âgé, qui s'y rend de moins en moins souvent...

Cet usufruit est-il encore adapté ? Beaucoup de questions sont à se poser : quels sont mes besoins actuels, et mes besoins futurs ? Le mode de détention de mon patrimoine est-il encore adapté ?

Et c'est dans ce contexte que la profession de notaire prend tout son sens au sein de la protection sociale. Une personne rencontre en moyenne un notaire sept fois dans sa vie. Le notaire est donc à même d'évoquer ce sujet sensible de la dépendance avec son client.

“ Seules les personnes qui ont fait face à la dépendance de leur parent, en connaissent réellement le coût. ”



Fabienne MAGNAN, Notaire. Passionnée par les relations humaines, je me suis rapidement dirigée vers le domaine du droit de la famille. Je suis également passionnée de digital et de transformation numérique, les nouveaux domaines dans lesquels je vais pouvoir déployer mes connaissances. Heureuse de pratiquer également le mécénat de compétences via le Conseil du Coin.

C'est un sujet délicat sur le plan psychologique. Il n'est pas facile à partir d'un certain âge de se projeter dans le futur, d'envisager la maladie, un risque de dépendance...

Par ailleurs, chaque fois qu'un notaire recueille la signature d'un client il doit s'interroger sur la capacité de discernement de son client, et lorsqu'il a un doute sur la capacité de son client, il doit refuser de recevoir l'acte.

C'est pourquoi, il est indispensable d'envisager une collaboration entre professionnels afin d'améliorer la prise en charge de la prévention de la dépendance. Il peut s'agir de professionnels du milieu médical (j'avais participé à des ateliers avec des psychologues dans le cadre de l'aide aux aidants et j'y avais découvert que le choix des mots est très important face aux maux), mais également, les professionnels de la finance, de l'assurance, des caisses de retraite.

Dire que la dépendance est un de nos défis majeurs pour les prochaines années serait une répétition. En revanche, il est impératif de penser dès à présent à nos différentes interactions qui ne sont plus une option mais une obligation pour relever ce défi ensemble et accompagner les Français de manière efficiente. Cette problématique transcende les aspects multiculturels, intergénérationnels et surtout interprofessionnels. Reste aux différents principaux acteurs de savoir collaborer de manière intelligente afin d'alléger le quotidien des personnes dépendantes et de leurs familles.

SENIOR DYNAMIQUE CHERCHE COLOCATAIRE

En créant Locaséniors, nous sommes partis du constat que la population est vieillissante, le nombre de seniors ne cesse de croître et les moyens de certains ne sont plus aussi importants qu'il y a quelques années.

Nous avons pensé que la colocation représenterait une solution d'habitat économique et un moyen pour certains de conserver un lien social pour rompre l'isolement.

Au lancement de notre projet nous avons constaté que la colocation entre seniors n'était pas encore rentrée dans les mœurs en France. Nos seniors sont encore très réticents à l'idée de partager leur quotidien et leur intimité avec d'autres personnes. Pourtant, lorsque nous avons proposé le concept, 80 % des seniors interrogés l'ont trouvé très intéressant !

Les enjeux démographiques qui se profilent dans les prochaines années sont souvent traités de façon péjorative ou abordés comme une menace à laquelle nous devons faire face. Or il s'agit d'une formidable opportunité pour repenser notre modèle social et le rendre plus inclusif, plus solidaire et plus intergénérationnel.

Aujourd'hui de nombreuses résidences seniors se construisent. Toutefois, le coût de ce type d'habitat reste exorbitant et ne convient pas aux revenus les plus modestes. Par conséquent, il y a toute une partie de la population, c'est-à-dire les seniors, qui n'arrivent pas à se loger du fait de leur petite retraite et d'autres qui souhaitent conserver leur niveau de vie.

