

PATIENTS SOUFFRANT DE TROUBLES PSYCHIQUES ET DE PROBLÈMES AU TRAVAIL : CE QUE LES MÉDECINS DE FAMILLE PEUVENT FAIRE



Guide destiné à soulager tous les acteurs impliqués

Auteurs :
Niklas Baer, Psychiatrie Baselland
Alexander Minzer, ASMPP
Peter Ettlin, Stiftung Rheinleben

CONTENU

- 3 Préface
- 4 Patients rencontrant des problèmes au travail
- 5 Reconnaître les problèmes au travail
- 6 Certificat d'incapacité de travail
- 7 Contact avec l'employeur
- 8 Coopération avec l'employeur et les compagnies d'assurance
- 9 Financement des prestations médicales
- 10 Déficiences et adaptations du travail (exemples)

CONTACT

Psychiatrie Baselland

www.pbl.ch
niklas.baer@pbl.ch

Académie Suisse pour la Médecine Psychosomatique et Psychosociale (ASMPP)

www.asmpp.ch
alexander.minzer@hin.ch

Stiftung Rheinleben

www.rheinleben.ch
peter.ettlin@rheinleben.ch

Photo de couverture

Fotolia

Rédaction, graphisme

ideja.ch

Langage

Pour des raisons de clarté, seule la forme masculine est utilisée.
Il va de soi que le présent guide s'adresse également aux
médecins de famille féminins, aux patientes, aux employées
et aux employeurs féminins.

Liestal, Reiden, Bâle, septembre 2019

PRÉFACE

Les médecins de famille traitent de nombreux patients souffrant de troubles psychiques qui

- sont sans emploi, dépendent de l'aide sociale ou souffrent d'une invalidité,
- rencontrent des problèmes au travail.

Cela signifie que les médecins de familles pourraient supposer que les patients éprouvant des troubles psychiques sont fréquemment sans emploi ou ont des problèmes au travail.

Les médecins de famille voient une grande partie de la population active – souvent à un stade précoce, lorsque les problèmes au travail deviennent apparents et s'aggravent. Les patients disent rarement qu'ils consultent leur médecin de famille pour cette raison. Toutefois, les problèmes au travail servent souvent de prétexte pour demander un certificat d'incapacité de travail.

Le fait de travailler peut causer du stress, mais avoir un emploi est fondamental pour la santé : l'emploi est source de revenus et d'identité professionnelle, il structure la vie quotidienne et facilite les contacts sociaux. À l'inverse, les conflits et un mauvais environnement de travail peuvent gravement compromettre la santé.

L'incapacité de travail et le fait de dépendre de l'AI pour des raisons psychiques ont fortement augmenté au cours des dernières décennies. Ceci, bien que la fréquence des troubles psychiques n'ait pas changé et que les travailleurs dans tous les pays d'Europe ne se plaignent pas d'une pression professionnelle plus élevée qu'il y a 25 ans. La prise de conscience envers les troubles psychiques a changé : « dé-tabouisation », professionnalisation et recours plus fréquent aux offres d'aide, mais peut-être aussi moins de tolérance à l'égard des comportements « difficiles ». L'émergence du terme « burnout » a contribué à une discussion plus ouverte sur la question des contraintes psychiques au travail.

La Suisse offre un service de soins excellent. Mais cela n'a pas d'effet a priori positif sur la situation de travail. L'objectif de cette brochure n'est pas d'imposer encore plus de tâches aux médecins de famille, mais de leur donner des conseils sur la façon de traiter efficacement des patients complexes. Le présent guide est destiné à soulager les médecins et les patients.

Niklas Baer Alexander Minzer Peter Ettlin
Psychiatrie Baselland ASMPP Stiftung Rheinleben

PATIENTS RENCONTRANT DES PROBLÈMES AU TRAVAIL

TROUBLES DE LA PERSONNALITÉ

Ils sont considérés comme le diagnostic le plus fréquent pour les problèmes au travail. Il s'agit principalement de personnes

- anxieuses et évasives,
- émotionnelles et instables,
- dépendantes et tributaires,
- narcissiques.

