

ACCOMPAGNEMENT DES SINISTRÉS

> L'ACCOMPAGNEMENT DES VICTIMES, UNE AMBITION AFFIRMÉE PAR LES ASSUREURS



Depuis 2008 les assureurs font part de leur intérêt d'être plus impliqués dans l'élaboration et la mise en œuvre du projet de vie des victimes. Ils proposent notamment que « *des mesures incitatives doivent être mises en place afin de permettre aux victimes de participer à l'amélioration de leur état de santé et à leur réinsertion professionnelle* »¹.

Les assureurs affichent leurs intentions croissantes pour une démarche qui vise à faciliter la réinsertion sociale et/ou professionnelle des victimes et leur volonté de passer d'une approche technique et financière à une approche humaine :

– « *Le premier rôle des assureurs mobilisés sur le terrain est d'accompagner les sinistrés* ».

Jacques Peretti, président de la Commission Plénière des Assurances de Biens et de Responsables de la FFSA.

– « *L'ère de la simple indemnisation est révolue, les attentes des assurés ont évolué. Ils attendent un soutien et un accompagnement* ».

Denis Kessler, président et directeur général du Groupe SCOR dans Réhaltonews 2011.

Le contexte

UNE LARGE POPULATION VICTIME D'ACCIDENTS CORPORELS ET DE VIOLENCES...

Ainsi près de 300 000 sinistres corporels ont été enregistrés en 2011, soit 3,4 % des sinistres automobiles en nombre. Et un nombre toujours plus élevé de victimes de cambriolages et d'agressions, en forte progression ces dernières années.

...ET UN COÛT ÉCONOMIQUE CROISSANT, À LA CHARGE DES ASSUREURS :

Le coût des sinistres majeurs est en nette progression ces dernières années.

Réhalto, est une société du Groupe SCOR, présente en France et en Belgique depuis plus de quinze ans. La réadaptation socio-professionnelle est l'un de ses métiers historiques. Cette activité a été déployée auprès de nombreux assureurs sur ses marchés.

Réhalto propose par ailleurs des programmes d'accompagnement aux victimes d'accidents de la route, de cambriolages, d'incendies, d'agressions et d'accidents de la vie.

POINT DE VUE DU RÉASSUREUR

Du fait de son expérience en matière de gestion de sinistres, l'action de l'assureur suscite une forte attente de la part de la victime et ce, quel que soit la garantie en cause : contractuelle, responsabilité civile, recours. L'exigence de qualité est très forte et suscitera ou non la fidélisation du portefeuille (dans le cas de la mise en jeu de garantie contractuelle au profit de l'assuré), ou le développement du portefeuille (en cas de mise en jeu d'une garantie responsabilité civile). La déclaration du sinistre doit générer de façon immédiate la réalisation de la promesse faite lors de la souscription. Le lien entre gestion de sinistres et gestion commerciale est prégnant. Il en est de même entre gestion technique d'un portefeuille sinistre et gestion financière. La masse financière représentée par l'ensemble des réserves et des paiements doit être pilotée. Si l'on prend l'exemple du marché français, les organisations professionnelles ont indiqué en 2014 que le coût indemnitaire concernant les sinistres corporels en responsabilité civile les plus graves augmente sur un rythme annuel de l'ordre de 10 %. Dans ce contexte, se pose la question de savoir comment contenir cette évolution tout en respectant le principe juridique de la réparation intégrale posée depuis 1954 par la Cour de cassation. De façon plus concrète, un assureur doit-il indemniser l'ensemble des pertes de revenus futurs d'une victime devenue inapte à son travail ou doit-il favoriser le retour à l'emploi par le biais d'une formation adaptée à la charge du responsable ?

Nos voisins allemand, suisse, autrichien et belge ont depuis longtemps tranché la question. Ils ont développé des programmes obligatoires de réinsertion sociale et professionnelle qui visent à favoriser le retour à l'emploi. La victime, sous peine de sanction visant à réduire l'indemnisation finale, suivra un programme qui lui permettra de récupérer une place dans la société et de contribuer à l'alimentation des comptes sociaux par ses cotisations. Ce cercle vertueux permet ainsi de respecter les droits de la victime, de lui apporter un soutien et de sauvegarder les intérêts de la collectivité.

¹ Cf. livre blanc sur l'indemnisation du dommage corporel publié par le GEMA et le FFSA.



