

## La DP de Postes Canada définit les exigences professionnelles obligatoires



*Le Centre d'excellence pour la gestion des cas d'invalidité à Postes Canada, le sixième plus gros employeur du pays, a déployé de nouveaux efforts innovants pour garantir que la Société et ses employés profitent des meilleures pratiques et normes internationales en matière de gestion des cas d'invalidité. Voici plus de précisions sur une demande de proposition (DP) novatrice émise par Postes Canada que d'autres employeurs envisagent.*

En janvier 2010, Postes Canada a émis une DP importante demandant aux « soumissionnaires » de veiller à ce que le gestionnaire principal du programme, supervisant la conception du programme de gestion des cas d'invalidité, sa mise en œuvre et les services, détienne le titre de spécialiste agréé en gestion d'invalidité géré par l'International Disability Management Standards Council (IDMSC). La DP fait un appel de propositions pour offrir des services de gestion d'assurance-invalidité de longue et de courte durée autogérés pour les employés syndiqués, les employés cadres et exempts. Les modalités de l'entente sont de six ans avec une option pour la prolonger de quatre ans.

La décision du Centre d'excellence pour la gestion des cas d'invalidité de Postes Canada, responsable de 60 000 employés dans 4 000 emplacements à l'échelle du pays, est alignée avec plusieurs autres liens dans la chaîne d'initiatives de l'organisation conçue pour se réorganiser autour des meilleures pratiques de l'IDMSC.

Postes Canada exige déjà que ses propres gestionnaires de politique des aptitudes professionnelles à l'interne et les gestionnaires régionaux de gestion des cas d'invalidité détiennent une désignation professionnelle dans le domaine de la gestion des cas d'invalidité, et fait désormais le nécessaire pour travailler avec des spécialistes accrédités offrant également des services impartis.

« Nous voulons travailler avec des gens qui parlent la même langue, ont la même philosophie et les mêmes valeurs et conçoivent la gestion des cas d'invalidité de la manière dont nous la concevons. Nous avons décidé de fermer la boucle et de le demander des fournisseurs », déclare Daryl Gauthier, directeur de la gestion des cas d'invalidité de Postes Canada.

Il explique que le Centre d'excellence de la Société réorganise et change la manière dont il offre ses services de gestion des cas d'invalidité afin de devenir plus proactif et, par la même occasion, plus soutenu par ses syndicats, ses employés et ses fournisseurs de services. Il décrit ceci comme le premier lien dans un nouveau modèle de prestation de services qui nécessite un « changement culturel et professionnel majeur ».

Quant au deuxième lien du modèle, M. Gauthier, qui a remplacé le directeur Stefan Ginder après que ce dernier a pris sa retraite en décembre 2009, fait progresser l'ampleur déjà prise par la mise en œuvre des meilleures pratiques internationales en matière de gestion des cas d'invalidité à Postes Canada.

Il est très bien préparé pour ce poste après avoir occupé le poste de spécialiste des Ressources humaines à Postes Canada pendant trois ans et avoir passé du temps aux Ressources humaines de la filiale électronique de la Société, postel. M. Gauthier est également le premier Canadien à détenir quatre désignations professionnelles accréditées de World at Work dans les domaines de la rémunération, des avantages sociaux, de la vie professionnelle et de régime de récompenses intégré. Il prévoit ajouter à son curriculum vitae « spécialiste agréé en gestion d'invalidité » en 2011 ou 2012.

Tout comme son prédécesseur M. Ginder, M. Gauthier est convaincu que « NIDMAR représente les meilleures pratiques qu'un employeur peut utiliser pour être sur la bonne voie ».

Il est important de noter que NIDMAR est le représentant canadien de l'IDMSC qui supervise le procédé de certification mondial des coordonnateurs accrédités en retour au travail (CRTWC) et des désignations de spécialistes agréés en gestion d'invalidité, et qui gère également l'administration mondiale de la vérification de la gestion de l'incapacité au travail fondée sur un consensus (VGITC) et l'évaluation de la gestion de l'incapacité au travail.

Comme il est mentionné dans le bulletin de NIDMAR 2010, Postes Canada s'était déjà engagée à suivre les normes de l'IDMSC en faisant l'objet d'une vérification de la gestion de l'incapacité au travail fondée sur un consensus. M. Ginder, directeur de l'époque, a affirmé que la vérification a révélé que Postes Canada a beaucoup d'autres caractéristiques qui composent l'un des meilleurs programmes et il a également mentionné des domaines qui ont besoin d'amélioration. Le cadre du plan d'action de la vérification comprenait l'exigence pour les gestionnaires de programmes de Postes Canada d'obtenir un titre de spécialiste agréé en gestion d'invalidité de l'IDSMC, ce qui a été réalisé par les gestionnaires de programmes existants du Centre au printemps 2009.

