

JECO

LYON NOVEMBRE 2013

Dionysos Antonopoulos

AXA Assistance Développement , D. Antonopoulos



REFLEXIONS SUR L'ORGANISATION DES SERVICES

- Depuis le début des années 2000 on constate un virage sur la considération des services et de leur organisation. Les clients consommateurs souhaitent bénéficier des services autrement, et deviennent beaucoup plus exigeants quant à leur mise en place et la compétitivité des prix.
- De quelle manière AXA Assistance apporteur des solutions et fournisseur des services peut rendre ces services accessibles à ses clients tout en respectant ses prestataires?
- Comment peut on accompagner nos clients partenaires et finaux dans la durée proposant des solutions globales, en intégrant les services, le conseil, tout en étant rentables et facilement compréhensibles?
- Comment peut on être innovant et sortir du rôle de la réactivité?

UN CONTEXTE ECONOMIQUE ET TECHNIQUE « PARTICULIER »

- Les réflexions menées évoluent dans un contexte inflationniste pour les assureurs qui sont nos principaux clients partenaires et qui cherchent à se différencier.
 - On constate une dérive du coût moyen des sinistres de 7% par an.
 - Le nombre de sinistres importants augmente de plus de 40% depuis le début des années 2000.
 - Le poste de l'assistance de tierce personne (SAP) représente plus de 50% des réserves des sinistres.
- Les coûts pour les dossiers sinistres et pour le poste de l'ATP ne sont pas maîtrisés.
 - Disparités des tarifs – non accessibilité à des zones rurales et semi rurales.
 - L'évaluation des besoins reste très théorique
 - L'utilisation des sommes versées sont opaques
 - Les personnes et les prestataires intervenants ne sont pas suivis dans le temps.
- L'assymétrie de l'information du triptyque Assureur – prestataire – client final, se confirme.

UN CONTEXTE JURIDIQUE & SOCIAL

« PARTICULIER »

- La proposition de la Nomenclature DINTILHAC pour l'indemnisation des sinistres corporels en 2003
- La modification de recours de tiers payeurs
- Des tentatives d'évolution de la jurisprudence en matière d'indemnisation
- La loi du 11/02/05 pour l'égalité des droits et de chances des personnes handicapées
- La loi Borloo du 26/07/05 sur les SAP et le CESU
- La proposition d'inclure un 5^{ème} Risque dans les 4 existants de la Sécurité Sociale.
- La chartre FFSA/ GEMA sur l'indemnisation des victimes d'accidents corporels.

L'évolution de l'offre «Dépendance » des années 2000

- Les contrats « Dépendance » proposés par les assureurs dans les années 2000 , connaissent une évolution rapide & se déclinent en 3 générations.
 - Les contrats de la 1^{ère} génération de 1985 – 2000
 - Proposant uniquement des prestations financières, rentes.
 - Les contrats de la 2^{ème} génération 2000 – 2003
 - Incluant des formules des services en organisation
 - Les contrats de la 3^{ème} génération qui apparaissent à la fin des années 2003
 - Mise en place des prestations intégrées
 - Possibilité de convertir toute ou partie de la rente en service
 - Développement des prestations aux aidants.

L'offre des services d'AXA Assistance

- AXA Assistance conçoit et implémente:
 - Une gamme de services destinés aux personnes en perte d'autonomie – handicapées.
 - Tétraplégiques, paraplégiques, hémiparalysés, traumatisés crâniens...
 - Une gamme de services destinés aux aidants familiaux des personnes en perte d'autonomie.
 - Avec un volet des informations et de conseil
 - Avec un volet d'organisation des services, pour le répit de l'aidant.
 - Une gamme de services destinés aux personnes âgées dépendantes.
 - Avec un volet de prévention
 - Avec un volet d'évaluation suivant l'âge.
 - Avec un volet d'organisation et / ou de prestations intégrées.

L'organisation interne

- AXA Assistance redimensionne ses équipes et l'administration de ses réseaux des prestataires pour apporter une réponse- solution globale.
- Dote ses équipes avec les outils technologiques qui permettent la mise en place et le suivi des prestations.
- S'engage vis-à-vis de ses prestataires en leur offrant un volume d'affaires et un accès à des technologies innovantes en créant une demande pérenne pour que les zones non ou mal servies puissent accéder à un réseau des prestataires.
- Investi au développement des ressources intervenantes pour la formation, l'évolution des carrières, en intégrant des réseaux des prestataires au niveau national voire européen.

