



## De la maladie grave au bien-être holistique

de Venkatesh Chakravarty, Gen Re, Mumbai

L'assurance contre les maladies graves a beaucoup évolué depuis son apparition. Mais il est peut-être temps aujourd'hui de l'élever à un autre niveau.

L'assurance contre les maladies graves (MG) a cassé les codes lors de son premier lancement il y a 35 ans en Afrique du Sud. Conçus à l'origine par le Dr Marius Barnard, chirurgien cardiaque pionnier en son temps, les produits MG n'ont cessé d'évoluer depuis, avec des changements de structure, de taille et d'attributs apportés en réponse aux besoins perçus des clients à travers le monde.

Aujourd'hui, la bonne protection et le soutien financier inhérents à un produit MG bien conçu apportent aux clients lorsqu'ils en ont le plus besoin et ont consolidé la position du produit dans les portefeuilles de nombreuses sociétés d'assurance vie et maladie.

Toutefois, cela ne veut pas dire que le marché MG a déjà atteint sa pleine maturité. En effet, il y a là amplement matière à innover, et il est possible que les bénéfices potentiels futurs pour les consommateurs soient tout simplement inimaginables pour l'heure.

Nous avons déjà observé une augmentation du nombre de conditions médicales couvertes, une hausse des indemnités versées, une réduction des délais d'attente et une simplification de la souscription, pour ne citer que quelques évolutions tangibles.

D'autres exemples intéressants incluent : la simplicité du processus de vente ; la structure des bénéficiaires en niveaux ; l'accélération ou l'ajout de bénéficiaires ; l'échéance fixe ou « vie entière » ; la couverture de pathologies spécifiques aux femmes ou aux enfants. Ces améliorations ont été introduites sur divers marchés au fil des années.

Mais peut-on réellement parler d'une véritable rupture dans le segment de l'assurance contre les maladies graves ? Cela est discutable.

### Contenu

Une rupture à l'horizon	2
Une approche holistique	2
La négativité comme facteur de risque	3
Introduction des bénéficiaires liés au bien-être	3
Un pronostic positif	3

### La lettre d'information en bref

*Risk Insights* est une publication technique conçue par Gen Re pour les cadres de l'assurance vie et santé du monde entier. Les articles portent sur des thèmes ayant trait à la gestion des risques, la médecine, les sinistres, la souscription et les questions actuarielles.

Les produits étudiés sont les assurances maladie grave, soins longue durée, pensions d'invalidité, santé et vie.

## Une rupture à l'horizon

Il est de notoriété publique que la vente de l'assurance maladie traditionnelle est généralement assez complexe, indépendamment des bénéfices qu'offre le produit en lui-même. La perception reste un problème. Toute explication des bénéfices possibles en termes de protection de la santé implique de décrire ou raconter des événements morbides destinés à étayer l'argumentation en faveur de la protection financière contre les problèmes de santé.

Les personnes en bonne santé et en bonne forme physique ne sont pas toujours psychologiquement réceptives quant à la possibilité ou la probabilité d'événements morbides susceptibles d'affecter leur vie de quelque manière que ce soit, dans un futur proche ou lointain. Beaucoup de personnes éprouvent un sentiment d'invincibilité ou d'indestructibilité, surtout si elles n'ont jamais rencontré de graves problèmes de santé au niveau personnel.

Parallèlement, le fait que la proposition de l'assureur ne tourne qu'autour du paiement de traitements et/ou soins pour des événements morbides définis, soumis à la complétude de certaines conditions portées au contrat, constitue un autre facteur de taille. Il est ironique de voir que les assureurs ne comprennent probablement pas que la proposition financière offerte par une telle transaction ne trouve pas nécessairement écho parmi de nombreux clients potentiels.

Le mode de communication avec une clientèle potentielle doit être amélioré afin que cette dernière soit plus réceptive et que la conversation soit plus agréable et offre des perspectives plus positives. Un tel dialogue ne peut qu'améliorer la perception de l'assureur.

