prev&care

Prenez soin de votre proche fragile avec un expert dédié à vos côtés

Lauréat de l'appel à projet « aide aux aidants »

Cnav Retraite & Action sociale — Sécurité sociale

ars Agence Régionale de Santé

1er prix client Prev&care

PRIX & ENTREPRISE SALARIÉS AIDANTS

Lauréat SilverEco 2019 « aide aux aidants »

SilverNight® Les Trophées SilverEco 2019

Lauréat de l'appel à projet « Innovation sociale »

eit Health

EIT Health is supported by the EIT, a body of the European Union

01.

Contexte

Nous le savons, *prendre soin d'un être cher*
est souvent un vrai parcours du combattant.
Ceux qui aident **ne devraient plus être seuls dans**
l'organisation de vie de leurs proches fragiles.

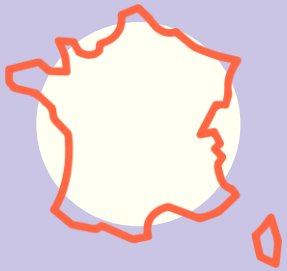
prev&care

Qu'entend-t-on par

salariés aidants familiaux ?

Les actifs qui ont à charge un parent, un conjoint, un enfant, un frère, une sœur, fragilisés par la maladie, le handicap ou la perte d'autonomie

Des chiffres **qui parlent**



11 millions

d'aidants en France

53%

des aidants sont des femmes

39 ans

*âge moyen**

20%

*d'aidants en entreprise***

68%

exercent une activité professionnelle

Leur situation

90% *évoquent stress, anxiété, fatigue et troubles psychologiques*

75% *déclarent que leur activité d'aidants a un impact négatif sur leur vie professionnelle*

40% *des salariés aidants sont en dépression*

**Enquête OCIRP et Viavoice*

***Etude Cabinet Mercer 2019*

Les salariés aidants

les « travailleurs de l'ombre »

- **Seul ¼ des aidants déclarent leur situation à leur employeur.**

Frein majeur :
« J'ai peur d'être jugé, qu'on me dise : tu n'as pas réussi ceci ou cela parce que tu es pris par tes tâches d'aidant »
-> Peur du jugement, d'être dévalorisé par le N+1 et ses collègues et regardé de manière différente

- **4 /10 salariés aidants** ont déjà renoncé à une opportunité professionnelle en raison de leur situation personnelle

- **Ils sont sujets à isolement social**

- **7h/semaine** = temps consacré à l'aidance
Ils cumulent 2 jobs : **aidant familial et activité professionnelle**

Etude OCIRP 2021

Des attentes fortes

Informer

82% des aidants manquent de reconnaissance

68% ne sont pas satisfaits de l'information

Accompagner

59 % des aidants recherchent une coordination des acteurs

57% recherchent une aide financière et matérielle

52% recherchent une aide à la mise en place de services à domicile

83% des salariés aidants recherchent un soutien au sein de leur l'entreprise

Baromètre Deloitte 2017 – Opinion Way
Etude Cabinet Mercer 2019

Notre conviction

Accompagner efficacement l'aidant, c'est être :

- Pro actif pour favoriser le repérage
- Attentionné et personnalisé pour créer de la confiance
- Multidimensionnel dans son expertise pour répondre à l'ensemble des besoins
- Complet dans le parcours d'accompagnement pour véritablement délester l'aidant

Et l'entreprise ?

Impact & risques

- Risques psychosociaux majorés
- Absentéisme : 16 jours/an en +
- Démotivation du salarié aidant
- Désorganisation des équipes
- Demande d'aménagement d'horaires
- Baisse de la productivité

Soutenir les salariés aidants familiaux, quel intérêt pour l'entreprise ?

Attractivité	**Valorisation de la marque employeur**	**Attirer les talents** **Fidéliser les collaborateurs**
Politique RSE	**Valeur ajoutée dans pilier social** **Indicateurs Sociaux**	**Accords NAO QVT** **Egalité femme/homme**
Impact RH	**Diminution absentéisme** **& congés maladie** **Des prestations de service +**	**+ d'engagement**
Impact économique	**Un management +** **+ d'efficacité des équipes**	**+ de productivité** **+ de performance** **Économie des coûts de production** **Culture de prévention +**

prev&care

L'aidance des salariés :

Un enjeu social et économique majeur

02.

