

Ligue Française pour la Santé Mentale (L.F.S.M)

Reconnue d'utilité publique – Membre de la World Federation for Mental Health

Président : Dr Roland COUTANCEAU
11, rue Tronchet – 75008 PARIS

PROPOSE UN SERVICE PROFESSIONNEL D'ECOUTE ET D'ACCOMPAGNEMENT PSYCHOLOGIQUES ACCESSIBLE PAR TELEPHONE A AXA - ASSISTANCE 24H/24

Après un traumatisme, un choc émotionnel, demeurent l'angoisse, l'anxiété, le stress.

Vers qui se tourner ?

Les services que nous vous offrons

➤ Un accompagnement psychologique téléphonique, auprès de vos assurés dès les premiers instants.

➤ Un soutien psychologique en intervention sur site ou lors des rapatriements de vos assurés dans ces divers moments difficiles

Aujourd'hui nous vivons dans un monde de violence, d'isolement de la personne, de moindre résistance des sujets face aux événements traumatiques.

Le recours au soutien moral de ses proches ou de son entreprise, de ses collègues n'est pas toujours possible.

Plus personne de nos jours n'est épargné par ces phénomènes traumatiques et de violence.

Dans les divers lieux professionnels, les salariés sont exposés à de nouveaux visages de la violence auxquels ils ne sont pas préparés.

Accidents, catastrophes naturelles, hold-up, agressions physiques autant d'événements pouvant entraîner des traumatismes pour celui qui en est victime, comme pour l'entourage, engendrant une souffrance psychologique. L'angoisse du lendemain, après un accident, une maladie, une catastrophe naturelle génèrent anxiété et troubles émotionnels.

Dans ce cadre, **AXA Assistance** doit servir les meilleures prestations possibles à ses assurés, personne physique et groupes – entreprises, et se différencier de la concurrence.

Ligue Française pour la Santé Mentale (L.F.S.M)

Reconnue d'utilité publique – Membre de la World Federation for Mental Health

Président : Dr Roland COUTANCEAU
11, rue Tronchet – 75008 PARIS

PROJET

**Assistance psychologique
Intervention de soutien sur site
une prestation complémentaire
d' AXA ASSISTANCE**



Après un traumatisme, un choc émotionnel, demeurent l'angoisse, l'anxiété, le stress.

Vers qui se tourner ?

Les services que nous vous offrons

> Un accompagnement psychologique téléphonique, auprès de vos assurés dès les premiers instants.

> Un soutien psychologique en intervention sur site ou lors des rapatriements de auprès de vos assurés dans ces divers moments difficiles

PROPOSE UN SERVICE PROFESSIONNEL D'ECOUTE ET D'ACCOMPAGNEMENT

Aujourd'hui nous vivons dans un monde de violence, d'isolement de la personne, de moindre résistance des sujets face aux événements traumatiques.

Le recours au soutien moral de ses proches ou de entreprise, de ses collègues n'est pas toujours possible.

Plus personne de nos jours n'est épargné par ces phénomènes traumatiques et de violence.

Dans les divers lieux professionnels, les salariés sont exposés à de nouveaux visages de la violence auxquels ils ne sont pas préparés.

Accidents, catastrophes naturelles, hold-up, agressions physiques autant d'événements pouvant entraîner des traumatismes pour celui qui en est victime, comme pour l'entourage, engendrant une souffrance psychologique. L'angoisse du lendemain, après un accident, une maladie, une catastrophe naturelle génèrent anxiété et troubles émotionnels.

Dans ce cadre, **AXA Assistance** doit servir les meilleures prestations possibles à ses assurés, personne physique et groupes – entreprises, et se différencier de la concurrence.



Vers qui se tourner? A qui se confier ?

Après un traumatisme,
un choc émotionnel,
demeurent l'angoisse,
l'anxiété, le stress.

