

La pensée critique chez les professionnels en réclamations



La pensée critique chez les professionnels en réclamations

Auteure



Erin Worthington
Chargée de compte, réclamations
Munich Re, É.-U. (vie)

Contact



Charles Tremblay
Vice-président adjoint, réclamations et litiges
Munich Re, Canada (vie)
514 392-5054
ctremblay@munichre.ca

Qu'est-ce que la pensée critique et comment peut-elle être appliquée en réclamations?

- La pensée critique combine logique et intuition de façon systématique. Elle vise à porter un jugement global sur les données et les renseignements, sans fausses hypothèses ni préjugés.
- Bien que l'analyse d'une demande de règlement puisse entamer sa réflexion sur une intuition, la décision à laquelle mène la pensée critique peut être justifiée et expliquée en cas de contestation.
- Éviter consciemment la tendance qui nous pousse à rechercher les renseignements qui confirment nos préjugés est la clé afin de prendre des décisions objectives en réclamations.
- Pensez à la décision concernant une demande de règlement comme s'il s'agissait d'un diagnostic médical. Le diagnostic doit être clairement justifié — en interprétant, analysant et évaluant tous les renseignements disponibles — sans notions préconçues ni préjugés.

« Nous ne pouvons pas résoudre les problèmes en utilisant le genre de pensée que nous avons utilisé lorsque nous les avons créés. »

— Albert Einstein

La pensée critique n'est pas un concept nouveau — elle existe depuis des centaines d'années. Réfléchissez à la manière dont les premiers philosophes, inventeurs et scientifiques ont résolu des problèmes complexes et ont expliqué des concepts auparavant considérés comme des mystères ou des malédictions. Cependant, ce n'est qu'au milieu du XXe siècle que le terme *pensée critique* a été utilisé¹.

Aujourd'hui, c'est l'une des qualités les plus recherchées chez les candidats à un poste dans la plupart des secteurs, car une personne dotée d'une pensée critique est en mesure de prendre des décisions judicieuses. Conscients de son importance, les éducateurs ont commencé à présenter des exercices de pensée critique aux jeunes enfants. Dans cet article, nous explorerons ce qu'est la pensée critique, pourquoi elle est si importante pour les spécialistes en réclamations d'assurance et comment nous pouvons développer notre pensée critique.

Qu'est-ce que la pensée critique?

Comme la plupart des concepts abstraits, la pensée critique est sujette à interprétation. En termes simples, la pensée critique peut être définie comme l'analyse objective d'un ensemble de faits complexes afin de parvenir à un jugement rationnel, sceptique et impartial. Beaucoup de gens confondent la pensée critique avec la pensée analytique et la pensée latérale.

La pensée analytique se concentre sur les faits, les preuves et les données, décomposant souvent des choses complexes en éléments plus simples et éliminant l'information superflue. Pensez à l'actuaire en assurance. Il utilise la pensée analytique pour repérer les tendances de certaines données pouvant aider à prédire des résultats futurs. Son analyse permettra de déterminer les primes et les produits futurs.

La pensée latérale est une approche indirecte et créative de la résolution de problèmes qui consiste à examiner un problème étape par étape, sous différents angles, et à trouver ce qui peut manquer. La personne faisant appel à la pensée latérale peut trouver de nombreuses solutions potentielles à un seul problème. La pensée latérale est parfois considérée comme permettant

aux innovateurs de générer des idées. Par exemple, les professionnels du marketing de l'assurance examineront les données concernant les ventes ainsi que les objectifs et ils utiliseront la pensée latérale pour élaborer une stratégie de marketing reposant sur les réussites et les échecs du passé ainsi que sur les attentes envers le futur.

Pourquoi la pensée critique est-elle importante?

La personne dotée d'une pensée critique peut emprunter des outils à la pensée analytique et à la pensée latérale, mais elle reconnaît également la nécessité d'utiliser des données fiables tout en faisant preuve de bon sens. Elle aura plus de succès lorsqu'elle combinera la logique et l'intuition de manière systématique. La pensée critique vise à porter un jugement global sur les données et les renseignements, sans fausses hypothèses ni préjugés².

