

MAGAZINE

# ECHOCIRP

NOTRE MÉTIER : LA PRÉVOYANCE COLLECTIVE COMPLÉMENTAIRE DE LA FAMILLE

## FOCUS

COVID-19 : UNE MOBILISATION  
SUR TOUS LES FRONTS POUR  
LES ENTREPRISES ET LES SALARIÉS

## EXPERTISE

L'INNOVATION SOCIALE,  
AU CŒUR DE L'ACCOMPAGNEMENT  
DES AIDANTS

N° 29 - JUIN 2020

## DOSSIER

« VIVRE APRÈS »  
UN DISPOSITIF UNIQUE  
POUR FAIRE FACE  
AUX RUPTURES DE VIE

**OCIRP**  
protéger. agir. soutenir

# SOMMAIRE

ECHOCIRP Magazine n° 29 - juin 2020

## 04/ ÉCOSYSTÈME

### Santé

- Agir pour la protection des personnes handicapées
- Les atouts de la téléconsultation médicale

### Information

- Des conseils pratiques pour mieux vivre la crise sanitaire
- Des institutions engagées dans l'Alliance digitale contre le Covid-19

### Dons

- 100 000 masques pour les soignants
- Un confinement en hôtel pour 60 personnes sans domicile fixe

### Numérique

- Des services pour maintenir le lien social

### Solidarité

- Un service gratuit d'aide aux courses pour les retraités
- Miser sur l'entraide entre voisins



## 14/ FOCUS COVID-19

- Covid-19 : une mobilisation sur tous les fronts pour les entreprises et les salariés
- HDS OCIRP, un dispositif adapté aux situations de crise
- « La réactivité et le pragmatisme ont guidé notre réaction à la crise »



## 08/ LE DOSSIER

### « VIVRE APRÈS » UN DISPOSITIF UNIQUE POUR FAIRE FACE AUX RUPTURES DE VIE

- L'OCIRP se mobilise face à la pandémie
- « Vivre après » : nos bénéficiaires témoignent
- Un site Internet pour répondre aux ruptures de vie
- Informer le grand public sur les ruptures de vie

## 18/ EXPERTISE

- L'innovation sociale, au cœur de l'accompagnement des aidants
- Tilia : le digital au service des aidants
- Libheros : faciliter le retour post-hospitalier

## 22/ SÉLECTION

## 23/ AGENDA

ECHOCIRP est une publication de l'OCIRP - ISSN : 1963-2177 - 17, rue de Marignan, 75008 Paris - Tél. : 01 44 56 22 56  
Mail : courriel@ocirp.fr - www.ocirp.fr - Directeur de la publication : Pierre Mayeur - Directrice de la publication adjointe : Sylvie Pinquier-Bahda - Rédactrice en chef : Anne Saulnier - Conception et réalisation : Epoka et OCIRP  
A participé à ce numéro : Gilles Marchand.

Crédits photos : Couverture Pexels/Marcus Aurelius - p. 3 : Cocktail Santé - p. 4 : iStock/sarra22 - p. 5 : iStock/filadendron - p. 6 : Unsplash, iStock/bojanstory - p. 7 : Unsplash, iStock/Sissouptitch, D.R. - p. 8 : GettyImages/FG Trade - p. 11 : GettyImages/Thomas Barwick - p. 12 : Freepik/RawPixel - p. 14 : iStock/martin-dm - p. 16 : iStock/Phynart Studio - p. 17 : iStock/vgajic - p. 19 : Pexels/Andrea Piacquadio - p. 20 : D.R. - p. 21 : Freepik/RawPixel, D.R. - p. 22-23 : D.R.

Imprimé en France par Graph Imprim.



# — ÉDITO —



## INNOVER POUR CRÉER DAVANTAGE DE VALEUR

Par **Pierre Mayeur**, directeur général de l'OCIRP

Quelles leçons tirer de la crise que nous venons de vivre ? Ces dernières semaines, nous avons été les témoins du dévouement sans faille du personnel soignant, les initiatives solidaires se sont multipliées, l'entraide et le souci de l'autre se sont fortement exprimés. Les mutuelles et institutions de prévoyance n'ont pas été en reste : elles se sont mises rapidement en ordre de marche pour identifier les besoins immédiats de leurs parties prenantes et bénéficiaires, et y répondre de façon innovante — en créant des dispositifs d'accompagnement ou en élargissant les dispositifs existants au plus grand nombre.

L'OCIRP, de son côté, a rapidement mobilisé son pôle HDS pour mettre à la disposition des branches ses prestations, des aides financières exceptionnelles au soutien psychologique. La seconde phase de notre accompagnement mettra notamment sur des actions de prévention et un soutien renforcé des salariés. L'innovation collective a donc été primordiale pour atténuer les effets immédiats de la crise sanitaire, inédite par son ampleur et sa rapidité. Réactivité, agilité et pragmatisme ont été au cœur de cette dynamique d'ensemble, qui a vu notamment Klesia, Malakoff Humanis, Audiens et l'OCIRP, s'associer pour déployer un fonds d'action sociale destiné à la branche HCR, particulièrement touchée.

Par ailleurs, l'OCIRP a assuré auprès de ses bénéficiaires son accompagnement social, afin de les écouter, les informer et les orienter.

La création de valeurs sociale et sociétale repose aussi sur des démarches au long cours, dans lesquelles l'innovation s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue. Le renforcement de notre dispositif Vivre après ou encore les solutions inédites proposées Tilia ou Libheros pour soutenir les aidants en sont deux exemples emblématiques. Qu'elle soit immédiate ou inscrite dans la durée, réactive ou mûrement réfléchie, l'innovation est sans doute l'une de nos plus grandes forces : à nous de nous en saisir pour inventer le « monde d'après ».

“ LES DERNIERS MOIS ONT ÉTÉ MARQUÉS PAR DE NOMBREUSES INITIATIVES SOLIDAIRES, MISANT SUR LA FORCE DU COLLECTIF. ”

## L'OCIRP

L'Organisme commun des institutions de retraite et de prévoyance protège les salariés et leur famille face aux risques décès et perte d'autonomie, dans le cadre de contrats collectifs d'entreprise ou d'accords de branche professionnelle.

**C'est une structure paritaire qui unit des organismes de prévoyance diffusant ses garanties :**

**Les groupes de protection sociale**  
AG2R LA MONDIALE – AGRICA – APICIL – AUDIENS – IRCEM – KLESIA – LOURMEL – MALAKOFF HUMANIS.

**Les organismes de prévoyance**  
ANIPS – APGIS – AZVIP (GROUPE APICIL) – CAPSSA – CIPREV – KERALIS – IPBP – IPECA PRÉVOYANCE – IPSEC (GROUPE MALAKOFF HUMANIS) – UNIPRÉVOYANCE.

**Les partenaires**

IDENTITÉS MUTUELLE – MUTEX – UNMI.

# ÉCOSYSTÈME



SANTÉ

## AGIR POUR LA PROTECTION DES PERSONNES HANDICAPÉES

Engagé depuis de nombreuses années en faveur du handicap, notamment à travers sa Fondation, Malakoff Humanis se mobilise aujourd'hui pour protéger les personnes particulièrement exposées au risque de Covid-19. Un soutien financier de plus de 2,5 millions d'euros a donc été acté pour aider les associations et structures intervenant dans le champ du handicap. Ce sujet est effectivement crucial en ce moment, comme le confirment les données du secrétariat d'État chargé des personnes handicapées : près de 30 000 adultes et 60 000 enfants handicapés vivaient pendant le confinement à leur domicile, l'établissement médico-social qu'ils fréquentent normalement durant la journée ayant été fermé.

### Une situation difficile pour les structures et les familles

Par ailleurs, près de 270 000 personnes en situation de handicap vivent dans un internat resté ouvert, mais en confinement. Face à cette crise sans précédent, les structures comme les familles peuvent se trouver dans une situation difficile : manque de matériel, activité à l'arrêt dans les ESAT, risque d'isolement des personnes handicapées, risque d'épuisement des professionnels et des aidants. C'est pourquoi Malakoff Humanis a décidé de se mobiliser aux côtés des acteurs du secteur sur l'ensemble du territoire, en soutenant dans un premier temps les projets menés par la Croix Rouge française, APF France Handicap, l'Unapei (Union nationale de représentation et de défense des droits des personnes en situation de handicap intellectuel et de leurs familles) et l'Apajh (Association pour adultes et jeunes handicapés).