**Les services que nous
vous offrons**

- > **Un accompagnement psychologique téléphonique, auprès de vos assurés dès les premiers instants.**
- > **Un soutien psychologique lors des rapatriements ou d'interventions sur site auprès de vos assurés dans ces divers moments difficiles**

Aujourd'hui nous vivons dans un monde de violence, d'isolement de la personne, de moindre résistance des sujets face aux événements traumatiques.

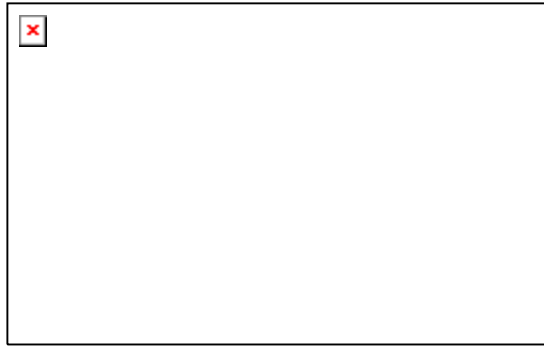
Le recours au soutien moral de ses proches ou de son entreprise, de ses collègues n'est pas toujours possible.

Plus personne de nos jours n'est épargné par ces phénomènes traumatiques et de violence.

Dans les divers lieux professionnels, les salariés sont exposés à de nouveaux visages de la violence auxquels ils ne sont pas préparés.

Accidents, catastrophes naturelles, hold-up, agressions physiques autant d'événements pouvant entraîner des traumatismes pour celui qui en est victime, comme pour l'entourage, engendrant une souffrance psychologique. L'angoisse du lendemain, après un accident, une maladie, une catastrophe naturelle génèrent anxiété et troubles émotionnels.

Dans ce cadre, **AXA Assistance** doit servir les meilleures prestations possibles à ses assurés, personne physique et groupes – entreprises, et se différencier de la concurrence.



PROJET

Assistance psychologique et Intervention de soutien en urgence sur site une prestation complémentaire d' AXA ASSISTANCE

Etude pour une offre à AXA Assistance :

> D'une mise en service d'une écoute et soutien psychologique 24h/24 sur la plate-forme d'assistance téléphonique couplée à l'activité médicale d'AXA ASSISTANCE .

> D'intervention de terrain pour un soutien psychologique, d'intervention d'urgence suite à un événement traumatique conséquent, lors de rapatriements ou d'accidents traumatiques graves couverts par les contrats de l'assureur.

- Prestation intégrée à la convention d'assistance dans les contrats "personne physique", pour les entreprises privées et personnes morales. **Vient en complément de l'assistance médicale existante. "Offre aux assurés" et "Offre aux groupes- sociétés privées".**
- Création d'un service spécialisé au sein du plateau d'assistance d' AXA ASSISTANCE ou prestation permanente par une structure annexe prestataire de services la ligue L.F.S.M pouvant gérer ces cliniciens (psychologues cliniciens, voire psychiatres). La gestion administrative et financière restant sous le contrôle d' AXA ASSISTANCE par mise à disposition, sur ce service spécialisé, de son personnel de gestion.

Pourquoi ?

- Pour répondre aux attentes et besoins nouveaux des assurés, et des entreprises. Pour un développement de l'accompagnement de l'assuré. Pour l'assureur une évolution de la notion de prise en charge d'un sinistre en apportant une dimension humaine.
- Pour maîtriser les conséquences psychologiques d'un sinistre en Santé, Accidents et famille, Prévoyance, Automobile, Habitation, qui est un des grands enjeux de demain pour les assureurs. Pour mieux maîtriser les coûts des sinistres.
- Pour être la première société d'assurance et d'assistance à faire cette offre à grande échelle sur le marché privé des assurances pour des personnes (contrat personne physique) et pour les groupes, entreprises privées et personnes morales, les mairies (pour leurs personnels dans le cadre de leurs activités professionnelles).

