

## Zurich Care-Management – Une gestion optimale des sinistres adaptée au cas par cas

Zurich – votre partenaire compétent en matière d'assurances de personnes





Premier assureur des entreprises, nous traitons chaque année plus de 500 000 sinistres pour un taux de réclamation inférieur à 1%. Un record absolu au niveau mondial! Nos clients et nos assurés peuvent nous joindre à toute heure et nous leur offrons une possibilité de règlement simple et rapide des sinistres via une plate-forme en ligne ou l'outil de gestion des sinistres, ou encore par téléphone ou par écrit.

Notre plate-forme en ligne ainsi que le logiciel Sunet facilitent la déclaration des sinistres. Nos processus sont simples et individualisés. Notre objectif est le retour rapide du collaborateur à son poste de travail et/ou la réintégration de la personne malade ou accidentée dans son environnement privé et professionnel.

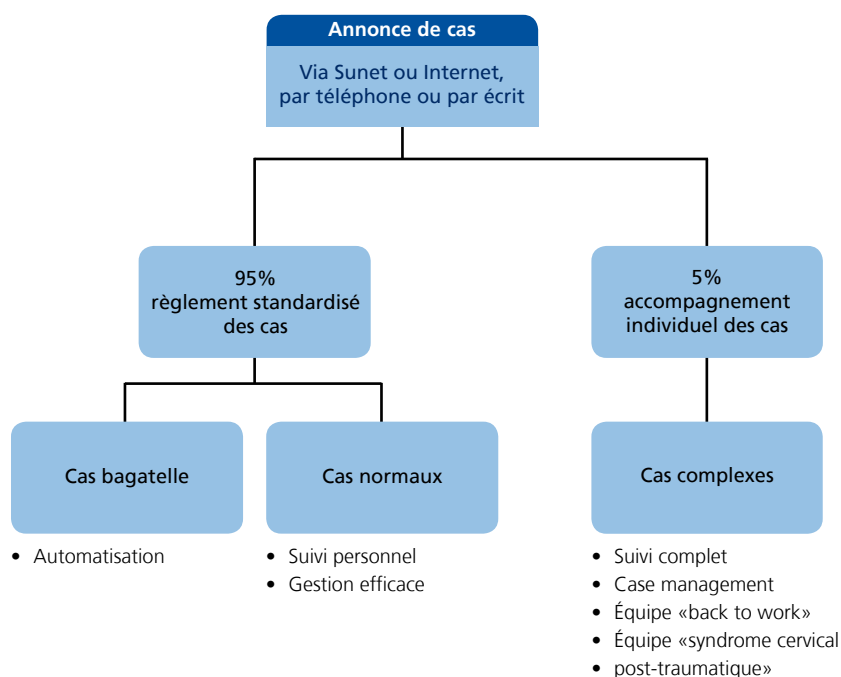
Afin d'assurer une gestion proactive des cas complexes grâce au Case Management, il est fait appel aux prestataires les plus divers.

Des équipes spécialisées rassemblant les connaissances, les aptitudes et les compétences nécessaires s'adressent aux prestataires adaptés au cas et assurent une coordination interdisciplinaire et efficace.

Medi Point permet à nos clients d'accéder à notre réseau de partenaires externes et de bénéficier ainsi de prestations optimales.

Les instruments adaptés sont mis en oeuvre au cas par cas.

