

*Health Case Management*

# Le travail de réintégration chez Swiss

La compagnie aérienne Swiss a créé des postes de bureau tout spécialement pour les membres de son personnel navigant auxquels la maladie ou l'accident ne permettent plus de servir en vol. Pour conserver à ces personnes des perspectives d'emploi dans l'entreprise, Swiss applique un système de soins de santé (health care management) et coopère étroitement avec les assurances partenaires. **Par Michael Uebersax**

Les membres du personnel navigant (pilotes et personnel de cabine) doivent satisfaire à de nombreuses dispositions légales concernant leurs aptitudes physiques et psychiques. L'examen est effectué par Swiss Medical Services, le service médical de la compagnie Swiss, sur mandat notamment de l'Office fédéral de l'aviation civile (OFAC).

Il arrive donc assez souvent que les collaborateurs navigants de Swiss soient affectés, après une maladie ou un accident, à une activité de bureau à temps partiel ou complet lorsque la médecine du travail et les dispositions légales leurs interdisent de reprendre tout de suite leur activité d'origine, de pilotage ou en cabine.



*Swiss offre aussi un grand nombre de possibilités de travail au sol ou dans les bureaux.*

## Concept de réintégration «service au sol»

Swiss place les collaborateurs navigants devenus inaptes au service de vol mais qui peuvent effectuer des travaux administratifs, à des postes de bureau spécialement créés au sein de l'entreprise. Ces affectations sont nommées «remobilisation à l'interne». Il s'agit d'affecter des collaborateurs à une activité palliative temporaire, au besoin de leur assurer ainsi un «emploi protégé».

Chaque mois, entre 70 et 90 membres de personnel volant de Swiss effectuent un service au sol pour raisons de maladie, d'accident ou de grossesse, parfois sur plusieurs mois selon l'indication médicale. Afin de s'assurer qu'il y ait toujours suffisamment de possibilités d'occupation pour ces collaborateurs, certains postes du back office comportant des tâches faciles à assimiler et si possible exemptes de contraintes de temps ne sont occupés que par des travailleurs affectés à un service au sol.

Certaines affectations, néanmoins, supposent des connaissances spécialisées. Très souvent alors, sur tel ou tel projet en particulier, la présence dans le groupe de projet d'un(e) collègue du personnel volant affecté(e) à une activité au sol est d'une valeur inestimable pour l'ensemble du projet. Selon le nombre de collaborateurs inaptes au service navigant et en fonction de leur domicile, des données sanitaires les concernant et de leur éventuelle expérience des activités de bureau (p.ex. maîtrise de l'ordinateur), il faut toujours créer de nouveaux emplois dans le service au sol afin de pouvoir répondre le mieux possible aux besoins et aux demandes spécifiques des collaborateurs malades ou accidentés. Pour eux, le but de chaque engagement au sol demeure bien sûr le retour à l'activité d'origine, raison pour laquelle il constitue une étape décisive sur cette voie.

## Processus et gestion des cas

Dans les cas particuliers, les services médicaux de Swiss confirment, suite au médecin traitant, l'aptitude (partielle) à une affectation au sol et chargent le Health Case Management de Swiss de trouver des possibilités d'activités adéquates. Après un entretien avec le collaborateur, le Health Case Management coordonne la reprise du travail, informe les entités concernées et détermine avec le collaborateur le temps de travail qu'il peut fournir au sol en fonction de ses conditions d'engagement et de sa capacité de travail effective.

Cette mesure est particulièrement importante parce que la durée de travail des collaborateurs du personnel volant n'est pas calculée de la même façon que pour le personnel de bureau, à cause du travail en équipe. A intervalles réguliers, le plus souvent chaque mois, le collaborateur se soumet au contrôle

des services médicaux de Swiss, qui réévaluent son aptitude au travail. Les responsables du système des soins de santé assurent l'encadrement du collaborateur dans un environnement qui ne lui est pas familier, expliquent au collaborateur les connexités avec les assurances concernées et assurent la coordination nécessaire avec celles-ci.

Il arrive aussi que des solutions de rechange professionnelles soient recherchées avec le collaborateur quand il apparaît, au cours de la période de convalescence, qu'un retour à l'activité précédente n'est plus possible. Aussitôt que le service médical donne le feu vert pour un retour à des activités navigantes, le Health Case Management en informe tous les postes concernés afin qu'ils procèdent rapidement aux préparatifs nécessaires.

