

## «PK Tel»: Informations pour l'utilisateur

Soutien aux entreprises dans la gestion des absences pour raisons de santé (maladie ou accident)

### Table des matières

1. L'essentiel en bref .....	2
2. Prestations gratuites .....	4
3. Prestations payantes.....	6
4. Groupe d'utilisateur «PK Tel».....	6
5. Qui offre le service? .....	7
6. Pourquoi «PK Tel» vous est-il offert?.....	7
7. Protection des données & accord des collaborateurs; droit au conseil & exclusion de responsabilité .....	8

## 1. L'essentiel en bref

### Principe

«PK Tel» offre, les jours ouvrables et sans annonce préalable ou au moyen du formulaire d'inscription en ligne, un conseil téléphonique gratuit pour vos questions en relation avec des absences pour raisons de santé dans votre entreprise. Des mesures concrètes et adaptées à votre entreprise peuvent être initiées lors de ce conseil téléphonique.

### Groupes d'utilisateurs

«PK Tel» s'adresse aux personnes en charge de l'annonce de cas de maladie ou d'accident au sein de l'entreprise. La direction, les cadres, les spécialistes RH ainsi que d'autres groupes de personnes impliquées dans le thème des absences (p. ex. assistant social, spécialiste en addictions) y ont également accès.

### Déroulement

S'il existe une incapacité de travail latente ou effective, vous obtiendrez immédiatement des informations et un soutien pour la procédure d'annonce à votre caisse de pension. Des personnes expérimentées et spécialisées en réintégration sont à votre disposition. Le but est de définir clairement et individuellement la situation ou l'incapacité de travail afin d'enclencher un processus de réintégration professionnelle; pour cela le soutien aux responsables internes est primordial!

### Utilité

- Conseil téléphonique professionnel par des spécialistes en réintégration de ZURZACH Care SA ([www.zurzachcare.ch/zuerich-reintegration](http://www.zurzachcare.ch/zuerich-reintegration)). Ces conseils sont également à votre disposition lors de situations pour lesquelles il n'y a pas encore d'absence de longue durée.
- En cas d'absences pour raisons de santé, il faut favoriser une réintégration professionnelle la plus rapide possible, par le biais d'un processus de réintégration.
- Une meilleure maîtrise des problèmes de santé complexes (somatiques et psychiques) permet à l'entreprise et au collaborateur de disposer des solutions les plus appropriées à la situation rencontrée.

### Joignables par téléphone ou au moyen du formulaire d'inscription en ligne

Vous pouvez atteindre «PK Tel» au n° **043 268 27 78** (tarif du réseau fixe) du **lundi au vendredi de 08.30 – 12.00 h et de 13.30 – 17.00 h.**

Vous pouvez également nous joindre au moyen du formulaire d'inscription en ligne. À réception de votre demande, nous vous contacterons dans un délai de deux jours ouvrables. [Accéder au formulaire.](#)

### Droit

«PK Tel» est à disposition de toutes les entreprises dont la caisse de pension a décidé d'adhérer au programme de prévention de PK Rück. Pour la vérification de votre droit au conseil gratuit de

«PK Tel», la fonction de l'appelant, le nom de l'entreprise et le nom de la caisse de pension seront demandés lors de chaque prise de contact..

## 2. Prestations gratuites

### Principe

«PK Tel» est à la disposition, sans frais, de toutes les entreprises dont la caisse de pension a décidé d'adhérer au programme de prévention de PK Rück.

### 2.1 Conseil téléphonique

#### Joignables par téléphone ou au moyen du formulaire d'inscription en ligne

Vous pouvez joindre le service au 043 268 27 77 (tarif du réseau fixe) les jours ouvrables de 8 h 30 à 12 h 00 et de 13 h 30 à 17 h 00 ou au moyen du formulaire d'inscription en ligne. À réception de votre demande, nous vous contacterons dans un délai de deux jours ouvrables. **Accéder au formulaire**. Les conseils sont donnés en allemand, en français, en anglais et en italien.

#### Premier support

«PK Tel» répond aux questions les plus courantes, par exemple les étapes à suivre pour l'annonce rapide des cas de maladie et d'accident à la caisse de pension (CP). La transmission des formulaires (via e-mail) nécessaires à l'annonce à la CP fait également partie du service offert.

Pour des questions spécifiques et relatives à l'état de santé d'un collaborateur de votre entreprise, vous serez mis en contact avec un spécialiste en réintégration. Pour le cas où aucun spécialiste ne serait disponible, vous serez rappelé dans un délai de 36 heures.

#### Conseil téléphonique de réintégration

Un spécialiste en réintégration vous conseille en rapport avec la problématique rencontrée. Il proposera diverses solutions pour les étapes à venir, que ce soit au niveau des RH, de l'encadrement ainsi que pour le collaborateur concerné.

