

Pour une  
présence au **TRAVAIL OPTIMALE**



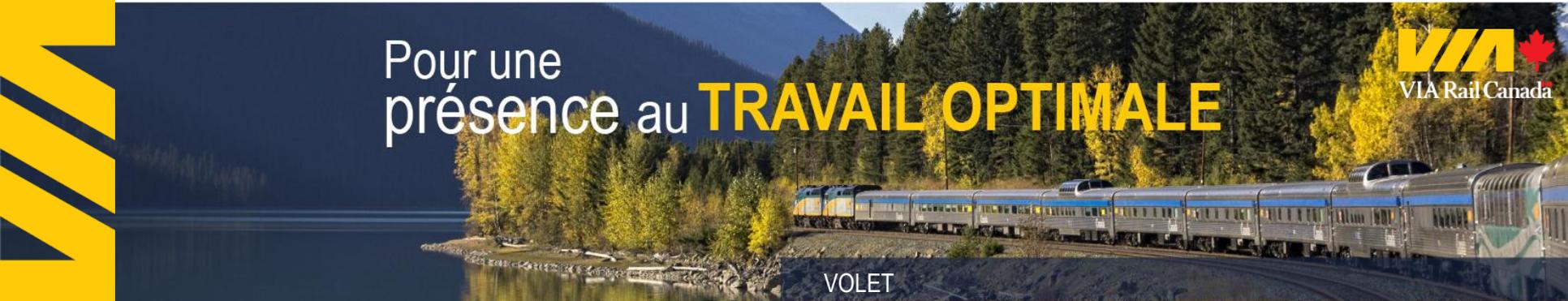
Ce document est réservé à l'usage exclusif des détenteurs de licences d'utilisation de Global-Watch. Par respect pour les organisations ayant accepté de vous partager cette information, merci de ne pas faire circuler.



Présenté par Marie-Claude Laporte  
Conseillère principale gestion des invalidités de du mieux-être  
CRHA

29 mai 2018

# Pour une présence au **TRAVAIL OPTIMALE**



VOLET

PRÉVENTION

INTERVENTION  
PRÉCOCE

RÉTABLISSEMENT

ABSENCE

RETOUR  
AU TRAVAIL

## Agenda

- Gestion globale de la présence au travail
- Gestion des retours au travail
- Gestion d'incident et soutien aux employés

# NOTRE SOCIÉTÉ EN CHIFFRES

VIA Rail exploite le service ferroviaire passagers national du Canada au nom du gouvernement du Canada et fournit un service sûr, efficace et respectueux de l'environnement d'un océan à l'autre.

## NOTRE RÉSEAU ET NOTRE MAIN-D'ŒUVRE : PRINCIPAUX ACTIFS

(MIS À JOUR LE 18 AVRIL 2018)

### FLOTTE



**73**  
LOCOMOTIVES

Dont deux locomotives de manœuvre  
(peut-être locomotives servant à déplacer  
l'équipement)

**428**  
VOITURES

(en et hors service)

VOITURES PASSAGERS  
VOITURES-LITS  
VOITURES-RESTAURANTS  
VOITURES-SALONS  
FOURGONS À BAGAGES



### CHEMIN DE FER

VIA RAIL EXPLOITE  
UN RÉSEAU DE  
CHEMIN DE FER DE  
**12 500 KM**



**97%**

du réseau est détenu et exploité  
par des partenaires ferroviaires,  
principalement le CN et le CP



**3%**

du réseau est détenu et exploité  
par VIA Rail

### PASSAGERS



**4,39**  
MILLIONS DE  
DÉPLACEMENTS

effectués par les usagers  
de VIA Rail en 2018

**1,5 MILLIARDS**  
DE KILOMÈTRES PARCOURUS

### ÉDIFICES

**121**  
GARES  
FERROVIAIRES

dont 54 gares patrimoniales



**4**  
CENTRES DE  
MAINTENANCE

**6**  
BUREAUX  
RÉGIONAUX



**1** SIÈGE SOCIAL



### EMPLOYÉS

**2 899**  
EMPLOYÉS



### COMMUNAUTÉS SERVIES



PLUS DE  
**400**  
COMMUNAUTÉS SERVIES

# Pour une présence au TRAVAIL OPTIMALE

## PRÉVENTION

## INTERVENTION PRÉCOCE

## RÉTABLISSMENT

## ABSENCE

## RETOUR AU TRAVAIL

Adopter les meilleures pratiques de gestion

Collaborer à l'identification et au contrôle des risques à la santé, santé psychologique, sécurité et mieux-être au travail

