

# Centre des services de mieux-être en milieu de travail

Votre guichet d'accès aux services en matière de gestion  
de l'invalidité, d'obligation de prendre des mesures  
d'adaptation et de santé et de sécurité au travail

Demandez-moi n'importe quoi:  
Accessibilité: Prospérer vs. Survivre  
8 décembre 2021



# Objectif

- Présenter les services du Centre des services de mieux-être en milieu de travail (CSMMT) de Santé Canada (SC) et de l'Agence de la santé publique du Canada (ASPC) en ce qui a trait à la prestation des services en matière de gestion de l'invalidité (GI), de l'obligation de prendre des mesures d'adaptation fondée sur les motifs de distinction illicite pour les personnes handicapées ou malades (OPMA-PH) et du signalement des accidents/incidents liés à la santé et sécurité au travail (SST).

Soutien  
psychologique



Culture  
organisationnelle



Protection de la santé  
psychologique



Protection de la santé  
physique



# Besoin de changement

Plusieurs facteurs nous ont poussé à modifier de façon importante la prestation des services en matière d'OPMA-PH, de GI et de SST, notamment les suivants :

- les résultats du SAFF et du SAAFF;
- vérification de la Commission canadienne des droits de la personne de 2016 – *recommandation d'une approche de gestion des cas liés à l'obligation de prendre des mesures d'adaptation*;
- Stratégie pluriannuelle sur la santé mentale et le mieux-être au travail de Santé Canada et de l'ASPC – *la Stratégie comprend la mise en œuvre de la Norme nationale sur la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail (facteurs de risque psychosociaux : soutien psychologique, culture organisationnelle, protection de la sécurité psychologique, protection de la sécurité physique)*;
- Plan pluriannuel de la diversité et de l'équité en matière d'emploi de Santé Canada et de l'ASPC – *le Plan aborde notamment les éléments suivants :*
  - ✓ projet de lettres de Santé Canada – *exercice de lettres anonymes mené auprès des personnes handicapées pour connaître les difficultés et obstacles auxquels elles sont confrontées en milieu de travail (Annexe A)*;
  - ✓ rapport « Améliorer la culture organisationnelle de Santé Canada pour les employés handicapés » - *recommandations dans formulées dans quatre catégories : simplifier le processus d'adaptation, doter les personnes handicapées des moyens nécessaires pour continuer de travailler, Oui par défaut : normaliser les mesures d'adaptation en milieu de travail et intégrer le processus d'adaptation dans les activités professionnelles quotidiennes*; et
  - ✓ rapport *Let's Do Better* et Plan d'action pour les personnes handicapées - *recommandations, priorités et livrables pour en arriver à un processus efficace et efficient qui permet de fournir aux personnes handicapées les mesures d'adaptation dont elles ont besoin en temps opportun.*

# Avant le lancement

Les efforts que devaient déployer les différents partenaires pour déterminer et obtenir des solutions afin de régler les cas de GI et d'OPMA-PH (p. ex., technologies adaptées), ainsi que les accidents et incidents de SST, manquaient de cohésion et de coordination. Il en résultait une suite d'événements non continue ni opportune.

- Points d'accès distincts aux services de mieux-être.
- Les normes de services et les procédures des différents fournisseurs de services internes n'étaient pas harmonisées.
- Les employés et gestionnaires devaient travailler directement avec chacun des fournisseurs de services internes.
- Les processus et renseignements étaient difficiles d'accès.
- La quantité de documents et/ou les multiples niveaux d'approbation requis retardaient le processus.

# Un modèle qui vise a ...

- Créer et maintenir un milieu de travail sain, respectueux, inclusif, sécuritaire et productif pour tous les employés de SC et de l'ASPC.
- Promouvoir et appuyer une culture en milieu de travail où tous les employés sont traités avec respect et dignité.

