

Société pour la gestion du personnel

S E P

Section neuchâteloise

Procès-verbal N° 298

Séance du 12 février 2002, Hôtel Beau Rivage, Neuchâtel

Présents : 47

Thème : SUS AUX ABSENCES MALADIE

Notre collègue et ami, Pierre-Alain Buchs, a eu la responsabilité, cette fois, de présenter les orateurs de la soirée, MM. Cédric Angel et Steve Groux, directeurs de *Gestunion*, Société de courtage en assurances, Écublens. Il s'est donc agi d'une conférence à deux têtes. Parler de la maladie, ça a donné la fièvre à la séance à voir la participation!

1. Causes et *psycauses* de la maladie

La parole est à M. Angel. Aujourd'hui, tout le monde le sait, les entreprises doivent être compétitives, ce qui implique qu'elles doivent disposer non seulement d'outils performants, qui devront être adaptés en permanence dans le but d'améliorer la fiabilité, de simplifier la production et d'optimiser la rentabilité, mais aussi d'un personnel qualifié, efficace, motivé et résistant.

En matière de ressources humaines, l'orateur voit trois facteurs indispensables: le personnel doit être performant, fiable et résistant. Ces trois facteurs cités sont la pierre angulaire de la bonne fonctionnalité de l'entreprise qui, si l'un ou l'autre fait défaut, peut devenir la pierre d'achoppement dans la mesure où l'absence d'un de ces facteurs est cause de maladie. Petite question ouverte de l'orateur: « D'après vous, dans votre propre entreprise, combien n'ont pas manqué une seule journée de travail pour cause de maladie durant les 12 derniers mois? » Les réponses oscillent entre 20% et 30%. Or, selon les statistiques, elles sont, dans le secteur privé, de l'ordre de 4 travailleurs sur 10 et, dans celui de la fonction publique, de 3 sur 10, ce qui représente déjà un joyeux gâchis. L'orateur de dresser alors l'inventaire des principales causes et *psycauses* qui sont les suivantes:

Troubles mécaniques: Il ne faut pas croire que cela concerne les robots, c'est le tennisman, le footballeur du dimanche: hernies discales, troubles fonctionnels de l'armature osseuse, etc. ceux-ci représente la majeure partie des absences.

Troubles psychologiques: C'est aussi une énorme cause d'absentéisme et on les retrouve principalement dans les cas de longue durée.

Troubles fonctionnels divers: Stress, harcèlement en tous genres et très à la mode actuellement.

Dépendances: Alcool, drogue, tabac.

Maternité: mais ça, précise l'orateur, ce n'est pas une maladie. On se disait aussi! Elle figure dans les cas d'absentéisme dans la mesure où historiquement ce sont des assurances perte de gain qui payent en ce qui concerne la maternité. Et aujourd'hui encore elle n'est pas prise en

charge, soit par une assurance fédérale, soit par un tiers payant, c'est le plus souvent, soit à la charge des entreprises, soit d'une assurance sur laquelle on dévie des charges économiques. Cela dit, il faut savoir que les cas de maternité ne représentent que le 0,5 % des 5,25% d'absences pour cause de maladie en 2001 (*cf.* point 2 *infra*).

Lorsqu'on analyse les causes, on peut se rendre compte que certaines déviances, notamment d'ordre comportemental, peuvent passer inaperçues et générer beaucoup d'erreurs ainsi qu'une mauvaise ambiance toujours très préjudiciable. Le harcèlement sous toutes ses formes est aussi un des facteurs les plus fréquents dans les causes de dépression, de dépendance médicamenteuses, d'alcoolisme. Mais attention, dit l'orateur, il ne faut pas tomber dans l'excès. Aujourd'hui dès que l'on doit dire à un travailleur quelque chose de désagréable, il a l'impression d'être *mobbé*. Or, cela ne signifie pas que l'on ait plus le droit de *réprimander* sous peine de se voir assigner devant le conseil des prud'hommes. Et puis, également, en contrepartie, être présent au travail ne signifie pas être rentable. Il ne faut pas confondre non plus stress et dynamisme, agitation et efficacité. Selon les statistiques il y aurait, en Suisse, 75% de travailleurs stressés dans les entreprises! En conclusion, la bonne ambiance dans l'entreprise est l'un des points capital pour la motivation

2. Les trois types de déclencheurs d'absences dues à la maladie

1. *Héréditaire ou inéluctable*: Cas lourds (de plus de 90 jours), donc peu maîtrisables par l'entreprise. Cas du reste qui très souvent débouchent sur l'assurance-invalidité. Ils ne représentent toutefois que le 25% des absences.
2. *Habitude, hygiène de vie*: Il s'agit là de cas d'absences de moyenne durée (15 à 90 jours) qui peuvent être influencées positivement par des mesures de prévention, de sensibilisation d'hygiène et des prises de conscience dans l'entreprise.
3. *Epidémiologique, environnemental*: Cas de courte durée (jusqu'à 14 jours) sur lesquels l'entreprise peut réagir très rapidement par des mesures de vaccination, de motivations diverses, de valorisation des salariés ou de rétorsion.