En fonction de ces définitions, il est facile d'utiliser la pensée critique dans le traitement des réclamations d'assurance. Lorsqu'il doit traiter une demande de règlement complexe, l'analyste en réclamations doit utiliser la pensée critique pour :

- comprendre les liens entre les idées;
- déterminer l'importance et la pertinence des arguments et des idées;
- relever les incohérences et les erreurs;
- justifier ses présomptions, ses croyances et ses valeurs.

L'analyste en réclamations peut alors arriver à la meilleure décision possible dans les circonstances. Bien que l'analyse d'une demande de règlement puisse entamer sa réflexion sur une intuition, la décision à laquelle mène la pensée critique peut être justifiée et expliquée en cas de contestation. Lors de l'analyse d'une demande de règlement, il est important de ne pas prendre de décisions instinctives, ce qui n'est pas chose facile aujourd'hui dans un environnement interconnecté où les tâches doivent être effectuées avec rapidité.

Donc, si la pensée critique est si capitale, pourquoi la pensée non critique est-elle si couramment employée? Pourquoi tant de gens instruits trouvent-ils la pensée critique si difficile à appliquer?

Penser de manière critique nécessite de garder un esprit ouvert, ce qui n'est pas toujours facile. Il existe des obstacles, à la fois subtils et flagrants, à la pensée critique. Ceux-ci incluent : la fierté, la peur du changement, les partis pris inappropriés, les préjugés, les hypothèses non justifiées, la peur de se tromper, la fermeture d'esprit, les stéréotypes, le politiquement correct, la colère, l'apathie et l'incertitude³.

Nous pouvons avoir tendance à tirer des conclusions d'après des renseignements inexacts ou pris hors contexte. La pensée

critique implique d'être capable de traiter une grande quantité de données pour déterminer ce qui est pertinent et ce qui peut manquer, tout en évitant consciemment la tendance qui nous pousse à rechercher les renseignements qui confirment nos préjugés. Cette tendance peut être particulièrement préjudiciable si la décision relative à une demande de règlement est ultérieurement contestée devant les tribunaux. Bien entendu, nous ne devons jamais adopter de préjugés de groupe, tels que le racisme ou le sexism, et nous ne devons jamais paraître déshumaniser un demandeur ou un bénéficiaire.

S'il est important de garder l'esprit ouvert, il est également important de reconnaître nos hypothèses personnelles et de les soumettre à une critique rigoureuse⁴. Il faut examiner ces hypothèses objectivement et minutieusement. Les faits et les opinions peuvent tous deux jouer un rôle dans le processus de pensée critique, mais nous devons les reconnaître et faire la différence entre ceux-ci. Admettez l'existence d'arguments opposés et réfléchissez-y.

Comment développer sa pensée critique?

Bien qu'elle ne soit pas nécessairement innée, la pensée critique peut être développée et améliorée par la pratique. Nous pouvons commencer par nous poser les questions suivantes : qui, quoi, quand, où, pourquoi et comment, afin d'analyser une situation complexe. Cela nous aidera à organiser nos idées et à établir l'éventail des résultats possibles.

Prenons, par exemple, une déclaration faite par un bénéficiaire sur une demande contestable de règlement pour décès à l'étranger. Lors de l'évaluation de la déclaration, l'analyste en réclamations devrait se demander :

- Qui l'a dit?
- Qu'a dit la personne?
- Où l'a-t-elle dit?
- Quand l'a-t-elle dit?
- Pourquoi l'a-t-elle dit?
- Comment l'a-t-elle dit?

Pour un analyste en réclamations qui utilise la pensée critique, est-ce suffisant? Rappelez-vous que la pensée critique consiste à utiliser à la fois des données fiables et son propre bon sens afin de faire des liens entre les idées et les comprendre, déterminer la pertinence de certaines idées et relever les incohérences ou les erreurs. Cela nécessite de creuser plus profondément et de lire entre les lignes.

