

Janvier 2025

Guide sur la gestion de cas en entreprise au sein de l'administration fédérale

Focus InfoPers



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Département fédéral des finances DFF
Office fédéral du personnel OFPER

Éditeur:

Office fédéral du personnel OFPER
Eigerstrasse 71, CH-3003 Berne

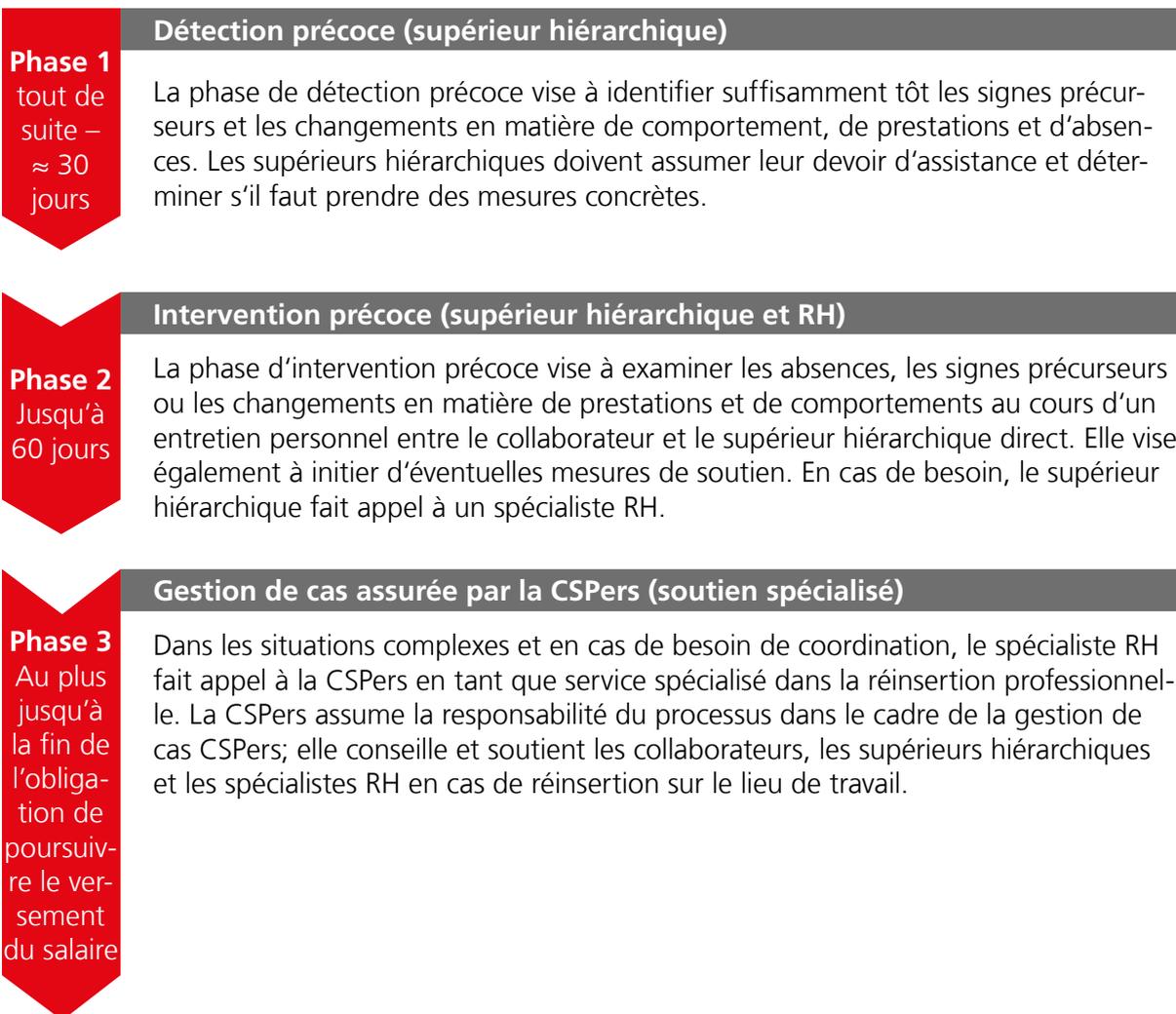
infopers@epa.admin.ch
www.epa.admin.ch
intranet.infopers.admin.ch

Contenu

Introduction	4
1 Détection précoce	6
1.1 Détection précoce sur le lieu de travail	6
1.1.1 Changements dans les prestations fournies	6
1.1.2 Changements dans le comportement	6
1.1.3 Signes précurseurs	7
1.1.4 Absences fréquentes	7
1.2 Détection précoce en cas d'absences liées à une maladie ou à un accident	7
2 Intervention précoce	8
2.1 Intervention précoce en cas de signes précurseurs et de changements sur le lieu de travail	8
2.2 Intervention précoce en cas de soupçon de dépendance	9
2.3 Intervention précoce en cas d'absences liées à une maladie ou à un accident	10
2.4 Évaluation des mesures supplémentaires à prendre / évaluation de l'opportunité d'une gestion de cas par la CSPers	11
3 Gestion de cas assurée par la CSPers (GC CSPers)	12
3.1 Prise en charge / clarification des besoins	12
3.2 Gestion de cas assurée par la CSPers	13
3.3 Affectation de fonds à l'intégration professionnelle dans le cadre de la gestion de cas assurée par la CSPers	14
4 Tâches des acteurs dans le cadre de la gestion de cas en entreprise au sein de l'administration fédérale	15
4.1 Collaborateur	15
4.2 Supérieur hiérarchique direct	15
4.3 Spécialiste RH	16
4.4 Gestionnaire de cas à la CSPers	17
4.5 Évaluation médicale	17
4.6 Assurance-invalidité	17
5 Types d'entretien pour la gestion de cas en entreprise au sein de l'administration fédérale	19
5.1 Entretien de clarification	19
5.2 Entretien de confrontation	19
5.3 Entretien donnant décharge	20
5.4 Entretien suivant le retour au travail	20
6 Annexe	21
6.1 Bases légales	21
6.2 Adresses et services de contact	21
6.2.1 Consultation sociale du personnel de l'administration fédérale (CSPers)	21
6.2.2 Service juridique de l'Office fédéral du personnel (OFPER)	22
6.3 Documents sur la gestion de cas en entreprise au sein de l'administration fédérale	22
7 Déroulement du processus de la gestion de cas en entreprise au sein de l'administration fédérale	24