#### Exemples de thèmes pour lesquels un conseil est judicieux

- Un collaborateur est absent depuis plus de deux semaines de travail et un retour à la place de travail semble compromis au vu de ses ennuis de santé.
- Un collaborateur manque depuis peu et, sur la base des informations dont vous disposez, il semble évident qu'une absence de longue durée<sup>1</sup> en sera la conséquence et les problèmes de santé jouent un rôle important.
- Un collaborateur ou un cadre vous a informé d'ennuis de santé qui mettent en question l'avenir professionnel à la place de travail actuelle, et qui pourraient entraîner une invalidité ; vous souhaitez disposer d'un conseil ou d'un deuxième avis sur la suite à donner.

---

<sup>1</sup> Un conseil est particulièrement approprié dans le cas d'absences de durée indéterminée. Dans ce cas, il est par nature difficile d'estimer la durée de l'absence. Une absence de longue durée, mais dont la raison est justifiée, p. ex. fracture avec complications, ne nécessite en règle générale pas un conseil en réintégration.

- Vous, en tant que spécialiste RH ou en tant que cadre, souhaitez obtenir un conseil externe indépendant un thème de santé qui vous concerne personnellement et qui, selon vous, pourrait remettre en question votre avenir professionnel.

### **Durée du conseil**

Un conseil gratuit dure en général de 30 à 60 minutes par demande.

### **Etapas suivantes**

Les spécialistes en réintégration sont également à votre disposition pour des cas qui ne présentent pas, ou pas encore, un risque d'invalidité manifeste (p. ex. absentéisme dont la cause n'est pas en lien direct avec l'état de santé). Dans ce cas, le spécialiste pourra proposer d'autres moyens d'action. Dans la mesure du possible, vous obtiendrez des propositions d'action appropriées, qui feront appel soit à ZURZACH Care, soit à un autre spécialiste. Dans ce cas, le financement de ces mesures sera à votre charge.

## **2.2 Conseil de réintégration personnel et Case Management**

### **Condition préalable**

Dans les situations où un collaborateur présente une incapacité de travail pour raisons de santé d'au moins deux semaines, un conseil de réintégration personnel peut être déclenché.

### **Principes**

- Logique et but d'un conseil de réintégration: Existe-t-il une possibilité d'améliorer les perspectives d'une réintégration par un accompagnement approprié? Quels sont les buts réalistes et quelles sont les mesures appropriées?
- Accord du collaborateur: Un conseil direct de réintégration n'est effectué que si le collaborateur est d'accord avec une telle démarche! Le collaborateur a la possibilité, lors d'un premier entretien personnel, de se faire sa propre opinion.

### **Procédure**

Le plan d'action est convenu entre le spécialiste en réintégration de ZURZACH Care et vous-même, individuellement et selon les besoins. Pour cela, il y a lieu de respecter les directives concernant la protection des données (voir le chapitre 7).

Les spécialistes en réintégration sont compétents pour décider d'un premier entretien. Cette prestation est gratuite pour vous en tant qu'entreprise (il n'existe toutefois pas de droit à cette prestation), les frais sont pris en charge par PK Rück (c.-à-d. annonce de l'incapacité de travail à la CP et PK Rück, déclenchement d'un Case Management). Dans le cas où il serait approprié que l'accompagnement dans le processus de réintégration se prolonge et qu'il n'y a pas eu d'annonce à la CP, la poursuite des mesures nécessite au préalable l'accord de PK Rück. Il peut aussi en résulter une prestation payante (selon chapitre 3), qui doit être convenue entre l'employeur et ZURZACH Care. Dans ce cas, PK Rück ne supporte aucun frais.

### **3. Prestations payantes**

#### **Prestations complémentaires après entente**

En principe, «PK Tel» est offert comme une prestation gratuite de conseil, à l'exception des taxes usuelles de téléphone. Sans indication spécifique par «PK Tel» et sans votre agrément écrit, vous n'avez pas à supporter de frais supplémentaires.

«PK Tel» vous donne toutefois la possibilité de faire appel à des prestations spécifiques qui seront à votre charge, resp. à charge de votre entreprise.

#### **Exemples de prestations complémentaires**

- Un conseil téléphonique régulier spécifique (par exemple tous les 15 jours pendant un à trois mois).
- Un conseil personnel pour un collaborateur sans incapacité de travail, mais pour lequel un soutien fait sens selon vous (par exemple un coaching dans la phase suivant un changement de fonction ou en cas de situation de stress particulière).
- Le conseil et le soutien de tout un team (par exemple en cas de surmenage ou de situation difficile dans ou avec le team).
- Un conseil externe indépendant souhaité par vous-même, spécialiste RH ou cadre, concernant un thème de santé qui touche votre entreprise en tant que risque spécifique (p. ex. maladie professionnelle).