> L'ACCOMPAGNEMENT PSYCHOLOGIQUE DES VICTIMES

Les besoins de la personne sinistrée

Les personnes victimes de sinistres ont besoin d'être écoutées et reconnues comme des victimes. Sur le plan psychologique, décharger leurs émotions et exprimer ce qui leur est arrivé, est salutaire. Il leur faut retrouver les ressources et l'énergie nécessaires afin de dépasser le traumatisme et reconquérir leurs capacités antérieures à l'évènement. Elles doivent aussi parfois intégrer un handicap et retrouver des repères identitaires.

Sur le plan personnel et professionnel, elles recherchent un sentiment de sécurité, d'apaisement et souhaitent reprendre leur activité quotidienne. Les victimes aspirent à une réparation financière, physiologique et psychologique.

Selon une étude du Crédoc² « juste après l'accident, 80 % des personnes interrogées déclarent avoir eu du mal à vivre avec leur handicap, 68 % à réorganiser leur vie à la maison, 70 % à réorganiser leur vie sociale et 75 % à réorganiser leur vie professionnelle ».

Préjudice et rôle de l'assureur³

Le préjudice est le dommage qui est causé à autrui d'une manière volontaire ou involontaire. Il peut être causé par le fait d'une personne, d'un animal ou d'une chose, par la survenance d'un évènement. La victime peut être affectée dans son patrimoine, sa capacité de travail, vivre un préjudice esthétique, une souffrance, ou encore ressentir une privation des plaisirs de l'existence (sport, loisirs,...). Un préjudice moral peut aussi être réclamé.

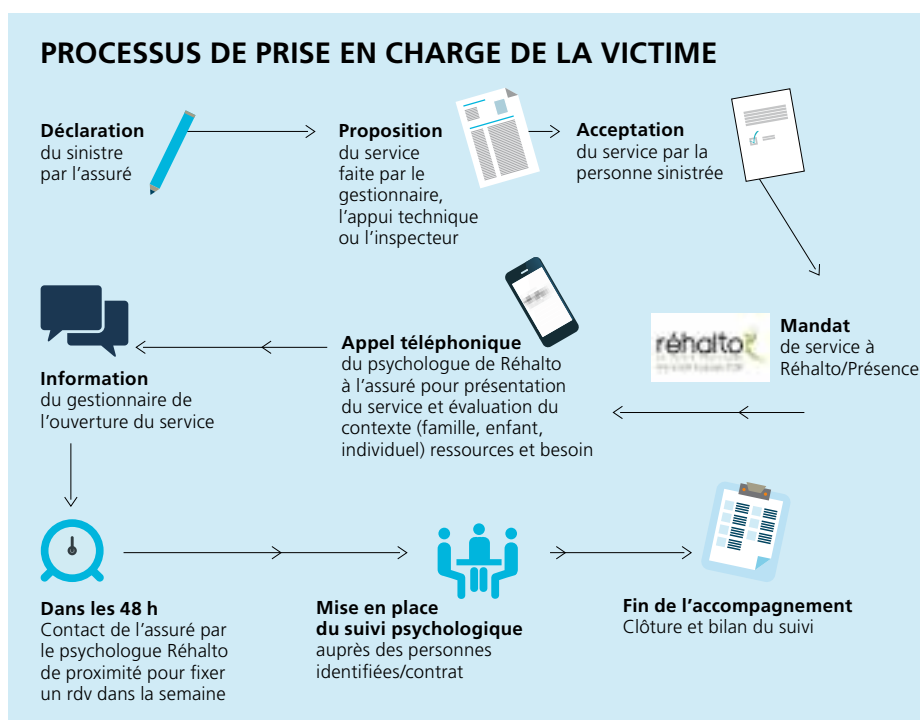
Il peut subsister un décalage entre la valeur marchande de la perte attribuée par l'assureur et l'investissement affectif lié à la rupture de la trajectoire du quotidien. L'assureur prend le risque de ne pas combler complètement la perte consécutive au sinistre. Le financement des travaux d'une maison peut ne pas compenser la maison perdue, le financement des bijoux volés n'empêche pas la perte affective.

- Ainsi lors de la survenance d'un évènement à caractère traumatique, la personne est confrontée au réel de la mort, au danger existant ou imaginaire, de façon imprévisible et inévitable. Ces trois critères constituent une rupture de la temporalité, une déréalisation, un déni, avec souvent une dissociation (sentiment d'agir comme un automate, torpeur), c'est la phase de choc. Elle est suivie par une phase post impact ou de désorganisation.
- Puis on entre dans une phase d'assimilation au cours de laquelle la personne est aux prises avec des émotions intenses, refus, colère, tristesse.
- S'ensuit l'étape d'intégration de l'évènement.