## Une approche holistique

Prenons un peu de recul pour nous plonger dans le grand univers de la santé. L'Organisation mondiale de la Santé établit que « la santé est un état de bien-être total, tant physique que psychologique, et ne désigne pas seulement l'absence de maladie ou de handicap. La santé est une question de bien-être holistique, c'est-à-dire à la fois physique et mental. »

Pourtant, les assurances MG ne couvrent que le traitement et/ou l'aspect curatif de la santé physique. Qu'en est-il des autres composants importants de la santé ? Pouvons-nous nous permettre de continuer à ignorer le rôle du bien-être mental dans l'état de santé général ?

En outre, si nous acceptons qu'il vaille mieux « prévenir que guérir », il convient d'intégrer un élément de prévention dans l'équation.

Cela est déjà le cas dans une certaine mesure : certains produits d'assurance maladie dans le monde offrent des caractéristiques et bénéfices liés au « bien-être ». Toutefois, la plupart des produits continuent de se concentrer essentiellement sur le bien-être physique.

Il est étonnant de constater que l'élément de prévention est incomplet, malgré la prise en compte d'éléments de bien-être physique. Les caractéristiques liées au bien-être physique comprennent l'évaluation des états physiologiques d'un individu, le suivi des paramètres de santé physique, des conseils sur l'alimentation et la nutrition et la promotion d'une activité physique régulière, comme le fait de parcourir 10 000 pas.

L'industrie de l'assurance a fait des progrès quant à la mise en avant de l'importance du bien-être physique. Plusieurs applications et appareils existent aujourd'hui pour évaluer, suivre, contrôler et inciter les individus à maintenir un niveau optimal voire idéal d'activité pour être en bonne santé physique.



Mais cela est-il suffisant ? Quel rôle le bien-être mental joue-t-il dans le bien-être global d'un individu ?

Prenons un peu de recul afin d'étudier si une maladie grave est toujours due à des états physiologiques. La liste des états physiologiques ou des affections physiques est longue, bon nombre d'entre eux étant considérés comme des facteurs de risque majeurs de maladie grave.

Mais cela ne s'arrête pas là : d'autres facteurs de risque complexes peuvent déclencher de telles maladies. Il est largement reconnu que le stress joue un rôle significatif dans le déclenchement de certaines maladies graves. Une colère mal gérée ou refoulée est également associée à un certain nombre d'états, dont l'hypertension, les maladies cardiovasculaires, les troubles digestifs et les infections.

### La négativité comme facteur de risque

Les pensées et émotions négatives ont également un impact négatif sur la santé. Les attitudes négatives et les sentiments d'impuissance et de détresse peuvent créer un stress chronique qui affecte l'équilibre hormonal du corps et épuise les substances chimiques cérébrales nécessaires au bonheur.

Dans un article de recherche intéressant qui cite diverses sources, des chercheurs avançaient que le langage psychologique sur Twitter pouvait prédire la mortalité par maladie cardiaque au niveau local.<sup>1</sup>

Une étude menée en 2014 par l'American Heart Association a révélé que des niveaux accrus de stress, d'hostilité et de symptômes dépressifs étaient associés à un risque significativement plus important d'AVC ou d'AIT (accidents ischémiques transitoires) chez les adultes d'âge moyen et avancé. Ces associations ne sont pas expliquées par des facteurs de risque d'AVC ou d'AIT connus.<sup>2</sup>

Pour bien gérer le stress, il est important de reconnaître que des niveaux élevés de stress constituent un facteur de risque majeur. L'absence de mesures positives de gestion impliquerait d'ignorer un élément clé de la prévention. Par conséquent, cela n'est-il pas suffisant pour inclure les bénéfices qui favorisent le bien-être mental dans la couverture des MG ?

### Introduction des bénéfices liés au bien-être

La prévention constituant la pierre angulaire des bénéfices liés au bien-être, le fait de proposer des options de développement personnel à la clientèle potentielle d'une assurance contre les maladies graves constituerait un bon point de départ. Il pourrait s'agir d'inciter cette clientèle à trouver de l'aide auprès d'une source avec laquelle elle se sent à l'aise.

Si la préférence se tourne vers une source numérique, elle pourrait être orientée en conséquence. Si la clientèle préfère parler à une personne, il conviendrait de suivre une procédure différente. Quoi qu'il en soit, l'essentiel est de tout mettre en œuvre pour réduire le stress de manière durable.

