



Communiqué de Presse

#AIDANCE

## Tilia et Europ Assistance France allient leurs expertises au service des salariés aidants

**Levallois-Perret, le 21 mars 2023** — Aujourd’hui, la France compte 11 millions d’aidants familiaux qui prennent soin au quotidien d’un proche fragilisé (grand âge, maladie, handicap, accident de la vie, etc.). 5 millions d’entre eux sont salariés, ce qui représente 20% des effectifs au sein d’une entreprise. Un chiffre qui, compte tenu du vieillissement de la population, devrait atteindre les 25% d’ici 2030<sup>1</sup>. Le soutien aux collaborateurs aidants constitue donc un défi majeur pour les organisations. Pourtant, près de 7 aidants sur 10 disent ne pas être assez accompagnés par leur employeur<sup>2</sup>. C’est dans ce contexte que **Tilia**, start-up dédiée à l’accompagnement des aidants soutenue par **BNP Paribas Personal Finance, et Europ Assistance France, au travers de sa filiale Viavita** spécialisée dans les services à la personne, annoncent mutualiser leurs compétences afin de faciliter le quotidien des salariés aidants et d’organiser le maintien à domicile de leurs proches fragilisés.

### Tilia – Europ Assistance France : une alliance d’experts au service des aidants

Proposé aux professionnels, entreprises, mutuelles, sociétés d’assurance, instituts de prévoyance, collectivités territoriales et entités publiques, Tilia est un dispositif clé en main d’accompagnement des salariés confrontés à la situation d’un proche en état de dépendance, ou de collaborateurs eux-mêmes fragilisés, pour les aider à tout conjuguer, et ainsi participer au respect des équilibres de temps de vie au quotidien. Dans ce cadre, Tilia met à leur disposition une application partagée qui leur donne notamment accès à un service « d’assistants personnels », en charge d’organiser et de faciliter le maintien à domicile.

Europ Assistance dont la mission est d’apporter aux personnes et aux entreprises des solutions adaptées à toute situation d’urgence ou de la vie quotidienne, propose une large gamme de services au travers de ses différentes entités et partenaires.

Viavita, filiale d’Europ Assistance France, est une plateforme déclarée de coordination et de mise en place de services à domicile, qui intervient sur l’ensemble du territoire français, grâce à un réseau de plus de 700 prestataires de services rigoureusement sélectionnés. Viavita accompagne ses clients de A à Z : évaluation des besoins, sélection du prestataire de services et mise en place des prestations, suivi du dossier. En 2022, Viavita a ainsi facilité le quotidien de plus de 49 000 clients via la mise en place de prestations de services à domicile.

Tilia et Europ Assistance France, ont décidé de mutualiser leurs forces et de mettre en commun leurs expertises au service des salariés aidants. Ainsi, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2023, Viavita assure pour le compte de Tilia, son service d'assistants personnels en marque blanche. Concrètement, quand un collaborateur utilisateur de l'application Tilia souhaite faire appel à un assistant personnel, c'est un conseiller Viavita qui prend en charge sa demande. En fonction des besoins du collaborateur, Viavita identifie le prestataire de services le plus qualifié au sein de son réseau, et le missionne pour la mise en place et la réalisation du service au domicile de la personne fragilisée. Enfin, le conseiller Viavita s'assure de la bonne mise en œuvre de la prestation et prend en charge le volet facturation avec envoi de l'attestation fiscale, les dépenses au titre des services à la personne ouvrant droit à 50% de crédit d'impôt.

Le service d'assistants personnels Tilia délivré par Viavita s'articule autour de quatre grandes familles :

- Les services à la personne : auxiliaire de vie, ménage, courses, jardinier, ... ;
- Les services d'assistance aux déplacements ponctuels, comme par exemple accompagner le proche dépendant à un rendez-vous ou à une activité de loisirs ;
- Les services qualifiés de facilitation du quotidien : téléassistance, aménagements de dispositifs anti-chute et équipement du domicile ... ;
- Les soins à domicile : infirmier, kinésithérapeute, ergothérapeute...

Créée en 2007, Viavita est une filiale à 100% d'Europ Assistance France depuis 2021. La start-up engagée Tilia est, de son côté, issue d'un programme d'intrapreneuriat du Groupe BNP Paribas, aujourd'hui accélérée par sa filiale BNP Paribas Personal Finance. Cette alliance contribue à faire évoluer les mentalités en entreprise en faveur de cette population d'aidants peu visible. Un partenariat voué à être amplifié dans les prochains mois, que ce soit au niveau du dispositif ou des services proposés.

### **Le care management : l'importance du « prendre soin » en entreprise**

Afin de prendre soin de leurs collaborateurs et de veiller à leur bien-être au travail, les entreprises sont de plus en plus nombreuses à mettre en place une politique de care management. Le partenariat entre Tilia et Europ Assistance France s'inscrit dans cette tendance et vise à répondre aux attentes des organisations en matière d'accompagnement de leurs salariés aidants. Assumer un rôle d'aidant alourdit en effet la charge mentale, avec des risques d'épuisement professionnel et de burn-out. Afin de conserver leurs collaborateurs aidants au sein de l'organisation et pour qu'ils maintiennent leurs performances, les entreprises déploient donc des actions afin de les soulager dans leur quotidien au travail mais également dans leur vie personnelle. Le care management permet d'améliorer l'expérience collaborateur, un enjeu aujourd'hui essentiel pour attirer et retenir les talents.

De plus, adresser le sujet de l'aidance au sein des organisations participe à l'amélioration de l'égalité professionnelle femmes – hommes, le rôle d'aidant étant encore majoritairement endossé par les femmes.

