

L'Officiel des Transporteurs - 2013

L'Officiel des Transporteurs

Dossier : ABSENTÉISME AU TRAVAIL

Numéro 2680 du 01/03/2013

Rubrique : GRAND ANGLE

Auteur(s) : REALISE PAR PHILIPPE BOHLINGER

ABSENTÉISME AU TRAVAIL

LA PRÉVENTION COMME REMÈDE ?

Au-delà de son impact financier, l'absentéisme préoccupe les transporteurs routiers, dans la mesure où il déstabilise l'exploitation. Comment combattre ses différentes formes alors que la profession apparaît particulièrement exposée ? Révélateur des conditions de travail, l'absentéisme a parfois grimpé avec la hausse des contraintes de compétitivité imposées par la crise. D'où l'importance d'analyser ses ressorts posément en interne et de parier sur la prévention souvent perçue comme un coût, plutôt qu'un investissement.

Le taux d'absentéisme du Groupe Portmann basé à Sausheim (68) a grimpé de huit points en l'espace de deux ans. Une situation préoccupante qui a poussé cette entreprise de 725 personnes (124 M€ de CA en 2012) à placer cette problématique au cœur de ses priorités pour 2013. Certes, des mesures ont déjà été prises : depuis une dizaine d'années, cette société prend en compte l'assiduité de ses conducteurs, le taux d'accidentologie ou encore le nombre de litiges pour le versement d'une prime mensuelle « qualité ». À partir de 2010, elle a également organisé des contre-visites médicales, car les arrêts maladie représentent les deux tiers de son taux d'absentéisme. Un mode de contrôle utilisé avec parcimonie — environ dix contre-visites par an — en cas de suspicion d'arrêt de complaisance. « Comme par miracle, même si le médecin contrôleur (conteste ?) l'arrêt maladie, le conducteur revient en entreprise sans se plaindre », remarque Jean-Luc Portmann, P-dg des Transports Portmann. Mais malgré ces mesures, le taux d'absentéisme demeure élevé depuis deux à trois ans.

CONDUCTEURS DE REMPLACEMENT

Une des explications pourrait résider dans le vieillissement du noyau dur de conducteurs de cette entreprise familiale. Une autre dans les effets de la crise

économique et de la concurrence exacerbée. Ainsi, le dirigeant reconnaît que la pression exercée par les clients sur le management de la société se transmet indirectement aux salariés : « Certains transforment cette tension en arrêt maladie ». En cause notamment l'entrée en vigueur de l'écotaxe qui pousserait les clients à solliciter une ristourne de 5 à 7 % sur les tarifs de transport.

Pour gérer au quotidien les arrêts maladie, mais aussi des congés, cette société a mis en place une équipe de remplacement de huit conducteurs supplémentaires sur un effectif d'environ 190. Une organisation qui lui permet d'assurer un taux d'occupation du parc de 95 %. Cependant son P-dg s'inquiète : « Cela devient dur pour nous, car les arrêts maladie coûtent cher indirectement. Qu'allons-nous faire ? Mettre en place des surprimes ? » Cet exemple concret le montre bien, l'absentéisme constitue un enjeu important en termes de compétitivité pour les entreprises de transport routier de marchandises (TRM). Mais il y a absentéisme et absentéisme. Celui qui intéresse avant tout les dirigeants, c'est l'absentéisme dit « compressible » autrement dit celui sur lequel ils pourraient avoir une prise : accidents du travail, arrêts maladie, maladies professionnelles et absences injustifiées. Celui-ci s'oppose à l'absentéisme « incompressible » (congés maternité/paternité, absences longues, professionnelles ou non, etc.) que certains responsables des ressources humaines extraient des bilans sociaux pour ne pas en fausser l'analyse.

Par ailleurs, la problématique des entreprises de TRM réside moins dans les coûts directs de l'absentéisme — même s'ils peuvent être importants —, que dans les coûts indirects. Sébastien Huyghe, associé-gérant de STS, une société spécialisée dans la paie et la gestion des temps des entreprises de transport, en témoigne. Chaque mois, sa société gère les paies de 12 500 salariés pour le compte de 80 entreprises de 1 à 1 500 personnes : « Les absences non programmées sont susceptibles de dérégler voire de déstabiliser l'ensemble de la chaîne d'exploitation. En effet, elles reportent la charge de travail sur les autres salariés et contribuent à augmenter le risque d'infraction. Pour l'entreprise de transport, le coût induit est énorme. C'est pourquoi, un de nos clients a mis en place une cellule d'appel en interne à l'image de ce qui se pratique dans les sociétés d'intérim qui gèrent des conducteurs. Elle contacte les professionnels avant leur prise de service. »