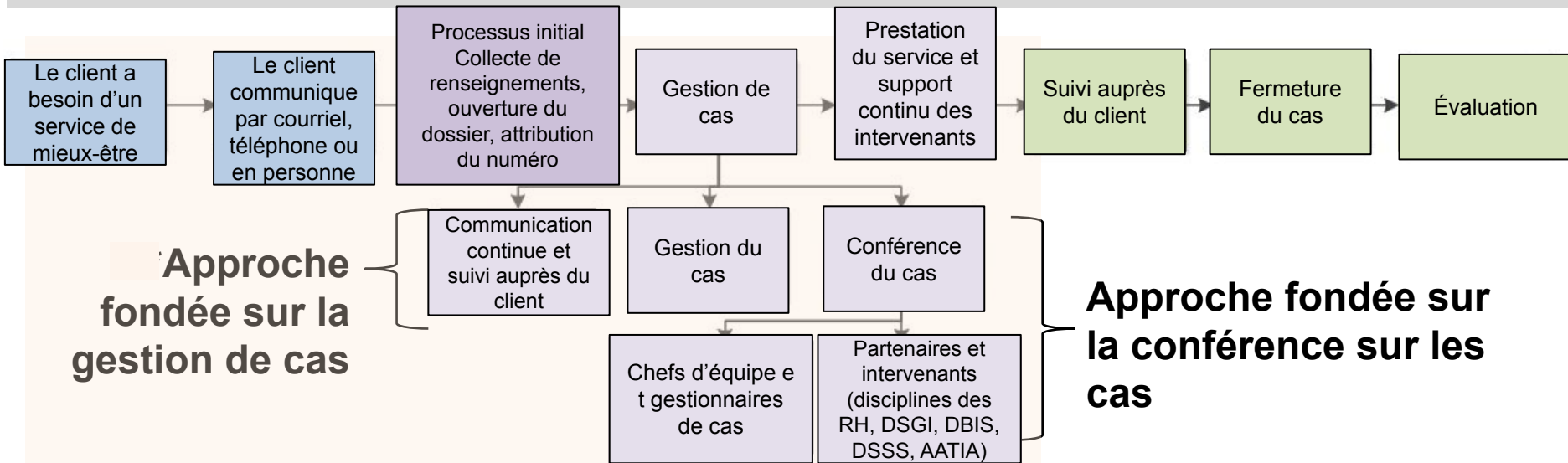
# Consultations

- Des consultations préliminaires ont eu lieu entre avril et septembre 2017 quant à la conception du CSMMT auprès des disciplines des ressources humaines (RH), la Direction des biens immobiliers et de la sécurité (DBIS) et la Direction des services de gestion de l'information (DSGI)
  - Délais considérablement réduits pour trouver des solutions et les mettre en œuvre grâce à des processus simplifiés et à des opportunités d'intégrer les services de la Direction des services en ressources humaines (DSRH), de la DBIS et de la DSGI.
- Quatre sessions de consultation ont été offertes en personne et via WebEx entre février et mars 2018 auprès des membres des réseaux des PH et des gestionnaires de SC et de l'ASPC, des syndicats, ainsi que des employés qui se sont auto-identifiés à titre de PH et des usagers des services de mieux-être afin d'aborder le nouveau CSMMT.
  - Dans l'ensemble, les participants étaient optimistes et très satisfaits des mesures concrètes qui ont été entreprises pour changer l'état d'esprit en ce qui a trait aux mesures d'adaptation pour les PH.
  - Les participants étaient d'avis que le support offert par les gestionnaires de cas tout au long d'un cas et la simplification des procédures d'approbation réduiraient considérablement les stress ressentis par les clients et leurs gestionnaires.
  - Les participants ont également estimé qu'il sera important de communiquer et de clarifier comment accéder au nouveau modèle de prestation des services, les rôles et les responsabilités des gestionnaires, des employés et des gestionnaires de cas.

# Le modèle du CSMMT



## Expérience du client



## Collaboration entre les services internes et les intervenants

*Fournir des services de grande qualité, opportuns et impartiaux en matière de GI, d'OPMA-PH et le signalement des incidents et des accidents liés à la SST qui respectent les valeurs que sont le respect, la confiance et l'intégrité.*

# Le modèle du CSMMT (suite)



- **Le Centre se veut un guichet unique d'accès** offrant des services en matière de GI, d'OPMA-PH et d'accidents/d'incidents liés à la SST via le numéro sans frais et l'adresse courriel générique.
- **Un gestionnaire de cas neutre et assigné comme étant un point de contact unique** qui offrira de façon proactive des avis, des conseil et qui appuiera et guidera les gestionnaires et les employés dès le début d'une situation/d'un cas, et ce, jusqu'à la mise en œuvre d'une solution.
- **Une approche de gestion de cas** en collaboration avec les intervenants à l'interne et externe via des conférences de cas planifiées (par ex., DSRH, DBIS, DSGI, le Programme d'accessibilité, d'adaptation et de technologie informatique adaptée (AATIA), Direction des services de santé spécialisés).
- Toutes les personnes concernées sont traitées avec respect, et **le gestionnaire et son employé rétablissent/entretiennent une relation de confiance.**
- **Une approche individualisée de l'OPMA-PH** qui permettra aux employés d'avoir les outils et les ressources dont ils ont besoin pour s'acquitter de leur travail, ayant ainsi leurs besoins entièrement satisfaits dans un temps opportun.
- L'équipement lié à l'OPMA-PH sera acheté directement via le Fonds centralisé pour les mesures d'adaptation (FCMA).