#### **Convention individuelle et offre**

Les prestations payantes sont convenues directement entre vous et le spécialiste en réintégration. Vous recevrez dans tous les cas une offre écrite pour la prestation proposée, qui devra être acceptée en préalable à toute prestation.

Si vous désirez des prestations pour lesquelles les spécialistes en réintégration ne sont pas compétents, vous serez mis en contact, dans la mesure du possible, avec des spécialistes appropriés.

### **4. Groupe d'utilisateur «PK Tel»**

#### **Groupes destinataires**

- Personnes spécialisées en RH qui sont chargées de traiter les situations de maladie et d'accident.
- Les cadres et la direction.
- Les services spécialisés qui sont directement touchés par le thème des absences, par exemple le service social ou service médical.

#### **Données de contact**

Pour la vérification de votre droit au conseil gratuit «PK Tel», nous avons besoin des données concernant votre fonction, le nom de votre entreprise ainsi que le nom de votre caisse de pension.

## Rappel

Si notre support de première instance ne peut vous aider, c.-à-d. si un spécialiste en réintégration n'est pas disponible, vous serez rappelé dans les 36 heures (jours ouvrables).

## 5. Qui offre le service?

### Financement

Le financement du conseil gratuit est assumé par la caisse de pension à laquelle votre entreprise / votre employeur est affilié.

### Prestataires

La caisse de pension s'est affiliée dans ce but au programme de prévention de l'assurance vie indépendante PK Rück. La société indépendante spécialisée en réintégration ZURZACH Care SA a été chargée de la mise en œuvre de «PK Tel». Vous trouverez de plus amples informations sur internet aux adresses [www.pkrueck.com](http://www.pkrueck.com) et [www.zurzachcare.ch/zuerich-reintegration](http://www.zurzachcare.ch/zuerich-reintegration) ainsi que directement auprès de «PK Tel», au n° 043 268 27 78.

## 6. Pourquoi «PK Tel» vous est-il offert?

### La prévention: un facteur de succès

La prévention en entreprise, une intervention précoce et un soutien en cas d'incapacité de travail représentent les facteurs déterminants pour réduire les cas d'invalidité et les absences de longue durée. Selon les experts, les cas d'invalidité en cas de maladie peuvent être réduits de 20% à 30% par une combinaison de mesures préventives et de Case Management.

### Offre pour PME

Vu leur dimension, les PME ne peuvent en général pas s'offrir leurs propres spécialistes dans ce domaine. C'est pourquoi «PK Tel» offre, en cas de besoin, la possibilité de soutenir de manière ciblée et sans délai les ressources internes (RH / département du personnel, cadres). Par cette complémentarité, le rôle des responsables internes est renforcé.

### Arguments en faveur de «PK Tel»

- La caisse de pension et PK Rück peuvent offrir à leurs clients un programme de prévention innovant et réduire les prestations d'invalidité, lorsqu'une réintégration est possible.
- Les employeurs profitent d'un know-how complémentaire disponible gratuitement, et d'une réduction des frais liés aux absences de longue durée et aux cas d'invalidité.

Le collaborateur ayant donné son accord à un programme de Case Management obtient en contrepartie un soutien et un suivi dispensé par un professionnel en réintégration.

## **7. Protection des données & accord des collaborateurs; droit au conseil & exclusion de responsabilité**

### **Principe**

«PK Tel» s'engage pour offrir un service professionnel dans les délais prévus, et qui soit effectué avec tout le soin nécessaire.

### **Protection des données; saisie des données de contact et protection des collaborateurs**

Si vous faites appel à «PK Tel», votre nom, votre entreprise et votre caisse de pension seront saisis dans le journal des appels et des contacts. Ces journaux peuvent être consultés par les collaborateurs de ZURZACH Care AG ainsi que par les responsables du service «PK Tel» de PK Rück. Les données ne sont pas mises à disposition de tiers.

Le nom des collaborateurs dont il est question lors du conseil téléphonique pour la réintégration / l'incapacité de travail ou pour tout autre problème évoqué n'est pas saisi par «PK Tel». Vous êtes tenu de vous conformer aux dispositions relatives à la protection des données et au devoir de diligence ayant cours au sein de votre entreprise lors de la transmission d'informations.

### **Accord du collaborateur pour le Case Management**

Pour la mise en œuvre d'un soutien de réintégration ou d'un Case Management, il est au préalable nécessaire d'avoir obtenu l'accord du collaborateur pour une prise de contact.

### **Droit et responsabilité**

Les entreprises affiliées ne peuvent faire valoir un droit à un conseil en réintégration.

La société ZURZACH Care SA, en charge de l'exécution du service «PK Tel», de même que PK Rück, ne peuvent être tenus pour responsable du contenu ou des possibles conséquences découlant d'entretiens de conseil.