Bon connaisseur du métier de transporteur, le gérant de STS rappelle que les conducteurs qui composent la plus grosse part des effectifs du TRM, réalisent une activité à risques. En matière d'accident du travail, une étude de la Caisse nationale d'assurance maladie présentée le 23 octobre 2012 aux partenaires sociaux rappelle que « les regroupements TRM et services à forte composante en manutention sont les plus sinistrés du secteur industries des transports, de l'eau, du gaz, de l'électricité, du livre et de la communication (CTN C). Leur indice de fréquence est près du double de celui du CNT C pris dans son ensemble ». Et ce indépendamment les importants progrès obtenus en termes de confort et d'ergonomie des véhicules. Entre 2006 et 2010, le nombre de journées perdues en accident du travail dans le TRM a progressé de 14,3 %, bien que l'indice de fréquence demeure stable (78 accidents pour 1 000 salariés). Par ailleurs, sur la même période le nombre de journées perdues a progressé pour les maladies professionnelles (+ 87 %) et pour les accidents de trajet (+ 15,3 %).

DIFFÉRENCES SELON LES STATUTS

Pour comprendre ces chiffres, il convient cependant de connaître les phénomènes à l'œuvre dans l'économie hexagonale dans son ensemble. « L'absentéisme augmente de manière modérée depuis quinze ans en France. Une progression qui est bien entendu

inégalement répartie selon les secteurs. Cette évolution ne doit pas être dramatisée. En effet, elle s'explique notamment par une dégradation de l'état sanitaire de la population due au vieillissement. Parallèlement le coût de l'absentéisme augmente aussi, car plus la population vieillit plus les salaires augmentent », analyse Thierry Rousseau, sociologue du travail et des organisations, chargé de mission à l'Agence nationale pour la sécurité au travail (Anact). Par ailleurs, d'autres phénomènes comme la hausse de la pression concurrentielle sont intervenus ces dernières années, ainsi qu'en témoigne l'exemple du Groupe Portmann. « Avec la crise, les entreprises peuvent se relâcher en matière de prévention, car c'est un investissement dans la durée qui est souvent perçu comme un coût supplémentaire », témoigne Yann Viguié, gérant du cabinet de conseil Viguié social & mobilité qui travaille depuis vingt ans sur les questions sociales et juridiques dans le domaine du transport. Enfin, d'importantes différences subsistent entre ouvriers et cadres, les premiers étant davantage exposés aux contraintes physiques et psychosociales : Ils sont également tenus d'être présents pour effectuer leur travail, tandis que les cadres restent plus libres de leur temps. Ainsi, chez les Transports Kleyling (68), Thierry Leidemer, directeur général, souligne qu'en 2012 le niveau de l'absentéisme, plutôt stable a atteint 8,73 % chez les conducteurs, tandis que chez les cadres ce taux était de 2,51 %.

BAISSE DES REVENUS

L'absentéisme serait-il un mal du siècle sur lequel les chefs d'entreprises n'auraient aucune prise ? Probablement non, ainsi qu'en témoignent certains abus régulièrement dénoncés par les professionnels. Ainsi le gérant de Viguié social & mobilité déplore « les blessures sportives du week-end qui se transforment en accident du travail le lundi. Pour des raisons de manque de preuves et d'absence de témoins, ces abus demeurent agaçants. » Le phénomène des petites vengeances mesquines suite à un refus de congés ou une divergence de points de vue, conduirait également à des arrêts maladie intempestifs. De son côté, Raphaël Wecker, directeur du cabinet Axmedica spécialisé dans les contrôles médicaux (cf encadré ci-contre) souligne la hausse spectaculaire des congés maladie abusifs au mois d'août. En effet, à cette période, son cabinet enregistre davantage d'absences pendant les heures de présence obligatoire et une hausse des non-présentations aux convocations des médecins contrôleurs. Mais au-delà d'un rôle de gendarme, les chefs d'entreprises auraient surtout un rôle de prévention à jouer, car « il y a peu d'absentéisme chez les conducteurs. Et quand ils s'arrêtent, c'est pour des pathologies sérieuses », explique le docteur Annick Vasseur, médecin du travail (lire p. 35). Or une trop grande assiduité peut avoir des conséquences plus sérieuses, notamment en termes d'accidentologie. De ce point de vue, le témoignage du conducteur d'une société de transport de Fléville-devant-Nancy (54) spécialisée dans la messagerie est édifiant : « J'évite d'être absent, y compris lorsque je suis fortement grippé, car cela entraînerait une baisse de revenus considérable pour moi : perte des heures supplémentaires, perte des primes de panier-repas, etc. De plus, nous n'avons pas vraiment la possibilité d'être malade, car une absence déstabilise complètement l'entreprise qui ne souhaite pas recourir aux intérimaires. Dans la messagerie, il y a une forte composante de stress et de pénibilité, du coup je tourne à la pommade anti-inflammatoire. »

