

# ACC all client care



## ACC all client care

Vous, **accidenté/e ou malade**, nécessitez d'un accompagnement professionnel pour vous soutenir, planifier avec vous les prochaines étapes et vous soulager des aspects administratifs. **Avec nous, c'est simple...** grâce à notre concept de case management individualisé et orienté solutions. Vous, **assureur**, recherchez un partenaire de réseau fiable et dynamique pour vos clients. **Avec nous, c'est simple...** grâce à notre esprit orienté services et prestations.

Vous, **employeur**, souhaitez une rapide clarification d'une situation et une réintégration optimale de vos collaborateurs. **Avec nous, c'est simple...** grâce à notre offre diversifiée en matière de gestion de la santé en entreprise (GSE).

### A propos de nous

Le siège d'ACC se trouve à Wallisellen et dispose d'une succursale, depuis juillet 2018, en Suisse romande. Nous offrons des prestations dans les trois langues nationales, en allemand, en français et en italien.

ACC constitue une équipe pluridisciplinaire. Nos collaborateurs sont des spécialistes de la réinsertion professionnelle. Ils sont expérimentés en case management en matière d'assurances perte de gain maladie, accident, prévoyance professionnelle et responsabilité civile. Ils disposent d'un parcours professionnel de plusieurs années et d'expériences managériales confirmées dans les domaines les plus variés tels que les assurances maladies et accidents, la formation, les soins, les ressources humaines, le domaine commercial, l'artisanat et l'administration publique.

Les collaborateurs d'ACC se réunissent régulièrement pour échanger sur les situations, ce qui permet aux clients et mandants de profiter de services d'une grande qualité.

## **Nos offres**

ACC fournit des services dans le cadre de la gestion de la santé en entreprise (GSE), la prévention et l'amélioration de la santé au travail dans les entreprises.

ACC est spécialisé dans le **case** et le **care management**, la réintégration professionnelle de personnes atteintes dans leur santé. ACC organise l'ensemble des prestations nécessaires à la réhabilitation de la santé et la réintégration professionnelle et assure le flux de communication entre tous les intervenants. Ceci permet de clarifier plus rapidement la situation et de soulager les personnes impliquées. Le case management contribue à obtenir une pérennité des mesures mises en œuvre.

**D'autres prestations** d'ACC sont la gestion des absences, conseils en matière d'addictions, conseils, coaching, coaching pour jeunes adultes, formations et workshops dans des thèmes professionnels et managériaux les plus divers.

## **Nos clients**

ACC fournit ses services pour les assurances, administrations publiques, entreprises et particuliers.

## **Nos principes**

ACC place le client au cœur de la démarche. Nous attachons beaucoup d'importance à la qualité de nos services et prestations.

ACC travaille vite, à la recherche de solutions et conformément aux principes d'économie d'entreprise. Les aboutissements sont pragmatiques et réalisables.

ACC reste neutre et ne prend aucun parti. Une collaboration est recherchée entre les intervenants dans un esprit de partenariat.

Grâce à notre gestion de la qualité et des échanges réguliers et interdisciplinaires sur les situations, nos clients et mandants bénéficient d'une grande qualité de prestations.

## **Aperçu de nos prestations**

### **Gestion de la santé en entreprise (GSE)**

- Créer des structures qui augmentent le bien-être et la performance de vos collaborateurs.

### **Case Management**

- Accompagnement externe, neutre et pérenne de personnes malades et accidentées.

### **Care Management**

- Soutien proactif par la mise en place de mesures ciblées pour prévenir les absences en raison de maladies ou de tensions.

### **Addictions sur le lieu de travail**

- Intervenir rapidement et de manière compétente lors de situations particulières sur la place de travail.

### **Burnout**

- Savoir soutenir lorsque les conditions de vie et de travail submergent et rendent malade.

### **Intervention précoce en cas de tensions**

- Détection précoce et approche professionnelle de situations de tensions professionnelles et privées.

### **Gestion des absences et de retour au travail**

- Actions ciblées sur l'absentéisme et soutien bienveillant aux collaborateurs malades ou accidentés.

### **Coaching**

- Se sentir à l'aise pour relever des défis tant sur le plan personnel que dans la vie professionnelle et managériale.

### **Coaching jeunesse**

- Accompagnement pas à pas des jeunes au travers des divers défis de la vie quotidienne.