La politique du logement est souvent le reflet du fonctionnement d'une société ou d'une communauté. La colocation entre seniors a beaucoup d'avantages notamment sociaux et financiers. Par ailleurs, étant donné l'ampleur de la pénurie de logement,

“ Nos seniors sont encore très réticents à l'idée de partager leur quotidien et leur intimité avec d'autres personnes. Pourtant, lorsque nous avons proposé le concept, 80 % des seniors interrogés l'ont trouvé très intéressant ! ”

il serait opportun d'encourager les propriétaires de grandes demeures à partager leur habitat plutôt que de les vendre lors d'un changement de vie ; décès du conjoint, enfants qui quittent le domicile familial...

Et en termes d'initiatives publiques, l'État pourrait construire à moyen terme des logements dédiés à la colocation entre seniors et conçus afin d'accueillir 2, 3 ou 4 colocataires. Les loyers seraient calculés en fonction des revenus de chacun par exemple pour un fonctionnement plus juste.

Pour notre part, si dans les années à venir la demande devenait très importante LocaSeniors pourrait développer son propre parc immobilier ; ce qui serait notre contribution pour l'épanouissement des seniors.



Marie MAGNE est la fondatrice de Locaséniors. Elle se définit comme une concitoyenne qui essaye de s'engager pour le bien-être des seniors.

IMPLIQUER PLUS LARGEMENT L'ENSEMBLE DES ACTEURS DE LA SILVER ÉCONOMIE

L'espérance de vie augmente : qui s'en plaindrait ? Cependant, l'avancée en âge bouleverse notre société. La prévention et la compensation de la perte d'autonomie des personnes âgées sont de véritables défis.

sur le sujet avec la Mutualité Française dans le cadre du Lab Autonomie.

Au cœur de ces travaux, la conviction que l'assurance complémentaire – et non substitutive – à la solidarité nationale est l'une des solutions pour réussir la société de la longévité.

Autres sujets essentiels pour une prise en charge de qualité : une définition commune de la perte d'autonomie entre assureurs, le développement de la prévention tout au long de la vie, la lisibilité et l'attractivité des contrats, la portabilité des droits, le développement des services, les liens avec le secteur associatif et la Silver économie et l'action des branches professionnelles et des entreprises pour que les salariés aidants concilient mieux leurs temps de vie. Avec un objectif partagé : le vieillissement doit être une bonne nouvelle pour tous !

P Près d'un aidant sur deux travaille : c'est donc un enjeu pour les salariés, au premier rang desquels les femmes – qui sont encore très majoritairement mises à contribution – et pour les employeurs.

Le Baromètre OCIRP 2018 confirme que la perte d'autonomie est au cœur des préoccupations des Français : pour près des trois quarts d'entre eux, il s'agit d'un sujet primordial ou important. De fait, la DREES estime que le nombre de personnes dépendantes va doubler d'ici à 2060, pour atteindre 2,4 millions. Les dépenses liées à l'autonomie vont également doubler, impliquant un coût croissant pour les comptes publics, mais aussi pour les familles. Les "reste à charge" sont déjà très élevés pour les familles, particulièrement en établissement.

Au-delà de la question du financement, les enjeux sont de taille : conditions de vie et de travail dans les EHPADs, filière de l'aide à domicile, adaptation des logements et des politiques publiques, inégalités territoriales, lutte contre l'âgisme, droits et libertés des seniors, soutien aux proches aidants... La problématique des aidants appelle une approche transverse de l'autonomie intégrant le grand âge, le handicap et les maladies chroniques.

L'OCIRP (organisme commun des institutions de rente et de prévoyance)

souhaite apporter sa contribution au débat et être force de proposition. Union d'institutions de prévoyance et assureur à vocation sociale, l'OCIRP développe depuis plusieurs années, avec ses membres, une expertise et des garanties spécifiques pour l'autonomie. L'OCIRP a la conviction que les assureurs non lucratifs ont un rôle à jouer dans la prise en charge durable du risque de perte d'autonomie, aux côtés de la Sécurité sociale et des pouvoirs publics. Il mène depuis janvier 2018 une réflexion commune

“ **Autres sujets essentiels pour une prise en charge de qualité : une définition commune de la perte d'autonomie entre assureurs, le développement de la prévention tout au long de la vie, la lisibilité et l'attractivité des contrats, la portabilité des droits, le développement des services, les liens avec le secteur associatif et la Silver économie...** ”



Pierre MAYEUR, directeur général de l'OCIRP, administrateur des services du Sénat, puis conseiller ministériel, il a dirigé la Caisse nationale d'assurance vieillesse de 2009 à 2016.