L’offre Prev&Care

Permettre à vos collaborateurs aidants d'*être accompagnés* par nos Care Managers dans cette situation stressante et chronophage, c'est être à leur côté en tant qu'employeur responsable.

prev&care

Aidants familiaux : le parcours du combattant

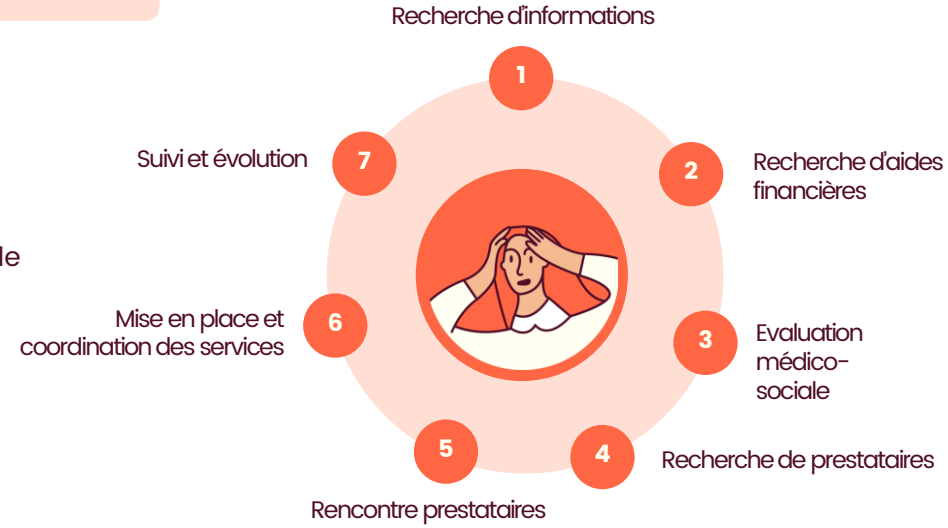
Etape 1
Survenance de la perte d'autonomie du proche : stress et questionnement

- **La situation de Maman évolue, que faire ?**
- **De quoi a réellement besoin Maman ?**
- **J'ai besoin d'aide pour organiser les prestations**
- **Quelles sont les aides financières disponibles ?**
- **Quelles sont les solutions d'aménagement du logement ?**
- **Quelles sont les démarches administratives nécessaires ?**
- **En tant qu'aidant à quoi dois-je faire attention ?**
- **Qui sont les prestataires adaptés ?**
- **Je suis aidante familiale et je fais face à la perte d'autonomie de ma mère âgée**
- **Comment choisir des prestataires qualifiés et sûrs ?**

Etape 2
Une multitude d'interlocuteurs pour bâtir une solution de prise en charge

- **Associations d'aidants** (répit, échanges, informations)
- **Département** (APA / PCH)
- **Etablissements** (EHPAD, EHPA, SSR…)
- **Centre Communal d'action sociale**
- **Assurance Maladie** (soins)
- **Mutuelle** (garantie, services)
- **Prestataires** (aide à domicile, soins, transports, kiné…)
- **Caisse de Retraite** (ARDH, PAP…)

