

L'inclusion de la personne en situation de handicap en milieu de travail

GUIDE PRATIQUE
À l'intention de l'employeur



LE PHÉNIX
au-delà du handicap | 30^{ans}



LE PHÉNIX
au-delà du handicap

Case postale 399
330 rue Saint-Philippe
Alfred ON K0B 1A0

Téléphone : 613 679-1244
Sans frais : 1 866 775-7001

Courriel : info@lephenix.on.ca
Sites internet : www.lephenix.on.ca
www.handicaps.ca

Table des matières

Introduction	1
Au sujet de la loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'ontario	2
Termes et définitions	4
Statistiques.....	5
Les faits	5
L'attitude.....	6
Inquiétudes des employeurs	7
Processus de recrutement – bien se préparer	8
Formation	11
Processus d'embauche.....	11
L'entrevue	13
L'intégration et le maintien à l'emploi.....	14
Conseils pratiques.....	17
Lignes de conduite selon les limitations	17
Congédiement et démission	19
Ressources pour rendre votre entreprise accessible	20
Adaptation au quotidien	23
Situations d'urgence	23
Pour conclure.....	24
Aide-mémoire	25
Références et ressources.....	26
Les Ateliers de formation du Phénix	27

Introduction

Ce guide pratique est conçu pour informer et atténuer les inquiétudes de l'employeur qui désire embaucher une personne en situation de handicap. Ces renseignements lui permettront d'avoir accès à une main-d'œuvre hors pair.

La participation au marché du travail est une importante facette de la vie pour les Canadiennes et les Canadiens qui aspirent à l'indépendance et à la sécurité financière à long terme. Les personnes en situation de handicap sont une main-d'œuvre ayant énormément à vous offrir. Comme tout autre employé, l'employé en situation de handicap a ses forces, ses aptitudes et ses limitations.

Il est impossible de s'assurer qu'on ne fera jamais l'expérience d'une limitation d'activité majeure au cours de sa vie professionnelle. Le taux d'incapacité augmente considérablement avec l'âge parce que les risques pour la santé augmentent également avec l'âge. Les formes les plus courantes d'incapacité chez les adultes sont les difficultés de la mobilité et de l'agilité, ainsi que la douleur.

Plusieurs personnes handicapées voudraient travailler, mais elles en sont empêchées par la discrimination et d'autres obstacles. L'objectif à atteindre devrait donc être de faciliter une inclusion dans le marché du travail qui soit à la mesure de la volonté et des capacités de la personne handicapée.

Même si l'employeur doit recourir à certaines adaptations du milieu de travail pour permettre à son nouvel employé de travailler à son plein potentiel, ces adaptations sont généralement simples et peu coûteuses.

Il est par ailleurs plus rentable pour le monde des affaires de repérer les obstacles et de les éliminer. L'entreprise qui élimine les obstacles répond non seulement aux besoins de ses clients ou de ses employés handicapés, mais elle favorise aussi la pleine participation d'autres personnes comme les personnes âgées et les familles avec de jeunes enfants qui bénéficieront aussi de l'accessibilité améliorée.

Il ne faut pas oublier que les obstacles ne sont pas uniquement physiques. Les attitudes sociales qui dévalorisent et limitent le potentiel des personnes en situation de handicap sont elles aussi des obstacles. Il est important de prendre des mesures en vue d'éviter ce genre de discrimination et d'aider à promouvoir le respect, la dignité et la pleine participation à la vie de la personne en situation de handicap.

Au sujet de la loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'ontario (LAPHO)

En 2005, le gouvernement a adopté *la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*. Cette loi établit un cadre de travail pour l'élaboration à l'échelle provinciale de normes d'accessibilité obligatoires dans tous les domaines de la vie quotidienne. Selon le Code des droits de la personne de l'Ontario, tous les employeurs doivent répondre aux besoins en matière d'adaptation de leurs employés handicapés à moins de préjudice injustifié.

Normes d'accessibilité

Les normes d'accessibilité représentent les règles que les entreprises et les organisations en Ontario doivent suivre pour repérer, éliminer et prévenir les obstacles à l'accessibilité.

Les normes d'accessibilité visent cinq domaines importants. Cinq normes ont déjà force de loi :

- les services à la clientèle;
- l'emploi;
- l'information et les communications;
- le transport ;
- la conception des espaces publics.

La norme d'accessibilité à l'emploi s'applique aux organisations de l'Ontario ayant au moins un employé handicapé rémunéré et fournissant des biens, des services ou des installations à d'autres organisations. Les exigences de cette norme ne s'appliquent pas aux bénévoles et aux autres personnes non rémunérées.

Les normes pour l'emploi visent à faire en sorte que les employeurs tiennent compte de l'accessibilité dans le recrutement, l'embauche et le soutien des personnes en situation de handicap.

Obstacles à l'accessibilité

Au moment de réfléchir à l'accessibilité, il est important d'avoir conscience des obstacles visibles et invisibles. Tout ce qui empêche une personne handicapée de participer pleinement à tous les aspects de la vie sociale constitue un obstacle. Ces obstacles peuvent notamment être :

- **architecturaux**, ex. : des corridors et embrasures de portes trop étroits pour une personne qui utilise un fauteuil roulant, des escaliers.
- **physiques**, ex. : comptoirs trop élevés, éclairage insuffisant, poignées de porte difficiles à saisir.
- **liés à l'information ou aux communications**, ex : caractères d'imprimerie trop petits, affiches trop chargées et difficiles à comprendre.
- **comportementaux**, ex. : pensées que les personnes handicapées sont des êtres inférieurs.
- **technologiques**, ex. : un site web qui n'est pas compatible avec un logiciel de lecture à l'écran.
- **organisationnels**, ex. : un processus d'embauche qui n'est pas ouvert aux personnes handicapées.