L'OCIRP est une union d'institutions de prévoyance qui assure un segment particulier de la prévoyance (rentes décès, rente dépendance). À chaque garantie est adjoint un accompagnement social spécifique.

LA GESTION DE PATRIMOINE POUR ANTICIPER LA DÉPENDANCE

Qu'est-ce qui a motivé la création de votre activité et particulièrement votre positionnement ?

Le positionnement du cabinet sur la question de la dépendance a été naturel pour moi, ayant un petit frère handicapé atteint du syndrome de Dravet. J'ai pris la mesure des enjeux de la gestion patrimoniale en posant des questions aux familles membres de l'association Alliance Syndrome de Dravet : avez-vous réfléchi au passage à la majorité de votre enfant et aux conséquences ? Comment vous êtes-vous protégés au sein de votre couple en cas de décès ? Comment envisagez-vous de protéger financièrement votre enfant handicapé ?

Bien souvent ces sujets étaient occultés, les parents n'avaient que rarement fait le tour de la question (en particulier lorsque leurs enfants sont mineurs). Et peu d'entre eux avaient réfléchi à des problématiques de transmission, de protection juridique de leurs enfants et d'eux-mêmes en cas de dépendance, ni même revu la rédaction des clauses bénéficiaires de leurs différents contrats. Ces sujets sont bien sûr anxiogènes, et ils me disaient avoir déjà tellement d'urgences et de complications à gérer (notamment trouver un centre pour leurs enfants) qu'ils n'avaient pas pris le temps de se poser ces questions et surtout d'en chercher des solutions.

Quel est le lien entre la gestion de patrimoine et la dépendance ?

Le CGP a une vision globale du patrimoine de la famille et est au fait d'autres aspects comme le climat familial (entente ou mésentente), la présence d'un enfant en situation de handicap ou d'un proche

en situation de dépendance, des projets personnels et professionnels, des charges à venir (financement des études des enfants), etc. Ce qui lui permet d'intégrer ces informations dans la stratégie patrimoniale mise en place, de la faire évoluer dans le temps et bien sûr d'appréhender au mieux les risques liés à un état de dépendance ou à un décès fortuit.

En quoi une gestion de patrimoine pertinente peut aider à faire face à la dépendance, à une situation de handicap ?

Avant tout, il faut que les familles comprennent les enjeux de la gestion de patrimoine dans leur situation et prennent conscience que l'on peut anticiper certaines situations difficiles pour qu'une fois présentes elles puissent plus facilement être surmontées.

Un état des lieux de la situation des clients consiste à vérifier si les solutions déjà mises en place sont adaptées, à analyser le régime matrimonial, à prendre connaissance des dispositions testamentaires et donations déjà réalisées, etc.

Partant de ce constat, nous effectuons des simulations sur différents aspects tels que :

- L'estimation des pensions retraite et de réversion ;
- L'incidence financière pour le foyer du décès du conjoint dont les revenus sont les plus élevés ;

“ Avant tout, il faut que les familles comprennent les enjeux de la gestion de patrimoine dans leur situation et prennent conscience que l'on peut anticiper certaines situations difficiles... ”

- L'ouverture d'une succession en l'état pour mesurer les droits de succession à régler par les héritiers mais aussi la part revenant à chacun et bien sûr l'étendue du patrimoine revenant au conjoint survivant. Dans ce cas de figure, on comprend qu'un enfant majeur handicapé sera sous protection juridique (avec une intervention du juge des tutelles) en indivision avec ses frères et sœurs sur les biens, situation inconfortable.

Ces premières simulations permettent aux familles de prendre conscience de l'importance d'organiser dès maintenant la gestion de leur patrimoine actuel et à venir, et de fixer leurs objectifs.