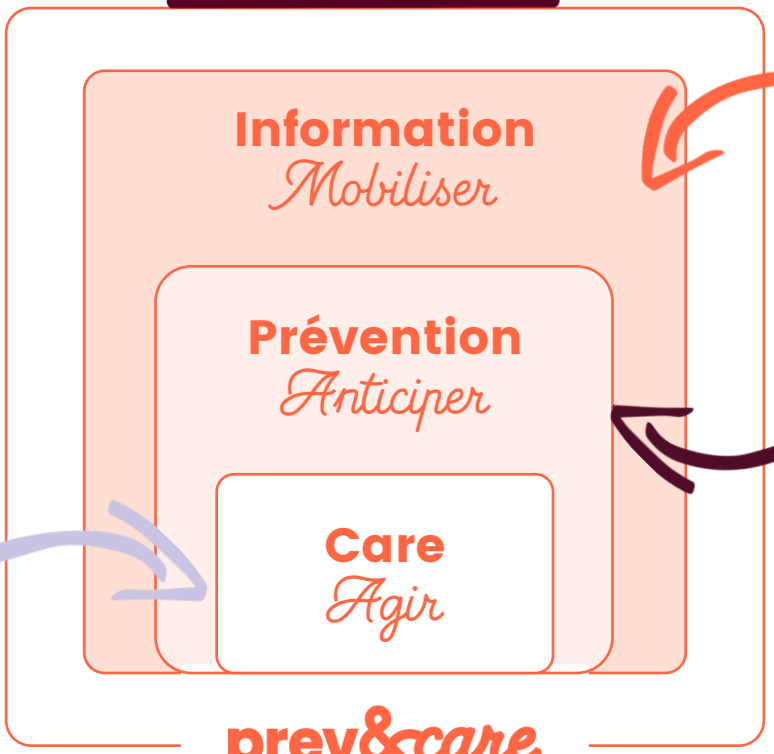
Etape 3
Un parcours de prise en charge de l'aidé complexe et chronophage



Prev&Care : prévention proactive pour prise en charge concrète *(Care Management)*

Evaluer, conseiller, agir

- Evaluation multidimensionnelle des besoins de l'aidant et de l'aidé
- Aide aux démarches administratives et financières
- Recherche de prestataires rigoureusement sélectionnés
- Organisation des missions, pilotage et suivi



Sensibiliser et repérer

- Pack de communication en entreprise
- Animation du service

Informer, comprendre, échanger

- Fiches techniques en ligne
- Information et orientation par le Care Manager

Prev&Care : dispositif d'accompagnement tout au long du *parcours*

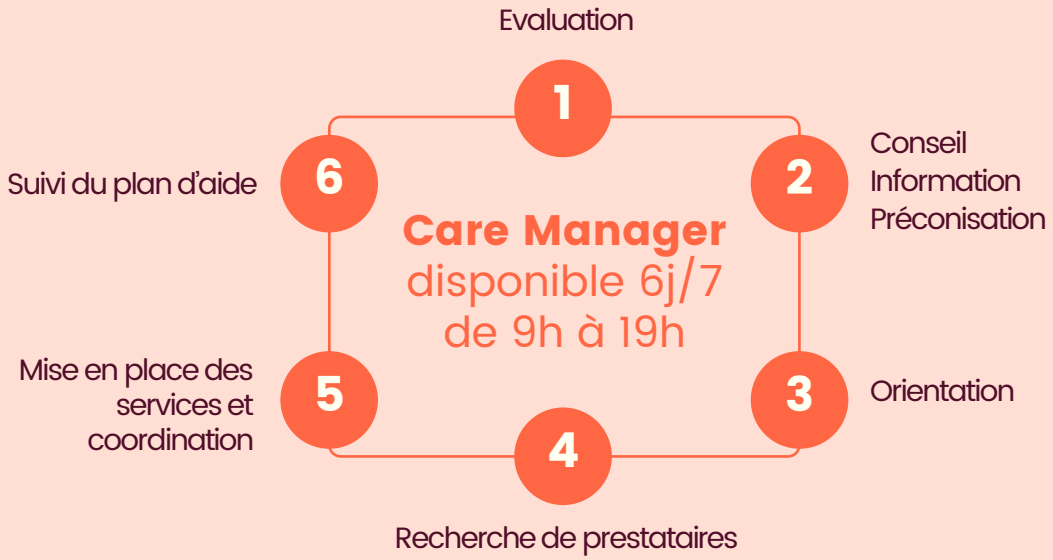
Repérage **Sensibilisation** **Prise en charge complète**

Information » **Actions de prévention** » **Intervention – Care Management**

Infos et contenus

- Affichages Information (print ou digital)
- Campagnes de sensibilisation (print ou digital)
- Leaflets et cartes de visite
- Ressources éditoriales ONLINE
- Formation Aidant ONLINE
- Fiches pratiques ONLINE
- Présentation multisites : Managers et collaborateurs
- 2 Webinaires par an
- 4 Newsletters thématiques par an