Introduction

Les situations de tension, les maladies et les accidents font partie de la vie professionnelle. Il en découle souvent une limitation des capacités de travail et des prestations des collaborateurs. L'administration fédérale a pour objectifs de préserver la santé de ses collaborateurs, de réduire les risques psychosociaux et de faire en sorte que les personnes malades ou accidentées puissent réintégrer le travail rapidement et durablement. Pour ce faire, elle mise sur la détection précoce, l'intervention précoce et la gestion de cas assurée par la Consultation sociale du personnel de l'administration fédérale (CSPers). Ces trois phases constituent la guide sur la gestion de cas en entreprise au sein de l'administration fédérale.



L'engagement et la coopération de tous les participants constituent l'un des facteurs essentiels de succès de la gestion de cas en entreprise au sein de l'administration fédérale. Il est important que les supérieurs hiérarchiques adoptent une communication claire reposant sur l'estime ainsi qu'une procédure contraignante et transparente et que les collaborateurs puissent participer dans toute la mesure du possible.

Les supérieurs hiérarchiques collaborent étroitement avec les spécialistes RH. Selon la complexité de la situation, ils bénéficient du soutien de services spécialisés tels que la CSPers, le Centre de conseil en expertises médicales (OFPER)¹ et le service juridique de l'Office fédéral du personnel (OFPER).

Le présent guide explique les phases de la détection précoce, de l'intervention précoce et de la gestion de cas assurée par la CSPers. Il décrit les objectifs, les tâches et les rôles et expose les mesures d'intervention.

1 cf. chap. Évaluation médicale

Phase 1
tout de suite –
≈ 30

Phase 2
Jusqu'à
60 jours

Phase 3
Au plus
jusqu'à
la fin de
l'obligation de
poursuivre le
versement du
salaire

1 Détection précoce

Objectif	Déceler suffisamment tôt des signes précurseurs, des changements en matière de comportement et de prestations ainsi que les absences.
Responsabilités	Supérieur hiérarchique direct.
Soutien	Un spécialiste RH peut apporter son soutien lors de l'évaluation des signes précurseurs et des changements. Il est également possible de faire appel à la CSPers.
Exécution	Contact régulier avec les collaborateurs, consulter régulièrement le tableau de présence, assumer le devoir de diligence.
Conclusion	Décision d'une éventuelle intervention précoce.

1.1 Détection précoce sur le lieu de travail

La détection précoce sur le lieu de travail² consiste à déceler suffisamment tôt des absences fréquentes, des signes précurseurs et des changements en matière de comportement et de prestations. Grâce à des contacts réguliers avec ses collaborateurs, le supérieur hiérarchique direct peut identifier suffisamment tôt les changements négatifs ou déceler à l'aide du tableau de présence des signes précurseurs au niveau des absences.

1.1.1 Changements dans les prestations fournies

Par exemple: fluctuations notables (quantité, qualité); détérioration considérable; non-respect des délais et des rendez-vous; manque de fiabilité; inattention et imprécision; réclamations de personnes tierces; réserve; refus ou difficultés d'adaptation aux changements, aux nouvelles tâches et aux nouveaux processus de travail.

1.1.2 Changements dans le comportement

Par exemple: retrait social; attitude visant à éviter le contact avec le supérieur hiérarchique direct ou les collègues de travail; modification de la volonté de coopération ou de l'esprit d'équipe; perte d'intérêt et de motivation; non-respect des accords; manque de concentration; nervosité; irritabilité; impatience.

² Dans le présent guide, le terme «lieu de travail» est utilisé indépendamment de l'endroit où les tâches sont accomplies (bureau ou travail mobile).

1.1.3 Signes précurseurs

Par exemple: sautes d'humeur; problèmes de santé tels que maux de tête fréquents, problèmes à l'estomac ou à l'intestin; troubles du sommeil; changements physiques (changements de poids, par ex.); hygiène déficiente; tremblement des mains; sueurs froides; odeur d'alcool; fatigue extrême; torpeur; blessures fréquentes; heures supplémentaires ou heures manquantes suspectes; aucune prise de vacances; comportement inhabituel durant les pauses.

1.1.4 Absences fréquentes

Par exemple: plus de trois absences liées à une maladie ou à un accident durant les six derniers mois; absences régulières avant et après les week-ends; brèves absences répétées sur le lieu de travail; pauses prolongées en dehors du lieu de travail; excuses inexistantes ou peu crédibles pour des retards ou des absences répétées.

Le tableau de présence est un instrument de conduite représentant sous forme graphique les principales présences et absences dans un calendrier sur trois ans. Il est ainsi possible de reconnaître un modèle récurrent et des signes précurseurs dans les présences et les absences des collaborateurs. Une discussion régulière du tableau de présence avec les collaborateurs lors d'entretiens de bilan, par exemple, aide à aborder la question des signes précurseurs.

1.2 Détection précoce en cas d'absences liées à une maladie ou à un accident

On entend par «détection précoce en cas d'absences liées à une maladie ou à un accident» la capacité à identifier suffisamment tôt la nécessité d'un soutien à la réinsertion.

Par exemple: incertitude quant au recouvrement et/ou à l'évolution des performances après des absences liées à une maladie ou à un accident.

