

# Travaillons ensemble : Une ressource de l'employeur pour les aménagements spéciaux en milieu de travail

## Contenu

Contenu	1
Hommages	2
Préface	3
Introduction	4
Principes des aménagements spéciaux	6
Droits de la personne	10
Déficiences psychiques/Maladie mentale	12
Schizophrénie	13
Déficience de la vue	15
Troubles d'apprentissage/Trouble déficitaire de l'attention	17
Troubles médicaux ou maladies	20
Troubles du développement	23
Surdité/Personnes devenues sourdes/Difficulté à entendre	25
Déficiences physiques	27
Traumatismes crâniens	30
Aphasie	32
Recrutement d'une personne handicapée	33
Références	34
Ressources	34

## Hommages

« Travaillons ensemble : Une ressource de l'employeur pour les aménagements spéciaux en milieu de travail » a été réalisé grâce aux travaux de recherche et de rédaction sous l'égide de Développement des ressources humaines Canada (DRHC) de la société *Future Abilities and Creative Employment (F.A.C.E.)*, qui s'intéresse au domaine du développement des capacités futures et de l'emploi axé sur la créativité. Cette ressource renferme de l'information et du feedback provenant de gens qui représentent de nombreuses organisations et agences, particulièrement le Service d'information sur les aménagements, l'Institut national canadien pour les aveugles, Développement des ressources humaines Canada, l'Association de la Région de York pour les troubles d'apprentissage, l'Association de l'Ontario pour les troubles d'apprentissage, la Fondation Trillium de l'Ontario, la Commission canadienne des droits de la personne, la Commission ontarienne des droits de la personne, l'Association canadienne des paraplégiques, l'Association canadienne pour la santé mentale, Centre d'aphasie *Pat Arato*, la Société de schizophrénie de l'Ontario et la Société canadienne de l'ouïe de la Région de York.

*F.A.C.E.* est un organisme sans but lucratif enregistré qui offre des services pour le compte des personnes handicapées intégrant le marché du travail dans la Région de York et de Bradford West Gwillimbury. Il prône activement l'adoption de solutions en établissant des partenariats et du coparrainage, en faisant des recommandations et en participant directement à la mise en œuvre des changements. Ses services comprennent la production et la distribution de documents d'information et d'éducation qui aident les employeurs et les prestataires de services d'emploi à fournir des aménagements spéciaux aux personnes handicapées au sein de leur organisation.

Cette édition de « Travaillons ensemble : Une ressource de l'employeur pour les aménagements spéciaux en milieu de travail » est issue d'un partenariat entre *F.A.C.E.* et DRHC de la région de l'Ontario.

Pour obtenir plus de renseignements concernant *F.A.C.E.*, veuillez contacter l'organisme au : 465 Davis Drive, bureau 127, Newmarket (Ontario) L3Y 2P1 - [face@netcom.ca](mailto:face@netcom.ca) ou (905) 830-9299 (Téléphonie vocale/ATME). Pour obtenir des exemplaires supplémentaires de cette publication, veuillez contacter DRHC au (416) 954-8423 ou envoyer un courrier électronique à [shirley.cursonprue@hrdc-drhc.gc.ca](mailto:shirley.cursonprue@hrdc-drhc.gc.ca)

©2000 Tous droits réservés pour *Future Abilities and Creative Employment* et Développement des ressources humaines Canada. Toute reproduction à des fins commerciales est interdite.

## Préface

En tant qu'employeur, vous prévoyez peut-être déjà des arrangements spéciaux pour vos employés. Bien des entreprises offrent des possibilités d'arrangement à leurs employés qui ont des besoins spéciaux, comme permettre à un employé de quitter plus tôt pour aller chercher un enfant à la garderie. Ce guide porte spécifiquement sur les besoins spéciaux d'un employé handicapé. Il existe des ouvrages sur les aménagements à faire dans le milieu de travail pour les personnes handicapées. Outre les documents imprimés, le *World-Wide Web* (Web) contient des milliers de pages qui traitent en profondeur de ce sujet. En revanche, peu d'employeurs ont le temps de parcourir cette information pour trouver des réponses à leurs questions concernant les aménagements en milieu de travail.

Ce guide, « Travaillons ensemble : Une ressource de l'employeur pour les aménagements spéciaux en milieu de travail », offre une source unique d'information de base concernant la plupart des groupes de personnes handicapées, ainsi que des exemples de solutions classiques qui ont donné des résultats tant pour les employeurs que pour les employés handicapés. « Travaillons ensemble » ne prétend pas répondre à toutes les questions gravitant autour des aménagements spéciaux en milieu de travail. Les pages qui suivent mettent en relief de nombreux thèmes et principes courants des aménagements à faire pour toutes les personnes handicapées, ainsi que des aménagements spéciaux qui s'appliquent à des groupes particuliers de personnes handicapées.

## Introduction

« Soyez vigilant quand il est question de concurrence. »

« Le temps, c'est de l'argent. »

« Optimisez le temps utile. »

Combien de fois avez-vous entendu des paroles de ce genre? Vous savez que les employés constituent la ressource la plus précieuse d'une compagnie. Il faut savoir attirer et garder des employés qualifiés et efficaces pour maintenir des niveaux élevés de productivité et demeurer concurrentiel de nos jours sur le marché en constante évolution.

