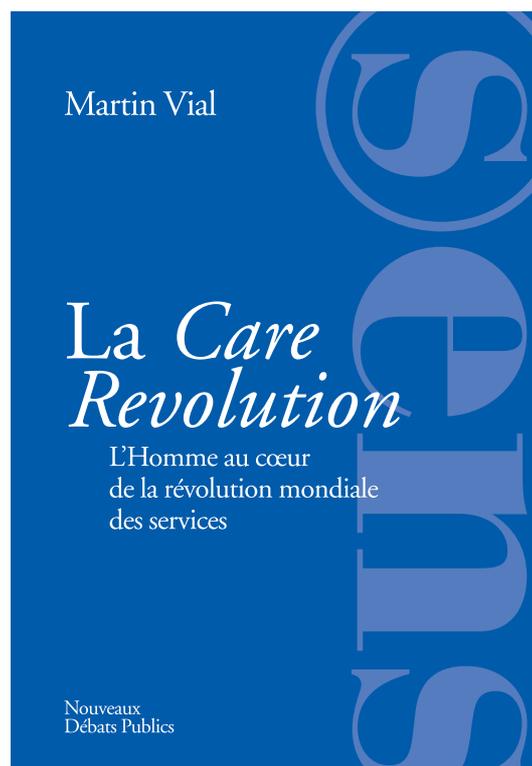


La Care Revolution

L'Homme au cœur de la révolution mondiale des services

Genre: **essai**
Parution: **17 janvier 2008**
Format: **140 x 205**
Pagination: **250**
CLIL: **2331 (02)**
ISBN: **978-2-916962-03-0**
EAN: **978291696200**
Prix public: **18 €**



Martin Vial

est directeur général du groupe Europ Assistance, présent dans le monde entier avec trente-trois sociétés. Ancien P.-D.G. de l'Aéropostale, ancien directeur général puis président du Groupe La Poste, Martin Vial est diplômé de l'ESSEC et de l'Ecole nationale supérieure des Postes et Télécommunications. Conseiller-maître à la Cour des comptes, il est chevalier dans l'Ordre national de la Légion d'honneur et dans l'Ordre national du Mérite. Il est également l'auteur du livre *La Lettre et la Toile* consacré au développement d'Internet en France.

Le livre

Après la révolution industrielle et la révolution numérique, la nouvelle révolution postindustrielle sera-t-elle celle des services à la personne?

Des tendances sociétales et culturelles profondes sont à l'origine de cette nouvelle donne mondiale: vieillissement de la population, urbanisation croissante, familles éclatées, priorité affirmée à la santé et au bien-être, autant de facteurs qui vont faire exploser la demande des services à la personne dans les pays industrialisés comme... dans les pays émergents: **la Care Revolution est en marche.**

La « Care Revolution » va au-delà de la révolution des services à la personne, car elle révèle aussi une évolution qualitative de la demande pour des services personnalisés. Elle traduit ce nouveau besoin de consommateurs d'être pris en charge personnellement pour résoudre leurs problèmes dans la vie quotidienne comme dans des événements exceptionnels.

Les services à la personne représentent un secteur économique considérable, mais encore sous-valorisé et insuffisamment considéré. Pour Martin Vial, le mariage des nouvelles technologies et des services de proximité et personnalisés va permettre d'enrichir l'offre et lui donner une plus grande valeur économique. Parallèlement, l'auteur plaide pour un effort massif de professionnalisation des acteurs et de valorisation de leurs métiers.

La *Care Revolution* est aussi un enjeu sociétal et éthique. Car la santé et le « traitement » du vieillissement sont au cœur de cette révolution. Avec les « *Life Management Programs* » nous serons accompagnés tout au long de notre vie pour assurer notre bien-être sanitaire et psychologique. Le défi de la dépendance est aussi un enjeu considérable: nous devons consacrer de plus en plus de ressources financières et humaines pour assurer la prise en charge d'une population dépendante croissante, où l'utilisation des nouvelles technologies devra être généralisée.

Pour accompagner cette révolution mondiale, beaucoup d'acteurs économiques sont engagés, mais le modèle économique reste largement à définir. Une chose est certaine, les acteurs de l'« assurance », combinaison de l'assurance traditionnelle et des formes modernes des services d'assistance personnalisée, seront en première ligne.

