

Arc Health : un fournisseur de confiance en gestion d'accommodement au travail

Feuillet d'information à l'intention des employeurs

Nous accompagnons les employeurs dans l'ensemble des demandes d'accommodement, simples ou complexes. Notre équipe de spécialistes en accommodement collabore avec les parties prenantes pour les aider à respecter l'obligation d'accommodement. Notre processus structuré garantit la confidentialité, une évaluation rapide et une communication claire. Nous offrons un soutien continu pour guider avec confiance chacun tout au long du processus d'accommodement.

Arc Health travaille en collaboration avec l'employé ou l'employée et son professionnel ou sa professionnelle de la santé afin de cerner les besoins en accommodement, puis aide le promoteur du régime à comprendre les options disponibles pour répondre à ces besoins et établir un **plan d'accommodement individualisé**. Les demandes d'accommodement ne sont **pas « approuvées » ou « refusées » comme le sont les demandes de règlement en assurance**. Une analyse est plutôt réalisée afin de vérifier si l'obligation d'accommodement a été déclenchée, si un accommodement est nécessaire et en quoi l'état de santé affecte les fonctions physiques ou cognitives de l'employé, ainsi que le lien de ces limitations avec les tâches du poste. L'obligation d'accommodement a ses limites, donc nous aidons l'employeur à comprendre et à prendre en compte ces limites.

Maintenant que vous avez activé le Service d'accommodement en milieu de travail, voici les principales étapes du processus d'intégration et de demande de service.

Configuration de l'organisation

Pour accéder à la plateforme arclnsight, tous les utilisateurs doivent avoir un rôle. Tous les employés auront le rôle de Demandeur. Vous devrez déterminer qui, chez l'employeur, aura accès et quel niveau d'autorité (rôle) il détiendra. Pour vous aider, les fonctionnalités des trois rôles sont résumées ci-dessous.

Tableau des autorisations par rôle – Niveaux d'accès à arclnsight

Autorisation	Haute direction	RH	Gestionnaire
Consulter toutes les demandes de service organisationnelles	✓ Oui	✗ Non (<i>seulement les cas attribués</i>)	✗ Non (<i>seulement les cas attribués</i>)
Recevoir des mises à jour et des notifications concernant les demandes de service	✓ Oui (<i>si attribué</i>)	✓ Oui (<i>si attribué</i>)	✓ Oui (<i>si attribué</i>)

Veillez noter que le rôle ne correspond pas nécessairement au titre ou au niveau hiérarchique dans votre organisation. De façon générale, les employeurs attribuent le rôle Haute direction aux personnes qui doivent avoir accès à l'ensemble des dossiers et qui créent de nouvelles demandes de service (par exemple, le directeur de l'équipe, la coordonnatrice qui supervise les demandes de service, etc.), tandis que le rôle RH est réservé aux personnes qui n'ont besoin de voir que les dossiers de leur secteur (par exemple, un partenaire en RH). Ce ne sont pas toutes les organisations qui utilisent un rôle (il peut suffire, par exemple, d'accorder l'accès Haute direction à un petit nombre d'utilisateurs). D'ailleurs, le rôle Gestionnaire n'est souvent pas nécessaire, sauf si les gestionnaires de personnel doivent avoir accès aux dossiers de leurs employés.

Lancement des demandes de service

Vous avez reçu une demande d'accommodement à cause d'un problème de santé. Voici les étapes du processus :

1. Demande de service pour l'employé (ci-dessous se trouvent les étapes principales. Pour plus de détails et captures d'écran, veuillez consulter le Guide d'utilisation d'arcInsight)

- Soumettre la demande de service de l'employé à Arc Health par le **portail arcInsight** pour lancer le processus d'accommodement.
- Prévoir **2 jours ouvrables** pour que la demande de service soit reçue et confirmée.
- Sélectionner Type de service : **Accommodement**.
- Indiquer **Oui** ou **Non** si le ou la spécialiste doit communiquer avec les Ressources humaines avant de contacter le client.
- Téléverser la description de poste ou l'analyse des exigences physiques de l'employé dans *Chargements du client*.
- **Inclure toutes les données pertinentes** : demande d'accommodement de l'employé, préoccupations de performance ou autres détails utiles au spécialiste pour comprendre le contexte et soutenir l'employé efficacement.

Renseignements à fournir :

- **Détails personnels :**
 - Nom complet
 - Date de naissance
 - Sexe
 - Langue de préférence
 - Adresse domiciliaire complète
- **Coordonnées :**
 - Téléphone professionnel
 - Téléphone personnel
 - Courriel professionnel
 - Courriel personnel
- **Identification professionnelle :**
 - Numéro d'employé (s'il y a lieu)
 - Date d'embauche
- **Informations d'emploi :**
 - Heures travaillées par semaine
 - Type d'emploi (temps plein, partiel, occasionnel, contractuel)
 - Type de poste (permanent, temporaire, saisonnier)
 - Mode de rémunération (horaire ou annuel)

2. Courriel de contact initial

- Le ou la spécialiste d'Arc Health enverra un courriel de premier contact à l'employé ou l'employée dans les **24 heures** suivant la réception de la demande de service. Ce courriel présente le ou la spécialiste et les prochaines étapes du processus d'accommodement.
- Il indique une heure pour l'**entrevue téléphonique initiale (ETI)** dans les **48 heures**.
- Sont joints des formulaires spécialisés tels que le **formulaire de consentement et le FAM** (Formulaire d'accommodement médical)
- Il comprend la date limite de soumission des documents médicaux remplis, généralement **dans les 10 jours ouvrables suivant** la date de la première communication.
- Il comprend un lien pour activer le portail client dédié aux employés, envoyé dans les **24 heures** suivant la réception de la demande de service.