Termes et définitions

Handicap

Selon la Commission ontarienne des droits de la personne, le terme « handicap » doit être interprété au sens large. En effet, le terme inclut tout un éventail d'états, divers degrés de gravité et les handicaps visibles et invisibles. Un handicap peut exister dès la naissance, avoir été causé par un accident ou être apparu avec le temps. Le terme englobe notamment les handicaps physiques, mentaux et d'apprentissage, les troubles mentaux, les troubles visuels ou auditifs, l'épilepsie, la dépendance à la drogue et à l'alcool, et les sensibilités environnementales.

Le *Code des droits de la personne* de l'Ontario (le « Code ») assure à tous les mêmes droits et les mêmes chances, sans discrimination. Dans le lieu de travail, la personne handicapée a droit aux mêmes chances et avantages que la personne non handicapée. Dans certaines circonstances, l'employé handicapé a besoin de mesures d'adaptation spéciales ou d'« accommodements » pour lui permettre de bien exécuter ses tâches.

Choisir le mot juste pour parler de handicaps

Les mots que l'on emploie ont une influence sur la manière dont le public perçoit la personne handicapée et ils renforcent la perception acquise. Les mots peuvent créer une impression positive ou négative sur la personne handicapée. Voici quelques conseils qui peuvent vous aider à mieux communiquer et interagir avec la personne en situation de handicap :

- Employez le terme « handicap » ou « handicapé » plutôt qu'« infirmité » ou « invalide ».
- N'employez pas des mots tels qu'« attardé », « simplet », « malade », « débile mental » ou « estropié ». Ce sont des termes très humiliants et qui dénotent un manque de respect à l'égard de la personne handicapée.
- N'oubliez pas de placer l'être humain en premier. Il est plus convenable de dire « une personne en situation de handicap », « une personne handicapée » qu'« un handicapé ».
- Si vous ne connaissez pas un handicap, il est préférable d'attendre que la personne vous décrive sa situation, plutôt que de vous en tenir à vos suppositions à son égard. Beaucoup de déficiences se manifestent de manière semblable et vos jugements risquent d'être faux.

Statistiques

En 2009, le Canada comptait approximativement 4,4 millions de Canadiens handicapés, enfants et adultes. Du côté Ontarien, on compte près de 1,85 million individus vivant avec un handicap, c'est-à-dire que près d'une personne sur sept a un handicap. Avec le vieillissement de la population, on considère que ce chiffre augmentera à une personne sur cinq cours des vingt prochaines années.

Au début des années 2000, on a constaté une augmentation de la proportion de la population signalant vivre avec une incapacité. Entre 2001 et 2006, cette proportion a augmenté de 12,4 % à 14,3 %, une augmentation qui est notamment en lien avec le vieillissement de la population et l'augmentation du signalement de cas de troubles d'apprentissage. Ainsi, le taux d'emploi des Canadiens handicapés en âge de travailler a augmenté de 49,3 % en 2001 à 53,5 % en 2006.

Source : Rapport fédéral 2009 "Vers l'intégration des personnes handicapées", ISSD-001-11-09

Les faits

Une entreprise qui élimine les obstacles répond non seulement aux besoins de ses clients ou de ses employés handicapés, elle favorise aussi la pleine participation d'autres personnes comme les personnes âgées et les familles avec des jeunes enfants dans des poussettes, qui bénéficieront aussi de l'accessibilité améliorée.

L'absence d'opportunités et les attitudes négatives sont les principales raisons qui expliquent la très faible proportion de personnes handicapées au sein de la main-d'œuvre.

Le vieillissement de la main-d'œuvre est également problématique. Alors que de plus en plus de travailleurs de la génération des baby-boomers approchent de la retraite, leurs successeurs sont considérablement moins nombreux. On observera probablement une pénurie de travailleurs qualifiés.

Il existe par contre un vaste réservoir de travailleurs souvent sous-estimés et négligés par les employeurs. Les personnes ayant une limitation fonctionnelle représentent une source idéale et efficace pour contrer le problème du manque de main-d'œuvre.

Vous pourriez être l'employeur de choix pour une personne en situation de handicap. C'est plus simple que vous ne le croyez.

L'attitude

Les obstacles liés à l'attitude des gens sont peut-être les plus compliqués à surmonter parce qu'il est difficile de changer la façon de penser ou de se comporter des gens. Certaines personnes ne savent pas comment communiquer avec une personne qui a un handicap visible ou invisible. Alors que certaines personnes peuvent craindre de blesser une personne handicapée en lui offrant de l'aide, d'autres font semblant de ne pas voir la personne et elles tentent de l'éviter tout bonnement.

Ces inquiétudes sont principalement causées par un manque de connaissances et peuvent être contrées par l'information fournie dans ce guide. Les études déterminent que ces craintes sont fondées sur des mythes. L'employeur doit donc s'informer afin de dissiper ces craintes qui l'empêcheraient d'employer une main-d'œuvre potentielle.

Souvenez-vous, l'attitude constitue un obstacle majeur qu'il est en notre pouvoir de changer.

Le saviez-vous ?

Environ une personne sur sept a un handicap en Ontario et avec le vieillissement de la population ce nombre augmentera à une personne sur cinq

Inquiétudes des employeurs

Les employeurs sont souvent réticents à employer des personnes handicapées, car ils croient qu'elles seront incapables de remplir leurs fonctions et/ou que les coûts seront trop élevés. Cette attitude est ancrée dans la peur et le stéréotype et prête plus attention au handicap qu'aux capacités de l'individu.

Certains employeurs craindront :

- les coûts élevés associés à l'accessibilité.
- le manque de productivité de l'employé.
- l'augmentation du risque d'accident.

D'autres auront les inquiétudes suivantes :

- Comment se comporter avec l'employé en situation de handicap ?
- Comment l'employé s'adaptera-t-il au milieu de travail ?
- Risquer de commettre une infraction aux droits de la personne.

