

SAGA 2017 – Santé & bien-être au travail

Episode 3 : Les assureurs & mutuelles, des accompagnateurs sur les questions de santé et bien-être au travail

Publié le 19/09/2017

Comme nous l'avons vu lors du deuxième épisode, il y a une véritable prise de conscience globale côté DRH sur l'importance d'œuvrer pour le bien-être et la santé au travail. Pourtant, la pratique s'avère plus difficile que la théorie.

Pour ce troisième et dernier épisode, Synaxia Conseil vous propose une analyse des opportunités pour les assureurs et mutuelles de pénétrer ce marché comme « accompagnateurs » des DRH sur les questions de données de santé et bien-être de la population salariale en proposant une offre adaptée dans le cadre des contrats collectifs.

Initialement, les assureurs santé étaient positionnés sur leur cœur de métier (mutualisation du risque santé) et se sont peu à peu diversifiés : en amont avec des actions et services orientés sur la prévention, et en aval avec des offres liées à l'accompagnement (ex : aide au reclassement), se positionnant désormais sur l'ensemble de la chaîne de valeur.

Des contrats collectifs qui s'inspirent de la personnalisation des contrats individuels

De plus en plus d'assureurs santé et mutuelles proposent des outils et services liés à la prévention et à l'accompagnement en matière de bien-être et santé. Il s'agit, par exemple, d'applications d'informations, de campagnes de prévention ou encore de plateformes e-santé. Il ne fait aucun doute que les nouvelles technologies permettent aujourd'hui une réelle personnalisation des contrats d'assurance, un véritable équilibre entre les garanties, les tarifs des offres, les besoins des assurés et leur profil de risque.

C'est d'ailleurs ce que démontre Generali en Allemagne avec le lancement d'une offre santé liée au comportement de l'adhérent. A ce titre, les adhérents qui adopteront des pratiques vertueuses pour la santé (éviter le tabagisme, pratiquer un sport, consulter régulièrement son médecin) verront baisser leur prime d'assurance ou obtiendront des bons de réduction. Il s'agit là d'un bouleversement vers une hyperpersonnalisation de l'offre d'assurance que la haute technologie a rendu possible. Cette tendance générale à l'hyperpersonnalisation a conduit de nouveaux acteurs à venir modifier l'écosystème qui, depuis 1986, s'était rigidifié. C'est l'exemple de la Start-up Alan qui a obtenu, en octobre 2016, l'agrément de l'ACPR afin de pouvoir exercer des activités d'assurance accidents et maladie et qui propose, aujourd'hui, une complémentaire santé entièrement dématérialisée pour les entreprises. Ainsi, les assureurs et mutuelles de demain devront saisir cette opportunité et réussir le pari de la personnalisation dans le cadre de contrats collectifs au sein des entreprises.

Une évolution du rôle des assureurs vers plus de services et de prévention dans le cadre des contrats collectifs

Si, comme nous venons de le voir, chez les assureurs et mutuelles la différenciation se fait de plus en plus sur la mise en place de services personnalisés dans le cadre de contrats individuels, le corolaire est l'élargissement du cœur de métier des assureurs et mutuelles dans le cadre des contrats collectifs. Une intervention en amont, en aval et tout au long de la durée du contrat pourrait permettre de répondre à l'enjeu de réduction du risque à couvrir ainsi qu'à celui de la différenciation. La zone d'intervention de l'assureur s'étendrait alors au-delà de la survenance du sinistre. Ainsi l'intervention en amont du risque se caractérise par son aspect préventif, celui en aval du risque par sa dimension curative. Ces deux aspects sont réunis dans une démarche d'accompagnement dans la durée et continu.

L'intervention préventive en amont du risque : ce premier volet comporte deux aspects que sont la recherche et la prévention à proprement parler. Si le premier vise à recueillir des informations sur la pénibilité par exemple, l'aspect purement préventif passera par des campagnes de dépistage, de l'aide au diagnostic ou encore par la téléassistance ou la téléconsultation. Pour inciter les adhérents à veiller à leur santé, les objets connectés ont le vent en poupe. A titre d'exemple l'on pourra citer les objets connectés proposés par Allianz qui offre à ses assurés des remises ou remboursements sur l'achat de certains objets connectés (tensiomètres, balances, glucomètres, bracelets d'activité, etc.). Autre exemple, celui d'UNEO, proposant des garanties spécifiques pour les militaires, qui a choisi d'orienter sa politique de prévention autour de trois thématiques qui sont : le sommeil et l'hygiène de vie, la santé psychique, les femmes et le cancer. Fort de ses engagements, UNEO agit sur différents terrains de la prévention : des informations et des conseils santé diffusés à travers différents supports, l'organisation de rendez-vous santé, des outils interactifs pour répondre aux attentes des adhérents et participer à l'amélioration de leur bien-être.

L'intervention curative en aval du risque : ce second volet consiste en un accompagnement tant dans le suivi du traitement que des formalités administratives. Ainsi, la coordination des soins, l'aide au reclassement, le soutien psychologique ou encore l'assistance sont autant d'éléments visant à englober l'adhérent du début à la fin du contrat. C'est précisément les actions menées par certains assureurs comme AG2R la Mondiale qui se propose d'orienter les adhérents dans le système de soins à travers la mise en place d'un réseau de professionnels de santé partenaires. Concernant plus particulièrement l'accompagnement des DRH en aval, l'on peut noter l'offre innovante de Malakoff Médéric qui permet de « disposer d'une cartographie complète des données d'absentéisme maladie de l'entreprise et ainsi mieux s'interroger sur les causes et les actions appropriées à mettre en place ».

Quelques points restent encore en suspens : les offres et services de prévention et d'accompagnement doivent-ils être intégrés dans la garantie socle d'un contrat collectif ? Quel est le prix que sont prêts à payer les entreprises pour augmenter la couverture maladie complémentaire de leurs salariés face aux avantages à la fois économiques et compétitifs que pourrait leur rapporter l'inclusion des avantages vus précédemment ?

Sources :

<https://entreprise-territoire-de-sante.malakoffmederic.com/absenteisme/services/tableau-de-bord-de-l-absenteisme>