

# Services d'accommodement en milieu de travail

Soutenir votre personnel.  
Protéger votre entreprise.



## Foire aux questions

### Aperçu des services

#### En quoi consistent les services d'accommodement en milieu de travail?

Offerts par Croix Bleue Medavie en partenariat avec Arc Health, ces services peuvent être ajoutés à votre régime pour aider votre organisation à gérer les demandes d'accommodement en milieu de travail de façon stratégique et dans le respect des lois, tout en maintenant la continuité des activités et en atténuant les risques financiers. Nous proposons des stratégies d'accommodement objectives et fondées sur des données médicales qui s'harmonisent avec vos objectifs d'affaires.

Plutôt que de simplement traiter les demandes des employés et employées, nous élaborons proactivement une gamme d'options d'accommodement médicalement fondées qui s'alignent sur vos objectifs d'affaires et vos réalités financières.

#### Qui peut accéder à ces services?

Tous les clients de l'assurance collective qui ont des employés (actuels ou potentiels) qui sont atteints de troubles médicaux, physiques ou psychologiques nuisant à leur rendement au travail ou qui présentent une demande d'accommodement en raison d'une invalidité. Ces troubles comprennent les affections temporaires comme le rétablissement après une intervention chirurgicale ainsi que les maladies chroniques nécessitant un soutien continu.

#### Comment le processus fonctionne-t-il?

1. L'employé ou l'employée discute de ses besoins en matière d'accommodement avec son ou sa gestionnaire.
2. Le ou la gestionnaire soumet le dossier par l'entremise du portail d'Arc Health.
3. Arc Health communique avec l'employé(e) dans les deux jours ouvrables suivants.
4. L'employé(e) a deux semaines pour fournir les renseignements médicaux nécessaires.
5. Arc Health présente des recommandations d'accommodement dans les cinq jours ouvrables suivant la réception de tous les renseignements.
6. Arc Health est disponible pour discuter du dossier et des options afin de répondre au mieux aux besoins de l'employé(e) et de l'entreprise.
7. Arc Health peut établir des dates de suivi pour s'assurer que les accommodements sont réévalués régulièrement.

L'entièreté du processus, de l'ouverture du dossier jusqu'à la présentation des recommandations, s'échelonne généralement sur 20 à 25 jours ouvrables pour que les organisations puissent agir et prendre des décisions rapidement.

# Services d'accommodement en milieu de travail

Soutenir votre personnel.  
Protéger votre entreprise.



## Gestion des risques et protection juridique

### Quelles sont vos responsabilités juridiques en vertu de la législation sur les droits de la personne?

Votre organisation doit fournir des mesures d'accommodement raisonnables pour aider les employés ayant un handicap à accomplir les tâches essentielles associées à leur poste. Elle doit aussi prévenir la discrimination, maintenir la confidentialité des renseignements médicaux et collaborer avec les employés pour trouver des solutions efficaces. Nos services vous aident à respecter ces obligations sans surcharger vos ressources.

### Pouvez-vous refuser les demandes d'accommodement?

Notre rôle n'est pas d'approuver ou de refuser les demandes, mais de monter un dossier médical objectif pour vous guider dans vos décisions. Nous vous proposons une gamme d'options raisonnables pour vous aider à vous acquitter de vos obligations juridiques sans compromettre vos activités. Les employeurs ne peuvent refuser les mesures d'accommodement que si elles entraînent une contrainte excessive (ex. coûts importants, risques pour la sécurité ou perturbations opérationnelles majeures). Le seuil de contrainte excessive est élevé et le refus d'une demande exige des preuves objectives et quantifiables. Nous fournissons l'analyse rigoureuse dont vous avez besoin pour déterminer si ces critères sont remplis.

### Qu'est-ce qui constitue une mesure d'accommodement raisonnable?

Ces mesures peuvent prendre la forme d'une modification de l'emploi ou du lieu de travail qui aide les employés ayant un handicap à s'acquitter de leurs tâches essentielles et qui demeure sous le seuil de contrainte excessive. Vous n'avez pas à créer de nouveaux postes, mais vous devez fournir un soutien concret pour les postes actuels.

### Qu'est-ce qui constitue une contrainte excessive?

- Coûts financiers disproportionnés par rapport aux ressources de votre organisation
- Risques pour la santé et la sécurité de l'employé ou d'autres personnes
- Incidence négative importante sur les activités, la productivité ou la prestation de services

Le refus d'une demande en raison d'une contrainte excessive exige des preuves objectives et quantifiables et ne peut pas être justifié par une préférence ou par la présence d'inconvénients.

# Services d'accommodement *en milieu de travail*

Soutenir votre personnel.  
Protéger votre entreprise.



## **Doit-on mettre en œuvre exactement ce que l'employé demande?**

Non. Vous devez fournir des mesures d'accommodement raisonnables qui répondent aux besoins de l'employé sans causer de contrainte excessive, mais ces mesures ne doivent pas nécessairement correspondre à la solution demandée par l'employé.

## **Mise en œuvre et couverture**

### **Quand pourrions-nous commencer à utiliser ces services?**

Votre profil est activé sur le système d'Arc Health dans la semaine suivant votre inscription aux services. Pour les situations urgentes, nous pouvons expédier la configuration.