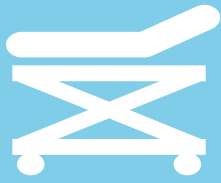
L'échec des phases d'assimilation et d'intégration, empêche la victime d'accéder à la mise en place du deuil, qui lui permet de transformer la perte de l'objet en manque et d'accéder à la symbolisation que représente le souvenir.

Aussi la proposition du gestionnaire qui s'inscrit dans le principe de réalité se heurte à la répétition du traumatisme. Il est important de rappeler que la nature de l'évènement impacte le vécu du traumatisme et le processus d'intégration.

La reviviscence de l'évènement (perte de l'objet) échoue à l'intégration et la restauration de la temporalité. Elle prive la victime de sa capacité à se projeter dans l'avenir et de construire à nouveau sa vie ; la proposition de l'assureur venant participer à la réalisation d'un futur.



² Étude du Crédoc publiée en juin 2007 sur la réinsertion sociale et professionnelle des personnes sortant d'établissement ou service sanitaire de médecine physique réadaptation
³ Selon Patricia Rège, Directrice du pôle accompagnement psychologique et gestion des arrêts de travail - Réhalto



Les relations entre l'assureur et la personne sinistrée peuvent dès lors être bloquées dans ce « no man's land » engendré par des situations post-traumatiques. Des conflits peuvent survenir et la gestion des dossiers peut s'alourdir et se complexifier. Le surinvestissement affectif de la personne sinistrée reste parfois le dernier bastion pour garder en mémoire la période ou tout allait bien.

L'importance de la prise en charge du traumatisme

DÉFINITION DU TRAUMATISME

Tout événement hors du commun qui provoquerait des symptômes évidents de détresse chez la plupart des individus. Cette définition englobe les situations de menaces sérieuses pour la vie ou l'intégrité physique de la personne, un danger ou un malheur important pour soi ou pour ses proches. Il peut s'agir par exemple de la destruction soudaine du domicile, de la découverte de quelqu'un de blessé ou de mort. C'est la peur qui maintient la réponse physiologique à un stress intense inachevé et qui génère le traumatisme.

L'IMPORTANCE D'ACCOMPAGNER LES VICTIMES D'UN TRAUMATISME⁴

Le traumatisme le plus grand se produit lorsqu'on est confronté à la mort de façon violente, inattendue et subite parce qu'on n'y est pas préparé (accidents, catastrophes biologiques, terrorisme...). Le traumatisé est envahi par des images arrivant à sa conscience sans y être invitées, de façon répétitive et douloureuse. Il peut alors devenir anxio-dépressif, connaître des changements de la personnalité (repli sur soi, perte de la communication, irritabilité), ou même somatiser. Si le traumatisme n'est pas traité, un événement déclencheur d'un autre traumatisme peut rappeler le premier et conduire à des actes aussi extrêmes que le suicide. Les premiers soins codifiés remontent à la seconde guerre mondiale, avec l'américain Mitchell qui a introduit la notion de débriefing (retour de

manière émotionnelle sur un événement vécu).
« Ce qui fait un traumatisme, ce n'est pas seulement l'importance du choc, mais la rencontre de cet événement avec ce que l'on peut en faire, psychiquement : l'accident en lui-même n'a pas de sens, alors la victime va combler ce vide de sens avec des éléments qu'elle a à sa disposition, qu'ils émanent de son propre psychisme comme des réactions extérieures »

Didier Weber, psychologue hospitalier, expert près de la cour d'Appel de Lyon et membre du Conseil National aux Victimes

Les personnes ayant subi un grave traumatisme ne sont pas forcément en capacité et/ou en situation d'élaborer et de concrétiser seules leur projet de vie. L'intervention d'un psychologue après un événement potentiellement traumatique évite ou réduit considérablement le risque de stress post-traumatique. Le soutien, après un tel événement, est essentiel pour qu'il soit intégré dans la vie de la personne. Les victimes ont souvent cru perdre la vie, ont été confrontées à la violence, ou réduites au silence.

