

La prévention

priorité nationale, enjeu sanitaire

Opérateur spécialisé dans l'accompagnement en Santé, Direct Medica développe et gère, via sa filiale Patientys, d'ambitieux programmes destinés à accompagner les personnes à risque ou patients dans leurs démarches quotidiennes de santé. Dans cet Avis d'Expert dédié à la prévention, vous découvrirez comment ces programmes sont conçus pour tirer le meilleur parti des technologies, du digital et des savoir-faire humains afin de générer le meilleur impact.

Edito

« Pour une prévention active, ciblée et impactante »



DR
Sophie Kerob,
Co-Fondatrice,
Directeur Général
du Groupe
Direct Medica

« Le gouvernement d'Edouard Philippe place la **prévention** en tête des défis sanitaires pour la France. Une mobilisation salutaire, quand on sait qu'elle est le parent pauvre de nos politiques de santé. 5,8 milliards d'euros y sont consacrés chaque année, à mettre en regard des quelques 200 milliards d'euros dépensés pour les soins dits curatifs. Surtout, de nombreux rapports, dont celui du **Haut Conseil pour l'avenir de l'assurance-maladie** en juin dernier, ont montré à quel point l'effort de prévention est aujourd'hui dispersé entre institutions, professionnels, opérateurs publics et

privés, sans cohérence d'ensemble ni gouvernance stratégique. Pourtant, de nombreuses initiatives sont menées sur le terrain. Mais peu sont évaluées, valorisées ou répliquées.

Enjeu systémique, le développement de la prévention est l'affaire de tous. Chez **Patientys**, filiale de Direct Medica dédiée à l'accompagnement en Santé des individus, elle est au cœur de notre ADN. Experte de la relation client dans le monde de la santé, l'entreprise met ses compétences au service de divers partenaires du secteur, afin de concevoir et piloter des programmes innovants en matière de prévention des risques et d'accompagnement des patients. **La force de notre savoir-faire, c'est de combiner humain, digital et technologie.** Nos professionnels de santé, qui accompagnent des individus à risque et des patients, pratiquent les techniques de l'écoute active et de l'entretien motivationnel, afin de personnaliser le suivi. En effet, qu'il agisse à distance ou en face à face, chacun de nos coachs est formé par le biais d'un parcours spécifique lui permettant d'obtenir la **certification de Coach Expert**. Le but des entretiens d'accompagnement individuels est de percevoir la réalité des habitudes, de cerner les zones de fragilité et de travailler avec chacun sur ses facteurs d'amélioration, en l'aidant à se fixer des objectifs atteignables. Nous possédons tous en nous-mêmes les ressources pour lutter contre les mauvaises habitudes. Il suffit d'apprendre à les mobiliser : c'est l'objectif principal des programmes développés par Patientys. »

Notre partenariat avec MGEN

Vivoptim : la santé connectée et interactive au service de tous

La Mutuelle Générale de l'Éducation Nationale (MGEN), aujourd'hui membre du Groupe VYV, fait partie depuis longtemps des acteurs les plus innovants dans l'univers des complémentaires santé.

Fort de son positionnement –à la fois gestionnaire du régime obligatoire des fonctionnaires, assureur complémentaire et offreur de soins– le groupe s'est engagé dès novembre 2015 dans la conception d'un programme de santé connectée inédit. Baptisé **Vivoptim**, il a été proposé en phase-pilote aux adhérents et salariés du groupe, âgés de 30 à 70 ans, dans les régions Occitanie et Bourgogne-Franche-Comté. « Ce programme visait à répondre à deux objectifs, précise Virginie Femery,

Le témoignage :

IMC initial à 33, à ce jour 28. Tour de taille à 128, à ce jour 106. Poids de départ 107, à ce jour 91. Je me sens beaucoup mieux dans ma vie de tous les jours, avec une énergie nouvelle. J'ai un rôle dans ma mairie et dorénavant, je propose des ateliers de santé pour les habitants de ma commune. Même mon médecin est agréablement surpris du bénéfice de ce programme et des résultats obtenus. P.G., 68 ans

Directrice Santé et Prévention du groupe VYV. D'abord, nous souhaitons intégrer dans nos pratiques les nouveaux usages en santé rendus possibles par les technologies digitales. Il s'agissait notamment de concevoir un programme de prévention des risques de santé personnalisé et interactif; ensuite, nous estimions que cette expérience participerait de la dynamique de transformation numérique du groupe. » Dédié à la prévention des risques cardio-vasculaires, Vivoptim se compose d'un espace numérique complet, contenant des informations, des outils