### Collaboration avec les partenaires (sociaux) d'assurance

Swiss a conclu des accords aussi bien avec l'assurance d'indemnités journalières qu'avec l'assurance accidents pour que les affectations au sol puissent être réglées par des indemnités journalières. En ce qui concerne le principe de calcul, il a été convenu qu'une aptitude au travail de 100 % dans le cadre d'une affectation au sol correspond approximativement à un salaire de stage et que des activités au sol peuvent donc être facturées en fonction de ce salaire de stage, selon un calcul actuariel. Il arrive aussi que certains collaborateurs qui ont subi un test de résistance ou de re-

mise en forme de l'assurance-invalidité soient jugés en bonne condition pour un retour en emploi dans un service au sol de leur domaine professionnel d'origine, ou encore pour relever un nouveau défi professionnel. L'objectif est aussi d'obtenir qu'un plus grand nombre d'affectations au sol puissent être décidées en tant que mesures de l'AI. Tout le monde en profite, à savoir:

- Les collaborateurs concernés, parce qu'ils peuvent rapidement retourner dans l'entreprise après une maladie ou un accident tout en y demeurant intégrés et en profitant des offres spécifiques de Swiss (services médicaux Swiss, Employee Counselling et Health Case Management). Parce qu'ils ont la possibilité d'acquérir de nouvelles connaissances et compétences si un retour dans l'activité originelle ne devrait plus être possible.
- Les assurances, parce que les collaborateurs, malgré les limitations légales, contribuent à réduire l'ampleur des dommages et que l'assurance adapte à la baisse les indemnités journalières. Elles profitent aussi du fait que le retour à l'activité d'origine se fait plus rapidement grâce à l'accompagnement très efficace des services médicaux de Swiss et de son système de soins de santé
- Swiss elle-même, enfin, qui peut économiser des emplois grâce à ce processus et n'a pas à renoncer au travail et aux tâches qui leur sont liés: en 2011, les jours de travail des collabo-

Swiss International Air Lines (SWISS) est entièrement intégrée au groupe Lufthansa depuis 2007. Soixante-neuf destinations, dont 46 en Europe et 23 autres dans le monde, sont assurées grâce à une flotte aérienne de 91 appareils. La compagnie opère environ 150 000 vols par an et accueille plus de 15 millions de voyageurs à bord de ses avions. Swiss est membre du groupe «Star Alliance» et du programme de cumul de miles «Miles & More». L'entreprise occupe quelque 7700 employés, dont environ 1200 pilotes, 3500 membres du personnel de cabine et 3000 collaborateurs au sol. ■

rateurs affectés à des activités du service au sol ont correspondu à quelque 27 postes annuels à temps complet.

Swiss est convaincue d'offrir ainsi l'exemple d'une voie innovante pour la réintégration des malades de longue durée ou des employés accidentés. L'entreprise est également fort satisfaite de constater que les partenaires de l'assurance sociale (assurances d'indemnités journalières en cas de maladie, assurance-accident, assurance invalidité et caisses de pension) honorent ces efforts. ■

Michael Uebersax est responsable du Health Case Management de la compagnie Swiss International.

## Deux plateformes pour l'insertion professionnelle

Même les personnes souffrant d'un handicap ont un rôle important à jouer dans notre monde du travail. Leurs capacités doivent être mises à profit, dans leur intérêt propre comme dans celui des employeurs et de l'ensemble de la société.



**Votre chance: des emplois pour handicapés – des handicapés pour des emplois**  
La fondation My Handicap s'est associée au portail de l'emploi Jobs.ch pour offrir aux personnes souffrant d'un handicap les meilleures possibilités d'accès au marché du travail.

[www.myhandicap.ch](http://www.myhandicap.ch)



**Portail d'information pour employeurs**  
Vous cherchez des informations sur la façon de faire face à la baisse de rendement de l'un(e) de vos collaborateurs(trices)? Vous souhaitez engager une personne handicapée? Bienvenue sur le portail d'information Compasso.  
[www.compasso.ch](http://www.compasso.ch)