## UN SOUTIEN À QUATRE PROJETS PRIORITAIRES

**La campagne d'appels à dons Covid-19 de la Croix-Rouge française** : ce soutien pourra bénéficier par exemple aux établissements médico-sociaux et centres d'hébergement ou bien encore au travers de plateformes téléphoniques de solidarité.

**Le Plan de soutien au domicile et en établissements déployé par APF France Handicap** : il s'agit d'un dispositif d'urgence destiné à maintenir le lien social, assurer un soutien psychologique et garantir la coordination des soins.

**Le Fonds d'urgence Covid-19 Handicap « Tous unis et solidaires » de l'Unapei** : il est destiné à fournir du matériel de protection adapté aux professionnels du secteur médico-social, à aider les personnes en situation de handicap et leurs familles, et à soutenir les travailleurs sociaux, soignants et bénévoles.

**Le projet numérique au service du lien social et d'un accompagnement rénové de l'Apajh** : son objectif est de permettre de maintenir ce lien au sein des structures avec hébergement et de faciliter l'accompagnement des personnes confinées à domicile.



# 100

C'EST LE FACTEUR D'AUGMENTATION DES CONSULTATIONS EN LIGNE ENTRE DÉBUT ET FIN MARS.

SANTÉ

## LES ATOUTS DE LA TÉLÉCONSULTATION MÉDICALE

En cette période de crise liée au coronavirus et de confinement, la télémédecine offre des services appréciables : s'informer en exprimant ses doutes à des professionnels de santé, détailler ses éventuels symptômes à un médecin, favoriser l'orientation et l'accompagnement des patients, éviter la circulation et la transmission du virus. Les adhérents Audiens bénéficiant d'un contrat de complémentaire santé Audiens Santé Prévoyance peuvent ainsi accéder au service MédecinDirect, 24 h/24 et 7 j/7.

L'IRCEM, pour sa part, a fait profiter gratuitement ses adhérents de son offre de téléconsultation digitale jusqu'au 30 avril. Une initiative qui correspond clairement aux attentes de la population, si l'on en croit le succès de cette nouvelle modalité de relation médecin-patient : d'après l'Assurance maladie, près de 936 000 téléconsultations ont été réalisées en France la semaine du 30 mars, contre 10 000 en début de mois.

INFORMATION

## DES CONSEILS PRATIQUES POUR MIEUX VIVRE LA CRISE SANITAIRE

Depuis le début de la pandémie, le site Internet de l'IRCEM dédie ses pages « actualités » à des articles fouillés et riches de recommandations sur la situation et ses conséquences. Parmi les derniers sujets : comment bien vivre le confinement en adoptant de nouvelles routines, ou parler du coronavirus avec

ses enfants ; les solutions possibles pour garder le lien avec ses proches ; les précautions à prendre en faisant ses courses ; et les risques d'arnaques à éviter.

Pour en savoir plus : [ircem.com/espace-actu/](https://www.ircem.com/espace-actu/)



INFORMATION

## DES INSTITUTIONS ENGAGÉES DANS L'ALLIANCE DIGITALE CONTRE LE COVID-19

MaladieCoronavirus.fr est le premier site d'information et d'orientation grand public et gratuit référencé par le ministère des Solidarités et de la Santé. Il repose sur un algorithme développé par l'Institut Pasteur et l'AP-HP permettant d'orienter, via des outils numériques, les personnes pensant avoir été exposées au coronavirus. Trois jours seulement après son lancement, le site avait déjà reçu la visite de plus de 600 000 personnes, au rythme d'environ 600 consultations par minute. Parmi celles-ci, seules 10 % des personnes ont été orientées vers le 15. Un chiffre qui illustre l'utilité du site dans la réduction de la pression sur le 15 grâce à sa capacité d'orientation du public. Ce projet s'inscrit dans la démarche de l'Alliance digitale contre le Covid-19, qui vise à apporter un soutien au déploiement du site auprès des Français. Parmi les membres de l'Alliance se trouvent AG2R La Mondiale, Klesia et Malakoff Humanis.



DONS

## 100 000 MASQUES POUR LES SOIGNANTS

En janvier, Klesia avait acquis des masques FFP2 et chirurgicaux lors du lancement de sa cellule de crise, pour anticiper l'épidémie. Mi-mars, le groupe a annoncé les donner aux autorités sanitaires françaises pour participer à l'effort national face à la crise épidémique. Comme l'a expliqué à cette occasion Christian Schmidt de la Brélie, directeur général de Klesia, « depuis le passage au stade 3 de l'épidémie, et afin de répondre le plus efficacement possible à l'urgence sanitaire tout en

respectant les consignes des autorités françaises, nos locaux sont fermés au public. L'ensemble de nos collaborateurs restent cependant mobilisés en télétravail. Les masques, acquis dès janvier 2020 pour prémunir nos salariés de tout risque d'infection, doivent donc être naturellement redistribués à l'État français et au personnel soignant. Il est de notre devoir, en tant qu'assureur d'intérêt général, de contribuer activement à l'effort collectif et de protéger les Français ».

DONS

## UN CONFINEMENT EN HÔTEL POUR 60 PERSONNES SANS DOMICILE FIXE

Selon les statistiques de l'Insee, on recense environ 140 000 sans domicile fixe en France, dont près de 10 000 à Lyon — une population particulièrement fragilisée dans cette période de crise sanitaire. Si le gouvernement a débloqué une enveloppe d'urgence pour contribuer à leur hébergement en hôtel, une association de la métropole du Rhône a voulu aller plus loin. Depuis 2019, l'Entreprise des Possibles s'at-



tache à fédérer le monde des entrepreneurs autour de la question des sans-abris. La situation actuelle a donné lieu à une nouvelle initiative : depuis le 24 mars, 60 personnes bénéficient d'un hébergement hôtelier pour la durée du confinement, ainsi que de repas, d'un nécessaire d'hygiène et la présence de deux travailleurs sociaux et de bénévoles. Plusieurs partenaires de l'Entreprise des Possibles ont accepté de participer à une partie de leur financement, dont le groupe Apicil.

NUMÉRIQUE

## DES SERVICES POUR MAINTENIR LE LIEN SOCIAL

Le confinement peut faire un sentiment d'isolement ou l'accentuer : c'est pour lutter contre ce phénomène que les partenaires d'AG2R La Mondiale mettent à la disposition du grand public leurs services pour aider à préserver le lien :

- **Happy visio** ([www.happyvisio.com](http://www.happyvisio.com)) est un site de conférences et d'ateliers en ligne, à suivre sur son ordinateur ou sa tablette. Les sujets abordés ont pour thème la santé, le bien-être, la mémoire ou encore les aidants. Pour accéder gratuitement aux contenus, il suffit de s'inscrire avec le code « AG2R ».
- **Famileo** ([www.famileo.com](http://www.famileo.com)), le journal familial sur-mesure, donne la possibilité de poster des photos et des messages, livrés ensuite sous forme d'une gazette papier aux grands-parents. AG2R La Mondiale offre aux actifs isolés et retraités éloignés du numérique l'accès gratuit à Famileo pendant deux mois, avec le code « AG2R ».
- **Au bout du fil** ([www.auboutdufil.org](http://www.auboutdufil.org)) est une association qui contribue à rompre la solitude des aînés, en proposant des appels de convivialité et des ateliers à distance sur la prévention santé. Le service est entièrement gratuit pour la personne appelée.



## UN SERVICE GRATUIT D'AIDE AUX COURSES POUR LES RETRAITÉS

L'Agirc-Arrco, avec le soutien notamment de l'Ircem, a mis en place une solution concrète pour soutenir les personnes retraitées de 70 ans et plus en situation d'isolement : il leur suffit de téléphoner au 0 971 090 971 (prix d'un appel local) pour être mises en relation avec une association d'aide à domicile locale, et fixer l'ensemble des détails pratiques de l'intervention : date et heure de la livraison, liste des courses, paiement, dépôt des courses à la porte d'entrée du domicile... Ce service, qui peut être utilisé jusqu'à 5 heures par semaine, est reconductible pendant toute la durée de la crise sanitaire.