- **Evènements pris en charge :**

Le bénéficiaire a accès au service à la suite d'un **fait générateur**, susceptible de provoquer chez lui un déséquilibre émotionnel :

- accidents corporels graves impliquant ou non un contrat de l'assuré.
- agressions physiques.
- violences au travail pour les salariés d'entreprises (hold-up, braquages, attaques à main armée, agressions physiques ...).
- cambriolages.
- incendies, dégâts des eaux importants de l'habitation ou du lieu de l'entreprise assurée
- explosion et catastrophe naturelle (tempêtes, coulée de boue, inondations, etc.).
- décès dans la famille de l'assuré impliquant ou non un contrat de l'assuré (accident d'automobile sur le territoire ou à l'étranger).

- **Prestations proposées :**



- Accueil téléphonique direct par des cliniciens professionnels d'écoute et d'aide psychologique sur le plateau téléphonique d' **AXA ASSISTANCE** (conservant le n° d'appel habituel, n° vert).
- Prise en charge téléphonique 24h/24 des assurés pour un accompagnement psychologique précoce des victimes, des personnels d'entreprises par un psychologue clinicien (écoute de 45 minutes en moyenne).
- Départ en intervention nationale ou internationale lors d'événements qui le nécessitent, intervention d'urgence avec soit un accompagnement psychologique individuel et / ou groupe de parole. Ainsi qu'un conseil en management en temps de crise pour les responsables de sociétés, de commerces affectés par l'événement.

- **Les services rendus par les cliniciens professionnels de l'assistance psychologique :**

✓ Permettre aux bénéficiaires (assurés, personnels d'entreprises souffrant de violence au travail ou d'accidents, etc.) d'évacuer les tensions, parler de la souffrance lors de la survenue d'un événement traumatisant, en mettant des mots sur les situations vécues pénibles, douloureuses. Les aider à retrouver un meilleur équilibre, à faire face.

✓ Accompagner les responsables de services, d'entreprises dans la remise en route de leurs activités après une situation traumatique du personnel voire de leur clientèle.

✓ Enrichir l'offre de l'assureur, les prestations de l'assistance d' **AXA ASSISTANCE** et permettre de se différencier de la concurrence tout en offrant à ses assurés un réel service de plus en plus nécessaire.

- **L'expérience des cliniciens professionnels de l'assistance :**

Jean-Pierre Vouche vice-président de la Ligue Française pour la Santé Mentale et des collaborateurs cliniciens ont depuis plusieurs années réalisés des prestations de ce type sur des événements traumatiques graves récents.

Pour cette dernière année rapatriement des 43 blessés et décédés, et familles des accidentés de l'accident de car en Thaïlande du C.E du groupe Pinault - Printemps – Redoute.

Accompagnement psychologique de plus de 870 proches des victimes (passagers et membres d'équipage, de l'environnement urbain) lors du crash du Concorde d'Air France.

1000 suivis de personnels de sociétés de transports urbains dans le cadre de violences ou d'accidents, du déraillement du métro à Paris, d'entreprises de la grande distribution, de services ou de collectivités locales, de bailleurs sociaux, etc.

- **Les moyens :**

Ces psychologues cliniciens tous titulaires d'un D.E.S.S de psychologie clinique répondent à l'appel qui leur est fait, grâce à une écoute professionnelle, non orientée, non compatissante. Leur particularité savoir écouter l'autre tout en gardant une distance. Une garantie pour l'appelant d'une confidentialité totale, sans parti pris, ni jugement de valeur.

- - une équipe de cliniciens (nombre en fonction de vos besoins et des plages horaires à couvrir par roulement) à l'écoute 24h/24 sous la direction d'un directeur de la régulation clinique (Jean-Pierre Vouche), sur un plateau téléphonique dédié exclusivement à cette activité dans les locaux d'assistance d' AXA ASSISTANCE, en collaboration étroite avec les médecins assistants déjà existants à AXA ASSISTANCE.
- - une équipe de cliniciens d'astreintes capable de partir suite à un accident, un hold-up, une agression en intervention d'urgence en France et dans le monde entier pour des rapatriements nécessitant un accompagnement psychologique exclusif ou venant en complément du rapatriement médical.
- - des possibilités de suivi thérapeutique à court terme si AXA ASSISTANCE choisit cette option avec un quota de séances (moyenne de 3 à 4 par situation). Un réseau de correspondants psychologues cliniciens, et de psychiatres d'**Aide Psychologique Sans Frontières France** peut être envisagé dans une prise en charge plus longue, pour relayer au plus près du bénéficiaire victime d'un trauma.

