



ÉDITO

A quoi ressemblera le monde du travail d'après ?

Bien que nous ne puissions pas encore percevoir toutes les conséquences de la crise sanitaire, il est fort à parier que l'impact sur les organisations, les équipes RH et les employés se mesurera dans le temps.

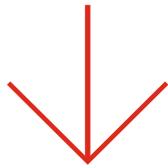
La généralisation du télétravail au plus grand nombre aura bouleversé notre rapport au travail. Si la grande majorité des employés l'ont bien vécu et y ont pris goût, n'oublions pas que le télétravail aura également été un aggravateur d'inégalités : entre ceux qui y ont accès et ceux qui ne peuvent remplir leurs missions à distance ou qui en sont privés, entre les hommes et les femmes, ces dernières ayant à assumer de façon encore plus prégnante la « double journée » et entre les grandes entreprises et les PME moins enclines au travail à distance.

Tous ces changements, détaillés dans les pages suivantes, transformeront également le rôle des équipes RH

confrontées à de nouveaux défis en matière de formation, d'animation à distance et d'organisation. Leur rôle déjà central dans l'entreprise s'en trouve considérablement renforcé. Tout au long de ces 16 derniers mois, nos Caredesks auront été fortement mobilisés pour les soulager des tâches administratives, leur apporter une veille et un soutien juridiques essentiels. C'est ici tout le sens de notre métier de courtier : être indéfectiblement aux côtés de nos clients. Ce nouveau numéro d'*Insurance Inside* consacré à la fonction RH est notre façon de rendre hommage aux professionnels en charge de la 1^{re} richesse de l'entreprise : ses hommes et ses femmes.

Bonne lecture !

Pierrick Leprince
Administrateur et CEO



Les défis de la fonction RH



La crise sanitaire et ses conséquences économiques et sociales ont accéléré la transformation du travail. Les équipes RH doivent désormais redéfinir les modèles existants au regard des enjeux humains, de management et d'organisation. Faire le choix stratégique d'externaliser certaines fonctions administratives permet aux RH d'assumer pleinement ce nouveau rôle capital pour la pérennité de l'entreprise.

Le monde du travail est en constante évolution. Les nouvelles technologies, la globalisation, la concurrence internationale, la tertiarisation de l'économie, la féminisation de l'emploi ou encore l'élévation du niveau de qualification des employés ont joué un rôle dans la transformation du travail ces 30 dernières années. Aujourd'hui, les conséquences économiques et sociales de la crise du Covid-19 accélèrent cette mutation. Elles annoncent des changements de paradigmes profonds auxquels les entreprises et les employés doivent rapidement s'adapter.

L'organisation du travail, les pratiques managériales, les relations interpersonnelles, les métiers et les collaborateurs eux-mêmes sont fortement impactés, selon Aline Scouarnec¹, professeur en sciences de gestion et spécialiste en management des ressources humaines. Face à ces défis inédits, les RH sont en première ligne.

Digitalisation et télétravail

La crise sanitaire et la transformation digitale déjà initiée depuis quelques années induisent de nouveaux modes de travail, en particulier le télétravail. C'est maintenant à la fonction RH d'accompagner les employés afin que cette nouvelle organisation ne soit pas vécue comme une déshumanisation du travail mais

au contraire comme source d'opportunités : gain en autonomie, en responsabilité, en qualité de vie. Les RH doivent aussi prendre en compte les nouvelles attentes des employés qui sont attentifs aux conditions de travail et à l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie familiale. Le rapport au travail, et à sa finalité, a été bouleversé par la pandémie. « *Il faut toutefois sensibiliser les collaborateurs sur les enjeux majeurs de la santé et de la sécurité liés au télétravail*, prévient Tatiana Garaventa, HR Business Partner chez Swiss Risk & Care. *L'aménagement de l'espace de travail, le respect des horaires et le droit à la déconnexion en font partie. Du côté des managers, cela engendre un besoin de formation afin de savoir animer, motiver et gérer des équipes à distance.* »