Assistant personnel dédié, expert



Prev&Care : les *4 piliers* de la démarche

01

Care Manager dédié

Un accompagnement humain au quotidien. Soutien, information, orientation, recherche de prestataires, devis, mise en place et coordination des aides

02

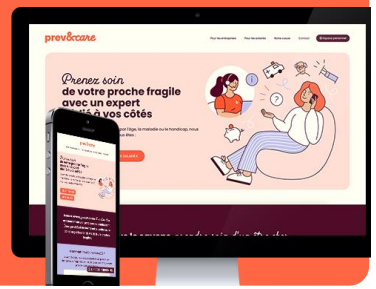
Information Stratégie de Contenu

Ciblé selon les problématiques du salarié (fiches pratiques, newsletters, webinaires)

03

Plateforme web sécurisée et Appli

Interface digitale personnalisée
expérience multicanale optimale
Messagerie mobile propriétaire



04

Réseau national de partenaires

Publics, privés, associatifs.
La bonne ressource dans sa localité, rigoureusement sélectionnés et évalués en continu

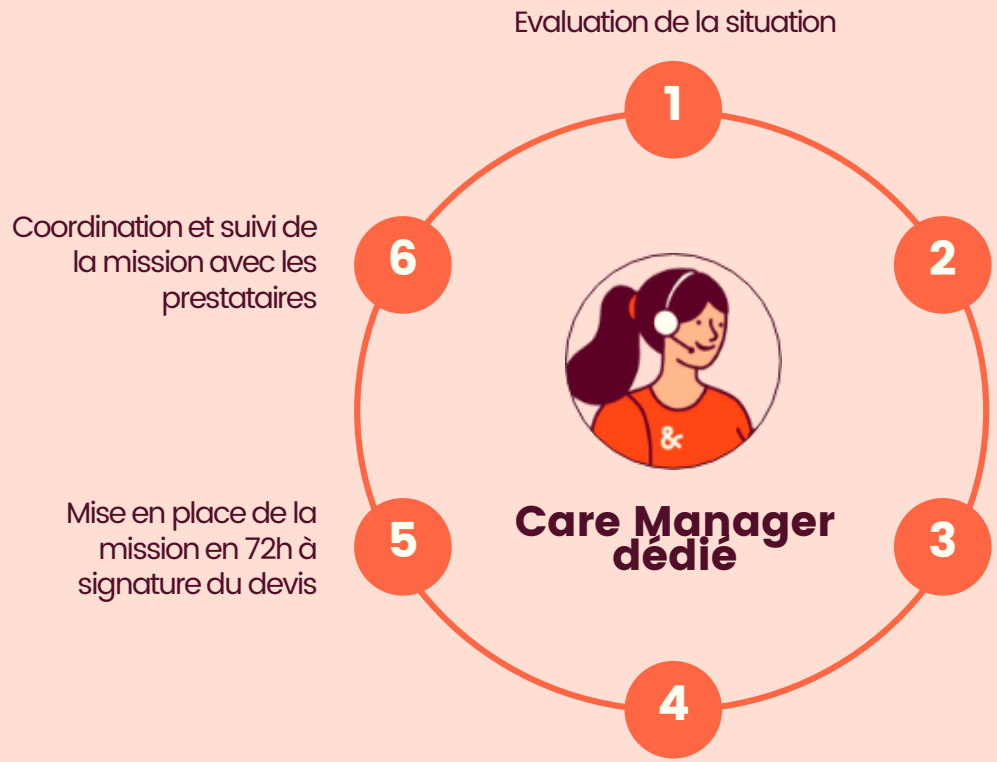
Un *Care Manager* dédié, expert, de la prise en charge de la perte d'autonomie

Les besoins du salarié aidant

→ *Retour à la sérénité*

- **Informations personnalisées, orientation**
- **Aides administratives, financières**
- **Recherche de prestataires de proximité sur tout l'hexagone**
- **Mise en place, coordination entre différents acteurs de l'écosystème**
- **Suivi des prestations 1 mois**
- **Solutions de soutien, répit pour l'aidant**