## De l'annonce du cas au réseau de spécialistes

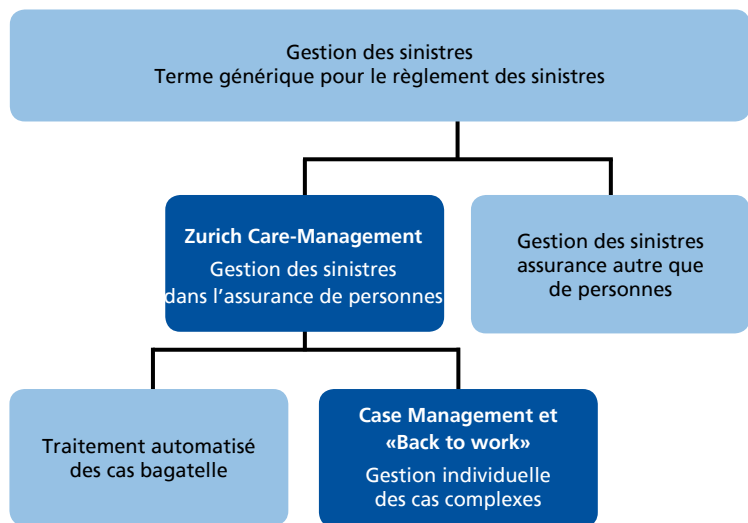


**Spécialistes de pointe:**  
médecins-conseils, inspecteurs des sinistres, service médical, experts,  
service spécial, Medi Point, spécialistes consultants, cliniques spécialisées, etc.

## Zurich Care Management, gestion des sinistres et Case Management

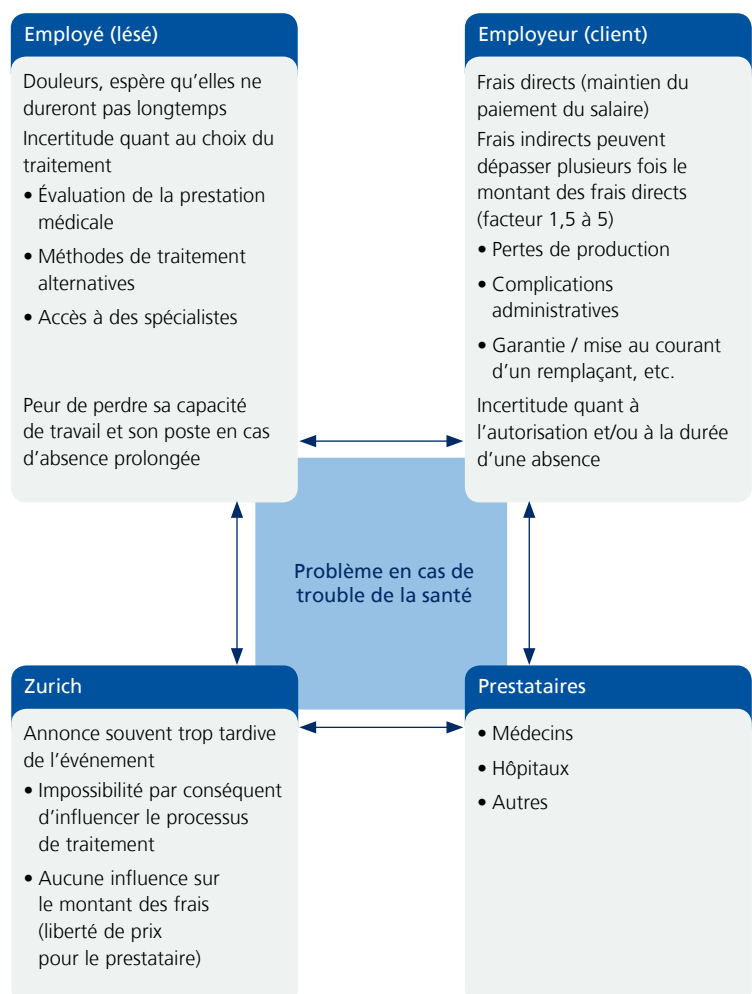
Zurich Care Management, gestion des sinistres et Case Management sont des appellations proches sans être équivalentes.

- La gestion des sinistres est le terme générique qui englobe toutes les branches au sein de Zurich.
- Zurich Care Management désigne la gestion des sinistres dans l'assurance de personnes.
- Le Case Management est une forme de gestion des sinistres. Un Case Manager spécialisé assure le suivi individuel des sinistres complexes. Pour des raisons liées aux coûts et à l'efficacité, les cas bagatelle font l'objet d'un traitement standardisé.



## Problèmes et besoins en cas de trouble de la santé

En cas de sinistre, une relation à quatre s'instaure entre l'employé concerné, l'employeur, le prestataire et Zurich. Ces parties prenantes ont chacune des prétentions et besoins particuliers.



