

Table des matières

Introduction	2
Module 1. Qu'entend-on par mesure d'adaptation du milieu de travail?.....	4
Module 2. Que prévoit la législation?.....	8
Module 3. Qui est responsable et de quelle façon?	15
Module 4. Quelles étapes faut-il suivre?	19
Module 5. Où puis-je trouver plus d'information et d'aide?	23
Récapitulation	26
Appendice A.....	27

Introduction

Contexte de l'atelier

Développement des ressources humaines Canada (DRHC) et l'Agence des douanes et du revenu du Canada (ADRC) ont mis au point cet atelier interactif pour favoriser une meilleure compréhension des problèmes d'adaptation du milieu de travail. Ils espèrent ainsi réduire et éventuellement éliminer les obstacles qui nuisent à la productivité et à la pleine participation des personnes handicapées dans la fonction publique fédérale.

L'atelier repose sur le principe que l'élimination des obstacles en milieu de travail, à l'échelle de la fonction publique fédérale, est la responsabilité de **tous** – les gestionnaires, le personnel, les syndicats et les personnes handicapées. Cinq éléments importants sous-tendent ce principe :

1. Un environnement de travail propice favorise la réussite de l'intégration et la pleine participation de tous; il a un effet positif sur la santé en général, le bien-être et la productivité.
2. L'élimination des obstacles en milieu de travail et la promotion d'un milieu de travail inclusif et adapté sont des enjeux essentiels de la gestion des ressources humaines.
3. La connaissance des ressources et stratégies aide à régler les problèmes d'adaptation du milieu de travail et favorise l'inclusion.
4. L'adaptation du milieu de travail concerne tout le monde et d'une certaine façon, tout le monde a besoin de mesures d'adaptation.
5. L'adaptation du milieu de travail est la responsabilité de chacun.

Le présent atelier va dans le sens de l'engagement de l'ADRC et de DRHC envers le Plan d'action du gouvernement du Canada concernant les personnes handicapées et il témoigne de la haute priorité qu'il accorde à l'amélioration de l'employabilité des personnes handicapées dans la fonction publique fédérale.

Atelier sur l'adaptation du milieu de travail

Objectif organisationnel

Réduire et éventuellement éliminer les obstacles qui nuisent à la productivité et à la pleine participation des personnes handicapées à la fonction publique fédérale.

Objectif de l'atelier

Fournir les outils nécessaires pour participer au processus d'adaptation du milieu de travail.

Résultats d'apprentissage

À la fin de l'atelier, les participants seront en mesure :

- d'expliquer ce qu'est une mesure d'adaptation du milieu de travail;
- de dire ce que prévoit la législation au sujet des mesures d'adaptation du milieu de travail;
- d'indiquer qui en est responsable, et de quelle façon;
- d'énumérer les principales étapes à suivre pour adapter le milieu de travail; et
- d'indiquer les ressources disponibles pour favoriser le règlement des problèmes d'adaptation du milieu de travail.

Programme de l'atelier

Introduction

Module 1. Qu'entend-on par mesure d'adaptation du milieu de travail?

Module 2. Que prévoit la législation?

Module 3. Qui est responsable et de quelle façon?

Module 4. Quelles sont les étapes à suivre?

Module 5. Où puis-je obtenir plus d'information et d'aide?

Récapitulation

Module 1

Qu'entend-on par mesure d'adaptation du milieu de travail?

Question

Quels mots, réflexions ou sentiments l'adaptation du milieu de travail vous inspire-t-elle?

Question

De quelle façon a-t-on adapté votre lieu de travail à vos besoins?

Question

Quel lien faites-vous entre l'adaptation du milieu de travail et la gestion des ressources humaines?

Définition de l'adaptation du milieu de travail

« ... de créer et de maintenir un environnement inclusif et sans obstacles dans la fonction publique fédérale afin de garantir la pleine participation des personnes handicapées... »

Secretariat du Conseil du Trésor du Canada

On peut aborder l'adaptation du milieu de travail à deux niveaux différents :

- organisationnel et/ou
- individuel.

Adaptation organisationnelle

Démarche visant à garantir que l'ensemble des programmes et activités de l'organisation, notamment les politiques, pratiques, règles, normes, achats et décisions de gestion des biens immobiliers ne créent pas d'obstacles à une pleine participation au milieu de travail.

Adaptation individuelle

Démarche visant à répondre aux besoins particuliers d'adaptation du milieu de travail des personnes qui établissent clairement les obstacles à leur pleine participation et à leur productivité en milieu de travail.

Question

Quels avantages voyez-vous aux solutions de type organisationnel?

Atelier sur l'adaptation du milieu de travail

Exercice

Visualisez le photocopieur et l'endroit où il se trouve à votre lieu de travail. Choisissez maintenant un handicap et tentez d'établir l'un des obstacles que pose ce photocopieur à la personne handicapée.

