

## Et si vous preniez les absences au sérieux?

Vaudoise Services a créé, il y a tout juste un an, une start-up interne, **Corporate Health Services**, dirigée par Isabelle Kunze. Cette entité de l'assureur s'est donné pour mission d'aider les entreprises à gérer les absences, un casse-tête qui peut vite virer au cauchemar si l'on n'intervient pas de manière rapide et adéquate. **Thierry Vial**



### Corporate Health Services

Développée en juillet 2020, cette entité de Vaudoise Services a déjà signé **25 contrats-cadres** avec des entreprises. La fourchette des tarifs va de 100 à 1800 francs.

### Isabelle Kunze, pourquoi Corporate Health Services se positionne-t-elle sur la gestion de l'absence?

Nous constatons depuis longtemps la multiplication des cas de conflits au travail, de souffrance, de managers ou de collaborateurs qui ne sont plus en phase avec les valeurs de l'entreprise, ce qui provoque des absences de longue durée et génère des coûts importants pour l'employeur. Il faut savoir que si des cas d'absences se multiplient, les primes de l'entreprise prennent rapidement l'ascenseur et peuvent augmenter considérablement lors des échéances contractuelles. C'est pourquoi il faut prendre ces questions très au sérieux, le plus tôt possible, via la prévention. Ce qui est encore malheureusement loin d'être le cas dans les entreprises et les PME. C'est pour y remédier que nous avons créé Corporate Health Services (CHS), une cellule de professionnels (juristes, médiatrice, psychologue, care et case managers) dont la vocation consiste à épauler les entreprises dans ces situations particulières.

### Qu'est-ce que vous mettez en place concrètement?

Le socle de notre service est constitué du management des absences. Nous proposons par exemple des interventions avant l'arrêt de travail, dès qu'un manager repère une situation de souffrance chez un collaborateur, s'il observe des absences perlées (absences courtes régulières), des changements de comportement ou de la fatigue. Ce sont en effet des signes qui doivent le pousser à faire appel à nos services pour que nous puissions intervenir très rapidement. Nous réalisons alors un bilan de la situation avec des propositions d'action avant que la situation ne dégénère jusqu'à l'arrêt de travail. Dans les cas de burn-out, il y a des signes et des symptômes qui peuvent être repérés, mais les entreprises agissent souvent trop tard, au moment de l'arrêt de travail.

### Est-ce que le collaborateur concerné doit donner son accord?

Oui, bien sûr, notre intervention se fait à la condition que le collaborateur concerné soit d'accord. Si un employeur repère une situation délicate, il peut simplement dire à son employé: «Je m'inquiète pour toi, je ne



sais pas comment gérer cette situation, mais serais-tu d'accord que nous fassions appel à des professionnels?» En règle générale, la personne accepte et est même soulagée de pouvoir s'ouvrir à une équipe extérieure à l'entreprise. On peut alors proposer des mesures à mettre en place et trouver des solutions bien moins douloureuses pour l'employé et l'employeur. Souvent, le malaise d'un collaborateur est la pointe de l'iceberg, qui permet de mettre le doigt sur des problèmes de structure organisationnelle ou de cahier des charges, notamment. Le fait de verbaliser une situation de malaise permet souvent déjà de l'améliorer.

### Vos clients sont plutôt des grandes ou petites entreprises?

Nous avons vraiment de tout, des grandes entreprises comme des PME ou des administrations publiques. Notre objectif est de soutenir toutes les entreprises sur l'ensemble du territoire suisse, peu importe où elles sont assurées, qui ont à un moment ou à un autre besoin d'un soutien externe.

### Vous avez lancé cette «corporate start-up» en plein covid, période compliquée, j'imagine?

Oui, mais en même temps, la souffrance au travail n'a peut-être jamais été aussi élevée que pendant cette période particulière. Nous avons tout de même signé en un an 25 contrats-cadres avec des entreprises et notre plus grand client a fait appel à nos services à une trentaine de reprises cette année. Nous n'attendons pas le délai de 30, 60 ou 90 jours pour inter-

venir, nous prenons contact avec le collaborateur au plus vite pour éclaircir la zone grise et les résultats sont vraiment très bons. La plupart des cas que nous gérons concernent des incapacités de travail en lien avec le poste – en raison d'un licenciement, d'un avertissement ou d'un conflit, par exemple.