Que proposez-vous en termes de prévention de la dépendance du point de vue de la gestion de patrimoine ?

La question des revenus est essentielle, je propose aux familles de réaliser des



Jeanne MENDELSSOHN, gérante du cabinet FINCAB, cabinet de conseil en gestion de patrimoine. Clientèle de chefs d'entreprise et professionnels libéraux. Accompagnement des familles vivant une situation de handicap ou de dépendance.

bilans retraite. Cette optique « revenus » permet de prendre conscience, le cas échéant, de la nécessité de constituer des revenus complémen-

taires pour maintenir leur niveau de vie au départ à la retraite mais aussi en cas d'altération des facultés mentales ou physiques qui engendreraient des

coûts importants (adaptation de la résidence principale, aide à domicile, ou encore le coût d'une maison de retraite ou médicalisée).

12
TÉMOIGNAGE

Justine MONSAINGEON

SE FAIRE DU BIEN **AVEC UNE TABLETTE !**

Le projet DYNSEO, ou la dynamique des seniors, est né en maisons de retraite il y a maintenant cinq ans. L'idée de l'équipe était d'offrir aux seniors un support innovant, qui leur fasse plaisir, les valorise et leur fasse aussi du bien.

programme exhaustif et efficient. Ce programme est également adapté à la prévention des troubles cognitifs (Alzheimer, Parkinson, etc.).

Selon moi pour répondre aux enjeux de demain en lien avec le bien vieillir, il est nécessaire d'être dans une démarche collaborative entre les différents acteurs tels que les start-up, les maisons de retraite, les EPHADs. Une solution qui sera bénéfique pour tous et permettra d'œuvrer pour une prévention mieux ciblée et parfaitement adaptée aux personnes concernées. Si cette démarche est acceptée par les différents acteurs, je suis confiante sur la manière dont la France pourra faire face à cet enjeu social crucial.

Depuis le début de l'aventure, nous travaillons main dans la main avec des professionnels de santé pour inventer des outils de prévention et de rééducation ludiques et performants, mais aussi des outils de repérage et de diagnostic standardisés.

Aujourd'hui, DYNSEO a la vocation de développer des applications de santé sur tablette pour les seniors, pour les professionnels de santé, ainsi que pour toute personne en situation de handicap. Nous sommes particulièrement sensibles aux problématiques liées au vieillissement de la population et de la dépendance. Notre objectif est de devenir le leader européen des applications mobiles dédiées au bien vieillir.

Notre démarche s'appuie sur des études scientifiques et nos applications sont validées cliniquement auprès de professionnels de santé concernant leur portée cognitive. Nous proposons des programmes sur-mesure adaptés aux capacités de chaque personne, souffrante ou

non de troubles cognitifs. Ils ont été créés en collaboration entre des utilisateurs finaux (seniors, animateurs en maisons de retraite, adultes autonomes...) et des neuropsychologues. Le but étant de créer des programmes de jeux de mémoire de stimulation cognitive pour enfants et personnes âgées, adaptés et ludiques, afin qu'ils soient utilisés dans la durée.

Chez DYNSEO, il nous tient à cœur de développer le meilleur programme de jeux de mémoire sur tablette et smartphone. Pour cela, nous avons collaboré avec de nombreux professionnels de santé (neuropsychologues, gériatres, ergothérapeutes, orthophonistes) pour construire un

“ Créer des programmes de jeux de mémoire de stimulation cognitive pour enfants et personnes âgées, adaptés et ludiques, afin qu'ils soient utilisés dans la durée. ”



Après avoir géré une équipe de 50 consultants pendant 3 ans chez Altran, sa fibre d'entrepreneuse la rattrape et elle se lance dans l'aventure de la création d'entreprise. Après un échec, elle va rebondir et trouver la bonne idée lors d'une visite en maison de retraite. L'idée de DYNSEO est ainsi née, avec la vocation de créer des applications qui font plaisir... mais qui font aussi du bien !

