



Guide pratique du
programme de soutien au retour au travail



Préparé à l'intention du
Personnel des fonds non publics, Forces canadiennes

Décembre 2012



THE
Great-West Life
ASSURANCE  COMPANY

**MORNEAU
SHEPELL** 

Le but du programme

Les statistiques montrent que plus la période pendant laquelle l'employé est absent pour cause de maladie ou de blessure et/ou pendant laquelle il ne profite pas d'un traitement optimal est longue, plus ses chances de se rétablir pleinement sont sérieusement compromises. Le programme de soutien au retour au travail (PSRT) a pour but de fournir aux employés admissibles les outils et les ressources qui les aideront à se rétablir d'une maladie ou d'une blessure non liée au travail et à effectuer un retour au travail durable. Le Personnel des fonds non publics, Forces canadiennes reconnaît que les employés, les gestionnaires et les surveillants ont alors besoin de soutien et de ressources.

L'objectif du programme consiste à aider les employés malades ou blessés à se rétablir en améliorant l'accès à des services médicaux appropriés et en facilitant un retour au travail durable en toute sécurité et sans compromettre leur santé, et ce, afin de maintenir l'effectif et d'augmenter la productivité au travail.

La Great-West/Morneau Shepell

La Great-West/Morneau Shepell est l'un des principaux fournisseurs de services de soutien aux employés et aux organisations dans le domaine de la santé et du mieux-être. Ses chargés de dossier chevronnés accompagnent les employés durant leur rétablissement et leur retour au travail en leur apportant un soutien et un encadrement professionnel.

Programme d'aide aux employés et à la famille

Shepell.fgi est le fournisseur du programme d'aide aux employés et à la famille (PAEF). Bien que Shepell.fgi et Morneau Shepell travaillent ensemble, aucune information médicale offerte au PAEF ne sera transmise à la Great-West/Morneau Shepell sans le consentement de l'employé.

Les compétences du chargé de dossier

Le chargé de dossier est un professionnel de la santé expérimenté qui possède des compétences spécialisées notamment en soins infirmiers, en santé au travail ou en ergothérapie. Il est la principale ressource d'information en ce qui concerne le congé de maladie.

Le rôle du chargé de dossier consiste à étudier les renseignements médicaux, les limitations fonctionnelles et les renseignements liés au travail afin de déterminer si le problème médical exige une absence du travail et, le cas échéant, la durée de l'absence et s'il est possible d'offrir des mesures d'adaptation au travail.

En plus de déterminer la nécessité d'un congé de maladie, le chargé de dossier travaille de concert avec l'employé et l'employeur à l'établissement d'un plan approprié de retour au travail et il détermine si la réadaptation de l'employé exige un soutien supplémentaire.

L'admissibilité

Tous les employés à temps plein travaillant au Canada qui sont admissibles à des congés de maladie payés et/ou inscrits au programme d'assurance invalidité de longue durée, et qui sont absents du travail pendant plus de cinq (5) jours ouvrables consécutifs en raison d'une maladie ou d'une blessure non liée au travail.

Le programme de soutien au retour au travail

Lorsqu'un employé à temps plein admissible au programme est absent ou sera absent du travail pendant une période supérieure à cinq (5) jours ouvrables consécutifs en raison d'une maladie, d'une blessure ou d'une intervention chirurgicale non liée au travail, il obtient l'information du programme et son dossier est transféré à la Great-West/Morneau Shepell.

Un survol du programme

1. Un chargé de dossier de la Great-West/Morneau Shepell communique avec l'employé pour discuter du PSRT en ce qui concerne sa situation particulière, y compris des exigences du programme.
2. L'employé prend les mesures nécessaires pour transmettre au chargé de dossier la Déclaration du salarié signée et la Déclaration du médecin traitant remplie. Si l'employé ne peut répondre à cette exigence, il doit en informer le chargé de dossier dès que possible.
3. Le chargé de dossier utilise les renseignements de la Déclaration du médecin traitant pour déterminer si l'employé a droit au congé de maladie payé et quel serait le meilleur moyen d'intervenir afin d'aider l'employé à se rétablir et à retourner au travail. Ce formulaire aide aussi à déterminer si l'employé était médicalement incapable de travailler et suivait le traitement du médecin pendant la période d'absence.
4. De concert avec l'employé, l'employeur et le médecin traitant, le chargé de dossier établit la date prévue du retour au travail et détermine si un soutien supplémentaire est requis pour favoriser un retour au travail dans les meilleurs délais.
5. Ce soutien supplémentaire pourrait comprendre l'un ou plusieurs de ces éléments :
 - une consultation entre le médecin traitant de l'employé et un médecin du travail;
 - des évaluations indépendantes favorisant une meilleure compréhension des risques pour la santé de l'employé, de son potentiel de rétablissement et des options de contrôle des symptômes qui aideraient l'employé à retrouver son niveau d'activité normal;