Nous vous invitons à visiter le site web *Talent au travail* qui a pour but d'aider les employeurs et les gestionnaires partout en Ontario : <http://www.mcass.gov.on.ca/talent/french/employer>

De grands talents s'offrent à vous.

Ne les laissez pas filer vous entre les doigts.

Points positifs et avantages

Employer une personne ayant une limitation peut vous apporter les avantages suivants :

- Votre entreprise sera considérée comme un « employeur de choix » capable d'attirer et de garder une main-d'œuvre qualifiée en valorisant la diversité et l'accommodement de ses employés.
- Vous serez en meilleure position pour adapter les besoins de vos clients atteints de limitations, un marché en croissance rapide.
- Il est prouvé qu'un lieu de travail flexible et accessible encourage la productivité de la main-d'œuvre.
- Un milieu de travail accessible peut s'avérer fort utile pour vos employés actuels qui peuvent à tout moment tomber malades ou subir un accident et ainsi avoir eux-mêmes recours aux adaptations apportées.

Faits divers sur les personnes ayant des limitations fonctionnelles au travail :

- Elles sont souvent très motivées à travailler et ont une assiduité comparable, voire meilleure, que celles des autres employés.
- Elles sont aussi performantes au travail que les autres employés.
- Elles ont d'excellents résultats en matière de sécurité.
- La plupart d'entre elles ne requièrent aucune accommodation et, advenant le cas contraire, les coûts relatifs à ces dernières sont généralement moindres.
- Selon la CSPAAT (Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail), la prime d'assurance d'un employeur n'augmentera pas en raison de la limitation fonctionnelle d'un employé.
- Des études ont révélé que les personnes qui ne sont pas affectées par une limitation admirent la bonne volonté des entreprises qui incluent les personnes ayant des limitations et, par conséquent, étaient plus susceptibles d'acheter leurs produits. (Solutions Marketing Group, 2003).

Processus de recrutement : bien se préparer

Quand on n'a pas d'expérience avec les personnes en situation de handicap, on les voit davantage à travers leurs limitations qu'à travers leurs compétences. Elles sont des personnes compétentes d'abord avant d'avoir certaines limitations. Vous aurez l'opportunité de le découvrir dès le processus de recrutement.

Il existe trois exigences à respecter lors du processus de recrutement.

L'affichage des postes vacants

Dans vos offres d'emplois, mentionnez que des mesures d'adaptation sont possibles à la demande d'un candidat handicapé. Cette mention permet d'informer vos employés actuels et futurs, ainsi que le public en général que votre organisation appuie la participation des personnes handicapées au cours du processus de recrutement. Il est possible pour votre organisation d'intégrer une mention à toutes les offres d'emploi ou de publier un énoncé sur votre site Web.

Invitation des candidats au processus de sélection

Afin d'encourager vos futurs candidats potentiels à poursuivre leur démarche, informez-les que des mesures d'adaptation sont disponibles sur demande. Par exemple, lorsque vous planifiez les entrevues, assurez-vous de demander à tous vos candidats si des mesures d'adaptation sont requises afin de faciliter l'accessibilité au moment de l'entrevue. Il importe de noter ici que nous sommes toujours dans le processus de recrutement. En termes de mesure d'adaptation, il peut s'agir d'imprimer les documents distribués pendant l'entrevue en gros caractères.

Demande de documents : Formats accessibles et aides à la communication

Les employés peuvent faire la demande pour des formats accessibles et des aides à la communication. Le candidat peut demander un format accessible ou une aide à la communication pour tout ce qui a trait à ses tâches ou à l'information généralement partagées avec tous les employés.

Cette exigence se rattache à celle de la Norme d'accessibilité de l'information et des communications, c'est-à-dire que les employeurs doivent consulter leurs employés pour connaître leurs besoins en terme d'accessibilité et trouver la meilleure solution à leur requête.

Par exemple, un employé peut demander l'accès à un logiciel de lecture d'écran, à des documents en format électronique ou à des transcriptions écrites de l'information sonore ou visuelle.

Si vous avez des questions relatives aux besoins de la personne, vous pouvez communiquer avec des organismes qui travaillent pour et auprès des personnes handicapées.

Offre d'emploi au candidat retenu

Une fois le candidat sélectionné, assurez-vous d'inclure dans votre offre d'emploi l'information sur les politiques de votre organisation en matière d'adaptation pour les employés handicapés. Vous pouvez transmettre cette information verbalement, en personne, par courriel ou dans la lettre d'offre d'emploi.

Après l'embauche

Impliquez votre main-d'œuvre existante

- Informez vos employés de l'importance qu'ils doivent accorder à la diversité, à l'accueil, à l'intégration et au soutien de tous les nouveaux employés.
- Demandez à quelques-uns de vos employés de prendre le rôle de mentor auprès des nouveaux employés.
- Offrez à votre main-d'œuvre un atelier ou une formation sur les « Services à la clientèle » pour comprendre les différentes limitations et les besoins de la personne handicapée.

Communiquez avec votre nouvel employé

- Vérifiez si la personne a besoin de mesures d'adaptations spécifiques. N'oubliez pas que les candidats en situation de handicap connaissent généralement les mesures d'adaptation qui leur conviennent le mieux.
- Répondez aux demandes d'adaptation le plus rapidement possible même si vous devez pour cela mettre en place une solution temporaire en attendant l'élaboration d'une solution à long terme.
- Faites-lui essayer tous les nouveaux équipements spéciaux en place avant de faire d'autres achats.
- Assumez les coûts de l'adaptation, y compris les opinions médicales/autres avis d'experts/autres documents nécessaires.
- Protégez la vie privée de la personne et respectez sa dignité.

