

Diminuer l'absentéisme

LE GROUPE MUTUEL ► fait gagner des millions à sa clientèle «entreprises» en réduisant fortement les cas de congés maladie.

PASCAL CLAIVAZ

Au sein du Groupe Mutuel Assurances à Martigny, Frédéric Abbet dirige un programme proposant aux entreprises clientes de maîtriser l'absentéisme. Et c'est dans le cadre de «Managed care entreprise Business» que l'assureur invitait récemment le conférencier Dwight Rodrick, responsable de projets de prévention et de formation en entreprises auprès de l'Institut suisse de prévention de l'alcoolisme et autres toxicomanies (ISPA). Il avait en face de lui des responsables des ressources humaines (RH) d'un certain nombre de grandes entreprises de Suisse romande: Richemont International S.A., Gétaz Romang S.A., Caisse cantonale de compensation, Ville de Neuchâtel, Romande Energie S.A., Hydro Exploitation S.A., notamment. Pourquoi? Parce que comme l'assureur la communication du Groupe Mutuel, il est possible grâce à une analyse spécifique de la «sinistralité» de mettre en exergue *«les causes réelles qui altèrent la productivité des collaborateurs».*

Des bases solides pour agir efficacement

Sur cette base, les spécialistes (gestionnaires, visiteurs de malades, médecins-conseils, Case Managers, experts) coordonnent leurs efforts afin d'endiguer les causes d'absentéisme. Nous avons demandé à l'un des clients de l'Assurance entreprise du Groupe Mutuel, le directeur des ressources humaines de Richemont International S.A. Dominique Clément, ce qu'il pensait de cette collaboration commencée de façon intensive il y a trois ans.

Comment avez-vous pu empoigner ce monstre informe qu'est l'absentéisme?

Le programme Managed care entreprise est certainement pionnier en

Suisse. Notre intention était de trouver un partenaire qui nous aide à diminuer l'absentéisme en cas de maladie. Mais si l'on s'adresse au médecin, on se heurte au secret médical. Finalement, il s'est avéré que ce programme proposé par l'assureur est le meilleur intermédiaire avec l'entreprise.

Le point de départ, c'est le bilan procuré par le Groupe Mutuel, sur tous les types et groupes d'absences. L'assureur est en mesure de le faire de manière précise. A partir de là, on met au point un programme d'action, dont le fil rouge est le retour le plus tôt possible du collaborateur dans l'entreprise. Cela nous permet d'entrer en dialogue et de suggérer au collaborateur de réoccuper le plus vite possible son emploi, en valorisant justement sa contribution et en lui communiquant sans détour que son absence représente une grosse perte pour l'entreprise. Nous n'avons pas voulu le forcer par une série de règlements, de contrôles ou de sanctions, c'est là la grosse différence.

Justement. N'instaurez-vous pas de nouveaux contrôles au sein de l'entreprise?

Nous ne pensons pas «profiteur», c'est là toute la différence avec un système tracassier. En fait, nous avons créé un réseau d'intervenants où le bon sens doit prévaloir. Nous ne pouvons imaginer que la personne cherche à tricher. Il n'est pas question de créer une nouvelle catégorie, celle des délinquants de la maladie.

Et quels sont les résultats?

L'absentéisme pour cause de maladies, toutes affections confondues, c'est environ 4% à 5% des plus de 5000 emplois du Groupe Richemont. Si nous arrivons à baisser le taux d'absentéisme de 1%,



cela correspond à une cinquantaine d'emplois à plein temps par an. Faites le calcul pour la firme, l'assureur et le collaborateur.