POUR UNE MOBILISATION PLUS ÉLARGIE ET COMPLÉMENTAIRE DES SERVICES PUBLICS

Quelle est la place de la dépendance dans la protection sociale selon vous ?

La prise en charge de la dépendance ne dispose sans doute pas de toute la visibilité qu'elle mérite. On constate une certaine dispersion des réseaux, des moyens et de l'information. C'est pourquoi, les personnes confrontées à cette question ont souvent du mal à s'approprier toutes les dimensions du problème rapidement pour les raisons évoquées. Il n'existe pas de réponses structurées et globales visant à la prise en charge de la dépendance. La multiplication des acteurs, les coûts économiques de cette question la rendent trop souvent insupportable pour les familles.

Qu'est-ce qui a motivé la création de votre activité et particulièrement votre positionnement ?

Forte du constat précédent, et du fait que certains acteurs profitent de la situation pour imposer leurs solutions, j'ai décidé de proposer un accompagnement individualisé qui leur permet de prendre les décisions

les plus adaptées à leur situation en faisant abstraction des intérêts des opérateurs.

En quoi votre offre peut aider à faire face à la dépendance ?

La réduction des ressources des acteurs, la marchandisation de la dépendance, la montée de l'individualisme ont, malheureusement, conduit à une forme d'isolement de l'individu confronté à la question de la prise en charge de la dépendance. Je me situe à la croisée de ces différentes problématiques en accompagnant l'aidant ou la personne en perte d'autonomie.

Quelles sont les principales demandes de votre clientèle en matière de dépendance ?

Être entendu est une attente forte. La gestion de la dépendance est un sujet finalement assez peu traité dans les médias. Mes contacts sont souvent perdus face à une situation inattendue. Ils ont besoin d'écoute, de compréhension et quelques fois de temps pour faire le choix qui leur correspond. Ils doivent pouvoir compter sur une analyse indépendante.

“ J'offre aussi une disponibilité à la carte, le soir ou le week-end, lorsque les services publics sont fermés. ”

Comment positionnez-vous votre offre par rapport notamment aux différents services publics existants ?

J'offre aussi une disponibilité à la carte, le soir ou le week-end, lorsque les services publics sont fermés.

À moyen et long terme comment voyez-vous la place de votre offre dans le cadre de la prise en charge de la dépendance ?

Le besoin d'accompagnement au plus près est une attente forte, bien plus une exigence, lorsque les difficultés apparaissent. L'indépendance de ma démarche, par rapport aux acteurs du marché, est une garantie pour ceux qui me sollicitent.

Quels sont selon vous les principaux défis auxquels nous devons faire face au sujet de la dépendance dans les années à venir ?

Les projections démographiques démontrent l'inéluctabilité du vieillissement de notre pays, ainsi que la diminution du ratio aidant/dépendant. Les déséquilibres territoriaux constituent un autre facteur. À ce titre, il faut se donner les moyens de maintenir l'autonomie des individus le plus loin possible dans l'avancée en âge. Une mobilisation élargie sera sans doute nécessaire car nos schémas sont dépassés en raison de l'étendue du problème.

Anne PÉCHINÉ, fondatrice de A. PÉCHINÉ CONSEIL



J'ai une connaissance approfondie des questions d'autonomie et de dépendance depuis plus de 25 ans en exerçant des fonctions de cadre dans le secteur sanitaire (Cliniques MCO) et médico-social (EHPAD) ainsi qu'un engagement d'élue municipale et une implication associative active dans le secteur social à destination des seniors. J'accompagne aujourd'hui la personne âgée en perte d'autonomie et leurs proches pour un vieillissement apaisé. Je forme aussi les aidants ainsi que les professionnels à prendre en compte les besoins spécifiques des personnes prises en charge.

<http://www.pechine.fr/>

CHANGER DE PARADIGME ET ABORDER LE VIEILLISSEMENT SOUS UN ANGLE POSITIF, GAI

Quelle est la place de la dépendance dans la protection sociale selon vous ?

Complexe, fragmentée, peu adaptée aux enjeux du vieillissement.