Question

Quelle solution de type organisationnel pourrait-on mettre de l'avant pour faciliter l'utilisation du photocopieur pour tous?

Question

Comment pourriez-vous surmonter l'obstacle en adoptant des mesures individualisées?

Vidéo

La vidéo « **Demande-le moi** » offre des solutions et des commentaires sur les mesures d'adaptation du milieu de travail en tenant compte de diverses perspectives.

Conseil

Lorsque vous visionnerez cette vidéo, essayez de voir l'adaptation des lieux de travail non pas simplement comme une réponse à un handicap, mais plutôt comme une amélioration significative et concrète au milieu de travail en général.

Atelier sur l'adaptation du milieu de travail

Question

Quel message le plus important reprenez-vous de cette vidéo?

Question

En vous basant sur la vidéo, donnez des exemples de mesures d'adaptation individuelles et organisationnelles?

Étude de cas n° 1 ~ Julie

Julie est bien heureuse de recevoir une lettre l'informant que sa candidature a été retenue pour un poste de CR-4. La lettre type l'invite à s'inscrire à la prochaine étape du processus d'évaluation qui consiste en un examen de communication écrite. La lettre précise la date, l'heure, l'endroit et la durée de l'examen.

Lorsque Julie se présente à l'entrée principale de l'immeuble, le jour de l'examen, elle ne tarde pas à constater qu'il n'y a pas de rampe pour son fauteuil roulant. Elle passe près d'une demi-heure à faire le tour de l'immeuble pour trouver une entrée accessible en fauteuil roulant. Ou il n'existe pas de telle entrée ou alors elle ne l'a pas trouvée. Frustrée et déçue, Julie rentre chez elle.

Question

Quelles politiques ou pratiques d'adaptation organisationnelle auraient permis à Julie d'éviter cet obstacle?

Module 2

Que prévoit la législation?

Faits nouveaux dans le domaine législatif et réglementaire

Au cours des deux dernières décennies, trois importantes percées législatives ont profondément changé la vie des Canadiennes et des Canadiens handicapés.

1. La **Charte canadienne des droits et libertés**.
2. La **Loi canadienne sur les droits de la personne**.
3. La **Loi sur l'équité en matière d'emploi**.

Examinons brièvement chacune d'elles.

Essentiellement, la **Charte canadienne des droits et libertés** précise que tous ont droit à la même protection et au même bénéfice de la loi, indépendamment de toute discrimination, notamment des discriminations fondées sur la race, l'origine nationale ou ethnique, la couleur, la religion, le sexe, l'âge ou les déficiences mentales ou physiques – article 15 de la Charte.

La **Loi canadienne sur les droits de la personne (LCDP)** exige que les ministères du gouvernement fédéral et les organisations régies par le gouvernement fédéral prennent des mesures d'adaptation du milieu de travail à l'endroit de toute personne protégée par la loi, à moins que ces mesures n'entraînent des contraintes excessives. C'est ce qu'on appelle « l'obligation de prendre des mesures d'adaptation » – articles 2 et 15 de la Loi.

La **Loi sur l'équité en matière d'emploi (LEE)** exige des employeurs qu'ils réalisent un effectif représentatif en élaborant et mettant en œuvre un programme d'équité en matière d'emploi pour supprimer les obstacles que rencontrent les femmes, les membres de minorités visibles, les Autochtones et les personnes handicapées. La **LEE** oblige également les employeurs à prendre des mesures d'adaptation pour ces quatre groupes.

Cette **obligation de prendre des mesures d'adaptation** est le plus important facteur à avoir des répercussions positives sur la participation des personnes handicapées en milieu de travail.

Obligation de prendre des mesures d'adaptation

Question

À votre avis, qu'entend-on par l'obligation de prendre des mesures d'adaptation?

Définition de l'obligation de prendre des mesures d'adaptation

« Il s'agit de l'obligation de l'employeur des fournisseurs de services et de prendre les mesures qui s'imposent pour éliminer la discrimination à l'égard des employés, d'employés éventuels ou de clients résultant d'une règle, d'une pratique ou d'un obstacle qui a – ou qui peut avoir – un effet préjudiciable sur une personne handicapée. »

Commission canadienne des droits de la personne

Étendue de l'obligation de prendre des mesures d'adaptation

L'**étendue** de cette obligation de l'employeur de prendre des mesures d'adaptation se précise à mesure que les tribunaux rendent des décisions. Toutefois, certains critères fondamentaux de l'étendue des mesures d'adaptation du milieu de travail sont maintenant très clairs.

L'employeur doit répondre aux questions suivantes

- La personne peut-elle faire le travail sans que soient apportées des modifications?
- Dans la négative, la personne peut-elle faire le travail si des modifications y sont apportées grâce à un nouveau regroupement des tâches, à du recyclage ou à quelque autre mesure d'adaptation?
- Dans la négative, la personne peut-elle faire un autre travail sans que des modifications soient apportées ou en prévoyant des mesures d'adaptation?