Recommandations selon la Commission ontarienne des droits de la personne :

Souvenez-vous que les employés ont le droit de préserver la confidentialité concernant leur handicap et que vous n'avez pas besoin de tout savoir pour faire des adaptations adéquates. Selon la loi, vous ne pouvez pas vous informer de l'état pathologique de la personne ou du diagnostic dont elle fait l'objet, mais vous pouvez lui demander ce qu'elle peut ou ne peut pas faire et la façon dont le lieu de travail doit changer pour qu'elle puisse faire son travail.

Formation

C'est à l'employeur que revient principalement la responsabilité de veiller à ce qu'il n'y ait ni discrimination ni harcèlement sur les lieux de travail. Il doit adopter une attitude proactive et créer un milieu de travail où les droits de la personne et l'égalité sont respectés.

- Donnez de la formation aux superviseurs, aux responsables et aux employés pour les aider à acquérir des connaissances afin de comprendre les différentes limitations et les besoins spécifiques de la personne en situation de handicap.
- Sensibilisez tous les employés à l'accessibilité.
- Prévoyez du temps pour donner une formation appropriée aux nouveaux employés.

Ateliers

Le Phénix travaille en partenariat avec le gouvernement de l'Ontario pour promouvoir la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO) et ses Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle. Ateliers offerts :

- La Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario
La loi stipule que l'Ontario doit être accessible aux personnes handicapées d'ici à 2025.
- Les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle
Ces normes s'appliquent à chaque entreprise privée ou organisme public qui exerce des activités en Ontario, qui fournit des biens ou des services au public.

Informez-vous ! www.lephenix.on.ca

Processus d'embauche

Annonce de l'emploi

Lorsque vous concevez du matériel, gardez toujours à l'esprit les lignes directrices de lisibilité des imprimés. Vous atteindrez ainsi un plus grand public.

- Variez les méthodes d'affichage de votre annonce (ex. : Braille, mode audio, gros caractères). Les documents imprimés en noir et blanc sont plus lisibles.
- Utilisez une taille de caractères entre 12 et 18 points. Les styles de police Arial ou Verdana sont de bons choix.

Promotion de l'offre d'emploi

- Distribuez votre annonce aux organismes et fournisseurs de services œuvrant auprès des personnes ayant des limitations et à un bureau de placement de la collectivité.
- Exposez clairement les tâches essentielles de l'emploi.
- N'utilisez pas seulement l'internet pour afficher votre annonce. Cela pourrait exclure beaucoup de candidats qui n'ont pas accès à internet ou qui ne peuvent pas utiliser un ordinateur.
- Incluez un énoncé sur l'égalité d'accès à l'emploi dans votre annonce. Assurez-vous qu'il soit bien lisible.

Description et exigences du poste

Assurez-vous que les aptitudes et l'expérience que vous demandez sont pertinentes pour le poste. Votre offre d'emploi devrait contenir :

- une brève description de votre organisation, de sa mission ou de ses objectifs;
- le titre et une description du poste;
- les tâches et responsabilités;
- les qualités requises;
- le salaire et les avantages sociaux— précisez le salaire initial ou l'échelle salariale, ou mentionnez que le salaire sera établi en fonction de l'expérience;
- la date limite pour adresser sa demande d'emploi;
- la date d'entrée en fonction;
- demandez des références;
- précisez sous quelle forme vous désirez recevoir l'information;
- donnez le nom et l'adresse d'une personne à contacter;
- donnez l'adresse du site Web de votre organisation.

Recrutement et sélection

- Ayez un processus de sélection uniforme pour l'ensemble des candidats. L'utilisation des mêmes critères pour tout le monde vous permettra d'évaluer les compétences de chaque personne de façon juste et éclairée.
- Demandez aux candidats sélectionnés pour une entrevue, s'ils ont besoin de mesures d'adaptation (ex. documents d'imprimerie en contraste-couleur élevé, en gros caractères, etc.).
- Assurez-vous que la personne qui accueille les candidats ait une formation en interaction avec les personnes en situation de handicap.

L'entrevue

Tests aux candidats

- Si vous devez faire passer un test, assurez-vous de faire passer le même à tous les candidats et de donner des directives claires.
- Assurez-vous de fournir les mesures d'adaptation nécessaires pour chacun des candidats (ex. fournir un ordinateur, éclairage adéquat).

Pendant l'entrevue

Au moment de l'entrevue, on doit procéder de la même façon avec la personne en situation de handicap qu'avec celle qui ne l'est pas. À moins que la personne ne soulève la question elle-même, ce n'est pas le moment de discuter de ses limitations ou de demander un examen médical avant qu'une offre d'emploi conditionnelle ne soit faite.

Ce que vous pouvez demander au candidat :

- S'il détient l'éducation, l'expérience, les habiletés nécessaires et les qualités requises pour exécuter les fonctions essentielles de l'emploi.
- Combien de congés il a pris à son emploi antérieur (mais pas pourquoi il les a pris), les raisons pour lesquelles il a quitté cet emploi, s'il a reçu des sanctions disciplinaires par le passé.
- Si la limitation du candidat exige des adaptations en milieu de travail et s'il en aura besoin. Il s'agit ici de la seule exception à la règle voulant que toute question liée à la limitation et aux adaptations requises soit demandée après avoir fait une offre d'emploi conditionnelle.
- Afin d'évaluer les besoins, le gestionnaire peut demander une évaluation de la capacité fonctionnelle du candidat aux frais de l'organisme.

Ce que vous ne pouvez demander au candidat :

- Toute question liée à la limitation physique ou mentale du candidat, à la médication dont il a besoin et à l'indemnisation à l'emploi à laquelle il a adhéré dans le passé.
- Vous pouvez retirer toute offre d'emploi pour un candidat ayant une limitation seulement s'il est clair, qu'après avoir considéré les adaptations possibles, qu'il ne peut entreprendre les fonctions principales de l'emploi, ou qu'il présente un risque à sa propre santé ou sécurité et/ou celle des autres employés.
- Vous ne pouvez pas retirer une offre d'emploi parce que vous présumez que la personne ne pourra pas exécuter l'emploi ou que vous craignez la réaction des clients et de vos employés envers la personne nouvellement engagée.