➤ d'évaluation et des solutions de prévention simples, évolutives et adaptées au profil de chacun. A cela s'ajoute une **plateforme téléphonique de coaching**, qui permet aux participants, selon leur profil de risque cardio-vasculaire, de bénéficier d'un **accompagnement personnalisé**. C'est le groupe Direct Medica via sa filiale Patientys qui était chargé d'animer la plate-forme téléphonique, avec le concours d'infirmiers, de diététiciens, d'éducateurs sportifs et de tabacologues. « Les résultats obtenus sont très satisfaisants, se félicite Virginie Femery. Près de **8 500 personnes** ont participé au programme, répartis selon trois profils de risque : faible (41%), modéré (18%), élevé (41%). C'est aujourd'hui l'une des plus grandes cohortes e-santé en vie réelle ayant bénéficié d'évaluations clinique et médico-économique. » Au total, 9738 appels de coaching et de suivi ont été réalisés. Et 87% des participants se sont

déclarés satisfaits par le programme. Selon les estimations, l'impact sur la santé est réel : sur dix ans, le programme permettrait d'éviter 29 événements cardiovasculaires et 13 décès pour cause d'AVC. « Pour nous, chez Direct Medica, l'un des motifs de satisfaction est que nous avons su établir un **lien de confiance** avec des "sachants", pour beaucoup enseignants et professions intellectuelles », précise Hugues Beaujouan, Directeur Général Adjoint de Direct Medica. « Les participants étaient non seulement satisfaits du dialogue avec nous, mais ils ont également beaucoup appris à notre contact et apprécié la façon dont nous avons pu les sensibiliser sur les facteurs de risque et sur la simplicité des solutions à privilégier pour réduire leur incidence. » Fort de ce succès en phase expérimentale, la MGEN a décidé d'élargir Vivoptim à l'ensemble du territoire au cours de l'année 2018. ●

Notre partenariat avec **PRO-BTP** Un programme efficace pour prévenir les AVC



Groupe de protection sociale spécialisé dans la couverture complémentaire santé et la prévoyance des entreprises du bâtiment et des travaux publics, PRO-BTP développe depuis avril 2016 un programme original dans les Hauts-de-France, dédié à la prévention des risques d'AVC.

Baptisé **Programme Santé AVC**, il a été conçu avec le laboratoire pharmaceutique Bayer et des professionnels de santé de la région. Il s'appuie également sur une plateforme de coaching téléphonique mise en place et opérée par Patientys, filiale de Direct Medica. « Les données dont nous disposons montrent que la population que nous couvrons est surexposée en termes de facteurs de risque cardio-vasculaires, explique Olivier Nique, Directeur des partenariats Santé chez **Pro-BTP**. C'est pourquoi nous avons voulu tester un dispositif de coaching téléphonique auprès des adhérents volontaires. » La première bonne surprise fut l'accueil réservé à l'initiative : sur 50 000 questionnaires adressés, 10% des assurés ciblés ont répondu. « C'est un excellent taux de retour, alors que le questionnaire s'étendait sur six pages. » La

preuve que la thématique de l'AVC intéresse les adhérents de Pro-BTP, alors que la prévention spécifique de l'AVC est peu développée aujourd'hui. L'autre motif de satisfaction a trait à la qualité du suivi mis en place. Environ 1500 personnes, exposées à des facteurs de risques plus ou moins élevés, ont accepté d'entrer dans le programme de coaching téléphonique. « Chaque adhérent fait l'objet d'un suivi individuel en fonction de ses facteurs de risque, précise Olivier Nique. Outre les conseils d'ordre général, l'adhérent bénéficie d'un accompagnement sur mesure. La qualité de **l'écoute active opérée par les infirmières de Patientys** est déterminante pour générer des modifications du comportement. » Infirmier référent, Eric Maucarré détaille les modalités de suivi des adhérents. « Le nombre d'entretiens varie selon le profil de risque : 5 à 6 entretiens de 20 à 30 minutes sont proposés à ceux qui ont un profil de risque compris entre 2 et 5, sur l'échelle d'évaluation que nous avons conçu. »

Alimentation, rapport à l'alcool et au tabac, exercice physique... l'ensemble des habitudes de vie de l'adhérent sont partagées. Et des informations précises sont délivrées sur les pa-

thologies associées, comme l'HTA, la fibrillation atriale ou le diabète. « Nous dispensons également des conseils adaptés à la psychologie de chaque personne suivie, précise Eric Maucarré. Il n'est pas question de les culpabiliser ou de dramatiser la situation, mais bien de les aider à se fixer des objectifs atteignables. » Les résultats de ce pilote unique en son genre



Le témoignage :

Vous m'avez appris beaucoup de choses afin d'améliorer mon quotidien. Vos conseils sont concrets, simples, ça me parle. Je les partage avec ma femme pour qu'on les applique ensemble.

