

# QUAND L'ASSURANCE prend soin de la santé de ses assurés

**Corinne Guillemain, directrice des activités santé et prévoyance chez AXA France, nous explique comment l'assureur est devenu un acteur clé de la santé de ses assurés.**



**Corinne Guillemain**

## Quelle vision avez-vous de votre rôle d'assureur ?

En tant qu'assureur, nous offrons à nos assurés une prise en charge complémentaires des frais de santé, en complément des remboursements réalisés par la sécurité sociale.

Aujourd'hui, cette offre de couverture nécessite des évolutions pour rester en adéquation avec les situations rencontrées par nos assurés.

Forts de ce constat, nous avons commencé à identifier et travailler autour des événements de vie qui impactent leur santé.

Plusieurs axes sont ressortis, dont la notion de prévention, un terrain autour duquel il y a de très fortes attentes, et l'accompagnement dans des moments difficiles.

En effet, nous sommes de plus en plus attendus sur des aspects qui vont bien au-delà du remboursement des frais de santé.

Néanmoins, pour aller plus loin, il faut pouvoir s'appuyer sur une certaine légitimité.

Nous avons donc fait le choix d'être sélectifs sur les services complémentaires que nous proposons et nous avons opté pour un accès facilité en misant sur le digital et l'e-santé.

## Comment ce positionnement se traduit-il ? Que proposez-vous ?

Nous avons lancé plusieurs services. En 2015, nous avons mis en place un service de téléconsultation médicale en capitalisant sur les médecins urgentistes de notre filiale AXA Assistance, qui interviennent sur des cas de rapatriement médical et ont donc l'habitude d'établir des diagnostics par téléphone. C'est un moyen de répondre à la problématique de la surcharge des cabinets et la pénurie de médecins traitants.

Au niveau de l'hospitalisation, nous avons développé une application digitale - Hospiway - qui donne accès à un palmarès des hôpitaux selon 200 pathologies référencées, la localisation et les tarifs pratiqués. Cette application permet aussi d'organiser son retour à domicile après une hospitalisation grâce à des offres de services.

En 2018, nous avons mis en place l'application My Easy Santé qui a notamment pour objectif de sensibiliser les assurés sur l'impact du mode de vie sur leur santé. Ils peuvent, par exemple, calculer leur "âge santé" en répondant à un rapide questionnaire et, à partir de là, nous leur conseillons un programme de coaching en lien avec la nutrition, ou la pratique d'exercice physique ou un accompagnement pour l'arrêt des addictions comme le tabac ou l'alcool par exemple. Ils ont aussi accès à d'autres tests sur la qualité du sommeil, ou encore le mal de dos. Une newsletter leur donne également accès à des conseils pour adopter un mode de vie plus sain. En 2018, nous avons enregistré déjà plus de 500 000 visites, signe de l'intérêt porté par nos assurés à la prévention en santé.

Ces initiatives nous permettent de couvrir l'univers des soins de santé comme celui de la prévention. Inclues dans nos offres d'assurances, elles permettent à nos assurés d'être accompagnés dans la protection de leur capital santé.

C'est aussi un axe différenciant sur un marché de plus en plus complexe et concurrentiel. Cela nous permet de répondre à un véritable besoin d'accessibilité, d'immédiateté et d'accompagnement.

## Qu'en est-il au niveau des entreprises ?

Nous proposons aussi des offres de services d'accompagnement pour les entreprises dans la continuité de ce que nous proposons aux assurés finaux. En effet, les entreprises sont demandeuses de conseils sur les sujets de qualité de vie et de santé au travail. Dans ce cadre, à travers des outils digitaux et des applications, nous les aidons à se mettre en conformité avec les obligations légales, à définir des plans d'accompagnement d'exposition aux risques ou de qualité de vie au travail, à organiser des actions de sensibilisation, de formation ou de prévention en les mettant en relation avec des prestataires.

Nous proposons également aux entreprises un accompagnement autour de l'absentéisme et du retour à l'emploi après de longs arrêts médicaux.

Enfin, nous sommes également présents pour nos clients entreprise en cas de crise majeure. Dans ces situations, il faut agir vite pour soutenir les salariés et protéger la réputation de l'entreprise. Nous répondons à ce besoin par la mise en place de soutien psychologique et juridique, un accompagnement en communication, et la mise à disposition d'une hotline pour les clients. X