

A causes multiples, réponses multiples

Notre rapport au travail a changé. Les salariés doivent faire face à des situations d'urgence qui entraînent de la fatigue voire de l'épuisement. Lors de notre webinaire organisé en partenariat avec la Chambre de Commerce de Genève, les intervenants* sont revenus sur les moyens de prévenir et d'accompagner le retour au travail.

1. Quels sont les moyens de prévenir ou de réduire l'absentéisme ?

L'absentéisme trouve son origine dans de multiples sources : organisationnelle, relationnelle, managériale, etc. C'est donc d'abord l'entreprise qui est « malade » avant ses salariés. Les entreprises peuvent agir sur plusieurs paramètres. Beaucoup de cas d'absence ont des causes physiques. Mieux organiser le travail, revoir l'ergonomie du poste, améliorer la sécurité ont un impact sur cette typologie d'absences. Pour les arrêts dus à une souffrance psychologique, la direction et le management jouent également un rôle prépondérant et leur savoir-être sera déterminant. Être à l'écoute, montrer de l'empathie et de l'intérêt pour les employés par des petits gestes ou des paroles bienveillantes, savoir féliciter et récompenser... touchent profondément les salariés. Cette démarche vient en complément de l'élaboration d'une véritable politique d'avantages sociaux et de rémunération.

2. Les travailleurs se retrouvent de plus en plus souvent en situation d'épuisement. Comment y remédier ?

La maladie du siècle est la surcharge. L'enjeu pour une direction générale est donc de gérer cette surcharge, de mettre en place des actions et d'allouer des ressources pour réguler la charge de travail. L'absentéisme est un enjeu stratégique et constitue un indicateur de performance de l'entreprise. Il doit donc être pris en compte au plus haut niveau de l'entreprise.

3. Comment accompagner le retour au travail ?

Il est important de ne pas faire revivre au salarié la situation qui a provoqué son arrêt. Le management devra donc trouver des solutions. Il faut laisser le temps à l'employé de reprendre le rythme professionnel. Ce temps sera proportionnel à la durée de son absence. La reprise thérapeutique peut être envisagée et indemnisée par l'assureur. Enfin, lors de l'entretien de reprise, attention de ne pas culpabiliser le salarié mais, au contraire, de lui porter de l'attention afin qu'il se sente accueilli.

*Les intervenants : Amina Belkhiria, Responsable Clients chez Swiss Risk & Care, Vincent Blanc, CEO d'Ismat Consulting SA, Sabeiha Bouchakour, Manager conseil RH chez Diot-Siaci, Alexander Rao, Compensation program manager et Total Rewards chez Medtronic, Yvan Roux, Directeur Marchés Assurance et Prévoyance chez Swiss Risk & Care.

Le replay du webinaire est visionnable sur notre site internet : <https://www.swissriskcare.ch/les-webinaires>

■ Réforme « LPP21 »

Le point sur le projet de loi soumis à consultation auprès des chambres fédérales :

1. Baisse du taux de conversion LPP à 6 %

La baisse du taux de conversion LPP de 6,8 à 6 % ne s'applique qu'aux avoirs de vieillesse assurés dans le régime obligatoire. Elle pourrait entraîner une baisse de leur rente pour quelque 14 % de futurs retraités.

2. Cotisations dès 20 ans

L'épargne-vieillesse commencera obligatoirement dès 20 ans – cinq ans plus tôt qu'aujourd'hui.

3. Réduction du montant de coordination

Afin d'améliorer la situation de prévoyance des personnes ayant de faibles revenus, cette part passera de CHF 25'095. – (2022) à CHF 12'548. –.

4. Nivellement des taux de cotisation

Les cotisations épargne minimales, dites bonifications de vieillesse, seront ajustées et moins fortement échelonnées par rapport à aujourd'hui. Pour les 20 – 44 ans, la bonification de vieillesse sera de 9 % sur le salaire soumis à la LPP et de 14 % à partir de l'âge de 45 ans.