Au-delà des différences, la compétence !

L'intégration et le maintien à l'emploi

La participation au marché du travail est une importante facette de la vie pour les Canadiennes et les Canadiens qui aspirent à l'indépendance et à la sécurité financière. Cependant, ce n'est pas tout le monde qui a cette chance. En effet, en plus d'avoir à se trouver un emploi, les personnes handicapées se trouvent souvent limités dans les types d'emploi qui peuvent leur convenir : elles pourraient avoir besoin de mesures d'adaptation pour pouvoir travailler.

Demeurer dans la concurrence exige une forte capacité d'adaptation et d'attraction de candidats provenant d'univers diversifiés. C'est ici que commence votre tâche à vous, les employeurs.

La Norme d'accessibilité à l'emploi stipule que les employeurs doivent informer leurs employés actuels et nouveaux de leurs pratiques visant à favoriser l'accessibilité des emplois. Il peut s'agir, notamment, de politiques d'adaptation du lieu de travail pour tenir compte des besoins en matière d'accessibilité d'un employé en raison de sa déficience. De cette façon, les employés sauront comment l'organisation entend les appuyer s'ils ont une déficience ou s'ils devaient en acquérir une ultérieurement. Un handicap peut être permanent ou temporaire.

Plans d'adaptation individualisés et documentés

En vertu de la Norme, tous les employeurs (sauf dans le cas des petites organisations) doivent prévoir un processus écrit régissant l'élaboration de plans d'adaptation individualisés et documentés pour les employés handicapés. Ces plans aideront les organisations à adopter une approche claire et uniforme pour répondre aux besoins en matière d'accessibilité des employés handicapés.

Le plan d'adaptation individualisé est un outil officiel qui permet de consigner et d'évaluer les mesures d'adaptation d'un lieu de travail à la faveur d'un employé handicapé. Les mesures appropriées doivent être déterminées par l'employeur en collaboration avec l'employé handicapé afin de bien répondre à ses besoins en ce qui a trait à l'accessibilité.

Intégration de certains éléments à votre plan d'adaptation

Selon la Norme, l'élaboration des plans d'adaptation doit comprendre différents éléments.

- La façon dont l'employé peut participer au processus.
- La façon dont l'employeur peut demander l'aide d'un expert externe pour déterminer les besoins d'un employé en matière de mesures d'adaptation.
- Les mesures prises pour protéger le caractère confidentiel des renseignements personnels.
- La fréquence d'examen du plan.

Adaptation d'un lieu de travail

Comme employeur, vous pourriez devoir adapter l'environnement de travail d'un de vos employés actuels pour lui permettre de participer au processus de demande d'emploi ou d'exercer des fonctions professionnelles. L'adaptation en milieu de travail la plus communément demandée est la modification de l'horaire de travail ou de la description des tâches.

Statistique Canada définit les mesures d'adaptation du milieu de travail comme étant des modifications à l'emploi ou à l'environnement de travail qui permettent à une personne ayant une limitation d'activité de participer pleinement à la population active. Ces modifications incluent, entre autres, l'horaire, les tâches, les logiciels, le matériel et les éléments structurels comme les mains courantes et les toilettes adaptées. Les mesures d'adaptation les plus courantes chez les personnes employées qui ont une limitation d'activité sont les heures et/ou les jours de travail modifiés, et les horaires réduits.

Il est important de remarquer que la vaste majorité des personnes handicapées ne nécessitent pas d'adaptations particulières. Si vous devez adapter le lieu de travail d'un employé ou d'une employée, gardez à l'esprit que les besoins varient selon les personnes. Parlez à la personne que vous employez pour vous renseigner sur ses besoins particuliers et veillez à ce qu'elle participe au processus d'adaptation.

Il est important de noter que le coût pour effectuer certaines adaptations est souvent minime. Si tout vous porte à croire que les adaptations requises ne pourront être effectuées, car elles causeraient à votre entreprise des « contraintes excessives », vous avez le droit de refuser de réaliser l'adaptation.

Contraintes excessives : Selon le paragraphe 15(2) de la Loi canadienne sur les droits de la personne, il y a contrainte excessive quand « les mesures destinées à répondre aux besoins d'une personne ou d'une catégorie de personnes visées constituent, pour la personne qui doit les prendre, une contrainte excessive en matière de coûts, de santé et de sécurité ».

Exemples d'adaptation :

- souplesse dans les horaires de travail ou les pauses, heures réduites ou travail à temps partiel;
- espace de travail calme;
- éclairage adéquat;
- méthodes de communication : service téléphonique ATS, clavier gros caractères, magnétophone;
- logiciels de grossissement de texte.

En fait, le meilleur moyen de prévenir les obstacles est de prévoir une conception inclusive. Cela signifie que lorsqu'une entreprise ou un employeur planifie de nouvelles installations, entreprend des rénovations, achète des systèmes informatiques ou du matériel, lance des sites Web, élabore des politiques et des procédures, ou offre de nouveaux services, il est important de faire des choix de conception judicieux afin d'éviter la formation d'obstacles et de rendre l'environnement accessible pour les personnes en situation de handicap.

Il est impossible de s'assurer qu'on ne fera jamais l'expérience d'une limitation d'activité majeure au cours de sa vie professionnelle.

Conseils pratiques

Ayez recours à votre sens de l'humour. Dans certaines situations, cela peut permettre de diminuer la tension. Votre futur employé et vous serez beaucoup plus détendus et à l'aise.