## Suivi adapté à chaque cas 5% suivi individuel

### Objectif: retour au poste de travail

- Suivi complet assuré par le Case Manager
- Équipes spécialisées rassemblant les connaissances, les aptitudes et les compétences requises
- Accès à un réseau de spécialistes externes

### 95% règlement standardisé

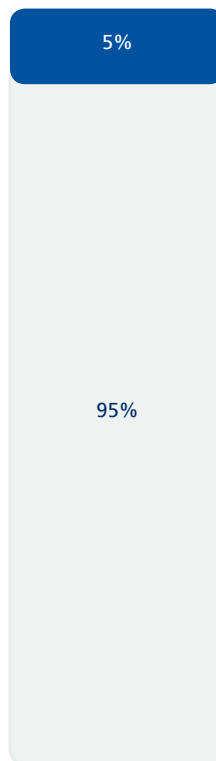
#### Objectif: rapidité et simplicité

- Processus de prestations automatisé

### Paiements dans l'assurance de personnes

- 5% des sinistres représentent deux tiers des paiements
- 95% des sinistres représentent le tiers restant

### Nombre de cas de prestation



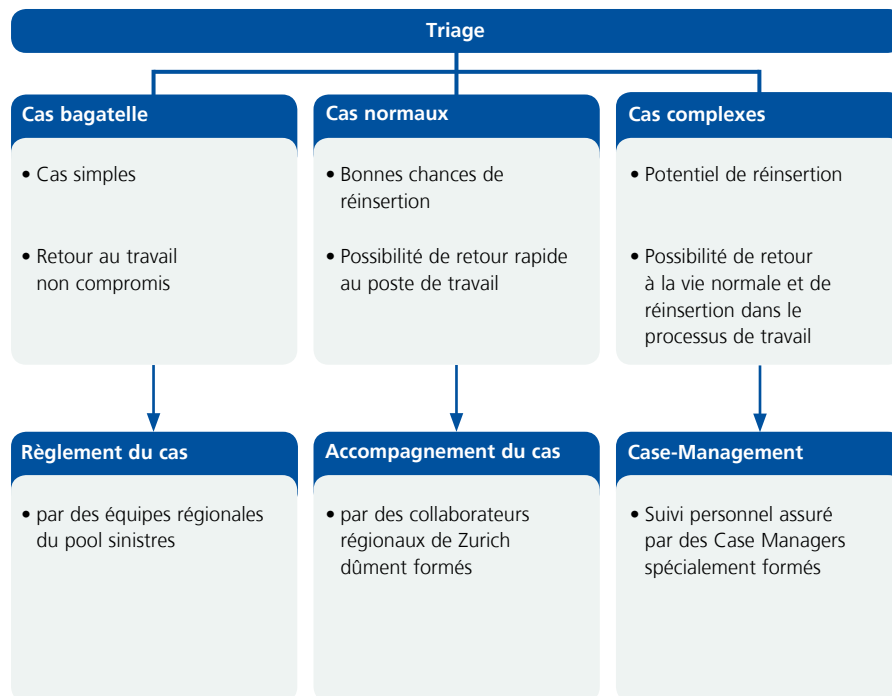
### Coûts des cas de prestation



## Du règlement standardisé au Case Management, en passant par l'accompagnement du cas

Chaque sinistre fait l'objet d'un suivi adapté, allant du règlement standardisé au Case Management, en passant par l'accompagnement du cas.

Dès qu'une déclaration de sinistre est reçue, un triage est effectué. Ceci permet de garantir que la procédure optimale est appliquée à chaque sinistre. Des outils de controlling adaptés sont utilisés en cas de besoin pour procéder à une nouvelle analyse.



Avantages pour le client

- Frais de gestion peu élevés
- En cas de besoin, le client peut faire appel aux services de Medi Point et profiter de conditions avantageuses
- Règlement efficace et suivi personnalisé
- Le client profite directement du savoir-faire de Zurich qui garantit des traitements et des processus optimaux
- Le client profite du grand réseau de Zurich
- Interaction optimale entre les différents partenaires au profit des personnes accidentées/malades

### Règlement standardisé des cas bagatelle: efficacité et économie

La grande majorité des sinistres est constituée de cas bagatelle. Aucun signe n'indique qu'un retour rapide au travail est compromis. Il n'y a donc pas lieu d'effectuer un suivi particulier.