Les troubles de la personnalité entraînent souvent des problèmes au travail parce qu'ils se manifestent de façon persistante par un comportement rigide et inapproprié – pas seulement en fonction de la situation. Souvent avec peu de discernement et de sens des responsabilités pour leur attitude inadéquate : « C'est la faute des autres. »

Les traits de personnalité (fiabilité, amabilité, flexibilité, etc.) sont plus importants pour la résolution du problème au travail que les symptômes psychiques aigus.

Les approches de réadaptation suivantes sont au premier plan :

- un accompagnement adapté,
- une approche appréciative mais aussi pédagogique axée sur le comportement, des objectifs clairs et des règles du jeu,
- une coopération transparente avec l'employeur et les autres acteurs clés.

Selon le groupe d'âge, les patients présentant des problèmes au travail ont des antécédents diagnostiques différents. Ces derniers se différencient au niveau des symptômes et des facteurs déclencheurs.

Dans le cas de problèmes d'ordre psychique liés au travail, les patients signalent d'abord souvent une surcharge chronique, une pression de travail, des conditions de travail défavorables, de l'épuisement professionnel et du mobbing. Ces informations doivent être prises au sérieux, mais elles doivent aussi être liées au développement des maladies mentales :

- 75 % des maladies surviennent avant l'âge de 25 ans, 50 % avant l'âge de 15 ans.
- Leur évolution est le plus souvent récurrente ou chronique.

Généralement, une crise professionnelle est la réaction à un long cheminement personnel et n'est pas seulement due à un environnement de travail défavorable. Cependant, des changements au travail peuvent entraîner une décompensation : par exemple, une restructuration de l'entreprise, une promotion à un poste qui dépasse les compétences de la personne concernée, le départ d'un supérieur de longue date, un jugement injuste lors de l'entretien d'évaluation.

Il est à noter que les patients souffrant de douleurs somatoformes diffuses et désireux d'obtenir un certificat d'incapacité de travail ont souvent des problèmes psychiques et un problème au travail. Ceci est également le cas pour les patients qui renforcent leurs symptômes.

Les patients de tous âges peuvent être affectés par des problèmes au travail. Une attention particulière devrait être accordée aux jeunes patients, car les troubles psychiques peuvent commencer à un âge précoce et l'achèvement d'une formation professionnelle qualifiée est un indicateur clé de l'intégration au marché du travail. Sur le plan diagnostique, il s'agit souvent de troubles de la personnalité, de schizophrénie, de troubles anxieux ou de problèmes de toxicomanie.

RECONNAÎTRE LES PROBLÈMES AU TRAVAIL

Pour une évaluation bien fondée de l'aptitude au travail ainsi que des étapes nécessaires, il faut s'informer sur les problèmes au travail et en identifier les caractéristiques.

Screening / Détection

De nombreux patients ne mentionnent pas qu'ils se sentent sous pression au travail, qu'ils sont en conflit ou qu'ils ont peur de perdre leur emploi. La question importante à poser est donc : « Comment va le travail ? » Cela s'applique également aux patients qui ont déjà signalé des problèmes au travail. Les problèmes sont souvent récurrents.

Comprendre le problème au travail

Qu'est-ce qui accable principalement le patient au travail ? Comment le problème se manifeste-t-il ? Ceci n'implique pas seulement le contexte psychologique (peur de faire des erreurs, etc.), mais aussi les conséquences restrictives sur la capacité de fonctionner (rythme de travail, respect des règles, flexibilité, endurance, convivialité, constance, fiabilité, etc.).

