

Des prestations exclusives d'Europ Assistance pour notre offre de Corporate Health Management

Rencontre du 24.7.2013 avec Besim Akinci , CEO

La Vaudoise Assurances collabore depuis maintenant 7 ans avec Europ Assistance dans le cadre d'un support donné aux personnes en arrêt maladie perte de gain. Nous vous proposons donc de plonger dans les coulisses de ce service en compagnie de M. Besim Akinci, CEO d'Europ Assistance Suisse.

Le service GoWell est proposé aux collaborateurs des entreprises clientes de la Vaudoise Assurances pour tous les cas de maladie, et ceci dès le second jour d'absence, quel que soit le délai d'attente prévu par le contrat. Ce service vise prioritairement deux objectifs:

- Offrir un support aux bénéficiaires de notre couverture lors d'une absence pour cause de maladie. Service fourni par des professionnels du domaine médical, Europ Assistance contacte les personnes malades en leur proposant de répondre à des questions d'ordre médical ou en leur donnant accès à un éventuel second avis médical. Ces services sont proposés sans aucune obligation et cela avec une parfaite garantie de confidentialité vis-à-vis de l'employeur.
- Identifier les cas de maladie qui se prolongent au-delà de 15 jours, car passé ce délai, il y a une forte augmentation de la probabilité d'être confronté à une absence de longue durée, dommageable pour tous: le collaborateur, son employeur et l'assureur.

Dans tous les cas, la prestation d'Europ Assistance s'interrompt une fois passé le délai de 15 jours, moment où le dossier est transmis au service prestations de la Vaudoise.

Notre entretien avec M. Besim Akinci (BA), CEO d'Europ Assistance Suisse, nous permet de faire plus ample connaissance avec ces services.

Qui est Europ Assistance? Quel sont vos moyens pour le service GoWell?

BA: Europ Assistance Suisse fait partie du Groupe Europ Assistance qui compte près de 8'000 collaborateurs. Europ Assistance Suisse a été fondée en 1997 et compte à ce jour 80 collaborateurs. Dès notre création, nous avons été présents dans le domaine de la santé. L'unité Health & Care Management basée dans la région de Zurich est composée d'une dizaine de spécialistes du domaine médical.

Quel est le métier de base d'Europ Assistance?

BA: Europ Assistance a été créé en France en 1963 à une période de forte croissance mondiale et où la mobilité des français augmentait grâce à la démocratisation des véhicules automobiles. Les français commençaient donc à voyager et qui dit voyage, dit risque d'accident. C'est l'un de ces accidents qui est à l'origine de la création de cette société pionnière dans l'assistance en France : un couple de français en vacances en Espagne avec leur voiture s'est retrouvé dans un accident. Ne parlant pas l'espagnol, ce couple a contacté un ami à Paris qui a organisé leur rapatriement. L'idée était née.

Aujourd'hui, Europ Assistance Suisse est active dans 4 domaines d'activité:

- Health & Care Management
- Famille & Domicile
- Voyage
- Assistance routière

Qui sont les clients d'Europ Assistance et qui en sont les bénéficiaires?

BA: nos clients sont de grandes entreprises et de grandes structures qui mettent nos services à disposition de leurs propres clients. Nous travaillons avec des compagnies d'assurance comme la Vaudoise, la SUVA, le groupe de cliniques privées Hirslanden, etc.



Fondation Clos Fleuri à Bulle

Entretien avec Mme Sarah Minder et M. Sébastien Conus de la Fondation Clos fleuri.

Cet établissement a été fondé par un groupe de parents dont les enfants sont en situation de handicap dans le but de leur procurer du travail une fois passé l'âge adulte. Un secteur scolaire a également été développé.

Quelle est votre expérience avec le service GoWell?

En collaboration avec GoWell, les mesures décidées par notre direction ont permis de juguler les absences de courte durée.

La perception de GoWell par nos collaborateurs s'est révélée très positive, et il a été également apprécié car il est possible de contacter directement la hotline GoWell afin d'avoir, par exemple, un second avis médical.

Du point de vue de la gestion des RH, comment percevez-vous ce système de gestion d'absences?

C'est un véritable appui à notre activité RH et au soutien à nos collaborateurs. Lorsque l'un de nos collaborateurs est malade, il est également frustrant en tant qu'employeur de le laisser démuné et sans aucun contact. Il est donc appréciable de pouvoir passer le relais à un partenaire. On a dès lors tous un intérêt commun à la mise en place d'un système d'accompagnement dans le respect des droits de chacun.

Pouvez-vous nous décrire la genèse de GoWell ?

BA: GoWell a été lancé fin 2006 à l'initiative de la Vaudoise Assurances avec une dizaine de clients. Nous offrons nos services initialement dans un objectif de contrôle des coûts lié aux absences maladie que connaissaient certaines entreprises. Le service a été amélioré au fil du temps en fonction des expériences rencontrées et depuis 2010, la Vaudoise prend en charge de manière beaucoup plus active les cas de maladie dépassant 15 jours avec des mesures préventives en vue d'éviter une évolution sur une longue maladie. GoWell est aujourd'hui un services à valeur ajoutée très apprécié des clients.

Pouvez-vous nous décrire la prestation de GoWell ?

BA: Il s'agit d'un contact téléphonique avec les personnes absentes pour cause de maladie par du personnel infirmier. Ces infirmiers sont à l'écoute de la personne, assurent une neutralité, aident la personne dans la première période de l'absence, l'orientent et la renseignent sur le traitement médical approprié à sa pathologie. Il s'agit d'un contact personnalisé mais anonyme.

Comment la confidentialité des données est-elle garantie ?

BA: Dans le domaine de la santé, la gestion des données est très contrôlée. La communication n'a lieu qu'entre Europ Assistance et la Vaudoise, l'employeur ne recevant aucune information sur le contact téléphonique avec la personne absente.

Donnez-nous 3 raisons pour lesquelles une entreprise assurée auprès de la Vaudoise en Perte de Gain Maladie devrait choisir la prestation GoWell ?

BA: En premier lieu, pour être une entreprise qui souhaite mettre le collaborateur au centre de ses priorités, puisque GoWell est un service d'aide et de support qui leur est destiné. Ensuite, pour motiver les collaborateurs par une solution de soutien et d'écoute externe et neutre. Enfin, je pense que c'est l'opportunité d'être un employeur moderne qui veut mettre en place une solution innovante pour la gestion des absences dans son entreprise.

L'aspect «contrôle» peut parfois être ressenti par certains collaborateurs contactés ?

BA: Nous sommes une unité neutre non mandatée pour faire la police. Les appels sont en effet effectués par des infirmiers et infirmières. Nous abordons la personne absente en lui proposant une assistance. Elle n'a pas l'obligation de s'exprimer et aucune pression n'est exercée. La confidentialité des renseignements est garantie face à l'employeur. Il s'agit d'une prestation au service du collaborateur et de ses préoccupations.

Quelles ambitions avez-vous pour ce programme dans le futur ?

BA: Ce programme, j'en suis convaincu, apporte une solution triple-win:

- a. Pour les entreprises, elle offre une meilleure gestion des absences et, par conséquent, un gain financier pour elles
- b. Les collaborateurs se sentent plus à l'aise, peuvent s'exprimer et poser des questions à un personnel qualifié et neutre
- c. Pour l'assureur, cela permet une meilleure maîtrise du coût des sinistres grâce à ces entreprises conscientes et soucieuses de l'importance de la gestion des absences. Ceci se reflète ensuite naturellement sur le montant de leur prime.