

# Quand des patrons dorlotent le personnel

Quelques bons petits plans pour lutter contre l'absentéisme.

ADELITA GENOUD

**L'**absentéisme semble exciter l'imagination des entreprises. Il faut dire qu'en 2004, les absences répétées ont coûté la bagatelle de 4,2 milliards de francs. Aussi depuis quelques mois, les patrons multiplient-ils les initiatives pour stimuler les enthousiasmes flapis. Comment? En ajoutant une pincée de paternalisme dans leur cuisine managériale. Résultat, le taux d'assiduité au travail reprend l'ascenseur. Petit tour de piste.

En matière de lutte contre l'absentéisme, Globus Genève fait figure de premier de classe. L'entreprise, qui compte 500 employés, a d'abord institué une sorte de main courante. Toutes les absences sont soigneusement consignées. «Ce registre permet d'établir une statistique précise. Pas de stigmatiser les absents à répétition», explique d'emblée Alain Gendre, directeur des ressources humaines. Et puis, il a fallu affiner quelques notions, énoncer des définitions et éreinter un certain nombre d'idées reçues. La plus coriace postulant que les femmes désertent plus fréquemment leur poste que les hommes.

## Le travail c'est la santé

Tous les cadres de l'entreprise, y compris le PDG, ont donc, sans rechigner, assisté à un cours *ex cathedra*. Ainsi, depuis le printemps 2004, la gestion du personnel a gagné en déférence. Un employé qui marque zéro heure d'absence au tableau est remercié pour son engagement. «C'est la moindre des politesses», affirme Alain Gendre. Le grand magasin manifeste la même empathie à l'égard des personnes qui, après une maladie, reprennent leurs activités. Le chef de service exprime sa satisfaction de les voir rétablis et leur explique les changements



Comment s'attacher ses employés? Distribution de vitamines et primes de bonne santé pour donner envie de bosser. (PASCAL FRAUTSCHI / FEV 2005)

survenus dans l'entreprise. Les absences qui se répètent plus de quatre fois en six mois font l'objet d'un entretien approfondi. «Le but étant d'identifier un malaise pouvant justifier une réorientation.» Cette valorisation du personnel a porté ses premiers fruits en novembre dernier. Le taux d'absentéisme — qui flambe généralement à cette époque — a baissé d'un tiers. Encouragé, Alain Gendre envisage de nouvelles pistes pour promouvoir la santé du personnel. «Comme distribuer du jus d'orange le matin, histoire de booster les anticorps, et encourager le personnel à la pratique d'un sport.»

Serbeco SA, entreprise spécialisée dans le transport, la récupération et le recyclage des déchets met depuis l'an dernier la main au porte-monnaie. Comme l'explique Lydie Rossel, responsable du personnel: «Une prime de 400 francs est versée aux personnes qui n'ont pas fait défection plus de dix jours par an.» Et puis, Serbeco joue aussi la carte de la bienveillance. Quand un employé est malade, la maison prend régulièrement de ses nouvelles. «Le directeur a personnellement accompagné un collaborateur en traitement contre l'alcoolisme», ajoute Lydie Rossel. Mais cette dernière

reste vigilante. «La prévention ne signifie pas que nous nous laissons duper par les tire-au-flanc. Nous sommes circonspects face aux maux divers qui surviennent exclusivement le lundi matin, disparaissent le mardi pour ressurgir le vendredi après-midi. Les entretiens réguliers nous permettent donc de trier le mauvais grain de l'ivraie.»

## Une visite aux malades

Les Transports Publics Genevois (TPG) se sont engagés il y a un an sur les mêmes rails. Le taux d'absentéisme était, il est vrai, particulièrement élevé. Il faut dire que sur 1500 employés, 900 sont des conduc-

teurs. A la moindre prise de médicament pouvant entraîner une somnolence, les chauffeurs sont obligés de lever le pied. A ces absences naturelles, s'ajoute le stress lié notamment à la complexité du trafic. Alors? «Quand un collaborateur est malade plus de quinze jours, le responsable des ressources humaines lui rend visite», commente Pierre-François Umiglia. Le porte-parole des TPG affirme aussi que les entretiens d'évaluation ont permis de réduire la fréquence des absences.

Reste que la traque à l'absentéisme en est encore à sa période préhistorique. Le pouvoir des fleurs n'a pas encore imprégné l'ensemble du patronat.