### **Formations dans diverses thématiques comme**

- la gestion des addictions, burnout et stress, problèmes psychiques, entretiens d'absence et de retour, entretiens de licenciement, conduire des entretiens difficiles, capacité de travail sous certificat médical, détection de tensions professionnelles et privées.



# Gestion de la santé en entreprise



## Créer des structures qui augmentent le bien-être et la performance de vos collaborateurs

Nous vous soutenons et vous conseillons dans divers domaines de la gestion de la santé en entreprise (GSE) :

- Dans l'analyse de la situation actuelle
- Pour définir les besoins et mesures nécessaires
- Dans la conception, la mise en place et l'évaluation de mesures spécifiques pour promouvoir la santé, la performance et la motivation de vos collaborateurs
- Dans le respect de la loi et des règlements

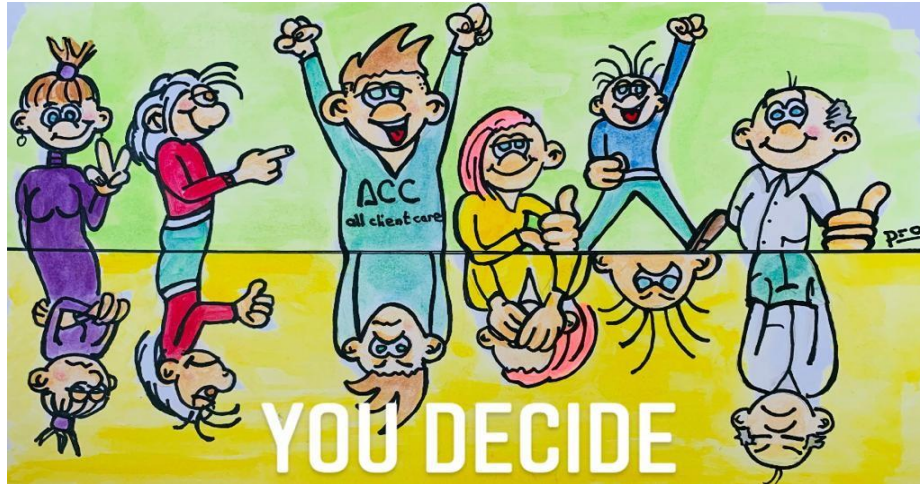
## Vos avantages

Vous prévenez les atteintes à la santé et augmentez durablement la satisfaction au travail...

- Vous augmentez la pérennité des mesures en place
- Vous disposez d'une démarche systémique et adaptée
- Vous garantissez une égalité de traitement pour tous les collaborateurs
- Vous encouragez la santé, la capacité de rendement et la motivation des collaborateurs
- Vous soignez votre image d'un employeur attractif
- Vous assurez votre responsabilité sociale en tant qu'employeur et répondez à votre devoir de protection
- Vous réduisez les coûts liés à l'absentéisme et augmentez la réussite commerciale
- Vous augmentez votre productivité de même que la qualité
- Vous anticipez la pénurie des compétences en gardant vos seniors en bonne santé et motivés

... par ce biais vous augmentez l'engagement de vos collaborateurs et réduisez les coûts liés aux absences.

# Case Management



## Accompagnement externe, neutre et professionnel pour collaborateurs malades ou accidentés

Nous vous soutenons dans la réintégration de vos collaborateurs de manière professionnelle et pérenne

- **Indépendants, neutres et transparents**  
ACC modère le processus d'intégration sans prendre parti  
ACC informe de manière claire et en continu
- **Partenaires**  
ACC implique tous les intervenants au processus
- **Interdisciplinaires**  
ACC fait appel à des professionnels et des spécialistes externes, au besoin
- **Orientés solutions**  
ACC obtient des résultats rapides, individualisés et pragmatiques
- **Economiques**  
ACC travaille de manière pérenne en tenant compte des coûts

## Vos avantages

La meilleure possibilité de réintégration professionnelle et réhabilitation médicale de vos collaborateurs...

- Vous pouvez compter avec un retour rapide de vos collaborateurs
- Vous réduisez les taux de sinistres et donc les primes d'assurances
- Vous réduisez les coûts liés aux remplacements temporaires, de recrutement et d'initiation au travail
- Vous disposez d'une clarification rapide de la situation
- Vous soulagez vos responsables, chefs de ligne et les ressources humaines
- Vous disposez d'un accompagnement pour vos collaborateurs en cas de résiliation des rapports de travail
- Vous répondez à votre devoir de protection et vous positionnez comme un employeur engagé en faveur de ses collaborateurs
- Vous bénéficiez de manière durable de nos connaissances, au-delà de la fin du mandat

... ainsi vous réduisez les coûts liés à l'absentéisme et augmentez la motivation de vos collaborateurs.