POINT DE VUE DU RÉASSUREUR

L'expérience des assureurs nous montre qu'aucune action de réparation ne peut être entreprise sans le consentement et la participation active de la victime. Parfois, il convient de lever des freins qui sont d'ordre psychologique et qui doivent être pris en charge par des professionnels. Cette étape doit être clairement identifiée et insérée dans la chaîne de gestion sinistre de l'assureur quelle que soit la garantie engagée. A cet égard, il ne doit y avoir aucune hésitation par exemple à accompagner au bon moment un blessé dans un cursus de formation professionnelle qui lui permettra de récupérer un rôle dans la société et une capacité de gains. Cet accompagnement permettra à l'assureur, débiteur d'indemnités, d'éviter de devoir capitaliser des frais futurs viagers dus à titre contractuel ou indemnitaire.



⁴ Selon Christian Villeneuve, Psychologue clinicien - Victimologue - Formateur - Intervenant Réhalto (Réhaltonews 2011)



EXEMPLES DE GESTION DE STRESS POST-TRAUMATIQUE

INCENDIE : Une famille victime d'un incendie a vu brûler tous ses objets personnels et ses souvenirs. Dans ce type d'évènement les victimes perdent leurs repères, sont dans une phase d'errance et sont sollicitées pour de nombreuses démarches, elles se sentent dépassées. Le professionnel accompagne les victimes dans leur travail de deuil, et dans l'acceptation de ce qui va être réellement possible pour les aider à mieux gérer la phase de réclamations des réparations.

CAMBRIOLAGE : Un homme dans un contexte personnel difficile a vécu un cambriolage au cours duquel son ordinateur a été volé avec de précieuses photos de famille. Désorienté, abattu, il affichait des idées noires et un repli social inquiétant. Le suivi en cours a permis de l'orienter vers des structures de soins adaptées qui l'aident à retrouver des repères et surtout à retrouver un élan vital pour progressivement réinvestir un projet de vie. Après un cambriolage, la plupart des victimes se sentent en danger et en insécurité dans leur propre intimité. La peur que les voleurs reviennent peut paralyser les enfants. Plus l'intervention est rapide (1 à 3 jours après) plus le temps de suivi est court et permet d'atteindre l'objectif thérapeutique : retrouver confiance et sécurité.

Depuis plus de 10 ans, Réhalto accompagne les victimes de sinistres dont incendie, GAV, auto, multirisques habitations. Le service est à la main des gestionnaires sinistres qui peuvent le proposer lorsqu'ils identifient que la personne en a besoin, en cas de situations graves ou critiques.

Parmi les avantages mis en avant pour le gestionnaire sinistre :

1. Instaurer un climat d'apaisement, de confiance avec la prise en compte de l'humain ;
2. Réduire le taux d'absentéisme des gestionnaires sinistres ;
3. Faciliter l'activité du gestionnaire en étant force de proposition pour les préjudices physiologiques ou moraux ;
4. Baisser les frais externes d'experts ;
5. Baisser les réclamations pour préjudices moral et financier ;
6. Permettre une meilleure fiabilité opérationnelle dans l'évaluation du dommage et la proposition d'indemnisation à la victime ;
7. Baisser le temps de gestion des dossiers et une conclusion plus rapide du règlement.

L'accompagnement des victimes, un enjeu de la relation client pour les assureurs

Le sinistre intervient au moment critique de la relation client. Les clients avec sinistres sont plus volatiles que les autres. La satisfaction, comme l'insatisfaction, après un sinistre peut générer respectivement un buzz positif ou des critiques très négatives sur le service de l'assureur.

Le gestionnaire sinistre doit faire preuve :

- d'une grande capacité d'écoute ;
- d'une capacité à résoudre les problèmes ;
- d'une capacité à savoir donner les informations nécessaires sur les modalités de prise en charge. Il doit mettre en avant le service d'accompagnement en plus de l'indemnisation financière.

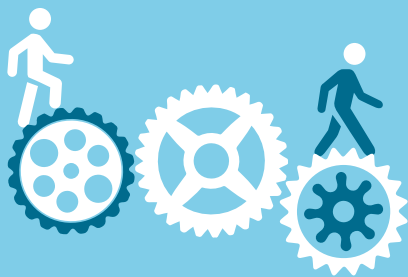
L'inspecteur corporel quant à lui est un véritable relai de la compagnie sur le terrain. Il a un rôle clé vis-à-vis de la victime. Il peut agir sur le terrain grâce à sa connaissance des acteurs locaux et proposer des solutions d'accompagnement des victimes en prestation de services.