SOLIDARITÉ

## MISER SUR L'ENTRAIDE ENTRE VOISINS

L'association Voisins Solidaires, à l'origine de la Fête des voisins, propose avec le soutien d'AG2R La Mondiale le kit gratuit « Coronavirus : et si on s'organisait entre voisins? ». Son objectif, comme son nom l'indique, est d'aider les habitants d'un même immeuble ou quartier à organiser l'entraide le temps de la pandémie. On y retrouve une affiche personnalisable, un tract, un panneau des voisins pour échanger des informations, des services et des conseils, un annuaire pour pou-

voir se joindre facilement, et un guide pratique, élaboré par des professionnels de santé, pour adopter les bons gestes au quotidien.

Le kit est diffusé via le réseau de l'association (1400 mairies et bailleurs sociaux, 150 000 réseaux de



Voisins solidaires) et relayé sur les territoires par des partenaires de l'engagement sociétal d'AG2R La Mondiale. Il est également accessible en téléchargement sur le site de l'association : [voissolidaires.fr](http://voissolidaires.fr)



“ L'AMBITION DE VIVRE APRÈS : INCITER LES BÉNÉFICIAIRES À UTILISER CES SERVICES ET AINSI PRÉVENIR LE RISQUE DE SUR-ACCIDENT, COMME LE BURN-OUT. ”

## « VIVRE APRÈS » UN DISPOSITIF UNIQUE POUR FAIRE FACE AUX RUPTURES DE VIE

Mise en relation avec un coordinateur qui écoute, informe et oriente, recommandations de professionnels ou d'associations, site Internet avec une partie grand public et un espace dédié à chaque bénéficiaire... Le dispositif Vivre après, déployé en partenariat avec le groupe IMA, améliore les garanties OCIRP en renforçant son accompagnement social. Un outil unique dans le paysage de la prévoyance, qui va progressivement s'enrichir pour couvrir d'autres situations de fragilité (maladies redoutées, séparation/divorce, chômage du conjoint...).

Décès de proches, perte d'autonomie, séparations familiales, chômage... La vie peut être jalonnée de bouleversements difficiles, voire traumatiques. La crise sanitaire — et ses lourdes conséquences économiques et sociales — que nous vivons en est la triste illustration. Ces situations qui nous fragilisent durablement de multiples impacts sur la santé et notre vie sociale. Si nous les subissons seuls ou en famille la plupart du temps, nous pou-

vons aussi solliciter l'aide de professionnels pour, nous reconstruire, adapter nos projets de vie et «rebondir». C'est précisément l'ambition du dispositif Vivre après proposé à l'ensemble des bénéficiaires des garanties OCIRP. Déployé depuis maintenant une année il repose sur des principes forts : une meilleure connaissance de la situation de la personne et de sa famille ; une relation assurée par des travailleurs sociaux, et

dans la durée ; un accompagnement social personnalisé avec une large variété de services.

**Une démarche complémentaire à l'accompagnement social de l'OCIRP et des institutions de prévoyance**

« Désormais, lorsque nous répondons avec les institutions de prévoyance aux appels d'offres d'entreprise ou de branche, nous intégrons systématiquement >>>

## L'OCIRP SE MOBILISE FACE À LA PANDÉMIE

### Plus que jamais, accompagner et aider

La crise sanitaire — et sociale — absolument inédite que nous connaissons aujourd'hui appelle des réponses tout aussi nouvelles pour y faire face. En plus de l'accompagnement pour les bénéficiaires de rente éducation OCIRP, élèves de classes de première et terminale, un stage intensif en visioconférence a été proposé.

En complément, pour ses récents bénéficiaires de rente, l'OCIRP propose un dispositif personnalisé Vivre après avec l'ensemble des services (accompagnement individualisé, soutien scolaire, aide à l'orientation, assistance juridique...).

L'OCIRP a également mis en place un dispositif exceptionnel d'accompagnement par téléphone, pour ne pas ajouter de la solitude à l'isolement... Pour parler, échanger et être écouté dans ce moment si particulier et anxiogène, il suffit de contacter le service d'accompagnement social de l'OCIRP :

**0 800 599 800** Service & appel gratuits

Numéro d'appel gratuit depuis un poste fixe, joignable 24 h/24 et 7 J/7.

>>> *quement le dispositif*, indique Philippe de Tartas, directeur adjoint de l'OCIRP, en charge de la distribution et des comptes stratégiques. *Sans changement du montant des cotisations, Vivre après propose des services supplémentaires. C'est un outil à haute valeur ajoutée auquel nous consacrons des moyens importants, et que nous souhaitons voir largement utilisé.*

L'OCIRP s'appuie ainsi sur son historique de spécialiste des garanties décès pour la famille, son engagement sociétal, et sa reconnaissance en tant qu'organisme paritaire. *«Les institutions de prévoyance ont très bien accueilli cette initiative, complète Philippe de Tartas. Elle n'entre pas en concurrence avec leur action sociale, tournée vers les salariés en activité. Notre*

*approche est complémentaire, assurant un continuum des réponses aux situations de grande fragilité.»*

### Conseil, services et suivi dans la durée

Pour remplir ses ambitions de soutien et de conseil, Vivre après s'appuie sur quatre piliers fondateurs :

- Le premier est de mettre à disposition du bénéficiaire l'expertise d'un travailleur social, véritable coordinateur qui va le contacter pour réaliser un bilan social, lui fournir des conseils, des informations et va actionner des services adaptés.
- Le deuxième pilier concerne le panier de services, qui se veut le plus large possible pour faciliter le travail du travailleur social et s'adapter à toutes les situations.
- Le troisième pilier consiste à accompagner le bénéficiaire dans la durée, avec un premier accompagnement sur 12 mois, jalonné de rendez-vous téléphoniques. Au-delà, l'accompagnement social offre écoute, orientation et information.
- Le quatrième est la construction d'un site « Grand public » dédié aux fragilités, et destiné à centraliser toutes les informations et proposer des dossiers thématiques.

*«C'est le seul dispositif sur le marché qui prévoit à la fois un accompagnement social personnalisé de longue durée et une gestion pro active du contact pour générer de l'usage»,* précise Christophe Heintz, responsable du pôle conception et marketing de l'OCIRP, *«On prévient ainsi le risque de sur-accident et ses effets collatéraux comme le burn-out ou l'isolement social.»*

### Un site grand public abondant de plus en plus de sujets

Mis en place pour enrichir les garanties Veuvage, Éducation et Handicap, le dispositif commence à démontrer sa pertinence et son utilité. Sur cent personnes

contactées par la gestion d'appels sortants, environ 80 % ont déclenché un accompagnement. *«L'appel sortant réalisé par le coordinateur, qui dure de 45 à 60 minutes, se révèle bien plus efficace pour inciter le bénéficiaire à déclencher un accompagnement qu'un envoi courrier — seules 5 % à 10 % des personnes qui se manifestent dans ce cas bénéficient d'un accompagnement»,* confirme Christophe Heintz.

Dans une démarche d'amélioration continue, l'accompagnement social de l'OCIRP est en contact permanent avec les services d'action sociale des institutions de prévoyance, pour mieux guider les bénéficiaires. À l'avenir, le dispositif va encore évoluer, notamment pour traiter des problématiques de ressources humaines, par exemple l'accompagnement des managers en cas de décès d'un salarié. Pour Christophe Heintz, *«l'un de nos objectifs futurs est de développer une offre complète de services pour les entreprises confrontées à ce type de situation.»*

### D'autres fragilités bientôt couvertes par le dispositif

Pour les deux prochaines années, le dispositif Vivre après sera étendu à davantage de ruptures de vie — la séparation et le divorce, le chômage du conjoint, entre autres. L'OCIRP va également aborder le sujet des maladies redoutées, en proposant un soutien financier et un accompagnement médico-social personnalisé.