La Care Revolution est une nouvelle ère de la mondialisation où la confiance et la proximité sont les nouvelles valeurs recherchées par chacun.

Les Editions Nouveaux Débats Publics est une maison d'édition qui donne la parole aux grands chefs d'entreprises. Forts de leur expérience professionnelle, ils ont à cœur de débattre et d'exposer leur point de vue de spécialistes. La « Care Revolution » est le quatrième ouvrage à paraître.

Le site du livre: www.lacarevolution.com

contacts presse : Philippe Moucherat 01.58.34.23.82 pmoucherat@europ-assistance.com
Frédéric Latrobe 01.44.14.99.99 f.latrobe@tilder.com
Marion Burlot 01.44.14.99.99 m.burlot@tilder.com

service presse : Anissa Naama 01.41.43.85.81 anissa.naama@michel-lafon.com

Nouveaux
Débats Publics

Introduction

Care Revolution va au-delà de la révolution des services à la personne, car elle caractérise aussi une évolution qualitative de la demande des consommateurs qui veulent de plus en plus être pris en charge de façon personnalisée pour résoudre leurs problèmes dans la vie quotidienne comme dans les événements exceptionnels. En ce sens, *Care Revolution* englobe celle des services à la personne avec cette mutation de la demande où la relation personnalisée reprend le premier plan.

Chapitre 1

Ce chapitre expose l'ensemble des facteurs conduisant à la révolution que constitue la croissance exponentielle de la place des services dans l'activité économique mondiale. Martin Vial prévoit un développement spectaculaire des services à la personne dans les années à venir, sous la poussée conjointe de grandes tendances mondiales, culturelles, économiques et sociales tels que :

- le vieillissement de la population ;
- l'éclatement de la cellule familiale en milieu urbain ;
- une mobilité croissante ;
- l'augmentation du temps libre ;
- l'explosion des demandes de santé ;
- la préoccupation grandissante du bien être ;
- la peur du risque : ce phénomène est induit par la forte médiatisation des grandes catastrophes qui a conduit à créer une réelle aversion pour le risque et parallèlement une exigence sans précédent de couverture des risques à l'échelle planétaire ;
- le recours à l'*assuristance* : l'*assuristance* propose d'intégrer non seulement l'assistance mais aussi l'information, et la prévention en passant par la couverture financière et les services.

Chapitre 2

La valeur ajoutée de nos économies modernes résidera de plus en plus dans le mariage des nouvelles technologies et des services. C'est l'accélération de ce phénomène qui promet une croissance soutenue au secteur des services à la personne. De multiples innovations viennent quotidiennement enrichir ce secteur avec le développement :

- de l'information médicale ;
- de l'intelligence artificielle ;
- des bio technologies ;
- des logements intelligents ;
- des robots à domicile, etc.

Face à cette tendance, Martin Vial s'interroge alors sur le « tout technologique » dans un secteur où le facteur humain reste la clef de voûte.

Chapitre 3

Demain 9 français sur 10 utiliseront les services à la personne. Ce chiffre s'explique par l'adaptation et l'intégration réussies des services à la personne dans la vie quotidienne de chacun. Pourtant, si tous les utilisent, les services à la

personne souffrent d'une sous-valorisation. Cette image freine considérablement le développement économique du secteur, entraînant à la fois une sous-valorisation économique et sociale, des tarifs faibles et un déficit de ressources humaines.

Martin Vial estime qu'il est donc impératif de reconsidérer l'ensemble de ce modèle économique dans un cadre cohérent de revalorisation du secteur et des métiers qu'il engendre.

Chapitre 4

Les *life management programs* sont définis par Martin Vial comme un nouveau concept de prise en charge à long terme combinant assurances et services dans le domaine spécifique de la santé. Gérés par des assureurs santé et des sociétés d'assistance, ces programmes permettent à la fois de responsabiliser les clients en les faisant participer à leur propre surveillance médicale et sanitaire, et d'autre part à intervenir très en amont pour améliorer la prévalence pathologique.