En 2001, en Suisse, selon une statistique de *Gestunion*, dans le secteur industriel, les absences pour cause de maladie et de maternité représente le 5,25%, soit par salarié plus de 13 jours/an.

3. Évolution en % par délais d'absences maladie

Par rétroprojection, l'orateur commente un tableau sur trois ans 1999 – 2000 – 2001: *a)* les absences pour cas bénins jusqu'à 3 jours, souvent sans certificat médical dans la plupart des entreprises, *b)* jusqu'à 7 jours paraissent dans cette catégorie les cas bagatelles dont, dit l'orateur, on peut par la prévention, la motivation, la formation des chefs directs diminuer de moitié ce genre d'absentéisme, *c)* puis une plage plus large présente les cas d'absences de 14 jours jusqu'à 90 jours qui représentent la moitié des absences, qui ne peuvent être diminuées qu'en faisant de la prévention à moyen et long terme confortée par une prise de conscience du capital santé de chacun, *d)* les absences de 91 jours et plus sur lesquelles l'entreprise n'a aucune prise.

En conclusion le 50 % des absences se situant entre 14 jusqu'à 90 jours, représente le 75% sur lequel l'entreprise peu agir.

En coûts réels, les salaires non travaillés sur la moyenne des salaires représentent un montant de Fr. 3'150.-- par personne auquel s'ajoute la perte d'activité. Le coût des salaires non travaillés pour l'entreprise, selon une étude récente effectuée par de grands assureurs (CSS, SWICA), est estimé à Fr. 900.- par jour, soit Fr. 11'700 par salarié en 2001. Conclusion, l'entreprise a la possibilité de faire des économies énormes en travaillant sur l'absentéisme.

À la suite de M. Angel, M. Groux a pour mission de présenter l'approche *Gestunion*.

4. À tout problème solution

L'orateur déclare d'emblée que pour *Gestunion* l'absentéisme n'est pas une chasse aux sorcières, mais bien plutôt l'essai de trouver des solutions qui soient agréables pour tous les employés et qui passent bien. L'objectif ce soir étant, dit le conférencier, de donner quelques pistes de solutions qui existent dans les concepts que *Gestunion* a déjà réalisés dans différentes grandes structures en Suisse romande.

Côté finances: M. Groux part de l'hypothèse que la plupart des entreprises présentes ont des contrats d'assurance pour couvrir l'absentéisme et que, donc cela implique la possibilité de négociation dudit contrat concernant les délais d'attente, les charges sociales, la gestion des sinistres et les prestations.

Côté ressources humaines: L'intervention se situe au niveau des procédures, de l'assistance, du contrôle, de la formation, qui s'adresse principalement aux cadres, de l'outil informatique permettant l'établissement d'analyses détaillées.

Solutions organisationnelles :

1. *Standardisation des procédures en cas d'absence maladie*: En cas d'absence maladie, *Gestunion* a une formule toute simple qui est distribuée à tous les employés. (l'annonce de l'absence au chef direct et non à la téléphoniste, si le chef direct n'est pas là aux RH).
2. *Assistance et contrôle du suivi des absences*: Assistance et un contrôle du suivi des absences. Mesure importante qui consiste à effectuer de temps en temps des contrôles dès le premier jour, dès le deuxième jour, car ce qui est important ce sont les cas de courte durée, cette façon de procéder réveille certaines sensibilités qui pourraient s'endormir sur la maladie. Ce sont des contrôles qui sont visent à venir en aide aux gens qui en ont besoin, si une personne à l'impression de souffrir de mobbing qu'elle ne s'entend pas avec son chef, c'est bien d'avoir quelqu'un d'extérieur à l'entreprise avec qui parler.
3. *Formation des chefs de service*: Notamment les sensibiliser à l'absentéisme. Savoir traiter le personnel, dialoguer avec les gens qui rentrent de maladie, donner les bons conseils.
4. *Établissement de programmes informatiques*: statistiques en temps réel.
5. *Valorisation du personnel*: Notamment des employés méritants, et inciter les non-méritants à devenir méritants: diplômes, toute action de motivation, aspect financier ou congés, mais avec parcimonie. L'orateur cite le cas d'une entreprise qui offre un quatorzième mois de salaire et cela fait dix ans que l'absentéisme est stable.
6. *Proposition de mesures médicales gratuites*: Vaccination contre la grippe, radio des poumons, mais, c'est délicat à utiliser, car les gens n'aiment pas trop que l'on s'occupe de leur état de santé (aspect confidentiel).

