

Le Groupe Mutuel, assureur des entreprises

Un programme novateur pour réduire l'absentéisme au travail

L'assurance invalidité (AI) se trouve dans une grave situation financière. Les solutions pour réduire le nombre de rentes passent par le dépistage précoce et la réinsertion. Le Groupe Mutuel offre un programme novateur dans ce sens: le CorporateCare qui met à disposition des outils et ressources pour aider à la réinsertion rapide du collaborateur absent suite à une maladie ou à un accident.

Une bonne gestion des ressources humaines est l'un des moteurs du succès d'une entreprise. En qualité de spécialistes de l'assurance des personnes, les sociétés membres du Groupe Mutuel apportent une contribution positive dans ce domaine. Elles ne se contentent pas de simplement assumer la gestion administrative des cas d'incapacité de travail et de verser des prestations, mais offrent un programme «CorporateCare» qui soutient les entreprises dans la gestion de l'absentéisme des collaborateurs.

L'an passé, la moyenne suisse d'incapacité de travail était de 6,4 jours chez les hommes et 8 jours chez les femmes. On estime ainsi que les frais engendrés par les employés absents représentent environ 4% de la masse salariale. Et ce pourcentage n'est pas représentatif de la totalité des charges: il ne prend en compte ni les coûts liés aux remplacements des employés ni la perte de productivité. Ces absences ont, par ailleurs, des conséquences sur l'organisation et la répartition du travail. Alors que faire?

Des offres dans quatre directions

Le Groupe Mutuel offre, au gré des besoins des clients, quatre programmes qui s'attaquent à l'absentéisme en cas de maladie, d'accident ou offrent une prise en charge personnalisée des employés malades ou accidentés de longue durée. Il s'agira, par exemple, d'adapter la place de travail, voire d'envisager une conversion vers une nouvelle activité. Le dernier module se préoccupe de prévention et promotion de la santé. Toute une série de mesures touchant à l'aménagement du poste de travail, à l'ergonomie, à la gestion du stress et des conflits est proposée.

Analyse et objectifs

Quelles sont les étapes de l'intervention? L'assureur réalise d'abord une analyse spécifique de la sinistralité de l'entreprise et met en exergue les causes réelles qui altèrent la productivité. Il recense les cas de maladies et accidents les plus fréquents et leur durée. Sur la base de

cette radiographie et des prestations versées (reporting des coûts), on fixe, d'entente avec l'entreprise, les objectifs et les mesures à prendre.

Un réseau d'intervenants

Il s'agit ensuite de fournir des ressources aux entreprises, au travers d'un réseau de partenaires:

- les visiteurs des malades qui interviennent les premiers. Ils rencontrent les personnes en incapacité de travail pour évaluer leur situation et les renseigner, notamment, sur les démarches administratives.
- les médecins de proximité qui connaissent bien les conditions de travail des entreprises et peuvent, ainsi, proposer des solutions individualisées.
- les médecins-conseils qui analysent chaque dossier et coordonnent avec les médecins traitants la

reprise du travail ou se prononcent sur les rapports médicaux de leurs confrères.

- les case managers qui s'occupent du suivi plus personnalisé des cas. Ils coordonnent les opérations débouchant sur une réintégration progressive sur la place de travail, une adaptation temporaire de l'activité ou une reconversion professionnelle du collaborateur.

Selon les cas, on pourra également faire appel aux professionnels du social ou de la prévention. Ces divers intervenants agissent en synergie, dans une véritable approche «win-win» pour l'employeur qui diminue la durée des incapacités de travail, mais aussi pour l'employé qui est pris au sérieux et soutenu dans ses difficultés. Ces ressources sont mobilisées rapidement. Car on sait que plus on intervient tôt, plus la réinsertion est aisée. Il ne faut pas attendre l'échéance fatidique de deux ans qui aboutit à la rente invalidité.

Inédite et originale

Cette prise en charge CorporateCare est à la fois inédite et originale. C'est, en effet, la première fois qu'un assureur met en place un programme de prise en charge globale, coordonnée et pluridisciplinaire de l'absentéisme.

