



MUTUELLES DE SANTE EN INDE

- 104 301 membres
- 58 053 membres ont utilisé nos services
- 83 000 euros économisés par nos membres grâce à ces services
- 270 professionnels de santé partenaires
- 55 000 euros économisés par nos membres grâce aux réductions négociées pour nos membres
- 1750 hospitalisations ont été remboursées pour plus de 100 000 euros.

Inter Aide

Créée en 1980, Inter Aide est une **organisation humanitaire** spécialisée dans la **réalisation de programmes de développement**, qui vise à ouvrir aux plus démunis un accès au développement. Les programmes répondent à des besoins vitaux précis. Mais à travers ces actions, notre objectif est avant tout de renforcer les capacités des populations les plus défavorisées à **améliorer par elles-mêmes leurs conditions de vie**.

Le programme de mutuelles de santé

La **création du programme de mutuelle de santé en 2002** en Inde part d'un triple constat sur les besoins de santé des pauvres :

- 1. Besoin de financement des frais médicaux** : Détresse financière accompagnant la maladie car double fardeau : dépenses médicales et perte de salaire quotidien.
- 2. Besoin d'accès à un service médical de qualité** : Compétences parfois douteuses des praticiens et qualité variable des structures de soin.
- 3. Besoin d'accès à l'information** : Manque d'hygiène, de compréhension des mécanismes de santé et superstition sont à l'origine de nombreuses maladies et décès.

Via un programme basé sur la **microassurance**, Inter Aide s'attache à répondre à ces besoins.

NOS ORGANISATIONS DE TERRAIN PARTENAIRES



L'équipe de **Parvati** est composée de 18 personnes dont 9 sur le terrain et intervient auprès de 18 300 membres.



Rupali est la personne en charge de ce récent programme chez **Antyodaya**. Elle suit 3 800 membres

L'antenne d'**Annapurna Bombay** réunit 10 personnes dont 7 sur le terrain. 27 860 membres bénéficient de ses services.



Annapurna Pune compte 25 personnes pour le programme de mutuelles, dont 13 sur le terrain et intervient auprès de 54 461 membres.

NOS ORGANISATIONS DE SUPPORT TECHNIQUE PARTENAIRES



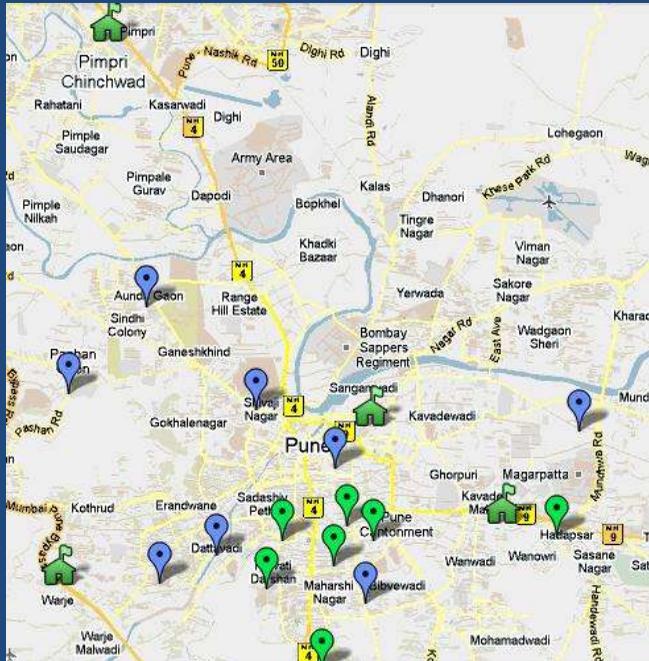
Les 2 équipes de Swabhimaan et UpLift pour la fête de Diwali.

Swabhimaan existe depuis 2000 et apporte aux organisations opérationnelles un soutien en matière de comptabilité, d'informatique et de ressources humaines.

UpLift, créée en 2004, apporte un support dans le secteur de la micro-assurance en terme de back-office, d'organisation des services, de développement des activités, de gestion et analyse des données et de gestion du risque.

NOS ZONES D'INTERVENTION

Pune



Bleu : Annapurna

Vert : Parvati

Symbole de maison au Nord : siège d'Antyodaya, à l'ouest : Annapurna,

Au centre : Swabhimaan et UpLift, à l'est : Parvati

Bombay



En violet : Annapurna, en vert : le siège d'Inter Aide
development India, en bleu : NSVK (futur partenaire
en mutuelle de santé éventuel)

ASSURER A NOS MEMBRES UN MEILLEUR ACCES A LA SANTE GRACE A NOS SERVICES

Nos membres

Les membres adhèrent à la mutuelle de manière obligatoire en complément du prêt accordé par notre partenaire opérationnel. Tous nos membres sont donc aussi emprunteurs, ou ex-emprunteurs pour certains membres de Parvati. L'objectif d'Inter Aide est de travailler avec les familles les plus pauvres. Cependant, payer pour un possible problème de santé n'est pas une idée très répandue pour ces membres.



Une de nos membres de Lohyana Nagar à Pune, ravie de montrer sa « Nidhi Card », carte de membre de la mutuelle de santé. Page 6 sur 15

Une grande variété de services pour améliorer l'accès à la santé

Maintenir nos membres en bonne santé en leur offrant des services de qualité est notre principal objectif.

