

## Communiqué de presse

*Les collaborateurs « difficiles », Etude de l'Office fédéral des assurances sociales.*

*Une nouvelle étude montre que les employés dont la capacité de travail est réduite en raison de troubles psychiques représentent un phénomène largement répandu et causent des problèmes aux entreprises. En prévision de la mise en œuvre de la première partie de la 6<sup>e</sup> révision de l'AI, Pro Mente Sana appelle la Confédération et les associations patronales à développer le soutien professionnel aux entreprises, de même que l'information et la formation. Elle préconise la mise à disposition d'instruments efficaces pour pallier le manque de professionnalisme avec lequel réagissent les entreprises dans leur rapport avec les salariés atteints dans leur santé psychique. Tant que les entreprises seront dépassées par les cas de collaborateurs atteints de troubles psychiques et qu'elles seront incapables de réagir autrement que par des licenciements, ces personnes viendront grossir les rangs des bénéficiaires de rentes AI ou de l'aide sociale*

Les résultats de la nouvelle étude réalisée par l'Office fédéral des assurances sociales, *Collaborateurs « difficiles »*, ont été présentés ce matin lors d'une conférence de presse organisée par les organisations patronales bâloises et les deux chercheurs responsables, Niklas Baer et Ulrich Frick.

Menée auprès de responsables hiérarchiques et du personnel dans les cantons de Bâle-Campagne et Bâle-Ville (près de 1000 personnes), cette étude porte sur la perception et la gestion des problèmes engendrés par des collaborateurs atteints de troubles psychiques. Pro Mente Sana, qui s'engage pour les droits et les intérêts des malades psychiques, a participé à cette étude dans le cadre du groupe d'accompagnement.

Les résultats remettent en question le succès espéré des révisions de la Loi sur l'assurance invalidité en matière d'intégration. Ils mettent aussi en évidence l'importance du nombre des personnes en emploi qui souffrent de troubles psychiques. L'étude montre aussi que le besoin de mesures de formation destinées aux employeurs et aux collaborateurs des offices AI reste important si l'on veut améliorer la gestion de ces situations complexes.

### Les principaux résultats de l'étude:

- Les responsables du personnel qui ont participé à l'étude estiment que 25% des collaborateurs de leur entreprise ont connu un problème psychique affectant leur capacité de travail. Dans les petites entreprises, comptant moins de 10 salariés, qui représentent 90% des entreprises suisses, cette proportion est même de 50%.
- Les supérieurs hiérarchiques et les responsables du personnel ont indiqué que les problèmes ont pu être « résolus » dans près de la moitié des cas. Dans 9 cas sur 10, la « résolution » a consisté à licencier la personne concernée, même si la résiliation du contrat de travail a souvent eu lieu après de longs efforts pour tenter de résoudre le problème d'une autre façon.

- Une grande partie des collaborateurs « difficiles » au sein des entreprises sont des personnes à propos desquelles on parle de « problèmes de caractère ». Les données de l'étude laissent toutefois supposer qu'une part importante d'entre-elles remplit les critères diagnostiques permettant de conclure à un trouble de la personnalité. Or, ces personnes constituent le plus grand groupe de bénéficiaires de rentes AI et ce sont elles qui, selon la dernière révision de la LAI (6a), devraient être réinsérés professionnellement. Tant qu'une prise en charge qualifiée de ces personnes au sein des entreprises leur permettant de se maintenir à leur poste ne sera pas élaborée, la réinsertion professionnelle prévue par la 6e révision restera un vœu pieux.
- Alors que les supérieurs hiérarchiques et les responsables du personnel paraissent avoir une perception précise du comportement du collaborateur « difficile », ils ne tiennent néanmoins pas compte des aspects spécifiques de la situation. Ils réagissent le plus souvent d'après leur style de management et indépendamment du type de problème psychique dont souffre leur collaborateur. Par conséquent, les mesures prises manquent leur cible et peuvent s'avérer contre-productives. Des programmes de formation destinés aux cadres sont donc nécessaires.
- La gravité des difficultés soulevées par une personne souffrant de troubles psychiques dépend aussi de la culture qui règne au sein de l'entreprise. Les équipes qui gèrent les erreurs avec transparence semblent mieux aptes à supporter ces situations que celles où les problèmes sont dissimulés.
- Des mesures de qualification doivent être prises au sein des offices AI en vue d'améliorer le conseil et l'information aux employeurs. L'AI est perçue par les employeurs comme peu compétente, bureaucratique et insuffisamment axée sur la pratique.
- L'étude confirme que la fréquence élevée des cas d'exclusion professionnelle de collaborateurs souffrant de troubles psychiques n'est pas exclusivement due au comportement « difficile » de ces derniers, mais que tous les acteurs concernés (supérieurs hiérarchiques, équipes, office AI, etc.) ont leur part de responsabilité dans l'évolution – souvent négative – de la situation.

Eu égard à la fréquence des problèmes psychiques au travail, l'assurance invalidité, les employeurs et le monde politique doivent rassembler des données approfondies sur cette problématique afin de développer ensemble des solutions efficaces. Sans quoi les discours sur l'intégration qui accompagnent les révisions de l'AI resteront lettre morte.

*L'étude peut être téléchargée sur le site [www.bsv.admin.ch](http://www.bsv.admin.ch) > Pratique > Recherche > Rapports de recherche.*

Pour toute information

Nathalie Narbel, secrétaire générale : 022 718 78 40 et 079 343 32 88

Genève et Zurich, le 3 mai 2011