- En offrant un règlement des sinistres rapide, simple et dans une large mesure standardisé, Zurich Care Management répond aux attentes des personnes accidentées/malades et du client.

- Via Medi Point, la personne accidentée/malade peut recevoir des conseils sur les possibilités de traitement ou obtenir rapidement un rendez-vous avec des spécialistes chevronnés de notre réseau de partenaires externes.

Les cas bagatelle sont traités par des équipes régionales du pool sinistres

### **Accompagnement des cas normaux: personnel, efficace, sans être dispendieux**

On qualifie de normaux les sinistres présentant de bonnes chances de réinsertion. Afin de garantir un retour rapide au travail, un collaborateur du Zurich Care Management spécialement formé assure l'accompagnement personnel du cas. Ce dernier dispose d'un accès direct à un vaste réseau médical et à d'autres spécialistes

- Cette formule d'accompagnement d'un seul tenant permet d'offrir à la personne malade/accidentée un accès rapide et simple aux prestations médicales adaptées, au moment opportun. Le client bénéficie directement du savoir-faire de Zurich qui garantit des traitements et des processus optimaux.
- Grâce à cet accompagnement personnel, les indices cachés révélant une chronicisation de l'atteinte sont rapidement identifiés. Le collaborateur de Zurich chargé du cas passe alors immédiatement le relais au Case Management.
- En cas de besoin, le client peut faire appel aux services de Medi Point et profiter de conditions avantageuses.

L'accompagnement est assuré par des collaborateurs régionaux de Zurich dûment formés disposant d'un accès direct à un vaste réseau médical et à d'autres spécialistes.

### **Suivi individuel par le Case Manager: Case Management pour les cas complexes**

Les cas complexes présentent également des chances de réinsertion. Selon les circonstances, ils comportent cependant aussi un risque de chronicisation avec les frais que cela entraîne.

Dans de tels cas, Zurich Care Management table sur le Case Management.

- Le but poursuivi est le retour de l'employé à la vie normale et la réinsertion dans le processus de travail.
- Un Case Manager spécialement formé assure le suivi individuel complet du cas.

- Il gère une équipe d'experts spécialement constituée, rassemblant les connaissances, les aptitudes et les compétences requises pour le cas dont il s'occupe. En fonction des besoins, l'équipe d'experts est formée de spécialistes internes, d'experts issus du réseau de partenaires de Medi Point et d'autres spécialistes ou services spécialisés externes.

### **Identification précoce des cas complexes**

Il n'est pas toujours aisé d'identifier les cas complexes. On sait que lorsqu'un cas devient chronique, la durée de l'incapacité de travail augmente significativement. Au terme d'une incapacité de travail de 6 à 12 mois, la probabilité de réinsertion est proche de zéro.

Le Case Management intervient dès lors qu'une analyse médicale va dans ce sens, par exemple en cas de syndrome cervical post-traumatique («coup du lapin») ou de traumatisme cranio-cérébral.

La gravité du trouble de la santé n'est toutefois pas le seul facteur déterminant pour le déroulement du cas.

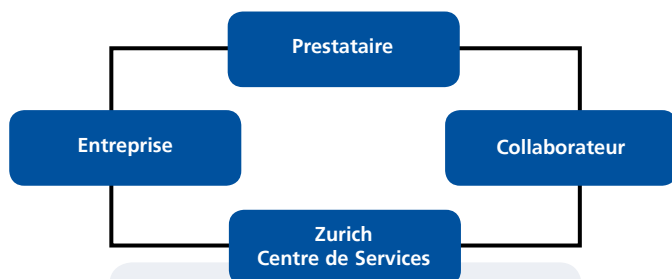
La structure de la personnalité de la personne concernée, son environnement social et professionnel jouent également un rôle capital dans son rétablissement et la durée de sa guérison. Plus les douleurs s'installent dans la durée, plus ces facteurs prennent le pas sur les analyses médicales et influent sur le résultat global.