2 Intervention précoce

Phase 1
tout de suite –
≈ 30

En cas de changements sur le lieu de travail, le supérieur hiérarchique direct doit aborder et clarifier les conclusions tirées de la détection précoce avec la personne concernée lors d'un entretien personnel et, le cas échéant, lui exposer les possibilités de soutien et les conséquences.

Phase 2
Jusqu'à
60 jours

Si l'on parvient à initier à temps des mesures de soutien et d'intégration adéquates, on accroît notablement les chances que les collaborateurs ne soient pas absents trop longtemps pour cause de maladie ou qu'ils reprennent rapidement le travail.

Phase 3
Au plus
jusqu'à
la fin de
l'obligation
de poursuivre
le versement
du salaire

2.1 Intervention précoce en cas de signes précurseurs et de changements sur le lieu de travail

Objectif	Pointer suffisamment tôt les signes précurseurs et les changements en matière de prestations et de comportements et prendre des mesures appropriées.
Responsabilités	Supérieur hiérarchique direct
Soutien	Les spécialistes RH ou la CSPers offrent leur soutien au supérieur hiérarchique dans la préparation et le traitement ultérieur des entretiens.
Exécution	Entretien de clarification ou de confrontation mené par le supérieur hiérarchique direct.
Conclusion	Selon les mesures convenues et le déroulement de l'entretien.

La première mesure à prendre consiste à mener un entretien de clarification ou de confrontation avec le collaborateur. Quel que soit le motif de l'intervention précoce, il est conseillé de bien préparer cet entretien.

Si des mesures et des objectifs ont été fixés au cours de l'entretien, ils doivent faire l'objet d'un procès-verbal à classer dans le dossier personnel et doivent être vérifiés par le supérieur hiérarchique au moment fixé. Si nécessaire, d'autres étapes sont examinées en accord avec le spécialiste RH, notamment des mesures relevant du droit du personnel (par ex. avertissement en cas de manque de coopération).

2.2 Intervention précoce en cas de soupçon de dépendance

Objectif	Assumer le devoir d'assistance / maintenir la capacité de travail et les prestations.
Responsabilités	Supérieur hiérarchique direct
Soutien	Les spécialistes RH et/ou la CSPers offrent leur soutien dans la préparation et le traitement ultérieur des entretiens. Il est recommandé de faire appel à la CSPers, au médecin-conseil par l'intermédiaire du Centre de conseil en expertises médicales (OFPER) ou/et à un service spécialisé pour parvenir à un accord.
Exécution	Entretien de clarification ou de confrontation mené par le supérieur hiérarchique direct; éventuellement participation du spécialiste RH et des services concernés
Conclusion	Entretien donnant décharge, accompagnement par la CSPers ou examen de la nécessité de procéder à une gestion de cas assurée par la CSPers.

En cas d'indices d'une dépendance, l'employeur doit prendre les mesures à sa disposition dans le cadre de son devoir d'assistance (art. 328 CO): entretiens, offre de soutien pour aider le collaborateur à surmonter son addiction, etc. Pour analyser la situation, préparer l'entretien ou l'évaluer ensuite et planifier d'autres mesures, le responsable hiérarchique peut se tourner vers les spécialistes des ressources humaines ou se faire aider et conseiller par la CSPers. Le cas échéant, il est judicieux de faire appel à un médecin-conseil par l'intermédiaire du Centre de conseil en expertises médicales (OFPER) déjà à ce moment-là.

Les objectifs en matière de prestations ou de comportement sont formulés sur la base des faits. Tant que les prestations et le comportement satisfont aux exigences, il n'y a ni motif ni possibilité de prendre des mesures au niveau du droit du personnel en raison de la dépendance (exceptions: professions à risque, tâches de représentation, contact avec la clientèle).

Les objectifs relatifs aux manquements dans les prestations et le comportement susceptibles d'être importants sous l'angle du droit du personnel sont définis séparément dans l'accord sur les objectifs ou dans un complément à l'accord sur les objectifs. S'il existe des manquements dans le comportement ou dans les prestations découlant d'une dépendance pendant la période d'évaluation, les collaborateurs concernés sont informés par le biais d'un avertissement avec menace de licenciement qu'ils disposent d'un ultime délai de 3 à 6 mois pour améliorer leurs prestations ou leur comportement. Il est impératif que les attentes de l'employeur vis-à-vis du collaborateur soient concrètement mises par écrit. Si les objectifs convenus ne sont pas atteints, il peut être procédé au licenciement après l'expiration du délai convenu.

L'employeur peut prescrire à ses employés la manière de se comporter sur le lieu de travail. Ces consignes doivent toutefois être conformes au principe de proportionnalité. Il convient d'accorder une attention toute particulière aux activités impliquant un risque particulier. L'art. 35, al. 3, de l'ordonnance 3 relative à la loi sur le travail (OLT 3) s'applique dans ce cas. Pour que le respect des directives à ce sujet puisse être contrôlé, les mesures et les instruments de contrôle doivent avoir été convenus dans le contrat de travail. L'employeur a l'obligation d'exempter le collaborateur des tâches présentant un risque en cas de consommation de substances entraînant une dépendance.

Il est possible de conclure avec des collaborateurs un accord dans lequel, par exemple, le problème de la consommation d'alcool est évoqué dans le cadre d'une mesure de politique sanitaire et des démarches propres à améliorer la santé (sevrage stationnaire dans les cas graves, par ex.) sont décrites. Il est recommandé de faire appel à un service spécialisé pour déterminer la suite des mesures à prendre. Le respect de cet accord est facultatif. Il n'y a aucune conséquence en droit du personnel. S'il s'avère que dans un laps de temps convenu, la personne ne se tient pas au contenu de l'accord, ce comportement pourra être qualifié d'inapproprié.