Engagement de la direction envers la Santé Sécurité psychologiques en milieu de travail

Nouvelle politique gestion optimale de la présence au travail

Gestion conflit

Leadership school

Formation sur la santé et sécurité psychologiques

Programme pairs aidants

Programme ambassadeur VIA

Mieux-Être

Identifier les employés en difficulté à l'aide des « signes précurseurs »

Observer le climat de travail de l'équipe

Soutenir rapidement les employés lors de situation traumatisante ou urgente – Plan d'intervention précoce

Rencontrer les employés ne présentant pas une présence au travail optimale ou qui sont en difficulté et élaborer des plans d'intervention individuels, selon le cas

Responsabiliser l'employé trouver des solutions raisonnables pour lui, les clients, ses collègues et les besoins organisationnels

Référer l'employé à des ressources d'aides et considérer appliquer des mesures d'accommodement raisonnables, s'il y a lieu

Informé l'assureur de tout renseignement ayant un impact sur le droit au prestations de remplacement de revenu de l'employé

Maintenir le contact avec l'employé absent

Réorganiser le travail afin d'équilibrer les charges de travail et maintenir les services aux clients

Soutenir l'équipe

S'informer des limitations fonctionnelles d'un employé invalide en vue planifier RTP

Rôles et responsabilités

Collaborer activement à la gestion du retour au travail ainsi qu'au suivi post retour au travail

Préparer l'équipe au retour au travail de l'employé

Accueillir l'employé lors de son retour au travail, s'assurer que le poste de travail est fonctionnel et qu'il respecte les limitations fonctionnelles émises

# Pour une présence au TRAVAIL OPTIMALE

PRÉVENTION

INTERVENTION  
PRÉCOCE

RÉTABLISSEMENT

ABSENCE

RETOUR  
AU TRAVAIL

C'est ce qui peut faire la différence dans le succès du retour au travail

- Confiance envers l'organisation
- Confiance envers le gestionnaire
- Connaissance de la politique de présence optimale au travail
- Connaissance des rôles et responsabilités
- Connaissance des processus

# Pour une présence au TRAVAIL OPTIMALE

PRÉVENTION

INTERVENTION  
PRÉCOCE

RÉTABLISSEMENT

ABSENCE

RETOUR  
AU TRAVAIL

Identification des employés  
ayant des signes précurseurs

Rencontrer l'employé

Explorer

Solliciter un  
changement

Donner de la  
retroaction

Approche peut permettre de  
corriger un comportement  
déviant, absence, ...

Soutenir rapidement les  
employés lors de situation  
traumatisante ou urgente – Plan  
d'intervention précoce

Programme soutien  
Programme maintien en emploi

# Pour une présence au **TRAVAIL OPTIMALE**

PRÉVENTION

INTERVENTION  
PRÉCOCE

RÉTABLISSMENT

ABSENCE

RETOUR  
AU TRAVAIL

Accommodement

Physique  
cognitif

Programme pouvant soutenir un  
employé

Ergothérapeute , conseiller en  
réhabilitation

Élaborer des plans d'intervention  
individuels, selon le cas

Responsabiliser l'employé  
trouver des solutions  
raisonnables pour lui, les clients,  
ses collègues et les besoins  
organisationnels

Pharmaco-génétique

# Pour une présence au **TRAVAIL OPTIMALE**

PRÉVENTION

INTERVENTION  
PRÉCOCE

RÉTABLISSEMENT

ABSENCE

RETOUR  
AU TRAVAIL

Lettre transmise à l'employé  
(**Modèle type**)

Rôles et  
responsabilités

Maintenir le contact avec  
l'employé absent

**Aide-Mémoire** (Outil  
pour  
gestionnaire)

Révision dossiers bi-mensuelle  
avec assureur

Révision dossiers PRH

Réorganiser le travail afin  
d'équilibrer les charges de  
travail, soutenir l'équipe

S'informer des limitations  
fonctionnelles d'un employé  
invalide en vue de planifier  
RTR ou RTP



# Pour une présence au TRAVAIL OPTIMALE



## AIDE-MÉMOIRE – SUIVI DES EMPLOYÉS EN ARRÊT DE TRAVAIL



Employé :	Téléphone :
Emploi occupé :	Date de début de l'invalidité :
Personne responsable chez l'Assureur :	Téléphone :