L'analyse critique de la déclaration du bénéficiaire peut ressembler davantage à ceci :

- **Qui l'a dit?**
Quelle relation cela a-t-il avec la demande de règlement? Est-il important de savoir qui l'a dit?
- **Qu'a dit la personne?**
Faits ou opinions? Quelque chose a-t-il été omis?
- **Où l'a-t-elle dit?**
En public ou en privé? D'autres l'ont-ils entendu?
- **Quand l'a-t-elle dit?**
Avant, pendant ou après un certain événement? Le moment choisi est-il important?
- **Pourquoi l'a-t-elle dit?**
La personne a-t-elle indiqué son raisonnement? A-t-elle quelque chose à gagner?
- **Comment l'a-t-elle dit?**
Quelles émotions sont en jeu? Déclaration orale ou écrite? Compréhensible?

La personne qui mène l'entretien doit faire preuve de pensée critique sur-le-champ. Elle doit anticiper les réponses possibles à chaque question et être prête à investiguer davantage pour obtenir plus de détails ou à prendre une direction complètement différente. Elle ne doit laisser aucune idée préconçue ni aucun préjugé entraver l'écoute de ce qui est dit. Elle doit avoir été préparée et être sensible aux émotions de la personne interrogée.

Pour prendre une décision concernant une réclamation, l'analyste doit faire la liste des **faits** et de ses propres **observations** (les données). Ces renseignements, ainsi que ses connaissances et son expérience, lui permettront de tirer certaines **conclusions** et d'établir certaines **hypothèses** (intuition, bon sens) qu'elle utilisera pour se forger une **opinion**. Elle devrait élaborer des **arguments** dans le but de tester son opinion et écarter tout parti pris qui pourrait avoir joué un rôle dans celle-ci. Pensez à la décision concernant une demande de règlement comme s'il s'agissait d'un diagnostic médical. Le diagnostic doit être clairement justifié — en interprétant, analysant et évaluant tous les renseignements disponibles — sans notions préconçues ni préjugés.

Les décisions prises en matière de réclamations peuvent avoir des conséquences pour le demandeur et les bénéficiaires, ainsi que pour les compagnies d'assurance. Ces décisions sont prises par des êtres humains et sont donc imparfaites en soi. Quel que soit notre rôle dans le processus de réclamation, nous pouvons commencer à utiliser la pensée critique ou améliorer la manière dont nous l'utilisons déjà, afin de pouvoir prendre des décisions judicieuses et équitables, ainsi que justifiables devant les tribunaux, le cas échéant.

Êtes-vous prêt à tester votre pensée critique?

Pensée critique — Exercice de groupe

En effectuant cet exercice, les participants doivent garder à l'esprit les points suivants :

- Le but ultime est de rechercher la vérité, et non de confirmer votre propre opinion;
- Recherchez des preuves, y compris des preuves contraires, pour vérifier votre raisonnement;
- Soyez prêt à revoir votre raisonnement.

Présentez ce qui suit aux participants :

Scénario

- Une police d'assurance vie d'un montant de 500 000 dollars a été émise il y a cinq mois.
- L'assuré est un homme de 49 ans.
- Il est marié.
- Le bénéficiaire est une banque.
- L'assuré est décédé récemment.

La demande de règlement vous est attribuée. Lors de l'examen du dossier de tarification et des documents de la demande, vous notez ce qui suit :

- Le décès est survenu pendant la période de contestabilité de la police;
- La demande a été soumise électroniquement par l'agent;
- Il n'y a pas d'indication d'antécédents médicaux sur la demande; seulement le nom du médecin de famille;
- La demande indique que l'assuré travaille à son propre compte en tant que consultant en informatique, avec un revenu de 75 000 dollars par an;
- La déclaration du médecin traitant indique que la personne est décédée d'un cancer du pancréas, l'intervalle entre l'apparition de la maladie et le décès étant de six mois.

Premières impressions

Les participants doivent faire part de leurs premières impressions concernant les différents aspects de la demande de règlement, tels que :

- Date de la proposition d'assurance vie;
- Renseignements communiqués sur la proposition;
- Rôle de l'agent dans le processus de proposition;
- Nom du bénéficiaire;
- Cause du décès de l'assuré;
- Enquête relative à la demande de règlement.