L'originalité tient au fait que l'on sort du cloisonnement entre les diverses instances sociales qui sont appelées à coordonner leur action. Il faut éviter que l'employé malade ou accidenté soit, en plus, confronté à la jungle des organismes sociaux dans laquelle il risque de se perdre. L'approche CorporateCare lui ouvre tout de suite les bonnes portes (conseillers, spécialistes, etc.) qui l'aident à reprendre pied. Cette démarche s'inscrit parfaitement dans l'esprit de la 5^e révision de l'AI, présentée à fin juin.

Des résultats probants

Un certain nombre de sociétés de tous les secteurs économiques expérimentent avec succès ces programmes CorporateCare. Parmi elles, des entreprises de la construction comme Zwahlen & Mayr dont Login de décembre 2004 a dressé le portrait ou des groupes internationaux, tel Richemont International dont fait partie Piaget (voir interview ci-contre). A toutes ses entreprises clientes, la Groupe Mutuel offre des outils performants pour que santé rime avec productivité.

Le directeur des RH de Piaget: «Une approche révélatrice de la santé sociale de l'entreprise»



La société d'horlogerie et joaillerie Piaget, basée à Genève, expérimente le programme CorporateCare du Groupe Mutuel. Pour quels résultats? Le point de vue de M. Hervé Neuenschwander, directeur des Ressources humaines.

La problématique de l'absentéisme constitue-t-elle une véritable préoccupation pour la gestion des ressources humaines de votre entreprise?

Hervé Neuenschwander: Sans aucun doute. L'absentéisme renvoie, en effet, à des coûts bien sûr, mais également à des problèmes de fonctionnement et d'organisation des équipes dont le travail est perturbé par l'absence d'un collaborateur. Au-delà de la question mesurable de la productivité, l'absentéisme est révélateur de la santé sociale de l'entreprise. Nous devons nous interroger sur le sens caché des absences qui peuvent exprimer un mauvais climat de travail, des insatisfactions ou des problèmes relationnels. Bref, tout ce qui touche aux aspects qualitatifs de la vie professionnelle.

Comment jugez-vous la démarche CorporateCare du Groupe Mutuel? Ce programme vous offre-t-il des outils et des solutions utiles?

Ce programme offre un soutien appréciable à la gestion de l'absentéisme. La prise en charge, en amont et le plus tôt possible des cas de maladie permet d'offrir de l'aide et un suivi au collaborateur afin de faciliter son retour au travail. Davantage que de sévir contre les abus, il s'agit de responsabiliser l'employé et de lui faire prendre conscience qu'il occupe une place qui compte pour l'entreprise. Notre démarche ne consiste pas à culpabiliser le malade, mais à lui fournir des ressources qui favorisent une réintégration rapide dans l'entreprise.

Comment ce programme est-il perçu par les collaborateurs?

Il faut d'abord préciser que nous avons présenté cette démarche à la commission du personnel et informons régulièrement, en toute transparence, sur l'évolution du taux d'absentéisme. Le CorporateCare peut susciter des sentiments ambivalents. Les collaborateurs présents à leur place de travail doivent souvent s'investir davantage pour compenser l'absence d'un collègue. Ils sont donc critiques s'ils ont l'impression que l'absence est injustifiée. Limiter les abus c'est garantir plus d'équité. Voilà pourquoi notre démarche est appréciée.

Autre point positif: le collaborateur malade est reconnu dans ses problèmes et difficultés. L'entreprise montre ainsi qu'elle n'est pas imperméable au vécu de son collaborateur.

Et quels en sont les résultats de l'intervention CorporateCare chez Piaget?

Le taux d'absentéisme a diminué de façon significative dans notre entreprise, ce qui a permis de stabiliser les primes de notre couverture d'assurance perte de gains. Cet allègement de la charge des sinistres se répercute positivement sur l'ensemble de l'activité de l'entreprise.

Piaget: bref portrait

Piaget est une entreprise du groupe Richemont, acteur majeur du monde du luxe. Cet horloger et joaillier de prestige est présent en Suisse et à l'étranger à travers ses filiales et son vaste réseau de boutiques. Le siège et la manufacture de Piaget se situent à Genève où travaillent 300 personnes. Horloger du précieux et de créations exclusives, Piaget réalise la synthèse unique des savoir-faire de l'horlogerie et de la joaillerie.