DEBUT DE L'INVALIDITE	EN COURS D'INVALIDITE	RETOUR AU TRAVAIL
-----------------------	-----------------------	-------------------

### GESTIONNAIRE

- Envoyer le formulaire « Déclaration du promoteur » via :
  - Télécopieur : 1.866.639.7846 ou
  - Courriel : [SoumissionDeReglementInvaliditéGroupe@sunlife.com](mailto:SoumissionDeReglementInvaliditéGroupe@sunlife.com)
- Envoi de la lettre d'introduction « Arrêt de travail » à l'EE à compter de la 3<sup>e</sup> semaine d'absence.
- Lors de votre rencontre avec l'employé (en personne ou par appel téléphonique) :
  - Expliquer les documents suivants
  - Le formulaire « Déclaration du participant » (employé)

- Suivre l'absence avec les mises à jour du statut de la réclamation et les courriels de suivis transmis par l'Assureur.
- Dates : \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

→ Faciliter l'échange d'information avec l'Assureur. Par exemple, les aviser des éléments pertinents recueillis lors des appels avec l'employé pour la gestion de l'invalidité ou la planification du retour au travail - des périodes où le retour au travail sera plus difficile à concrétiser etc.

### Dès qu'un retour au travail est prévu

- Le statut d'absence indiquera la date de retour au travail (RAT) ainsi que ses modalités (régulier, modifié ou progressif).
- Lors de l'élaboration du plan de retour au travail avec l'Assureur discuter de toute option possible, notamment au niveau de l'horaire de travail et des tâches prévues. Si accommodement est possible ou non selon les besoins opérationnels.
- S'assurer que l'environnement de travail de l'employé est opérationnel.
- Le premier jour du RAT, s'asseoir avec l'employé discuter et signer **le guide de RAT**. Remettre une copie à l'employé et

# Pour une présence au TRAVAIL OPTIMALE

PRÉVENTION

INTERVENTION  
PRÉCOCE

RÉTABLISSEMENT

ABSENCE

RETOUR  
AU TRAVAIL

Procédure gestion des retours  
au travail

Clarifier les attentes mutuelles

Plan de soutien de retour au  
travail

Assureur-Formulaire de RTP

Facteurs de succès , effectuer  
suivi

Préparer l'équipe au retour au  
travail de l'employé

Accueillir l'employé lors de son  
retour au travail, s'assurer que  
le poste de travail est  
fonctionnel et qu'il respecte les  
limitations fonctionnelles  
émises

VIDEO retour au travail

# Pour une présence au **TRAVAIL OPTIMALE**

## Plan de soutien au retour au travail - Formulaire

*Nom de l'employé(e) :* \_\_\_\_\_

*Titre d'emploi :* \_\_\_\_\_

*Service :* \_\_\_\_\_

*Date de début du retour au travail progressif ou modifié :* \_\_\_\_\_

*Date du retour au travail habituel (si connu) :* \_\_\_\_\_

*Date de la rencontre de suivi :* \_\_\_\_\_

Mesures d'accommodement convenues et soutien accordé :

---

---

---

---

---

Autres éléments ou engagements convenus (ex. attentes de performance, engagements/efforts de l'employé(e), etc.) :

---

---

# Pour une présence au TRAVAIL OPTIMALE

## GUIDE POUR UN RETOUR AU TRAVAIL RÉUSSI

### RÔLES ET RESPONSABILITÉS DURANT UN RETOUR AU TRAVAIL MODIFIÉ ET / OU PROGRESSIF

Un plan de retour au travail est un outil qui permet aux gestionnaires d'aider de manière proactive les employés malades ou blessés à reprendre une activité productive en temps opportun et en toute sécurité et aussi à aider à diminuer le risque de rechute. Il est de notre devoir d'accommoder l'employé lorsqu'opérationnellement possible.

Les plans de retour au travail (RAT) sont généralement simples et peu coûteux. Ceux-ci doivent être **transitoire et d'une durée fixe (avec une date de début et une date de fin) habituellement pour une période entre 4 et 6 semaines**. Les limitations fonctionnelles permanentes sont définies comme étant un **accommodement (Politique – Devoir d'accommodement : <http://intranet.viarail.ca/Fr/Procedures/Pages/AllPolicies.aspx>)**. De plus, les plans de RAT progressifs ou modifiés doivent répondre aux besoins et aux capacités de l'employé ainsi que les besoins opérationnels.