Thèmes spécifiques

Les troubles psychiques faussent souvent la perception. Dans le cas des constats suivants, il est indiqué de se poser des questions plus approfondies :

- Les patients déprimés et anxieux peuvent sous-estimer leurs performances et surestimer le risque de licenciement.
- Les patients souffrant de troubles de la personnalité ont tendance à localiser les problèmes chez les autres. Ils se sentent rapidement attaqués et intimidés.
- Les patients atteints de troubles schizophréniques se sentent menacés, observés ou rejetés.

Il est important ici de demander des exemples concrets pour valider la perception.

Bénéfice

Les patients ressentent de l'estime et de la compréhension lorsqu'ils constatent de l'intérêt pour leur situation de travail. Le médecin de famille obtient

- un aperçu global des problèmes,
- une meilleure base pour évaluer l'incapacité de travail (actuelle ou future) ou pour son rapport à l'AI,
- des connaissances approfondies pour ses interventions (p. ex. concernant le comportement conflictuel du patient).

BON À SAVOIR

Problèmes au travail fréquents

- Performance insuffisante : en cas de troubles dépressifs, schizophrènes et obsessionnels
- Discipline : personnalités instables sur le plan émotionnel, narcissiques et agressives passives, toxicomanes ou avec TDAH
- Problème relationnel : lié à des troubles de la personnalité
- Absence : liée à des troubles d'anxiété ou à une toxicomanie

Pronostic grâce à la biographie professionnelle

Environ 70 % des patients présentent un problème typique dans leur biographie professionnelle. Elle met en évidence ce qui a fonctionné jusqu'à présent et ce qui n'a pas fonctionné. La biographie permet de tirer des conclusions sur les conditions de travail et le niveau de performance le mieux adapté au patient à l'avenir – et sur les ajustements de travail dont il aura besoin.

Informations relatives au lieu de travail

- Tâches : de quel genre de travail s'agit-il ?
- Exigences : quelles sont les compétences les plus importantes requises ?
- Responsabilité : que se passe-t-il si quelque chose ne fonctionne pas ?
- Charges : qu'est-ce qui est particulièrement stressant ?

CERTIFICAT D'INCAPACITÉ DE TRAVAIL

FACETTES DE L'INCAPACITÉ DE TRAVAIL

Caractéristiques pour la réintégration

- Durée limitée de l'incapacité de travail, réévaluation régulière
- Permettre des essais de travail malgré l'incapacité de travail
- Augmentation progressive de la capacité de travail
- Distinction entre l'aptitude au travail (performance) et la présence à l'entreprise
- Tentatives de travail et mesures d'intégration en accord mutuel

Critères pour une incapacité de travail de longue durée (100 %)

- Dépressions graves, accompagnées de symptômes psychotiques
- Psychoses
- Mise en danger de soi ou de tiers
- Activité professionnelle dangereuse, risque accru d'accidents
- Mesures d'adaptations impossibles à réaliser dans l'entreprise
- Fonction de direction à haute responsabilité

Critères pour une incapacité de travail de courte durée et à temps partiel (ou aucune)

- Conditions de travail et tâches inconnues
- Soutien de l'équipe et de l'employeur
- Comportement d'évitement ou résolution régressive de problèmes, pertes d'emploi antérieures en raison d'absences
- Manque de discipline, commodité, volonté prononcée de se plaindre
- Début de conflits au travail (parler avec patient et employeur)
- Conflits familiaux (la présence au travail peut soulager)

Un congé-maladie bien réfléchi contribue grandement au rétablissement et au maintien de la fonction et de l'emploi.

Un instrument thérapeutique

Des certificats d'incapacité de travail prématurés, permanents ou indifférenciés peuvent mettre en danger l'emploi et initier le processus d'externalisation du marché du travail. Une absence de longue durée avec un pronostic incertain met en doute l'employeur quant au retour de son collaborateur. Cela diminue également la solidarité des collègues. Les congés de maladie de longue durée à plein temps devraient être établis avec prudence en raison de leur effet de signal :

- A-t-on confiance dans les ressources intactes du patient ?
- Est-il considéré comme incapable de travailler à long terme ?