*« Viavita est fière d'apporter à Tilia son expertise de plus de 15 ans en matière de coordination de services à domicile. C'est en toute logique qu'avec Europ Assistance France nous avons souhaité nouer ce partenariat avec Tilia, car outre nos valeurs communes, nous avons pour ambition d'inciter les entreprises à se saisir du sujet de l'aidance. Celui-ci doit devenir une priorité de leur stratégie de bien-être au travail. »* précise **Richard Rodrigues, Directeur de**

**Viavita.** « Notre intégration au sein de l'application Tilia est un vrai plus pour nos conseillers, elle permet d'optimiser leur travail au quotidien en facilitant la coordination et la mise en œuvre des services de maintien à domicile ».

« Tilia se réjouit de cette alliance avec Europ Assistance France qui valorise les compétences de chacun en matière de coordination de services, elle permettra d'améliorer l'accompagnement des salariés aidants et de leurs proches fragiles, les soutenir étant aujourd'hui une urgence absolue. » conclut **Christine Lamidel, Fondatrice et Directrice Générale de Tilia.** « En termes de savoir-faire et d'expertise, Viavita est l'acteur le plus à même de remplir la fonction d'Assistant Personnel au nom de Tilia. Tiers de confiance, Viavita offre un service clé en main avec des conseillers expérimentés qui assurent un accompagnement de A à Z, de l'identification très rigoureuse du prestataire jusqu'à la facturation, allégeant ainsi au maximum les démarches des aidants, ce qui est primordial pour eux comme pour Tilia ».

<sup>1</sup> Baromètre Aider & Travailler, réalisé par Tilia en partenariat avec Interfacia et le Lab RH

<sup>2</sup> Observatoire Cetelem avec Harris Interaative et Tilia



### À propos de Viavita

Créée en 2007 et filiale à 100% d'Europ Assistance France, Viavita est une plateforme nationale déclarée de services à la personne, qui coordonne et délivre sur tout le territoire, une gamme complète de services à domicile facilitateurs du quotidien : ménage, jardinage, garde d'enfants, accompagnement des personnes fragiles et dépendantes ....

Viavita joue le rôle de tiers de confiance auprès de ses clients et les accompagne dans la mise en place et le suivi des services, depuis la sélection du meilleur prestataire au sein de son réseau agréé, jusqu'au contrôle qualité des prestations, en passant par l'information et le conseil.

En 2022, Viavita a accompagné 49 000 clients, à travers 2 modèles d'activité :

- La coordination de services à domicile, dans le cadre de l'assistance suite à sinistre sur des contrats d'assurances (santé, accidents de la vie, dépendance, obsèques, habitation ...)
- La coordination de services à domicile dans le cadre de prestations payées directement par le particulier, et ouvrant droit à un crédit d'impôt de 50%\*

Pour en savoir plus : [www.viavita.fr](http://www.viavita.fr)

\*Avantage fiscal éventuel. Selon les conditions en vigueur de l'article 199 sexdecies du CGI.



### À propos d'Europ Assistance

Fondée en 1963, Europ Assistance, l'inventeur du concept d'assistance, accompagne ses clients dans plus de 200 pays et territoires grâce à un réseau de 750 000 partenaires agréés et 40 centres d'assistance. Notre mission est d'apporter aux personnes et aux entreprises des solutions adaptées à toute situation d'urgence ou de la vie quotidienne – n'importe où, n'importe quand. Europ Assistance fournit des services d'assistance routière, d'assistance et d'assurance voyage, ainsi que des services d'assistance personnelle comme l'accompagnement des seniors, la protection de l'identité numérique, la télémédecine et la conciergerie. La volonté de ses 10 000 employés est d'être l'entreprise d'assistance la plus fiable au monde.



## À propos de Tilia

Tilia est un dispositif clé en main qui accompagne les entreprises et directions des ressources humaines désireuses d'épauler leurs collaborateurs confrontés à la situation d'un proche en état de dépendance. Cet accompagnement s'effectue par le biais d'une approche collective comprenant la réalisation d'un panorama de l'aidance au sein de la structure avec restitution d'une analyse et recommandations, ainsi que le déploiement de cycles de conférences de sensibilisation à destination de tous les acteurs de l'entreprise, également d'une approche individuelle dédiée aux aidants. Le service proposé par Tilia a été élaboré dans le but d'apporter du répit aux collaborateurs contraints de conjuguer activité professionnelle et rôle d'aidant, et participer ainsi au maintien des équilibres de temps de vie au quotidien. Tilia assiste toutes les fragilités — maladie, handicap, grand-âge ou suite à un accident de la vie — en vue de faciliter le bien vivre à domicile, d'alléger le quotidien des aidants et de les rassurer quant au bien-être de leur proche fragilisé.

Tilia est une startup engagée (social business), issue d'un programme d'intrapreneuriat du Groupe BNP Paribas, développée par sa Directrice Générale et Fondatrice Christine Lamidel, elle-même confrontée personnellement en tant qu'aidante à ces problématiques et aujourd'hui accélérée par BNP Paribas Personal Finance. Plus d'informations sur [le site Internet](#) et [le blog](#) de Tilia. [@TiliaOaidants](#) | [LinkedIn](#)

### Contact presse : Rumeur Publique

Marie Goislard | [marieg@rumeurpublique.fr](mailto:marieg@rumeurpublique.fr) | 06 21 23 37 75

Léo Chompré | [leo.chompre@rumeurpublique.fr](mailto:leo.chompre@rumeurpublique.fr) | 06 14 35 41 74