Atelier sur l'adaptation du milieu de travail

Notes – exemple

Notes – exemple

Limites de l'obligation de prendre des mesures d'adaptation

Il existe des **limites** aux mesures d'adaptation que doit prendre un employeur. Ce dernier doit prendre en considération à la fois les droits de la personne et le droit de l'employeur de disposer d'un milieu de travail productif.

Un employeur n'est pas tenu :

- de créer un emploi improductif;
- de garder une personne incapable de remplir les obligations de l'emploi en dépit des mesures d'adaptation; ou
- de se heurter à des contraintes excessives.

Notes – exemple

Contrainte excessive

« [Pour établir une exception à l'obligation de prendre des mesures d'adaptation] ... il faut qu'il soit démontré que 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. »

Commission canadienne des droits de la personne

En outre, il incombe à l'employeur de prouver :

- que les coûts risquent de compromettre la viabilité de l'organisation. Dans ce cas, la taille de l'employeur joue un rôle essentiel; ou
- que les mesures d'adaptation entraîneraient un risque pour la santé ou la sécurité d'autres personnes.

Notes – exemple

Note

L'adaptation du milieu de travail n'est pas une simple politesse—il s'agit de l'application de la loi. L'employé à qui sont refusées des mesures d'adaptation peut déposer une plainte en vertu de la *Loi canadienne sur les droits de la personne*. Les employeurs sont tenus de répondre aux besoins des personnes, sous réserve d'une contrainte excessive.

Exigence professionnelle justifiée (EPJ)

Une EPJ est une tâche ou un objectif **essentiel** pour faire un travail. Un employeur doit examiner les tâches indiquées dans les descriptions de travail pour déterminer si elles sont essentielles au poste. Si une tâche n'est pas essentielle et est discriminatoire, l'employeur doit l'éliminer.

De même, l'employeur doit veiller tout particulièrement à faire une différence entre les objectifs et les méthodes de travail. Dans nombre de cas, il est possible de modifier ou d'adapter les méthodes utilisées pour remplir une tâche, tout en atteignant les mêmes objectifs.

Note

Une EPJ n'est **pas** considérée comme une pratique discriminatoire.

« Ne constituent pas des actes discriminatoires :

a) les refus, exclusions, expulsions, suspensions, restrictions, conditions ou préférences de l'employeur qui démontre qu'ils découlent d'exigences professionnelles justifiées. »

LCDP, paragraphe 15 (1)

Commission canadienne des droits de la personne

Notes – exemple

Dignité du risque

La dignité du risque n'est pas une loi mais un principe important par lequel les personnes handicapées affirment leur **droit** de prendre un risque plus élevé que pourrait normalement considérer acceptable une personne non handicapée.

Notes – exemple

Étude de cas n° 2 ~ Denis

Denis est un diplômé universitaire dans la quarantaine avancée et travaille depuis plus de dix ans comme inspecteur. Il y a deux mois environ, Denis a eu un accident cérébrovasculaire (ACV) qui a eu des répercussions notables sur sa mobilité et sa dextérité. Il est néanmoins très heureux que cet ACV n'ait eu aucune incidence sur sa capacité de communiquer ni sur son intelligence. Bien qu'il ait moins d'énergie qu'avant, Denis travaille activement à sa réadaptation en suivant des séances de physiothérapie régulières.

Denis a également très hâte de retourner travailler, avec l'appui de son conseiller en réadaptation et de son représentant syndical; mais il se rend bien compte qu'il aura à relever de nouveaux défis à son retour au travail. Avant son ACV, Denis passait la plus grande partie de ses journées de travail à examiner les envois arrivant au Canada. Ce travail exige d'être souvent debout, de marcher, de grimper et même de ramper sur les mains et les genoux.

Question

Dans quelle mesure l'employeur de Denis est-il légalement obligé de l'aider à reprendre le travail?

Atelier sur l'adaptation du milieu de travail

Question

L'employeur de Denis pourrait-il invoquer la contrainte excessive pour justifier son refus de l'aider à reprendre le travail? Pourquoi?

Question

Quels autres concepts dont il a été question précédemment pourraient influencer sur les mesures d'adaptation susceptibles d'aider Denis à reprendre le travail?

Module 3

Qui est responsable et de quelle façon?

Le processus d'adaptation est une responsabilité partagée. Bien que l'adaptation du milieu de travail relève principalement de l'employeur, c'est un processus qui exige le plus souvent de la collaboration et de la consultation.