3. Confirmation du courriel initial de contact

- Après l'envoi du courriel initial de contact, le ou la spécialiste d'Arc Health vérifie auprès du promoteur de régime qu'il a bien été reçu.

Processus d'examen de l'accommodement

1. Entrevue téléphonique initiale (ETI)

- Le ou la spécialiste d'Arc Health effectue l'entrevue téléphonique initiale (ETI) avec l'employé ou l'employée dans les 48 suivant le contact initial afin de recueillir les renseignements pertinents et de décrire les prochaines étapes.
- Le ou la spécialiste demande à l'employé de parler des renseignements généraux pertinents, notamment les tâches professionnelles, les restrictions et limitations médicales, et tout autre détail pertinent.
- Le ou la spécialiste vérifie que l'employé comprend que l'accommodement vise à **corriger les limitations et restrictions fonctionnelles**, qui peuvent ou non correspondre aux préférences de l'employé.
- Le spécialiste explique la différence entre un **accommodement raisonnable** et un **accommodement souhaité** pour vérifier que l'employé comprenne bien comment il peut être soutenu.
 - **Accommodement raisonnable :**
Ajustement ou modification **médicalement nécessaire** permettant à l'employé ayant un handicap d'exécuter ses fonctions essentielles sans imposer de contraintes excessives à l'employeur. Un tel accommodement est fondé sur des preuves médicales objectives et doit être pratique et efficace.
 - **Accommodement souhaité :**
Une mesure d'accommodement que l'employé **aimerait** ou trouve idéale, mais qui **n'est pas nécessairement** la seule façon pour l'employeur de répondre au besoin d'accommodement. Les employeurs tiennent compte de ces préférences, mais sont juste tenus de fournir des mesures d'accommodement raisonnable et justifiées par des preuves médicales.

2. Confirmation de l'entrevue téléphonique initiale (ETI)

- Une confirmation sera fournie au promoteur de régime une fois l'entrevue téléphonique initiale (ETI) terminée.
- Le ou la spécialiste confirmera la demande d'accommodement au promoteur de régime.

3. Responsabilités de l'employé

- L'employé doit prendre rendez-vous avec son professionnel de la santé pour remplir le Formulaire d'accommodement médical (FAM).
- Si l'employé ou l'employée a soulevé des préoccupations quant au respect de la date limite de soumission des documents médicaux, le ou la spécialiste peut discuter de la raison du retard et travailler avec le promoteur de régime pour déterminer les prochaines étapes.
- L'employé téléverse les documents remplis dans le **Portail client**.

4. Confirmation de la réception du Formulaire d'accommodement médical (FAM)

- Le ou la spécialiste confirme la réception du document médical à l'employé et au promoteur de régime une fois qu'il aura été reçu.

5. Révision du Formulaire d'accommodement médical (FAM)

- Le spécialiste examine le Formulaire d'accommodement médical (FAM) dans les **2 jours ouvrables** suivant sa réception.
- Les **restrictions et limitations** notées par le professionnel de la santé que le promoteur de régime devrait connaître sont communiquées clairement.

6. Renseignements médicaux supplémentaires

- Arc Health peut demander des renseignements médicaux supplémentaires au besoin.
- Le ou la spécialiste informe l'employé et le promoteur de régime des prochaines étapes.
- En ce qui a trait aux communications avec le professionnel de la santé, veuillez nous accorder jusqu'à **5 jours ouvrables** pour la rédaction d'une lettre.
- La lettre est remise à l'employé, qui doit la remettre à son professionnel de la santé.
- Le professionnel ou la professionnelle de la santé se doit de répondre dans un délai de **10 jours ouvrables**.
- Le ou la spécialiste confirme la réception de la réponse médicale du professionnel de la santé auprès de l'employé et du promoteur de régime.
- Le ou la spécialiste examine les renseignements médicaux pour vérifier qu'ils sont complets et pertinents par rapport au processus d'accommodement ou de demande de prestations.
- Si le cas justifie la participation du ou de la médecin-conseil d'Arc Health (par exemple, pour discuter de la stratégie ou rédiger une lettre à l'intention du professionnel de la santé) ou du conseiller ou de la conseillère en réadaptation (par exemple, pour coordonner les évaluations ou créer un plan de traitement pour soutenir le rétablissement), le ou la spécialiste en accommodement le propose, ainsi que les coûts connexes, au promoteur de régime pour approbation.

