



IPSE



Regards sur ...

Le care et la société de la longévité : des impacts métiers aux chantiers pour l'Europe



Pierre Mayeur

Directeur général de l'Organisme
commun des institutions de rente
et de prévoyance (OCIRP)

- 1** *Au cours des dernières années, la littérature est de plus en plus prolifique sur les enjeux liés au « Care ». Comment décririez-vous ce concept du « Care » qui reste flou pour bon nombre de personnes ? Qu'est-ce qu'il induit comme impacts sur les métiers des acteurs de la protection sociale solidaire ? Quelles conséquences sur la structure même de leur modèle économique ? De leurs partenariats éventuels ?*

► **Pierre Mayeur** : Difficile de répondre en quelques lignes ! Je vais essayer d'être simple, au risque d'être simpliste. Le Care me semble un concept construit par rapport au « cure ». La protection sociale a pour mission de « soigner » au sens propre comme au sens figuré, c'est-à-dire de délivrer les prestations « en espèces ou en nature », selon un vocabulaire un peu daté. Ces prestations correspondent à des engagements ou obligations pris par l'assureur public ou l'assureur complémentaire. Mais elle doit également, et de plus en plus, « prendre soin », c'est-à-dire faire attention aux personnes auxquelles elle s'adresse. Le « care » répond ainsi une démarche de prévention et d'accompagnement personnalisé.

C'est un défi bien sûr colossal, parce que la difficulté consiste à continuer à être performants sur le « cure » tout en développant le « care ». L'évolution des métiers des acteurs de la protection sociale solidaire est ainsi très importante. Comme toute évolution structurante, la réussite du « care » nécessite d'abord de prêter attention aux professionnels chargés de mettre en œuvre ces dispositifs... dans une forme de mise en abîme. Un exemple me vient naturellement à l'esprit, celui de la réponse téléphonique : le « cure » exige une réponse téléphonique quantitative la plus efficace possible, avec des plateformes téléphoniques performantes. Le « care » nécessite une grande empathie et une bienveillance, incompatibles avec des appels téléphoniques dont la durée serait limitée à 2 minutes 30.

Le modèle économique reste naturellement à décrire. Mais il y a une certitude : le « care », c'est de la prévention. Le care permet de déceler les cas difficiles et d'éviter les « sur accidents » de la vie. Le care accompagne les personnes lors de ruptures de vie, pour éviter le plus possible une diminution ou une perte d'autonomie. Et donc le care est un formidable gisement d'économies pour nos dispositifs de protection sociale.

La construction de dispositifs de « care » nécessite pour l'ensemble des assureurs de veiller à mettre en œuvre des partenariats avec d'autres métiers ou même d'autres environnements professionnels. On peut penser ainsi aux assisteurs ; nous avons d'ailleurs à l'OCIRP conclu en 2019 un partenariat avec le groupe IMA pour mettre en œuvre des dispositifs d'accompagnement. Mais des partenariats sont également possibles dans le cadre d'écosystèmes innovants, associant des jeunes entreprises ou des associations.

- 2** *Parmi les grands enjeux que pose la société de la longévité, il y a celui des aidants, ces derniers représentant 20% du nombre de travailleurs en France. Certaines entreprises ont fait le choix d'une politique ambitieuse à destination des salariés aidants, constatant leur productivité augmenter et des phénomènes comme l'absentéisme ou le présentéisme refluer fortement. Selon vous, les partenaires sociaux ont-ils pris toute la mesure du phénomène ? Le dialogue social doit-il être renforcé pour davantage constituer un levier d'innovation sociale sur ce sujet ?*

► **Pierre Mayeur** : La question des aidants a depuis longtemps été vue à travers le prisme des aidants familiaux, souvent âgés. Les groupes paritaires de protection sociale ont ainsi développé des actions dans le cadre de l'action sociale retraite.