Lorsqu'il s'agit de prendre des mesures d'adaptation, trois (3) groupes différents peuvent être appelés à intervenir dans le processus :

- **l'individu** qui demande l'adaptation;
- **l'employeur**; et
- **le syndicat ou l'association professionnelle.**

L'**individu** doit :

- informer l'employeur de ses besoins d'adaptation du milieu de travail;
- fournir des informations non diagnostiques pertinentes au travail en provenance de professionnels de la santé, concernant ses contraintes ou limites et ses capacités (p. ex., la personne peut soulever un poids allant jusqu'à 25 livres ou la personne peut demeurer assise pendant une période de deux heures);
- participer à des échanges sur les solutions possibles en matière d'adaptation du milieu de travail;
- collaborer avec tout expert qui fournit de l'aide;
- travailler avec l'employeur à l'évaluation des mesures d'adaptation et aux ajustements qu'il conviendrait d'apporter, le cas échéant; et
- communiquer, au besoin, avec les représentants syndicaux.

L'**employeur** doit :

- mettre de l'avant des normes et des mesures concernant le milieu de travail pour que, d'entrée de jeu, elles ne soient pas discriminatoires;
- faire connaître à tous les employés et employés potentiels l'ensemble des politiques et procédures sur son obligation de prendre des mesures d'adaptation et leur faire part de son engagement à cet égard;

Atelier sur l'adaptation du milieu de travail

- accepter de bonne foi la demande de mesures d'adaptation de l'employé;
- limiter les demandes d'information à la nature de la contrainte ou de la restriction en ce qui concerne le milieu de travail;
- rechercher des solutions possibles en matière d'adaptation;
- obtenir, au besoin, l'opinion ou l'avis d'un expert;
- tenir un dossier sur la demande de mesures d'adaptation et les mesures prises;
- assurer la confidentialité;
- prendre les mesures d'adaptation en temps opportun, sans qu'elles ne causent de contraintes excessives;
- assurer un soutien continu, évaluer l'efficacité des mesures d'adaptation et collaborer à tout ajustement qui s'impose; et
- collaborer, le cas échéant, avec le représentant du syndicat.

Le **syndicat ou l'association professionnelle** doit :

- aider l'employeur à mettre de l'avant des normes et des mesures concernant le milieu de travail pour que, d'entrée de jeu, elles ne soient pas discriminatoires;
- faire valoir les besoins d'adaptation d'un employé si ce dernier le demande;
- élaborer une démarche axée sur la solution des problèmes d'adaptation;
- assurer le suivi pour évaluer l'efficacité des mesures d'adaptation et aider à résoudre tout problème connexe pouvant survenir; et
- veiller à ce que les conventions collectives ne constituent pas, en elles-mêmes, des obstacles à la pleine participation de la personne et à sa productivité.

Étude de cas n° 3 ~ Sarah

L'employeur de Sarah vient tout juste de lui offrir, à elle ainsi qu'à certains de ses collègues récemment déclarés excédentaires, une occasion de recyclage en ingénierie des systèmes informatiques. Sarah est très heureuse d'avoir cette possibilité parce qu'elle est très intéressée par la technologie de l'information et que cette nouvelle carrière lui permettra de continuer à travailler dans le même ministère. Toutefois, elle a une certaine appréhension en ce qui a trait aux exigences de la formation parce qu'elle souffre d'une difficulté d'apprentissage qui affecte la façon dont elle comprend et retient les mots et les phrases qu'elle entend.

Sarah a remarquablement bien réussi à dissimuler son handicap tout au long de sa carrière au sein de la fonction publique fédérale. Elle sait très bien qu'il arrive souvent que les personnes souffrant de troubles d'apprentissage soient stéréotypées et qu'il existe un bon nombre de mythes sur ce handicap.

Si Sarah poursuit cette nouvelle perspective de carrière, elle sait très bien qu'elle fera face à d'importants défis d'apprentissage, dévoilant ainsi son handicap à son employeur et ses collègues.

Note

Avant de passer aux questions, veuillez prendre connaissance de la fiche d'information sur les troubles d'apprentissage (pp. 27 à 29).

Question

Si Sarah souhaite que des mesures d'adaptation soient prises à son égard, quel rôle doit-elle jouer et quelles responsabilités doit-elle assumer dans cette situation?

Atelier sur l'adaptation du milieu de travail

Question

Quel rôle l'employeur de Sarah devra-t-il jouer et quelles seront ses responsabilités si Sarah présente une demande de mesures d'adaptation?

Question

Le syndicat dont Sarah fait partie a-t-il un rôle à jouer pour veiller à ce que des mesures d'adaptation soient prises tout au long de son recyclage?

Question

Qui d'autre pourrait avoir un rôle à jouer dans ce processus de prise de mesures d'adaptation?

Module 4

Quelles étapes faut-il suivre ?

La description des étapes à suivre devrait vous aider à participer dans l'adaptation de votre milieu de travail.