- la coordination d'une rencontre entre un spécialiste en facilitation du retour au travail et l'employeur visant à résoudre des problèmes complexes de planification du retour au travail;
 - un renvoi à un service de counselling pour aborder les problèmes liés à l'aptitude au travail et à la capacité d'adaptation de l'employé.
6. Le chargé de dossier transmet à l'employeur une recommandation présentant les moyens d'appuyer le rétablissement de l'employé ainsi qu'un plan de retour au travail adapté aux besoins de ce dernier.

Les critères d'approbation du congé de maladie

Aux fins des congés de maladie, l'invalidité est établie en fonction de la capacité de l'employé à accomplir les tâches normales du poste qu'il occupait avant sa maladie ou sa blessure.

Un employé est considéré comme étant atteint d'une invalidité si, en raison d'une maladie ou d'une blessure, il n'est pas en mesure d'accomplir aucune série de tâches qui l'occuperait pendant au moins 60 % de ses heures de travail.

La confidentialité des renseignements médicaux

Les renseignements médicaux demeurent **toujours** confidentiels et ne sont **en aucun temps** communiqués à l'employeur. Durant la période où l'employé participe au programme, la Great-West/Morneau Shepell fournit à l'employeur des rapports d'étape sur les limitations de l'employé ainsi que le plan de retour au travail; ceux-ci ne contiennent cependant pas de renseignements médicaux précis. La Great-West/Morneau Shepell se sert de l'information médicale uniquement pour bien comprendre la situation de l'employé. Celui-ci doit toujours donner son consentement écrit (au moyen de la Déclaration du salarié) à la communication de renseignements avant d'entreprendre le processus.

Les rôles dans le cadre du programme

La collaboration et une bonne compréhension des rôles constituent la pierre angulaire du PSRT. Voici une brève description du rôle et des responsabilités de chaque intervenant dans le cadre de ce programme.

Employé

- Le premier jour de l'absence, l'employé doit appeler son gestionnaire ou surveillant (ou lui laisser un courrier vocal, ou lui envoyer un courriel ou un texto) avant le début de la journée de travail afin de l'informer de son absence du travail, des raisons de son absence, de la date prévue de son retour au travail et du numéro de téléphone où il peut être joint.
- Si possible, il doit soumettre une demande de congé, en ligne au moyen de WorkForce ou en remplissant un formulaire papier, ou demander à son supérieur de remplir le formulaire et de le soumettre.
- S'il prévoit dès le début de son absence que celle-ci pourrait se prolonger au-delà de cinq (5) jours ouvrables consécutifs, il doit prendre des dispositions pour répondre aux exigences du PSRT (obtenir et examiner la trousse à l'intention de l'employé, communiquer avec le médecin pour qu'il remplisse la Déclaration du médecin traitant, etc.).
- Dès qu'il anticipe que la durée de son absence sera supérieure à cinq (5) jours ouvrables consécutifs :
 - Il doit obtenir la trousse à l'intention de l'employé, l'examiner et prendre les mesures nécessaires pour que la Déclaration du salarié et la Déclaration du médecin traitant soient remplies et présentées (p. ex., communiquer avec le médecin pour qu'il remplisse le formulaire, prendre rendez-vous, etc.).

Remarque : Il est possible de télécharger la **trousse à l'intention de l'employé** (lettre adressée à l'employé, guide pratique, lettre adressée au médecin, Déclarations du médecin traitant et Déclaration du salarié) sur le site des FNP (page Web des RH, Zone des employés, Libre-service de WorkForce). Nous recommandons aux employés qui sont dans l'impossibilité d'accéder à Internet et d'imprimer ces documents durant leur absence de se procurer la trousse à l'avance et de la conserver à domicile ou de l'obtenir par la poste, par courriel, par télécopieur ou en personne auprès de leur bureau des ressources humaines ou de leur gestionnaire ou surveillant.

- Informer son gestionnaire ou surveillant de son absence et de la durée prévue ainsi que des démarches prises pour respecter le processus du PSRT.
- Informer son gestionnaire ou surveillant s'il a des difficultés à respecter les

exigences du PSRT.

