



**Olivier Delétraz**, chef de la division ressources humaines

## «Une démarche intéressante en termes de visibilité sur le marché de l'emploi»

**Olivier Delétraz**, chef de la division ressources humaines à Genève Aéroport, explique ici pourquoi son organisation a décroché le label Friendly Work Space.

Interview: Mikael Krogerus

### **Genève Aéroport vient d'obtenir le label Friendly Work Space. Pour quelles raisons avez-vous décidé d'entreprendre cette démarche?**

**Olivier Delétraz:** Le processus a démarré en 2004, quand j'ai insisté auprès de notre directeur général de l'époque (Jean-Pierre Jobin qui a depuis été remplacé par Robert Deillon, ndlr) sur la nécessité de recruter un coordinateur santé-sécurité. L'impulsion avait été donnée par la directive MSST (relative à l'appel à des médecins du travail et autres spécialistes de la sécurité au travail) et par la directive CFST 6508 (dont la première version date de 2000, ndlr). Début

2004, nous avons donc engagé un responsable santé et sécurité et nous avons commencé à mettre sur pied une politique de santé et sécurité pour nos collaborateurs, notamment pour gérer les accidents professionnels. Nous avons ensuite engagé un médecin du travail et constitué ce que nous avons appelé le GPS (le groupe pilotage santé), qui regroupait le responsable santé-sécurité, un ingénieur sécurité, le médecin du travail et moi-même. Ensemble nous avons mis en place plusieurs dispositifs et Genève Aéroport a créé un Safety Office, pour s'occuper de la problématique institutionnelle au niveau opérationnel. Nous avons constitué un nouveau groupe, appelé CSST (comité santé et sécurité au travail) sous la présidence de notre ingénieur sécurité avec également 2 membres de la direction générale. En 2009, nous nous sommes attaqués à la gestion des absences, afin de maîtriser l'absentéisme. Toutes ces initiatives nous ont conduits à nous intéresser au label proposé par Promotion Santé Suisse.

**Ce label a donc été l'aboutissement d'un long processus?**

Oui, tout à fait. La démarche s'est presque imposée d'elle-même en ce sens qu'elle présentait la possibilité de formaliser l'existant et d'établir ainsi un premier bilan sur la pertinence de toutes les actions menées en matière de santé et de sécurité au travail.

**C'est aussi une manière pour vous de communiquer, de montrer à l'extérieur ce que vous faites pour vos collaborateurs ?**

Oui, c'est vrai. A l'externe mais aussi à l'interne. Nous avons mis beaucoup de choses en place ces dernières années, sans avoir vraiment centralisé et harmonisé toutes ces initiatives. C'est le grand avantage du label Friendly Work Space. Il nous a permis de recentrer toutes nos actions dans un seul document. Et depuis que nous avons décroché ce label, nous l'utilisons pour faire notre marketing RH. Le label est également systématiquement imprimé sur notre courrier RH. Depuis lors, alors que nous sommes d'habitude relativement discrets, de nombreux candidats nous ont confié que ce label leur a donné envie de rejoindre notre entreprise. C'est donc une démarche intéressante en termes de visibilité sur le marché de l'emploi et une valeur importante pour nous.

**Qu'est-ce qui a changé concrètement depuis?**

L'assessment a permis une réflexion et une analyse de fond de tout ce qui a été entrepris en matière de santé et de sécurité au travail au sein de l'entreprise sur les dix dernières années. Les processus ont été formalisés et centralisés, alors qu'ils étaient menés par différents acteurs de l'entreprise (principalement les Ressources Humaines et le Safety Office). Notre politique santé a aussi été actualisée et publiée sur notre Intranet, de même que toutes nos actions qui ont trait à la politique santé et sécurité.

**En plus des obligations liées à la directive 6508, on sait aussi qu'il y a un intérêt économique à faire baisser l'absentéisme. Avez-vous pu mesurer de manière chiffrée le retour sur investissement de votre nouvelle politique de santé?**

Oui. Ces efforts nous ont permis de mieux réguler le taux d'absentéisme, que je considère aujourd'hui comme maîtrisé. D'autant plus que 80 pour cent de notre personnel

travaille avec des horaires irréguliers, ce qui représente certaines contraintes à prendre en compte pour éviter qu'elles impactent sur la santé. Nous avons donc mis en place des actions de prévention pour sensibiliser et accompagner notre personnel. Cela dit, je vous rappelle que la loi sur le travail oblige l'employeur à veiller à la santé et la sécurité de ses collaborateurs. Cette responsabilité ne doit pas être sous-estimée.

