

# RAPPORT DE GESTION

---

**2020**



OFFICE CANTONAL AI DU VALAIS  
KANTONALE IV-STELLE WALLIS

**Office cantonal AI du Valais**

Av. de la Gare 15, 1951 Sion, Tél: 027 324 96 11, Fax: 027 324 96 10

**Conseil de surveillance**

Esther Waeber-Kalbermatten, Conseillère d'État (Présidente jusqu'au 30.04.2021)

Mathias Reynard, Conseiller d'État (Président dès le 01.05.2021)

Anne Guidoux, Psychologue FSP

Kurt Locher, Chef d'entreprise

Gabrielle Weissbrodt, Avocate

Cathrine Mathey, Psychologue du travail

# INDEX

04<sup>05</sup>

Chiffres-clés

06<sup>07</sup>

Message du  
Directeur

08<sup>09</sup>

Prestations

10<sup>11</sup>

Web@AI 3.0  
Une nouvelle  
application métier

12<sup>13</sup>

Apprentie en 2020  
Un quotidien  
à repenser

14<sup>15</sup>

Avec confiance  
dans une période  
d'incertitude

16<sup>17</sup>

L'AI améliore  
la performance  
de vos équipes!

18<sup>19</sup>

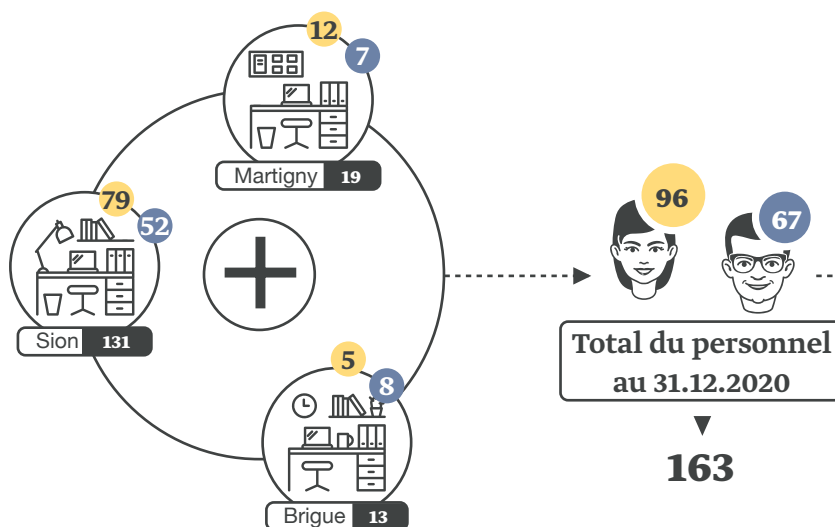
Le mot de la fin

# CHIFFRES-CLÉS

L'Office cantonal AI du Valais vise en priorité à réinsérer professionnellement les personnes devenues incapables de travailler pour des raisons de santé. Nos prestations ont pour objectif de prévenir, réduire ou même éviter l'invalidité grâce à des mesures de réadaptation, d'en compenser les effets économiques permanents, en couvrant les besoins vitaux ainsi que d'aider les personnes concernées à mener une vie autonome et responsable.

L'Office cantonal AI du Valais est l'organe d'exécution de la Loi fédérale sur l'assurance-invalidité (LAI) pour le canton du Valais. Ensemble avec nos partenaires, nous œuvrons pour une réadaptation optimale de nos assurés.

Ci-contre, vous pouvez consulter les principaux chiffres-clés de notre Office AI pour l'année 2020.