- Il doit fournir à la Great-West/Morneau Shepell les formulaires requis (la Déclaration du salarié, la Déclaration du médecin traitant) le plus tôt possible et au plus tard le 10^e jour ouvrable consécutif de son absence. **Remarque** : Les frais pouvant être exigés pour faire remplir tout formulaire médical au titre du PSRT sont à la charge de l'employé. Les employés syndiqués doivent consulter leur convention collective ou les lettres d'entente connexes pour déterminer s'il existe des dispositions concernant le coût lié à la production de renseignements médicaux.
- S'il doit subir une intervention chirurgicale et que la période de convalescence prévue est supérieure à cinq (5) jours ouvrables consécutifs, il doit informer son gestionnaire ou surveillant de la date de son absence et obtenir au préalable la trousse à l'intention de l'employé. Dans la plupart des cas, les Déclarations du médecin traitant et du salarié devraient être remplies et soumises avant la date de la chirurgie.
- Il doit fournir à la Great-West/Morneau Shepell tout renseignement médical supplémentaire dans le délai établi par son chargé de dossier. Ne pas respecter l'échéance pourrait avoir une incidence sur le paiement possible du congé de maladie. **Remarque** : Les frais pouvant être exigés pour faire remplir tout formulaire médical sont à la charge de l'employé.
- Il est tenu de participer pleinement au programme et au processus de rétablissement, notamment en s'assurant d'obtenir les soins appropriés.
- Il doit maintenir un contact avec le chargé de dossier de la Great-West/Morneau Shepell et son gestionnaire ou surveillant et/ou le bureau des ressources humaines.
- Il doit participer activement aux efforts de retour au travail et se conformer au plan de retour au travail établi par le chargé de dossier.
- Il doit informer le chargé de dossier de tout changement dans son état de santé.

Gestionnaire ou surveillant

- Lorsque l'employé appelle pour signaler son absence, imprévue ou planifiée (p. ex., une chirurgie) en raison d'une maladie ou d'une blessure non liée au travail, le gestionnaire ou surveillant obtient les renseignements suivants : le motif de l'absence (p. ex., une maladie ou blessure personnelle), la date prévue du retour au travail et le numéro de téléphone où joindre l'employé.
Remarque : Si l'employé lui a envoyé un texto, un courriel ou lui a laissé un courrier vocal sans détails, le gestionnaire ou surveillant doit communiquer avec lui afin d'obtenir les renseignements susmentionnés.
- Il doit rappeler à l'employé que, si l'absence se prolonge pendant plus de cinq (5) jours ouvrables consécutifs, le bureau des ressources humaines transmettra son dossier au

PSRT. Il sera alors responsable d'obtenir la trousse à l'intention de l'employé, de se familiariser avec le programme et d'en respecter les exigences.

- Il demande à l'employé de communiquer avec lui si la date du retour au travail est modifiée.
- Il détermine si le congé de maladie (jusqu'à concurrence de cinq [5] jours ouvrables) est approuvé.
- Si l'employé n'est pas en mesure de remplir le faire lui-même, il soumet une demande de congé de maladie, en ligne au moyen de WorkForce ou en remplissant le formulaire papier, et l'approuve.
- Il envoie la demande approuvée au bureau des ressources humaines au besoin.
- Si l'absence dépasse les cinq (5) jours ouvrables consécutifs ou qu'on croit qu'elle les dépassera, il en informe le bureau des ressources humaines et fournit l'information pertinente.
- En se référant aux recommandations du chargé de dossier, il prend des décisions en temps opportun en ce qui touche l'absence de l'employé, le congé et le plan de retour au travail.

Remarque : Dans des cas exceptionnels, si le gestionnaire ou le surveillant exprime des préoccupations quant aux recommandations du chargé de dossier concernant l'approbation ou le refus de demandes de congé, il peut transmettre la demande, par sa voie hiérarchique, à son chef de division, qui consultera la personne responsable au sein de la Division des ressources humaines et, le cas échéant, le chargé de dossier afin de déterminer les mesures à prendre.

- Il s'assure que le congé de maladie approuvé est enregistré (p. ex., remplit la demande de congé et s'assure que le congé approuvé est entré dans WorkForce).
- Il répond rapidement aux demandes d'information du chargé de dossier ou du bureau des ressources humaines.
- Il participe à l'entrevue téléphonique avec le chargé de dossier afin de lui expliquer le travail de l'employé et les obstacles à son retour au travail.
- Il assiste ou participe positivement à la rencontre visant à faciliter le retour au travail.
- Selon les recommandations du chargé de dossier, il prend des décisions quant à des tâches provisoires ou un retour au travail progressif et les facilite, s'il y a lieu.
- Il favorise le retour au travail de l'employé en temps opportun et d'une façon qui ne compromettra pas sa santé en comprenant ses limites.
- S'il se produit des changements touchant l'organisation ou le milieu de travail, il en

informe le bureau des ressources humaines.