Indications sur la durée et le degré de l'incapacité de travail

En principe, seules les restrictions liées à la maladie doivent être indiquées dans l'évaluation de l'incapacité de travail. Sans diagnostic, des facteurs tels que la situation juridique de l'assurance sociale, l'âge ou un environnement de travail stressant ne sont pas pris en considération.

Un congé-maladie peut, dans un premier temps, soulager la personne concernée, mais augmente le risque d'un comportement d'évitement. Étant donné que très peu de ces patients étaient psychologiquement « en très bonne santé » auparavant, il convient de les aider à mieux gérer leurs contraintes.

L'incapacité de travail certifiée se réfère à la dernière activité du patient. Celle-ci et le profil d'exigences doivent être connus, ce qui nécessite souvent des informations de la part de l'employeur. Les guides liés au certificat d'incapacité de travail, au Certificat de capacité de travail SIM ou au Profil d'intégration professionnelle axé sur les ressources (PIR) sont disponibles ici : www.swiss-insurance-medicine.ch > certificat de capacité ...

La réintégration est une priorité

S'absenter du travail n'est ni une « stratégie de résolution de problèmes » ni une « perspective de retraite ». Le retour au travail devrait être planifié dès le début du congé-maladie. Après une période d'incapacité de travail de 4 à 6 semaines, l'avis d'un collègue ou d'un médecin de confiance de l'assurance indemnités journalières en cas de maladie sera utile. L'employeur et le case management devraient aussi en être informés. Un avis de détection précoce peut être envoyé à l'office AI correspondant.

CONTACT AVEC L'EMPLOYEUR

Pour beaucoup de médecins de famille, le contact avec l'employeur du patient peut sembler inhabituel. Mais un bon contact précoce réduit le risque d'un licenciement. L'entreprise et le patient souhaitent souvent un tel soutien.

La plupart des patients sont reconnaissants lorsque leur médecin de famille communique avec leur employeur et intervient comme médiateur. Il est toutefois conseillé de discuter à l'avance des avantages et des inconvénients de ces échanges (téléphoniques), ainsi que des sujets sur lesquels le médecin n'informerait pas l'employeur. Le patient peut être présent pendant la conversation. Toutefois, si cela empêche une discussion ouverte, le médecin de famille devrait parler seul avec l'employeur.

Ce contact est fortement recommandé en cas de

- congé-maladie de longue durée (après 4 à 6 semaines),
- conflits au travail,
- forte humiliation du patient,
- comportement d'évitement anxieux,
- problèmes de travail répétés connus,
- ou si le contact par le patient lui-même semble contre-indiqué (état d'instabilité émotionnelle, accusations, impulsivité, style de discours excessif, perception déformée ou délirante, etc.).

Les employeurs apprécient de recevoir des conseils du médecin de famille. Ces informations contribuent au maintien de l'emploi et facilitent la réintégration.

- Les employeurs aimeraient savoir combien de temps dure l'incapacité de travail, quelles sont les restrictions et ce qu'ils peuvent exiger de l'employé.
- Comment l'employeur doit-il traiter l'employé : Faire preuve de compréhension ? Évoquer un comportement indésirable ? La question de savoir si et comment l'équipe devrait être informée des contraintes de l'employé est aussi une préoccupation.
- De plus, les employeurs veulent savoir quels ajustements au lieu de travail et des exigences sont nécessaires.

INFORMATIONS POUR L'EMPLOYEUR

Contraintes

- Qu'est-ce que l'employé peut faire, qu'est-ce qu'il ne peut (plus) faire ?
- Que peut-on attendre de lui ?

Leadership

- Bonnes manières
- Compréhension ou confrontation
- Contact avec l'équipe : comment informer ?

Ergonomie

- Adaptations du poste de travail

Prévisions et suivi

- Quand l'employé peut-il retourner au travail, avec quelle charge de travail et à quel niveau de performance ?
- Comment doit-on planifier la réintégration ?
- Peut-on s'attendre à un rétablissement complet ou un problème (partiel) persistera-t-il ?
- Comment le médecin de famille peut-il soutenir l'employeur à l'avenir ?
- Quels signes indiquent une détérioration de la santé – et que faire alors ?