Avant le retour au travail modifié ou progressif d'un employé, il est important que le gestionnaire consulte le module de "Return to work after medical leave" dans LifeSpeak qui inclut:

# Pour une présence au **TRAVAIL OPTIMALE**

Nos défis-comprendre les obstacles-connaître les facteurs de succès

- Culture
- Environnement de travail
- Horaire, type de travail
- Employé (intérêt, valorisation à son travail, reconnaissance, accomplissement)
- Premier, deuxième épisode ?
- Gestionnaire (lien avec les meilleures pratiques \* 5 piliers)
- Support de l'assureur
- Support d'un expert
- Suivi avant, pendant et après

Pour une  
présence au **TRAVAIL OPTIMALE**

## **Gestion d'incident critique , soutien aux employés et retour au travail**

- Appliquer les protocoles d'intervention après un incident critique
- Cas état stress post traumatique

Pour une  
présence au **TRAVAIL OPTIMALE**

## **Gestion d'incident , soutien aux employés et retour au travail**

### **Sur place**

Traiter les membres de l'équipe comme des victimes de l'incident  
Retirer l'équipe de la scène dès que possible (protocole de suivi)  
Contact avec le centre de contrôle

### **Une fois que l'employé arrive au terminal**

Un conseiller EFAP rencontre l'employé  
L'employé est relevé de ses fonctions pour un minimum de 72 heures  
48 heures supplémentaires peuvent être accordées à la demande de l'employé

### **Soins continus et suivi**

Suivi du gestionnaire  
Soutien par les pairs  
Traitement offert, Programme d'assistance trauma

### **Formation de nos employés et de nos gestionnaires**

Risques  
Facteurs de protection  
Protocoles de suivi et de retour au travail

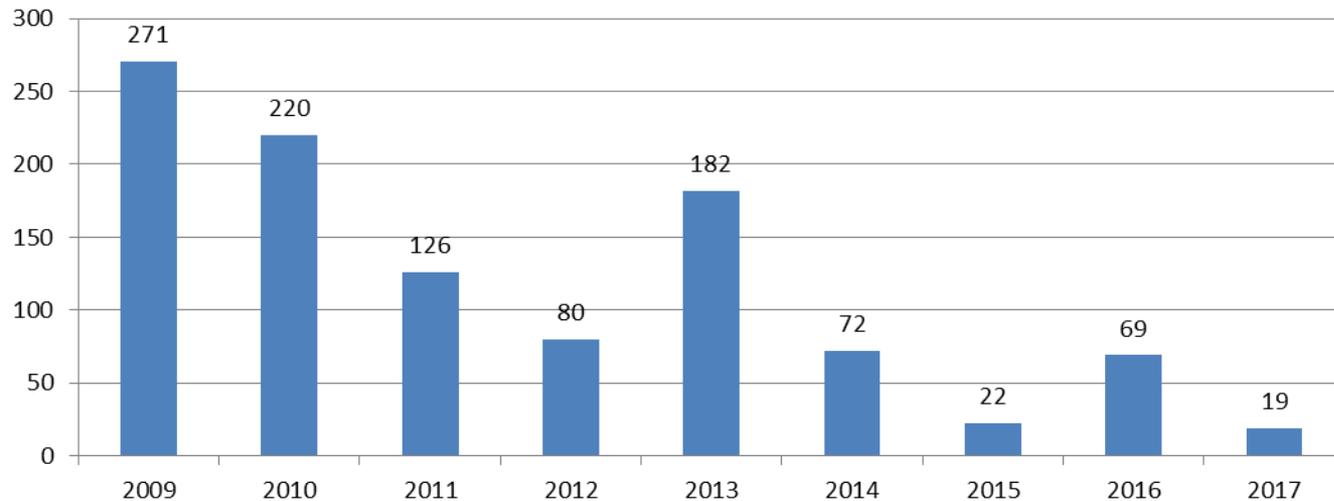
Pour une  
présence au **TRAVAIL OPTIMALE**

## **Gestion d'incident , soutien aux employés et retour au travail**

- Bonnes pratiques
- Formation et éducation essentielle
- Projet de recherche avec l'UQAM
- Publication IRSST

Pour une  
présence au **TRAVAIL OPTIMALE**  
Duration

### Incident critique Durée moyenne absence (journées de travail)



Pour une  
présence au **TRAVAIL OPTIMALE**



Facteurs de succès

Processus clairs

Impliquer l'employé

[https://www.youtube.com/watch?v=\\_6wl-RfoIBk](https://www.youtube.com/watch?v=_6wl-RfoIBk)