**Votre entreprise est une grande structure, avec un fonctionnement complexe et des processus bien définis. Quel a été le défi majeur à surmonter pour répondre aux exigences du label?**

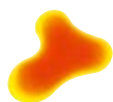
Le plus grand défi a été d'inclure la totalité des collaborateurs de Genève Aéroport, compte tenu de la grande diversité des métiers. Nous sommes plus de 950 personnes, avec plus de 200 métiers différents. Cette segmentation de notre population implique d'ajuster les messages à chaque public cible. Nous ne nous adressons pas de la même manière à notre personnel opérationnel qu'à notre personnel administratif. L'autre difficulté est liée à la distance qui sépare nos différentes activités.

**En plus des critères qualitatifs de vos prestations de santé et sécurité, Promotion Santé Suisse a donc évalué comment chaque segment de population accédait à cette offre?**

Oui. Il faut s'assurer que la politique de santé et sécurité ne s'adresse pas uniquement aux collaborateurs sur la piste – qui sont certes confrontés à des risques plus aigus – mais bien à tous nos employés, qu'ils travaillent derrière un écran ou sur le tarmac. Notre Safety Office vient par exemple de nommer des «PERCOS» (personnes de contact). Ces personnes sont formées par le Safety Office pour être nos relais sur le terrain. Elles vont régulièrement voir leurs collègues sur leurs places de travail afin de vérifier que les processus santé-sécurité sont bien respectés.

**Quels sont les enjeux de santé au travail pour le personnel administratif?**

Nous contrôlons par exemple leur gestion du temps, afin notamment de veiller à ce qu'ils prennent leurs pauses correctement. Un ergonome viendra également observer les places de travail, la hauteur de l'écran, la position de



la chaise... Ce sont des choses simples mais qui ont toute leur importance pour des celles et ceux qui doivent travailler devant un écran toute la journée.

### **Comment ont réagi vos collaborateurs à l'annonce de l'obtention du label?**

Les réactions ont été dans leur ensemble très positives. Notre commission consultative du personnel a par exemple souligné que ce processus leur avait permis de mieux réaliser ce que Genève Aéroport accomplit pour la santé et la sécurité des collaborateurs. Nous le remarquons aussi au travers de nos enquêtes d'engagement, que nous réalisons tous les trois ans depuis 2008. Nos résultats sont excellents. Cela indique que notre personnel apprécie la manière dont ils sont suivis et traités chez nous.

### **A ce jour, 50 entreprises ont décroché ce label en Suisse. Que diriez-vous à un patron d'entreprise qui hésite encore à se lancer dans une telle démarche?**

Dans un premier temps, je lui conseillerais d'aller écouter une conférence de Promotion Santé Suisse pour se faire sa propre idée. Ensuite, il faut être conscient que cela entraîne un coût administratif non-négligeable. Le processus d'assessment n'est pas une opération simple. Mais l'investissement en vaut la peine. Ensuite, l'investissement va dépendre de tout ce qui a déjà été accompli par le passé. Dans notre cas, comme nous avons déjà mis beaucoup de choses en place, cela a été assez facile. Par contre, pour une entreprise qui part de zéro, ce sera beaucoup plus compliqué et long à mettre en œuvre.

### **Et de votre point de vue, quel bilan en tirez-vous?**

J'en tire une expérience très positive. Il faut savoir aussi que l'évaluation est revue tous les trois ans, ce qui nous permet de nous concentrer sur les efforts à faire. Ce n'est pas parce que nous avons obtenu ce label que nous sommes parfaits dans tous les domaines. Nous nous réjouissons d'ailleurs de nous concentrer sur les points à améliorer (sourire).

## **Genève Aéroport**

Avec environ 15 millions de passagers en 2014, Genève Aéroport est le deuxième aéroport de Suisse. L'aéroport offre plus de 130 destinations directes, dont 25 intercontinentales. Les cinq principales destinations desservies au cours de l'année 2013 ont été Londres (2'193'418 passagers), Paris (939'179), Amsterdam (624'617), Madrid (571'595) et Bruxelles (532'385).

En 2013, Genève Aéroport a généré un chiffre d'affaires de 376,3 millions de francs, ce qui a permis de réaliser un bénéfice net d'exploitation de 72,3 millions de francs (la moitié des bénéfices sont versées à l'Etat de Genève). L'entreprise, un établissement public autonome, compte 950 collaborateurs.

A noter encore que 81,4% des avions ont décollé à l'heure en 2013. Quelque 55 compagnies aériennes y sont présentes. La compagnie easyJet reste la première compagnie à Genève en termes de parts de marchés, avec 41,5% des voyageurs transportés. Elle est suivie par SWISS (14,5%), Lufthansa (5,2%), Air France (4,8%) et British Airways (4,8%).

## **Informations complémentaires**

**[www.friendlyworkspace.ch](http://www.friendlyworkspace.ch)**

Vous trouverez ici des indications détaillées sur la procédure et le déroulement. De même, tous les moyens auxiliaires (Assessment-Tool) pour effectuer vous-même une analyse de la situation sont mis gratuitement à votre disposition.