- **Les discussions sur la santé**

- 3 fois par mois pour chaque antenne de bidonville, 21 antennes au total (1 fois par semaine pour Antyodaya) ;
- 15 à 20 personnes réunies autour d'un sujet spécifique (gastroentérite, malaria, dengue, cancer, etc.) ;
- Exposés de 15 minutes suivis d'activités et questions liées au sujet ;
- **19 732** participants au total en 2010.



- **Les sessions de check-up médical**

- 1 mois sur 2 pour chaque antenne ;
- 50 membres en moyenne viennent se faire ausculter par un médecin, généraliste ou spécialiste ;
- Résultats immédiats par les diagnostics et prescriptions ;
- 144 sessions de check-up médical organisés en 2010, **10 413** bénéficiaires.



- **Les campagnes de santé**

- A Antyodaya uniquement et tous les 3 mois ;
- Une soixantaine de personnes réunies autour d'un thème spécifique (SIDA, tabagisme, etc.) ;
- Grande variété de moyens de prévention (médecins, films, posters, etc.) ;
- 4 campagnes organisées en 2010 pour **184** membres.



- **Les permanences des médecins d'Uplift**

- Chaque semaine, visites de 15 antennes à Pune par Dr Komal et 5 à Bombay par Dr Nilesh ;
- Durant les visites, services de consultation et d'orientation ;
- **3 211** membres ont reçu les services des médecins de réseau en 2010.



- **Le centre d'appel**

- 24/24h 7/7jours, Dr Amit, médecin d'UpLift répond aux appels de nos membres
- Toutes questions, en particulier : demande d'information et/ ou d'orientation vers un professionnel de santé de notre réseau pour problèmes de santé et/ou difficultés administratives, voire plaintes sur le fonctionnement ;
- **2 522** appels reçus en 2010 par Uplift



- **Le réseau des professionnels de santé**

- **270** professionnels de santé composent le réseau d'UpLift, avec ces partenaires, des concessions de 30 à 50 % sont négociées pour nos membres sur présentation de la lettre de référencement ou de la nidhi card.



REDUIRE LES COÛTS DE LA SANTE

Orienter vers un professionnel du réseau



- C'est l'objectif des lettres de référencement données aux membres par les services executive (animateurs santé) des ONG partenaires. Ces lettres permettent à nos membres de bénéficier de concessions importantes et de services additionnels auprès des professionnels de santé (fourniture de repas par exemple)



- **14 919** lettres de référencement ont été demandées par nos membres en 2010, 12 107 membres l'ont utilisée et ont reçu une réduction chez un de nos partenaires de santé.

Quand les familles pauvres décident de maîtriser leur destin



A l'issue d'une hospitalisation, nos membres peuvent solliciter un remboursement des frais auprès de leur mutuelle. Ils doivent pour cela soumettre les documents d'hospitalisation auprès de l'antenne de leur bidonville.

Ces documents de demande de remboursement parviennent ensuite à l'équipe des agents de saisie d'UpLift qui contrôle l'existence de droits ouverts, l'historique du membre (s'il s'agit d'une maladie préexistante couverte uniquement après 2 ans d'adhésion). Le dossier est ensuite transmis à

Dr Abhijit, médecin d'UpLift, qui contrôle les informations médicales (si l'image médicale correspond bien à celle du membre fracturé par exemple), détermine le niveau de remboursement en fonction de la maladie et émet un avis médical à destination des membres.



Ensuite, Dr Deepali met à jour un outil d'aide à la décision à destination des membres prenant en compte l'avis de Dr Abhijit, le niveau de ressources, le niveau des réserves de cette antenne particulière et propose un montant à rembourser.



Ces documents retournent ensuite à l'animateur de santé du bidonville concerné qui va réunir ses membres pour discuter et décider du montant à rembourser pour chaque demande. Ces réunions ont lieu tous les mois dans chaque ONG, Annapurna ce sont les représentants des membres qui se réunissent tous les 7 du mois au siège de Pune et de Bombay.

A Pune, environ 15 à 20 demandes de remboursement sont étudiées



A Bombay environ 12 à 15.



A Parvati, une réunion de ce type a lieu chaque mois dans chaque bidonville, tous les membres sont invités à participer, environ 20 personnes sont présentes et 8 demandes de remboursement en moyenne sont étudiées chaque mois.

Une gestion des remboursements d'hospitalisation de qualité

- **103 %** est la ratio sinistre/prime en 2010. Cela signifie que la totalité et même légèrement plus de la prime collectée a été redistribuée pour rembourser nos membres.
- **2%** est la fréquence des sinistres. Cela signifie que 2% de nos membres ont reçu un remboursement de leur hospitalisation en 2010.
- Environ **60 lakhs, 100 000 euros**, ont été remboursés à nos membres en 2010 pour remboursement de leur hospitalisation.



Une grande qualité de services

- **58 053 services** ont été utilisés par nos membres
- Nos membres ont économisé grâce à ces services plus de **50 lakhs, 83 000 Euros**.
- Nos membres ont également économisé plus de **33 lakhs, 55 000 Euros**, grâce aux réductions négociées par UpLift pour nos membres avec nos partenaires de santé.



Solène FAVRE

Responsable de Programme Mutuelle de Santé

Swabhimaan Office
Sadhu Vaswani Chowk - Landmark 14
411011 Pune
INDIA
www.interaide.org

favre.rpia@gmail.com
M:+91 96 37 89 77 10