Étapes de l'adaptation du milieu de travail

1. Communiquer
2. Établir et préciser les besoins et les conséquences
3. Mettre en œuvre et assurer un soutien
4. Évaluer et ajuster

1. Communiquer

- Veiller à ce que les politiques et procédures de l'organisation concernant la prise de mesures d'adaptation du milieu de travail soient communiquées régulièrement à tous les employés et employés potentiels, au moyen de tout un éventail d'outils de communication.
- Communiquer les besoins d'adaptation du milieu de travail.

2. Établir et préciser les besoins et les conséquences

- Déterminer si la mesure d'adaptation établie exige une adaptation organisationnelle ou individuelle.
- Si la mesure d'adaptation établie exige une adaptation organisationnelle d'une politique ou d'une procédure, l'employeur doit examiner les problèmes associés à la demande et apporter tout changement systémique qui s'impose. La consultation des principaux intéressés est fortement recommandée.

- Si la mesure d'adaptation établie exige de travailler qu'avec une seule personne, il est fortement conseillé de faire une évaluation des besoins pour veiller à ce que cette personne fasse l'objet de mesures d'adaptation pertinentes. Le gestionnaire immédiat ou la personne qu'il délègue devrait rassembler les détails des mesures d'adaptation nécessaires et des coûts estimatifs s'y rapportant. Le gestionnaire doit travailler en étroite collaboration avec la personne pour déterminer quel plan d'action convient le mieux.
- Ensemble, l'employé et le gestionnaire peuvent choisir le type d'évaluation et d'adaptation qui convient le mieux, en exploitant les ressources des réseaux internes et externes (p. ex., le représentant du syndicat de l'employé, le médecin de l'employé, un expert-conseil en réadaptation, un spécialiste en informatique ou tout autre fournisseur de services).
- Dans certains cas, il est indiqué d'examiner minutieusement les conséquences d'une prise de mesures d'adaptation auprès de tous les intéressés, notamment les collègues, les syndicats et le personnel des ressources humaines.

Conseil

Bien qu'on demande souvent à la personne qui souhaite l'adoption de mesures d'adaptation de fournir un diagnostic médical, il s'agit de renseignements privés et rien ne l'oblige à fournir cette information. Nous n'encourageons pas les demandes de cette nature. Il convient toutefois de demander de l'information sur les « limites fonctionnelles » ou sur les « capacités » de la personne (p. ex., être capable de se tenir debout pendant un maximum de 45 minutes entre les pauses ou avoir un usage limité d'une main).

3. Mettre en œuvre et assurer un soutien

- Mettre en œuvre la mesure d'adaptation, en temps opportun.
- Offrir le soutien permanent nécessaire (comme la formation logicielle et l'éducation des collègues).

4. Évaluer et ajuster

- Après une période d'essai, évaluer les avantages de la mesure d'adaptation en regard de la productivité et du bien-être général de l'individu visé par la mesure d'adaptation, de même que les avantages pour l'organisation.
- Faire les ajustements nécessaires, à la lumière des besoins changeants de la personne et/ou de l'organisation.

Note

Lorsque le handicap n'est pas constant, la souplesse est de mise. Il peut être nécessaire de changer les mesures d'adaptation au fur et à mesure que les besoins de la personne évoluent.

Il est bon de garder à l'esprit ces deux (2) points importants tout au long du processus d'adaptation :

- **documenter tout le processus**; et
- **assurer la confidentialité des données tout au long du processus.**

Étude de cas n° 4~ Ahmed

Ahmed a près de vingt ans d'expérience au sein de la fonction publique fédérale. En 1995, son secteur a été intégré à un nouveau ministère beaucoup plus important et, à titre de chef d'équipe, Ahmed a passé beaucoup de temps à organiser et à réorganiser le nouveau service ainsi qu'à répondre à des demandes toujours croissantes et à tenter de s'adapter. Les pressions professionnelles de plus en plus grandes ainsi qu'un processus de transition qui semble ne jamais se terminer commencent à peser lourd pour Ahmed. Ses relations avec une succession de supérieurs deviennent de plus en plus tendues et, au cours des réunions, des discussions orageuses ont souvent lieu. Même les membres de son équipe sentent qu'Ahmed n'est plus le chef dynamique qu'il était auparavant. Malgré ses journées de 10 heures de travail, Ahmed a l'impression de perdre le contrôle et d'être de plus en plus en retard dans son travail. Son intérêt pour le travail diminue de plus en plus; il perd également intérêt pour ses passe-temps et pour sa famille.

Peu de temps après que Diane, la toute dernière directrice, ait été nommée pour diriger le groupe, on demande à Ahmed au cours d'une réunion de préparer un document d'information détaillé sur son équipe et sur leurs activités. Même si Ahmed indique qu'il ne dispose pas de l'effectif nécessaire pour répondre rapidement à la demande, Diane insiste pour avoir ce document à une date précise. Ahmed quitte la réunion fatigué, frustré et en colère.