L'offre d'un accompagnement à la victime peut favoriser le processus transactionnel et éviter la judiciarisation des dossiers. L'accompagnement de la victime en prestation de services, participe certainement à l'instauration d'un climat de confiance propice à une meilleure négociation d'indemnité entre la victime et l'assureur.

Le règlement de sinistre peut alors s'envisager comme un instrument de marketing relationnel en confortant la relation et en autorisant la vente de nouveaux produits, qui peut dès lors s'avérer opportune.

Il s'agit donc d'un enjeu de valorisation de la marque, la satisfaction client renforçant l'image positive de l'assureur.





> LA RÉADAPTATION SUITE À UN ACCIDENT

L'accident corporel nécessite souvent un programme d'accompagnement adapté pour, dépasser un stress post-traumatique, faire le deuil de ce qui n'est plus, restaurer l'estime de soi, accepter parfois un statut de travailleur handicapé, et mettre de l'énergie dans un projet professionnel.

Sans l'aide d'un professionnel, les personnes impactées physiquement, avec des douleurs et/ou des limitations, ne pourront pas avancer et encore moins élaborer un projet de vie. Elles peuvent rester figées, se mettre en échec et devenir de plus en plus dépendantes, notamment au statut de victimes.

L'intérêt du service de réadaptation pour le bénéficiaire

Le service de réadaptation présente des intérêts variés pour le bénéficiaire :

1. Rompre l'isolement ;
2. Surmonter les traumatismes liés à l'accident ;
3. Se réengager dans une dynamique d'action et d'avenir ;
4. Accepter le handicap et ses limitations fonctionnelles, accepter le regard de l'autre ;
5. Accroître l'autonomie gestuelle des personnes handicapées, adapter le poste de travail ;
6. Envisager la reprise d'activité au même poste ou après une reconversion professionnelle.

L'accompagnement psychologique associé à un accompagnement professionnel ou ergonomique avec d'autres professionnels de la santé est utile pour élaborer un nouveau projet professionnel. Le recours à un *case manager* pour coordonner les interventions des différents professionnels concernés est alors nécessaire.

LE CASE MANAGER, UN ACTEUR INCONTOURNABLE

Le *case manager* est un professionnel qui agit comme un chef d'orchestre en assurant la coordination des services d'accompagnement de la victime. Il comprend aussi bien le langage de l'assureur que celui de la victime et peut donc agir en médiateur. Le *case manager* a un rôle de pilote, pour la définition du projet avec la victime et son entourage ainsi que pour la coordination des intervenants nécessaire à la réalisation du projet de vie. Il répond aux besoins de conseil et d'orientation exprimés par les victimes, qui se trouvent souvent isolées après la survenance d'un sinistre.

LE CASE MANAGEMENT, UNE APPROCHE HOLISTIQUE ET INTERDISCIPLINAIRE

En matière de gestion des personnes en arrêt de travail ou victimes d'accidents, l'approche du *case manager* est centrée sur la personne dans son milieu professionnel et social. Elle est interdisciplinaire, puisqu'elle peut combiner selon les cas la dimension physique, mentale, professionnelle et/ou médicale.

Pour ce faire le *case manager* doit pouvoir mobiliser un réseau de proximité qui inclut, outre des psychologues, des conseillers professionnels, des ergothérapeutes, des préparateurs physiques et des spécialistes de la sphère médicale (dès lors que la santé entrave le retour à la vie active). Les interventions peuvent couvrir quatre champs :

- musculo-squelettiques ;
- mentales ;
- les maladies chroniques ;
- l'accidentologie et la traumatologie.