J.P, 53 ans (H)



sont jugés probants. Plus de 16 000 appels téléphoniques ont été réalisés. 98% des adhérents affirment avoir compris les risques liés à l'AVC. 30% des adhérents indiquent avoir augmenté leur activité physique, et 20% avoir diminué leur consommation d'alcool et/ ou de tabac. « Pour nous, ce programme mené avec Pro-BTP est très satisfaisant, analyse Joachim Vallée, Directeur du Développement de Direct Medica. Car il est toujours difficile de travailler avec un public particulièrement exposé à certaines formes d'addiction, et souvent très peu informé sur les risques associés. Il faut savoir employer des mots simples, suggérer des conseils adaptés à chacun, sans jamais stigmatiser ni effrayer. Nos équipes ont beaucoup appris grâce à cette expérience. » ●

Notre partenariat avec **Tabac Info Service**

La force du coaching téléphonique



Depuis 2012, la hot-line Tabac Info Service, bien connue des fumeurs qui cherchent à arrêter la cigarette, et placée sous la responsabilité de Santé Publique France, est gérée par le groupe Direct Medica.

Une procédure d'attribution par appel d'offres, emportée à l'époque par la société sur la base de son projet, jugé mieux disant par rapport à celui de ses concurrents. Près de six ans plus tard, les chiffres de fréquentation du 39 89 montrent que ce service reste une référence pour accompagner les candidats au **sevrage tabagique**. « Je coordonne les interventions de 32 tabacologues, qui se relaient pour répondre aux appels du lundi au samedi, de 9h à 20 h, explique Armelle Houfflin, manager et tabacologue chez Direct Medica. Notre activité augmente deux fois par an, lors des campagnes d'information déployées par **Santé Publique France**, avec un triplement des appels. En 2017, nous aurons émis au total **plus de 70 000 appels**, effectué 10 000 bilans et réalisé 28 000 suivis. » Les objectifs de réactivité auront également été respectés, soit un rappel sous cinq jours en période de campagne, et sous trois jours durant le reste de l'année. « L'important, dans l'accompagnement du sevrage, est d'être présent dans les phases critiques. Notre objectif est de joindre les appelants au moins à quatre reprises, soit 3 à 4 jours après le premier entretien, puis une semaine plus tard, et enfin quinze jours, voire un mois plus tard. » En moyenne, ce sont 3,6 appels qui sont réalisés par appelant, soit deux fois plus qu'avec le précédent modèle, où 1 à 2 appels seulement étaient effectués.

La conduite d'un entretien au sevrage tabagique ne s'improvise pas et réclame une réelle "intelligence de la situation". « Il ne faut jamais être sur le ton du reproche ou chercher à faire peur, précise Armelle Houfflin. Nous devons nous adapter à chacun, car il y a autant de profils de fumeurs qu'il y a de fumeurs. Le but est d'aider chacun à bien évaluer son rapport au tabac, à construire par lui-même des stratégies de réduction ou de suppression de la ciga-

informations, nos entretiens permettent également de prodiguer des conseils hygiéno-diététiques qui ont une portée plus large, comme l'importance de l'activité physique ou la mise en garde contre les risques du grignotage. Nous insistons également sur les bienfaits de l'arrêt du tabac, constatables dès les premiers jours, sur le sommeil, la clarté du teint ou la baisse de la fatigue. » « Les résultats, qui seront rendus prochainement publics par Santé Publique

“ Le témoignage :

Je suis si contente d'annoncer que ça fait 7 mois que je n'ai pas touché une cigarette. Cela m'aura demandé d'énormes efforts mais quelle joie maintenant ! Je me sens libre. Je n'ai plus envie de fumer ou très peu, c'est une idée qui me vient comme ça et qui repart. Merci à ma tabacologue pour ses conseils qui m'ont bien aidés. Elle m'a posé de bonnes questions, avec une bonne écoute, toujours positive, jamais de culpabilisation. Ne pas être seule m'a beaucoup aidé.