Ahmed ne rentre pas au travail le lendemain. Il ne pense plus qu'à dormir. Les symptômes étaient évidents depuis quelque temps : Ahmed souffre d'épuisement professionnel et commence à montrer des signes de dépression.

Après plusieurs mois de congé de maladie, Ahmed joint Diane, sa directrice, son représentant syndical et un de ses collègues dont il se sentait proche. Les messages laissés sur leur boîte vocale sont brefs et prudents. Il leur dit qu'il aimerait reprendre le travail mais que certaines choses devraient changer.

Module 5

Où puis-je obtenir plus d'information et d'aide?

Au cours d'un processus d'adaptation, vous aurez probablement besoin d'information et d'aide.

On ne soulignera jamais assez qu'il faut consulter **d'abord** la personne qui a besoin de mesures d'adaptation. Elle peut souvent contribuer à déterminer qui est en mesure de fournir des conseils.

En outre, d'autres ressources vous permettront de réussir le processus d'adaptation. Un ou plusieurs des éléments suivants peuvent constituer une ressource, mais ces ressources ne sont assurément pas limitées à celles de la liste :

- les personnes;
- les services du gouvernement fédéral;
- les associations de l'extérieur;
- les publications; et
- les sites Web.

Les **personnes** peuvent englober :

- les conseillers en ressources humaines;
- les coordonnateurs de l'équité en emploi;
- les représentants syndicaux;
- les technologues de l'information;
- les responsables de la santé et sécurité au travail;
- les médecins de famille;
- les conseillers en réadaptation; et
- les spécialistes en ergonomie.

Atelier sur l'adaptation du milieu de travail

Les **services du gouvernement fédéral** peuvent comprendre :

- le Bureau de la condition des personnes handicapées, DRHC et
- la Commission canadienne des droits de la personne.

Les **associations de l'extérieur** peuvent comprendre :

- toute association locale, régionale ou nationale qui se consacre à l'éducation, aux services d'adaptation ou à l'information sur un handicap.

Les **publications** peuvent comprendre :

- *Le pouvoir des mots : Conseils généraux et guide terminologique pour une représentation adéquate des personnes ayant une déficience*, Développement des ressources humaines Canada, Bureau de la condition des personnes handicapées, 1998;
- *Employeurs sans obstacles : Guide pratique des mesures d'adaptation au travail visant les personnes handicapées*, Commission canadienne des droits de la personne;
- *Comblant l'écart : Programmes et services du gouvernement du Canada susceptibles d'intéresser les Canadiennes et les Canadiens handicapés*. Développement des ressources humaines Canada, Bureau de la condition des personnes handicapées, 1998;
- *Politique sur l'équité en emploi*, Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, juillet 1999;
- *Une place pour tous : Guide pour la création d'un milieu de travail inclusif*, Commission canadienne des droits de la personne, 2001;
- *Politique sur l'obligation de prendre des mesures d'adaptation pour les personnes handicapées dans la fonction publique fédérale*, Secrétariat du Conseil du Trésor, le 3 juin 2002; et
- *Working Together: An Employer's Resource for Workplace Accommodation*, Développement des ressources humaines Canada (bureau régional de l'Ontario), en collaboration avec Future Abilities and Creative Employment, 2000 (disponible en anglais seulement).

Atelier sur l'adaptation du milieu de travail

Les **sites Web** peuvent comprendre :

- Le Bureau de l'industrie des appareils et accessoires fonctionnels d'Industrie Canada, **strategis.ic.gc.ca/adio**;
- *Canadian Abilities Foundation* (disponible en anglais seulement), **www.enablelink.org**;
- Le Conseil canadien de la réadaptation et du travail, **www.ccrw.org**;
- La Commission canadienne des droits de la personne, **www.chrc-ccdp.ca**;
- Division de l'équité en emploi, Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, **www.tbs-sct.gc.ca/ee**;
- Le Bureau de la condition des personnes handicapées, Développement des ressources humaines Canada, **www.hrdc-drhc.gc.ca/bcph-odi**;
- Le Sous-comité du Parlement sur la condition des personnes handicapées, **www.parl.gc.ca**;
- L'Alliance de la fonction publique du Canada, **www.psac.com**;
- *Web Accessibility Initiative* (disponible en anglais seulement), **www.w3.org/WAI**;
et
- Équité en milieu de travail, Développement des ressources humaines Canada, **info.load-otea.hrdc-drhc.gc.ca/equite_milieutrow/accueil.htm**.

Récapitulation

Avons-nous atteint les objectifs que nous nous étions fixés?

- Nous avons décrit ce que sont les mesures d'adaptation au milieu de travail. Nous avons aussi examiné comment une approche organisationnelle peut produire encore plus d'avantages qu'une approche individualisée.
- Nous avons traité de quelques-unes des considérations juridiques de l'adaptation du milieu de travail comme l'obligation de prendre des mesures d'adaptation, la contrainte excessive et l'EPJ.
- Nous avons indiqué qui intervient dans le processus d'adaptation et précisé leurs fonctions et responsabilités particulières.
- Nous avons décrit les étapes du processus d'adaptation du milieu de travail.
- Nous avons indiqué quelques sources d'information et d'aide.

