



Comment Genève Aéroport prend soin de ses employés

Dans l'univers aéroportuaire, la sécurité et la santé au travail sont primordiales. Genève Aéroport se distingue par une approche proactive et collaborative en matière de santé et de bien-être au travail, reconnue depuis 2013 par le label «**Friendly Work Space**».

À Genève Aéroport, la gestion de la santé et de la sécurité n'est pas le fruit du travail d'une seule personne, mais résulte d'une synergie. Ingénieurs spécialistes en santé et sécurité, médecin du travail et responsables RH travaillent de concert afin de faire de l'entreprise un lieu de travail qui garantisse des conditions propices à l'exercice de la fonction de tout un chacun dans la durée.

Cet effort conjoint permet de couvrir un spectre large de préoccupations, allant de la conformité aux contraintes normatives, en passant par la gestion des incapacités de travail, l'enjeu identifié de l'équilibre vie privée – vie professionnelle et le soutien aux managers dans la gestion quotidienne de leurs équipes.

«Notre gestion de la **santé en entreprise** (GSE) repose sur des indicateurs de santé et de sécurité, explique Marie Guérin, responsable de la gestion ressources humaines. Ces données sont le baromètre de comment vont nos collaborateurs et collaboratrices. Elles permettent d'identifier où sont les risques d'accident, quels secteurs d'activité sont les plus exposés. De cette manière, nous pouvons en analyser les causes. Ceci passe aussi par un questionnement direct des collaborateurs et collaboratrices: quels sont leurs besoins, quelles sont les difficultés auxquelles ils et elles font face? Le tout encore parachevé par les retours des managers, mais aussi les feed-back récoltés auprès des différents partenaires tels que médecin du travail, care-managers des assurances, ainsi que les sondages effectués directement auprès du personnel, qui nous aident à déterminer les axes sur lesquels agir en priorité et à définir les mesures pour le faire.»

La gestion de la santé à Genève Aéroport prend un tournant en 2012, lorsque l'entreprise est approchée par **Promotion Santé** Suisse pour lancer la démarche de labellisation «**Friendly Work Space**». Ce label est décerné aux entreprises qui parviennent à mettre en œuvre les différents critères de qualité de manière conséquente. Cette reconnaissance vient à un moment clé, pour Genève Aéroport qui réfléchit justement à sa GSE et souhaite faire un effort d'organisation et de formalisation de ses processus internes. «L'entreprise faisait déjà beaucoup en matière de santé au travail, explique Marie Guérin, mais faire un peu de tout, un peu partout, sans réelle structure ni logique n'a pas été efficace et les effets escomptés ne se sont pas réalisés. La démarche du label nous a obligés à mettre à plat nos processus, à avoir un regard critique sur nos actions en matière de santé et de sécurité au travail, et surtout, à ne plus chercher à vouloir tout faire, mais à choisir quelle action aurait un impact positif sur le vécu du personnel sur sa place de travail personnel».

En 2013, Genève Aéroport se voit décerner le Label, couronnant un travail important et attestant la mise en place de bonnes pratiques de gestion de **santé en entreprise** à la fois rigoureuses et adaptées.

«Une GSE performante doit se repenser et se réinventer en fonction des problèmes des collaborateurs, souligne Marie Guérin. Il y a quinze ans, on ne rencontrait pas les mêmes problèmes qu'aujourd'hui. La société a changé, les besoins ont changé. Ajoutez à cela les années Covid, et vous vous rendez compte de la nécessité de répondre à des attentes et des enjeux bien différents. Genève Aéroport suit la même tendance que les entreprises suisses : aujourd'hui, les maladies psychiques sont devenues l'une des premières causes menant à une incapacité de travail.»

Le label «**Friendly Work Space**» définit le standard de qualité suisse pour la gestion de la **santé en entreprise** (GSE) mise en œuvre de manière systématique, avec le soutien du Secrétariat d'État à l'économie (Seco) et de l'Office fédéral de la santé publique (OFSP).

La fondation **Promotion Santé** Suisse, disposant d'un mandat légal, délivre la certification. Celle-ci repose sur six



critères de qualité qui rendent la santé des collaborateurs-trices tangible et quantifiable et sont contrôlés et confirmés par des assesseuseuses externes indépendantes.

«Une GSE systématique est rentable pour les entreprises et les organisations, notamment en raison de son effet préventif, des mesures de réinsertion rapide et des économies de coûts correspondantes. La GSE et le label **Friendly Work Space** gagnent par ailleurs toujours plus en importance dans l'Employer Branding», ajoute Thomas Brändli, responsable de projet Communication GSE.

