

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

Feuillet d'information à l'intention du personnel

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 votre employeur 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.

Notre rôle est d'aider votre employeur à comprendre ses responsabilités et les limites de celles-ci, afin qu'il puisse offrir des changements qui vous soutiennent vraiment tout maintenant le bon déroulement des activités commerciales.

Première communication

1. Courriel de contact initial

- Le ou la spécialiste d'Arc Health vous enverra un courriel de premier contact dans les 24 heures suivant la réception de la demande de service, envoyée par votre employeur. 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 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** qui vous est dédié.
- Veuillez activer votre compte dans les **24 heures**, sans quoi le lien expirera. Une fois que vous l'avez activé, tous les messages avec votre spécialiste en accommodement devront être gérés dans le portail.

2. Vos responsabilités

- Vous devez prendre rendez-vous avec votre professionnel ou professionnelle de la santé pour remplir le Formulaire d'accommodement médical (FAM).
- Si vous craignez de ne pas respecter la date limite de soumission des documents médicaux, le ou la spécialiste discutera avec vous de la raison du retard lors de l'ETI (entrevue téléphonique initiale) et travaillera avec votre employeur et vous-même pour déterminer les prochaines étapes, comme un report de la date limite de soumission.

Processus d'examen de l'accommodement

3. Entrevue téléphonique initiale (ETI)

- Le ou la spécialiste d'Arc Health effectue l'entrevue téléphonique initiale (ETI) avec vous dans les 3 jours suivant le contact initial afin de recueillir les renseignements pertinents et de décrire les prochaines étapes.
- Le ou la spécialiste vous demande 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 vous comprenez que l'accommodement vise à corriger les limitations et restrictions fonctionnelles.
- Le ou la spécialiste explique la différence entre un accommodement raisonnable et un accommodement souhaité pour vérifier que vous comprenez bien comment vous pouvez être soutenu(e).
 - **Accommodement raisonnable** : Ajustement ou modification permettant à l'employé ayant un handicap d'exécuter ses fonctions essentielles sans imposer de contraintes excessives à l'employeur.
 - **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.

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

- Vous téléversez les documents remplis dans le **Portail client**.
- Le ou la spécialiste confirme la réception des renseignements médicaux auprès de vous et de votre employeur.

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

- Le ou la spécialiste examine le FAM dans les 2 jours ouvrables suivant sa réception.
- Les restrictions et limitations physiques ou cognitives notées par le professionnel de la santé que votre employeur devrait connaître sont communiquées clairement.

6. Renseignements médicaux supplémentaires

- Arc Health peut demander des renseignements médicaux supplémentaires au besoin.
- Le ou la spécialiste vous informe, vous et votre employeur, des prochaines étapes.
- En ce qui a trait aux communications avec le professionnel de la santé pour obtenir des renseignements supplémentaires, veuillez nous accorder jusqu'à 5 jours ouvrables pour la rédaction d'une lettre.
- La lettre vous est remise, puis vous devez la remettre à votre 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 vous et de votre employeur.
- 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.

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.
- Vous êtes informé(e) que le rapport a été envoyé à votre employeur pour son examen.
- Pendant ce temps, le ou la spécialiste et votre employeur peuvent organiser une rencontre pour discuter du cas et d'autres problèmes à régler.

8. Mise en œuvre de l'accommodement

L'employeur 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 avec vous pour mettre en œuvre l'accommodement, le cas échéant.

9. Clôture de la demande

- Le ou la spécialiste ajoute les données pertinentes à arclnsight pour que les dossiers soient complets et à jour.
- La demande de service est fermée une fois que votre employeur 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. Même si votre employeur a besoin de plus de deux semaines pour confirmer l'accommodement, vous pouvez tout de même publier des mises à jour dans le Portail client.
- 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 vous et tiendra votre employeur au courant, notamment s'il faut apporter des changements aux mesures d'accommodement.
- Veuillez noter que le ou la spécialiste ne reçoit pas d'alerte pour les notes ajoutées dans arclnsight 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 ou discuter directement avec votre employeur.