Question finale

D'après ce que vous aurez retenu de l'atelier, qu'allez-vous :

- commencer à faire?
- continuer à faire?
- arrêter de faire?

APPENDICE A

FICHE D'INFORMATION – TROUBLES D'APPRENTISSAGE

Définition

L'expression « troubles d'apprentissage » se réfère à un certain nombre de dysfonctionnements qui affectent l'acquisition, l'organisation, la rétention, la compréhension ou l'utilisation de l'information verbale ou non verbale. Ces dysfonctionnements affectent l'apprentissage chez des personnes qui autrement font preuve au moins de capacités moyennes essentielles à la pensée et au raisonnement. Les troubles d'apprentissage sont donc distincts de la déficience intellectuelle.

Les troubles d'apprentissage sont le résultat d'atteintes à un processus ou plus touchant la perception, la pensée, la mémoire ou l'apprentissage. Ils comprennent, mais ne sont pas limités, le traitement du langage, le traitement phonologique, le traitement visuo-spatial, la vitesse de traitement, la mémoire et l'attention ainsi que les fonctions d'exécution (p. ex. la planification et la prise de décisions).

L'ampleur des troubles d'apprentissage varie et ils peuvent avoir une incidence sur l'acquisition et l'utilisation d'une ou plusieurs des fonctions suivantes :

- *langage oral (soit écouter, parler, comprendre);*
- *langage écrit (soit l'aspect réceptif – décodage, correspondance phonétique, reconnaissance des mots, compréhension de lecture);*
- *l'aspect expressif (soit l'orthographe, la production de textes); et*
- *mathématiques (soit le calcul, la résolution de problèmes).*

Les troubles d'apprentissage peuvent aussi comprendre des difficultés organisationnelles, de perception et d'interaction sociales, et dans l'adoption d'un point de vue.

Extrait tiré du projet de définition de l'organisme Troubles d'Apprentissage – Association Canadienne qui figure dans sa totalité sur son site Web : **www.ldac-taac.ca**

Voici certains exemples courants de façons d'accommoder une personne ayant des troubles d'apprentissage :

- réduire le bruit de fond;

Atelier sur l'adaptation du milieu de travail

- allouer du temps supplémentaire pour s'acquitter des tâches;
- offrir de l'information sous une forme non traditionnelle, comme sur cassette; et
- s'assurer que le contrôle de l'orthographe puisse être utilisé sur toutes les applications informatiques.

Vous trouverez ci-dessous divers types de troubles d'apprentissage et certains moyens plus spécifiques de les accommoder. Les exemples susmentionnés peuvent également être utiles. Dans tous les cas, n'oubliez pas de demander à l'employé comment vous pourriez mieux répondre à ses besoins. La liste suivante n'est en aucune façon une liste exhaustive; elle ne contient que des exemples :

1) Problèmes de perception auditive : difficultés à capter et/ou à traiter l'information exacte avec l'ouïe.

Accommodements

- Réduire les bruits de fond (sonneries de téléphone, appareils bruyants ou conversations de fond).
- Parler lentement et consciemment, en allouant à l'employé du temps pour lui permettre de traiter l'information.
- Donner les instructions par écrit.
- Encourager la prise de notes.

2) Les Problèmes de perception visuelle : difficulté à voir des images précises ou à distinguer un objet et/ou à voir des choses dans le bon ordre et/ou à voir la différence entre deux objets semblables comme dans le cas des lettres « v » et « u ».

Accommodements

- Prévoir une pièce comportant le moins de distractions physiques possible.
- Offrir des ordinateurs à commande vocale pour les documents écrits.
- Donner des instructions verbales.
- Offrir une calculatrice parlante.

3) Problèmes scolaires : difficultés à utiliser le langage et à s'exprimer au moyen de la lecture, de l'écriture, de l'orthographe et/ou des mathématiques.

Accommodements

- Permettre à un lecteur de lire les questions d'examen à haute voix.
- Utiliser un stylo de couleur pour mettre en relief de l'information ou des instructions.

- Autoriser l'utilisation de la technologie d'aide (comme des aides acoustiques et visuelles, traitements de texte, vérificateurs d'orthographe, logiciels d'aide à la correction, ordinateurs à commande vocale, calculatrices parlantes, magnétophones) pour améliorer le rendement.
- Passer en revue l'information pour pouvoir se préparer à l'avance.

4) Problèmes moteurs, temporels et organisationnels : difficultés à se déplacer pour atteindre ses objectifs, à percevoir le temps et l'espace, et à classer l'information.

