

# ***Vers qui se tourner?***

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

**Les services que nous  
vous offrons**

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

**4 Un soutien  
psychologique 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 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.

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.

**Assistance psychologique pour une prestation nouvelle  
de Mondial Assistance France**

**Etude pour une offre :**

© **D'une mise en service d'une écoute et soutien psychologique 24h/24 sur la plate-forme d'assistance téléphonique de Mondial Assistance France.**

© **D'intervention de terrain pour un soutien psychologique, d'intervention d'urgence sur site 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 de Mondial Assistance France ou prestation permanente dans un contrat avec l'association pouvant gérer ces cliniciens (psychologues cliniciens, voire psychiatres). La gestion administrative et financière restant sous le contrôle de Mondial Assistance France par mise à disposition, sur ce service spécialisé, de son personnel.

**Pourquoi ?**

- pour répondre aux attentes et besoins nouveaux des assurés, et des entreprises. 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, Prévoyance, Automobile, Habitation, qui est un des grands enjeux de demain pour les assureurs.
- 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 (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, bracages, 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, 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 de Mondial Assistance France (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**

3 Permettre aux bénéficiaires (assurés, sociétaires, personnels d'entreprises souffrant de violence au travail, 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.

3 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.

3 Enrichir l'offre de l'assureur, les prestations de l'assistance de Mondial Assistance France 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 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 du crash du Concorde d'Air France, 1000 suivis de personnels d'entreprises de transports urbains, de services ou de collectivités locales, de bailleurs sociaux, etc.

- **Les moyens :**

- 3- 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 de Mondial Assistance France, en collaboration étroite avec les médecins assistants déjà existants à Mondial Assistance France.
- 3- une équipe de cliniciens d'astreintes capable de partir suite à un accident, 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 Mondial Assistance France choisit cette option avec un quota de séances (moyenne de 3 à 4 par situation). Un réseau de correspondants psychologues cliniciens, et de psychiatres peuvent être envisagés dans une prise en charge plus longue, pour relayer au plus prêt du bénéficiaire victime d'un trauma.

**UN SERVICE PROFESSIONNEL D'ECOUTE ET  
D'ACCOMPAGNEMENT PSYCHOLOGIQUES  
ACCESSIBLE PAR TELEPHONE A MONDIAL  
ASSISTANCE 24H/24 365 JOURS PAR AN**

**PROPOSE UN SERVICE PROFESSIONNEL D'ECOUTE  
ET D'ACCOMPAGNEMENT PSYCHOLOGIQUES  
ACCESSIBLE PAR TELEPHONE A  
MONDIAL ASSISTANCE FRANCE 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**

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

**4 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 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.

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.

Dans ce cadre **Mondial Assistance France** doit servir les meilleures prestations possibles aux assurés, personne physique et groupes-entreprises, et se différencier de la concurrence.

**Assistance psychologique et Intervention de soutien sur site pour une prestation nouvelle de Mondial Assistance France**

**Etude pour une offre à Mondial Assistance France :**

© **D'une mise en service d'une écoute et soutien psychologique 24h/24 sur la plate-forme d'assistance téléphonique de Mondial Assistance France.**

© **D'intervention de terrain pour un soutien psychologique, d'intervention d'urgence sur site suite à un événement traumatique conséquent, lors de rapatriements ou d'accidents 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 de Mondial Assistance France ou prestation permanente dans un contrat avec la Ligue L.F.S.M pouvant gérer ces cliniciens (psychologues cliniciens, voire psychiatres). La gestion administrative et financière restant sous le contrôle de Mondial Assistance France 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 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, Prévoyance, Automobile, Habitation, qui est un des grands enjeux de demain pour les assureurs. Pour mieux maîtriser les coûts des sinistres.
- être la première société 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 (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, 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 durant les congés).

- **Prestations proposées :**

- Accueil téléphonique direct par des cliniciens professionnels d'écoute et d'aide psychologique sur le plateau téléphonique de Mondial Assistance France (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**

3 Permettre aux bénéficiaires (assurés, personnels d'entreprises souffrant de violence au travail, 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.

3 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.

3 Enrichir l'offre de l'assureur, les prestations de l'assistance de Mondial Assistance France et permettre de se différencier de la concurrence tout en offrant aux 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 :**

3- 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 de Mondial Assistance France, en collaboration étroite avec les médecins assistants déjà existants à Mondial Assistance France.

3- une équipe de cliniciens d'astreintes capable de partir suite à un accident, 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 Mondial Assistance France choisit cette option avec un quota de séances (moyenne de 3 à 4 par situation). Un réseau de correspondants psychologues cliniciens, et de psychiatres peuvent être envisagés dans une prise en charge plus longue, pour relayer au plus près du bénéficiaire victime d'un trauma.

- **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, 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 durant les congés).

- **Prestations proposées :**

- Accueil téléphonique direct par des cliniciens professionnels d'écoute et d'aide psychologique sur le plateau téléphonique de Mondial Assistance France (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**

3 Permettre aux bénéficiaires (assurés, personnels d'entreprises souffrant de violence au travail, 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.

3 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.

3 Enrichir l'offre de l'assureur, les prestations de l'assistance de Mondial Assistance France et permettre de se différencier de la concurrence tout en offrant aux 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 :**

3- 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 de Mondial Assistance France, en collaboration étroite avec les médecins assistants déjà existants à Mondial Assistance France.

3- une équipe de cliniciens d'astreintes capable de partir suite à un accident, 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 Mondial Assistance France choisit cette option avec un quota de séances (moyenne de 3 à 4 par situation). Un réseau de correspondants psychologues cliniciens, et de psychiatres peuvent être envisagés dans une prise en charge plus longue, pour relayer au plus près du bénéficiaire victime d'un trauma.

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



## ***Vers qui se tourner?***

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

**Les services que nous  
vous offrons**

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

**4 Un soutien  
psychologique 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 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.

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.

**Jean-Pierre VOUCHE *psychologue clinicien, psychothérapeute, consultant***

69 rue Condorcet – 75009 PARIS

Tél. 01.45.26.21.77 portable : 06.18.44.37.07 Fax : 01.40.82.97.95 e-mail : JPVOUCHE @ aol.com