

# Chantal Hamelin, AGENT D'INDEMNISATION

## D'abord un bon communicateur

PAR | GUY SABOURIN |

**MÊME SI ELLES PORTENT** le titre d'agent d'indemnisation, les personnes à ce poste sont d'abord et avant tout de bons communicateurs. C'est ce que pense Chantal Hamelin, employée de la CSST depuis 15 ans, dont 11 à titre d'agent d'indemnisation, et maintenant chef d'une équipe de sept agents, en Estrie.

Contrairement à ce qui se faisait dans le passé, alors que l'agent d'indemnisation suivait un dossier du début à la fin, sa tâche est aujourd'hui un peu plus spécialisée. Des agents s'occupent de l'admissibilité, d'autres du suivi. Et ces derniers travaillent jumelés avec un conseiller en réadaptation dès qu'une personne présente des risques de chronicité. « Ce savoir-faire importe pour donner un meilleur service aux travailleurs, pour être davantage à leur écoute », explique Chantal Hamelin. « On travaille avec des humains; on veut déceler les non-dits, allumer aux paroles significatives, être à l'affût en plus d'être à l'écoute, bref demeurer proactifs dans le dossier. »

**LES GENS APPRÉCIENT LE CONTACT  
AVEC UN INTERLOCUTEUR  
QUI A DU TEMPS POUR LES ÉCOUTER.  
C'EST AUSSI À FORCE D'ÉCOUTE  
ET D'ENTREMENT QUE DES CAS  
APPAREMMENT BLOQUÉS FINISSENT  
PAR SE RÉSOUDRE.**

Ainsi, les travailleurs qui risquent d'évoluer vers l'incapacité chronique reçoivent davantage d'attention de la part de l'agent d'indemnisation. Et celui qui s'occupe de ces cas a bien entendu un moins gros volume de dossiers sur son bureau. Dès qu'on aborde des questions comme les lésions psychologiques, ou le risque de rechute, la lumière « dossier à risque de chronicité » s'allume et on met tout en œuvre

pour éviter cette issue, notamment en faisant travailler l'agent d'indemnisation responsable des dossiers plus lourds en tandem avec un conseiller en réadaptation. Moins le retour au travail est certain, plus vite et plus systématiquement il faut agir.

L'agent d'indemnisation arrive en poste à la suite d'un cours technique ou par concours interne de la CSST. Plutôt qu'une formation précise, c'est une batterie de qualités et d'aptitudes

Photo: iStockphoto



qui font un bon agent d'indemnisation. « À de bonnes habiletés de communication, notamment pour parler avec des gens ayant parfois de la difficulté à s'exprimer, il faut être ouvert côté humain, pouvoir prendre des décisions et avoir confiance en soi, être capable de trancher et ne pas se laisser guider par ses préjugés », précise Chantal Hamelin.

La capacité d'écoute fait toute la différence. Ainsi, un jour où Chantal Hamelin s'occupait d'admissibilité pour les maladies professionnelles, elle a dû expliquer à une dame qu'elle devait refuser sa demande : « Je lui disais que je comprenais sa douleur, sa souffrance, en lui expliquant que nous ne pouvions l'indemniser faute de pouvoir faire un lien entre son



Photo: Lisanne Côté, CSST

emploi et la lésion diagnostiquée. Cette dame a fini par me dire merci. Et c'est d'ailleurs ce que font beaucoup de personnes après avoir parlé avec un agent d'indemnisation qui a pu les écouter et reconnaître leur souffrance. Les gens apprécient le contact avec un interlocuteur qui a du temps pour les écouter. »

C'est aussi à force d'écoute et d'entente que des cas apparemment bloqués finissent par se résoudre. Comme ce travailleur qui aurait encore mal alors que son employeur voudrait qu'il revienne au travail coûte que coûte. « Notre travail serait de dire que ce travailleur a besoin de physiothérapie et que si son employeur consentait à lui accorder 30 minutes de grâce sans les accompagner de réprimandes, le travailleur pourrait guérir sans faire un détour par son médecin qui le mettrait peut-être en arrêt de travail, explique Chantal Hamelin. Une solution qui ne ferait pas que des heureux. »

Mais l'agent d'indemnisation est aussi celui qui dit parfois non aux indemnités, et touche donc un point sensible de l'individu : son portefeuille. Ainsi, il reçoit beaucoup de formation pour bien réagir en présence d'agressivité. « En étant à l'écoute, nous permettons au travailleur d'exprimer sa colère ou sa frustration et, après, nous lui conseillons des démarches qui lui donneront peut-être satisfaction », précise Chantal Hamelin.

En communiquant habilement plutôt que de façon mécanique avec le travailleur accidenté, l'agent d'indemnisation fait en sorte que cette « grosse boîte qui fait peur » revêt enfin un caractère humain. **PT**