Renseignements qu'Arc Health peut vous demander :

- **Vos limitations fonctionnelles** : les tâches ou les activités professionnelles que vous *pouvez* ou ne *pouvez pas* effectuer (p. ex., ne peut pas soulever plus de 10 lb, a besoin d'une heure de début flexible, doit s'abstenir d'être en position debout de façon prolongée).
- **Durée de la limitation** : si elle est temporaire, permanente ou si elle devrait s'améliorer avec le temps.
- **Mesures d'accommodement recommandées** : comme des tâches modifiées, de l'équipement, des changements d'horaire ou du télétravail.
- **Vérification** : confirmation d'un professionnel de la santé que la limitation est médicalement justifiée.

Information importante : L'accent est toujours mis sur *les mesures nécessaires pour accomplir votre travail sécuritairement et efficacement*, et non sur le nom ou les détails de votre diagnostic.

Foire aux questions

1. Suis-je admissible à une demande d'accommodement en milieu de travail?

- Oui, si vous avez un handicap, physique, mental ou psychologique, qui nuit à votre capacité d'exercer les fonctions essentielles de votre emploi, vous pouvez demander des mesures d'accommodement en milieu de travail.
 - Par « mesure d'accommodement », on entend un changement ou un ajustement qui vous aide à accomplir votre travail malgré un handicap. Il pourrait s'agir d'un horaire de travail modifié, d'équipement d'assistance, de changements à votre espace de travail ou de tâches flexibles.
 - L'objectif de l'accommodement est de vous permettre de travailler de manière sécuritaire et efficace tout en respectant vos besoins et les obligations opérationnelles de votre employeur.

2. Dois-je divulguer des renseignements médicaux précis?

- Non, en temps normal, vous n'avez pas besoin de communiquer votre diagnostic médical précis ou les détails de votre traitement. L'important dans le processus d'accommodement, ce sont les **conséquences de votre état de santé sur votre capacité à accomplir votre travail**, et non le nom de votre trouble de santé. On vous demandera de fournir les renseignements médicaux suivants :
 - une **preuve du handicap ou du problème de santé** qui nuit à votre capacité à travailler; et
 - vos **limitations fonctionnelles** (p. ex., difficulté à rester debout pendant de longues périodes, difficulté à soulever des charges, besoin de pauses régulières, etc.) qui peuvent nécessiter des changements à votre emploi ou à votre environnement de travail.
 - Cette façon de faire protège votre **vie privée** tout en donnant à votre employeur suffisamment de renseignements pour vous donner un soutien approprié.

3. Arc Health veille-t-elle la confidentialité de mes renseignements médicaux?

- Arc Health ne divulguera aucun renseignement médical à votre employeur, seules vos **limitations fonctionnelles** (c'est-à-dire, comment votre état de santé affecte votre capacité à travailler) sont communiquées pour aider à la planification des mesures d'accommodement. Votre employeur **n'est pas tenu** de connaître votre diagnostic, votre plan de traitement ou vos symptômes détaillés. Ils ont seulement le droit d'avoir :
 - une **confirmation** de la présence d'un problème de santé;
 - une description des **limitations fonctionnelles** (p. ex., difficulté à se tenir debout pendant de longues périodes, à soulever des charges, à se concentrer, etc.);
 - des renseignements sur la façon dont ces limitations **affectent votre capacité à accomplir votre travail**;
 - la durée prévue des besoins en matière d'accommodement (si elle est connue).

4. Si je sais que ma demande d'accommodement ne causera pas de contrainte excessive à mon employeur, mon médecin doit-il quand même répondre à toutes les questions du Formulaire d'accommodement médical (FAM)?

- Oui, votre médecin doit répondre à toutes les questions pertinentes du formulaire médical, même si vous croyez que votre demande ne causerait pas de contrainte excessive à votre employeur. La raison de cette obligation : les employeurs prennent des décisions fondées sur des preuves médicales objectives, et non seulement sur la nature de la demande. Chaque question permet de déterminer :
 - qu'il existe un problème de santé atteignant le seuil d'invalidité;
 - que ce problème engendre des limitations fonctionnelles précises;
 - que l'accommodement est médicalement nécessaire.

- L'accommodement dépend de vos besoins fonctionnels, et non seulement sur la présence d'un problème de santé.

5. Mon employeur peut-il refuser ma demande? Pour quelles raisons?

- **Oui**, dans certaines circonstances, votre employeur n'est pas obligé de fournir d'accommodement en milieu de travail, mais **seulement si un tel accommodement lui causerait une contrainte excessive**. Par exemple, si la mesure est trop coûteuse, dangereuse ou si elle perturbe considérablement les activités commerciales.