### Combien coûtent vos services?

Cela dépend de la complexité du cas et du type de service choisi. Pour les interventions précoces, pendant le délai d'attente par exemple, la fourchette va de 100 à 1800 francs en fonction du suivi à mettre en place, mais je peux vous dire que l'entreprise s'y retrouve. Eviter un arrêt de travail prolongé représente une réelle économie, quoi qu'il arrive.

### En quoi consiste la signature d'un contrat-cadre avec vos services?

Ce contrat stipule que l'entreprise adhère au fonctionnement et qu'elle peut nous solliciter pour une aide ponctuelle en amont ou en aval d'un arrêt de travail. A ce stade, l'entreprise ne paie rien. Très prochainement, nous allons lancer un modèle au forfait qui s'accompagne de la gestion systématique des absences de chaque collaborateur après quelques jours d'absence seulement. C'est le meilleur moyen de limiter les absences prolongées. Nous proposons également dans la palette de nos services des formations pour les managers à la gestion des absences pour qu'ils réagissent vite, des formations sur la prévention des risques psychosociaux (stress, burn-out) et des médiations en cas de conflit et du coaching.

### Comment délimitez-vous votre champ d'action?

Nos valeurs sont basées sur la confiance, la bienveillance et l'efficacité. Nous sommes dans l'action. Notre objectif est de mobiliser les personnes touchées dans leur santé afin de trouver des solutions et donner des recommandations sur ce qu'il convient de faire. Nous avons une vision pragmatique de notre action et nous sommes au service de l'employeur comme de l'employé avec un regard neutre.

### Est-ce que les cas de conflits de travail sont en hausse?

Oui, c'est très clair, les incapacités de travail en lien avec le poste sont en forte augmentation. A nous de travailler ensemble avec les médecins, avocats, entreprises et collaborateurs afin de trouver des solutions win-win. Il s'agit pour certaines entreprises de pouvoir continuer à payer des primes d'assurance perte de gain, primes qui prennent, comme indiqué précédemment, l'ascenseur de façon très importante ces dernières années. Il s'agit pour nous de rétablir le dialogue, de mobiliser les personnes en souffrance et de trouver des solutions. «Ensemble les chemins se dessinent», comme le dit notre slogan!

## La semaine de quatre jours, un modèle d'avenir?

Travailler **un jour de moins** par semaine tout en étant payé la même chose: l'idée fait son chemin dans de nombreux pays, mais implique de profonds changements de mentalité.

**Erik Freudenreich**



L'an prochain, près de **200 entreprises** espagnoles vont adopter la semaine à quatre jours.

**E**n 2022, près de 200 entreprises espagnoles vont adopter la semaine de travail de quatre jours, soit 32 heures sans réduction de salaire. L'initiative a été lancée par le parti Más País (gauche) avant d'être adoubée par Pedro Sánchez, l'actuel président du gouvernement. Le projet de test grandeur nature sera soutenu à hauteur de 50 millions d'euros par les pouvoirs publics. Il devrait concerner 2000 à 3000 salariés, pendant une durée de trois ans, afin de permettre d'évaluer le potentiel

un week-end de trois jours à leurs employés durant une période test en août 2019, les responsables ont noté une augmentation de la productivité globale de 40%, tandis que la consommation d'électricité et celle de papier imprimé reculaient respectivement de 23% et de 60%. Le concept a depuis fait son chemin au sein de l'archipel asiatique, connu pour sa rigoureuse culture du travail. Ainsi, le gouvernement nippon a recommandé aux entreprises de permettre à leurs employés de ne travailler que quatre

**«Nous avons adapté certains processus, réduit les temps morts et intégré de nouveaux outils pour améliorer l'efficacité.»**



**Florian Wallner** Directeur, Awini Suisse

de la mesure en comparaison aux entreprises traditionnelles.

**Les dirigeants de Microsoft au Japon peuvent témoigner d'un bilan très positif** lié à une expérience similaire menée il y a deux ans au sein de leur société. Après avoir accordé

jours par semaine dans le cadre de ses directives annuelles en matière de politique économique, présentées en juin dernier.

Les gouvernements de la Nouvelle-Zélande et de la Finlande ont eux aussi déjà évoqué l'idée, tandis qu'un projet pilote a été mené durant quatre ans en