**20'203**  
décisions et  
communications AI  
notifiées



**877**  
personnes atteintes  
dans leur santé  
réinsérées sur le premier  
marché du travail



**1'648**  
rentes révisées  
d'office ou sur demande



**3'816**  
décisions et  
communications AVS  
notifiées



**4'152**  
mesures  
de réadaptation  
professionnelle  
entreprises



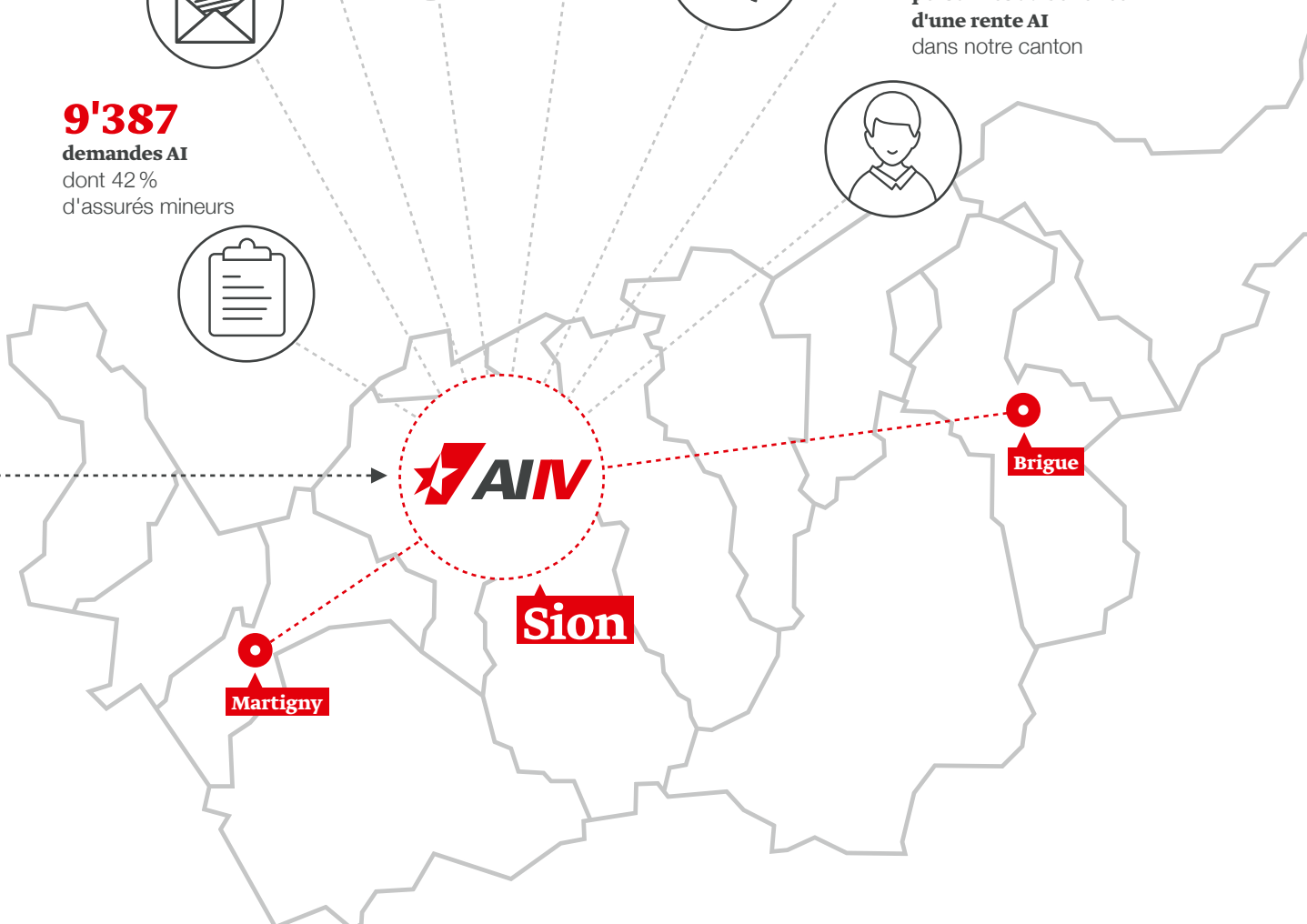
**1'231**  
nouvelles  
rentes  
accordées



**10'161**  
personnes au bénéfice  
d'une rente AI  
dans notre canton



**9'387**  
demandes AI  
dont 42 %  
d'assurés mineurs



Martigny

Sion

Brigue

# MESSAGE

## DU DIRECTEUR



Chère lectrice, cher lecteur,

*Martin Kalbermatten  
Directeur de l'Office  
cantonal AI du Valais*

Comment une situation de crise peut stimuler la créativité et le développement de solutions novatrices ? Depuis le 16 mars 2020, c'est au quotidien que nous avons réagi et mis en place des mesures de protection pour nos collaborateurs, en généralisant le télétravail et en assurant ainsi notre mission : permettre aux personnes atteintes dans leur santé d'accéder aux prestations prévues par la loi.

Les décisions de l'OFAS nous ont permis d'accompagner nos assurés en adaptant certaines prestations et les conditions pour les mesures en cours, en poursuivant le versement d'indemnités journalières lorsque les entreprises ou les institutions partenaires ont dû fermer ou restreindre leurs activités. Nous avons ainsi pu rendre les décisions nécessaires de façon rapide et pragmatique.

L'engagement de nos collaborateurs a mis en évidence de nouvelles formes d'accompagnement de nos assurés. Au contact direct, il a fallu privilégier les entretiens téléphoniques, les séances virtuelles, ces modes de communication développant de nouvelles dynamiques. Ce qui nous semblait impossible est devenu vite réalisable et réalisé. Pour y parvenir, nous avons notamment dû redéfinir les priorités et concentrer notre attention sur l'essentiel.

L'effort collectif, à l'interne et avec nos partenaires, a généré de nouvelles formes de collaboration et contribué à réinterroger nos pratiques, accélérant les processus d'amélioration continue habituels. Nous sommes particulièrement reconnaissants envers les entreprises de notre canton, qui malgré les difficultés rencontrées, ont maintenu leur contribution à la réadaptation : poursuite de mesures, offre de places d'apprentissage, engagements.

Toute ma reconnaissance va à nos collaborateurs. Notre réactivité, notre proactivité, l'immense engagement de chacun nous ont permis de faire face à la situation extraordinaire et ainsi mettre en lumière notre **résilience**.

