

# Le care manager... un véritable facilitateur de communication!

De nos jours, de plus en plus d'organisations perdent en productivité et voient leurs coûts augmenter en lien avec des conflits sur le lieu de travail. Selon le SECO, 36% des employés en Suisse se disent importunés par des tensions relationnelles. Les risques psychosociaux (stress, conflits, mobbing, harcèlement psychologique et sexuel) ont ainsi coûté aux entreprises suisses CHF 5,6 milliards en 2014.

Fort de ce constat la Vaudoise, dans le cadre du Corporate Health Management, aide les entreprises par le biais de son volet «gérer» à agir le plus tôt possible dans les situations complexes en perte de gain maladie et regroupe dans son entité des care managers actifs sur l'ensemble du territoire suisse.

Rencontre avec Jean-Pierre Bailly, care manager pour une partie de la Suisse alémanique qui débute une formation en médiation pour encore mieux servir nos clients entreprises et leurs collaborateurs:

## Quels genres de situations êtes-vous amené à traiter?

J'interviens principalement dans les dossiers maladie perte de gain complexes où un conflit potentiel ou avéré interfère avec le processus de gestion de l'assureur et va à l'encontre des intérêts du preneur et/ou de l'assuré. Mon rôle consiste également à communiquer tant à l'employeur qu'à l'assuré qu'une activité est raisonnablement exigible. Enfin, j'assure le service GoWell promis dans les cas où un diagnostic sensible est présent par une visite de courtoisie très rapide auprès de l'assuré.

## Comment se déroule un entretien avec un assuré?

Il s'agit tout d'abord de créer le lien avec l'assuré, d'expliquer mon rôle et l'objectif de l'entretien et, ensuite de poser le cadre avec les sujets abordés. Grâce à une écoute active en reformulant et en validant les craintes et les attentes de l'assuré, je peux gagner la confiance de l'assuré et mieux comprendre ses objectifs. Selon les situations, il s'agit également de responsabiliser l'assuré et préciser les prochaines étapes.

## De quoi êtes-vous le plus fier?

De manière générale, je suis très touché par le récit souvent très personnel de nos assurés, de la confiance témoignée, de l'échange et, à titre personnel des cas où naturellement un dénouement positif a pu être réalisé.

## Qu'est-ce qui vous a le plus marqué au cours de ces dernières années?

Qu'un certain nombre de cas de maladie pourrait être évité, si la structure, le climat social ou la communication de l'entreprise étaient meilleurs.

## Exemple:

Notre assurée Béatrice W., victime d'un conflit de travail, est en arrêt maladie pour une dépression depuis 3 mois. Elle travaille au sein de l'entreprise assurée depuis plus de 10 ans. Lors de l'entretien entre l'assurée et notre care manager, il ressort que, celle-ci ne se voit pas forcément retourner à sa place de travail respectivement au sein de l'entreprise. Elle pense même que son contrat de travail sera résilié après le délai de protection. Béatrice W. indique qu'au sein d'une autre entreprise, elle serait probablement capable de travailler. Elle n'a toutefois pas le courage et la force de faire les démarches auprès de son employeur afin de connaître son sort. La suggestion faite par le care manager à l'assurée de dissoudre le contrat de travail est une option qu'elle n'avait pas envisagée car elle ne connaissait pas le cadre légal (code des obligations, loi sur le chômage). Vu son souhait de recouvrer prochainement sa capacité de travail, Béatrice W. donna son accord au care manager pour que celui-ci entreprenne les démarches pour une résiliation anticipée.

Après avoir obtenu l'aval du médecin-traitant, le care manager a pris contact avec l'employeur afin de l'orienter du souhait de Béatrice W. de mettre un terme au contrat de travail. Sans tenir compte ni du délai de protection ni celui de résiliation, le contrat de travail de l'assurée a été dissous d'un commun accord pour la fin du mois suivant. Notre assurée a donc pu consacrer toute son énergie à la recherche d'un nouveau travail. Voilà un exemple d'une situation où tout le monde sort gagnant: l'assurée, l'employeur et l'assureur.