- Vous avez fait une erreur ? Reprenez-vous en main et passez à autre chose. Il arrive à tout le monde de faire des erreurs. La personne ayant une limitation comprendra.

Lignes de conduite selon les limitations

Limitation physique

- Si la personne est en fauteuil roulant, présentez-vous pour entamer la conversation et assoyez-vous.
- Adressez-vous à la personne et non à son accompagnateur, s'il y a lieu.
- Ne vous appuyez pas sur son fauteuil.

Limitation visuelle

- Présentez-vous ainsi que toute personne en votre présence.
- Serrez la main de la personne en vous présentant, comme vous le feriez avec toute autre personne.
- Parlez d'un ton de voix normal.
- Adressez-vous directement à la personne, même si elle est accompagnée.
- Si un chien-guide est présent, ne lui parlez pas et ne le touchez pas.
- Lorsque vous posez une question au candidat, nommez-le pour qu'il sache que vous vous adressez à lui.
- Demandez à la personne si elle désire être guidée et offrez-lui votre bras. Si elle refuse votre aide, n'insistez pas.

Limitation auditive

- Rencontrez la personne dans une pièce calme.
- Réduisez les bruits de fond et éteignez la radio.
- Assoyez-vous face à la personne et parlez clairement et lentement en vous assurant que rien ne cache vos lèvres.
- Ayez des stylos et du papier à portée de la main en cas de besoin.
- Adressez-vous au candidat et non à son interprète, s'il y a recours.
- Si la personne porte un appareil auditif, parlez-lui du côté de son appareil.

Limitation psychique

- Parlez à la personne comme vous le feriez avec toute autre personne : n'utilisez pas un ton condescendant.
- Gérez les situations inhabituelles avec calme et respect.
- Faites preuve de patience et de souplesse.

Limitation intellectuelle / développementale

- Parlez à la personne comme vous le feriez avec toute autre personne.
- Offrez des instructions claires, simples et précises. Donnez un seul élément d'information à la fois.
- Assurez-vous que la personne comprend bien ce que vous lui dites. Vérifiez et répétez au besoin.

Limitation au niveau de la parole

- Écoutez attentivement, soyez patient, et ne finissez pas les phrases de la personne.
- Si elle ne vous comprend pas la première fois, formulez votre phrase autrement en utilisant des phrases courtes et simples et en parlant plus lentement. Évitez de parler trop fort.
- Fournissez-lui un ordinateur personnel ou portable.
- Fournissez-lui un logiciel pour l'orthographe, la lecture et la grammaire.
- Formulez vos questions de façon à obtenir une réponse par un « oui » ou par un « non ».
- Demandez-lui d'écrire.
- Si vous n'avez pas compris, demandez à la personne de répéter. Ne présumez pas connaître ses réponses. Soyez patient.

Congédiement et démission

Que faire dans l'éventualité où la personne ayant une limitation que vous avez engagée aurait des problèmes de performance, lesquels résulteraient normalement au congédiement de la personne employée? Il s'agit d'une inquiétude couramment rencontrée chez les employeurs. Il n'est jamais facile de congédier un employé. Toutefois, vous êtes en droit de le faire, comme avec n'importe quel autre employé, si ce dernier est incapable de faire le travail requis une fois que vous lui fournissez les adaptations requises et que vous vous êtes efforcés de corriger son niveau de performance.

Avant de congédier un employé :

- Avisez-le de la situation et expliquez-lui les raisons pour lesquelles il ne satisfait pas les attentes que vous avez de sa performance au travail.
- Fixez avec lui des objectifs spécifiques et donnez-lui une période probatoire afin de lui permettre de remédier la situation.
- Offrez-lui des critiques constructives et du soutien durant cette période.

Si l'employé décide de démissionner, il peut vous être utile de lui demander de répondre aux questions suivantes :

- Pour quelles raisons démissionne-t-il ?
- Cette éventualité aurait-elle pu être prévenue ?
- L'environnement de travail a-t-il joué un rôle dans sa décision ?
- Avez-vous des suggestions pour améliorer l'environnement de travail ?

« La plupart des adaptations en milieu de travail deviennent une question de créativité et de flexibilité et non de technologie coûteuse. »

Ressources pour rendre votre entreprise accessible

Des ressources sont disponibles pour vous aider lors de l'adaptation du milieu de travail. Plusieurs programmes offrent des subventions suite à l'embauche de personnes en situation de handicap. Entre autres, l'Agence du revenu du Canada offre de l'aide lors de rénovations pour rendre votre entreprise accessible. Il existe également plusieurs crédits d'impôt auxquels vous pouvez adhérer qui aident au retrait des barrières architecturales présentes à votre lieu de travail.

Il est également important de considérer :

- la nature du travail effectué;
- la taille de l'effectif;
- le caractère interchangeable des fonctions du poste;
- la capacité financière de prendre une mesure d'adaptation;
- les répercussions de cette mesure sur la convention collective.

Ces facteurs varient d'un cas à l'autre, tout comme l'importance de chacun. Il est important d'expliquer à la personne concernée les démarches que vous avez prises pour tenter de réaliser les adaptations nécessaires, et les raisons pour lesquelles vous ne pouvez pas les effectuer.

Exemples d'adaptations possibles

Les mesures d'adaptations sont des outils qui permettent aux employés en situation de handicap d'accomplir leur travail. Souvent, celles-ci sont gratuites ou à faible coût, p.ex. téléphone intelligent. Certaines personnes n'ont pas besoin de mesures d'adaptation pour remplir leurs fonctions, alors que d'autres en nécessitent que très peu.