COOPÉRATION AVEC L'EMPLOYEUR ET LES COMPAGNIES D'ASSURANCE

ÉTAPE PAR ÉTAPE

Demande à l'AI

- Possible sans le consentement du patient, mais il doit être informé.
- L'AI établit rapidement une analyse de la situation (env. 4 semaines).
- Si la demande est acceptée par l'AI, cette dernière peut approuver des mesures d'intervention précoces.

Interventions précoces de l'AI

- Aides sur le lieu de travail
- Cours de formation ou de perfectionnement pour la réorientation dans l'entreprise
- Mesures d'entraînement
- Mesures d'occupation
- Placement professionnel
- Orientation professionnelle
- Job-Coaching

Souvent, la coopération de tous les participants est indispensable pour résoudre des problèmes au travail dus à des troubles psychiques. Le médecin de famille joue un rôle actif dans le contact avec le case management ou les spécialistes de l'intégration de l'AI. **Sous réserve de l'accord du patient: en levant partiellement le secret médical.**

Employeur

Une information ouverte et objective est indispensable pour l'employeur. Ceci afin que ce dernier ne perde pas confiance dans le retour de l'employé en raison de faits peu clairs. Le niveau relationnel est tout aussi important: un bon contact avec le médecin de famille donne à l'employeur la sécurité et la confiance nécessaires dans ses relations avec l'employé malade. Le médecin de confiance peut également être une aide importante pour l'employeur.

Assurance

Dans le cadre de l'assurance d'indemnités journalières en cas de maladie, on a souvent recours très tôt à un case management pour gérer les cas de maladies psychiques. Le médecin de famille peut signaler une détection précoce à l'AI en cas d'absence de plus de 30 jours ou d'absences répétées (voir www.ahv-iv.ch > Mémentos & Formulaires > Formulaires > Prestations de l'AI > Demandes). Ceci ne correspond pas encore à une demande formelle. Cependant, l'AI contacte alors le patient, clarifie la situation et peut accorder des mesures d'intervention précoce.

Transfert à un psychosomaticien ou un psychiatre

Cette mesure devrait être envisagée lorsque

- le patient a souffert à plusieurs reprises de problèmes psychiques liés à son travail – en particulier des conflits,
- le désir d'un congé-maladie ressemble à une manière de gérer les problèmes pour cette structure de personnalité,
- il existe un trouble de la personnalité qui nécessite un soutien médical prolongé et parfois intensif.

FINANCEMENT DES PRESTATIONS MÉDICALES

Le paiement des activités supplémentaires en faveur de patients souffrant de troubles psychiques est réglementé différemment en fonction des prestations.

TARMED

La conversation entre le médecin de famille et l'employeur en présence du patient (par exemple un appel téléphonique) est définie au sein du tarif TARMED.

CGIAM

Les conversations avec le case management ainsi que les autres activités de réadaptation peuvent être facturées séparément par le médecin de famille, après consultation avec l'assureur privé. Le tarif CGIAM s'applique (Coordination de la Gestion de l'Intégration par les Assureurs privés avec les Médecins, voir www.svv.ch > fonction de recherche > saisir CGIAM).

AI

Les entrevues d'intégration avec des spécialistes de l'AI et d'autres activités non couvertes par TARMED peuvent être facturées directement à l'AI par les médecins de famille conformément à la Lettre circulaire AI n° 350 (voir www.sozialversicherungen.admin.ch > FR > fonction de recherche > saisir Circulaire 350).

DÉFICITS ET ADAPTATIONS DU TRAVAIL (EXEMPLES)

La liste sommaire est destinée à servir d'outil d'orientation pour les médecins de famille: un aperçu pour préparer ou accompagner et classer les discussions avec le patient, l'employeur et d'autres personnes engagées.