M. Ginder a également déclaré : « La certification des fournisseurs de services est une progression naturelle de l'engagement et des efforts de Postes Canada. C'est le meilleur moyen de garantir que les fournisseurs de services externes fournissent un consensus basé sur des services de gestion des cas d'invalidité de grande qualité, répondant aux exigences de Postes Canada. »

Le directeur actuel, M. Gauthier, explique que l'un des représentants des fournisseurs de Postes Canada fait partie d'un comité de travail de l'IDMSC, établi pour examiner les normes pour les fournisseurs de services et la manière de

sélectionner des fournisseurs. « Nous avons examiné notre propre DP et inclus la plupart des éléments selon le document du comité de travail. C'est vraiment en harmonie avec notre DP externe. »

Le gestionnaire des aptitudes professionnelles de Postes Canada, Pierre Gourgon, ajoute : « Notre modèle est un modèle imparti hybride avec certains services effectués à l'interne. La gestion des cas d'invalidité n'est pas notre compétence de base. Nous livrons le courrier », dit-il en riant. « Nous avons pris la décision d'avoir recours à l'impartition avec ceux qui comprennent la DP de la même manière que nous et qui peuvent encadrer et influencer les autres au sein de la Société. »

La DP stipule : « La désignation doit correspondre au rôle des employés du soumissionnaire (p. ex. gestionnaire des cas d'invalidité à l'échelle nationale accrédité en tant que spécialiste agréé en gestion d'invalidité; superviseurs accrédités en tant que spécialistes agréés en gestion d'invalidité ou coordonnateur accrédité en retour au travail). »

De pair avec le procédé de la DP en cours, M. Gauthier et M. Gourgon organiseront une initiative de deux jours à Ottawa pour aider 20 gestionnaires des aptitudes professionnelles de Postes Canada de tout le pays à préparer la rédaction de l'examen de spécialiste agréé en gestion d'invalidité en juin prochain. De manière unique, Postes Canada a aussi invité les représentants de chacun de ses fournisseurs de services : Sun Life, Manuvie et Great-West.

« Ils sont enthousiastes », déclare M. Gourgon de l'invitation inclusive et conçue pour garantir que les services de gestion des cas d'invalidité impartis sont offerts en respectant les mêmes normes que Postes Canada.

Cette initiative mènera Postes Canada dans tout ce que M. Gauthier envisage comme un procédé d'un an de sélection de soumissionnaires retenus dans le cadre de la DP et de mise en œuvre d'une nouvelle conception du programme de gestion des cas d'invalidité. À ce stade, les fournisseurs de services qui ont décroché des contrats de six ans pour les services de gestion des cas d'invalidité impartis de Postes Canada auront deux ans pour que leurs employés obtiennent les désignations en tant que spécialistes agréés en gestion d'invalidité ou en tant que coordonnateurs accrédités en matière de retour au travail.

Entre-temps, un des autres objectifs que vise le Centre d'excellence est de faire l'objet d'une deuxième vérification de la gestion de l'incapacité au travail fondée sur un consensus. M. Gourgon remarque que Postes Canada a obtenu un meilleur résultat que la moyenne canadienne sur 14 des 16 éléments à la première vérification de la gestion de l'incapacité au travail fondée sur un consensus, « ce qui prouve que nous sommes sur la bonne voie ».



Mais en comprenant ce qu'une gestion des cas d'invalidité peut réaliser, M. Gauthier et lui s'engagent à obtenir un résultat de 80 % ou plus à la prochaine vérification, ce qui donnera à Postes Canada le statut accrédité de l'IDSMC pour ses programmes de gestion des cas d'invalidité, une consécration que les chefs du Centre sont impatients de vivre.

À cette fin, M. Gauthier souligne qu'ils travaillent à combler les lacunes grâce à « plus de partenariats, plus de comités mixtes syndicaux et plus de communication avec les employés ».

Parmi les résultats attendus, on retrouve la « réorganisation et l'établissement des indicateurs de rendement clés de 2010, et l'augmentation de la visibilité des programmes au niveau de la gestion », précise M. Gourgon.

Toutefois, ils font bien comprendre que les motivations derrière ces initiatives ne sont pas seulement économiques. « La gestion des cas d'invalidité est plus qu'une exigence législative. Faites-le correctement et, oui, vous en tirerez des avantages économiques, mais c'est également la bonne solution. »