Depuis une dizaine d'années, la question des aidants salariés a peu à peu émergé. Grâce à des efforts de sensibilisation, auxquels l'OCIRP a pris part, on s'est rendu compte qu'un aidant sur deux était en activité professionnelle. Il y avait et il y a toujours cette illusion très ancrée d'une nécessité de séparer de manière étanche la sphère privée de la sphère professionnelle. Or, non bien sûr, il est impossible d'avoir cette démarche presque schizophrène. Quand vous êtes un salarié aidant, l'entreprise est bien sûr concernée.

Mars 2021



IPSE



Regards sur ...

Le care et la société de la longévité : des impacts métiers aux chantiers pour l'Europe



Pierre Mayeur

Directeur général de l'Organisme
commun des institutions de rente
et de prévoyance (OCIRP)

Mieux : elle doit être concernée. C'est un thème qui concerne les employeurs, parce que c'est le type même d'actions qui permet de lutter contre l'absentéisme ou le présentéisme, de favoriser la qualité de vie au travail. La question des aidants s'inscrit par ailleurs dans une démarche RSE. Par exemple, une politique handicap digne de ce nom dans une entreprise doit prendre en compte les besoins des parents d'enfants.

C'est un thème qui intéresse et intéressera de plus en plus les organisations syndicales, tout simplement parce que c'est un sujet de plus en plus porté par les salariés. Le vieillissement de la population est inexorable.

La loi du 25 mai 2019 a prévu une obligation de négociation dans les branches professionnelles. Cet élan a malheureusement –et j'espère temporairement– été stoppé par la crise sanitaire.

3

Les démographes estiment que la part des plus de 65 ans dans la population de l'Union européenne devrait se situer aux alentours de 28,5% à l'horizon 2050. Cet enjeu concerne tous les pays de l'UE.

Quel regard portez-vous sur le livre vert de la Commission européenne consacré au vieillissement ?

Est-ce que l'UE et ses Etats membres vous semblent avoir pris conscience des enjeux liés à la longévité ?

Comment les acteurs de la protection sociale solidaire peuvent-ils renforcer leur rôle dans la promotion d'une société du care protectrice et inclusive ?

► **Pierre Mayeur** : Il faut se féliciter que la Commission européenne consacre un livre vert au vieillissement. La question de la soutenabilité financière des systèmes de retraite est bien sûr essentielle. Mais aborder la question du vieillissement sous le seul angle de la soutenabilité me semble réducteur. Même si l'ampleur et le calendrier peuvent différer entre les pays, la transition démographique touche tous les pays de l'Union européenne. La démographie nous rattrape constamment : les conséquences du recul récent de la natalité en France –alors même que notre pays bénéficiait jusqu'à présent d'une situation favorable par rapport à ses voisins– méritent ainsi d'être analysées et débattues.

L'avancée en âge nous invite à repenser toute une série de politiques publiques, en dépassant d'ailleurs le champ de la protection sociale. On peut citer la culture, les transports ou encore l'aménagement urbain. Parce que l'objectif global –positif !– doit consister à gagner des années d'espérance de vie en bonne santé, sans incapacité et surtout éviter de se contenter d'enregistrer des coûts de manière passive

Mettre en place des dispositifs d'accompagnement, veiller à la prévention du vieillissement, consacrer de véritables investissements au « bien vieillir » : toutes ces actions sont essentielles et nécessiteront un engagement des acteurs non lucratifs de la protection sociale. En complément et en articulation par rapport aux prestations des régimes de base, les organismes complémentaires sont les mieux placés pour proposer des dispositifs de care management. Ils sont plus agiles que les organismes de base, tout en partageant des objectifs de solidarité qui permettent de donner confiance à nos concitoyens.

C'est pour cette raison que nous avons lancé en partenariat avec le groupe IMA le dispositif « Vivre après », pour les bénéficiaires de nos rentes décès. C'est pour moi une belle illustration du care management.

Mars 2021