Notre soutien



01

Care Manager dédié

Un accompagnement humain au quotidien. Soutien, information, orientation, recherche de prestataires, devis, mise en place et coordination des aides

Un *Care Manager* dédié, expert de la prise en charge de la perte d'autonomie

01 La confiance fondée sur un accompagnement personnalisé dans le temps

- **Un parcours personnalisé** et attentionné de prise en charge →confiance, sécurité et sérénité.
- Une solution qui va bien au-delà de la simple information/orientation et/ou de l'assistance ponctuelle (services ou prise en charge financière) → soulagement
- **Un Care Manager dédié**, expert des questions sociales et familiales, à l'écoute, responsable, disponible et réactif →réassurance

02 L'expertise : Le seul spécialiste de la prise en charge de la fragilité à 360°

- 20 métiers Aide et Soins
- 1 000 Prestataires rigoureusement sélectionnés.

Pour leurs proches fragiles

Grand âge, maladies, handicap

Grands-parents, parents, enfants, conjoints

Le Care Manager

6j/7 de 9h à 19h, votre Care Manager Prev&Care vous conseille, vous accompagne dans la recherche et la mise en œuvre de solutions adaptées à la situation de votre proche fragile

02

Information Stratégie de Contenu

Ciblé selon les problématiques du salarié (fiches pratiques, newsletters, webinaires)

Un dispositif de communication annuel pour *sensibiliser* et *repérer* les aidants

1 Kit de communication entreprise

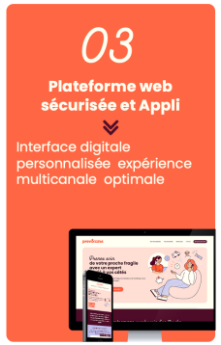
2 Présentation aux collaborateurs

3 Onboarding

4 Campagne de sensibilisation annuelle

5 2 Webinaires/an

6 4 Newsletters /an



Plateforme web & App sécurisées pour une *expérience aidant* optimale

Fonctionnalités

- Prise de rdv avec son care manager
- Contact et échange avec son care manager
- Suivi de cas traités (plan d'aide PREV&CARE)
- Archivage documents perso (devis, formulaire,…)
- Messagerie instantanée avec son Care Manager (web et app)

Contenus

- Fiches pratiques
- Ressources éditoriales
- Tutoriels vidéos de formation
- Conforme RGPD
- Hébergeur Agréé Données de Santé

Sécurité

- Conforme RGPD
- Hébergeur Agréé Données de Santé
- Messagerie propriétaire

Un réseau de prestataires *rigoureusement* sélectionnés

Forte d'une expérience de 15 ans dans les services à la personne, l'équipe Prev&Care s'appuie sur un réseau de professionnels de proximité

Des partenaires référencés, audités, suivis

- Aide et soins à domicile
- Hébergement, EHPAD, établissements spécialisés
- Aide financière et administrative
- Aménagement et sécurité du domicile
- Soutien aux aidants et lien social

Comment prev&care vous *aide*

Un dispositif en 4 *étapes* :

1. Évaluation de la situation
2. Définition du plan d'aide
3. Mise en oeuvre des services
4. Suivi de la qualité des prestations

1. Évaluation de la situation

Lors d'un entretien d'une heure,
le Care Manager vous écoute et vous pose des questions afin d'évaluer vos besoins, et ceux de votre proche.

2. Définition du plan d'aide

En moins de 24 heures, vous recevez un plan d'aide vous apportant des recommandations personnalisées ainsi qu'une proposition d'accompagnement.

3. Mise en oeuvre

Votre Care Manager contacte les prestataires de proximité, coordonne leurs interventions et apporte son expertise pour piloter la mise en place des démarches financières et administratives (APA, PCH, etc.).

4. Suivi de la qualité des services

Votre satisfaction et celle de votre proche son essentielles à nos yeux.
Le Care Manager assure un suivi opérationnel pendant 4 semaines, en lien avec votre famille et les prestataires.

03.