- Il évalue la possibilité d'offrir un travail ou un horaire modifié, s'il y a lieu. Conformément à la Délégation des pouvoirs liés aux ressources humaines de l'employeur, il prend une décision quant à l'approbation du plan de retour au travail et de toute modification apportée à l'horaire ou aux tâches de l'employé.
- Il assure un suivi auprès de l'employé au travail et veille à ce que l'horaire et les tâches effectuées par l'employé respectent le plan. Il signale immédiatement au bureau des ressources humaines toute préoccupation ou modification apportée au plan de retour au travail.
- Il communique avec le bureau des ressources humaines si l'employé demande un congé autre qu'un congé de maladie pendant son absence pour cause de maladie ou de blessure non liée au travail ou pendant son plan de retour au travail.
- Il maintient une communication appropriée avec l'employé, le chargé de dossier et le bureau des ressources humaines.

Bureau des ressources humaines

- Il renvoie tous les cas d'absence qui dépassent ou devraient dépasser cinq (5) jours ouvrables consécutifs à la Great-West/Morneau Shepell.
- Il tient le gestionnaire ou surveillant au courant du dossier et lui apporte du soutien pendant le processus.
- Il obtient les décisions du gestionnaire ou surveillant en ce qui concerne l'absence, le congé et le plan de retour au travail de l'employé.
- Il assure la gestion et l'administration générale du PSRT.
- Il répond aux questions portant sur les politiques de ressources humaines de l'employeur.
- Il participe à la résolution des problèmes liés au retour au travail.
- Il coordonne le paiement des congés de maladie approuvés dans Accero.
- Il maintient la communication avec l'employé, le chargé de dossier et le gestionnaire ou surveillant.

Chargé de dossier de la Great-West/Morneau Shepell

- Il communique avec l'employé pour discuter du PSRT en ce qui concerne sa situation particulière, y compris des exigences du programme.

- Il fournit son expertise et une structure de résolution des problèmes; il coordonne les ressources favorisant le rétablissement et le retour au travail de l'employé.
- Il détermine si les renseignements médicaux fournis valident l'absence du travail de l'employé.
- Il communique régulièrement avec l'employé et lui apporte du soutien constant pendant son rétablissement et lors du processus de retour au travail ou de congé de maladie.
- Il maintient une communication constante avec le bureau des ressources humaines et le gestionnaire ou surveillant.

FOIRE AUX QUESTIONS
PROGRAMME DE SOUTIEN AU RETOUR AU TRAVAIL

1. Qu'est-ce que la Déclaration du médecin traitant et pourquoi faut-il demander au médecin de la remplir?

Dûment remplie, la Déclaration du médecin traitant constitue le certificat médical que l'employé doit produire à l'appui de sa demande de congé de maladie si son absence dépasse le seuil de cinq (5) jours ouvrables consécutifs. Les renseignements fournis par le médecin au moyen de ce formulaire permettront au chargé de dossier de déterminer le type de soutien dont l'employé a besoin pour se rétablir et éventuellement retourner au travail. Les renseignements médicaux transmis grâce à ce formulaire sont soumis à la confidentialité et ne seront pas communiqués à l'employeur. Les employés syndiqués doivent consulter leur convention collective ou les lettres d'entente connexes pour déterminer s'il existe des dispositions concernant le coût lié à la production de renseignements médicaux.

2. Lorsque l'employé est médicalement inapte à travailler pendant une période de plus de cinq (5) jours ouvrables consécutifs, a-t-il des raisons de craindre que sa demande de congé de maladie soit rejetée?

Si l'employé consulte son médecin au plus tard le 6^e jour ouvrable de son absence et qu'il s'assure que son chargé de dossier reçoit la Déclaration du médecin traitant dûment remplie validant son besoin d'un congé de maladie avant le 10^e jour ouvrable à compter de sa première journée d'absence, l'employeur approuvera la demande de congé de maladie conformément aux dispositions de la convention collective ou de sa politique des ressources humaines.

3. Lorsque l'employé prévoit dès le premier jour de son absence qu'il sera absent du travail plus de cinq (5) jours ouvrables consécutifs, peut-il consulter un médecin plus tôt afin de faire remplir la Déclaration du médecin traitant et de l'envoyer immédiatement?