Confiance et management participatif

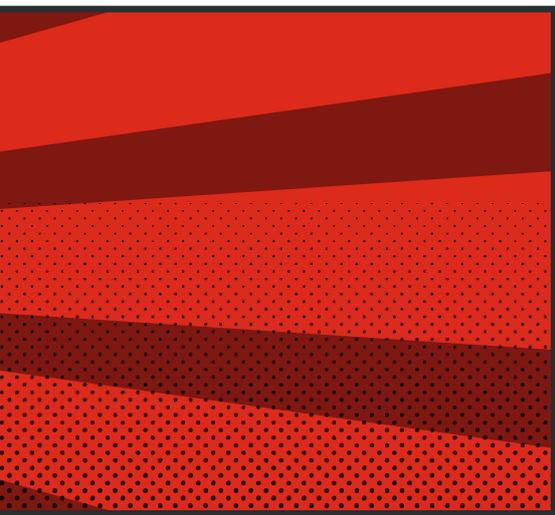
Grâce à la résilience et à l'agilité du management et des collaborateurs, le climat de confiance à l'interne a augmenté pendant la crise, selon l'enquête du HR Bench Institute² sur les Défis RH de la relance économique post-confinement Covid-19. Cette confiance s'est traduite par la volonté de consulter plus régulièrement les employés dans les processus décisionnels, voire d'introduire un style de management participatif. Pour les RH,

Faire le choix stratégique d'externaliser tout ou partie de l'administratif permet aux RH de se concentrer en toute sérénité sur leur cœur de métier : la gestion des femmes et des hommes de l'entreprise.

cela implique d'une part d'avoir une connaissance précise des aptitudes et capacités des collaborateurs pour, si besoin, les aider à acquérir des compétences inter-professionnelles et managériales. Et d'autre part de clarifier la vision, la mission et les valeurs de l'entreprise. « *Malheureusement, le management participatif ne se reflète pas partout*, déplore Tatiana Garaventa. *Il y a des tendances inverses comme l'over control ou le manque de suivi et de contacts réguliers avec le collaborateur.* »

Changements et culture

« *Tout changement technologique, managérial ou organisationnel doit être en adéquation avec la culture, sans quoi cette dernière doit être ajustée* », prévient le HR Bench Institute. Aux RH donc de s'assurer que ces évolutions se conforment bien à la culture de l'entreprise pour qu'ensuite les employés puissent se les approprier. La fonction RH se recentre désormais autour de l'accompagnement des changements



et de leur mise en œuvre auprès des salariés. « *Vis-à-vis des directeurs et des managers, les RH tendent à plus business partnering et de conseils RH stratégiques afin de mieux gérer et anticiper les ressources* », complète Tatiana Garaventa.

L'externalisation des tâches administratives RH

Avec ces nouvelles responsabilités, la charge de travail des équipes RH s'alourdit. Faire le choix stratégique d'externaliser tout ou partie de l'administratif permet aux RH de se concentrer en toute sérénité sur leur cœur de métier : la gestion des femmes et des hommes de l'entreprise.

Chez Swiss Risk & Care, nous avons développé un savoir-faire pour vous libérer des tâches à la fois complexes, chronophages et critiques : la paie, les démarches administratives et la gestion des absences. Nos spécialistes soutiennent vos RH et vos collaborateurs en répondant à toutes leurs questions dans ces domaines. Un atout en période de crise mais aussi dans le « monde d'après » où les RH ont un rôle capital à jouer.

¹Crise sanitaire et transformation du travail : les conséquences pour les équipes RH, Revue Management & Avenir, n°120 – décembre 2020.

²HR Bench Institute, Institut de management de l'Université de Neuchâtel, Associations HR Genève et HR Vaud, Enquête : Les défis RH de la relance économique post-confinement Covid-19, septembre 2020.

L'INTERVIEW

Externaliser pour mieux se recentrer

L'évolution de la fonction RH semble confirmer la tendance déjà initiée de l'externalisation des tâches administratives. Séverine Bovagne présente les avantages à faire appel à des spécialistes, en particulier dans les périodes de crise.

En quoi consistent les activités de prestations de services RH de Swiss Risk & Care ?

Nous avons trois pôles de compétences dans le domaine des services RH : la paie, les démarches administratives en lien avec l'AVS, les APG, l'AI, les allocations familiales et les permis de travail, et la gestion des absences planifiées et non planifiées.