SCHIZOPHRÉNIE

DÉFICITS DE PERFORMANCE

- Concentration
- Réfléchir (difficultés à abstraire, à planifier, à organiser)
- Ralentissement
- Attention, focalisation
- Capacité d'abstraction (aucune compréhension pour des instructions abstraites)
- Multitasking
- Auto-évaluation inadéquate

DÉPRESSION

- Épuisement rapide
- Peu d'endurance
- Concentration
- Capacités multitâches
- Sensibilité aux erreurs
- Ralentissement
- Manque d'initiative personnelle
- Baisse de performance globale
- Multitasking

ANGOISSE

- Fuir les responsabilités
- Rythme de travail lent (peur des erreurs)
- Ne pas vouloir s'exposer (présentations)
- Faible esprit de décision

TROUBLES DE LA PERSONNALITÉ

- Faible endurance, travail inachevé
- Fluctuations, peu de continuité
- Exactitude, précision insuffisante
- Difficultés de focalisation
- Difficultés à établir des priorités
- Structuration personnelle insuffisante
- Surestimation
- Manque d'objectivité

COMPORTEMENT SOCIAL

- Méfiance
- Prendre rapidement les choses personnellement
- Retrait
- Cognition sociale (malentendus)
- Comportement irritant
- Ne pas aborder les problèmes (ou de façon peu claire)

- Peu de confiance en soi
- Auto-accusation
- Retrait
- Passivité
- Ne pas aborder les problèmes (ou trop tardivement)
- Manque de tolérance face à la critique
- Paraître négligé
- Réaction de l'équipe: pitié, puis colère

- Éviter les contacts sociaux
- Symptômes physiques
- L'évitement (ou la somatisation) peut causer des problèmes
- Les attaques de panique irritent l'entourage

- Faible résistance au stress
- Comportement agressif impulsif
- Hyperémotionalisation
- Difficulté à accepter la critique, rapidement offensé
- Externalisation
- Faible tolérance à la frustration
- Pas de coordination, actions solitaires
- Manque de compassion
- Caractère égoïste

ADAPTATION DU TRAVAIL

- Processus clairement structuré
- Descriptions de travail écrites et claires
- Faible niveau d'exigence en matière de flexibilité sociale
- Brefs retours réguliers
- Heures de travail adaptées
- Activités simples, monotones, environnement de travail tranquille

- Courtes pauses fréquentes
- Réduction du stimulus
- Brefs retours, interlocuteur fixe
- Exigences de productivité réduites
- Peu de travail par roulement (troubles du sommeil)
- Contrôler le travail (taux d'erreurs)
- Encourager les activités physiques
- Environnement de travail lumineux

- Augmenter les exigences lentement mais régulièrement
- Exigences et changements prévisibles
- Sensibiliser, informer les collaborateurs
- Ne pas seulement ménager, ne pas encourager l'évitement

- Tâches gérables et de courte durée
- Éviter des responsabilités de projet
- Éviter toutes fonctions de direction
- Désigner une personne de contact
- Retours réguliers (compliments, critique comportementale)
- Se servir « d'amplificateurs »
- Règles du jeu, directives précises
- Cadre relativement rigide
- Diminution des contacts avec l'équipe

Les éditeurs ...



Schweizerische Akademie für Psychosomatische und Psychosoziale Medizin SAPP
Académie Suisse pour la Médecine Psychosomatique et Psychosociale ASMPP
Accademia Svizzera di Medicina Psicosomatica e Psicosociale ASMPP
Swiss Academy for Psychosomatic and Psychosocial Medicine SAPP
Postfach 521, CH-6260 Reiden, www.sappm.ch



... tiennent à remercier
les entreprises et
institutions qui les ont
soutenus.

Helsana

Engagée pour la vie.



ASA | SVV

Schweizerischer Versicherungsverband
Association Suisse d'Assurances
Associazione Svizzera d'Assicurazioni
Swiss Insurance Association