5. Compensation

Pour compenser la baisse des rentes pendant les 15 premières années suite à l'introduction de la réforme, une rente complémentaire sera versée par un fonds fédéral. Les cinq premières années, les rentiers toucheront au maximum 2'400 francs de plus par an, les cinq années suivantes 1'800 francs par an et les cinq dernières années 1'200 francs par an.

Participez à notre enquête de lectorat

**Vous êtes lecteur d'Insurance Inside ?
Votre avis nous intéresse !**

Merci de prendre 5 minutes pour répondre à ces quelques questions à découvrir en flashant le QR Code.



SWISS RISK & CARE

Our independence • Your best insurance

INSURANCE INSIDE

N° 26
JUIN 2022



ÉDITO

Le service, au cœur de notre activité de courtier

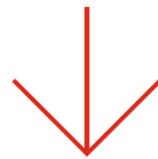
Swiss Risk & Care est courtier en assurance. Cependant, nous avons fait le choix stratégique au moment de la création du groupe, il y a 8 ans, de renforcer notre activité de services avec une offre dédiée aux départements de ressources humaines des entreprises. Il s'agissait de leur proposer d'externaliser tout ou partie des tâches administratives, pour leur permettre de se consacrer pleinement à leur cœur de métier : la gestion des femmes et des hommes de l'entreprise. Nous avons ainsi développé des solutions informatiques performantes en matière de gestion des absences, de payroll et de démarches administratives, sans équivalents sur le marché. Ces dernières années, nos équipes IT ont sensiblement fait évoluer ces outils qui répondent aux plus hauts standards de sécurité informatique et de protection de données.

Cependant, notre valeur ajoutée repose sur nos Caredesks. Chez Swiss Risk & Care, nous plaçons l'humain au cœur de la relation avec nos clients. Nos Caredesks, véritables « task forces » composées de gestionnaires multilingues, sont à la disposition des employeurs et de leurs employés, pour les accompagner dans la gestion courante de leurs tâches administratives.

Dans ce nouveau numéro d'Insurance Inside, nous abordons la question de l'absentéisme. Véritable fléau pour une entreprise, l'absentéisme peut être le révélateur d'un mal-être des salariés lié à des dysfonctionnements internes et génère des coûts directs et indirects pesant sur la performance de l'entreprise. Après deux ans de Covid, pendant lesquels les RH ont eu à gérer des cas d'absence nombreux, la gestion de l'absentéisme constitue plus que jamais un enjeu pour les dirigeants. Qu'en est-il du niveau et de la nature de l'absentéisme ? Quel est l'impact du télétravail ? Dans ce contexte, peut-on prévenir l'absence, comment gérer les cas et réduire le nombre des absences ? Nous vous proposons plusieurs pistes de réflexion dans les pages qui suivent et qui reprennent les propos échangés lors de notre webinaire du 3 mai dernier.

Bonne lecture !

David Cochet
Directeur général



Le case management, arme fatale de l'absentéisme

Les experts se rejoignent sur le constat : l'absentéisme augmente. Phénomène inquiétant, cette hausse concerne désormais également les moins de 35 ans et les cadres, et ce, indépendamment des effets liés au Covid. Outre son coût, l'absentéisme peut déstabiliser toute l'entreprise si ce problème n'est pas pris en charge au plus haut niveau. Parmi les moyens de lutte à disposition, la gestion des cas, encore appelée « case management », est une étape incontournable pour réduire le nombre des absences.

La prise en charge des absences s'organise généralement en 5 étapes : la prévention, la gestion, la maîtrise, le transfert du risque financier, et, enfin, l'accompagnement du retour du collaborateur dans l'entreprise. Chaque étape est évidemment cruciale. En parallèle des mesures de prévention (cf. interview en page 4), traiter la problématique de l'absentéisme suppose de se doter d'un outil de gestion performant et de procéder à un suivi régulier des employés absents.