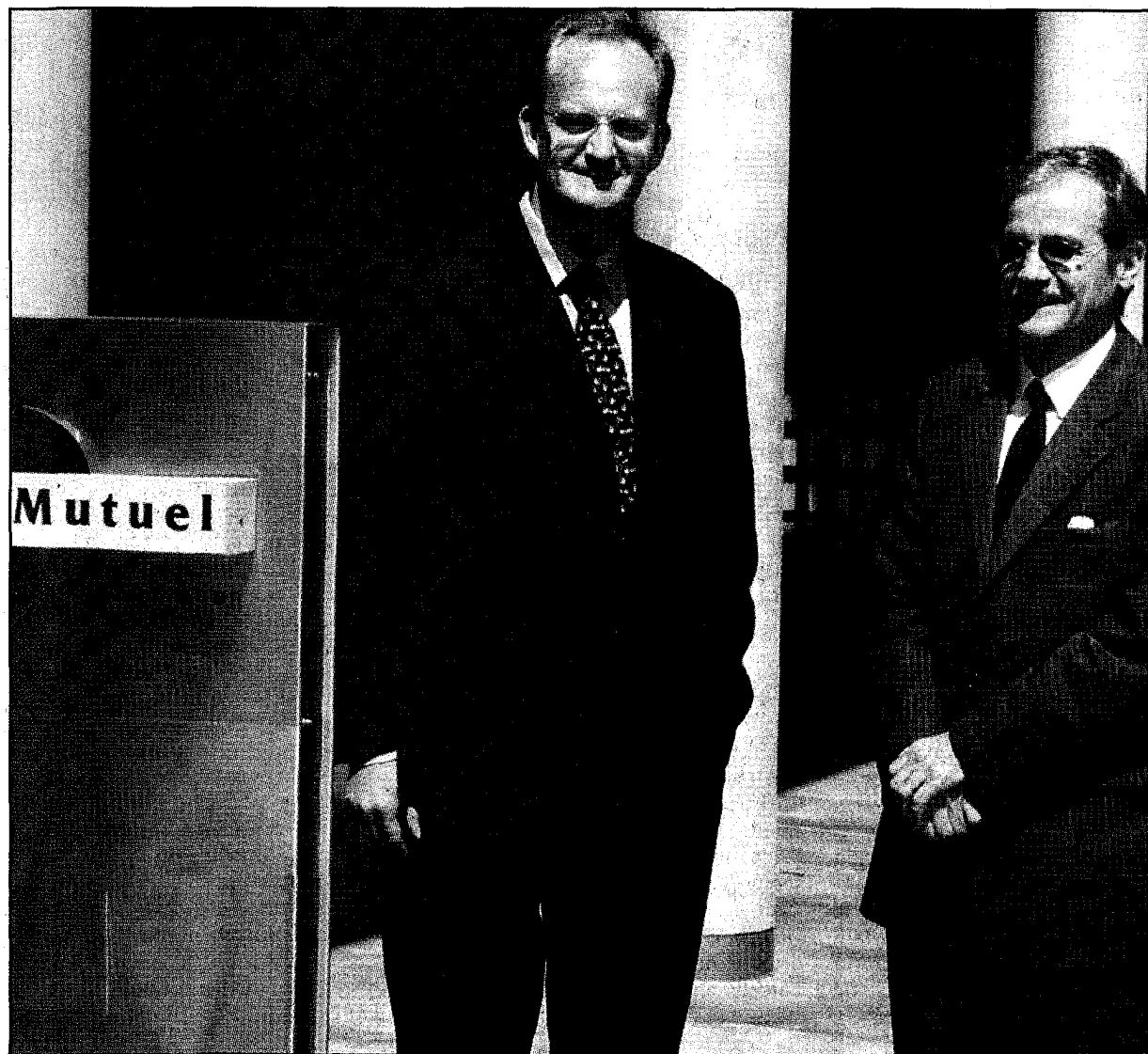
Nous en avons fait l'expérience dans une entreprise particulière de notre groupe qui emploie quelques centaines de personnes. Résultat: nous avons gagné l'équivalent d'une dizaine de postes de travail par an.

Une revalorisation des ressources humaines en quelque sorte?

Sortir de la gestion simplement tech-

nique du dossier médical permet en effet de mettre en évidence l'investissement dans nos collaborateurs. Chez nous, l'absence d'un polisseur ou d'une assembleuse de mouvements se fait cruellement sentir. S'il manque un guillocheur, cela s'apparente à une catastrophe.

Nous avons dû réorganiser complètement le management du traitement des cas de maladie. C'est le Managed care qui nous a aidés. Tout seuls nous n'aurions jamais pu mettre en place cet outil de travail.



Frédéric Abbet du Groupe Mutuel et Dominique Clément du Groupe Richemond International S.A. LE NOUVELLISTE

Les quatre piliers

L'automne passé, le directeur de l'Union patronale suisse Peter Hasler voulut empoigner le problème du suivi personnalisé des employés malades ou accidentés de longue durée. Selon Peter Hasler, cette carence était l'une des principales causes des prises en charge excessives de l'Assurance invalidité (AI). Or des enquêtes l'ont démontré, notamment aux Etats-Unis: les deux tiers des gens mis hors système aspirent à revenir dans le monde du travail. Le Groupe Mutuel propose à ses clients entreprises de maîtriser quatre types de problèmes liés à la santé. Le premier concerne l'absentéisme en cas de maladie (voir le programme «Managed care entreprise business», ci-contre). Le deuxième concerne le suivi personnalisé des employés malades ou accidentés de longue durée (intitulé programme «Managed care entreprise case»). Il vise à coordonner les différents intervenants et accélère finalement le retour au travail. L'assureur met également en œuvre l'adaptation au poste de travail, voire la reconversion vers une nouvelle activité. Il y a également le programme «Managed care entreprise safety», qui prévoit la prévention et la gestion ciblée en matière d'accidents. De nouveau, l'assureur coordonne le partenariat avec différentes institutions pour la durée de l'incapacité et le retour progressif sur la place de travail. Enfin, le programme Managed care entreprise services vise à la promotion de la santé via un réseau de partenaires. Cela va de l'aménagement des postes de travail au comportement des travailleurs. Le programme est soutenu par des professionnels en ergonomie, nutrition, gestion du stress et des conflits.