Satisfaction

Notre engagement envers les partenaires

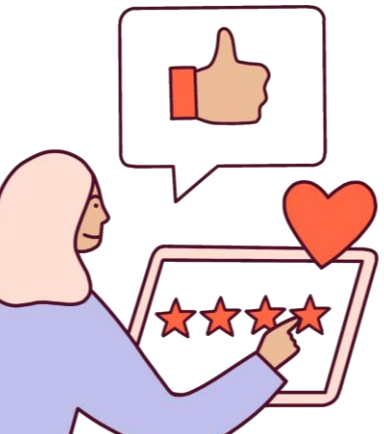
INDICATEURS DE PERFORMANCE

Quantitatif

- Net Promotor Score (feed back de leurs clients)
- Nombre d'utilisateurs & récurrence d'utilisation
- Taux de satisfaction vs Care Manager, prestataires
- Newsletter : Taux d'ouverture/click, Opt out

Qualitatif

- Type de services demandés
- Respect des délais
- Typologie des aidants



REPORTING

Format

- Trimestriel
- Dpt en charge du service & Manager Prev&Care

Contenu

- Revue des KPIS quanti/qualitatifs
- Gestion des défauts / réclamations
- Evolution de l'offre et des outils commerciaux
- Optimisation continue des process
- Résultat de l'analyse des besoins entreprises

20 bonnes raisons de mettre en place le service Prev&Care

Salariés aidants

- **Interlocuteur expert dédié**
- **Prise en charge personnalisée complète et suivie**
- **Equilibre Vie Pro-Vie perso**
- **Sérénité, sécurité, gain de temps**
- **Respect de la confidentialité**
- **Optimisation des aides financières**

Entreprises

- Impact positif sur l'efficacité de l'entreprise
- Valorisation de la marque employeur
- Prévention des risques psycho-sociaux
- Réponse aux enjeux d'inégalité femme /homme
- Contributions à la démarche RSE & QVT
- Renforcement du rôle social de l'entreprise
- Réduction des congés maladie et de l'absentéisme (88 %)
- Amélioration de l'engagement des employés (85%)
- Amélioration du management (80 %)
- Augmentation de la productivité (69 %)
- Réduction du recrutement et des coûts de formation (65 %)
- Amélioration de la capacité d'attraction (61 %)
- Augmentation du taux de fidélisation des collaborateurs
- Innovation sociale au sein de votre entreprise

Enquête de satisfaction Prev&Care

100%

des salariés accompagnés par Prev&Care ont résolu leur problème d'aidant familial en un mois.

100%

sont satisfaits et recommanderaient à un collègue de travail les services de Prev&Care.

100%

ont reçu des propositions de solutions en 24 h.

100%

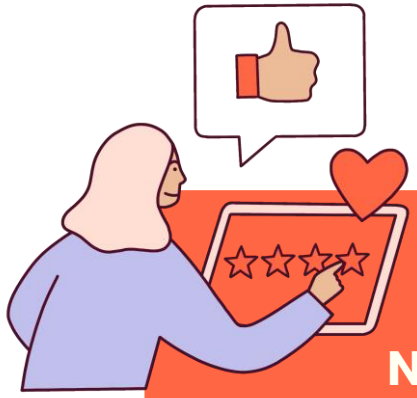
des aidés et des aidants ont retrouvé de la sérénité.

75%

des salariés aidants accompagnés par Prev&Care ont gagné + de 5 h par semaine sur leur temps de travail.

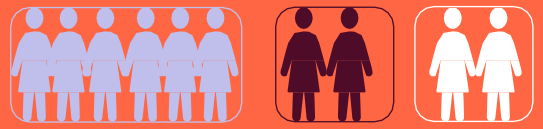
Source : Supporting working careers » 2013

NPS et *témoignages*



NPS Score => Excellent : 95

Suite à votre expérience quelle est la probabilité que vous recommandiez Prev & Care à un proche* ?