# Care Management



**Intervenir dans le soutien, avec des mesures orientées solutions et prévenir ainsi les absences liées aux maladies, aux accidents et à l'épuisement.**

Nous vous soutenons avec notre large éventail de prestations individualisées.

- Coaching personnel, coaching de management, job-coaching, coaching des apprentis
- Soutien dans les situations de crise, p.ex. décès, perte d'emploi, maladie, inquiétudes financières
- Résolution de conflits
- Conseils en matière de dépendances
- Entretiens d'absences et de retour au travail
- Coaching en recherche d'emploi
- Placements en emploi
- Diverses formations et workshops
- etc.

## **Vos avantages**

Grâce à une intervention dès les premiers temps, vous pouvez prévenir une longue absence liée à une maladie ou un épuisement...

- Vous savez anticiper, reconnaître une situation et la contrôler
- Vous identifiez les signaux qui pourraient indiquer une situation d'épuisement
- Vous développez votre capacité à aborder avec vos collaborateurs votre perception de la situation
- Vous pouvez entreprendre des mesures prophylactiques tant pour l'entreprise que pour la personne concernée

... et vous répondez ainsi à votre devoir de protection envers vos collaborateurs et vous distinguez par votre responsabilité sociale.

Nous restons volontiers à l'écoute de vos demandes et besoins en fonction de vos objectifs dans le cadre d'un entretien individuel, pour définir ensemble les étapes à venir. Contactez-nous, nous sommes là pour vous !

# Addictions sur le lieu de travail



## Intervention rapide et compétente à la constatation de faits marquants sur le lieu de travail

Nous vous assistons pour sensibiliser vos cadres à la thématique des addictions sur le lieu de travail

- Comment un comportement de dépendance peut être identifié
- Comment un éventuel comportement d'addiction peut être abordé
- Possibilités de soutien par les cadres aux personnes concernées
- Comment l'équipe est informée
- Comment se déroule une thérapie
- Comment se passe le retour dans l'équipe après un éventuel séjour stationnaire en cure
- Comment vous pouvez entreprendre des mesures de prévention dans l'entreprise

## Vos avantages

Vous pouvez détecter un comportement de dépendance et intervenir rapidement...

- Vous reconnaissez les signaux d'une maladie d'addiction
- Vous connaissez les pratiques et possibilités d'interventions par la direction, dans la gestion de dépendances
- Vous aigüisez vos compétences à mener des entretiens dans la thématique de l'addiction
- Vous connaissez des mesures thérapeutiques
- Vous connaissez les possibilités d'informations à l'équipe
- Vous connaissez les procédures de réintégration dans l'équipe après un séjour en cure
- Vous connaissez des possibilités de prévention dans l'entreprise

...vous agissez ainsi de manière compétente et sereine dans la gestion de problèmes d'addictions sur le lieu de travail.

# Burn-out



**Savoir agir, lorsque les conditions de vie et de travail nous submergent et que vous, vos collaborateurs ou assurés, tombez malades.**

Nous vous aidons à discerner, comment vous ou vos collaborateurs pouvez améliorer votre situation privée et professionnelle.

- Réflexions autour des défis personnels et professionnels
- Identification des signaux indiquant un burnout
- Identification des causes qui conduisent au burnout
- Identification des facteurs augmentant et réduisant le stress au quotidien
- Mobilisation des ressources individuelles chez les concernés
- Aboutissement à un équilibre entre la vie professionnelle/vie privée