# Le modèle du CSMMT (suite)

Le CSMMT désignera un gestionnaire de cas qui assistera les employés et leur gestionnaires à plusieurs égards tels que:

- Fournir des conseils de première ligne aux gestionnaires et aux employés pour toutes les demandes de mesures d'adaptation;
- Défendre les intérêts des employés et assurer la liaison entre les gestionnaires et les intervenants pour les soutenir tout au long du processus d'adaptation;
- Collaborer avec les intervenants (Division des services de gestion de l'information, Division des biens immobiliers et de la sécurité, etc.) afin de mettre en place une mesure d'adaptation en temps opportun;
- Gérer les accords sur les niveaux de service avec le Programme d'accessibilité, d'adaptation et de technologie informatique adaptée (AATIA) de Services partagés Canada pour les employés qui ont besoin de mesures d'adaptation spécialisées en matière de technologie adaptée;
- Supporter les employés à remplir le Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du gouvernement du Canada, pour y décrire les solutions possibles, les appareils, le soutien et les outils adaptés dont ils pourraient avoir besoin s'ils changent d'emploi >

# Qu'est-ce qui a changé?



- Les employés n'ont plus à fournir un certificat médical pour obtenir une évaluation et de l'équipement ergonomiques.
- Les employés ont accès à un catalogue en ligne d'équipement ergonomique normalisé approuvé au préalable dans le système SAP.
- Les demandes de mesures d'adaptation liées à l'OPMA-PH (p. ex. technologies adaptées) sont traitées par le gestionnaire de cas et les coûts sont assumés par le FCMA.
- Pour assurer la continuité des services, il n'y a qu'un seul numéro à composer (1-844) pour joindre les gestionnaires de cas.
- Une fois affecté à un cas, le gestionnaire de cas devient l'unique point de contact de l'employé et de son gestionnaire jusqu'à la fermeture du dossier.
- Dans la mesure du possible, on fera preuve de souplesse à l'égard de la documentation requise pour le retour au travail (RT) (p. ex. formulaire de détermination des capacités fonctionnelles).

# Ce qui demeure inchangé



- Les services de mieux-être en milieu de travail offre des services en matière de GI, de SST et d'OPMA-PH à tous les employés, gestionnaires et cadres supérieurs de Santé Canada et de l'Agence (p. ex. conseils, orientation, aide pour remplir les formulaires).
- Les gestionnaires sont responsables de la santé et de la sécurité de leurs employés en milieu de travail.
- Il incombe aux gestionnaires de signaler les accidents et incidents qui se produisent dans le milieu de travail conformément aux exigences législatives et des mesures correctives ou d'atténuation sont mises en œuvre en collaboration avec leur représentant de SST.
- Les employés informent leurs gestionnaires de leurs besoins en matière d'équipement ergonomique ou d'OPMA-PH.
- Les gestionnaires s'assurent que les PH et les nouveaux employés obtiennent sans tarder les mesures d'adaptation demandées.
- Les gestionnaires et les employés participent activement aux stratégies de maintien et de retour au travail.

# LE CHEMINEMENT DES MESURES D'ADAPTATION

PROJET VISANT LES PERSONNES AVEC DES SITUATIONS DE HANDICAP, SANTÉ CANADA - CENTRE D'INNOVATION, BUREAU DU CONSEIL PRIVÉ

GESTION [utilisateur]	DIVULGATION [utilisateur, direction]	RÈGLEMENT [utilisateur, direction, médecin, services de gestion]	ADAPTATION [utilisateur, direction, équipe, services de gestion]	FIN [utilisateur, direction, équipe, services de gestion]
La personne essaie de gérer seule la situation, ne sait pas qui ou où consulter.	Il devient trop difficile de gérer seule la situation, la personne doit parler de son handicap.	La demande est examinée par les multiples parties et il y a beaucoup de suivis effectués par les parties.	Des mesures d'adaptation sont mises en place. Plusieurs mois peuvent être nécessaires.	Une résolution survient, positive ou négative et peut mener à un autre cycle.

