



FEUILLE D'INFORMATION

Evaluation du modèle de collaboration ConCerto¹

Optimiser la collaboration pour la réadaptation dans l'emploi existant

A l'heure actuelle, une entreprise active à l'échelle nationale a affaire avec plusieurs offices AI, lorsque des collaborateurs tombent malades ou subissent un accident, et que l'invalidité ou la perte d'emploi menace. C'est en effet le domicile de l'assuré qui détermine l'office AI compétent pour le suivi des efforts de réadaptation. Cela requiert de la part de l'entreprise un investissement non négligeable, dans la mesure où les procédures peuvent varier d'un office cantonal à l'autre.

Forts de ce constat, plusieurs acteurs concernés ont formé en 2010, à l'initiative d'une entreprise active à l'échelle nationale, un groupe de travail pour développer le modèle de collaboration ConCerto. Ce groupe de travail était composé de représentants de trois employeurs, cinq offices AI, une caisse de pension, une assurance d'indemnités journalières et une assurance-accidents. En vertu de l'art. 68^{quater} LAI, l'assurance-invalidité a participé au pool de financement de ConCerto, alimenté par les acteurs impliqués. Le modèle de collaboration, développé et testé depuis 2011, a fait l'objet d'une évaluation scientifique en 2013/2014. Le rapport final est maintenant disponible.

Le modèle de collaboration

Par l'optimisation de la collaboration entre les acteurs impliqués, ConCerto vise à mieux coordonner le traitement des cas de réadaptation et de rente et, par là même, à améliorer le maintien en emploi et les chances de réinsertion. Les éléments clés de ConCerto sont des processus et des interfaces définis qui déterminent les compétences, la répartition des tâches, les canaux de communication ainsi que les délais à respecter.

Suivant un processus participatif, une direction de projet externe a développé, avec les acteurs impliqués, un modèle de collaboration orienté processus qui respecte les divers intérêts et les processus internes de chacun, mais qui définit à l'échelon supérieur des interfaces afin de régler et améliorer la coopération et la coordination dans la prise en charge de collaborateurs en incapacité de travail. Cette optimisation doit permettre d'accélérer le traitement des cas et d'éviter les redondances. Le projet doit ainsi favoriser un retour au travail plus rapide et plus ciblé ou, le cas échéant, faciliter la recherche d'une autre activité professionnelle et réduire le risque d'invalidité.

Résultats de l'évaluation

En résumé, l'évaluation réalisée par le bureau de recherche et conseil INFRAS arrive à la conclusion que ConCerto atteint la grande majorité des objectifs fixés : les acteurs collaborent plus étroitement et plus efficacement dans la gestion des cas de maladie ou d'accident. Pour tous les acteurs impliqués dans le projet, il était clairement nécessaire d'améliorer la collaboration. ConCerto a permis de répondre aux besoins de coordination, de définir clairement les compétences et d'uniformiser les processus et les interfaces. Mais l'évaluation contient également des propositions d'amélioration.

De l'avis des personnes interrogées, les interfaces préconisées par ConCerto sont pertinentes et utiles à la coordination des acteurs. La gestion des processus de collaboration est modulable, en fonction du cas

¹ Le projet s'est déroulé à titre de projet pilote au sens de l'art. 68^{quater} de la loi sur l'assurance-invalidité (LAI). Les projets pilotes poursuivent un objectif de réadaptation, contribuent à l'acquisition de nouvelles connaissances et aident au perfectionnement des instruments de réadaptation de l'assurance-invalidité.

traité. Mais il faut bien s'assurer que les éléments centraux de ConCerto soient réellement appliqués (en particulier l'implication de tous les acteurs concernés le plus tôt possible, une communication active et transparente, et le développement d'une stratégie de réadaptation commune). Pour que cette forme de collaboration soit institutionnalisée et appliquée durablement, il faut que les acteurs adhèrent au concept de ConCerto, qu'ils l'introduisent de façon ciblée auprès de leurs collaborateurs et qu'ils exigent d'eux qu'ils l'utilisent.

Les avantages pour les acteurs impliqués résident principalement dans des aspects non mesurables, en particulier la plus grande confiance qu'ils s'accordent mutuellement, l'engagement commun plus important dont ils font preuve pour trouver une solution en faveur du collaborateur malade ou accidenté, et le fait que les assurés sont au cœur de l'action. Dans la mesure où ils avaient déjà une bonne collaboration avant la mise en place de ConCerto, les acteurs impliqués estiment que les effets du modèle sont plutôt modérés. Seule la caisse de pension a constaté une baisse sensible du nombre de cas d'assurance depuis l'introduction de ConCerto.

L'évaluation conclut que ConCerto permet de maintenir un plus grand nombre d'emplois, car le modèle préconise une intervention rapide, une accélération des processus de traitement et une recherche de solutions conjointe et coordonnée. Les effets positifs seront sans doute plus sensibles pour les acteurs qui n'étaient pas impliqués jusqu'à présent et dont les processus présentent un certain potentiel d'optimisation.

Possibilité de transposition

Aux yeux des acteurs interrogés, la transposition de ConCerto à d'autres grands employeurs et à leurs partenaires d'assurance est tout à fait possible. Pour transposer les processus clés de ConCerto à des PME, il serait toutefois nécessaire de simplifier le modèle et, le cas échéant, de mettre en place une gestion de cas externe, par exemple par l'assurance d'indemnités journalières ou l'institution de prévoyance.

Perspectives

Les résultats de l'évaluation constituent une base solide pour la diffusion du modèle de collaboration entre employeurs actifs au niveau national et offices AI, ainsi que pour l'adaptation de ConCerto aux petites et moyennes entreprises. C'est l'objectif que poursuivront la mise en œuvre pratique et le développement du modèle. Pour cela, la collaboration de tous les acteurs impliqués est nécessaire. Il faut que les entreprises soient mues par la volonté d'intégrer la gestion de la santé au travail dans leurs processus.

Renseignements

Office fédéral des assurances sociales

Service communication

Tél. 058 462 92 11, kommunikation@bsv.admin.ch

Informations complémentaires

- Rapport final (en allemand, avec résumé en français) : [Rapports de recherche – « Aspects de la sécurité sociale » 2/14](#)
- Site Internet de l'association ConCerto-pro : www.concerto-pro.ch