7. Rédaction du Rapport sommaire sur les mesures d'accommodement

- Le ou la spécialiste remplit le Rapport sommaire sur les mesures d'accommodement dans les **5 jours ouvrables** suivant la réception de tous les renseignements.
- Pendant ce temps, le ou la spécialiste et le promoteur de régime peuvent organiser une rencontre pour discuter du cas et d'autres problèmes à régler.
- Le rapport final est téléversé dans arclnsight à la section **Documents du/pour le client**.
- L'employé est informé que le rapport a été envoyé au promoteur de régime pour son examen.

8. Mise en œuvre de l'accommodement

- Le promoteur de régime est tenu :
 - de passer en revue le Rapport sommaire fourni par Arc Health;
 - d'évaluer les recommandations et déterminer si l'accommodement est possible et, le cas échéant, quelles mesures d'accommodement seront offertes;
 - de collaborer activement avec Arc Health pour choisir les mesures d'accommodement adéquates;
 - de collaborer avec l'employé pour mettre en œuvre l'accommodement, le cas échéant.

9. Clôture de la demande

- Le ou la spécialiste ajoute les données pertinentes à arcInsight pour que les dossiers soient complets et à jour.
- La demande de service est fermée une fois que le promoteur de régime a pris une décision concernant l'accommodement, ou quatre semaines après la transmission du Rapport sommaire des mesures d'accommodement, selon ce qui survient en premier. Si le promoteur de régime a besoin de plus de deux semaines pour confirmer l'accommodement, il peut tout de même mettre à jour le champ Résultat de la demande dans la plateforme.
- Veuillez noter que le ou la spécialiste **ne reçoit pas d'alerte** pour les notes ajoutées dans arcInsight après la clôture du dossier. Pour obtenir de l'aide après la clôture de la demande, veuillez nous contacter à l'adresse contact@archealth.ca.
- Si le promoteur de régime met en place un accommodement temporaire, ou si un nouvel accommodement est demandé à la fin de la période d'accommodement prévue, il est possible d'ouvrir une demande de révision de l'accommodement.
- Si l'accommodement concerne un état de santé permanent et doit être réévalué périodiquement, un dossier d'accommodement continu sera ouvert, auquel cas Arc Health fera un suivi régulier avec l'employé et tiendra le promoteur de régime au courant, notamment s'il faut apporter des changements aux mesures d'accommodement.

Questions les plus fréquentes des promoteurs de régime sur l'accommodement en milieu de travail

1. Qu'entend-on par une mesure d'accommodement raisonnable?

- Un **accommodement raisonnable** est un changement apporté au lieu de travail pour aider un employé ou une employée ayant un handicap à faire son travail, tant qu'il ne cause pas de contraintes excessives ou de coûts excessifs pour l'employeur. Les employeurs n'ont pas à créer de nouveau poste; les mesures d'accommodement devraient aider l'employé à accomplir son travail actuel de façon pratique.

2. Qu'est-ce qui constitue une contrainte excessive?

- Par « **contrainte excessive** », on entend que la mise en place de l'accommodement demandé entraînerait des difficultés pour l'employeur. Lorsqu'ils décident si une mesure constitue une contrainte excessive, les employeurs tiennent compte de plusieurs facteurs, notamment :
 - **Le coût financier** : Si l'accommodement serait trop coûteux à appliquer.
 - **Les ressources** : La taille et la capacité de l'organisation, y compris le personnel et l'équipement.
 - **La santé et la sécurité** : Si l'accommodement crée des risques pour l'employé ou d'autres personnes en milieu de travail.
 - **L'incidence sur l'entreprise** : En quoi l'accommodement pourrait affecter les activités, la productivité ou le service à la clientèle.
 - Puisqu'une contrainte excessive est un seuil élevé, les employeurs doivent fournir des preuves solides et objectives pour justifier pourquoi un accommodement ne peut pas être fait. Une contrainte excessive ne dépend pas des inconvénients ou des préférences, mais des limites réelles et mesurables.

3. Doit-on mettre en œuvre la mesure exacte demandée par l'employé?

- Non, vous n'avez pas à fournir l'accommodement exact demandé. Vous devez offrir des mesures d'accommodement raisonnables qui répondent efficacement aux besoins des employés sans causer de contrainte excessive.

4. Quelles sont mes responsabilités juridiques en vertu des lois sur les droits de la personne ou les handicaps?

- Votre responsabilité : **Fournir des mesures d'accommodement raisonnables** pour aider les employés ayant un handicap à accomplir les tâches essentielles associées à leur poste. **Prévenir la discrimination** fondée sur les handicaps ou d'autres motifs protégés. Assurer la **confidentialité** de tous les renseignements médicaux et personnels. **Collaborer** avec les employés pour trouver la meilleure mesure d'accommodement qui répond à leurs besoins et qui convient au milieu de travail.
- Arc Health ne donne pas de conseils juridiques. Pour des conseils juridiques sur des cas individuels, discutez-en avec votre avocat ou avocate.