LES SERVICES PROPOSES

Les services spécialisés

Soutien psychologique

Elaboration d'un projet de vie
Accompagnement de la victime et de sa famille

Matériel médical

Appareillages
Consommables

Etablissement spécialisé

Recherche d'établissement spécialisé
(hospitalier ou de vie, MAS, ESAT, foyer
occupationnel, centre psychiatrique...)

Accompagnement administratif

Contrôle de devis (notamment d'ATP)
Expertise ATP
Bilan fiscal et social

Réinsertion professionnelle

Bilan de compétence
Aide au retour à l'emploi
Coaching

Logement

Recherche d'un logement adapté ou à aménager
Devis pour l'aménagement du domicile

Véhicule

Aménagement ou acquisition de véhicule adapté au handicap
Assistance pour les démarches en vue d'obtenir un permis aménagé

Loisirs

Recherche de lieu de vacances adapté
Cours particuliers toutes disciplines

Les services à la personne

Les Services à la Famille

Garde d'enfants
Cours à domicile
Assistance informatique

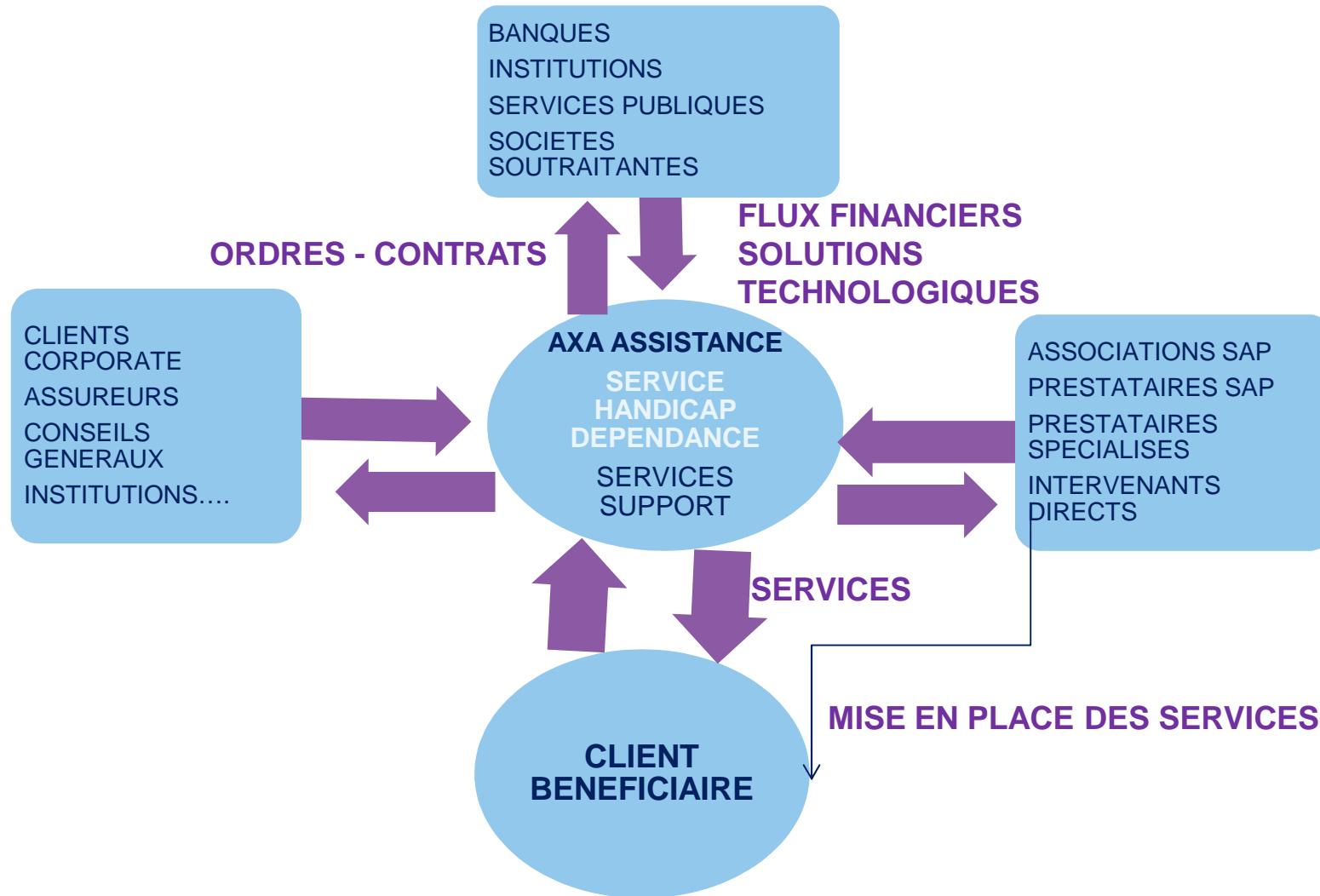
Les Services à la Vie Quotidienne

Entretien de la maison, ménage, repassage
Petit jardinage
Bricolage
Gardiennage et surveillance temporaire de
résidence
Préparation de repas à domicile
Livraison de repas ou de courses à domicile

Les Services aux séniors et aux personnes handicapées

Assistance aux séniors et personnes handicapées
Garde malade
Aide à la mobilité et au transport
Accompagnement dans les promenades et actes de la vie courante
Conduite du véhicule personnel
Soins esthétiques à domicile
Soin et promenade des animaux domestiques

LA PLATE FORME « CONNECTEE »



Une intervention à plusieurs niveaux d'analyse et de préconisation d'une demande

- Une étude approfondie de cas avec une analyse stratégique & macroéconomique sur l'ensemble de possibilités offertes (*techniques, financières, sociales, fiscales..*)
- Proposition d'un plan de faisabilité et de conseil, étape par étape afin d'apporter une solution réponse globale.
- Coordination de tous les acteurs intervenant durant la vie opérationnelle d'une mise en place des services.
- Mise en place des différentes étapes préconisées en amont, implémentation des prestations finales, suivi et contrôle du dossier dans le temps.