Comme le résume Christophe Heintz, *«cette dynamique globale, soutenue par notre partenariat avec le groupe IMA, correspond pleinement à notre cœur d'activité : l'assistance aux personnes touchées par les ruptures de vie et la perte d'autonomie. Vivre après est une approche novatrice, basée sur le principe d'une chaîne de valeur complète, cohérente et pragmatique.»*

## «VIVRE APRÈS» : NOS BÉNÉFICIAIRES TÉMOIGNENT

**Le décès d'un conjoint est une épreuve dont les conséquences s'inscrivent dans la durée. Le travail de deuil prend souvent le pas sur les démarches administratives et la sollicitation des prestations auxquelles on a pourtant droit. Pour Emmanuelle Jacquinot et Fabienne Hemery, l'accompagnement proposé par l'OCIRP a plusieurs vertus : au-delà de la pertinence et de la diversité des services proposés, le simple fait de se sentir écouté et soutenu est déjà une aide précieuse...**

Pour Emmanuelle Jacquinot, l'appel de la travailleuse sociale de Vivre après a été une vraie surprise : *«J'ignorais que je pouvais bénéficier d'aides pour mon fils Paul, âgé de huit ans, et moi. J'avais bien reçu un livret explicatif sur le dispositif, mais je n'avais pas pris le temps de le consulter. Le fait d'être directement contactée m'a donc permis d'en savoir davantage.»* Reconnaisant être de nature nerveuse, elle a ressenti un certain apaisement : *«Bénéficiaire d'écoute et de conseils est vraiment utile et rassurant, je sais désormais que des gens compétents sont là pour m'aider et m'accompagner.»*

### Aide-ménagère ou soutien psychologique, en fonction des besoins

*«Débordée par les émotions, mais aussi par les démarches administratives»,* Fabienne Hemery se sentait incapable de demander de l'aide. Elle a donc été *«agréablement surprise par l'appel de la travailleuse sociale et par sa proposition spontanée de soutien.»* Si elle savait qu'il existait des aides pour les enfants,

“ LE FAIT D'ÊTRE DIRECTEMENT CONTACTÉE M'A DONC PERMIS D'EN SAVOIR DAVANTAGE SUR LES SERVICES PROPOSÉS. ”  
EMMANUELLE JACQUINOT

“ LA TRAVAILLEUSE SOCIALE A FAIT PREUVE D'UNE GRANDE EMPATHIE, ET CONNAISSAIT TRÈS BIEN LE SUJET DU DEUIL. ”  
FABIENNE HEMERY



elle n'avait pas imaginé qu'il y en ait aussi pour elle, et n'aurait sans doute *«rien demandé»* si elle n'avait pas été directement contactée.

Fabienne Hemery a noté différentes propositions de services, parmi lesquels l'aide-ménagère et le jardinage remportent pour l'instant ses faveurs, car adaptés à ses besoins immédiats. Emmanuelle Jacquinot, pour sa part, a sollicité un accompagnement psychologique pour son fils. *«Paul n'a jamais parlé ouvertement du décès de son père, c'est donc important qu'un professionnel prenne le relais pour l'aider à verbaliser»,* indique sa mère, qui envisage,

si le besoin s'en fait sentir à l'avenir, de mobiliser un service de soutien scolaire.

### L'empathie et l'écoute des travailleurs sociaux

Si l'offre de services apparaît aux deux bénéficiaires comme adaptée à leurs attentes, ce qui est le plus apprécié reste la qualité des échanges avec la travailleuse sociale : *«Elle a fait preuve d'une grande écoute et d'une grande empathie, et connaissait très bien le sujet du deuil, ce qui m'a mise en confiance, confirme Fabienne Hemery. Cette discussion de plus d'une heure a déjà été un moment très important pour moi.»*

# UN SITE INTERNET POUR RÉPONDRE AUX RUPTURES DE VIE

**Vivre après, c'est aussi une plateforme en ligne qui a un double objectif : d'un côté, permettre aux bénéficiaires un accompagnement social personnalisé d'accéder à un espace privatif dédié aux services et à leur niveau d'utilisation ; de l'autre, d'offrir à tout public une information complète et de qualité sur les ruptures de vie.**

Mis en ligne en janvier 2020, vivreapres.fr est le prolongement digital du dispositif mis en place par l'OCIRP. En accédant à l'onglet « Mon dossier », chaque bénéficiaire accède aux données qui le concerne, notamment il a une vue complète des services qui lui sont proposés. Il peut ainsi découvrir ceux qui répondent le mieux à sa situation et ses besoins. Pour Cathy Gruel, coordinatrice de l'accompagnement social de l'OCIRP, « ce site répond à un problème récurrent qui est ressorti de nos enquêtes bénéficiaires 2014 et 2017 : dans le méandre d'organismes, de dispositifs et de services, ils sont souvent perdus et donc renoncent plutôt que de les utiliser. En présentant l'ensemble des services proposés, le site vivreapres.fr vise à leur simplifier la vie et encourager l'utilisation, de façon autonome, de ce que nous leur proposons, de la protection juridique à la recherche de garde d'enfant ». Simplicité d'utilisation et clarté des informations ont

donc été au cœur de la réflexion pour créer le site.

## Des choix autonomes, éclairés par les conseils du coordinateur

La dimension « consultation en temps réel » est ainsi mise en valeur dans l'ergonomie du site et confirmée par le choix des indicateurs : d'un côté le nombre d'unités consommées traduisant l'utilisation des services, de l'autre celui des unités restant à utiliser dans le cadre de l'enveloppe disponible. « Chaque bénéficiaire, peut donc voir en temps réel les services auxquels il a droit, ceux propres à sa situation et ceux, plus transverses, qui peuvent concerner un plus large public », précise Anne Vansteelant, chef de projet à l'OCIRP.

Si le bénéficiaire dispose de la totalité de son enveloppe, c'est le coordinateur (un travailleur social mandaté par le groupe IMA, partenaire de l'OCIRP sur l'ensemble du dispositif Vivre après) qui

déclenche les services après avoir effectué un bilan social approfondi de la situation du bénéficiaire. « Il nous paraît indispensable de maintenir ce lien humain, qui permet au coordinateur d'apporter son expertise et personnaliser totalement l'accompagnement. Ainsi le choix des services se fait en cohérence avec les besoins réels des bénéficiaires et en parfait accord avec eux », insiste Anne Vansteelant.

## Un usage simple, sans lourdeurs administratives

Dans leurs premiers retours d'expérience, les usagers confirment qu'ils apprécient la simplicité d'usage : « En quelques heures, ils peuvent par exemple être mis en relation avec une aide-ménagère, illustre Cathy Gruel. Cette absence de contrainte administrative est un vrai soulagement ! Par ailleurs, ils apprécient d'être autonomes dans la

sélection des services, sans avoir besoin de rappeler le coordinateur, pour poursuivre les services déjà mis en place ou pour en découvrir de nouveaux ».