Accommodements

- Utiliser des minuteriers ou des réponses verbales comme aide-mémoire.
- Organiser l'information.
- Prévoir du temps supplémentaire pour les déplacements entre les réunions.
- Se servir d'alarmes ou de cloches, entre autres, pour signaler les changements.
- Utiliser un repère visuel pour indiquer un changement.

5) Problèmes d'attention : difficulté à être attentif pendant une longue période de temps, ce qui se manifeste par de l'inattention, un rendement inégal et/ou de la difficulté à se concentrer sur les détails.

Accommodements

- Donner des indications claires regroupées en petits segments simples, plutôt qu'en une seule fois.
- Répéter l'information de nombreuses fois jusqu'à ce qu'elle soit bien comprise.
- Permettre à la personne de se lever et de bouger à intervalles réguliers.

6) Problèmes d'aptitudes sociales : difficultés à évaluer l'impact qu'une personne peut avoir sur d'autres, impulsivité et incapacité à juger le langage non verbal.

Accommodements

- Éviter tout sarcasme, dire ce que vous pensez.
- Ne pas vous fier aux indices, aux gestes corporels pour communiquer l'information.
- Maintenir le contact visuel.
- Paraphraser l'information pour transmettre le message.

FICHE D'INFORMATION – DÉPRESSION

Définition

La dépression est un trouble du psychisme qui affecte l'esprit et le corps. À certains moments, il arrive à presque tous les gens de se sentir abattus, d'avoir les bleus, d'être tristes et découragés par la vie, mais généralement ces changements d'humeur sont temporaires. Toutefois, lorsque cet état dépressif persiste, et que la personne se sent misérable et triste de diverses façons et que ces sentiments commencent à entraver ses activités de tous les jours, on peut vraisemblablement parler d'une dépression profonde qui exige des soins.

Quelles sont les causes de la dépression?

La dépression est un problème fréquent qui touche les personnes de tous les âges. Il n'existe pas de cause unique à l'origine de la dépression. Il arrive parfois que des situations stressantes et décourageantes nous accablent de façon continue et peuvent devenir dangereuses. L'apparition de la dépression peut parfois être la conséquence d'un des facteurs suivants :

- décès ou maladie d'un proche;
- difficultés au travail ou dans les relations interpersonnelles;
- difficultés financières;
- émotions psychologiques inexprimées;
- solitude;
- faible estime de soi; et
- prédisposition génétique.

Quels en sont les symptômes?

Signes auxquels il faut prêter attention :

- sentiments de découragement et de désespoir;
- fatigue continue ou perte d'énergie;
- maux de tête constants ou répétitifs;
- troubles continus du sommeil;
- repli sur soi-même, manque d'enthousiasme ou absence de joie de vivre;
- tristesse et pleurs sans raison apparente;
- incapacité de se concentrer ou de prendre des décisions;
- idées de suicide; et
- irritabilité et hostilité.

Que peut-on faire?

Il est important que la personne à la recherche d'aide soit bien informée. Celle-ci doit comprendre que la dépression est l'une des formes de maladie mentale la plus courante et facilement traitable. Quatre-vingt pour cent des personnes dépressives peuvent être traitées avec succès.

L'écoute et la compréhension peuvent apporter beaucoup de réconfort à une personne souffrant de dépression. Aider la personne à trouver des mots pour exprimer ses sentiments peut être très thérapeutique. Il est important de reconnaître que la dépression est une maladie. Aucune personne ou aucun membre de la famille ne doit se sentir responsable de la maladie, mais certaines actions peuvent vous aider ou aider vos êtres chers à se rétablir.

Conseils pour accommoder les personnes dépressives au travail

- Permettre aux employés de trouver eux-mêmes des accommodements (intégrer le réseau sur lequel ils s'appuient dans le milieu de travail).
- Soutien informel (des gens à qui parler).
- Programme d'aide aux employés du gouvernement.
- Les contacts en milieu de travail permettent de faire disparaître l'excès de stress.
- Congé de maladie – prendre une journée de congé au besoin comme mesure de prévention.
- Adaptation des fonctions – les fonctions essentielles et non essentielles d'un poste – échanger les fonctions, au besoin.
- Envisager de modifier le poste.
- Envisager des modalités de travail flexibles (horaire variable, télétravail ou semaine de travail variable).
- Les gestionnaires peuvent limiter les répercussions négatives du stress transitoire en discutant au préalable avec l'employé des changements apportés au poste.
- Maintenir des voies de communication claires; la prestation régulière d'une rétroaction est bonne pour le processus d'accommodement.
- Si des cloisons ou d'autres mécanismes du même genre sont utilisés, arranger le poste de travail de façon à ce qu'il favorise la concentration de l'employé, dans la mesure où l'employé a donné son accord.

Cette information provient de l'Association canadienne pour la santé mentale.
Vous pouvez trouver de plus amples renseignements à l'adresse Internet suivante:
www.cmha.ca