Les éléments clés de réussite

LA RAPIDITÉ D'INTERVENTION

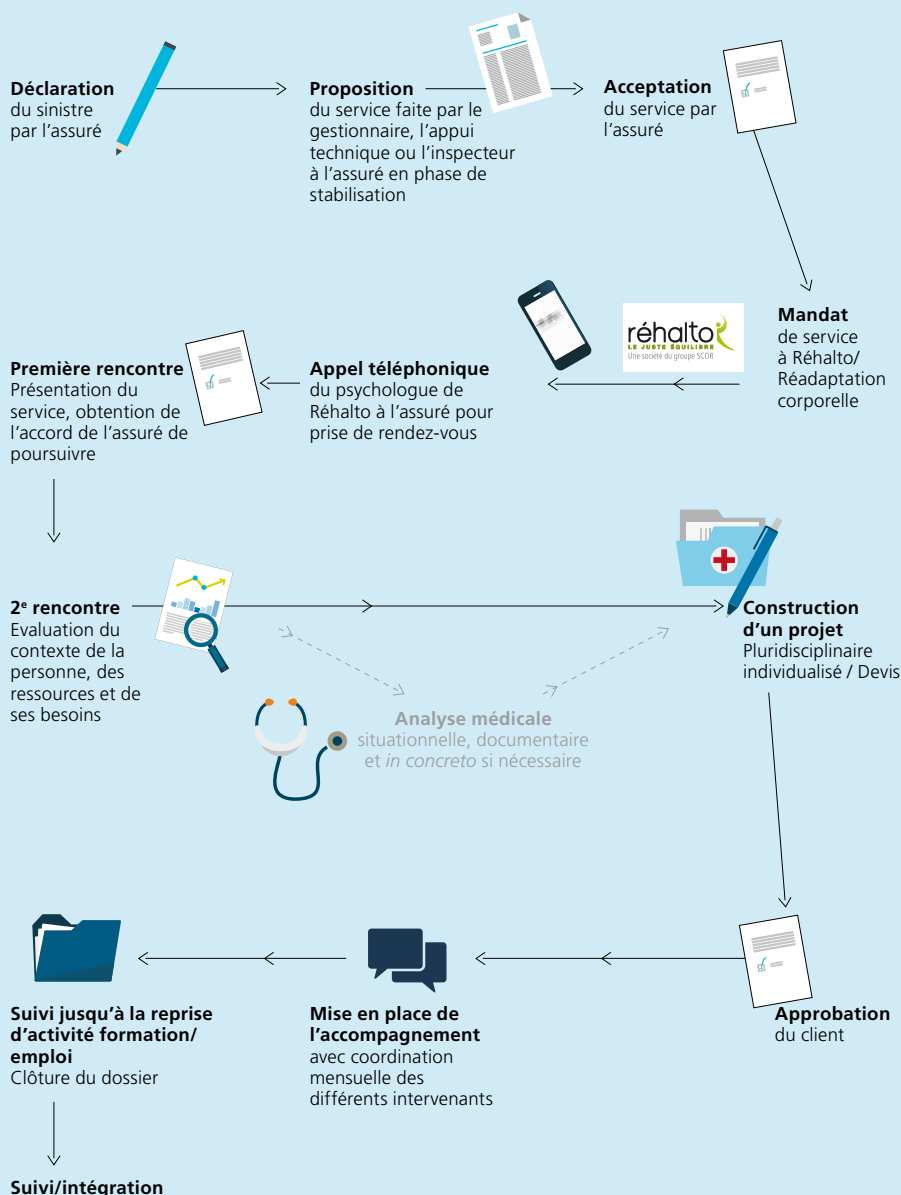
Être présent au plus vite auprès des victimes et proposer, dès la première rencontre avec la victime, lors de l'explication, la démarche globale. Le succès et l'efficacité des programmes est à corrélérer avec la date d'intervention. En effet, l'arrêt d'activité se traduit souvent par un repli sur soi même, voire par une désocialisation. Il s'agit alors de convaincre le bénéficiaire qu'il peut envisager un retour à la vie active, l'aider à mobiliser ses ressources et à regagner suffisamment confiance en lui pour retourner à son activité ou envisager un nouveau projet professionnel.

Nota bene : au Québec, on sait que les 90 premiers jours constituent la période où ces facteurs risquent le plus de s'installer.





PROCESSUS DE LA PRISE EN CHARGE RÉADAPTATION CORPORELLE



L'ÉVALUATION PSYCHOSOCIALE

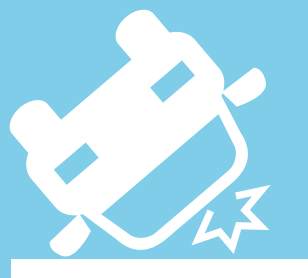
Pour identifier les besoins et les ressources de la personne. La motivation de l'accidenté est primordiale, la démarche ne peut-être que volontaire.