Se doter d'un outil de gestion performant

Quelle que soit sa taille, une entreprise peut digitaliser la gestion des cas d'absences par l'implémentation d'un outil informatique dédié. Outre la simplification du traitement administratif (permettant un gain de temps aux services des ressources humaines), cet outil permettra de disposer d'indicateurs qui fourniront des informations précieuses sur l'évolution du nombre et de la durée des cas d'absence et leur

nature. Autant de signaux faibles qui alerteront la Direction des Ressources humaines ou la Direction générale sur un dysfonctionnement

En Suisse, le taux d'absentéisme moyen était de 4,3 % en 2019 contre 3,8 % en 2016 (soit plus de 9 jours d'absence par salarié).

Source : OFS



interne. Chez Swiss Risk & Care, nous avons développé un applicatif maison, Unipro, qui propose de nombreuses fonctionnalités telles que la saisie des cas d'absences (accident et maladie) et la gestion des certificats médicaux dès le premier jour d'absence, l'aide à la rédaction et à la transmission des déclarations de sinistres accidents et de perte de gain maladie aux compagnies d'assurances, la surveillance du bon déroulement des cas jusqu'à leur règlement, etc.

Notre Caredesk, véritable hotline composée d'experts multilingues basés en Suisse, assure le contrôle et le suivi auprès des employés et des employeurs. Unipro est couplé à un outil de business intelligence pour obtenir des statistiques sur les absences de courte et de longue durée. Nous avons opté pour la solution Olik Sense qui fait partie des outils les plus performants du marché. Il permet d'obtenir un monitoring précis des absences en fournissant des indicateurs sur la répartition par type d'accidents

ou maladie, par cause, par âge, sur le coût des absences par type et durée du taux et d'événements d'absence sur 12 mois glissants, sur la proportion d'employés en situation de chronicité préoccupante, la probabilité de l'employé de passer à une durée supérieure, etc.

Maitriser l'absence grâce à un suivi régulier

Bien sûr, l'absentéisme ne se règle pas uniquement avec des courbes statistiques. Prendre contact régulièrement avec une personne souffrante est primordiale. Le case management met en place un suivi individualisé des cas d'absence. Il est pris en charge par l'assureur et n'engendre donc pas de coût supplémentaire. Il est simple à mettre en œuvre et ses effets sont rapidement mesurables. Employeur, courtier et assureur se rencontrent périodiquement pour étudier chaque cas. Le bénéfice est multiple. La plupart des situations sont ainsi résolues plus rapidement ce qui permet de donner davantage de temps aux

cas plus complexes. L'intervention de tiers extérieurs à l'entreprise (médiateurs) permet de débloquer des situations de conflit avec un manager. Les salariés savent que des professionnels vont les accompagner sans interférence de l'employeur et en toute confidentialité.

En agissant sur le taux d'absentéisme, le case management permet une baisse sensible de la sinistralité de l'entreprise et, par voie de conséquence, de sa prime d'assurance Perte de gain maladie. Enfin, le case management introduit une « culture » de la gestion de l'absence en interne qui sensibilise les managers à la question de la souffrance au travail. De curatif, il permet donc aussi une action préventive sur l'absentéisme.

Les chiffres de l'absentéisme

Etude Diot-Siaci et Ifop à partir d'un échantillon représentatif de 3'130 salariés – mars 2022

- **50 %** des salariés estiment exercer un métier susceptible d'entraîner des conséquences négatives sur leur santé physique.
- **50 %** des télétravailleurs expriment un sentiment d'isolement.
- **2 %** déclarent avoir été arrêtés pour convenance personnelle. L'absence pour convenance personnelle reste donc marginale.

Parmi les salariés absents au moins un jour en 2021 :

- Si **84 %** se sentent bien intégrés dans l'entreprise, **57 %** sont stressés et **49 %** estiment que leur travail n'est pas reconnu à sa juste valeur. Il n'y a donc pas forcément de lien entre le sentiment d'attachement à son entreprise et l'absentéisme.
- **69 %** se sont sentis soutenus par leurs collègues lors du retour au travail contre **34 %** seulement qui se sont sentis accompagnés par la DRH.
- **34 %** considèrent que leur charge de travail augmente, en particulier ceux qui télétravaillent.