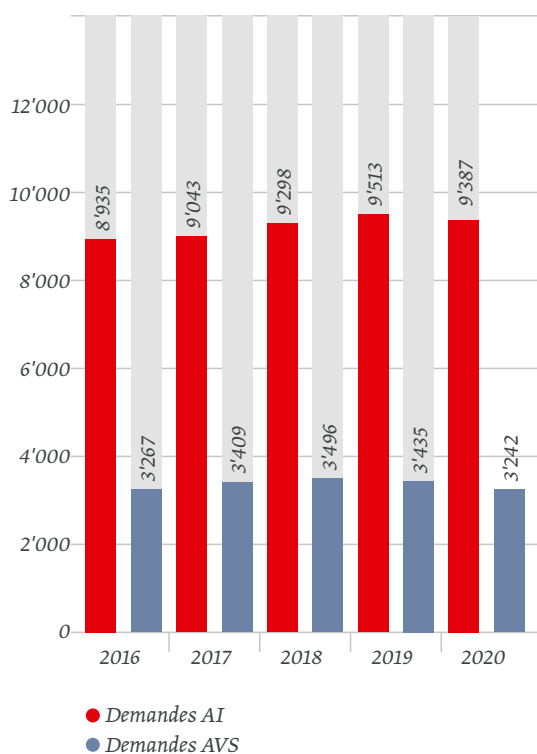
Je souhaite que nous gardions pour l'avenir les expériences et les enseignements positifs ayant émergé durant l'année écoulée et renforcer ainsi la vision de notre travail : **ensemble** pour une réadaptation optimale.

”

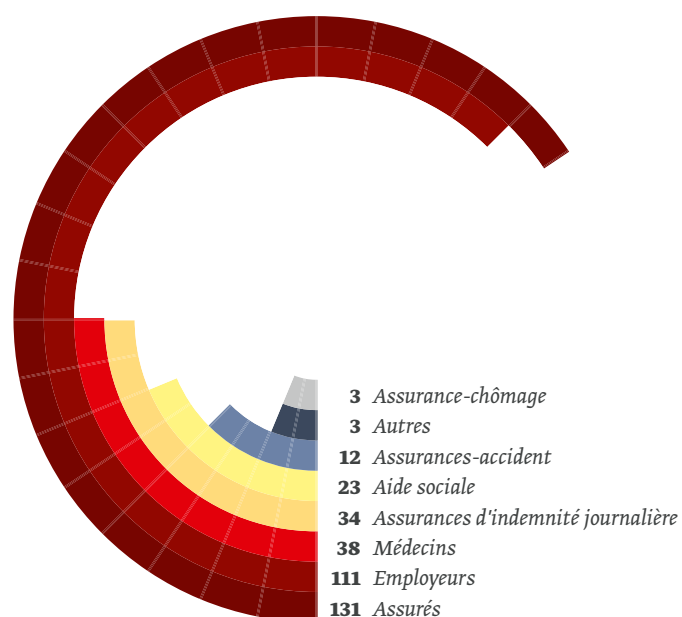
Toute ma  
reconnaissance  
va à nos  
collaborateurs

# PRESTATIONS

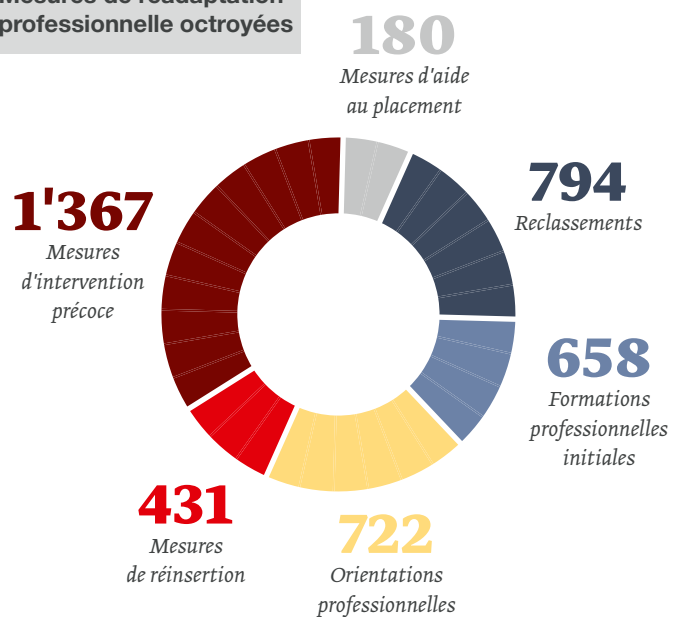
Evolution des demandes AI et AVS  
(sans les révisions)