L'évaluation des besoins et des ressources de la personne peut se faire en deux temps :

- Une première évaluation au téléphone, pour valider que la personne est intéressée et volontaire, et définir le moment optimum d'intervention.
- Puis une seconde évaluation, plus exhaustive, effectuée à son domicile. Cette évaluation psychosociale doit être réalisée par un *case manager* disposant d'une expérience éprouvée dans l'évaluation des besoins et des ressources du convalescent. Elle vise à mobiliser la personne en identifiant ses ressources et en lui ouvrant des perspectives. Elle donne lieu à l'élaboration d'un programme sur mesure, qui requiert l'engagement de l'intéressé volontaire. *Nota bene : la Suède a inscrit la notion de capacité de travail restante, alors qu'il y a été souvent question dans d'autres pays d'incapacité de travail.*

LA CAPACITÉ À COMBINER DIFFÉRENTES INTERVENTIONS D'ORDRE PHYSIQUE, MENTAL, PROFESSIONNEL OU MÉDICAL, POUR RÉPONDRE AUX BESOINS DE LA PERSONNE ET LEVER LES DIFFÉRENTS FREINS AU RETOUR À L'ACTIVITÉ ;

1. Physique : par de la réadaptation physique, en faisant appel à des préparateurs physiques, à des ergothérapeutes et à des ergonomes afin de compléter les prestations reçues dans le parcours de soin. Les ergothérapeutes peuvent notamment réaliser des bilans situationnels dès le retour des personnes à leur domicile. Ils prennent en considération la dimension psychologique du traumatisme de la victime. Les ergonomes quant à eux pourront apporter des solutions d'aménagement de l'espace de vie et de



l'espace professionnel.

2. Psychologique : car souvent la situation d'accidenté nécessite un véritable accompagnement pour reprendre une confiance et une estime de soi, retrouver des repères, surmonter une dépression, et retrouver son autonomie. Cet accompagnement est généralement une étape préalable avant de reconstruire un projet professionnel et/ou retrouver son poste de travail.

3. Médical : dès lors que la situation de santé globale n'est pas suffisamment claire et entrave l'accompagnement en réadaptation. Elle est centrée sur les limitations fonctionnelles de l'assuré affectant les différents domaines de sa vie. L'objectif est de repérer les moyens complémentaires favorisant la restauration de l'autonomie de l'assuré et permettant d'adapter son environnement à ses nouvelles capacités.

4. Professionnel : à la demande de l'intéressé, un conseiller peut servir d'intermédiaire avec le milieu professionnel. Il va ainsi s'assurer que les conditions sont réunies pour une réintégration réussie et, un retour durable. En effet après l'accident ou pendant l'arrêt de travail, des changements peuvent survenir au sein de l'entreprise, notamment des réorganisations ou des mutations. Il s'agit alors de définir les meilleures conditions de réintégration et les solutions qui peuvent être identifiées, formations, mi-temps thérapeutique par exemple. Lorsque la réintégration à son ancien poste n'est plus envisageable, le conseiller peut alors aider la personne à élaborer un nouveau projet professionnel.

L'importance de ce service pour l'assureur

L'expérience de Réhalto en matière de gestion des arrêts de travail (période 2009 - 2013) montre un ratio coût/provision mathématiques de plus de 1 € pour 6 €, avec pour certains portefeuilles des ratios supérieurs à 10 et

EXEMPLE D'UN ACCIDENT DE CHARIOT ÉLÉVATEUR

Situation post-traumatique, la personne en arrêt de travail pense ne plus pouvoir reprendre son emploi : images itératives, flashes persistants de son accident, grande anxiété sur son avenir, crainte de perdre son emploi, risque de surendettement... Trois mois après l'accident, à la suite d'un entretien clinique post-traumatique, la victime est orientée vers un psychologue pour évaluer les ressources sociales et les possibilités de reconversion, puis est accompagnée en parallèle par un ergonome pour adapter son poste de travail.

EXEMPLE D'UN ACCIDENT DE VOITURE

Après un accident de voiture et plusieurs opérations, une personne ne se reconnaît plus, fait des cauchemars, ne sort plus de chez elle. Tout s'est arrêté au moment de l'accident qui a dévasté sa vie. Deux ans après ce choc, elle accepte de bénéficier d'un accompagnement. A la suite d'un entretien clinique, cette personne est orientée vers un psychologue pour traiter ses symptômes de stress post-traumatiques handicapants. Puis, elle est orientée dans un second temps vers un conseiller professionnel pour la guider vers une recherche d'emploi.

un taux de sortie d'indemnisation de plus de 70 % pour les personnes ayant suivi nos programmes de réadaptation.