- Des flux financiers automatisés, missionnement automatique pour certains cas, rapports d'activité, indicateurs qualité, traitement de réclamations intégrés.

Un exemple précis

Mr B, agriculteur, âgé de 29 ans, a été victime d'une méningite herpétique diagnostiquée tardivement avec troubles cognitifs avec un « *syndrome fronto-temporal (...), troubles de la planification, anosognosie et lenteur* ».

Mr B est issu d'une famille d'exploitants agricoles résidant en Saône et Loire à Montot (71120). Il ne pourra reprendre son activité professionnelle. Il vit au domicile de ses parents où sa mère, qui est également sa tutrice, fait office de tierce personne.

- **Budget initial alloué :** **3 960 € mensuel**
- **Le budget mensuel prévu au titre du règlement de la Tierce Personne du sinistre calculé sur la base de 11 heures de Tierce Personne par jour accordée à Mr B.**
 - 30 jrs x 11h x 12€ = 3 960 €.

- **Budget constaté: 1 181 € mensuel**
- **Au regard des factures reçues, la moyenne des dépenses globales est la suivante :**
 - Cours de tennis 200 € / mois
 - UNAFAM (accompagnement au sport) 75 € /mois
 - Jardinage 150.08 €/ mois
 - Tierce personne 281.48 € /mois avec une moyenne de 15h30 / mois
 - Transports 360 euros /mois en moyenne
- **Soit une dépense moyenne réelle de 1181.56 € / mois**
- **Chiffrage de l'optimisation : La mise en place du dispositif a permis d'optimiser le budget alloué au poste de Tierce Personne de 70%, représentant une économie de 2 779 € / mois soit 33 348 € / an.**

Conclusions

- Les services jouent un rôle essentiel pour intégrer les personnes dans la société et préserver la cohésion sociale.
- Avec le vieillissement de la population et l'augmentation de la demande des services il est nécessaire d'améliorer les compétences de l'ensemble du secteur des services.
- La mise en place des technologies appropriées dans le secteur pour soutenir les bénéficiaires, les fournisseurs des services et les entreprises annexes, par une structure technique et méthodologique, devient indispensable.
- Les infrastructures offrant des solutions globales professionnaliseront le secteur et permettront une meilleure répartition et accessibilité pour tous, avec un cout moyen stable et atteignable.