Annonces à la détection précoce

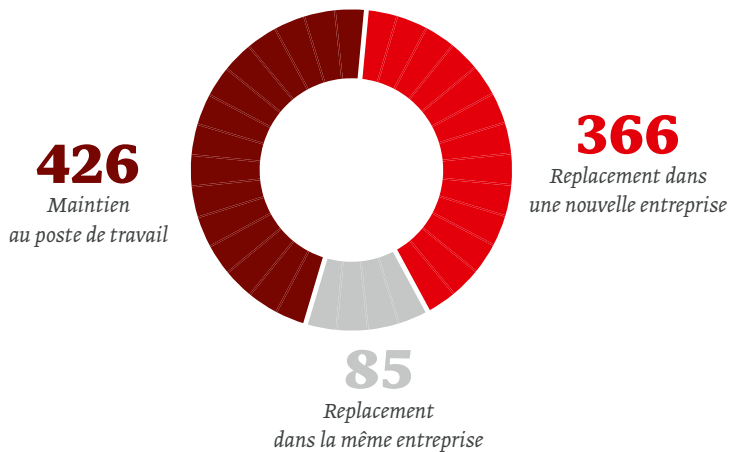


Mesures de réadaptation professionnelle octroyées

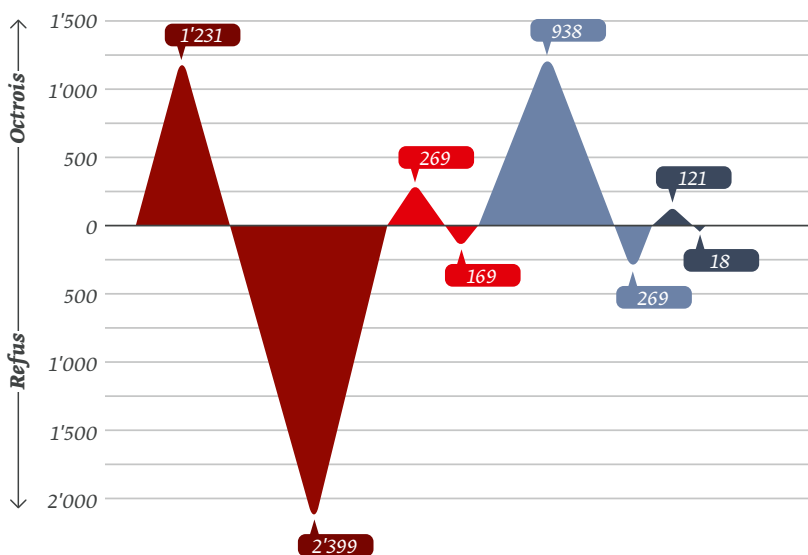
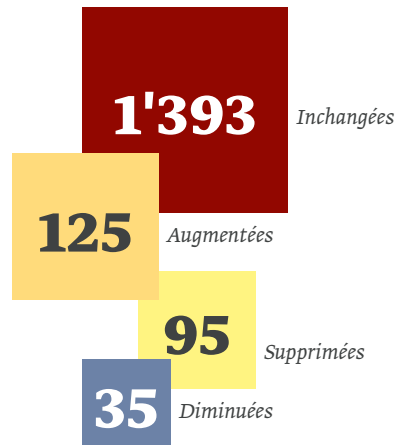




**Placements réalisés sur le 1<sup>er</sup> marché du travail**



**Décisions de révisions de rentes**



**Prestations en espèces (sans les révisions)**

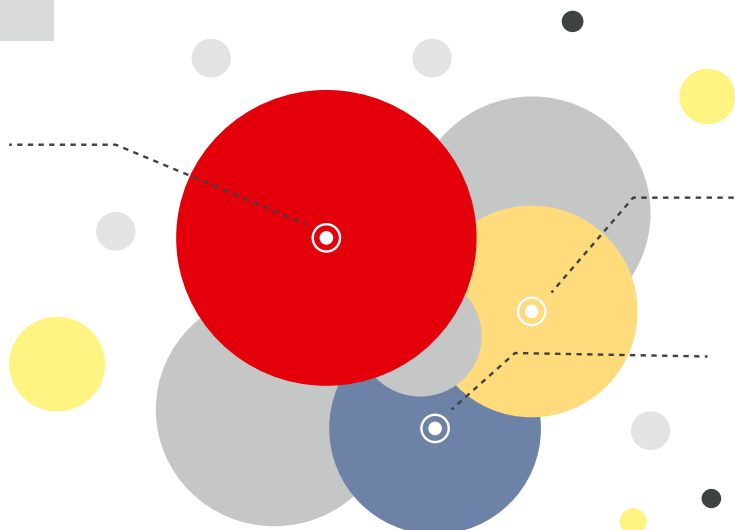
- Rentes
- Allocations pour impotents AI
- Allocations pour impotents AVS
- Contributions d'assistance

**Prestations en nature octroyées**

**2'217**  
Mesures médicales

**1'767**  
Moyens auxiliaires AVS

**1'666**  
Moyens auxiliaires AI



# Web@AI 3.0

## UNE NOUVELLE APPLICATION MÉTIER

**GILAI**  
IT Management  
Web@AI 3.0 VS

*Le 7 décembre 2020, notre office a migré son logiciel principal, le Web@AI, dans sa nouvelle version 3.0. Celui-ci n'avait pas subi de modification d'une telle ampleur depuis 2008. Dans un contexte compliqué, en lien avec les différentes étapes du processus et la crise sanitaire, cette migration a été un succès.*