L'offre de services

Au-delà des indemnités financières une réponse aux attentes nouvelles des personnes et des directions d'entreprises

La Ligue Française pour la Santé Mentale et son chef de projet Jean-Pierre VOUCHE vous proposent un service complémentaire, des prestations d'assistances incluses dans les contrats IARD. Ces prestations sont destinées aux situations ayant causé un traumatisme psychologique à l'un des assurés ou des salariés d'entreprises privées, associations assurées par AXA.

OFFRE AUX ASSURES

Dans le cadre de leur vie privée

- **Ecoute psychologique téléphonique 24h/24**

Prestation :

Les assurés AXA victimes d'un traumatisme psychologique provoqué par un événement accidentel, ayant entraîné une atteinte corporelle ou non avec des répercussions psychiques :

- lorsqu'ils ont subi personnellement cette atteinte,
- lorsqu'elle est subie par un autre bénéficiaire,
- lorsqu'ils ont assisté à un acte de violence, à une catastrophe naturelle, à une catastrophe technologique, à un accident de la circulation ou à un acte de terrorisme ayant eu des conséquences corporelles et / ou psychiques,

Au quotidien les cliniciens d'AXA Assistance sont à l'écoute des assurés

appellent la plate-forme **d'assistance téléphonique d'AXA** sur le n° vert déjà en service.

L'appel est traité comme à l'habitude administrativement pour le sinistre.

Mais l'appel est dévié vers les cliniciens de permanence du **plateau d'assistance psychologique** implanté sur la plate-forme actuelle **d'AXA Assistance** ou dans nos locaux au siège de la L.F.S.M.

- le clinicien réalise une évaluation sur la base d'une grille d'analyse clinique, la nature du besoin et son degré d'urgence sont appréciés,
- le psychologue durant une durée limitée va traiter le choc psychologique traumatique, l'objectif étant d'évacuer les tensions accumulées lors de la survenue de la situation traumatique qui a provoqué chez l'assuré ou ses proches un déséquilibre émotionnel et affectif,
- l'assuré pourra recontacter ce même clinicien un certain nombre de fois (AXA Assistance décidant du nombre de consultations offertes).

Offrir la prestation d'aide et de soutien psychologique de façon rapide à vos assurés c'est :

- Créer **une relation plus humaine** au-delà des indemnités financières versées. Offrir une image encore plus valorisée de l'assistance.
- Leur apporter immédiatement **une réponse concrète à des besoins** exprimés ou potentiels, non satisfaits actuellement.
- Mettre à leur disposition **un service d'écoute psychologique** en cas de difficultés temporaires, permettant de surmonter une épreuve inattendue.
- La possibilité **d'endiguer certaines des charges sinistres de l'assureur** (consultations et prescriptions médicales, indemnités journalières).

- **Interventions d'un psychologue ou d'une équipe sur le terrain, sur site 24h/24**

Prestation :

Lors d'évènements exceptionnels et graves, **AXA assistance** en concertation avec le responsable médical de son plateau d'assistance et le directeur de la régulation clinique

- Envoie un clinicien ou plusieurs selon le nombre de personnes concernées sur le lieu de l'accident ou de la catastrophe.
- Notre service clinique dédié à **AXA Assistance** mobilise sur le terrain un psychologue ou une équipe de psychologues pour une prise en charge immédiate de la ou des victimes et de leurs familles.
- Les victimes peuvent être orientées, si nécessaire localement sur des cliniciens répertoriés ou du réseau national d'**Aide Psychologique Sans Frontières France**.