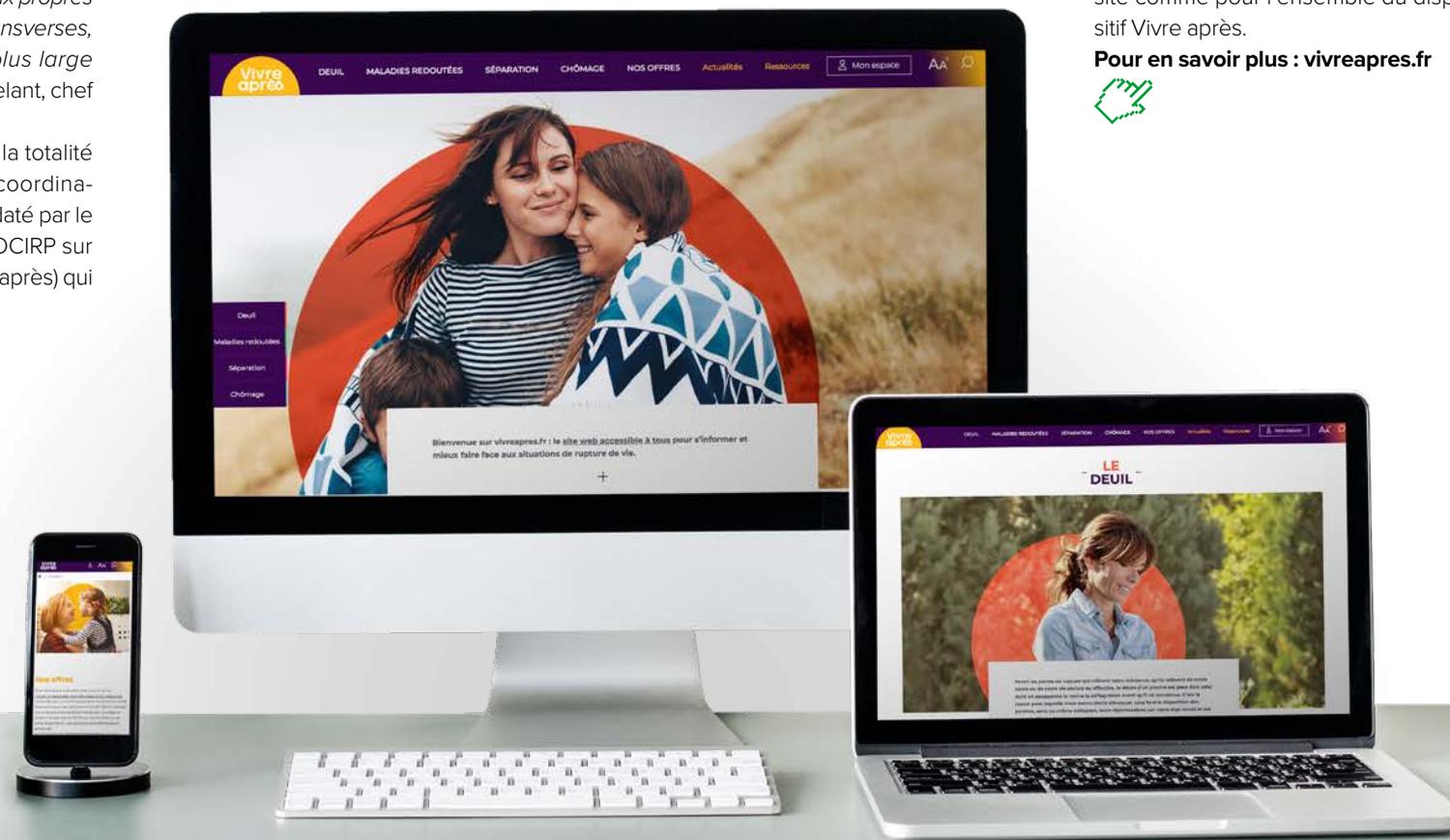
S'il est trop tôt pour un premier bilan précis, les informations recueillies par vivreapres.fr permettront sans doute des ajustements à moyen et long termes. « Nous pourrions voir quels services sont très utilisés, ceux moins mobilisés, pour ajuster notre offre et l'enveloppe dédiée », indique Cathy Gruel, qui rappelle que la logique d'amélioration continue sera évidemment à l'œuvre pour le site comme pour l'ensemble du dispositif Vivre après.

**Pour en savoir plus : vivreapres.fr**



“ CE SITE RÉPOND À UN PROBLÈME RÉCURRENT QUI EST RESSORTI DE NOS ENQUÊTES BÉNÉFICIAIRES : DANS LE MÉANDRE D'ORGANISMES, DE DISPOSITIFS ET DE SERVICES, ILS SONT SOUVENT PERDUS ET DONC RENONCENT PLUTÔT QUE DE LES UTILISER. ”

CATHY GRUEL, COORDINATRICE DE L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL DE L'OCIRP



## INFORMER LE GRAND PUBLIC SUR LES RUPTURES DE VIE

C'est le volet le plus visible et le plus ouvert de vivreapres.fr : la partie dédiée aux ruptures de vie — décès et deuil, maladies redoutées, séparation, inactivité professionnelle —, destinée à tous publics. À travers des guides pratiques, des infographies, des vidéos et des articles laissant une large place à des témoignages, le site aborde sous différents prismes ces sujets aussi difficiles à vivre que complexes à comprendre. Parmi les dernières contributions, on trouve aussi bien un podcast audio consacré au deuil, avec Tanguy Chatel, consultant et chercheur en sciences sociales, qu'un dossier sur les principales maladies redoutées, des articles sur le deuil périnatal ou la reconstruction après une rupture, ou encore un guide pratique nourri de conseils sur le chômage. « L'ambition est d'informer et d'aider à connaître, en mobilisant les expertises de l'OCIRP, pour produire des contenus durables et variés », précise Anne Vansteelant.

## Des contenus qui peuvent intéresser les entreprises et services RH

« Les premières réactions sont positives et le bouche-à-oreille fonctionne, alors qu'il n'y a pas encore eu d'importante communication pour valoriser le site, ajoute Cathy Gruel. Ce qui est particulièrement apprécié concerne l'écriture simple et accessible et la diversité des angles, pour traiter de sujets difficiles qui touchent tout le monde ». Le site va s'enrichir régulièrement de contenus à haute valeur ajoutée, qui peuvent aussi bien intéresser le grand public que les dirigeants d'entreprise et services de ressources humaines souhaitant mieux informer et conseiller leurs collaborateurs.

# FOCUS

Covid-19

## COVID-19 : UNE MOBILISATION SUR TOUS LES FRONTS POUR LES ENTREPRISES ET LES SALARIÉS

**Face à la crise et ses conséquences économiques, les institutions de prévoyance et groupes de protection sociale multiplient les initiatives pour atténuer leurs impacts : report ou lissage du versement des cotisations, actions ciblées en direction des branches... L'OCIRP s'associe à ces démarches en s'appuyant notamment sur son dispositif HDS.**

Avec une baisse de l'activité économique évaluée à 27 % sur le mois d'avril, par la Banque de France, les conséquences de la crise sanitaire continuent à se faire fortement sentir — et les perspectives ne sont guère encourageantes. Les entreprises et les salariés de nombreux secteurs d'activité se retrouvent fragilisés, et c'est à cette problématique que les acteurs de la prévoyance et de la protection sociale veulent répondre, avec pragmatisme, depuis le début de la crise.

La grande majorité des adhérents du CTIP ont ainsi proposé des reports ou des lissages pour le versement des cotisations — pouvant aller jusqu'à la fin de l'année 2020. Par ailleurs l'ensemble des institutions de prévoyance ont décidé de prendre en charge les arrêts des

personnes fragiles (affection de longue durée et femmes enceintes).

### Aides exceptionnelles ou dispositifs élargis au plus grand nombre

Le numéro d'avril 2020 de *Prévoyance*, la lettre du CTIP, recense les nombreuses initiatives menées en termes d'accompagnement social, à l'image de l'aide exceptionnelle mise en place par Audiens pour les journalistes pigistes et les intermittents du spectacle. Un fonds de soutien d'urgence a également été créé avec Netflix : doté d'un million d'euros, il permettra de verser aux salariés de l'audiovisuel et du cinéma les plus touchés une aide pouvant atteindre 900 €.

Autre exemple d'initiative concrète et ciblée : Malakoff Humanis et AG2R La Mondiale s'engagent auprès des sala-



## 900 €

Aide maximum pouvant être versée aux salariés de l'audiovisuel et du cinéma.

riés en arrêt de travail pour garde d'enfants dans les entreprises de moins de 500 personnes ; chacun d'entre eux pourra recevoir une aide financière, en plus des indemnités journalières complémentaires au-delà de 30 jours. L'aide proposée par Agrica à ses adhérents peut quant à elle se monter à 1500 €, tandis

que Pro BTP a élargi à tous ses ressortissants son aide financière en post-hospitalisation. La majorité des acteurs de la protection sociale ont étendu, à l'image de Pro BTP, des dispositifs existants au plus grand nombre de leurs bénéficiaires.

### Un soutien sur mesure aux secteurs les plus touchés

Le second volet des réponses à la crise concerne les branches les plus fragilisées, par la mobilisation de la prévoyance collective. Un exemple emblématique est celui de la branche HCR (hôtels-café-restaurants), entièrement à l'arrêt pendant de nombreuses semaines. La mise en œuvre du plan d'action s'est appuyée sur la coordination de Klesia, Malakoff Humanis et Audiens, avec le soutien de l'OCIRP. Grâce aux réserves

mutualisées depuis 2005, le fonds solidaire de protection sociale Covid-19 a pu être déployé pour verser les cotisations santé et prévoyance. Par ailleurs, le fonds d'action sociale du régime HCR continue de répondre aux situations les plus urgentes grâce à un budget dédié d'un million d'euros.