Il existe de nombreuses techniques d'autoguérison et de pleine conscience, telles que le yoga, le tai-chi et la méditation zen. Il devrait également être possible de faire appel à un coach de vie ou un coach ou conseiller en bien-être : autant d'interlocuteurs capables de soulager les maux, de renforcer la confiance en soi et de réduire l'apparition de maladies mentales graves.

Ce type de disposition pourrait se prendre à l'initiative directe de l'assureur ou par le biais d'un réassureur. Le lien avec les prestataires de services de bien-être dépendrait de divers paramètres. Il serait notamment important d'évaluer la qualité du programme de pleine conscience et la couverture géographique de ces programmes.

### Un pronostic positif

Une approche équilibrée de la santé dans son ensemble aurait un impact positif sur le bien-être mental et physique des individus. Au fil du temps, un quotient émotionnel supérieur améliorerait non seulement la capacité à gérer le stress et les difficultés de la vie, mais également la qualité de vie et les relations.

Le facteur de quotient du bonheur augmenterait également, entraînant une meilleure autogestion de la santé.

Il est vrai que, du point de vue de l'assureur, cette approche peu orthodoxe est très éloignée des normes conventionnelles et s'inscrit davantage dans la rupture. Pourtant, à une époque où

les assureurs ont réellement besoin de se distinguer, cela représente une formidable opportunité de mettre l'« orientation client » en avant.

Au lieu de fournir des assurances qui constituent simplement un filet de sécurité financier pour divers états médicaux « effrayants », les assureurs peuvent se positionner en faveur de la « préservation du bien-être général de leurs clients ». En proposant une offre unique sur le marché, l'assureur peut modifier la perception que le client a du produit et faire évoluer sa propre image de marque.

Si un programme de bien-être mental est adopté de manière active par le client, l'état de santé global de ce client devrait s'en trouver amélioré. Les bénéfices tangibles pour l'assureur prendront donc la forme d'une baisse du taux de sinistres, d'une meilleure persistance et d'un bénéfice net accru.

Toutes ces propositions de valeur puissantes pourraient entraîner une évolution radicale qui mènerait l'industrie de l'assurance maladie vers la prochaine phase de son évolution. En repensant et en améliorant l'assurance contre les MG afin d'inclure le composant du bien-être mental (en supposant une mise en œuvre efficace), n'importe quel assureur ayant envie d'innover pourrait écrire sa propre success-story.

### Notes de bas de page

- 1 Département de psychologie, Université de Pennsylvanie ; division informatique et sciences de l'information, Université de Pennsylvanie ; faculté des sciences de l'éducation, Université de Melbourne ; faculté de médecine, Université Northwestern ; et Département de médecine d'urgence, Université de Pennsylvanie.
- 2 American Heart Association Inc. 2014.

### L'auteur

**Venkatesh Chakravarty** est le PDG de la filiale indienne de Gen Re. Il travaille dans l'industrie de l'assurance/la réassurance depuis plus de 30 ans. Il est convaincu que l'assurance maladie va continuer à évoluer rapidement en raison des besoins émergents et inhérents des clients. Il peut être contacté par téléphone au +91 22 6134 4107 ou par e-mail à l'adresse [venkatesh.chakravarty@genre.com](mailto:venkatesh.chakravarty@genre.com).



*The difference is...the quality of the promise.*

[genre.com](http://genre.com) | [genre.com/perspective](http://genre.com/perspective) | Twitter: @Gen\_Re

**General Reinsurance AG**  
Theodor-Heuss-Ring 11  
50668 Cologne, Germany  
Tel. +49 221 9738 0  
Fax +49 221 9738 494

**General Reinsurance AG—Succursale Paris**  
21, rue Balzac  
750008 Paris  
Tel. +33 1 5367 7676  
Fax +33 1 5367 4646

Photos: © getty images – flukyfluky, noipornpan, kieferpix, AndreyPopov

© General Reinsurance AG 2019

Ces informations ont été rassemblées par Gen Re et visent à apporter des renseignements à caractère général à nos clients ainsi qu'à notre équipe de professionnels. Ces informations peuvent évoluer avec le temps et pourront faire l'objet de révisions et de mises à jour périodiques. Elles ne constituent pas une base juridique ou médicale. Pour ce type d'informations, consultez en premier lieu vos conseillers spécialisés.