En contact étroit avec les équipes RH de nos entreprises clientes, nous apportons notre savoir-faire et nos solutions informatiques. Notre valeur ajoutée repose également sur la mise à disposition de Caredesks, basés en Suisse, qui accompagnent au quotidien les employés dans toutes les demandes. Les RH se recentrent ainsi sur des tâches à plus forte valeur ajoutée, telles que la conduite du changement, une priorité à l'heure où les modes de travail sont bouleversés par la pandémie.

La crise a-t-elle bouleversé votre pratique ?

Lors de la 1^{re} vague, nous avons été fortement sollicités par nos clients. RHT, APG, prise en charge des assureurs, démarches à entreprendre auprès des autorités... Les RH avaient de nombreuses questions auxquelles nous avons su répondre avec précision grâce à notre veille législative. Nous avons renforcé notre niveau de services et notre disponibilité pour soutenir au maximum nos clients et leurs employés dans cette période difficile. Cela a été un véritable challenge pour mes équipes qui se sont elles-mêmes retrouvées en télétravail du jour au lendemain.

Avez-vous constaté un intérêt nouveau pour vos services RH ?

Oui, en particulier pour la gestion des absences. Selon nos indicateurs, le Covid-19 a été la cause d'une hausse sensible de l'absentéisme pendant la 1^{re} et la 2^e vague. En plus de la gestion concrète de la crise – la mise en place des mesures de protection des employés, l'organisation du télétravail – les RH ont dû effectuer une veille constante sur le droit social et les solutions juridiques et réglementaires à disposition pour administrer au mieux les absences. De quoi leur donner envie d'externaliser cette tâche à des spécialistes !



Séverine Bovagne est Directrice des Caredesks Absences et Paie de Swiss Risk & Care. Spécialiste de la paie suisse et de la gestion administrative RH depuis plus de 20 ans dont 10 dans l'externalisation et le service, elle est responsable d'une équipe de 20 collaborateurs en charge de l'activité de prestations de services RH pour une clientèle locale et internationale.





Confiez votre prévoyance professionnelle à des spécialistes



Pour un accompagnement au plus près de vos besoins

- Choix de la solution de prévoyance
- Aide à la décision
- Gestion courante de vos contrats
- Caredesk, basé en Suisse, dédié aux employés
- Coordination avec votre service RH et le prestataire payroll

Contact :

Jean-François André
Directeur courtage LPP
+41 58 178 86 99
jfantre@swissriskcare.ch

**SWISS RISK
& CARE**

Our independence • Your best insurance



■ Prévenir l'absentéisme en entreprise

Agir en amont, prévenir l'absentéisme pour éviter ses lourdes conséquences financières, humaines et organisationnelles, voilà ce qui nous était demandé par nos clients. Swiss Risk & Care propose désormais une solution 360° qui active les trois leviers de la prévention : la gestion des absences, de la santé et des ressources humaines. Entourés de partenaires spécialisés – leader de la santé digitale, expert RH – nous plaçons vos collaborateurs au centre du jeu et favorisons leur retour au travail en cas d'absence maladie ou accident.

Vous aussi vous souhaitez agir de façon proactive sur votre taux d'absentéisme ? Séverine Bovagne se tient à votre disposition : sbovagne@swissriskcare.ch.

■ Changement de prise en charge des accidents non professionnels des frontaliers

Depuis le 1^{er} janvier 2021, les formulaires papier sont progressivement remplacés par un système d'échanges électroniques des données entre les pays de l'UE et la Suisse. Cette évolution a un impact sur le remboursement des accidents non professionnels. Si le frontalier se fait soigner en Suisse, il est remboursé à 100 % pour ses frais de soins par l'assurance-accidents obligatoire (LAA).

En revanche, s'il se fait soigner en France, il est remboursé selon la loi française. Or, en France comme dans les autres pays de l'UE, l'accident non professionnel relève de l'assurance-maladie. Seuls environ 70 % des frais médicaux de suivi sont remboursés.

Pour connaître la position de votre assurance LAA et/ou complémentaire (LAAC) sur le remboursement des 30 % restant, contactez-nous : info@swissriskcare.ch

Impressum

Éditeur : Swiss Risk & Care - insurance-inside@swissriskcare.ch - T +41 58 178 85 85 • Directeur de Publication : Pierrick Leprince • Responsable Éditoriale : Anne-Christine Mota
Impression : Imprimerie Baudat, L'Orient • Crédit photo : Swiss Risk & Care, iStock by Getty, Céline Michel.