*Ce nouveau programme est le résultat d'un travail de longue haleine. Il a été créé par le GILAI, notre centre de compétences informatiques, qui nous a approché courant 2019, pour participer à cette aventure, en qualité d'office pilote au niveau suisse. Le défi a été accepté, tout en mesurant l'importance de cette responsabilité.*

2020



Les événements se sont enchaînés rapidement et intensivement. Début 2020, l'équipe de projet a été constituée, puis renforcée par des spécialistes, et enfin par des personnes relais au sein des équipes. Les compétences ont été sollicitées dans tous les services. Dans un premier temps, un pilote du logiciel nous a été livré, qu'il a fallu tester et confronter aux besoins des différents métiers pour l'améliorer.

En mars 2020, le projet a été impacté de plein fouet par les mesures extraordinaires du Conseil fédéral liées à la COVID-19 (semi-confinement). Il a dû être réorganisé, adapté à cette nouvelle donne et finalement ajusté dans la durée. Les nombreuses séances ont été dès lors faites à distance, avec des collaborateurs en télétravail, en s'appuyant sur de nouveaux outils technologiques comme la vidéoconférence.



Parallèlement à la préparation technique de l'outil, le mode de formation a dû être révisé. Une formation digitalisée et décentralisée a été mise en place, en plusieurs étapes. Les collaborateurs se sont adaptés à ce nouveau mode de fonctionnement en se montrant autonomes et flexibles. Tous ont découvert le nouvel outil en version d'exercice, dès son déploiement en septembre.

**2021**

La mise en production effective et ses zones de turbulences est intervenue en décembre 2020. Toutes les ressources ont été mobilisées pour relever le défi et la situation s'est normalisée progressivement grâce à l'immense engagement de tout un chacun.

De nombreux autres offices vont rejoindre le Valais et passer en production durant cette année 2021. Nous disposons désormais d'un outil moderne et évolutif, à notre grande satisfaction, pour faire face aux défis de la digitalisation et du développement continu de l'AI.



# APPRENTIE EN 2020

## UN QUOTIDIEN À REPENSER

*Marta Dos Santos a débuté en 2019 son apprentissage au sein de l'OAI VS. Elle vise l'obtention de son CFC d'employée de commerce profil E en 2022.*

*Marta, 16 ans, adore passer du temps avec ses amis, en allant au cinéma ou dans des soirées Netflix.*

### **Comment as-tu opté pour un apprentissage d'employée de commerce à l'OAI ?**

J'ai fait quelques stages dans différents domaines. C'est l'activité dans un bureau qui m'a le plus plu, et pouvoir travailler dans une assurance sociale qui aide à la réinsertion de personnes atteintes dans leur santé m'a de suite emballée.

### **Que penses-tu de ton apprentissage à l'OAI et de l'ambiance de travail ?**

Je découvre divers secteurs, ce qui me permet d'avoir un aperçu global et varié des activités de l'office. Ce que j'aime particulièrement faire aujourd'hui, c'est de pouvoir renseigner les assurés et les personnes au téléphone. L'ambiance est très bonne et je viens au travail avec le sourire.

### **Entre-temps, la pandémie est passée par là. Raconte-nous comment tu as vécu les premiers mois de cette crise ?**

Toutes mes habitudes, toutes mes routines ont été bousculées. Du jour au lendemain je faisais mon apprentissage non plus au bureau entourée par mes collègues qui m'aident, mais seule en télétravail, à mon domicile. Progressivement, j'ai trouvé un nouvel équilibre et une nouvelle organisation, aidée par les mesures d'accompagnement internes mises en place, comme l'instauration d'une routine téléphonique hebdomadaire avec une référente.

Au début de la crise on était à trois mois de la fin de la 1<sup>re</sup> année d'apprentissage, et on ne savait pas comment allaient se dérouler les cours, ni les examens, et cela pesait sur mon moral. Allais-je devoir refaire mon année ? Les cours ont finalement repris sous forme de mails, avec plus ou moins de suivi. Il n'y a pas eu d'examens finaux, mais les notes du 1<sup>er</sup> semestre ont été reprises et j'ai réussi mon année.

Fini par contre les soirées cinémas et Netflix entre amis nombreux comme avant. Cela a créé comme un manque en moi au début.

### **Quelles étaient tes craintes ?**

Je n'avais pas peur pour ma propre santé, mais plus pour celle de mes parents. Je craignais aussi que cette situation s'éternise. Ce qui me manquait le plus, c'était le contact social direct, la proximité avec les gens, que ce soit au bureau avec mes collègues de travail, aux cours ou avec mes amis.

### **Comment cela a-t-il évolué ensuite pour toi ?**

Pour moi, cela est progressivement rentré dans l'ordre. Au travail, on a pu revenir petit à petit au bureau et la deuxième année des cours a repris en présentiel, le tout en observant les règles sanitaires en vigueur. Et j'ai aussi repris les soirées Netflix, mais dans un cadre d'amis plus restreints.