Proposer aux bénéficiaires des programmes de réadaptation présente donc un intérêt économique indéniable. Au-delà de cet aspect économique, la valeur ajoutée de ce service est appréciée tant par les entreprises que par les personnes en arrêt de travail. Nos enquêtes de suivi offrent de nombreux témoignages, certains relèvent le caractère essentiel de cette prestation pour leur retour effectif et durable au travail, d'autres jugent que sans ce service ils n'auraient pas pu réintégrer la vie active.

Déployer un service de réadaptation, c'est aussi repenser son processus de gestion des sinistres et l'optimiser. Cela passe par l'élaboration de questionnaires et l'évaluation des besoins des assurés par téléphone (téléévaluation), depuis la survenance du sinistre, sa déclaration, jusqu'à la sortie d'indemnité.





EST-CE L'INTÉRÊT DE TOUS ?

L'intérêt de l'assureur est de proposer une réparation en nature en plus de la réparation en espèces en favorisant les capacités de récupération de la personne. Il a intérêt à mieux indemniser via des prestations d'accompagnement de vie aux victimes plus qualitative, et de diminuer ainsi le coût total. Cependant l'assureur peut aussi être perçu comme le responsable de l'accident et donc de l'état de la victime. Il peut cristalliser la colère et le ressentiment, et ainsi générer de la méfiance de la part des victimes. Ce qui peut rendre difficile voire impossible toute forme d'acceptation par la victime d'une démarche d'indemnisation sous la forme d'une prestation de service se substituant à une indemnisation financière.

Certaines parties prenantes peuvent bloquer les dossiers et inciter leurs clients à ne pas rentrer dans la démarche de réhabilitation, qui pourrait minorer l'indemnisation financière. Elles peuvent faire parfois barrage, en interdisant le contact de la victime avec l'assureur, l'empêchant d'évaluer le besoin et donc de proposer une démarche d'accompagnement constructive en prestations de services.

« *Le paradoxe, c'est que plus vous vous battez pour éliminer les séquelles de votre accident et moins vous recevrez d'indemnisation, c'est une situation démotivante pour la réadaptation. Pour atteindre ce but, nous avons dû enseigner à nos gestionnaires de sinistres comment traiter les patients, comment les aider et comment les ramener à leur occupation professionnelle et à leur vie sociale le plus tôt possible.* »

Bengt Lasse Lund/GJENSIDIGE NOR

POINT DE VUE DU RÉASSUREUR

Au regard des expériences de nos voisins européens, il ne peut y avoir de réussite dans la proposition d'accompagnement d'une victime qu'à la condition d'une parfaite intégration de la réparation dans la chaîne de gestion sinistre. L'offre de service doit être proposée à l'occasion de la déclaration de sinistre (aide matérielle, domestique, sociale) ou de son règlement, ainsi que lors des étapes cruciales concernant les sinistres à déroulement long (retour à domicile, changement d'environnement, atteinte de l'âge adulte par exemple). Pour cela l'intégration des mesures doit être clairement définie, avec des équipes identifiées et sous le contrôle d'un coordinateur.

EXTERNALISATION DU CASE MANAGEMENT FAIRE INTERVENIR UN TIERS DE CONFIANCE

L'intérêt d'avoir un tiers de confiance distinct de l'assureur prenant en charge l'évaluation du besoin en service et sa mise en œuvre est d'éviter que l'assureur soit perçu comme juge et partie. Ceci milite pour l'externalisation du *case management* qui peut en effet lever l'ambivalence et dissocier le rôle du payeur de celui du *case management*. L'externalisation évite par ailleurs la mise en place d'une organisation interne spécifique et la constitution d'un réseau de prestataires spécifiques, le faible volume de dossiers rendant difficile la conciliation de critères de qualité et l'apport d'un volume récurrent d'affaires.

Conclusion

La réadaptation socio-professionnelle est une activité avec de larges perspectives et un horizon porteur. L'accompagnement de vie est un nouveau métier en marge de l'assurance : permettre à la victime de redevenir actrice de son devenir.

Pour Réhalto
Christian Mainguy
Directeur Général
cmainguy@rehalto.com

Pour SCOR Global P&C
Jean-Marc Houisse
Responsable Sinistres Dommages Corporels EMEA
jhouisse@scor.com

SCOR Global P&C

5, avenue Kléber – 75795 Paris Cedex 16 – France
Responsable de la publication : Nathalie Mikaeloff
Tel: +33(0)1 58 44 73 31 – nmikaeloff@scor.com
ISSN : 1967-2136