Le secteur du BTP, également très impacté, bénéficie d'un plan de soutien massif. Une enveloppe de 110 millions d'euros vise à maintenir les garanties prévoyance et santé de tous les salariés en situation de chômage partiel, sans cotisations individuelles ni patronales. Pro BTP déploie aussi des aides aux entreprises : report jusqu'à trois mois, en cas de difficulté, du paiement des cotisations retraite complémentaire, santé et prévoyance ; et suppression du délai de carence en cas

## 110 M€

C'est l'enveloppe qui vise à maintenir les garanties prévoyance et santé de tous les salariés en situation de chômage partiel.

>>>



## HDS OCIRP®, UN DISPOSITIF ADAPTÉ AUX SITUATIONS DE CRISE

Dans le cadre de son dispositif HDS (haut degré de solidarité), l'OCIRP soutient ses partenaires sociaux et les organismes assureurs pour accompagner les entreprises et les salariés. L'intervention porte sur deux volets :

- En tant que concentrateur et gestionnaire des fonds de solidarité pour cinq branches professionnelles, l'OCIRP mobilise certaines de ses prestations : plateforme de soutien psychologique pour les personnes fragilisées par la situation ; aides financières exceptionnelles pour les salariés en difficulté : dispositifs d'accompagnement en cas d'hospitalisation (avant, pendant et après le retour à domicile) ou pour les familles des salariés décédés (prise en charge de la complémentaire santé durant un an) ; et exonération des cotisations santé et prévoyance pour les salariés en contrat d'apprentissage ou de professionnalisation. Comme l'explique Bertrand Nteziryayo, responsable du pôle HDS de l'OCIRP, « nous avons réfléchi aux prestations qui étaient les plus pertinentes. Certaines concernent toutes les branches, comme les aides exceptionnelles. D'autres sont plus adaptées à certains secteurs. »

- En tant qu'accompagnateur et conseil des branches pour les actions post-confinement, l'OCIRP accorde des subventions exceptionnelles aux entreprises (achats de masques et de gels hydroalcooliques, etc.), et peut participer à la mise en place d'actions de prévention spécifiques. Une réflexion est par ailleurs en cours pour un soutien renforcé des salariés — conseils, orientations, aides financières, coaching, etc. « Cette seconde phase de notre accompagnement est très attendue par les branches. Nous devons faire preuve d'agilité et d'innovation pour répondre au mieux à leurs attentes. »

>>> d'arrêt de travail en lien avec le Covid-19. Quant à la branche des services à la personne, un budget de 150 millions d'euros a été acté par le conseil d'administration paritaire de l'Ircem pour couvrir les arrêts liés au coronavirus, en complément de la suppression du jour de carence.

“ CETTE CRISE AURA AINSI DÉCLENCHÉ UN MOUVEMENT DE SOUTIEN SANS PRÉCÉDENT. ”

### Préserver l'équilibre entre cotisations et prestations

Cette crise aura ainsi déclenché un mouvement de soutien sans précédent. Comme le rappellent Djamel Souami, président du CTIP, et Denis Laplane, vice-président, dans *Prévoyance* d'avril 2020, « Présents aux côtés des entreprises, des salariés et de leurs familles, nous souhaitons continuer de l'être tant que cette crise, sanitaire, économique et sociale, sévira. Dans le même temps, les cotisations de santé prévoyance vont se contracter avec le ralentissement attendu de l'économie et les défaillances d'entreprises. Pour ne pas fragiliser gra-

vement la protection sociale santé-prévoyance portée par les adhérents du CTIP, il est vital que l'équilibre s'opère entre cotisations payées et prestations versées. Il est donc de notre devoir de tout mettre en œuvre pour garantir notre solvabilité dans la durée, afin de rester actifs aux côtés des entreprises, employeurs et salariés, pendant la crise sanitaire, et au-delà, quand les impacts économiques et sociaux se feront les plus criants. Ainsi, nous assurerons ensemble la pérennité de notre protection sociale complémentaire qui démontre une fois encore sa pertinence et son efficacité. »

## « LA RÉACTIVITÉ ET LE PRAGMATISME ONT GUIDÉ NOTRE RÉACTION À LA CRISE »

**En amont du confinement, l'OCIRP a commencé à prendre des mesures pour assurer la continuité de l'activité et des services. En parallèle, les équipes ont été impliquées dans les initiatives destinées à soutenir les branches. Retour sur deux mois inédits avec Pierre Mayeur, directeur général de l'OCIRP.**

### Quelles mesures ont été engagées, en interne, pour gérer la situation sanitaire et ses conséquences sur l'organisation du travail ?

Avant même le début du confinement, nous avons défini un plan de continuité, basé sur deux principes : la généralisation du télétravail et la fermeture physique des locaux, tout en maintenant le service d'accueil téléphonique. Il a fallu nous adapter rapidement, mais cela a été relativement facile — la grève des transports nous avait permis de voir quels collaborateurs n'étaient pas équipés pour travailler à distance. Bien sûr les outils de communication comme la visioconférence et la téléconférence ont été très utiles pendant le confinement. Nous avons été très attentifs au maintien du lien, par les managers, avec nos collaborateurs et nos partenaires. L'intranet s'est révélé très utile : de nombreux salariés ont posté des messages, des photos, j'ai diffusé deux messages audio. Autre point important : nous avons fait le choix du maintien de salaire, sans aucun recours au chômage partiel, comme les institutions de prévoyance d'ailleurs.

### Comment avez-vous préparé le déconfinement ?

Nous avons décidé, dans le cadre du dialogue social, d'avoir une approche très progressive. Les locaux ont rouvert le 11 mai, et le retour au bureau se fait sur la base du volontariat — avec des mesures de marquage au sol et de sens de circulation. Cela permet à chaque collaborateur de se réapproprier sa propre organisation, sans la rupture brutale que nous avons

connue mi-mars à l'annonce du confinement. Nous nous sommes habitués aux outils de communication à distance, nous avons renforcé notre expérience du télétravail. Une réflexion doit être menée avec nos partenaires sociaux pour envisager la façon dont nous allons renouer avec nos habitudes et notre rapport au lieu de travail et à l'organisation du travail.

### Ces dernières semaines, l'actualité de l'OCIRP a également été marquée par de nombreuses initiatives pour atténuer les effets de la crise...

Le soutien aux branches et à nos institutions membres est au cœur de nos missions. Nous avons donc été à leur écoute pour voir comment nous pouvions accompagner leurs propres initiatives — par exemple, dans le soutien exceptionnel à la branche HCR. Il fallait apporter des réponses différenciées et impactantes,

en fonction des réserves qui permettent de financer les mesures. Nous avons par ailleurs renforcé, avec notre partenaire le groupe IMA, le soutien psychologique aux bénéficiaires de nos rentes. Les branches se sont montrées intéressées pour les salariés de leur domaine d'intervention, nous avons donc étendu ce dispositif à tout salarié touché par un deuil, lié ou non au coronavirus. Des milliers d'obsèques se sont déroulées dans des conditions inhabituelles, avec des conséquences sur l'entourage familial ; il fallait répondre à cette problématique en soutenant les personnes endeuillées.

Je pense que l'accompagnement devra sans doute aller au-delà de la crise sanitaire, car ses conséquences à long terme entraîneront une recrudescence des ruptures de vie. C'est dans ces moments que l'on peut voir tout l'intérêt et la force de la protection sociale paritaire, fondée sur le dialogue et l'approche opérationnelle.



## L'INNOVATION SOCIALE, AU CŒUR DE L'ACCOMPAGNEMENT DES AIDANTS

**C'est désormais un enjeu de société, mais aussi d'entreprise : comment soutenir les salariés aidants dans leur rôle essentiel auprès de proches dépendants ? Institutions de prévoyance et startup conçoivent et déploient des solutions inédites qu'elles ont présentées lors d'une matinale collaborative organisée par le CTIP et l'OCIRP.**

Connaissez-vous *Moodwork* ? Il s'agit d'un outil d'accompagnement individuel du salarié, sur le plan de son bien-être professionnel. En une quarantaine de questions, il permet de réaliser un autodiagnostic, par exemple de sa capacité à gérer le stress. La pertinence de *Moodwork* tient à sa validité scientifique — l'outil a été conçu en lien avec des chercheurs en psychologie.