Concept triple A :

Dans l'optique de ce concept, les conditions d'assurances ne sont que l'une des composantes du processus. Cette philosophie met sur le même pied d'égalité les mesures de prévention, les conditions d'assurances et les statistiques découlant des sinistres. Totalement interactif le concept influence en temps réel la prévention et les mesures correctives apportées au contrat.

1. *Anticiper*: La prévention est un mot souvent utilisé, mais qui ne dépasse que rarement le stade de la théorie. Pour être efficace, elle doit être utilisée comme un outil de prise de conscience et non comme la panacée absolue. Enfin l'affirme le proverbe: « Mieux vaut

prévenir que guérir. »

2. *Assurer*: Proposition d'un contrat de type standard auquel est joint un cahier des charges et des procédures spécifiques visant à limiter les effets économiques de l'absentéisme. Le partenariat avec l'employeur donne accès à des professionnels de la santé pour le suivi des cas de maladie et le contrôle des abus. Des statistiques fiables peuvent ainsi être obtenues par type de maladie sans enfreindre le secret médical. Les employés qui quittent l'entreprise peuvent rester assurés, ceci représentant un avantage sociale important. Une étude très approfondie détermine les points suivants: délai d'attente à appliquer selon le calcul de rentabilité, pourcentage des couvertures, conditions générales particulières, système légal LAMal ou LCA, salaire assuré, coordination avec fond de pension, procédures de règlement des sinistres, statistiques utilisables pour la prévention, procédure de déclaration de sinistres, formulaires informatisés par Internet et E-mail.
3. *Apprendre*: Dans la vie, chaque événement, chaque changement oblige à s'adapter constamment aux nouvelles conditions. L'expérience, si elle est partagée, ne permet pas forcément d'éliminer tous les risques, mais contribue à limiter leur nombre et surtout leur gravité. Les statistiques et l'observation continue de l'évolution des sinistres améliorent les connaissances de la population de l'entreprise, ce qui influence directement les mesures de prévention à appliquer.

Les mesures :

Le conférencier les passe en revue: *Gestunion* applique des mesures adaptées aux types de sinistres; fournit des tableaux de contrôle et des statistiques ainsi que des protocoles de mesures correctives; élabore avec l'aide d'un médecin conseil, d'un plan correctif. (Dans ce cadre-là les médecins conseils chez les assureurs ne sont pas forcément près de l'entreprise si bien que ceux-ci ne gèrent pas sur place les contrats perte de gain, c'est donc bien d'en trouver un, pas forcément celui de l'entreprise, car ça reviendrait au même que d'envoyer l'infirmière de l'entreprise faire des contrôles, qui soit un peu le médecin conseil de l'entreprise à l'extérieur. Le plus dur, c'est de le trouver). Enfin, *Gestunion* organise des conférences et des formations au personnel, et procède à la création d'un team santé au sein de l'entreprise, et met à disposition de celle-ci un concept « Patrimoine santé ».

5. Conclusion

La bonne santé des travailleurs est une condition essentielle pour permettre aux entreprises de fournir leurs prestations et les mesures à long terme de la prévention tant des accidents que de la maladie exigent une soigneuse planification.

Il faut avoir présent à l'esprit que 60% des maladies graves et des décès prématurés pourraient être évités avec une meilleure hygiène de vie. Les examens et dépistages coûteux ne sont pas les plus efficaces. Seul l'individu peut agir efficacement sur son monde de vie encore faut-il qu'il le veuille. Certes, l'entreprise dans ce domaine n'a pas un droit d'ingérence dans la mesure où il s'agit de la vie privée des employés, mais toute action susceptible d'ouvrir une réflexion salutaire ou une prise de conscience bénéfique pour la santé de chacun est mutuellement profitable à l'employé et à l'employeur.

L'auditoire convaincu du bien-fondé des arguments présentés à remercier les deux orateurs par un double applaudissement.

Neuchâtel, le 20 février 2002

Le procès-verbaliste

Jacques Maurice Chenaux

Communication: M. Gérard Debély a rompu une lance et *lancé* un vibrant appel en faveur de l'élection des **Juges prud'hommes** en encourageant ses collègues et amis à se mettre sur les rangs. Il y va de la *santé* des relations patronales et syndicales.