«Résilience – renforcer les collaborateurs et les équipes», tel est également le thème du congrès national sur la gestion de la **santé en entreprise** qui se tiendra cette année le 18 septembre 2024 à Berne.

Avec plus de 200 métiers pour une seule entreprise, Genève Aéroport est une véritable micro-société où gravitent plus de 200 autres partenaires du monde aéroportuaire. Chaque profession présente des défis spécifiques en matière de santé et de sécurité. Tenir et développer l'infrastructure d'un aéroport n'est pas mince affaire. L'entreprise doit garantir une opérabilité de tous les instants, ce qui va de pair avec de nombreux services en action ou en veille 24 heures sur 24, 365 jours par année.

Cette diversité exige une approche personnalisée et agile pour identifier et prévenir les risques professionnels pour tous les corps de métiers existants.

«Pour être efficace, une GSE se doit d'être au contact des équipes, à l'écoute de leurs besoins. Les métiers se complexifient, les contraintes se multiplient. Un aéroport, ce n'est pas une entreprise traditionnelle. La GSE doit donc en tenir compte pour être crédible.»

Les deux dernières années ont relevé que les actions à entreprendre en matière de santé et sécurité au travail devaient porter sur la prévention des maladies psychiques et les troubles musculo-squelettiques, premières causes d'incapacités de travail de l'entreprise.

En réponse au premier risque, Genève Aéroport a pris le parti d'adopter une démarche proactive et de travailler sur plusieurs axes. Tout d'abord sur le plan du renforcement des compétences managériales, «parce qu'un management de qualité est garant du maintien de relations saines au travail». Une formation sur mesure a été mise sur pied en collaboration avec la **Haute École** de Gestion de Genève (HEG-Genève), afin de faire vivre les principes véhiculés dans la charte du management de l'entreprise.

Genève Aéroport a aussi œuvré sur le plan de la prévention, avec le déploiement d'un module e-learning portant sur la protection de la personnalité, et a mis en place une série de mesures visant la prise de conscience que la santé physique contribue à la **santé psychique**. Des groupes de travail incluant les collaborateurs et collaboratrices ont mené à faire évoluer différentes mesures organisationnelles, certaines répondant ainsi aux contraintes liées au travail en horaires irréguliers.

Pour lutter contre les troubles musculo-squelettiques de son personnel, l'aéroport a déployé des efforts importants en réalisant des analyses ergonomiques des postes de travail présentant des contraintes.

«Le maniement des bagages à main et des bagages de soute représentent un risque important pour la santé, explique Marie Guérin, contre lequel Genève Aéroport agit en amont dans la conception d'installations techniques, qui peuvent être adaptées a posteriori dans la pratique si l'on se rend compte de certains dysfonctionnements ou besoins.

Dès lors que l'humain a un rôle à jouer, nous prenons en compte ses contraintes professionnelles pour faciliter son activité et préserver sa santé. Dès 2025, il est question de tester un exosquelette.» Pour les pompiers

professionnels et les ambulanciers, pour lesquels le maintien de la santé est une condition sine qua non pour exercer leur métier, un coaching sportif a été spécialement mis sur pied à leur intention et durant leurs heures de travail.

L'obtention du label «**Friendly Work Space**» n'est pas perçue par Marie Guérin comme un aboutissement, mais comme un point de départ qui oblige à une remise en question permanente pour faire mieux. «Ce qui importe, c'est de pouvoir répondre à la question: nos pratiques sont-elles efficaces? Portent-elles leurs fruits? Si non, alors on revoit notre copie, on s'adapte, on tente de faire preuve d'innovation, d'avoir une approche plus préventive que curative, sans se laisser dépasser par des processus ou des normes toujours plus contraignantes.»

Marie Guérin souligne l'importance de la consolidation des processus existants et d'une communication accrue. L'objectif est de mieux faire connaître en interne comme en externe les actions menées, de valoriser les initiatives réussies, de s'inspirer des meilleures pratiques d'autres organisations et de partager celles qui ont fait leurs preuves. L'échange avec des partenaires reconnus et spécialisés dans la gestion de la santé est essentiel pour enrichir et ajuster la stratégie de santé et sécurité au travail.

«Une gestion de la **santé en entreprise** pertinente, c'est avant tout une question d'intelligence collective, conclut Marie Guérin. Si au bout du compte, nos collaborateurs et collaboratrices se sentent considérés dans leur santé et leur sécurité au travail, l'entreprise n'en sera que plus performante et attractive.»

Article rémunéré, présenté par **Promotion Santé** Suisse



«Une gestion de la santé réussie doit être axée sur les problèmes des collaborateurs», souligne Marie Guérin, responsable de la gestion RH à l'aéroport de Genève.
Anoush Abrar