L'Assistance intervient "à chaud" au moment même des difficultés en apportant immédiatement un accompagnement psychologique. **AXA Assistance** organise les déplacements, et ce type d'interventions se fait en concertation entre AXA et le directeur de la régulation clinique du service que nous vous proposons de créer.

Ce dernier mobilise et anime les psychologues. Par exemple lors d'inondations répétées 2 cliniciens ont pu accompagner psychologiquement 200 sinistrés en quelques jours à partir d'une agence locale.

Les prestations sont assurées par des psychologues cliniciens professionnels et s'effectuent selon leurs règles déontologiques. Ces prestations cependant ne se substituent pas aux services rendus par un thérapeute dans le cadre d'un suivi hospitalier ou en cabinet privé. De même le métier de ces cliniciens œuvrant pour AXA Assistance est différent de l'aide apportée par les services de santé publique d'urgence, c'est une activité autre et complémentaire.

- **Interventions d'un psychologue ou d'une équipe pour des rapatriements d'AXA Assistance**

Prestation :

Des assurés sont en voyage à l'étranger il peut survenir un accident automobile ou un car est accidenté ou une agression, une intoxication alimentaire dans un club de vacances toutes ces situations nécessitent l'envoi de secours soit d'une équipe médicale et psychologique ou uniquement de psychologue en cas d'absence de dommage physique (exemple le rapatriement de deux enfants ayant perdu leurs parents dans un accident à l'étranger). Pour toute personne ou famille dont l'événement a provoqué, un vécu post-traumatique difficile

- l'équipe constituée du médecin et psychologue régulateurs établit un diagnostic précis par téléphone avec le correspondant médical local, afin de décider du type d'intervention urgente le plus approprié à la situation.
- le psychologue en mission a pour objectif d'affiner l'évaluation traumatique et de traiter le choc psychologique, l'objectif étant de contenir l'expression des pensées et des émotions, des interactions nées de l'évènement. Voire de calmer des réactions exagérées à une situation.
- la prise en charge est individuelle et selon les cas en groupe de parole.
- un conseil pour une éventuelle suite à donner au travail thérapeutique peut être fourni.

**OFFRE AUX GROUPES,
ENTREPRISES PRIVEES, MAIRIES
ET PERSONNES MORALES ASSURES**

Pour leurs divers personnels dans le cadre de leurs activités

- **Ecoute psychologique téléphonique 24h/24**

Prestation :

Le personnel assuré de l'entité ayant contractualisé avec **AXA** dispose d'un accès au numéro vert habituel d'**AXA Assistance**. Mais l'appel est dévié vers les cliniciens de permanence du **plateau d'assistance psychologique** implanté sur la plate-forme actuelle d'**AXA Assistance** ou dans nos locaux. L'appel est traité administrativement par le personnel habituel d'**AXA Assistance**. Une campagne d'information de l'entreprise pour cette prestation et la remise d'une carte personnelle sur laquelle figure le numéro vert dédié à ce type de soutien, sont nécessaires. Les salariés de ces entreprises peuvent subir des violences au travail ou des accidents, ayant entraîné une atteinte corporelle ou non avec des répercussions psychiques :

- lorsqu'ils ont subi personnellement cette atteinte, une agression, un hold-up, un harcèlement sexuel dans l'entreprise, des menaces de mort,
- lorsque l'atteinte est subie par un collègue, lors de braquages,
- lorsqu'ils ont assisté à un acte de violence, à une catastrophe technologique, à un accident ayant eu des conséquences corporelles et / ou psychiques,

Le clinicien ouvre un dossier de suivi au premier appel :

- le clinicien réalise une évaluation sur la base d'une grille d'analyse clinique, la nature du besoin et son degré d'urgence sont appréciés, il va juger s'il faut envoyer sur place un collègue surtout dans les agressions graves collectives.
- le psychologue durant une durée limitée va traiter le choc psychologique traumatique, l'objectif étant d'évacuer les tensions accumulées lors de la survenue de la situation traumatique qui a provoqué chez le salarié de l'entreprise assurée ou ses collègues un déséquilibre émotionnel et affectif. Il proposera un nouvel entretien sous peu en cas de débordement émotionnel justifiant plusieurs consultations de soutien psychologique.
- Le salarié de la société ou de la Mairie assurée pourra recontacter ce même clinicien un certain nombre de fois (**AXA Assistance** décidant du nombre de consultations contractualisées avec l'employeur - client d'**AXA**).
- Si nécessaire le salarié pourra être orienté vers un spécialiste local pour la poursuite d'un travail psychothérapeutique ou un traitement.