## Vos avantages

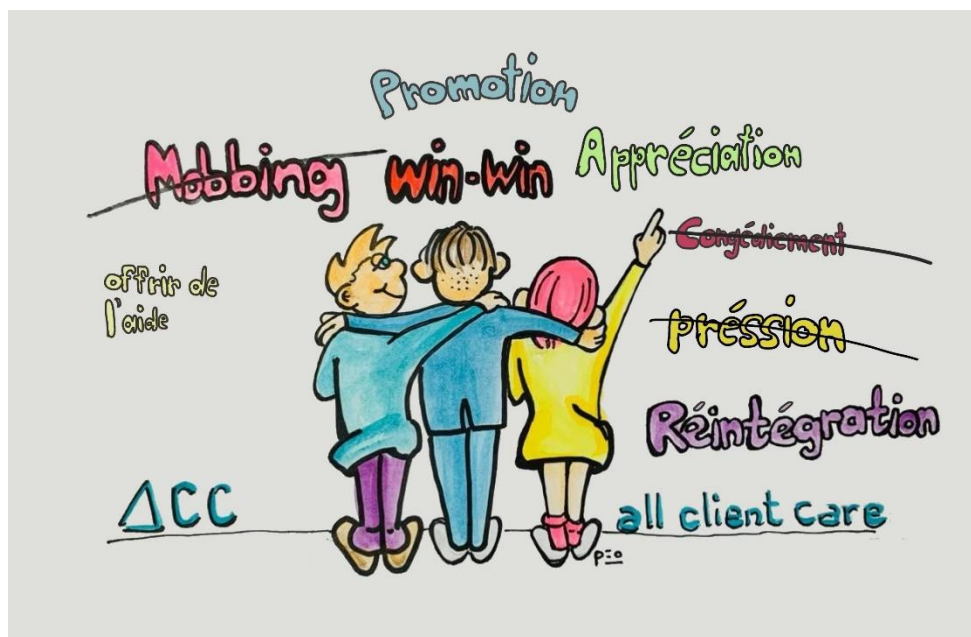
Vous surmontez les défis professionnels et privés...

- Vous connaissez les phases et l'évolution d'un burnout
- Vous reconnaissez les symptômes qui peuvent signaler un burnout
- Vous reconnaissez les causes et les circonstances possibles qui peuvent favoriser l'apparition d'un burnout
- Vous pouvez soutenir vos collaborateurs en toute bienveillance
- Vous savez comment faciliter le retour au travail tant pour vos responsables, vos équipes que pour les collaborateurs concernés
- Vous connaissez les possibilités de communication à l'interne
- Vous savez comment agir, lorsqu'un retour au travail n'est plus possible ou ne fait plus sens
- Vous reconnaissez les avantages, car agir rapidement réduit les coûts et augmente les chances de réintégration

... et vous pouvez à nouveau vous épanouir dans la vie et au quotidien.



# Intervention précoce lors de tensions



Approche professionnelle de la gestion de collaborateurs dans des situations de tension sur le lieu de travail et dans la vie privée.

Nous vous accompagnons pour affronter les situations de tension dans le cadre privé et professionnel.

- Vous reconnaissez les symptômes qui peuvent indiquer potentiellement un épuisement.
- Vous connaissez différentes approches et mesures à prendre.
- Vous connaissez des mesures prophylactiques à mettre en œuvre dans votre entreprise.

## Vos avantages

Par la détection précoce, une approche et une intervention appropriées en cas de tensions, vous pouvez prévenir un arrêt de travail latent pour raison de santé...

- Vous affûtez vos capacités de perception et d'observation
- Vous reconnaissez les symptômes et signaux qui indiquent une potentielle situation de tension
- Vous améliorez votre aptitude à aborder vos perceptions avec les concernés
- Vous pouvez prendre des dispositions prophylactiques dans l'entreprise

... ainsi vous répondez à votre devoir de protection et vous distinguez par votre responsabilité sociale en qualité d'employeur.

# Coaching



## Activer les ressources – Trouver des solutions

**Se sentir à l'aise pour relever des défis tant sur le plan personnel que dans la vie professionnelle et managériale**

Nous vous soutenons dans un coaching neutre et orienté solutions, en cas de difficultés, que ce soit dans le domaine personnel ou au travail, dans vos tâches quotidiennes ou de management

- En renvoyant aux situations individuelles de stress et de difficultés professionnelles
- Dans les processus décisionnels de développement de solutions
- Dans l'évaluation et l'encouragement de vos potentiels et de vos compétences
- Dans l'identification et la modification de schémas comportementaux
- Dans la constitution d'un meilleur équilibre vie professionnelle/vie privée
- Dans l'élaboration de perspectives et d'alternatives

### Vos avantages

Vous savez reconnaître votre potentiel et vos compétences et les utiliser à bon escient

- Vous gagnez en assurance dans les situations éprouvantes
- Vous augmentez vos propres capacités décisionnelles
- Vous développez votre niveau d'estime, d'assurance et de confiance en vous
- Vous améliorez votre force de persuasion
- Vous augmentez votre performance et votre résistance
- Vous savez aborder activement et avec aisance les situations de conflits
- Vous apprenez à écouter vos besoins et souhaits pour mieux réaliser vos objectifs
- Vous gagnez en temps et en qualité de vie
- Vous apprenez des méthodes ciblées d'autoréflexion

... ainsi vous renforcez votre personnalité et gagnez en présence.

