



PRIX SANTE EN ENTREPRISE 2008

Interview

Selon vous, la direction des Ressources Humaines était-elle consciente des difficultés rencontrées par le personnel ?

Nous n'avions pas conscience des problèmes encourus par nos collaborateurs. En particulier ceux qui touchent à la vie privée. Il est délicat, en effet, pour un service de Ressources Humaines d'aborder ces thèmes et de tenter de les résoudre. A la suite d'une enquête réalisée par TNS-ILRES, nous avons découvert l'importance de cette situation. Nous ne pouvions ignorer ce problème, mais, pour autant, nous n'avions pas de solution interne à proposer pour améliorer celle-ci.

Quelle solution avez-vous adoptée ?

Notre Comité de Direction a très rapidement opté pour la délégation à une professionnelle de l'action sociale et nous avons créé un poste d'assistante sociale. Nous avons donc sélectionné une personne qui avait à la fois une grande expérience dans le domaine et capable de prendre le recul nécessaire pour gagner la confiance de nos collaborateurs concernés.

Quelles sont les conditions de travail de l'assistante sociale ?

Afin de donner à sa fonction un maximum d'indépendance vis-à-vis de la Direction et de préserver la confidentialité de ses interventions, nous avons pris diverses mesures. Son bureau se trouve dans un bâtiment indépendant des Ressources Humaines. Ainsi, l'anonymat est garanti et les rendez-vous sont organisés de telle façon que les collègues qui la consultent ne puissent en croiser d'autres. Son téléphone et, a fortiori, sa messagerie personnels ne sont renvoyés à personne d'autre. Son agenda et son emploi du temps sont de plus, évidemment, confidentiels. Enfin, elle ne rend de compte que sur la globalité de son action à la direction des Ressources Humaines, sans jamais détailler les cas et les noms des personnes dont elle traite les dossiers.

Comment le personnel a-t-il été informé de l'existence de ce service ?

L'annonce a été faite via notre journal d'entreprise et de multiples présentations internes ont été organisées à la demande de responsables d'entités. Le bouche à oreille, et il faut bien le dire les premiers succès, ont aussi joué un rôle important.

Comment voyez-vous l'avenir de cette fonction ?

Notre assistante sociale a déjà, d'initiative, dépassé le cadre strict de ce qu'on appelle communément les cas sociaux. Ainsi, elle présente des formations sur la lutte contre le stress ou sur les différentes addictions telles que le tabagisme, l'alcoolisme ou la drogue. Ces formations contribuent à endiguer certains problèmes et améliorent la qualité de la vie au travail.



l'équipe KBL

Le « Prix Santé en Entreprise » - Qu'est ce que c'est ?

L'entreprise citoyenne s'honore à soigner le lieu de vie ou s'exerce le travail, et se grandit à promouvoir toutes pratiques, améliorant la prévention des risques, et la santé des salariés. Le Ministre de la Santé souhaite promouvoir les initiatives marquantes, en les récompensant par le « Prix Santé en Entreprise ». Ce prix est attribué annuellement. Au-delà du symbole, ce prix fait connaître et reconnaître les entreprises en pointe dans le progrès social, suscite émulation et prise de conscience auprès des autres.

Les projets de candidatures

Les projets retenus seront ceux qui répondent aux critères de bonnes pratiques de mises en place d'initiatives bénéfiques et pérennes pour la santé, le bien-être au travail et plus globalement pour la santé publique.

Le jury

Siégeant indépendamment de toute tutelle, ses membres examinent les dossiers de candidature. Ils représentent la Direction de la Santé, la Division de la Santé au Travail, l'Association Européenne pour la Promotion de la Santé, l'Association d'Assurances contre les Accidents, l'Inspection du Travail et des Mines et l'Administration de l'Emploi.

Les éléments pris en considération

La présentation et la compréhension du dossier, la conception, l'innovation et la cohérence, l'acceptation et la participation des travailleurs, les résultats immédiats à espérer, l'efficacité et le budget alloué, la pérennisation des projets, l'intérêt pour la santé publique, le respect de la législation santé et sécurité et droit du travail, l'esprit d'entreprise et la responsabilité sociétale.



*le trophée réalisé
par C. Groza*

Plus d'informations

Ministère de la Santé
Division de la Santé au Travail
Tél +352 247 85693
Fax : +352 46 79 60
www.ms.etat.lu



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère de la Santé

Direction de la Santé - Division de la Santé au Travail



PRIX SANTE ENTREPRISE 2008

Banque

KBL European Private Bankers S.A, dont le siège est à Luxembourg, est à la tête d'un réseau européen de banques privées. KBL fait partie du groupe KBC, qui compte près de 50.000 collaborateurs et plus de 13 millions de clients à travers l'Europe.



KBL
Création 1949
1300 personnes
Luxembourg

www.kbl.com

« Mettre plus d'humanité dans le quotidien du personnel »

Objectifs

En 2007, à la demande du Comité de Direction, une enquête de satisfaction a été réalisée auprès des collaborateurs de KBL à Luxembourg. Il en est ressorti que 8 à 10% de ceux-ci avaient des difficultés d'ordre privé qui pouvaient avoir un impact sur leur efficacité, la qualité du travail réalisé et sur leur état de santé physique et psychique. Dans de nombreux cas, les problèmes vécus par ces personnes se répercutaient et influençaient négativement le travail des collègues qui devaient supporter et partager cette situation. Dans ce domaine, les Ressources Humaines sont relativement désarmées et se devaient de mettre en place d'autres solutions.



Le bureau de l'assistante sociale

Méthodologie

Pour venir en aide aux difficultés d'ordre privé et améliorer l'efficacité au travail et le bien-être de ses collaborateurs, le Comité de Direction de la KBL a décidé de mettre à leur disposition une cellule d'écoute, directement opérationnelle, en engageant une assistante sociale de grande expérience. Celle-ci a donc pour mission d'aider les membres du personnel à mieux gérer leurs problèmes privés pour en minimiser l'impact sur leur productivité.



Evaluation et résultat du projet:

Depuis début 2008, 60 dossiers ont déjà été traités.

Ces interventions se concentrent notamment sur :

- Des problèmes administratifs auxquels peuvent être confrontés les employés en difficultés;
- Des problèmes d'harcèlement, de stress, de dépression, d'alcool, de tentative de suicide, de gestion financière ou liés à un deuil.

Mais aussi en faveur :

- Des personnes en maladie de longue durée, afin de les suivre et de les conseiller au mieux ;
- Des personnes à mobilité réduite, dans le but d'améliorer le plus possible leur bien-être, mais aussi de les conseiller sur certaines démarches pour faciliter leur situation au travail.

Perennité de l'action

En plus de la mission de départ, les tâches de l'assistante sociale ont été élargies. Elle prend également en charge un volet d'informations et de formations traitant de différents sujets sociaux tels que les addictions, la gestion du stress, les violences physiques et psychiques sur le lieu de travail, etc.

Elle rédige en outre, de manière régulière dans le journal d'information interne de la banque, des articles d'informations générales sur des sujets relevant de ses compétences.



Personne de contact : Caroline Marchoul, Assistante social