En accord avec le collaborateur, on peut faire appel à la CSPers pour déterminer les mesures appropriées. Celle-ci examine la collaboration avec un service de prévention de la dépendance. Il est également possible de demander une évaluation médicale et une recommandation de traitement ou de thérapie à un médecin-conseil par l'intermédiaire du Centre de conseil en expertises médicales (OFPER).

Si les améliorations visées ne se concrétisent pas et/ou si le collaborateur concerné n'est pas coopératif, la situation est évaluée uniquement en fonction de la prestation et du comportement. Cela peut entraîner des conséquences relevant du droit du personnel.

2.3 Intervention précoce en cas d'absences liées à une maladie ou à un accident

Objectif	Maintenir le contact pendant l'absence et définir les mesures de soutien adéquates que l'employeur peut prendre pour faciliter le retour du collaborateur à son lieu de travail.
Responsabilités	Supérieur hiérarchique direct
Soutien	Les spécialistes RH et/ou la CSPers offrent leur soutien au supérieur hiérarchique dans la préparation et le traitement ultérieur des entretiens.
Exécution	Entretien de clarification ou de confrontation mené par le supérieur hiérarchique direct; éventuellement participation du spécialiste RH et des services concernés. Médecin-conseil mandaté par les RH par l'intermédiaire du Centre de conseil en expertises médicales (OFPER).
Conclusion	Entretien suivant le retour ou examen de la nécessité d'une gestion de cas CSPers.

Un collaborateur absent pour cause de maladie ou d'accident s'annonce à son supérieur hiérarchique direct et l'informe de la durée prévisible de son absence (art. 61 O-OPers).

Si cette annonce fait défaut, le supérieur hiérarchique direct prend contact avec le collaborateur afin de clarifier ou d'évaluer la situation.

Le supérieur hiérarchique direct fait en sorte qu'il y ait un contact régulier avec le collaborateur malade ou accidenté et informe le spécialiste RH.

En cas d'absence non justifiée par un certificat médical, les mesures relevant du droit du personnel doivent être examinées.

Il est important d'examiner assez rapidement s'il est nécessaire que l'employeur prenne des mesures de soutien particulières pour faciliter le retour de l'employé sur son lieu de travail.

2.4 Évaluation des mesures supplémentaires à prendre / évaluation de l'opportunité d'une gestion de cas par la CSPers

En ce qui concerne la planification de la suite des démarches, il faut également toujours examiner si les conditions pour que le collaborateur conserve sa place ou revienne au travail sont encore réunies, et ce, du point de vue des deux parties (employeur et collaborateur). Si par exemple l'employeur a des motifs pour licencier le collaborateur ou si ce dernier se trouve dans l'incapacité de reprendre le travail ou ne souhaite pas reprendre le travail ou participer aux efforts de réinsertion, il convient d'examiner les mesures relevant du droit du personnel ou les possibilités de mettre un terme à la relation contractuelle.

Le collaborateur concerné est tenu de participer activement à sa réinsertion dans la mesure de ses possibilités (art. 21, al. 1, let. d, LPers; art. 11a, al. 2, OPers) et de suivre les ordres du médecin (art. 56, al. 4, OPers).

En cas de réinsertion du collaborateur, il convient de prendre les mesures d'intervention nécessaires.

Si la date de retour au travail du collaborateur malade ou accidenté est prévisible et si des mesures de soutien simples suffisent, le supérieur hiérarchique direct prend ces mesures en collaboration avec le spécialiste RH et, le cas échéant, le médecin traitant ou la CSPers.

Si les mesures de soutien simples ne permettent pas d'atteindre les objectifs ou s'il est évident qu'elles ne suffiront pas pour garantir la réinsertion sur le lieu de travail, il faut recourir le plus rapidement possible (en général, dans un délai de 150 jours de maintien du versement du salaire par cas) au soutien spécialisé de la CSPers. Le collaborateur concerné est informé par le spécialiste RH compétent que la CSPers a été chargée de procéder à un examen pour l'ouverture d'une gestion de cas. Enfin, le document intitulé «Information concernant l'évaluation préliminaire d'une gestion de cas CSPers par les spécialistes des RH» doit être dûment rempli et signé avant d'être envoyé à la CSPers.

Phase 1
tout de suite –
≈ 30

Phase 2
Jusqu'à
60 jours

Phase 3
Au plus
jusqu'à
la fin de
l'obligation de
poursuivre le
versement du
salaire

3 Gestion de cas assurée par la CSPers (GC CSPers)

La gestion de cas assurée par la CSPers consiste en une mesure d'intervention accompagnée et guidée pour favoriser la réinsertion du collaborateur dans le processus de travail.

3.1 Prise en charge / clarification des besoins

En accord avec le supérieur hiérarchique direct et après avoir informé le collaborateur concerné, le spécialiste RH charge la CSPers d'évaluer le besoin de procéder à une gestion de cas.

Pendant la phase de clarification, la CSPers examine au moyen de dialogues avec le collaborateur, le supérieur hiérarchique direct et le spécialiste RH si les conditions pour procéder à une gestion de cas sont remplies. L'objectif commun de la réinsertion dans le processus de travail, la complexité de la situation et les problématiques multiples, le besoin et la volonté de coopération de toutes les personnes concernées font entre autres l'objet d'une évaluation.