Lors du premier entretien, nous clarifions vos questionnements ainsi que l'objectif du coaching, et convenons ensemble des prochaines étapes. Contactez-nous, nous sommes là pour vous !

# Coaching jeunesse



## Soutien externe et neutre de jeunes / jeunes adultes entre 14 et 25 ans, dans la gestion des divers défis quotidiens.

Nous te soutenons dans les défis personnels et sociaux, ainsi que dans les sujets liés à la vie scolaire et professionnelle :

- Dans la gestion du quotidien
- Dans la recherche d'emploi (dossier de candidature, entraînement aux entretiens d'embauche, recherche de places de travail, de stage ou d'apprentissage)
- Dans la collaboration avec la famille/les proches, écoles, administrations et autorités
- Dans la recherche de logement
- Dans la planification du budget
- Dans la gestion de problèmes quotidiens
- Dans des situations personnelles
- Dans des processus décisionnels et la recherche de solutions
- Dans la phase du départ de chez les parents
- Soutien/intervention en cas de crises et de conflits

### Tes avantages

Tu identifies ton potentiel et peux l'utiliser à bon escient...

- Tu as un coach qui te comprend et qui parle ta langue
- Tu as quelqu'un qui te soutient dans la recherche de solutions et pour planifier les étapes à venir
- Tu augmentes tes chances sur le marché du travail et évites une éventuelle rupture d'apprentissage ou perte d'emploi
- Tu as un soutien dans le passage à la vie active
- Tu as quelqu'un à tes côtés en cas de problèmes personnels tels que difficultés familiales, dépendances, dettes, problèmes de logement, etc.

...et cela permet d'accroître tes performances et tes chances pour un apprentissage ou un le maintien d'un engagement fixe.

Dans le cadre d'un premier entretien qui ne t'engage à rien, nous faisons connaissance. Ensemble avec tes parents (ou tes référents), nous discutons des démarches possibles. C'est cool si tu nous contactes !

# HOTLINE



## Assistance professionnelle et pratique aux employeurs et cadres en cas de difficultés sur le plan professionnel et/ou personnel.

Nous offrons un programme d'assistance aux employeurs où vous bénéficiez d'un interlocuteur neutre pour traiter de situations problématiques dans la vie professionnelle comme privée des collaborateurs.

- Pour relever des défis personnels et professionnels
- Pour rassurer les collaborateurs craignant le retour à l'emploi suite au COVID-19, clarifier leur situation
- En cas de stress et d'épuisement et pour la prévention du burnout
- En cas de conflits sur le lieu de travail ou dans le privé
- En cas de crises, p.ex. décès, séparation, maladie, etc.
- Pour le retour au travail après une pause professionnelle ou privée
- Pour la reprise du travail dans le cadre de la gestion de la réinsertion professionnelle
- Pour l'accompagnement lors de processus de changements en entreprise

### Déroulement:

- Un entretien téléphonique avec un case manager de ACC aux heures suivantes : 8h00 – 12h00 et 13h00 – 17h00 du lundi au vendredi
- Ecoute et conseils du case manager
- Recommandations du case manager aux ressources humaines, selon besoin et accord du collaborateur
- Avec l'accord du collaborateur, rapport ponctuel aux ressources humaines

### Vos avantages:

Vous surmontez des défis professionnels et privés...

- Vous augmentez l'efficacité et la capacité de travail des employés
- Vous réduisez les absences liées à la santé
- Vous augmentez la satisfaction au travail
- Vous avez une gestion efficace du stress et prophylactiques contre le burnout
- Vous déchargez vos responsables, dirigeants et Ressources humaines
- Vous fidélisez vos collaborateurs
- Vous véhiculez un message clair de reconnaissance envers vos collaborateurs
- Vous répondez à votre devoir de protection et vous distinguez par votre responsabilité sociale

...et réduisez les conséquences économiques liés aux arrêts de travail et augmentez la motivation de vos collaborateurs.