S.C, 43 ans, (F)

rette. Surtout, il faut rappeler que chaque tentative, même lorsqu'elle échoue, est un pas en avant vers le sevrage.» Les équipes de Direct Medica sont toutes formées aux méthodes de **l'écoute active et du coaching téléphonique**. Et les conseils délivrés respectent scrupuleusement les recommandations de la Haute Autorité de Santé en matière de sevrage tabagique. « Outre ces

France, montrent que, selon la Ligue américaine contre le tabac, la ligne Tabac Info Service figure parmi **les plus performantes au monde**, indique Sophie Kerob, Directeur Général de Direct Medica. Pour nous, ce succès s'appuie d'abord sur la qualité du coaching mené par nos équipes et sur la fréquence des rendez-vous téléphoniques avec les candidats au sevrage. » ●

Le retour d'expérience de Patientys, filiale de Direct Medica



Au fil des programmes, les équipes de Patientys ont acquis un savoir-faire et une expertise indéniables qui offrent de nouvelles perspectives en matière de prévention. Voici, en quelques points clés, les convictions qui animent ces équipes aujourd'hui.

■ Que penser des outils connectés pour les actions de dépistage ?

Attention, s'ils sont séduisants et ont un agréable design, ils peuvent avoir une fiabilité limitée. Un choix éclairé s'impose.

■ Faut-il évaluer les facteurs de risques médicaux-comportementaux avant toute action de prévention ?

C'est un pré-requis indispensable, avec une question-clé : les données déclaratives communiquées par les individus sont-elles fiables ? Pour un dépistage réussi, il est nécessaire d'amener les individus à révéler en toute transparence la réalité de leurs habitudes, ce qui nécessite une mise en confiance totale. La communication sur l'usage à venir des données doit être très claire et la maîtrise des techniques d'entretien motivationnel pourront permettre de libérer le dialogue, pour un état des lieux plus précis.

■ Le digital permet-il de démocratiser la prévention ?

Le digital est très en vogue, mais n'oublions

pas que le facteur humain est déterminant pour soutenir et motiver les individus. Les outils digitaux sont particulièrement adaptés aux personnes à l'aise avec le numérique et déjà très motivées. Mais, pour corriger une incompréhension sur une pathologie ou sur des facteurs de risque, ou plus encore pour accompagner des personnes plus



Un accompagnement efficace contient nécessairement une importante part de "sur-mesure"



fragiles, hésitantes, une écoute active et personnalisée est incontournable.

■ Peut-on industrialiser un parcours de coaching ?

Un accompagnement efficace contient nécessairement une importante part de "sur-

mesure", avec certains facteurs à prendre en compte, par exemple la prise en compte de facteurs régionaux est déterminante, qu'il s'agisse d'usages et traditions culinaires, ou de structures associatives ou médicales locales. De même, le parcours de chacun doit être défini en fonction de l'historique de la personne, de ses précédents efforts, de ses échecs. Enfin, la situation personnelle de chacun, et son niveau de vie, sa disponibilité sont des indicateurs clés à prendre en compte également.

• Faut-il privilégier des actions de prévention en présentiel ou à distance ?

Les deux ! Le coaching en présentiel suscite une émulation de groupe vertueuse, tandis que le coaching à distance rassure sur la confidentialité et l'intimité de l'échange. Il permet d'axer les actions sur les besoins spécifiques de la personne accompagnée et accessible, indépendamment de la localisation de l'individu.

■ Faut-il une qualification particulière pour les actions de dépistage ?

Pour les actions de coaching, la maîtrise parfaite des techniques de l'Entretien Motivationnel est absolument nécessaire. Cela requiert une formation spécifique des intervenants. La qualité de cette formation détermine le taux d'adhésion des individus aux parcours d'accompagnement proposés. L'un des défis majeurs consiste à maintenir la personne accompagnée dans le parcours proposé, à identifier les risques de rupture de motivation, et à agir au bon moment, avec les bons mots.

■ Faut-il une technologie lourde pour mettre en œuvre des actions de prévention ?

Des algorithmes simples, issus de grilles d'évaluation reconnues, permettent de faire une première évaluation des risques cardiovasculaires ou psycho-sociaux. Pour un accompagnement dans la durée et le tracking des évolutions d'indicateurs cliniques, comportementaux ou motivationnels, une plateforme technique plus robuste est requise.