Critères d'inclusion et d'exclusion

Critères d'inclusion	Explications / exemples
Complexité de la situation, problème multiple	<ul style="list-style-type: none">- incapacité de travail due à une maladie ou à un accident, d'une durée probable dépassant un moisou- capacité de travail réduite d'une durée excédant un mois, attestée par un médecin en vue d'un maintien du salaire et au moins l'un des points suivants<ul style="list-style-type: none">- changements au niveau de la performance ou du comportement, ou d'autres éléments frappants remarqués préalablement à l'incapacité de travail- incertitude quant au recouvrement ou à l'évolution des capacités, nécessité d'adapter le poste pour la réintégration- dans le domaine «Travail»: conflit sur le lieu de travail ou besoin de transparence et de clarification concernant les attentes et perceptions du collaborateur et de l'employeur, etc.- dans le domaine «Questions sociales»: risque d'isolement, logement précaire ou charges familiales conséquentes- dans le domaine «Finances»: endettement, détresse financière ou crainte du lendemain
Besoin de coordination	<ul style="list-style-type: none">- nécessité de clarifier des objectifs et d'établir une planification contraignante visant la réintégration- nécessité d'exploiter les ressources et de fournir les prestations de façon coordonnée
Nécessité de plusieurs prestataires / système d'aide complexe	<ul style="list-style-type: none">- nécessité d'inclure des médecins, des psychologues, des personnes de référence, des partenaires de l'assurance sociale ainsi que d'autres spécialistes
Volonté des acteurs concernés de coopérer	<ul style="list-style-type: none">- disposition du collaborateur concerné, du supérieur hiérarchique et du spécialiste des ressources humaines à œuvrer activement à ce que le but ultime de la gestion de cas CSPers soit atteint- libération du collaborateur de son obligation de garder le secret

Critères d'exclusion	Explications / exemples
Au niveau des collaborateurs	- La réintégration de la personne dans le processus de travail n'est pas envisageable avant l'échéance de l'obligation de verser le salaire - Il est établi au moyen d'une attestation médicale qu'il s'agit d'une incapacité de travail liée au poste de travail
Au niveau du contrat de travail	- La personne n'est pas employée de l'administration fédérale. - Le contrat de travail expire dans moins de trois mois

Sur la base d'une analyse des besoins, la CSPers fait une recommandation aux RH.

Si les conditions pour procéder à une gestion de cas ne sont pas remplies, la CSPers peut recommander que d'autres mesures de soutien soient prises et elle peut continuer à offrir son soutien et à dispenser des conseils.

Si une gestion de cas est recommandée, elle est ouverte dès que le spécialiste RH compétent charge la CSPers d'y procéder.

3.2 Gestion de cas assurée par la CSPers

Objectif	Veiller à la réinsertion complète ou partielle dans le processus de travail, au maintien ou au recouvrement de la capacité de travail; déposer si nécessaire une demande de prestations d'assurance (AI, AM, SUVA, PUBLICA, etc.).
Responsabilités	Le gestionnaire de cas à la CSPers suit le processus et en est responsable. La responsabilité de la conduite incombe au supérieur hiérarchique tout au long du processus. Le spécialiste RH est responsable de la gestion des absences de la Confédération (outil de gestion des cas).
Soutien	Gestionnaire de cas à la CSPers ou autres services spécialisés.
Exécution	Étapes du processus de la gestion de cas assurée par la CSPers En cas de conflit d'objectifs, l'employeur (RH ou supérieur hiérarchique), le collaborateur ou la CSPers peuvent suspendre, voire interrompre, la gestion de cas assurée par la CSPers.
Conclusion	La gestion de cas par la CSPers est évaluée à l'aide d'un entretien final.

Une fois le cas ouvert, le gestionnaire de cas à la CSPers suit le processus et en est responsable. La gestion de cas assurée par la CSPers comprend quatre étapes:

- analyse de la situation en ce qui concerne le travail, la santé et la situation financière et sociale du collaborateur;
- planification de la réinsertion (convention d'objectifs, définition des mesures et des compétences);

- exécution (suivi du processus par la CSPers, entretiens intermédiaires réguliers pour faire le point de la situation, collaboration interdisciplinaire);
- évaluation / conclusion.

En plus du collaborateur concerné, les personnes et services participant au processus sont le supérieur hiérarchique direct, le spécialiste RH, les médecins traitants ou les médecins-conseil ainsi que d'autres spécialistes internes et externes issus par exemple de l'AI, de l'AM et de la SUVA.

En cas de conflit d'objectifs (lorsque le retour sur le lieu de travail est remis en question ou lorsqu'un manque de collaboration est constaté, par ex.), la gestion de cas assurée par la CSPers peut être suspendue ou interrompue jusqu'à ce que la situation soit clarifiée. Les unités administratives compétentes ont alors pour tâche d'examiner et d'entreprendre d'autres démarches ou des mesures relevant du droit du personnel.

3.3 Affectation de fonds à l'intégration professionnelle dans le cadre de la gestion de cas assurée par la CSPers

Durant la réinsertion, l'unité administrative concernée peut percevoir un forfait d'encadrement pour satisfaire à un besoin accru d'assistance en vertu des instructions concernant l'affectation de fonds à l'intégration professionnelle³.

S'il est évident qu'il est question d'un handicap présumé durable au sens de la LHand⁴, l'emploi pourra bénéficier sur demande d'une prime d'encouragement.

³ Instructions concernant l'affectation à l'intégration professionnelle de fonds du crédit A202.0129 (catégories de personnel particulières); InfoPers / Confédération en tant qu'employeur / Intégration professionnelle).

⁴ Loi du 13 décembre 2002 sur l'égalité pour les handicapés (LHand; RS 151.3)

4 Tâches des acteurs dans le cadre de la gestion de cas en entreprise au sein de l'administration fédérale

4.1 Collaborateur

- Le collaborateur informe dès que possible son supérieur hiérarchique direct lorsqu'il rencontre des difficultés au travail et, si nécessaire, fait appel aux RH ou à la CSPers;
- informe sans délai son supérieur hiérarchique direct s'il ne peut pas travailler (maladie ou accident) et lui communique la durée prévisible de l'absence. Il n'est pas tenu de fournir des renseignements sur le diagnostic;
- remet spontanément, à partir du sixième jour de travail, dans les délais et sans interruption, des certificats médicaux à durée limitée (par ex. durée limitée jusqu'au prochain traitement ou contrôle);
- participe activement à sa réinsertion dans la mesure de ses possibilités (art. 21, al. 1, let. d, LPers);
- doit, dans le cadre de l'obligation de collaborer, autoriser le médecin-conseil à procéder à des examens auxquels il est tenu de se soumettre;
- suit les recommandations du médecin en vertu de l'art. 56, al. 4, OPers;
- doit, dans le cadre de l'obligation de collaborer, faire valoir les prestations d'assurance (AI, SUVA, AM, par ex.) et participer aux examens;
- dépose une demande de prestations AI dès qu'il est évident que la participation de l'AI à la réinsertion est judicieuse, mais au plus tard six mois après le début de l'absence pour cause de maladie ou d'accident (art. 29, al. 1, LAI).