Plus vite l'employé rencontre un médecin pour se faire examiner et soumet le formulaire médical rempli au chargé de dossier, plus vite sa demande de congé de maladie au-delà de cinq (5) jours ouvrables consécutifs pourra être approuvée.

4. Que peut faire l'employé qui prévoit s'absenter plus de cinq (5) jours ouvrables consécutifs lorsqu'il a de la difficulté à obtenir un rendez-vous avec un médecin avant le 6^e jour ouvrable de son absence ou qu'il craint que le médecin n'envoie pas la Déclaration du médecin traitant dans les 10 jours ouvrables à compter de sa première journée d'absence?

L'employé doit communiquer le plus rapidement possible avec son surveillant ou son chargé de dossier afin de le mettre au courant de la situation. Le chargé de dossier sera alors en mesure d'aider l'employé à satisfaire aux exigences dans les délais prescrits.

5. Est-il toujours nécessaire qu'un chargé de dossier intervienne si l'employé est absent plus de cinq (5) jours ouvrables consécutifs, mais qu'on prévoit que le

congé de maladie sera de courte durée ou que le rétablissement et le retour au travail ne devraient présenter aucun problème particulier?

Les chargés de dossier aident tous les employés à se rétablir et à retourner au travail, quelle que soit la durée du congé de maladie.

6. Que peut faire l'employé dont le congé de maladie n'a pas été approuvé au moment où l'on procède au traitement de la paie?

En attendant la décision à l'égard de sa demande de congé de maladie, l'employé peut utiliser les jours de congé annuel qui lui restent. Si sa demande est approuvée, ces jours de congé annuel seront ensuite convertis en jours de congé de maladie.

7. Quel est le processus d'approbation du congé de maladie au-delà de la période d'absence de cinq (5) jours ouvrables consécutifs approuvée par l'employeur?

Toute absence supérieure à cinq (5) jours ouvrables consécutifs sera approuvée par l'employeur sous la condition que le chargé de dossier ait déterminé que les renseignements médicaux fournis par le médecin traitant justifient le congé de maladie.

8. Combien de temps faut-il au chargé de dossier pour déterminer si une demande de congé de maladie est valide?

Normalement, le chargé de dossier examine la demande dans les trois (3) jours ouvrables suivant la réception des Déclarations du salarié et du médecin traitant à l'appui de la demande de congé de maladie.

9. Si le chargé de dossier détermine que les renseignements médicaux sont insuffisants pour approuver le congé de maladie et que l'employé n'est pas d'accord avec cette décision, y a-t-il un recours possible?

L'employé peut faire appel de la décision en soumettant au chargé de dossier des renseignements médicaux supplémentaires pour valider sa demande de congé de maladie.

10. Si l'employé est syndiqué, son représentant syndical peut-il contribuer au processus de retour au travail?

Oui, à la condition que l'employé en fasse la demande. Le cas échéant, le chargé de dossier et l'employeur établiront le plan de retour au travail, y compris les mesures d'adaptation nécessaires, en collaboration avec l'employé et son représentant syndical.

11. Que se produit-il lorsque l'employé peut travailler, mais a besoin d'une mesure d'adaptation au travail en raison d'un problème médical ou lorsque l'employé en congé de maladie croit qu'il pourrait reprendre le travail si ce dernier était modifié?

Reportez-vous aux politiques sur les mesures d'adaptation au travail et le retour au travail ou consultez un représentant du bureau des ressources humaines.

12. Que se produit-il si l'employé risque de s'absenter plus de 17 semaines ou s'il n'est pas admissible au régime d'assurance invalidité de longue durée?

À la fin du congé de maladie de 17 semaines, si l'employé continue d'être inapte à travailler, il pourrait obtenir des prestations d'invalidité de longue durée, à la condition d'y être admissible. Le cas échéant, la demande de prestation d'invalidité de longue durée n'est pas requise puisque le chargé de dossier aura recueilli tous les renseignements nécessaires au processus d'invalidité de longue durée pendant la période de congé de maladie, assurant ainsi une transition en douceur.

Si l'employé n'est pas admissible au régime d'assurance invalidité de longue durée, il continuera de bénéficier du soutien de son chargé de dossier qui l'aidera à se rétablir et à réintégrer son milieu de travail.

13. Si sa convention collective stipule qu'il doit présenter un certificat médical pour toute absence supérieure à trois (3) jours ouvrables, l'employé est-il tenu de fournir un certificat médical pour une absence de moins de cinq (5) jours consécutifs?

Dans cette situation, l'employé doit présenter un certificat médical seulement si son employeur lui en fait la demande à l'avance.