Par exemple, certains participants peuvent penser que l'assuré a reçu un diagnostic de cancer avant de souscrire une assurance vie, et qu'il n'a pas dit la vérité concernant ses antécédents médicaux (en omettant de les fournir) afin d'obtenir une couverture. Les dossiers médicaux le confirmeront probablement et la police sera annulée.

Incorporer la pensée critique

Encouragez les participants à se demander : quels autres renseignements la pensée critique indique-t-elle de prendre en considération. Quelles preuves pourraient-ils rechercher afin de tester leur raisonnement? Par exemple :

- Certaines personnes meurent très rapidement de certaines maladies; les symptômes n'apparaissent pas avant qu'il ne soit trop tard.
- L'agent a soumis la demande par voie électronique. L'agent a-t-il réellement rencontré l'assuré et posé toutes les questions de la proposition d'assurance?
- Quels renseignements peuvent être extraits de la déclaration du médecin traitant?
 - Quel médecin a rempli la déclaration? Quelle est le degré de fiabilité de l'information?
 - Était-ce le médecin de l'assuré? (personne la mieux informée sur les antécédents médicaux de l'assuré)
 - Où la personne est-elle décédée? (À l'hôpital, à la maison, ailleurs?)
- « Le bénéficiaire est une banque ». Il semble que la police ait servi à garantir un prêt, ce qui est logique puisque sur la proposition d'assurance, l'assuré déclare travailler à son propre compte. Est-ce bien le comportement d'une personne malade en phase terminale? Désigner le conjoint comme bénéficiaire ne serait-il pas un comportement plus probable pour un assuré conscient de sa maladie?
- Y a-t-il un article nécrologique dans le journal ou en ligne?

Résultats

- L'agent a déclaré qu'il avait pris la proposition d'assurance par téléphone et qu'il avait posé toutes les questions nécessaires. Il n'y a pas eu de rencontre en personne, car il connaissait l'assuré depuis de nombreuses années. L'assuré a communiqué avec lui parce qu'il avait besoin d'une police pour un prêt destiné à une petite entreprise. L'agent ne savait rien de la maladie de l'assuré jusqu'à ce qu'il voit l'article nécrologique dans le journal.
- La déclaration du médecin traitant a été remplie par le médecin légiste après une autopsie.
- La déclaration du médecin traitant été complétée en Ontario, alors que l'assuré vivait en Alberta.
- Le lieu du décès stipulé est l'hôpital, le décès ayant été constaté lors de l'arrivée à l'hôpital.
- Une recherche dans Google a permis de retrouver l'article suivant:
Père de 4 enfants, pilier de sa communauté, il s'est effondré à Marineland [...] employé de longue date d'une entreprise technologique locale, il avait récemment remis sa démission afin de lancer sa propre entreprise [...] il avait invité sa famille à Marineland pour la semaine de relâche [...] sa femme a mentionné qu'il se plaignait d'une douleur à l'estomac depuis un certain temps, mais qu'il était trop occupé pour aller chez le médecin [...] il disait que c'était simplement dû au stress lié au démarrage d'entreprise [...]
- Les dossiers médicaux ont confirmé que l'assuré n'avait pas d'antécédents médicaux importants antérieurs à la proposition d'assurance vie; il n'avait pas vu le médecin au cours des deux dernières années.

Questions de suivi

- Quelles preuves ont-elles été recherchées pour tester le raisonnement initial des participants?
- Les preuves ont-elles forcé les participants à revoir leur raisonnement initial?
- Les preuves ont-elles confirmé ou réfuté les impressions initiales des participants?
- En fin de compte, la vérité a-t-elle été connue?

Notes bibliographiques

¹ « *The Foundation for Critical Thinking* », *Defining Critical Thinking*

² Dr. John Warner, « *Critical Thinking* »

³ Denis Korn, « *Barriers to Critical Thinking & The 7 Essential Questions for Reflection* »

⁴ « *Standards and Obstacles to Critical Thinking* », canvas.santarosa.edu

⁵ Skills You Need, *Critical Thinking*