Par exemple, une étude sur la chronicisation des douleurs dorsales a fourni les résultats suivants:

- Les douleurs deviennent chroniques dans environ 15% des cas lorsque le patient dispose d'un emploi non précaire et vit dans un environnement social favorable.
- En revanche, les douleurs deviennent chroniques dans environ 85% des cas lorsque les patients ne sont pas certains de conserver leur place et/ou rencontrent des problèmes sociaux (p. ex. problèmes relationnels, toxicomanie).

## Care Management et Case Management

### Care Management pour votre entreprise et vos collaborateurs



#### Un réseau de professionnels hautement spécialisés

- Service médical avec accès à des spécialistes du domaine médical, paramédical, social et en matière d'orientation professionnelle
- Médecin-conseil, spécialiste consultant, expert médical
- Suivi assuré par le Case Manager
- Équipes de spécialistes pour les syndromes cervicaux post-traumatiques («coup du lapin») et «back to work»
- Inspecteur de sinistres – visites de patients et questions portant sur des problèmes concrets tels que la place de travail, la guérison et la rééducation
- Service spécial pour la lutte contre l'abus d'assurance
- Medi Point offrant un accès rapide à des spécialistes, cliniques et hôpitaux éprouvés.

#### Rôles des parties en cause

En cas de prestation, quatre partenaires interviennent directement. Le collaborateur accidenté/malade, son médecin/hôpital, son employeur et Zurich.

Ces quatre parties prenantes ont toutes un rôle primordial à jouer. Le succès de la réinsertion est en effet conditionné essentiellement par la coordination et la coopération optimales de ce réseau de partenaires.

## Rôle de Zurich Care Management

Le rôle joué par Zurich Care Management répond aux principes suivants:

- Gestion des cas d'un seul tenant
- Maintien de la place de travail grâce à une intervention rapide
- Adaptation du poste de travail
- Exercice d'une autre activité au sein du même service ou dans un autre
- Reclassement externe (outplacement)
- Reclassement interne / formation continue
- Réadaptation par le travail au lieu d'une réadaptation avant le retour au travail

Le collaborateur de Zurich chargé du cas ou le Case Manager gère tous les aspects du sinistre. Les tâches qui leur incombent sont les suivantes:

- Soutenir, coordonner, coopérer, communiquer, informer
- Établir la liaison entre l'assurance, le médecin et l'employeur
- Informer le médecin sur la situation de la place de travail du patient
- Maintenir le contact avec toutes les parties prenantes
- Assurer la fourniture des prestations en cours (indemnités journalières / frais de traitement)

La gestion active des cas présente des avantages tant pour les patients (temps d'attente réduits, traitement optimal, guérison accélérée) que pour les employeurs (réduction de la durée des absences, de la perte de productivité et donc des frais).

## Le Case Manager coordonne le réseau de Zurich

### Médecin-conseil

En présence de cas graves, complexes ou confus, nous demandons l'avis d'un spécialiste chevronné.

### Service médical

Le service médical a un accès suprarégional à des spécialistes renommés du domaine médical, paramédical, social et en matière d'orientation professionnelle. Le client reçoit donc à tout moment un soutien individuel qui le mènera vers sa réinsertion.

### Inspecteur de sinistres

L'inspecteur de sinistres rend visite au patient et vérifie avec lui des questions portant sur des problèmes concrets tels que la place de travail, la guérison et la rééducation.

### Medi Point

Medi Point regroupe des médecins spécialistes, des hôpitaux, des cliniques et des thérapeutes dans toute la Suisse.

### Réseau de partenaires

Ce réseau offre à Zurich un accès rapide à des spécialistes médicaux et des hôpitaux éprouvés.

Ces spécialistes peuvent également intervenir en tant que spécialistes consultants auxquels il est possible de faire appel pour les examens médicaux à court terme dans le but de clarifier des questions spécifiques, en complément du médecin conseil. Il est également possible de les consulter en cas de doute relatif à l'incapacité de travail.