4.2 Supérieur hiérarchique direct

- Le supérieur hiérarchique direct est chargé de la détection précoce et d'initier l'intervention précoce;
- évalue les prestations et le comportement;
- transmet les certificats médicaux au spécialiste RH compétent;
- assure le contact avec le collaborateur absent;
- définit dans quelle mesure l'équipe doit être informée;
- participe à la gestion de cas assurée par la CSPers;
- assume sa responsabilité de conduite tout au long du processus.

^[1] Art. 4, let. e, de l'accord de niveau de service Prestations générales (SLA prestations) du 15 juin 2007 concernant le contrat d'affiliation à la Caisse de prévoyance de la Confédération (état au 1^{er} juillet 2012) (<https://publi-ca.ch/fr/caisse-de-prevoyance/caisse-de-prevoyance-de-la-confederation/aperçu>).

4.3 Spécialiste RH

- Le spécialiste RH soutient et conseille le supérieur hiérarchique direct (notamment concernant les questions relevant du droit du personnel) dans toutes les phases de la réinsertion et, le cas échéant, participe aux entretiens;
- veille à ce que les accidents soient déclarés à la SUVA dans un délai de cinq jours de travail;
- informe le collaborateur qu'une gestion de cas assurée par la CSPers est envisagée, puis le cas échéant, l'avertit de l'ouverture de ladite gestion;
- charge la CSPers de procéder à une gestion de cas;
- participe à la gestion de cas assurée par la CSPers;
- mandate, après obtention de la garantie de prise en charge des frais par le Centre de conseil en expertises médicales (OFPER), le médecin-conseil et lui sert d'interlocuteur;
- veille à ce que le collaborateur concerné dépose à temps (au plus tard six mois après le début de l'incapacité de travailler liée à une maladie ou à un accident) une demande de prestations AI, et remet à l'AI le formulaire «Employeur» avec la demande de compensation. Si le collaborateur refuse de s'annoncer auprès de l'AI, le spécialiste RH lui donne l'instruction de le faire;
- établit des procès-verbaux des entretiens et des bilans intermédiaires dans le cadre de la gestion de cas assurée par la CSPers;
- déclare une incapacité de travail à partir du 60^e jour de maladie ou au plus tard après le 90^e jour de maladie, conformément au SLA prestations^[1] de PUBLICA;
- examine et organise si besoin un poste d'entraînement au travail ou la possibilité d'un transfert au sein de l'unité administrative ou de l'administration fédérale;
- soumet, pour le temps que dure la capacité de travail réduite dans le cadre de la gestion de cas assurée par la CSPers, la demande concernant l'affectation de fonds à l'intégration professionnelle;
- au besoin, fait modifier et réévaluer le descriptif du poste;
- procède à des réductions de salaire en vertu de l'art. 56, al. 2, OPers, et à des réductions des jours de vacances en vertu de l'art. 67a OPers;
- procède à des modifications du contrat de travail conformément à l'art. 31a, al. 5, OPers dès que l'AI prend sa décision et au plus tard à l'expiration de la période pendant laquelle l'employeur a l'obligation de verser le salaire.

4.4 Gestionnaire de cas à la CSPers

- Le gestionnaire de cas assure le suivi et endosse la responsabilité du processus à la CSPers;
- analyse la situation avec les personnes concernées (par ex. collaborateur, supérieur hiérarchique, spécialiste RH, professionnels de la santé);
- fait appel aux personnes et institutions compétentes;
- fixe les objectifs et établit un plan de réinsertion correspondant avec les personnes concernées;
- coordonne, planifie et évalue les mesures prises et organise régulièrement des bilans intermédiaires;
- soutient et conseille les participants au processus.

4.5 Évaluation médicale

Le processus de réintégration doit privilégier la collaboration avec le médecin traitant. Le contact se fait avant tout par l'intermédiaire du collaborateur. La participation du médecin traitant aux entretiens intermédiaires dans le cadre du processus de gestion de cas est souhaitable.

Le Centre de conseil en expertises médicales (OPPER) peut, à la demande de spécialistes RH, proposer les coordonnées des médecins de confiance et fournir une garantie de prise en charge des frais pour:

- Contrôle de la plausibilité des certificats médicaux
- Évaluation de l'aptitude à travailler sur la base du dossier
- Évaluation de l'aptitude à travailler sur la base d'entretiens personnels
- Évaluation de l'incapacité de travail liée au poste de travail

4.6 Assurance-invalidité

Il faut faire appel à l'AI lorsque ses prestations peuvent favoriser la réinsertion professionnelle ou que la question de la rente doit être tranchée. Afin de respecter les délais, la demande doit être déposée au plus tard avant la fin des six mois suivant le début de l'incapacité de travail liée à une maladie ou à un accident. Une communication AI pour adultes (détection précoce) n'est pas suffisante pour avoir droit aux prestations. Une telle communication peut s'avérer judicieuse si le collaborateur refuse de s'annoncer auprès de l'AI. Sinon, il faut envoyer directement une demande de prestations à l'Office AI. La CSPers soutient le collaborateur dans la démarche correspondante et l'accompagne sur demande lors des entretiens avec l'AI.

Les mesures de soutien dispensées par l'AI pour favoriser la réinsertion professionnelle du collaborateur peuvent par exemple se décliner en un réaménagement du poste de travail, en un coaching professionnel ou en indemnités journalières.