Par ailleurs, le gérant de Viguié social & mobilité évoque la difficulté pour les conducteurs nationaux et internationaux d'accéder aux professionnels de santé, « les zones de chargement/déchargement étant généralement situées en dehors des centres-villes ». Et de citer l'exemple les medical-centers d'Europe du Nord qui

faciliteraient l'accès aux médecins généralistes et pharmaciens pour les conducteurs. Une réflexion serait d'ailleurs en cours pour dupliquer cet exemple en France notamment en partenariat avec le groupe de protection sociale Klésia (ex-D&O). Alors pour réduire efficacement l'absentéisme, le meilleur remède serait-il encore de faire de la prévention ?

5

C'est le nombre de jours de carence fixé par la convention collective nationale du transport routier et activités auxiliaires pour les arrêts maladie. En clair, avant le sixième jour d'arrêt, l'employeur n'est pas tenu de verser d'indemnités pour compléter celles attribuées par la sécurité sociale.

À noter qu'avant 1997, ce délai de carence pour la branche TRM était de 10 jours. De son côté, l'Assurance maladie dispose d'un délai de carence de trois jours avant le versement de ses indemnités journalières (IJSS). Pour les accidents du travail, il n'existe aucun délai de carence.

La contre-visite médicale pour limiter les arrêts abusifs

Vérifier le bien-fondé d'un arrêt maladie, c'est possible. En effet, les dirigeants peuvent s'offrir dès le premier jour d'absence les services d'un prestataire de contrôle médical. En cas d'arrêt abusif, le salarié risque la suppression des indemnités complémentaires versées par l'employeur et éventuellement celle des indemnités journalières attribuées par la sécurité sociale. En effet, depuis 2004, en cas d'arrêt injustifié, le médecin mandaté par l'entreprise est tenu d'informer la Caisse d'assurance maladie qui peut convoquer le salarié. « Lorsqu'un employeur nous transmet un arrêt maladie, notre objectif est de mandater un médecin sous 24 à 48 heures. En retour, nous lui transmettons les conclusions administratives qui permettent d'agir sur le complément de salaire », détaille Raphaël Wecker, directeur d'Axmedica, une société spécialisée dans les contrôles médicaux. Sur 5 000 dossiers traités l'an dernier par ce prestataire, 49 % a fait l'objet d'une suspension des indemnités complémentaires. Dans le détail, 26 % concernait des absences pendant les heures de présence obligatoire, 11 % pour des adresses incomplètes ou erronées, 6 % des personnes en « sorties libres » (pas d'heures de présence obligatoires, ndlr.) qui ne se sont pas présentées à une convocation, 4 % des arrêts médicalement injustifiés, 2 % des arrêts justifiés mais trop longs. Concrètement, il est extrêmement simple d'organiser une contre-visite médicale. Il suffit pour cela de contacter un expert en contrôle médical (Axmedica, Syneance, Sogriec, etc.), directement ou via sa caisse de prévoyance. Le coût de la contre-visite varie entre 100 et 110 € avec d'éventuelles majorations en cas de déplacement particulièrement long. « Ce coût est largement amorti en cas d'abus. Mais pour être efficace le contrôle médical doit être réalisé en début d'arrêt. Par ailleurs, il est possible d'effectuer des contrôles systématiques par exemple au-dessus de 10 jours d'arrêt », poursuit le gérant d'Axmedica. Cependant, ce dispositif n'est pas efficace contre les arrêts de très courtes durées. De plus, pour Thierry Rousseau, auteur d'*Absentéisme et condition de travail : l'énigme de la présence* (voir encadré ci-contre), « il est important de bien définir les conditions d'utilisation de la contre-visite, car cette mesure est fondée sur la suspicion d'un absentéisme abusif. Or tout absentéisme est-il abusif ?