Fauteuil roulant :

- Fournissez un bureau à hauteur réglable avec un dégagement sous le bureau qui permet d'y travailler confortablement.
- Considérez l'achat de classeurs horizontaux plutôt que verticaux, qui empêcheraient une personne en fauteuil roulant d'accéder aux tiroirs du haut.
- Facilitez les déplacements à l'intérieur du lieu de travail pour que la personne circule aisément avec un fauteuil roulant.
- Assurez-vous de l'accessibilité des toilettes, salle à manger, salle de réunions, etc.
- Accordez-lui des pauses régulièrement.

Limitation visuelle :

- Permettez l'accès d'un chien-guide sur les lieux de travail.
- Adaptez vos locaux en installant des surfaces aux textures et couleurs contrastantes à l'approche d'un escalier.
- Éliminez les obstacles qui pourraient pendre du plafond et qui ne pourraient pas être détectés avec une canne.
- Fournissez des logiciels de lecture d'écran.
- Ayez un ordinateur permettant la prise de notes vocales ou un enregistreur portable.
- Assurez-vous que les documents sont imprimés en gros caractères (on recommande une taille de police d'au moins 16 points).
- Fournissez-lui une loupe à main.
- Offrez-lui des pauses fréquentes pour se reposer les yeux si la fatigue est problématique.

Limitation auditive :

- Communication écrite avec feuille/crayon, tablette électronique, courriel, message texte, téléphone intelligent.
- Lors de formations ou de réunions, un interprète gestuel pourrait être sur place ou par vidéoconférence.
- Installer des alarmes à signaux visuels ou des pagettes.

Limitation intellectuelle :

- Système de mentors qui permettront à l'employé de s'adapter à son nouveau milieu de travail tout en étant intégré au groupe en place.
- Ne pas instaurer des horaires trop serrés.
- Produire une liste écrite des activités à réaliser au cours de la journée que l'employé pourra cocher au fur et à mesure qu'il les réalise, ou un enregistrement vocal.
- Fournissez-lui des documents en format audio.
- Utilisez un agenda conventionnel ou électronique pour la gestion du temps.
- Donnez à la personne des commentaires positifs et des encouragements.

Limitation psychique :

- Faire preuve de flexibilité.
- De simples encouragements et du renforcement positif auront un impact remarquable sur la qualité du travail de votre employé.
- Diviser des tâches complexes en de plus petites tâches.
- Éliminer les distractions dans sa zone de travail.
- Collaborez avec la personne afin d'adapter ses heures de pause et de travail.

Saviez-vous que....

La déficience psychique peut être l'une des expériences de la vie qui crée le plus d'isolement. En raison des stigmates qui entourent les maladies mentales, de nombreuses personnes ont tendance à se replier sur elles-mêmes. Encouragez les employés à prendre part aux activités sociales. Essayez d'encourager la créativité. Les gens ayant une déficience psychique ont besoin de sentir qu'ils peuvent faire preuve de créativité au travail.

Les employeurs constatent de plus en plus l'importance d'inclure des personnes ayant une déficience psychique dans leur effectif. L'embauche de personnes ayant une déficience psychique a de multiples répercussions positives sur le milieu de travail. Par exemple, les employeurs ont appris que de nombreuses personnes ayant une maladie mentale travaillent habituellement avec plus d'acharnement pour faire un bon travail. Leur vie a peut-être été freinée par la maladie et ils sont prêts à tout faire pour prouver qu'ils peuvent décrocher un emploi et le conserver. Bon nombre de personnes ayant une déficience psychique travaillent sans mesure de soutien. D'autres peuvent avoir recours à celles-ci par moment.

Renseignez-vous auprès de l'Association canadienne pour la santé mentale - ACSM.

Sensibilités d'origine environnementale :

Les sensibilités d'origine environnementale sont une intolérance aux substances chimiques de l'environnement ou à des produits chimiques.

- Fournissez des espaces de travail dotés de fenêtres qui s'ouvrent.
- Gardez un environnement exempt de polluants comme les parfums, les produits de nettoyage, etc. Utilisez des produits non toxiques.
- Informez les employés à l'avance des travaux de rénovation, de nettoyage ou de peinture. Permettez-leur de travailler à la maison durant cette période.

Adaptation au quotidien

L'embauche d'une personne en situation de handicap demande une certaine adaptation. Il est important que votre nouvel employé soit confortable pour effectuer les différentes tâches que le poste exige, mais il est aussi important qu'il soit intégré aisément à ses collègues. De simples gestes comme, par exemple, mettre la cafetière à un niveau accessible pour une personne en fauteuil roulant feront toute une différence. Il faut également s'assurer que les toilettes sont accessibles et que le poste de travail de l'employé est ergonomique, comme tout autre poste.

L'accueil de personnes en situation de handicap en milieu de travail est très important. Vous devez agir avec ce nouvel employé comme vous le faites avec tout autre employé. Assurez-vous que les autres employés soient au courant du handicap de leur nouveau collègue, et qu'ils ont l'information nécessaire pour bien interagir avec celui-ci. Aidez l'employé à sentir qu'il fait partie du groupe.

Situations d'urgence

Les alarmes devraient être vues et entendues. Les sonnettes d'alarme sont inefficaces pour alerter les personnes malentendantes ou sourdes. Voilà pourquoi il est essentiel de trouver des moyens visuels pour les avertir. Pour savoir comment supprimer les obstacles, rendez-vous sur le site : www.AccessON.ca.

Le concept « d'égalité d'évacuation » ne signifie pas que les moyens de sortie en cas d'incendie doivent être les mêmes pour chacun, mais que le niveau de sécurité soit le même pour tous. Chacun des types de handicap est particulier quand il s'agit d'évacuation. Il est donc important de s'informer et de choisir la solution qui devrait profiter à plus d'un groupe ou, du moins ne pas porter atteinte à la sécurité des autres. Le plan d'urgence doit être affiché dans l'immeuble et distribué à tous.

Pour conclure...