Par ailleurs, Martin Vial estime que le facteur clé sera de créer entre acteurs privés, pouvoirs publics et patients consommateurs de services à la personne, les conditions d'un cadre maîtrisé pour le *life management*. Ce partenariat public-privé devrait permettre une nouvelle efficacité médicoéconomique tout en assurant une thérapeutique de pointe à des prix de prestation équitablement ajustés pour répondre à la demande du plus grand nombre.

Enfin, les progrès scientifiques et le recours à la génétique contribueront à accroître l'espérance de vie. Dans ce cadre, Martin Vial estime que les *life management programs* deviendront le futur des services d'accompagnement de base du bien-être sanitaire et psychologique.

Chapitre 5

Les départements marketing des entreprises ont cherché à dessiner un portrait-robot du senior (60 ans au moins, ne travaille plus, etc.)

De ce profil constaté, Martin Vial estime que la place du senior en Europe pâtit d'une image plutôt négative, et cela contrairement à d'autres pays, notamment aux États-Unis. Pourtant, l'attente des seniors est réelle pour combler le vide que crée la retraite. Vis-à-vis de ce public spécifique, qui dispose de temps pour comparer les prestations, l'enjeu d'excellence est, très certainement, le premier critère de valeur ajoutée qu'il faut retenir.

Dans les pays économiquement développés, l'accroissement du nombre de seniors solvables et consommateurs déterminés oblige les acteurs du secteur, publics ou privés, à redéployer l'offre de services à la personne afin de l'adapter aux aspirations de ces consommateurs potentiels très mobiles.

Aux États-Unis, les migrations des seniors ont connu un tel essor qu'elles posent la question de la mixité générationnelle. Martin Vial

présente ainsi l'exemple de Sun City en Arizona, l'une des premières communautés fermées destinées aux seniors. On observe ainsi que ces « *gated communities* » sont considérées comme un véritable levier de croissance pour les zones urbaines dans lesquelles elles sont implantées.

Chapitre 6

La question de la prise en charge des personnes âgées est devenue prioritaire à l'échelle mondiale, car elle s'accompagne d'une série de problèmes démographiques, économiques et pratiques :

- *affronter l'accroissement des démences* ;
- *vivre mieux et plus longtemps chez soi* : le maintien à domicile s'impose, sauf en cas de très grande dépendance ou pathologie, car il correspond à une demande forte des intéressés et de leurs familles et est économiquement beaucoup plus favorable à l'hébergement en milieu hospitalier ;
- *le défi de la dépendance, surmonter la pénurie de personnel* : désormais, la dépendance doit se concevoir comme un secteur d'activité spécifique de proximité, dont l'efficacité impose qu'il soit implanté au niveau local, comme c'est le cas dans les pays scandinaves. Cette montée en puissance devra s'opérer en favorisant les synergies entre les différents acteurs concernés, à ce titre, les assureurs devraient jouer un rôle central dans la fourniture d'une large gamme de services à la personne dépendante ;
- *gestion de la dépendance, l'indispensable partenariat public-privé* : pour mettre en oeuvre de façon durable un système optimisé de prise en charge du vieillissement dans notre pays, une étroite collaboration public-privé sera nécessaire car le financement de la dépendance doit relever d'un double principe de solidarité et de responsabilité individuelle.

Chapitre 7

Il existe de nombreux modèles de services à la personne qui fonctionnent. Cependant on constate qu'il s'agit de marchés fragmentés, particulièrement en France, et qui présentent de nombreuses faiblesses. Ces modèles, introduisant également de nombreux acteurs (fournisseurs de services ponctuels, grande distribution, assureurs, etc.), laissent une place centrale aux assistants comme Europ Assistance. En effet, la *Care Revolution* favorisera une consolidation du marché autour de grands acteurs internationaux capables de faire fructifier leur connaissance des marchés locaux au sein de réseaux internationaux.

Au-delà des effets économiques de la *Care Revolution*, il y a un double enjeu :

- un enjeu moral s'attachant à la manière dont la relation humaine va être valorisée dans cette mutation ;
- un enjeu social lié à la grandeur d'une civilisation qui se mesure à l'égard qu'elle accorde à ses anciens.