***Quels points positifs retiens-tu de cette pandémie ?***

Cette crise m'a permis de gagner en autonomie plus rapidement. Elle m'a poussée à me débrouiller davantage par moi-même, m'a forcée à chercher moi-même des réponses et des solutions.

Par rapport aux cours, cette expérience m'a démontré qu'il fallait persévérer et continuer d'avancer, même face à l'inconnu. Enfin, cette crise a fait le tri dans mes amis, et ceux qui me restent aujourd'hui sont ceux sur qui je peux vraiment compter.

***Un dernier mot ?***

Merci à tout le monde à l'OAI et à mes collègues qui me forment et me soutiennent. Je tiens aussi à remercier la direction pour les mesures de protection mises en place.

# AVEC CONFIANCE

## DANS UNE PÉRIODE D'INCERTITUDE



*Monsieur Jean-Claude Bitschin, né en 1968, est serrurier de formation. Au cours de l'hiver 2011, il a eu un grave accident avec une motoneige et a subi de multiples blessures.*

*Notre coordinateur en réadaptation, Raoul Bayard, échange avec Monsieur Bitschin sur sa vie depuis l'accident et sa réadaptation réussie.*

***Jean-Claude, dans le cadre de nos rencontres, j'ai toujours trouvé que tu étais une personne joyeuse qui dégagait une énergie positive. Cette attitude t'a-t-elle aidé à te remettre sur pied après le grave accident survenu en 2011 ?***

J'ai tendance à être une personne positive. La certitude que je me remettrais sur pied sur le plan de la santé, ainsi que le soutien de mon employeur de l'époque, m'ont aidé à ne pas perdre courage pendant cette période d'incertitude.

***Tu as travaillé pendant 15 ans chez Zermatt Bergbahnen AG. Après ton accident en 2011, vous avez renoncé à une annonce à l'AI.***

À cette époque, il m'était difficile d'imaginer ne plus travailler manuellement. Je ne connaissais l'AI que comme une assurance de rente et je ne savais pas quelles possibilités elle pouvait offrir pour la réadaptation professionnelle. Si j'avais été mieux informé des possibilités et entrepris un reclassement plus tôt, j'aurais probablement été épargné par certaines difficultés en termes de santé et de travail.

***En 2013, tu as été engagé à l'approvisionnement en eau de la commune de Zermatt. En raison de problèmes de santé, cette activité a pris fin en 2016. Une solution transitoire a été proposée chez Lonza AG, mais elle était trop exigeante physiquement. C'est pourquoi une réorientation professionnelle est devenue inévitable et tu as déposé une demande AI en 2018. Comment as-tu choisi ta nouvelle profession ?***

En travaillant chez Lonza, j'ai quitté le Mattertal pour Naters et j'ai ainsi vu de nouvelles opportunités professionnelles. Je savais que je ne pouvais pas et ne voulais pas d'un emploi sédentaire devant un PC. En discutant avec l'AI, ainsi qu'avec mon entourage, j'ai réactivé mon plan B, pour mettre ma passion de la conduite au service d'une formation de chauffeur professionnel.

***Tes nouvelles compétences professionnelles te permettent d'effectuer des transports de passagers. Depuis le 1<sup>er</sup> septembre 2020, tu occupes un poste à plein temps chez CarPostal Haut-Valais en tant que conducteur de bus. Quel est ton bilan après un an ?***

Je suis très heureux de ma nouvelle activité. J'apprécie particulièrement les rencontres avec les passagers, de l'âge scolaire à l'âge de la retraite. J'aime la variété des horaires (équipes du matin ou du soir) ou le travail comme conducteur remplaçant. Par conséquent, j'ai toujours les passagers les plus divers dans le bus. Je considère que de transporter des personnes au travail, chez le médecin ou à l'école est un service à la communauté important. Avec ma formation de chauffeur de bus, j'ai appris le métier qui me convient et je ne prendrai probablement pas une retraite anticipée. Je voudrais profiter de cette occasion pour remercier le personnel de CarPostal Brigue pour leur très bon soutien et pour m'avoir engagé.

***Jean-Claude, je te remercie pour ton témoignage et je te souhaite beaucoup de joie et de santé pour ton chemin de vie à venir.***





L'attitude responsable et sympathique de Jean-Claude Bitschin rend le transport en car postal agréable pour tous les voyageurs.

# L'AI AMÉLIORE

## LA PERFORMANCE DE VOS ÉQUIPES !



*Pascal Eichenberger*  
Directeur  
Fiducial Winbiz SA,  
Martigny

Notre société traverse un moment aussi volatile qu'intéressant. L'armée américaine a largement anticipé cette situation et propose une grille de lecture dont je vous recommande l'étude disponible sur Wikipedia : *Volatility, uncertainty, complexity and ambiguity*.