Une rente d'invalidité n'est accordée qu'après un examen des possibilités de réinsertion. Le droit éventuel à une rente prend effet au plus tôt après un délai de six mois à compter de la remise d'une demande de prestations AI par la personne assurée et après une absence d'un an due à une maladie ou à un accident.

5 Types d'entretien pour la gestion de cas en entreprise au sein de l'administration fédérale

5.1 Entretien de clarification

Lors de l'entretien de clarification, les conclusions tirées de la détection précoce concernant le collaborateur sont abordées. L'entretien doit mettre en évidence que le supérieur hiérarchique direct est inquiet et qu'il souhaite apporter son soutien au collaborateur.

Objectif	Informar le collaborateur des conclusions tirées de la détection précoce et des mesures de soutien possibles.
Responsabilités	Supérieur hiérarchique direct
Soutien	Soutien assuré par le spécialiste RH ou la CSPers dans la préparation et le traitement ultérieur des entretiens.
Exécution	Le supérieur hiérarchique direct mène l'entretien.
Conclusion	Fournir le soutien requis et observer l'évolution de la situation. Si celle-ci s'améliore, en informer le collaborateur. Si la situation ne se clarifie pas et ne s'améliore pas et si elle a des répercussions négatives sur les prestations et le comportement, mener un entretien de confrontation.

5.2 Entretien de confrontation

Un entretien de confrontation est mené lorsque les prestations ou le comportement d'un collaborateur donnent lieu à des réclamations. Il vise à déterminer si l'employeur doit prendre des mesures ou peut apporter un soutien quelconque. Des possibilités d'amélioration sont recherchées ensemble.

Objectifs	Informar le collaborateur des manquements dans les prestations et dans le comportement, des attentes auxquelles il doit répondre et de la nécessité d'apporter une amélioration concrète. Évaluer le besoin de soutien. Déterminer la marche à suivre pour corriger les manquements dans les prestations et dans le comportement, fixer par écrit les objectifs et les mesures. Au besoin, indiquer les mesures relevant du droit du personnel. Convenir d'un entretien de suivi.
Responsabilités	Supérieur hiérarchique direct

Soutien	Soutien assuré par le spécialiste RH ou la CSPers dans la préparation et le traitement ultérieur des entretiens.
Exécution	Entretien mené par le supérieur hiérarchique direct, participation éventuelle du spécialiste RH. Rédaction d'un procès-verbal et, au besoin, fixation d'un entretien de suivi.
Conclusion	Entretien donnant décharge ou prise de mesures relevant du droit du personnel.

5.3 Entretien donnant décharge

Si un nouvel examen de la situation montre que les améliorations escomptées ont été réalisées, l'entretien donnant décharge permet de clore l'affaire. La tenue de l'entretien donnant décharge revêt une grande importance.

Objectif	Informer le collaborateur concerné que ses prestations ou son comportement répondent aux attentes et que le processus est clos.
Responsabilités	Supérieur hiérarchique direct
Exécution	Supérieur hiérarchique direct et spécialiste RH, si celui-ci a participé au premier entretien. Si un procès-verbal a été établi lors du processus, il faut également en dresser un pour l'entretien donnant décharge.

5.4 Entretien suivant le retour au travail

L'entretien suivant le retour au travail est mené après chaque absence d'un collaborateur (maladie, accident, vacances, congé maternité, service militaire, perfectionnements de longue durée, etc.). Il permet au supérieur hiérarchique direct de souhaiter la bienvenue au collaborateur et de partager des informations récentes.

Objectif	Souhaiter la bienvenue au collaborateur et l'informer des événements survenus lors de son absence.
Responsabilités	Supérieur hiérarchique direct
Soutien	Soutien possible par le spécialiste RH ou la CSPers dans la préparation et le traitement ultérieur des entretiens.
Exécution	Le supérieur hiérarchique direct mène l'entretien.

6 Annexe

6.1 Bases légales

Les mesures et procédures décrites dans le présent document reposent sur les lois et ordonnances suivantes:

- Loi fédérale du 6 octobre 2000 sur la partie générale du droit des assurances sociales (LPGA; RS 830.1);
- Loi fédérale du 19 juin 1959 sur l'assurance-invalidité (LAI; RS 831.20), (notamment art. 7 LAI);
- Ordonnance du 17 janvier 1961 sur l'assurance-invalidité (OAI; RS 831.201);
- Loi du 24 mars 2000 sur le personnel de la Confédération (LPers; RS 172.220.1), art. 21, al. 1, let. d, 28 (données relatives à la santé), 29, 30 et 32j;
- Ordonnance du 3 juillet 2001 sur le personnel de la Confédération (OPers; RS 172.220.111.3), art. 11, 11a, 56 à 58, 63, 67a;
- Ordonnance du DFF du 6 décembre 2001 concernant l'ordonnance sur le personnel de la Confédération (O-OPers; RS 172.220.111.31), art. 24, 26, 27 et 61;
- Ordonnance du 22 novembre 2017 concernant la protection des données personnelles du personnel de la Confédération (OPDC; RS 172.220.111.4), art. 53 à 58.

6.2 Adresses et services de contact

6.2.1 Consultation sociale du personnel de l'administration fédérale (CSPers)

La CSPers est un service de conseil spécialisé de l'Office fédéral du personnel (OFPER). Elle est chargée de la gestion de cas. Ses prestations sont gratuites et disponibles pour tous les collaborateurs actifs ou retraités de l'administration fédérale et les membres de leur famille. La CSPers est soumise à l'obligation de garder le secret et n'a pas le pouvoir de donner des instructions.

