



Les liens entre l'environnement de travail et les réclamations d'invalidité de longue-durée

Claude Freeman, LL.M. (PRD), Méd. A., Arb. A.

Plusieurs cas problèmes en milieu de travail sont mal gérés depuis le début. Des liens sont très souvent associés aux demandes de réclamations d'invalidité de longue-durée, surtout quand l'employeur n'offre pas de formation préventive, ou ne gère pas de façon rapide et déterminée, pour aller au fond des problèmes en milieu de travail. En faisant appel à des professionnels neutres pour prévenir et gérer des cas problèmes les employeurs et les conseillers juridiques en retireront des retombées positives.

Dans mon article du mois de mai 2014, intitulé « Le fameux environnement de travail », nous avons examiné certaines statistiques/causes et différents manquements, en ce qui concerne certains problèmes dans le milieu de travail toxique/contaminé.

Plus particulièrement, nous avons exploré

- 1) Les mécontentements/problèmes reliés aux comportements en milieu de travail;
- 2) Le manque de formation de la part des employeurs, en ce qui concerne les comportements inacceptables, et les remèdes en milieu de travail;
- 3) Les retombées négatives devant les tribunaux de ne pas bien agir, ou de ne pas avoir bien enquêté lors d'une plainte alléguée.

Nous avons bien compris les obligations des employeurs de former, aviser et prendre des mesures préventives afin d'éviter des comportements inacceptables (et les retombées très négatives) en milieu de travail.

C'est une chose de simplement cibler et explorer les problèmes, risques et coûts juridiques des situations en milieu de travail, mais il existe un autre élément critique, et souvent caché dans le cadre des problèmes en milieu de travail. L'élément surprise est souvent les liens entre les problèmes en milieu de travail et les réclamations d'invalidité longue-durée. Ce qui peut surprendre un grand nombre de lecteurs est que le chiffre des réclamations d'invalidité longue-durée est très élevé. Même si ceci n'a pas fait l'objet de sondage précis de la part des assureurs, certains assureurs d'invalidité collectifs confirment dernièrement qu'une moyenne de 50% des demandes de réclamations initiales d'invalidité longue-durée semble incorporer des composantes ou éléments de problèmes en milieu de travail. Ceci semble très inquiétant et cela fait partie d'une tendance dont je témoigne depuis les dernières 8 à 12 années. Je peux en témoigner car mon implication dans l'industrie de l'assurance depuis 1999 m'a permis de voir les tendances dans les demandes de réclamations. Même si nous n'avons pas une base scientifique pour témoigner du 50% ci-haut mentionné, il est clair qu'il existe une tendance de vouloir trouver une raison pour transférer le mécontentement en milieu de travail de l'employeur à l'assureur. La raison est simple : l'employé ne sera pas indemnisé par l'employeur pour son mécontentement, sans s'embarquer dans un litige excessivement coûteux et laborieux avec l'employeur, et il doit aussi gagner son litige!

Dans les cas d'employés qui doivent/savent faire demande à la CSST (au Québec), même là aussi ils doivent prouver leur dossier afin d'être indemnisé. Alors donc, le seul ou dernier recours «pratique» pour l'employé devient l'assureur d'invalidité longue-durée collectif.

Sans explorer tous les motifs qui peuvent exister ou graviter autour de ce genre de demande/réclamation, il est impossible de «filtrer» parfaitement toutes les demandes de réclamations afin de valider les motifs

et/ou les causes. Cela dit, même si les contrats d'assurances collectifs d'invalidité contiennent des clauses «testes» ayant pour but de vérifier les demandes reliées à l'emploi (qui sont normalement contractuellement exclues), il est clairement impossible d'avoir une «filtration» parfaite. Par conséquent, il y a un pourcentage des demandes reliées à l'emploi qui passent le «test» mais qui normalement ne devraient pas. À ce moment là, l'assureur assure le risque du dossier, sans savoir ou avoir toutes les informations pertinentes. Il faut aussi regarder non seulement les dossiers acceptés, mais le temps et les ressources nécessaires pour traiter/examiner l'ensemble des dossiers reliés à l'emploi – un fardeau très coûteux en terme de temps et possibles examens médicaux, etc. que l'assureur doit assumer.

Tout ça se traduit en coûts qui doivent être récupérés. La récupération se fait par l'augmentation des primes d'assurance d'invalidité longue-durée.

Depuis environ 2002, nous avons témoigné dans certains cas, des augmentations de primes d'environ 15%, année sur année sur des groupes qui ont une "expérience" (régularité) de réclamations.

C'est vraiment là que les coûts reliés aux réclamations connexes aux problèmes en milieu de travail deviennent apparents. Ceci ne veut pas dire que les assureurs ne font pas leur travail – au contraire. Mais ils ne peuvent pas éliminer/filtrer toutes les situations. Sans discuter des prestations payées pour des dossiers reliés à l'emploi, et les coûts administratifs et médicaux des dossiers, les pertes de productivité (et la possibilité d'un milieu de travail toxique, dans le cas de l'employeur qui ne met aucune mesure préventive en place), les coûts deviennent incalculables.

Il est bizarre ou paradoxal surtout de voir de temps à autre les noms de grandes entreprises et même parfois des entreprises multinationales qui font l'objet de réprimandes judiciaires des tribunaux. Ils ont les ressources financières, ressources internes et externes afin de mettre en place toutes les mesures et outils préventifs contre l'environnement de travail toxique/contaminé.

Ce que j'ai constaté dans ma pratique, c'est que ces départements de ressources humaines ne font pas appel assez tôt ou assez souvent aux professionnels d'expérience pour ce genre de situation. On dit toujours qu'une once de prévention vaut une livre de remède.....et c'est le message qu'il faut continuer à répéter, et surtout disséminer : offrir de la formation préventive en milieu de travail!

Il faut comprendre par la logique humaine que quand un employé se sent incapable d'avoir recours à son superviseur, les ressources humaines, ou à tout autre niveau administratif pour discuter de son problème, il/elle va par tendance humaine, tenter de trouver la porte de sortie la plus rapide pour son problème. C'est à ce point que l'employé va vouloir protéger son salaire, sans risquer une controverse relative à son problème. Sa « porte de sortie » devient l'invalidité longue-durée. Si la demande est acceptée pour l'invalidité longue durée, il est statistiquement très probable, que si l'employé est en invalidité pour 3 mois ou plus, les chances d'un retour au travail dans les prochains mois deviennent minimes, et réduisent.

Tout ça deviennent les raisons, liens et trajectoire entre l'environnement de travail toxique/contaminé et l'invalidité longue-durée. A ne pas oublier : les assureurs n'assurent pas le mécontentement en milieu de travail!

Le but : offrir des services préventifs et réactifs aux chefs d'entreprises/ressources humaines et conseillers juridiques pour mitiger les retombées négatives.

Les retombées : prévention et réduction entre les problématiques en milieu de travail, et l'invalidité longue-durée (et possible stabilisation des primes d'assurance longue-durée).

Complètement bilingue, médiateur et arbitre, Claude Freeman pratique les règlements de conflits (avec spécialités en emploi et assurances) à temps plein depuis 1996, à travers l'Ontario et le Québec.

www.cfreeman.ca