La place de la dépendance aujourd'hui est éloignée des préoccupations publiques et mal prise en compte malgré l'importance des financements publics et privés (plus de 35 milliards) car le système est complexe, fragmenté, et peu adapté aux enjeux du vieillissement.

Nous sommes dans une société individualiste, tournée vers les jeunes (culte : image, beauté, santé, liberté) qui écarte la vieillesse par l'image que cela renvoie (le vieux, la dépendance, la maladie...) ainsi que par des modes de vie qui éloignent de la prise en charge des aînés par le cercle familial (éloignement, travail des parents, familles recomposées, génération pivot en charge des enfants et petits-enfants, évolution de la mentalité du jeune senior qui souhaite du temps libre...).

Quels sont les principaux freins que vous rencontrez dans la commercialisation d'une offre dépendance ?

Nous rencontrons des problématiques liées à la lisibilité des contrats, le coût, la sélection médicale et la réticence à éventuellement cotiser à fonds perdu.

Les freins déjà existants à la souscription de la garantie prévoyance individuelle sont démultipliés dans le cas de la dépendance : refus de se projeter, appréhension, peur, volonté de ne pas se sentir concerné, etc.

Il y a également le rapport entre le niveau de cotisation à verser et les montants de rente proposés qui restent partiels et garantissent un

revenu sans couvrir la totalité des prestations en cas de dépendance.

Êtes-vous pour une 5^e branche dédiée à la dépendance ?

Oui, nous sommes favorables à la création d'un socle de protection obligatoire, sous forme de couverture universelle. La dépendance est un véritable risque.

Cela sensibilisera l'ensemble de la population et favorisera l'émergence d'une couverture complémentaire qu'il nous paraît indispensable de soutenir.

En quoi la dépendance constitue un enjeu pour l'assurance de demain ?

Elle constitue un enjeu pour plusieurs raisons :

- **La première** – et la plus importante à mes yeux – est d'accompagner toute la population dans son parcours de vie jusqu'au terme et ne pas amplifier les fractures de la société. C'est un enjeu social et sociétal, c'est notre vocation d'acteur de l'économie sociale et solidaire.
- **La solvabilisation du besoin croissant des populations** (augmentation des seniors en nombre, vieillissement de la population, allongement de l'espérance de vie...);
- **Couvrir un risque long est un vrai métier d'assureur** au sens noble du terme avec notamment

“ **Accompagner toute la population dans son parcours de vie jusqu'au terme et ne pas amplifier les fractures de la société.** ”

la capacité à accompagner les parcours de vie. Il s'agit sur ce point d'être en mesure d'apporter une réponse globale qui met au centre l'assuré et tout son écosystème ;

→ **L'enjeu financier.**

Quels sont les types de cibles des offres commercialisées ?

Aujourd'hui nous nous adressons aux :

→ **Adhérents des mutuelles de fonctionnaires**

Les mutuelles du groupe Vyv (MGEN et MGEFI notamment) développent pour cela une offre en inclusion dans les garanties santé qui est une réponse innovante. Elle repose sur la solidarité intergénérationnelle affinitaire. C'est un principe de répartition : l'adhérent cotise pour ses aînés (bénéficiaires d'une rente dépendance aujourd'hui) et s'il devient à son tour dépendant, il bénéficiera du même dispositif. Le système fonctionne car tout le monde cotise et les adhérents restent fidèles à leur mutuelle santé.



Catherine TOUVREY, Directrice Générale chez
Harmonie Mutuelle - Directrice Assurance et Protection financière
Groupe VYV.

→ **Adhérents des mutuelles inter-professionnelles :**

- à la tranche d'âge des 50-65 ans en individuel ;
- à la couverture collective ;
- et à la couverture via les branches professionnelles.

Quels sont les leviers pour la progression des offres dépendance ?