Ce type de soutien psychologique précoce est apprécié du personnel, qui le reçoit comme un témoignage de son employeur de s'intéresser à sa santé au travail. Par contre pour ce type de prestation la confidentialité et le fait que les cliniciens n'appartiennent pas à leur entreprise est un gage d'indépendance. Cela réduit le fantasme du salarié qui ne soupçonne pas une transmission du contenu des entretiens à la D.R.H.

- **Interventions d'un psychologue ou d'une équipe sur le terrain, sur le site professionnel dans les créneaux horaires de fonctionnement**

Prestation :

Lors d'évènements exceptionnels et graves (violences sur le personnel avec arme, braquages, accidents mortel du travail), le responsable prévention-sécurité ou le chef d'entreprise appelle **AXA Assistance**, qui en concertation avec le responsable médical de son plateau d'assistance et le directeur de la régulation clinique décident de venir en aide le plus efficacement possible :

- Envoie un clinicien ou plusieurs selon le nombre de personnes concernées sur le lieu de l'accident, de l'agression ou de la catastrophe.
- Notre service clinique dédié à **AXA Assistance** mobilise sur le terrain un psychologue ou une équipe de psychologues pour une prise en charge immédiate de la ou des victimes et de l'environnement professionnel.
- Les victimes peuvent être orientées, si nécessaire localement sur des cliniciens répertoriés ou d'un réseau national d'**Aide Psychologique Sans Frontières France**.

L'Assistance psychologique intervient "à chaud" au moment même des difficultés en apportant immédiatement un accompagnement psychologique. **AXA Assistance** organise les déplacements, et ce type d'interventions se fait en concertation entre AXA et le directeur de la régulation clinique du service.

Ce dernier mobilise et anime les psychologues. Par exemple lors d'un hold-up d'un hypermarché 2 cliniciens en voiture d'intervention sont envoyés en mission et ont pu accompagner psychologiquement quatre caissières et vigiles en groupe de parole. L'un des cliniciens s'occupant plus particulièrement de l'aide à apporter au directeur de magasin, qui peut se sentir isolé dans un tel contexte. Une telle mission peut durer une demi-journée à une journée.

Un retour d'expérience peut être organisé ultérieurement pour prendre des mesures de prévention secondaire afin d'améliorer le dispositif de protection et d'assistance. Ainsi une société de transport urbain décide de changer un local de ses contrôleurs trop en proximité avec un dépôt de convoyeurs de fonds site à risque.

Pour chaque entreprise un interlocuteur attitré est nommé afin de suivre la satisfaction des dirigeants par rapport aux prestations fournies. Nous devons singulariser l'approche selon le domaine d'activités et les contraintes de l'entreprise ou de la collectivité locale.

- *Nous vous proposons d'imaginer le service adapté aux besoins des divers assurés.*

- *Ainsi les assurés et entreprises clients d'AXA sauront qu'ils peuvent compter sur une Assistance complète en cas d'incident imprévu 7 jours sur 7, de jour comme de nuit.*

Des services personnalisés peuvent être offerts aux groupes, entreprises en matière de prévention, formation, conseil et études sur ce champ des risques professionnels et de l'amélioration des dispositifs d'accompagnement psychologique des personnels exposés

Chef de projet et Vice-président pour la Ligue Française pour la Santé Mentale

Jean-Pierre VOUCHE

Contact: 08 72 41 80 36 & jpvouche@free.fr