

# Communiqué de presse

Bruxelles, 28 avril 2016

## **Welcome Back, une approche positive vis-à-vis de l'absentéisme de longue durée**

**Toute entreprise doit faire face à l'absence plus ou moins longue de collaborateurs pour raison médicale. AG Insurance n'échappe pas à la règle. Elle compte 4.400 collaborateurs, et doit se passer des compétences et de l'expertise de plusieurs dizaines d'entre eux chaque jour pour raison médicale. Fin 2015, AG Insurance a intégré les infirmières de son propre service médical, le médecin du travail et le département HR dans le programme Welcome Back, un programme-clé au cœur de sa politique de gestion des ressources humaines, et plus particulièrement du bien-être au travail. Concrètement, la compagnie propose à chaque collaborateur absent (à partir de 6 semaines) qui le souhaite un accompagnement spécifique et régulier par les infirmières, des conseils personnalisés et un soutien lors de sa reprise du travail.**

### **Plus l'absence est longue, plus faible est la probabilité de retour au travail**

Au fil des années, les entreprises se trouvent de plus en plus confrontées à l'absentéisme de longue durée pour raison médicale. La récente étude du SPF Emploi<sup>1</sup> en fait le constat : non seulement le nombre d'absences pour raison médicale augmente avec le temps, mais la durée de ces absences est aussi de plus en plus longue. Selon une autre enquête menée par SD Worx<sup>2</sup>, l'absentéisme de longue durée ne fait qu'augmenter depuis 2008 : 1,75 % en 2008, 2,81 % en 2015.

Les raisons de ces absences sont multiples : opération, accident, maladie grave, maux de dos, troubles psychiques, burn-out... L'étude constate également que plus l'absence est longue, plus la probabilité de retour au travail est faible. Et moins le problème de santé initial est un frein au retour. D'autres facteurs prennent alors parfois le relais de la maladie : facteurs psychosociaux, environnement de travail, collègues, âge du collaborateur, charge de travail... sont déterminants dans le (non-)retour au travail. Et ce, alors même que le travail, par son rôle d'intégration sociale, de valorisation et de moteur pour la confiance en soi, peut aussi être un facteur de guérison.

---

<sup>1</sup> SPF Emploi, Retour au travail après une absence pour raison médicale (brochure employeur), mai 2015.

<sup>2</sup> Communiqué de presse SD Worx, 7 février 2016.

### **AG Insurance**

Bd E. Jacqmain 53

B-1000 Bruxelles

Téléphone

+32(0)2 664 81 11

Fax

+32(0)2 664 81 50

[www.aginsurance.be](http://www.aginsurance.be)

« Au même titre que d'autres entreprises, nous avons également fait ces constats », explique Raphaël Copis, Directeur des Ressources Humaines. « C'est pourquoi nous avons mis en place une approche positive, globale et structurée, favorisant les conditions de reprise du travail quand cette reprise est possible. En guidant et conseillant le collaborateur absent d'une part, et en créant un terrain propice à une réintégration au travail dans les meilleures conditions, d'autre part ».

### **Au cœur de la politique de bien-être au travail**

Depuis plusieurs années, le bien-être au travail est l'un des chevaux de bataille de l'entreprise. « En effet, nous sommes convaincus que des collaborateurs qui se sentent bien dans leur environnement de travail peuvent faire toute la différence au niveau de la satisfaction des clients, et donc, des performances de l'entreprise », explique Raphaël Copis. De nombreux investissements ont ainsi été effectués ces dernières années dans un environnement de travail moderne et flexible, dans le télétravail, la formation, le bien-être, les activités sportives, et l'équilibre entre vie privée et professionnelle. Le programme Welcome Back fait partie depuis fin 2015 du pilier « Well being » du plan HR global.

### **Welcome Back, un programme qui repose sur 5 principes**

- Dès 6 semaines d'absence, les infirmières du service médical d'AG Insurance prennent contact avec le collaborateur et lui proposent un **suivi personnalisé**, quel que soit le problème de santé rencontré. Pour elles comme pour le collaborateur, ce suivi (généralement par téléphone) est l'occasion de faire le point régulièrement sur la situation du collaborateur et de voir quel type d'aide AG Insurance peut lui apporter.
- Le collaborateur suivi dans le cadre du programme Welcome Back l'est de manière volontaire. Le suivi par les infirmières lui est proposé, mais il choisit **en toute liberté** d'y participer ou non. Il pourra obtenir un contact et de l'aide afin de réussir au mieux son retour, mais est libre à tout moment de quitter le programme.
- Une attention toute particulière est accordée au **respect de la vie privée et du secret médical**. Les infirmières en contact avec le collaborateur ne transmettent aucune information en dehors du service médical.
- Si le retour se profile, l'objectif est de le préparer et de le **faciliter, à travers des solutions personnalisées**, en fonction de l'état et des capacités de chaque collaborateur (adaptation du régime de travail, modification de certaines tâches ou objectifs, aménagements ergonomiques...). Ceci se fait également grâce à la collaboration active du médecin du travail, avec qui les contacts sont facilités par les infirmières.
- Enfin, le programme Welcome Back fait partie intégrante du parcours de **formation de tous les managers** de l'entreprise. Si le retour du collaborateur absent est fixé, son manager participe ainsi activement, en collaboration avec le département RH, à la préparation de ce retour, afin que celui-ci se passe au mieux.

### **Un accompagnement sur mesure par les infirmières de l'entreprise**

Le programme Welcome Back a démarré fin 2015. Après quelques mois, le bilan est encourageant. 75 % des collaborateurs invités à participer au programme ont accepté le suivi, comme l'explique Brigitte Bernaer, infirmière et responsable du service

médical d'AG Insurance : « les retours des collaborateurs contactés sont très positifs. Les gens apprécient que l'on se soucie de leur état de santé et qu'on soit là pour répondre à leurs questions ou à leurs craintes, et les orienter dans leurs démarches administratives. A travers ce programme, nous exerçons pleinement notre métier d'infirmière, avec l'écoute et l'empathie que cela implique, ce qui est très gratifiant. »

« Nos collaborateurs constituent avant tout le capital humain de l'entreprise », conclut Raphaël Copis. « Un capital à préserver. Soutenus et écoutés dans une période parfois difficile, ils savent que l'entreprise tient compte de leurs difficultés. Si l'absence se prolonge, le lien avec l'entreprise est maintenu pour ceux qui le souhaitent. Et si le retour est possible, ils savent aussi qu'elle fera le maximum pour leur proposer des conditions de reprise sur mesure. »

Pour plus d'informations, veuillez contacter :

Laurence Gijs  
Press Relations AG Insurance  
Tél: 02/664.40.28 - GSM: 0479/81.46.81  
[laurence.gijs@aginsurance.be](mailto:laurence.gijs@aginsurance.be)

### **A propos d'AG Insurance**

Avec une part de marché globale de 21,4 % fin 2015 (27,9 % en assurances-vie et 16,1 % en assurances Non-Vie), AG Insurance est le leader sur le marché des assurances en Belgique. La compagnie distribue ses produits via différents canaux, ce qui lui permet de servir chaque client de la manière qui lui convient le mieux : via les courtiers indépendants et les agents Fintro, via les agences de BNP Paribas Fortis et de bpost banque, et via les assurances de groupe pour les grandes entreprises. AG Insurance compte plus de 4.000 collaborateurs spécialisés. Pour plus d'informations, veuillez consulter [www.aginsurance.be](http://www.aginsurance.be).