

SPAR: soutien efficace dans la gestion des absences

Le grand groupe de supermarchés Spar bénéficie du programme de gestion des absences proposé par le Groupe Mutuel. Roman Mäder, responsable du département du personnel du Groupe SPAR Suisse, qui occupe plus de 1200 collaborateurs, explique l'utilité de ce programme de CorporateCare destiné aux entreprises et développé par les spécialistes du Groupe Mutuel.

Login: Monsieur Mäder, pourquoi la gestion des absences est-elle un sujet important pour SPAR?

Roman Mäder: les absences de nos collaborateurs ont d'abord des conséquences sur le plan financier (paiement du salaire pendant les absences, heures supplémentaires, main d'oeuvre de remplacement), mais elles ont aussi des incidences pour nos clients (livraisons différées, prestations de service réduites). Il ne faut pas oublier non plus les impacts sur les collègues, tels le travail supplémentaire, le stress ou la frustration, voire la maladie pour eux aussi.

Que fait donc SPAR en matière de gestion des absences?

Il est important pour nous que les collaborateurs malades reprennent dès que possible leur travail. Ainsi parlons-nous de gestion des présences. Pour cela, nous avons introduit, à l'échelle de l'entreprise, un processus qui permet de garder le contact avec les collaborateurs, de coordonner les mesures de soutien de notre assureur d'indemnité journalière maladie (le Groupe Mutuel) et d'organiser les entretiens lors du retour au travail. Les diverses formes d'absences sont enregistrées sous forme de statistiques.

SPAR est assuré auprès du Groupe Mutuel pour les indemnités journalières maladie. Quelle en est la raison?

L'offre d'abord, qui était compétitive, et les possibilités d'encadrement et de suivi ont été décisives pour nous. Auparavant, le suivi était insuffisant - ainsi les coûts liés aux absences prenaient l'ascenseur et, forcément, les primes de l'assurance aussi.

Qu'est-ce que le Groupe Mutuel a su apporter à SPAR?

Les spécialistes du CorporateCare entreprise du Groupe Mutuel ont finalisé notre processus de gestion des présences. Ces spécialistes, les visiteurs des malades et le médecin de proximité nous assistent maintenant de façon globale.

Comment s'est passée l'introduction du processus?

Une fois le concept mis au point, une séance d'information a été organisée pour tous les cadres au sujet de la gestion des présences. On leur a remis une documentation écrite sur la procédure à suivre ainsi que sur les différentes phases des entretiens favorisant le retour au travail.

Et que se passe-t-il concrètement maintenant lorsqu'un collaborateur est absent?

Ce qui est important, c'est le contact entre le collaborateur et l'entreprise. Après 5 jours d'absence au plus tard, le supérieur hiérarchique devrait parler au collaborateur. Au retour de celui-ci à son poste, son supérieur a un entretien avec lui, qui est protocolé dans un document.

Que peut-on tirer de ces entretiens de retour?

Le message fondamental est que le responsable accueille le collaborateur et prend en considération l'employé en lui proposant d'éventuelles mesures pour faciliter la reprise d'activité. Ces entretiens donnent également des indications sur des problèmes existant sur la place de travail. Le supérieur hiérarchique peut s'informer lui-même à ce sujet ou se faire appuyer par le service du personnel. Si ces entretiens n'ont pas un objectif de contrôle, ils permettent, néanmoins de détecter et de limiter d'éventuels abus.

Que fait SPAR lorsque les absences se prolongent?

Une prise de contact rapide avec le collaborateur permet de prendre des nouvelles du collaborateur. Cela démontre également l'intérêt porté au sort de l'employé et donne de premières indications sur la durée probable de l'incapacité de travail. Dans le délai d'une semaine après l'avis de maladie, ou lorsque nous l'exigeons par la suite, le Groupe Mutuel nous appuie avec ses visiteurs de malades formés à cette fin. Le visiteur engage le dia-

logue, informe sur les modalités de l'assurance et dresse un premier bilan sur le déroulement probable de l'incapacité et sur la reprise du travail.

Et quelles démarches entreprenez-vous lorsqu'il est à prévoir que l'incapacité de travail sera de longue durée?

Dans les cas plus complexes, le médecin de proximité du Groupe Mutuel nous apporte son soutien. Il peut prendre contact avec le médecin traitant afin de discuter des diverses possibilités de reprise du travail. Le médecin connaît bien notre entreprise, de même que les conditions de travail. Il peut donc juger dans les meilleures conditions de l'incapacité de travail et proposer une optimisation du traitement. Ce dialogue entre médecins garantit la préservation du secret médical.

Quels sont les avantages de la collaboration avec le médecin de proximité?

Nous pouvons ainsi mener ensemble une réflexion sur les possibilités de procéder à des adaptations du poste en question, de réduire la charge de travail ou d'entreprendre une réadaptation en vue d'un autre emploi. Il s'avère que chez nous, il est difficile de doubler les postes. En revanche, des places de travail ménageant le travailleur, autrement dit des emplois à plein temps avec un rendement diminué, donnent des chances réa-

Pour nous contacter:

Groupe Mutuel
Rue du Nord 5
1920 Martigny
Tél. 0848 803 777
e-mail: entreprise@groupemutuel.ch

Pour de plus amples informations sur CorporateCare:

www.groupemutuel.ch
Rubrique Entreprises



Groupe SPAR Suisse

Le Groupe SPAR Suisse est une entreprise familiale indépendante, dont le siège est à St-Gall/Gossau et qui exerce son activité sous licence de SPAR International. Le groupe d'entreprises - avec ses 148 marchés SPAR et EUROS-PAR, les six marchés de libre-service TopCC Cash & Carry et la livraison à des tiers - enregistre une croissance constante. En 2005, le chiffre d'affaires a augmenté de 5,1% à 809 millions de francs. Le Groupe SPAR occupe plus de 900 collaborateurs (emplois à plein temps), dont 72 apprentis; il prévoit la création de 60 nouveaux postes de travail, jusqu'à fin 2006.

listes au travailleur de se réinsérer dans le monde du travail.

Quels résultats SPAR a-t-il obtenus grâce à l'introduction du CorporateCare pour entreprises du Groupe Mutuel?

Nous avons réduit notablement le taux d'absences par notre gestion des présences. En particulier, les absences de courte durée ont diminué. L'intensification de l'encadrement par les visiteurs des malades,

le médecin de proximité et les spécialistes du CorporateCare du Groupe Mutuel s'est révélée très précieuse et efficace pour nous. Maintenant, il s'agit de s'attacher ensemble, systématiquement, aux absences de longue durée. A ce sujet, nous attendons beaucoup de la collaboration avec le médecin de proximité.

CorporateCare

Le programme CorporateCare du Groupe Mutuel offre, en sus des prestations d'assurances, des avantages supplémentaires aux clients du secteur assurance entreprise.

Pour les collaborateurs malades ou accidentés, ce programme garantit un encadrement optimal, grâce à l'appui de spécialistes du système de santé et du monde du travail.

Les employeurs, quant à eux, bénéficient d'une augmentation de leur productivité et d'un renforcement de la motivation de leurs collaborateurs. Un taux de sinistre plus bas a des effets positifs sur les primes et sur les éventuelles participations aux excédents des entreprises.

Le concept global CorporateCare entreprise se compose des quatre modules suivants qui, combinés ou séparément, peuvent être mis à profit par les entreprises:

- la maîtrise des absences dues à la maladie
- la gestion et prévention ciblée des accidents
- la promotion de la santé grâce à un large réseau de spécialistes
- la gestion des cas complexes