

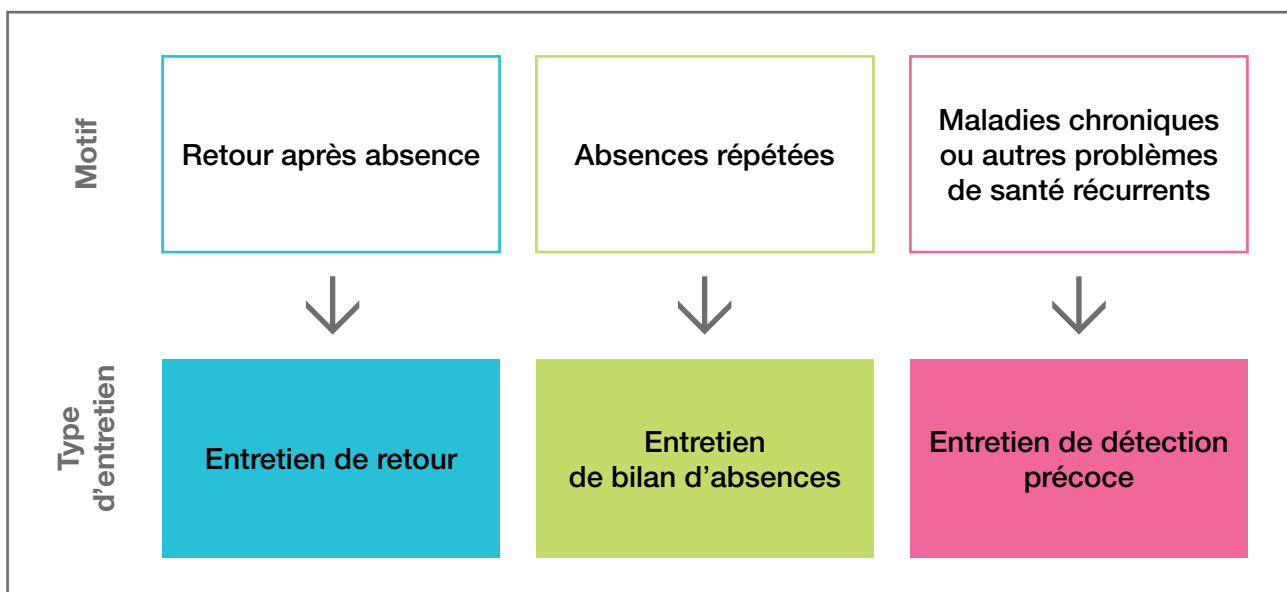
Marche à suivre pour la conduite des entretiens de retour et des entretiens de bilan d'absences

En cas d'absences pour cause d'accident ou de maladie ainsi que dans les situations difficiles, une entreprise soutient et accompagne ses collaborateurs avec des entretiens réguliers. Pour cela, il importe que l'entreprise:

- détermine qui fait quels types d'entretien et quand;
- forme ses cadres de manière à ce qu'ils puissent mener les entretiens et les soutienne avec des guides d'entretien. En fonction de la situation, un cadre supérieur ou le responsable du personnel peuvent accompagner le supérieur direct et participer aux entretiens.

1 Quel type d'entretien est réalisé dans quels cas?

Le graphique ci-dessous montre les différents entretiens menés en fonction des différentes situations.



2 De quoi a-t-on besoin pour préparer et réaliser un entretien en cas d'absence?

- Contactez régulièrement la personne concernée pendant toute la durée de son absence.
- Faites preuve d'intérêt, d'ouverture et d'estime à l'égard de la personne concernée.
- Décrivez les faits connus avec la personne concernée. Employez des tournures à la première personne («message JE»).
- Préparez-vous (rassemblez les données d'absence et les faits). Structurez votre démarche et définissez les objectifs de l'entretien.
- Les entretiens doivent se dérouler dans un cadre tranquille et sans dérangement. Prévoyez suffisamment de temps pour l'entretien.
- En tant que cadre, proposez votre aide. Rappelez-lui qu'elle doit également assumer sa responsabilité individuelle. Orientez-la vers les services de soutien qui peuvent lui apporter une aide.

3 Comment doit-on procéder en fonction des différents types d'entretiens?

3.1. Entretien de retour

Après chaque absence, un entretien de retour doit avoir lieu. En général, il est réalisé par le supérieur direct. Lors des absences courtes, un mot de bienvenue est suffisant. Démarrez l'entretien de retour de manière positive et clôturez-le de la même manière. Montrez à la personne concernée que vous vous réjouissez de son retour. Renseignez-vous au sujet de l'état de santé et de la capacité de travail de la personne concernée et informez-la des événements actuels dans l'entreprise. Informez-vous des éventuels besoins et limitations de performances. En cas de limitation des performances, fixez un rendez-vous pour un entretien ultérieur de suivi. Après une longue absence (> 14 jours), menez un entretien approfondi avec la personne concernée et consignez les points importants dans un procès-verbal.

Cliquez ici pour accéder au [procès-verbal de l'entretien de retour](#).

3.2 Entretien de bilan d'absences

En cas d'absences pour cause de maladie fréquentes (p. ex. trois absences en six mois), invitez la personne concernée à un entretien de bilan d'absences. Convenez d'un entretien dans les plus brefs délais après avoir constaté les absences répétées. Préparez-vous à l'entretien à l'aide du guide d'entretien. Rassemblez les données d'absence et les faits concernant le comportement de la personne concernée. Faites preuve d'ouverture à l'égard de la personne concernée et proposez-lui votre aide. Informez-la des objectifs et du déroulement de l'entretien. Renseignez-vous au sujet de son état de santé et demandez-lui d'expliquer les absences fréquentes ou répétées. Décrivez la perspective et la situation de l'entreprise. Élaborez des mesures pour anticiper les futures absences avec la personne concernée. Menez l'entretien dans un lieu tranquille. Prévoyez suffisamment de temps pour l'entretien. Consignez l'entretien dans un procès-verbal et fixez un rendez-vous pour un entretien ultérieur de suivi.

Cliquez ici pour accéder au [procès-verbal de l'entretien de bilan d'absences](#).

3.3 Entretien de détection précoce

Les entretiens de détection précoce sont réalisés en cas de changements négatifs et répétés tels que des performances très irrégulières, des situations conflictuelles, un comportement agressif ou de l'indifférence. Ces comportements préfigurent souvent de longues absences. Contactez la personne concernée suffisamment tôt en la valorisant. Faites-lui part de vos observations, de vos inquiétudes et de votre soutien. En cas de comportement inhabituel persistant, invitez la personne concernée à un entretien approfondi et confrontez-la avec vos observations. La santé et les performances de cette personne sont les principaux objectifs de l'entretien. Exprimez vos attentes et élaborez ensemble des solutions. Rappellez-lui sa responsabilité individuelle et orientez-la vers les services de soutien qui peuvent lui apporter une aide. Consignez les résultats de l'entretien et fixez un rendez-vous pour vérifier la mise en œuvre des mesures.

Pour de plus amples informations, veuillez consulter notre brochure «Gestion des absences: guide à l'usage des PME» (page 2) à l'adresse www.suva.ch/88336.f.