La vocation de ce guide pratique n'est pas d'apporter des solutions toutes faites, mais d'aider à une meilleure compréhension de ce qu'est le handicap et de donner des pistes d'actions pour s'engager dans une démarche positive pour le recrutement, l'intégration et le maintien dans l'emploi.

Comme employeur, vous savez que chacune et chacun de vos employés a ses forces, ses aptitudes et ses limitations. Il en est de même pour les personnes en situation de handicap. L'embauche d'une personne en situation de handicap sera un atout pour votre entreprise. En général, seulement quelques modifications simples et peu coûteuses s'imposent au poste. Pour toute information sur la Norme d'accessibilité à l'emploi, visitez le site web www.AccessON.ca

Nous souhaitons que ce guide pratique, simple et concret, vous soit agréable et utile.

À vous maintenant de faire les premiers pas !



LE PHÉNIX
au-delà du handicap | 30^{ans}

Case postale 399

330 rue Saint-Philippe

Alfred ON K0B 1A0

Téléphone : 613 679-1244

Sans frais : 1 866 775-7001

Courriel : info@lephenix.on.ca

Sites internet : www.lephenix.on.ca

www.handicaps.ca

Aide-mémoire

Pour réaliser une entrevue accessible :

- Réalisez l'entrevue dans un endroit accessible ou rendez la salle accessible.
- Rendez le format des tests d'évaluation accessible aux personnes en situation de handicap.
- Allouez plus de temps aux personnes ayant un handicap.
- Permettez aux personnes ayant un handicap d'être accompagnées d'une personne de soutien pour l'entrevue.
- Nommez un membre du personnel pour aider le candidat.

Les formats accessibles :

- les gros caractères;
- le braille;
- les formats audio;
- les formats électroniques.

Les aides à la communication :

- l'utilisation d'un langage clair et simple;
- la langue des signes;
- la lecture à voix haute;
- le sous-titrage;
- les notes écrites.

Le contenu de cette page a été adapté du Guide d'accessibilité à l'emploi produit par la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario.

Références et ressources

AIDE FINANCIÈRE POUVANT CONTRIBUER À RENDRE
VOTRE ORGANISATION ACCESSIBLE

http://www.mcass.gov.on.ca/mcass/french/pillars/accessibilityOntario/business/fin_assis_busaccess.htm

ASSOCIATION CANADIENNE POUR LA SANTÉ MENTALE (ACSM)

<http://www.acsm.ca>

ASSOCIATION DES SOURDS DU CANADA (ASC)

www.cad.ca

BUREAU DE LA CONDITION DES PERSONNES HANDICAPÉES (BCPH),
Ressources humaines et Développement social Canada

http://www.rhdsc.gc.ca/fra/condition_personnes_handicapees/index.shtml

COMMISSION CANADIENNE DE LA SANTÉ MENTALE

www.mentalhealthcommission.ca

COMMISSION ONTARIENNE DES DROITS DE LA PERSONNE

<http://www.ohrc.on.ca/fr/issues/disability>

CONGRÈS DU TRAVAIL DU CANADA

Droits et Handicaps - Vers l'inclusion des personnes handicapées en milieu de travail

<http://www.congresdutravail.ca>

INCA (Institut national canadien pour aveugles)

www.cnib.ca

LOI DE 2005 SUR L'ACCESSIBILITÉ DES PERSONNES HANDICAPÉES DE L'ONTARIO

http://www.e-laws.gov.on.ca/html/statutes/french/elaws_statutes_05a11_f.htm

NORME D'ACCESSIBILITÉ À L'EMPLOI

Ministère du développement économique, de l'emploi et de l'infrastructure
Ontario.ca/ONdonneaces

POLITIQUE D'ÉQUITÉ EN EMPLOI

<http://www.rhdsc.gc.ca/fra/pt/ot/ntemt/emt/information/quoi.shtml>

SERVICE CANADA – Services pour les personnes handicapées - Emploi

<http://www.servicecanada.gc.ca/fra/auditoires/handicap/emploi.shtml>

SOCIÉTÉ CANADIENNE DE L'OUÏE (SCO)

www.chs.ca

VIE AUTONOME CANADA

www.cailc.ca

Le Phénix tient à remercier ces pourvoyeurs de fonds.



Les Ateliers de formation du Phénix

Un événement majeur à fort impact suscite présentement une augmentation significative de la demande en formation. L'adoption par le gouvernement de la LAPHO, ainsi que des différentes normes d'accessibilité afférentes à cette loi, obligent tous les organismes publics et entreprises du secteur privé ayant au moins un employé en Ontario à s'y conformer afin de rendre l'Ontario complètement accessible d'ici 2025 aux personnes en situation de handicap.

La formation est une partie importante de la mise en œuvre de la LAPHO. Elle permet de sensibiliser le personnel aux besoins des personnes en situation de handicap, d'expliquer comment et pourquoi y répondre. C'est pourquoi Le Phénix a conçu cinq formations distinctes.

1. Formation sur les exigences de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et ses normes d'accessibilité dont :
 - la norme d'accessibilité pour les services à la clientèle
 - les normes intégrées
2. Atelier pratique sur la livraison de vos services à la clientèle : "Offrir un service adapté aux besoins de la personne en situation de handicap".
3. Atelier sur les informations et communications accessibles.
4. Atelier sur un milieu de travail accessible à tous.
5. Atelier sur l'accessibilité de vos événements.

Pour plus d'information communiquer avec Judith Parisien au 1 866 775 7001 ou par courriel jparisien@lephenix.on.ca



LE PHÉNIX | 30 *ans*
au-delà du handicap

Case postale 399
330 rue Saint-Philippe
Alfred ON K0B 1A0

Téléphone : 613 679-1244
Sans frais : 1 866 775-7001

Courriel : info@lephenix.on.ca
Sites internet : www.lephenix.on.ca
www.handicaps.ca

Mars 2016