« Il va ainsi permettre de détecter une situation d'épuisement professionnel, précise François Lombart, directeur du développement commercial de la startup. On peut alors proposer au salarié une approche spécifique, adaptée à sa situation, lui permettant bien souvent de sortir du déni de son vécu — une réaction fréquente. » Les salariés aidants sont particulièrement concernés, estime François Lombart : « Quand on les interroge, ils ont tendance à estimer aller très bien, expliquant que ce sont les personnes aidées qui sont en difficulté ».

### Un enjeu de qualité de vie au travail

Cet exemple est emblématique d'une double tendance : d'un côté, les besoins — pas toujours exprimés — des actifs

aidants, et de l'autre, de plus en plus de solutions innovantes pour les soutenir. L'enjeu est désormais de les faire se rencontrer, comme l'a rappelé Pierre Mayeur lors de la matinale collaborative organisée le 13 novembre 2019.

« La question des aidants nous oblige à dépasser les organisations toutes faites, à réconcilier l'approche travail et l'approche protection sociale, insiste Pierre Mayeur, directeur général de l'OCIRP. Les institutions de prévoyance, à travers les groupes de protection sociale, ont déjà lancé des initiatives en faveur des aidants : elles se trouvent, en tant qu'institutions paritaires, au croisement entre ces questions relatives à l'organisation du travail, à la qualité de vie au travail, et celles concernant la protection sociale. »

### Une démarche qualité encadrée par le label Aidants

Cette démarche proactive et novatrice concerne notamment KLESIA, qui s'engage depuis deux ans dans la mise en place de projets dédiés, associant solutions digitales et expérimentations territoriales. L'une de ces expérimentations

est menée pour le compte de l'AGIRC-ARRCO dans l'Hérault : il s'agit d'un « bus des aidants » qui réalise des bilans médicaux et psychosociaux et des accompagnements pour aidants et aidés.

« Un sujet nous particulièrement à cœur, car il est tourné sur les entreprises, complète Frédéric Bernard, directeur de l'action sociale de KLESIA. C'est le fameux label Aidants, que l'on a donc co-construit et finalisé avec HANDEO. Son ambition est de soutenir les organisations pour entrer dans une vraie démarche qualité afin de sensibiliser, informer et accompagner les aidants salariés, et de mettre en place des dispositifs adaptés. »

### Site Internet et page Facebook dédiés aux aidants

Du côté de Malakoff Humanis, l'offre de services se développe pour tâcher de couvrir l'ensemble des attentes : un site Internet dédié aux aidants, essentiel-autonomie.com, rassemblant conseils utiles, présentation des démarches administratives, foire aux questions, etc. ; une page Facebook permettant d'échanger sur les difficultés rencontrées ou de parta-



“ D'ICI 2040, IL FAUDRA AVOIR ADRESSÉ CES CINQ DÉFIS : LA LONGÉVITÉ ET LA SANTÉ, LES NOUVELLES FORMES ÉCONOMIQUES ET D'ENTREPRISE, LES INÉGALITÉS, LES MUTATIONS TECHNOLOGIQUES ET LA DATA, LA RESPONSABILITÉ SOCIALE ET SOCIÉTALE. ”

DJAMEL SOUAMI, PRÉSIDENT DU CTIP

ger des retours d'expérience ; ou encore des aides financières pour faciliter le répit de l'aidant.

« Plus récemment, nous avons mis en place une ligne téléphonique réservée aux assurés aidants, considérant que l'interaction entre eux et un professionnel de l'accompagnement social est essentielle », complète Muriel Peyretou-Fletout, directrice des projets, qui insiste sur un point partagé par toutes les institutions de prévoyance : « Il est essentiel de proposer à nos entreprises adhérentes des solutions pour mieux accompagner leurs collaborateurs concernés ».

### La première Maison de répit dans la région lyonnaise

Les acteurs de la prévoyance s'engagent aussi auprès des associations, expertes du sujet, pour imaginer de nouvelles solutions. C'est notamment le cas d'Apicil, qui accompagne ainsi que d'autres

partenaires tels que KLESIA, AG2R La Mondiale, Malakoff Humanis et d'autres partenaires, depuis 2013 la Fondation France Répit. Pour Marie-Christine Eudes, directrice de l'innovation et des services, « l'aidant peut ressentir un épuisement global. Dans une logique de prévention, il faut pouvoir lui proposer des solutions de répit, un soutien psychologique, mais aussi médical, ou une adaptation de son habitat ou de son travail. »

Sur la base d'un sondage visant à sélectionner les meilleures idées, la construction d'une Maison de répit a été décidée. La première a été inaugurée fin 2018 dans la région lyonnaise. Sa spécificité ? « La présence d'une unité mobile, qui va prendre en compte l'environnement familial, la problématique de l'aidé, celle de l'aidant, pour proposer des solutions adaptées — que ce soit sur des longs séjours, des courts séjours, voire des situations d'urgence ».

### Miser sur le partenariat avec le secteur associatif

Le choix d'un partenariat a également été l'option retenue par AG2R La Mondiale : en lien avec Familles solidaires, l'acteur de la protection sociale s'investit dans un fab lab collaboratif. Celui-ci met autour d'une même table aidants, aidés et acteurs du secteur pour inventer les solutions technologiques, permettant le maintien à domicile et participant au lien constant du couple aidant-aidé. « C'est une innovation sociale dans laquelle nous croyons beaucoup », indique Louis-Médéric Vaujour, directeur des activités sociales. Nous nous impliquons également dans des activités ponctuelles favorisant le répit de l'aidant. » AG2R La Mondiale soutient ainsi l'association ARTZ, qui propose des activités culturelles aux personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer.

Autant d'initiatives qui répondent à l'enjeu commun des institutions de prévoyance, que résume Louis-Médéric Vaujour : « Construire et déployer une offre toujours plus adaptée aux besoins, en s'appuyant sur des synergies ».





Christine Lamidel,  
conceptrice de Tilia.

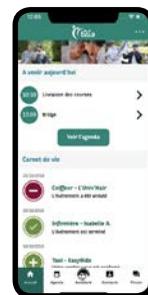
« Cette solution vise à apporter l'ensemble des informations et des services utiles aux aidants, dans une démarche 360°. L'objectif était de miser à la fois sur l'humain, avec des assistants personnels, et sur le digital, avec une application disponible sur tablette et smartphone. »

## TILIA : LE DIGITAL AU SERVICE DES AIDANTS

Le 6 octobre 2018, à l'occasion de la journée nationale des aidants, Tilia a officiellement été lancée — quelques mois avant sa commercialisation, en juin 2019. La promesse de cette nouvelle solution ? « Apporter l'ensemble des informations et des services utiles aux aidants, dans une démarche 360°, précise sa conceptrice, Christine Lamidel. L'objectif était de miser à la fois sur l'humain, avec des assistants personnels et sur le digital, avec une application mobile disponible sur tablette et smartphone. » Pour celle qui a travaillé plus de 20 ans chez BNP Paribas, en communication et marketing digital, c'est à la fois une aventure professionnelle et personnelle : « Le secteur bancaire n'est pas forcément présent sur l'accompagnement de la dépendance, et BNP Paribas me donne l'opportunité d'y contribuer. À titre familial, j'ai vu à quel point mes parents ont subi des écueils et manqué d'aide pour soutenir ma grand-mère. » C'est à l'occasion d'un concours interne d'intrapreneuriat que Christine Lamidel a proposé son idée, qui sera retenue, avec cinq autres projets disruptifs, parmi 500 candidatures : « Elle faisait sens pour moi, mais aussi pour nos clients et pour le bien commun ».