### Expert médical

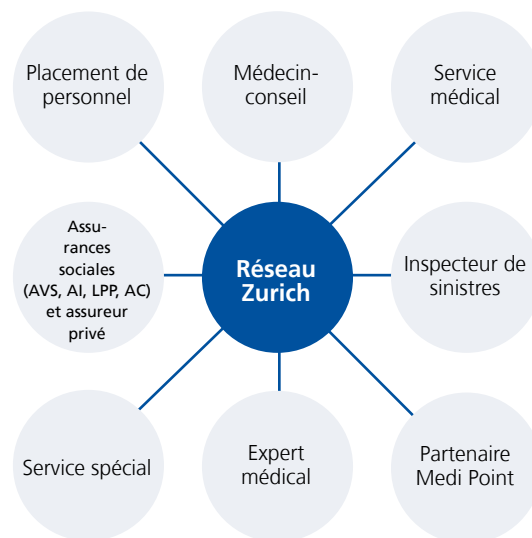
Les experts sont des spécialistes hautement qualifiés auxquels nous faisons appel de façon ponctuelle pour un bilan intermédiaire ou final. Ils répondent à des questions spécifiques à l'attention de l'assurance et de l'assuré.

### Service spécial

Le service spécial de Zurich est le bureau spécialisé pour la lutte contre l'abus d'assurance. Dans ce domaine, il exerce une fonction préventive et répressive. Le service spécial recourt aux outils adaptés pour éclaircir les cas qui intéressent les clients.

### Placement de personnel

Des agences de placement de personnel professionnelles et spécialisées font aussi partie du réseau. Elles fournissent à tout moment des conseils compétents.



## Rôle de l'employeur

Le comportement de l'employeur est déterminant pour le retour au poste de travail. Trois facteurs jouent ici un rôle essentiel :

- la prise de contact avec le collaborateur absent dès le début de son absence,
- l'entretien de reprise du travail avec ce dernier,
- l'accompagnement du retour jusqu'à l'entière réintégration dans le processus de travail.

## Produits et services en un coup d'oeil

Zurich offre une solution globale flexible couvrant tous les besoins d'une entreprise en assurances de personnes. Pour ce faire, nous tenons compte des besoins individuels et développons un concept d'assurances de personnes sur mesure, adapté à l'entreprise assurée de manière personnalisée et souple. Les contrats sont conçus individuellement pour chaque client, ce qui permet de définir des solutions

d'assurance optimales assorties de couvertures en adéquation avec les besoins. Afin de répondre le mieux possible aux exigences spécifiques des branches de notre clientèle, nos experts dans des domaines sélectionnés ont développé des produits et des services spéciaux. Ceux-ci couvrent parfaitement les besoins particuliers du secteur économique en question.

### Offre de prestations

#### Accidents

- Assurance LAA obligatoire et facultative
- Assurance complémentaire LAA
  - Frais de guérison en division semi-privée ou privée
  - Salaire non assuré à titre obligatoire (salaire LAA/excédentaire)
  - Capital-invalidité, capital-décès
  - Rentes d'invalidité et de survivants pour la part excédentaire du salaire
  - Rente de survivants pour les non bénéficiaires selon la LAA
  - Réductions de l'assureur LAA
  - Couverture d'assurance pour les conséquences d'accidents antérieurs
  - Indemnité post mortem
  - Couverture des dommages dentaires
- Assurance accidents des visiteurs

#### Assurance perte de gain en cas de maladie

- Indemnité journalière avec délai d'attente au choix
- Assurance d'indemnité d'accouchement
- Indemnité post mortem
- Assurance indemnité journalière d'hospitalisation

#### Autre offres

- Solutions pour collaborateurs qui ne sont pas ou plus soumis à la LAA
- Solutions dans le cadre de la libre circulation des personnes (accords bilatéraux)
- Assurance collective par convention
- Zurich TOP

#### Gestion des sinistres

- Zurich Care Management – gestion professionnelle des sinistres dans l'assurance de personnes
- Medi Point – réseau de partenaires

#### Prestations

- Outil de gestion des sinistres et des absences (Sunet)
- Outil d'évaluation de Zurich (Loss Control)
- Services de conseil et de suivi en matière de promotion de la santé dans l'entreprise (PSE)

Zurich et notre équipe de spécialistes se tiennent à votre disposition.