<http://www.psb-epa.admin.ch>
psb@psb.admin.ch

Région de Berne

Office fédéral du personnel (OFPER)
Consultation sociale du personnel de l'administration fédérale (CSPers)
Belpstrasse 18
3003 Berne
Tél. 058 462 64 15

Région de Lausanne

Office fédéral du personnel (OFPER)
Consultation sociale du personnel de l'administration fédérale (CSPers)
Avenue Tissot 8
1006 Lausanne
Tél. 058 468 63 39

Région de Lugano

Ufficio federale del personale (UFPER)

Consulenza sociale del personale dell'Amministrazione federale (CSPers) Via Pioda 10

6900 Lugano

Tél. 058 469 99 26

Région de Zurich

Office fédéral du personnel (OFPER)

Consultation sociale du personnel de l'administration fédérale (CSPers)

Ackermannstrasse 26

8044 Zurich

Tél. 058 467 21 71

Région de Lucerne

sur demande

Tél. +41 58 481 14 72

6.2.2 Service juridique de l'Office fédéral du personnel (OFPER)

Le service juridique de l'OFPER conseille les spécialistes RH, les supérieurs hiérarchiques et les services juridiques des unités administratives en cas de questions concrètes. Les réglementations internes aux départements demeurent réservées.

Office fédéral du personnel (OFPER)

Service juridique de l'OFPER

Eigerstrasse 71

3003 Berne

Tél. 058 466 30 10

6.3 Documents sur la gestion de cas en entreprise au sein de l'administration fédérale

Vous trouverez de plus amples informations sur la gestion de cas en entreprise au sein de l'administration fédérale à l'adresse suivante:

intranet.infopers.admin.ch

Le présent guide peut être obtenu également par voie électronique.

intranet.infopers.admin.ch

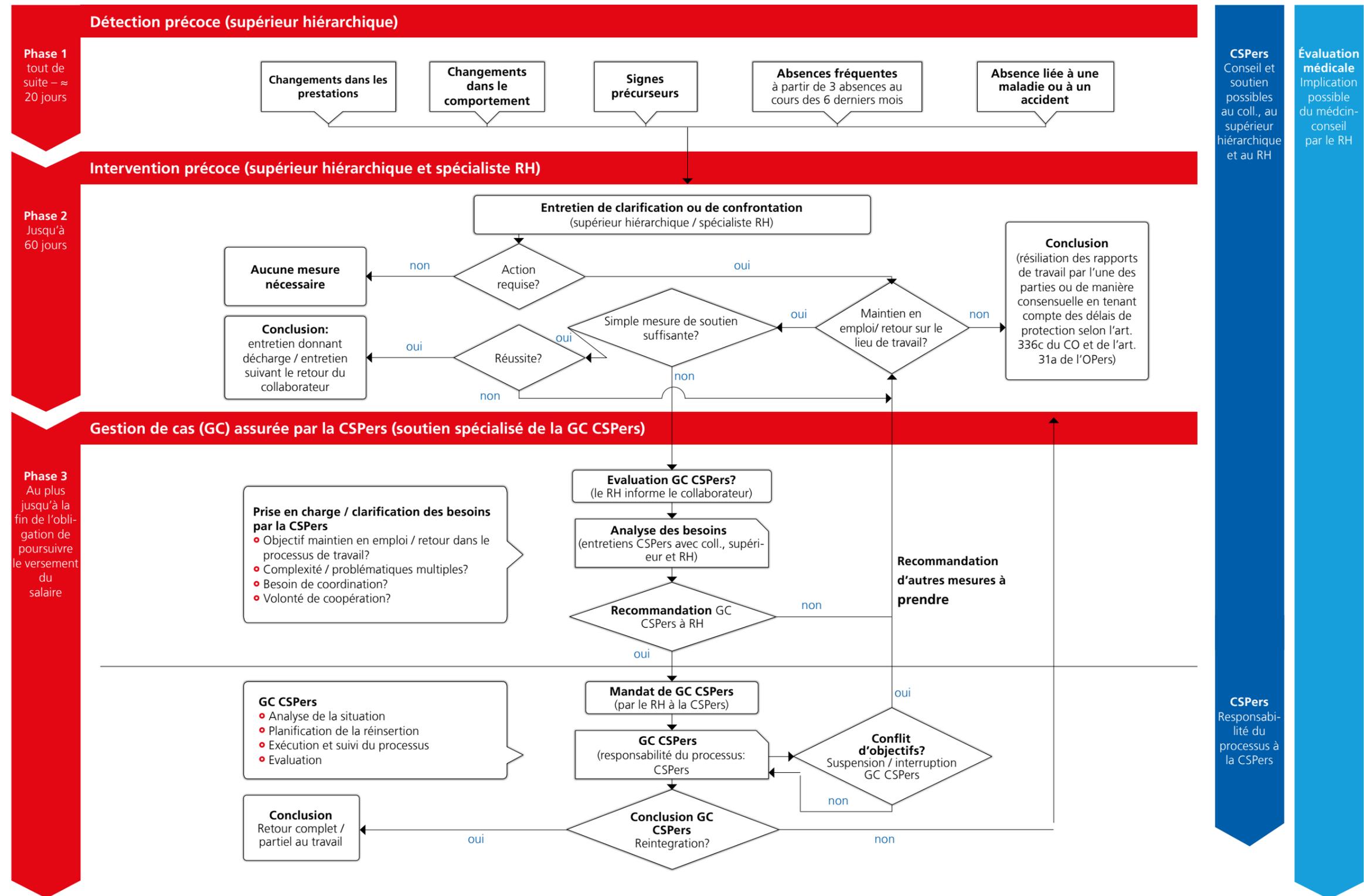
Diese Publikation ist auch auf Deutsch erhältlich.

intranet.infopers.admin.ch

La presente pubblicazione è ottenibile anche in formato elettronico:

intranet.infopers.admin.ch

7 Déroulement du processus de la gestion de cas en entreprise au sein de l'administration fédérale





Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Département fédéral des finances DFF
Office fédéral du personnel OFPER