



Fil conducteur des entretiens sur l'absentéisme

Le but des entretiens sur l'absentéisme pour maladie est que le supérieur hiérarchique direct apprenne des informations sur l'absentéisme et montre ainsi son intérêt pour le bien-être du collaborateur.

Les entretiens sont un outil important pour favoriser la réintégration et pour corriger le comportement d'absentéisme si nécessaire. Ci-après vous trouverez un **fil conducteur pour 3 types d'entretiens importants** :

- L'entretien d'avis de maladie
- L'entretien de retour au travail ou de réintégration
- L'entretien en cas d'absences fréquentes

AVIS DE MALADIE PAR TELEPHONE AUPRÈS DU CHEF

1 Objectifs

- Montrer de l'intérêt pour le travailleur malade.
- Récolter des informations sur la durée attendue de la maladie.
- Obtenir des informations sur le suivi du travail (dossiers urgents ?).
- Rappeler au travailleur d'envoyer un certificat médical.
- Se mettre d'accord concrètement sur la suite.

2 Déroulement de l'entretien

2.1 Écoutez d'abord ce que le collaborateur souhaite dire

- Montrez au collaborateur malade que vous avez écouté.
- Faites sentir au collaborateur que son absence est fâcheuse.
- Ne mettez pas le collaborateur sous pression, ne l'accusez pas, ne montrez pas d'irritation ou de reproche.
- Prenez le temps d'écouter ou rappelez ultérieurement.
- Mettez de côté vos préjugés, essayez de ne pas juger.

2.2 Si le collaborateur ne commence pas à raconter spontanément, posez-lui le plus possible de questions ouvertes

- Comment allez-vous ? Quelle est la gravité ?
- Vous êtes déjà allé chez le médecin ?
- N'oubliez pas d'envoyer votre certificat médical.
- Le docteur pense que ça va durer combien de temps ? Et vous, vous pensez que ça va durer combien de temps ?
- Que pouvons-nous faire pour vous ?
- Qu'allons-nous faire avec le travail qu'il vous reste à faire ?
- Qui est au courant de vos dossiers les plus urgents ?
- Quels rendez-vous, réunions, ... avez-vous aujourd'hui et les prochains jours ?

2.3 Mettez-vous d'accord

- Si un contact de suivi est prévu : qui rappelle, quand, à quelle heure ? (ex. si la personne n'est pas encore allée chez le médecin et que le nombre de jours de maladie n'est pas encore connu et que cette information ne sera communiquée que lors d'un prochain contact).
- Si au moment de l'avis de maladie vous n'avez pas le temps pour un bref entretien, mettez-vous d'accord que vous le rappellerez à un autre moment.
- Prenez directement contact avec le collaborateur malade si une tierce personne vous communique la maladie de votre collaborateur.

2.4 Informez vos collaborateurs et le service du personnel

- La durée de l'absence : si la durée n'est pas encore connue, communiquez ce que vous avez convenu avec votre collaborateur pour transmettre la durée précise.
- En cas de prolongation : s'agit-il de la même maladie ou d'une autre ? Ceci a une influence sur le calcul de la fréquence des absences.

2.5 Enregistrez les informations importantes de l'entretien

ENTRETIEN DE RETOUR AU TRAVAIL OU DE RÉINTEGRATION

1 OBJECTIFS

- Veiller à ce que la transition vers le travail se passe bien.
- L'entretien a lieu le jour de la reprise de travail.
- Informez le collaborateur de ce qui a changé pendant son absence.

Si le collaborateur reprend le travail après une brève absence, alors un bref entretien 'en passant dans les couloirs' suffira. Si le collaborateur reprend le travail après une longue absence, alors un entretien formel sera nécessaire.

2 DÉROULEMENT DE L'ENTRETIEN

2.1 Demandez des nouvelles de la santé du collaborateur et les éventuelles conséquences pour le travail

- Évaluez si le collaborateur est en état de reprendre ses activités.
- Contrôlez si dans sa situation de travail il y a des choses qui peuvent être liées :
 - Contenu de la fonction (autonomie, types d'activités, ...)
 - Bien-être au travail (sécurité, pression au travail, ergonomie, bruit, ...)
 - Conditions de travail (possibilités de formation et de carrière)
 - Relations de travail (relation du collaborateur avec ses collègues, son chef, ...)
- Cherchez ensemble des solutions (redistribution des responsabilités, formations).

2.2 Parlez suffisamment du travail

- Faites le point sur les changements (la réglementation, la méthode de travail, les nouveaux collègues).
- Mettez-vous d'accord et notez-les.
- Formulez les accords écrits de façon SMART. (SMART c'est Spécifique, Mesurable, Acceptable, Réaliste, déterminé dans le Temps)

2.3 Points d'attention

- Faites sentir au collaborateur qu'il est le bienvenu.
- Prenez le temps.
- Attention : il ne s'agit pas d'un entretien de correction.
- Gardez régulièrement le contact avec le collaborateur pour voir si son retour au travail se passe bien, demandez des nouvelles par exemple à la fin de la première journée.
- Il faut aussi parler de la position du collaborateur.

ENTRETIEN EN CAS D'ABSENCES FREQUENTES

3 OBJECTIFS

- Veiller à ce que la transition vers le travail se passe bien.
- L'entretien a lieu le jour de la reprise de travail.
- Informer le collaborateur de ce qui a changé pendant son absence.

Si le collaborateur reprend le travail après une brève absence, alors un bref entretien 'en passant dans les couloirs' suffira. Si le collaborateur reprend le travail après une longue absence alors un entretien formel sera nécessaire.

4 DÉROULEMENT DE L'ENTRETIEN

4.1 Demandez des nouvelles de la santé du collaborateur et les éventuelles conséquences pour le travail

- Évaluez si le collaborateur est en état de reprendre ses activités.
- Contrôlez si dans sa situation de travail il y a des choses qui peuvent être liées
 - Contenu de la fonction (autonomie, types d'activités, ...)
 - Bien-être au travail (sécurité, pression au travail, ergonomie, bruit, ...)
 - Conditions de travail (possibilités de formation et de carrière)
 - Relations de travail (relation du collaborateur avec ses collègues, son chef, ...)
- Cherchez ensemble des solutions (redistribution des responsabilités, formations).

4.2 Parlez suffisamment du travail

- Faites le point sur les changements (la réglementation, la méthode de travail, les nouveaux collègues).
- Mettez-vous d'accord et notez-les.
- Formulez les accords écrits de façon SMART. (SMART c'est Spécifique, Mesurable, Acceptable, Réaliste, déterminé dans le Temps)

4.3 Points d'attention

- Faites sentir au collaborateur qu'il est le bienvenu.
- Prenez le temps.
- Attention : il ne s'agit pas d'un entretien de correction.
- Gardez régulièrement le contact avec le collaborateur pour voir si son retour au travail se passe bien, demandez des nouvelles par exemple à la fin de la première journée.
- Il faut aussi parler de la position du collaborateur.