Ce monde en mouvement rapide a tendance à paralyser les entreprises. Il n'est pas rare de constater qu'un entrepreneur, conscient du besoin urgent de faire évoluer son entreprise, fasse en dépit du bon sens, preuve d'un immobilisme funeste. Telle une biche innocente, les entreprises demeurent souvent tétanisées face aux phares d'une voiture déboulant à grande vitesse. Incapables de pivoter au bon moment, elles s'écroulent, nostalgiques.

Concrètement, un entrepreneur suisse fait notamment face à trois défis majeurs : la digitalisation, le réchauffement climatique et la volatilité accrue des échanges internationaux. Il convient donc de s'adapter au plus vite afin de transformer ces défis en circonstances opportunes.

Parmi les nombreux éléments clés, il semble souhaitable de mettre en place les éléments suivants : une stratégie claire, une capacité décisionnelle solide et, surtout, une performance collective hors norme.

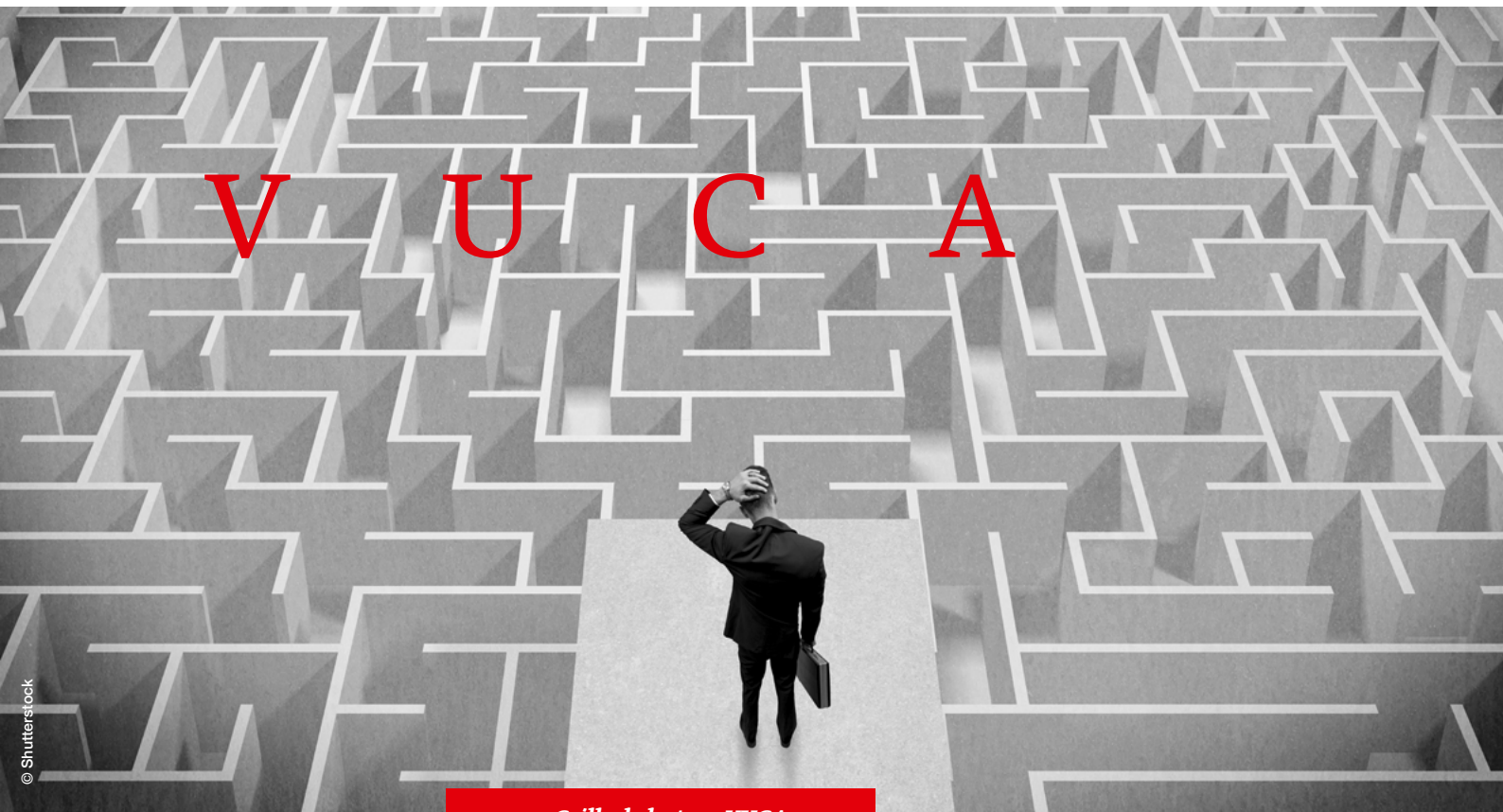
La nature de votre réponse dépend donc, en premier ordre, de la qualité de vos équipes. Que votre entreprise compte 5 ou 500 personnes, il est crucial d'en améliorer l'agilité collective. Livrer une performance robuste et durable et faire preuve de résilience seront des atouts clés pour saisir ces opportunités. Il n'existe bien entendu pas de chemin unique pour y parvenir.