Attention donc, car la systématisation de cette mesure ne contribue pas à instaurer un climat propice au dialogue dans l'entreprise ».

CE QU'ILS EN DISENT...

JEAN-LUC PORTMANN,

P-dg du groupe Portmann (68) « Cela devient dur pour nous, car les arrêts maladies coûtent cher indirectement. »

THIERRY ROUSSEAU, sociologue « Le coût de l'absentéisme augmente aussi, car plus la population vieillit, plus les salaires augmentent »

SÉBASTIEN HUYGUE, gérant de STS « Les absences non programmées contribuent à augmenter les infractions. »

UN RÉSEAU AU SERVICE DES PME

Établissement sous tutelle du ministère du Travail, l'Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail (Anact) peut accompagner les entreprises dans leurs efforts pour réduire l'absentéisme. En effet, l'Anact a pour mission d'améliorer la situation des salariés et l'efficacité de l'entreprise, principalement dans les PME. Pour ce faire, elle dispose d'un réseau de proximité de 26 associations régionales (Aract) qui travaillent en étroite relation avec les partenaires institutionnels des entreprises dans le domaine de l'emploi, de la formation professionnelle et de la santé. Ainsi, un chargé de mission peut intervenir à la demande d'un dirigeant de préférence en concertation avec les représentants du personnel. De plus, l'Anact publie sur son site internet des dossiers thématiques qui abordent notamment la thématique de l'absentéisme. Elle a également réalisé un ouvrage très concret téléchargeable gratuitement en ligne « L'Absentéisme, outils et méthodes pour agir » (44 p, 2009) et publié récemment un ouvrage intitulé « Absentéisme et conditions de travail : l'énigme de la présence » (180 p., 2012)

www.anact.fr

Cinq remèdes simples, mais à l'efficacité variable

1CARENCE. Certaines entreprises de transports indemniseront les congés maladie dès le premier jour. Or la convention collective du TRM ne contraint l'employeur à verser un complément de salaire à son conducteur qu'à partir du sixième jour. Appliquer le délai de carence pourrait donc contribuer à résoudre un absentéisme récurrent. Toutefois, il ne résout pas la problématique des arrêts courts. En outre, pour Yann Vigié (photo), gérant de Vigié social & mobilité, « trop appliquer la carence empêche les gens de tomber réellement malade et pousse les conducteurs à prendre le volant avec 40 °C de fièvre. »

2CHALLENGE COLLECTIF

Pour réduire la fréquence des accidents du travail, quoi de mieux que qu'un challenge collectif ? Une prime récompense les salariés lorsque la durée record de jours sans accident est dépassée. « Le risque inhérent à cette pratique, c'est d'entraîner une sous-déclaration des accidents et par conséquent de favoriser l'émergence de troubles plus sérieux un à deux ans plus tard et à des déclarations d'incapacité », tempère le gérant de Viguié social & mobilité.

3ENTRETIEN DE RETOUR

Après une longue absence ou plusieurs arrêts importants, l'entretien de retour peut contribuer à mieux cerner les motivations de l'absentéisme. « C'est l'occasion de discuter de ce qui ne va pas et qui a pu conduire à l'absence : surcharge répétée de travail, problèmes de santé, mauvais état d'esprit au sein du collectif, problèmes personnels, etc. C'est l'occasion de mieux connaître les situations de travail et d'instaurer un meilleur dialogue », suggère l'ouvrage *L'Absentéisme, outils et méthodes pour agir* édité par l'Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail (Anact).

4PRIME DE PRÉSENTÉISME

Pour lutter contre l'absentéisme, de nombreuses entreprises de transports bonifient les salaires. Une méthode qui a ses limites dans la mesure où elle exclut les conducteurs absents pour des raisons médicales avérées. De plus, forcer la présence risque d'oblitérer le message délivré par l'absentéisme. En effet, « l'absentéisme est souvent révélateur d'un dysfonctionnement », analyse Thierry Rousseau.

5RAPPEL DES RÈGLES

Communiquer sur les conséquences de l'absentéisme pour l'entreprise est essentiel : coût financier, report de la charge de travail sur les autres salariés, baisse de la compétitivité, plus grande difficulté pour tous à prendre des congés, etc. L'encadrement de proximité doit veiller à rappeler ces règles.