Nous voulons renforcer notre position auprès des aidants avec des services d'accompagnement. Cela passe par des actions telles que :

- Les sensibiliser à leur risque futur ;
- Renforcer les services dans l'offre assurance dépendance ;
- Étudier des solutions d'épargne avec sortie en rente en cas de dépendance ;
- Réfléchir à une distribution de la dépendance qui serait associée à d'autres produits ;
- Innover avec des dispositifs inter-générationnels qui ne reposent pas uniquement sur la souscription par la personne d'une couverture pour elle-même, mais peut-être au sein d'une cellule familiale...

Comment comptez-vous sensibiliser le public à la dépendance ?

En ciblant les 50-60 ans et en insistant sur les aidants mais aussi en travaillant avec les partenaires sociaux dans le cadre des branches. Il y a également une nécessité de prises de position vis-à-vis des institutionnels.

Nous entendons également nous appuyer sur le rôle des femmes. Ce sont elles qui jouent majoritairement le rôle d'aidant auprès des aînés (plus de 60 %) mais elles sont également le pivot de la sphère familiale autour de la notion de solidarité et de problématique de santé.

Les femmes vivent plus longtemps, parfois seules, elles sont donc particulièrement sensibles aux questions de santé, bien-être et de soutien par des services de proximité.

“ Nous entendons également nous appuyer sur le rôle des femmes. Ce sont elles qui jouent majoritairement le rôle d'aidant auprès des aînés (plus de 60 %). ”

Quels freins rencontrez-vous dans la communication sur la dépendance ?

Il y a principalement l'appréhension des réseaux, la complexité des offres et l'image négative de la dépendance. Nous constatons aussi un déni des individus vis-à-vis de la dépendance. Nous préférons parler de solutions autonomie.

Comment est-il possible de sensibiliser les jeunes à la dépendance selon vous ?

Une sensibilisation des jeunes à la dépendance ne paraît pas crédible, ils ont déjà assez à faire ! Nous pouvons éventuellement les atteindre via des solutions d'épargne/retraite, qui intégreront le risque dépendance mais n'en feront pas l'objectif majeur de la souscription et du placement.

Quels types d'options peuvent constituer un élément différenciant dans une offre dépendance ?

Dans cette optique, nous identifions les services et les différentes options financières pour la sortie.

Nous optons surtout pour une approche intégrée (globale) avec les possibilités offertes par les nouvelles technologies de santé, d'aménagement immobilier et le financement et alliant assurance et services.

À partir de quand (quel âge) un contrat de dépendance devient rentable ?

Il est difficile de répondre à cette question notamment en termes de provisions s'agissant d'un risque à long terme.

Comment comptez-vous attirer la clientèle via le digital ?

Les mutuelles santé telles qu'Harmonie Mutuelle sont légitimes pour

parler de santé et elle dispose d'une large confiance de ses adhérents. Nous souhaitons renforcer ce lien en accompagnant les parcours adhérents.

Le Groupe Vyv nous permettra de proposer des solutions complètes : assurance, services et offre de soins, et nous entendons nous positionner pour accompagner le parcours de vie des seniors dans leurs différents besoins. Le digital permettra de valoriser notre positionnement.

Quels sont les principaux freins auxquels sont confrontés les aidants ?

Il s'agit principalement de :

- La conscience de leur rôle ;
- La reconnaissance de leur rôle auprès de leur entourage ;
- Les aidants sont confrontés à leur isolement et rapidement à une forme d'épuisement qui les isole davantage.

Par ailleurs, rechercher de l'aide n'est pas non plus forcément très naturel.

Pour les salariés, il y a surtout la question de l'acceptation par l'entreprise (univers de compétition qui laisse de côté les plus fragiles).

EN CONCLUSION

Nous sommes convaincus de la nécessité de changer de paradigme et d'aborder le vieillissement sous un angle positif, gai. Le Groupe Vyv est un entrepreneur du mieux-vivre, notre force est d'accompagner les adhérents dans leur parcours de vie.

Pour le senior, cela signifie prévention, conseil-orientation, financement, assurance, logement. Nous entendons prendre en compte le rôle et la place spécifique des femmes dans leur rôle moteur d'accompagnement de la santé et du vieillissement... Autant de domaines où nous serons présents pour le bien vieillir.

PARITE
ASSURANCE