Je constate que notre collaboration réussie avec l'AI nous permet d'améliorer très sensiblement notre performance collective.

Collaborer avec l'AI nous permet spécifiquement de faire fit de nos certitudes, d'améliorer nos méthodes de gestion et de favoriser la bienveillance dans l'organisation.

On peut arguer que l'introduction d'un élément en apparence « plus faible » ne favorise pas la performance collective. C'est faux, si on s'y prend bien et que la situation est gérée avec habileté. En effet, lorsqu'un élément, en apparence moins adapté, réussit à fournir une performance hors norme, votre entreprise tout entière en bénéficiera. Cet exercice vous aidera à oublier vos convictions et à faire preuve de créativité pour gérer vos équipes. Enfin solidaire, votre organisation en bénéficiera en devenant plus souple et plus vive. Notre collaboration réussie avec l'AI nous a donc aidées à faire face aux défis qui nous tendent les bras. Et pour ne rien gâcher, je suis fier de notre collègue qui a su, lui aussi, faire preuve de courage et de flexibilité. S'il y arrive, nous aussi nous le pouvons. Essayer, c'est déjà réussir un peu.





© Shutterstock

**Grille de lecture VUCA**



Pouvez-vous prédire le résultat de vos actions ?

**COMPLEXITY**  
(Complexité)

Multiples facteurs de décisions

**VOLATILITY**  
(Volatilité)

Fréquence des changements

**AMBIGUITY**  
(Ambiguïté)

Manque de clarté sur la signification d'un événement

**UNCERTAINTY**  
(Incertitude)

Manque de clarté sur la situation présente



Combien en savez-vous sur la situation ?



# LE MOT DE LA FIN

## DU GROUPE SANTÉ AU TRAVAIL ET DES RESSOURCES HUMAINES

*2020 aura été une année marquée par les changements. L'arrivée subite de la COVID-19 dans nos vies a chamboulé nos habitudes et routines, aussi bien professionnelles que personnelles. Plus que jamais, cela a nécessité flexibilité, agilité et créativité de la part de chacun d'entre nous.*

L'Office cantonal AI du Valais a la chance de pouvoir compter sur un groupe de collaborateurs volontaires, motivés et engagés, le Groupe Santé, dont la mission est d'organiser des actions de prévention en lien avec la santé au travail, afin de veiller au bien-être physique et psychique de tous les collègues.

La crise sanitaire a renforcé davantage encore le rôle de ce groupe, partenaire essentiel de la santé au travail avec le service RH ; il a gagné en visibilité au sein de l'Office et a été particulièrement actif au cours de l'année écoulée.

Des changements importants dans notre manière de travailler se sont imposés : le télétravail s'est développé de manière accélérée en raison du semi-confinement. Totalement équipés au niveau IT, nous avons été propulsés en télétravail à 100 % du jour au lendemain, avec des vécus différents selon les collaborateurs.

Comment gérer son travail, ses contacts avec les collègues exclusivement à distance, par téléphone ou par e-mail ? Comment trouver sa place de télétravailleur à son domicile, entre sa vie personnelle et familiale et sa vie professionnelle ? Comment gérer ses émotions, maintenir la cohésion d'équipe face à une situation épidémiologique mondiale et inédite ?

Le Groupe Santé a renforcé ses activités et a été un véritable soutien aussi bien pour les collaborateurs que pour la Direction. Il a notamment réussi à maintenir ce lien avec l'ensemble des collègues, en faisant preuve de disponibilité et d'écoute. Il a été particulièrement proactif dans la réalisation et l'envoi réguliers de newsletters, outil extrêmement apprécié

par les collaborateurs de l'OAI VS : composées de conseils, de propositions d'activités à distance, elles ont permis de conserver notre bon esprit d'équipe. Le Groupe Santé a également organisé des ateliers post-confinement permettant à tous les collaborateurs qui le souhaitent de partager leurs expériences. Ces ateliers ont débouché sur un sondage à destination de tous les employés, donnant ainsi l'opportunité à chacun de s'exprimer, de faire part de ses souhaits pour le futur ou encore de nouvelles suggestions d'amélioration au sein de l'Office.

L'année 2020 aura été une année riche d'enseignements : amélioration de nos processus, de notre communication interne, découverte de nouvelles perspectives de travail.

Des défis importants nous attendent : nous adapter toujours et encore, intégrer de nouvelles manières de travailler ensemble, maintenir cet esprit d'équipe que nous avons renforcé malgré la distance, soutenir cette cohésion qui nous a rendus encore plus forts, faire vivre notre culture d'entreprise. **Création** et **innovation** sont les valeurs que nous avons renforcées et que nous souhaitons réinventer jour après jour.

Les collaborateurs de l'OAI VS remercient sincèrement la Direction pour toutes les mesures prises en faveur de leur santé, leur permettant ainsi d'accomplir leur mission dans les meilleures conditions possibles.



”

Création et innovation,  
les valeurs que nous  
souhaitons réinventer  
jour après jour