### Assistants personnels et appli

En juillet 2017, la machine a été lancée, avec d'abord une étude de marché et un business model, puis le recrutement d'une équipe de 12 personnes — dont une moitié de développeurs pour concevoir et améliorer l'application, avec le concours de focus groupes d'aidants. Cette filiale à 100 % de BNP Paribas Personal Finance, qui s'appuie sur un prestataire pour mobiliser des assistants personnels 24 h/24 7 j/7, propose ses services d'information et d'orientation, de coordination, d'agrégation et de suivi aux particuliers comme aux entreprises — dans ce cas, la prise en charge du coût de l'abonnement peut être partielle ou totale pour le salarié. « Nous nouons aussi des relations avec des institutions de prévoyance et des mutuelles pour améliorer la solution, qui s'adresse progressivement aux aidants de toute personne en situation de fragilité (handicap, maladie...), indique Christine Lamidel. L'aventure n'en est qu'à ses débuts...



info.tilia-aidants.fr

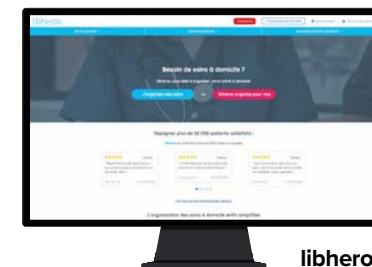


Florence Herry,  
fondatrice de Libheros.

## LIBHEROS : FACILITER LE RETOUR POST- HOSPITALIER

Après une hospitalisation de leur proche dépendant, les aidants familiaux sont en première ligne pour organiser le retour à domicile, surtout si le suivi des soins doit être assuré. Infirmière de formation, Florence Herry a pris conscience du problème — et du manque de solutions adaptées. « Il faut répondre à un besoin croissant en fluidifiant le continuum hôpital-domicile », confirme la fondatrice de Libheros, la première solution associant accompagnement en ligne et mise à disposition de professionnels de soin. Une solution qui répond à de fortes attentes : « Un tiers de nos utilisateurs sont des aidants, qui recherchent des conseils, une aide administrative, des prestataires de services. Notre positionnement est de partir du soin pour définir les besoins essentiels, avant d'aller vers les besoins annexes. »

« Un tiers de nos utilisateurs sont des aidants, qui recherchent des conseils, une aide administrative, des prestataires de services. Notre positionnement est de partir du soin pour définir les besoins essentiels, avant d'aller vers les besoins annexes. »



libheros.fr

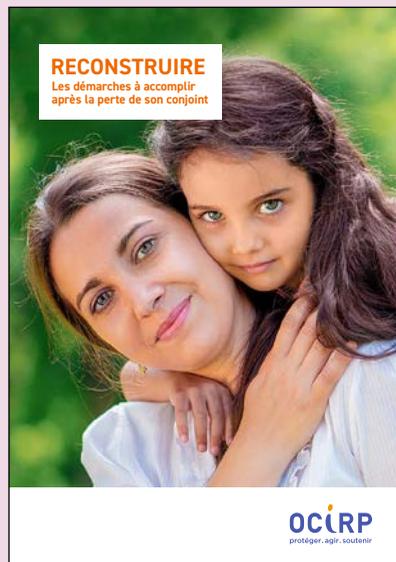
### Plus de 12 000 infirmiers sur l'ensemble du territoire

Lancé en mai 2017, Libheros a été progressivement enrichi en termes de services. Les aidants ou les proches aidés peuvent faire une demande de soins en toute autonomie — et gratuitement —, en recourant au réseau de professionnels qui travaillent avec la startup : infirmiers, kinés, sages-femmes... Prise de sang, livraison de médicaments et aides à domicile sont également proposées. Quant au service payant, « patient + », il permet de déléguer totalement l'organisation des soins à domicile. En trois ans, plus de 30 000 prises en charge ont été réalisées, grâce à un réseau de plus de 12 000 infirmiers sur l'ensemble du territoire. Pour aller plus loin dans la mise en avant de la solution, Florence Herry échange avec les institutions de prévoyance et les mutuelles : « Nous avons déjà un partenariat avec Malakoff Humanis : dans leur espace en ligne d'adhésion, ils mentionnent Libheros. Plusieurs entreprises sont également intéressées dans le cadre de leur politique de qualité de vie au travail. » Un futur développement pourrait concerner l'élargissement du service à tout salarié concerné par l'organisation de soins à domicile.



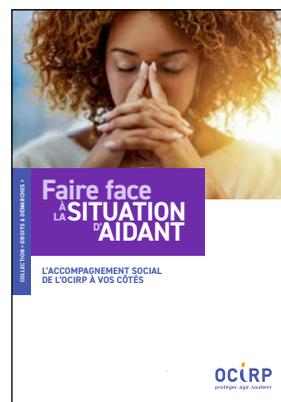
# SÉLECTION

## À LIRE



### LES LIVRETS « DROITS & DÉMARCHES » DE L'OCIRP : SYNTHÉTIQUES ET COMPLETS

Les personnes confrontées à des ruptures de vie ou des situations personnelles difficiles peuvent se sentir perdues face aux multiples et informations à leur disposition. Pour aider les bénéficiaires à s'y retrouver, l'OCIRP leur propose des livrets disponibles au format papier ou dématérialisé. *Reconstruire* donne toutes les clés sur les démarches à accomplir après la perte de son conjoint, tandis que *Faire face à l'orphelinage* aborde l'ensemble des droits associés au statut d'enfant orphelin, avec de nombreux conseils dans les domaines administratif et juridique. Trois autres livrets sont également disponibles, sur les thèmes des aidants, du handicap et de la perte d'autonomie.



Pour en savoir plus : [ocirp.fr/locirp/nos-publications](http://ocirp.fr/locirp/nos-publications)



### MISE À DISPOSITION DE LIVRES EN LIGNE : LES ÉDITEURS LA JOUENT SOLIDAIRES

Depuis le confinement, petites et grandes maisons d'édition se mobilisent pour répondre à notre besoin de culture — et notamment de lecture. Chaque jour ou presque, Gallimard propose un texte engagé d'un auteur édité dans la collection « Tracts », comme Alain Badiou ou Annie Ernaux. La Découverte offre la lecture de *Chez soi*, de Monal Chollet — un essai qui valorise les vertus du domicile et du plaisir à y passer du temps. Quant au Seuil, il propose chaque jour un livre issu de ses collections sur son site. N'oublions pas les maisons d'édition jeunesse, dont Dargaud qui a mis en ligne une quinzaine de bandes dessinées.



## À VOIR

### LA CURIOSITÉ DU MOMENT : LA FONTAINE EN VERLAN

Il n'y a que lui pour y penser — et le mettre en application : Fabrice Luchini a profité du confinement pour se prêter à une (re)lecture d'une des plus célèbres *Fables de La Fontaine*, « Le corbeau et le renard », en verlan. Pour découvrir et écouter cette réinterprétation improbable de quatre minutes, rendez-vous sur le compte Instagram de l'acteur!

[instagram.com/tv/B\\_KyrKcl92R/](https://www.instagram.com/tv/B_KyrKcl92R/)

### S'OUVRIRE AU MONDE PENDANT – ET APRÈS – LE CONFINEMENT

Pour nous aider à passer le temps agréablement, Yann Arthus-Bertrand et son association, la Fondation GoodPlanet, ont mis en ligne gratuitement le documentaire *Human*, en version cinéma. Ce film, qui nous fait découvrir des centaines de témoignages de personnes issues de 60 pays différents, remet en perspective la place de l'Homme sur Terre. Par une succession de récits et d'images de notre monde, d'une beauté extraordinaire, il nous confronte à l'autre et nous renvoie à notre propre vie.

À découvrir ou redécouvrir sur YouTube : <https://cutt.ly/pyBMOyv>



Voir sa vie basculer  
Être mieux accompagné(e)  
Aller de l'avant

**Vivre  
après**

Avec **Vivre après**, nous mettons à la disposition de ceux pour qui rien ne sera jamais comme avant, un coordinateur pour les écouter, les informer et les orienter et des services personnalisés en fonction de leurs besoins.

Ce dispositif permet d'améliorer encore les garanties **OCIRP** qui assurent, en cas de décès, le versement d'une rente et un accompagnement social personnalisé mis en place durablement.

**OCIRP**  
protéger. agir. soutenir

En partenariat avec  
**GRUPE  
IMA**

[vivreapres.fr](http://vivreapres.fr)

Le site accessible à tous pour s'informer sur le deuil, les maladies graves, les séparations ou les périodes de rupture professionnelle.