### **Quels types de demandes d'accommodement sont couverts?**

Nos services exhaustifs couvrent toutes les demandes liées à la santé afin de vous offrir un accompagnement spécialisé pour chaque situation.

- Équipement ergonomique et postes de travail modifiés
- Horaires flexibles ou modifiés
- Appareils fonctionnels et technologies d'assistance
- Modalités de télétravail
- Modification de la charge de travail ou des processus
- Mesures d'accommodement liées à la santé mentale
- Toute autre demande d'accommodement liée à la santé

### **Les mesures d'accommodement peuvent-elles être temporaires?**

Oui. Nous proposons à la fois des mesures temporaires (rétablissement après une intervention chirurgicale, grossesse, blessures de courte durée) et des solutions répondant aux besoins continus. Même les troubles de santé permanents n'exigent pas nécessairement de mesures d'accommodement permanentes. Nous vous aidons à établir un calendrier de réévaluation pour vous adapter à l'évolution des besoins au fil du temps.

# Services d'accommodement en milieu de travail

Soutenir votre personnel.  
Protéger votre entreprise.



## Protection des renseignements personnels et conformité

### Quels renseignements les employés doivent-ils divulguer?

Les employés n'ont généralement pas à communiquer de diagnostic précis. Ils n'ont qu'à fournir :

- une confirmation de la présence d'un problème de santé;
- une description des limitations fonctionnelles ayant une incidence sur leur rendement au travail (p. ex., difficulté à se tenir debout ou à soulever des charges, besoin de pauses régulières).

Arc Health utilisera des formulaires et des lettres personnalisées pour demander les renseignements pertinents aux fournisseurs de soins de santé. Bien que l'employé puisse choisir la quantité de renseignements qu'il souhaite divulguer, Arc Health déterminera si elle dispose d'assez de détails pour bien définir les besoins en matière d'accommodement.

### Comment les renseignements personnels sont-ils protégés?

Tout au long du processus d'accommodement, Arc Health place la protection des renseignements personnels en tête de ses priorités et traite tous les renseignements médicaux et personnels avec la plus stricte confidentialité.

Arc Health protège la vie privée des employés et ne divulgue aucune donnée médicale sensible aux gestionnaires, à qui elle ne fournit que les renseignements objectifs et liés à l'emploi nécessaires pour prendre des décisions judicieuses. Elle aide également les employeurs à respecter les obligations légales et les pratiques exemplaires en matière d'accommodement et de gestion de l'invalidité. L'employeur et l'employé ont tous deux accès à la plateforme en ligne d'Arc Health pour communiquer et échanger des documents de façon sécurisée.

### Quels membres de l'organisation ont accès aux dossiers?

Seules les personnes-ressources désignées ayant un besoin de savoir, comme le personnel des RH ou les gestionnaires immédiats responsables de la mise en œuvre des mesures d'accommodement.

## Investissement et valeur

### Quels sont les coûts?

Ces services sont un investissement direct dans la gestion des risques et sont facturés mensuellement par Arc Health selon un taux horaire. La prévisibilité des coûts aide votre organisation à se protéger contre les dépenses importantes et imprévues associées aux litiges, à la perte de productivité et à l'absentéisme prolongé. Ces services ne sont pas liés à votre régime d'assurance et n'ont donc aucune incidence sur vos primes.

# Services d'accommodement en milieu de travail

Soutenir votre personnel.  
Protéger votre entreprise.



## Comment assurez-vous la qualité?

Afin de maintenir des normes de qualité élevées, Croix Bleue Medavie fait un suivi régulier du rendement des fournisseurs en surveillant les commentaires des clients, les indicateurs de service et l'issue des dossiers.

## Partenariat avec le fournisseur de services

### Qui est Arc Health?

Arc Health Management Solutions est une entreprise spécialisée dans les mesures d'accommodement en milieu de travail. Son équipe multidisciplinaire est composée de spécialistes en médecine du travail, en réadaptation et en gestion de l'invalidité qui comprennent la législation sur les droits de la personne et travaillent avec un réseau national de plus de 300 professionnels et professionnelles de la santé de partout au Canada.

### Quel est le rôle d'Arc Health?

Arc Health est votre partenaire stratégique. Elle vous aide à respecter vos obligations sans surcharger vos ressources ni créer de précédents insoutenables. Elle communique clairement et assure la coordination entre les parties, tout en respectant strictement la confidentialité.

### Comment les mesures d'accommodement sont-elles surveillées?

Nous offrons des services de suivi pour nous assurer que les mesures d'accommodement demeurent efficaces. Nous recommandons de réévaluer annuellement les mesures à long terme et d'apporter les modifications nécessaires en fonction de l'évolution des circonstances ou de l'état de santé.

### Quel est le principal avantage de ces services?

Ces services établissent un processus objectif, défendable et dirigé par des spécialistes pour la gestion des mesures d'accommodement en milieu de travail. Ainsi, ils protègent votre organisation des risques juridiques et financiers, réduisent le fardeau administratif de vos gestionnaires et aident vos employés à accomplir leur travail dans la pleine mesure de leurs moyens.