NPS = % de promoteurs -% détracteurs

Repères : NPS Banque : 23 – NPS Assurances : 30

* Enquête effectuée sur la base de 350 répondants

Qualité de l'accompagnement par le Care Manager

Evalué « Bon à Très bon » pour 100% des répondants* sur les critères suivants:

- **Ecoute et Empathie : 4,83/5**
- **Réactivité : 4,84/5**
- **Qualité des réponses : 4,7/5**
- **Qualité du suivi : 4,42/5**

NPS et *témoignages* (réels...)

«Bonjour,
Je vous remercie de prendre des nouvelles.
Ma belle mère a bien été transférée. Son arrivée se passe bien.
A priori elle restera là définitivement.
Je vous remercie vraiment beaucoup pour votre accompagnement. Cela a été un réel soulagement d'être aidé de la sorte.
Je mesure combien nous avons eu de chance de pouvoir bénéficier de vos services.
Je vous souhaite une belle fin de journée»

« C'est extrêmement soulageant et touchant de voir que notre employeur a non seulement conscience de la difficulté de notre situation et qu'en plus il prend en charge le cout du service. Nous avons beaucoup de chance»

« Pour l'instant, je pense que nous avons toutes les informations nécessaires.
Je vous écrirai si d'autres questions apparaissent.
Encore une fois merci, votre soutien a été très important. »

« Je suis contente et soulagée d'avoir quelqu'un à qui parler, qui m'aide et à qui je puisse déléguer »

« Merci d'exister »

« Votre intervention a largement contribué à l'aboutissement d'une situation très délicate pour ma maman.
Votre disponibilité, votre réactivité et votre professionnalisme ont permis de résoudre rapidement ce problème et ainsi de m'apporter une grande sérénité.
Je vous suis sincèrement reconnaissante de m'avoir soulagée de ces différentes recherches.
Je sais que je pourrai pour l'avenir faire appel à vos compétences et ce en toute quiétude »

« Service efficace et care manager à l'écoute et très réactif»

« Ecoute, disponibilité, solutions trouvées »

04.

Qui sommes-nous ?

Qui sommes-nous ?

Chez Prev&Care, nous aidons chaque jour les personnes qui accompagnent leur proche en manque d'autonomie.

Personne ne devrait être seul pour **s'occuper d'un proche fragilisé** par l'âge, la maladie ou le handicap. C'est une véritable transformation dans leur vie et nous devons être au rendez-vous pour créer ce lien, cette confiance. Mais quelles sont les solutions ? **Prev&Care informe, coordonne et met en place des solutions pour les personnes en perte d'autonomie**. C'est notre mission, notre responsabilité. Pour cela, nous avons rassemblé une équipe talentueuse, autour d'un nouveau métier : **Le Care Management**.

Claire H.
Care Manager

Morgane R.
Care Manager

Maëlys E.
Care Manager

Julie IR.
Care Manager

Guillaume Staub
Président

Matthieu Requenna
Directeur Général - CTO

prev&care

VALEURS

Notre *mission*

Démocratiser
l'accompagnement des aidants
au service d'un proche
en manque d'autonomie.

- Donner aux entreprises les moyens d'accompagner leurs salariés-aidants
- Faire que le parcours de soin des aidants et des aidés ne soit plus jamais un parcours du combattant.
- Faire reconnaître le Care Management comme métier essentiel pour les aidants

Notre *manifeste*

Nous nous retrouvons autour de valeurs communes qui structurent nos services et nos relations avec nos collaborateurs, nos partenaires et nos clients.

- Cultiver la qualité de service comme seul guide
- Créer chaque jour de nouvelles solutions
- Apporter une écoute active
- Insuffler un esprit d'équipe constructif et enthousiaste
- Partager ouvertement
- Être optimiste et volontaire

Ils nous font confiance

PRIMONIAL

VERLINGUE
COURTIER EN ASSURANCES

SIEMENS Healthineers

ARDIAN

AVIVA

CGI FINANCE
GROUPE SOCIETE GENERALE

GGVIE

CRÉDIT IMMOBILIER DE FRANCE

PANZANI

INDIGO GROUP

Et bien d'autres ...

prev&care

Nous contacter

Guillaume STAUB
Co-fondateur Prev&Care

g.staub@prevandcare.com

Merci !