La démarche qui consiste à attirer et à garder des employés qualifiés n'est pas une fonction qui relève du seul gestionnaire des ressources humaines ou agent de recrutement. En tant qu'employeur ou gestionnaire, vous êtes responsable de la sécurité et du bien-être de ceux et celles que vous employez pour travailler dans votre environnement de travail. Or, il arrive parfois que cet environnement entrave la réalisation efficace et efficiente du travail. En pareil cas, vous devez trouver une façon d'éliminer toutes ces entraves pour que votre employé puisse être productif. En éliminant ces entraves, vous créez par le fait même un environnement de travail adapté aux besoins.

*Les aménagements spéciaux du milieu de travail sont un moyen de s'assurer que le travail est fait.*

En quoi consiste l'adaptation du lieu de travail? Il s'agit de toute modification du lieu de travail ou d'une procédure de travail qui permet à une personne de faire un travail pour lequel elle est qualifiée et compétente.

En règle générale, les modifications qui sont apportées au lieu de travail ont un rapport direct avec un handicap. Par ailleurs, ce ne sont pas tous les employés ayant un handicap qui ont besoin d'aménagements spéciaux. Une enquête menée en 1991 par Statistique Canada a révélé que seulement quatre pour cent (4 %) des travailleurs handicapés exigent que des changements physiques soient apportés à leur environnement de travail. Dans les cas où des changements sont nécessaires, des rapports démontrent que plus de la moitié de tous les aménagements spéciaux coûtent moins de 500 \$.

Tout au long de ce guide, vous trouverez de l'information et des conseils pratiques sur le thème de l'adaptation du lieu de travail pour toute une gamme de handicaps précis. L'adaptation du lieu de travail pour les personnes handicapées est une obligation de l'employeur aux termes de la loi. C'est pourquoi nous avons inclus de l'information concernant vos responsabilités en vertu du Code des droits de la personne de l'Ontario.

Nous espérons que ce guide, de même que les nombreuses ressources techniques et informatives offertes vous aideront à créer un milieu de travail à accès facile.

« La diversité en milieu de travail : Adaptation du lieu de travail pour les personnes ayant une maladie mentale »

*Voici des modifications typiques du milieu de travail :*

- des solutions de rechange aux versions imprimées, comme le braille ou des enregistrements
- l'interprétation gestuelle
- des téléphones ATS
- des édifices à accès facile tant à l'intérieur qu'à l'extérieur
- des aménagements de l'équipement ou du mobilier (hauteur des comptoirs, outils)
- des logiciels spécialement conçus
- des aides comme des calculatrices, des minuteriers électroniques
- des horaires souples, le temps partiel, le partage de tâches

## Principes des Aménagements Spéciaux

Des principes fondamentaux communs s'appliquent à tous les aménagements du lieu de travail. Les aménagements spéciaux pour un handicap en particulier sont abordés plus loin dans le guide.

*Rien ne peut remplacer la communication.*

La décision de divulguer des renseignements à un employeur ou à un gestionnaire est extrêmement personnelle. Seule la personne qui a le handicap peut décider de le faire. Vous avez peut-être déjà un employé qui a un handicap « invisible », comme une maladie mentale ou un trouble médical, et qui n'a pas demandé ou qui n'exige pas qu'on appuie de modifications à son lieu ou environnement de travail.

Lorsqu'un employé divulgue un handicap, la première étape du processus consiste à déterminer si des aménagements sont vraiment nécessaires.

Il est important que votre milieu de travail soit tel que les employés se sentent à l'aise de divulguer des renseignements et de demander de l'aide.

Un environnement ouvert peut être créé en prenant les moyens suivants :

- respecter la confidentialité et la dignité de chaque personne
- faire preuve de souplesse dans l'application des politiques, des procédures et des conditions de travail
- afficher une attitude positive qui contribue à transformer les problèmes en défis et en possibilités d'apprentissage
- accepter volontiers d'explorer des solutions créatives
- créer une atmosphère de travail où tout le monde se sent inclus, valorisé et accepté
- utiliser un langage sans stéréotypes qui met l'accent sur la personne, et non sur le handicap

Une fois que vous commencez à discuter d'adaptation du lieu de travail avec votre employé, rappelez-vous ce qui suit :

### *La clé de transformations réussies réside dans des solutions personnelles.*

Il n'y a pas de solutions universelles aux aménagements du milieu de travail. Les handicaps et la façon dont les personnes s'y adaptent sont comme les empreintes digitales : ils sont uniques à chaque personne. Le plus grand expert des travaux d'aménagement est nul autre que la personne handicapée elle-même.

- Écoutez ce que votre employé a à vous dire au sujet de son handicap et de ses besoins.
- Posez des questions quand vous ne comprenez pas.
- Utilisez les ressources disponibles qui sont spécialisées dans les handicaps particuliers (voir la section « Ressources »).
- Sentez-vous libre d'être créatif, souple et innovateur dans votre approche d'adaptation du lieu de travail de votre employé.
- Votre employé doit avoir la chance de faire l'essai de tout équipement ou appareil spécial avant que vous l'achetiez.

Certains handicaps ne sont pas statiques. L'état de la personne peut s'améliorer ou se dégrader avec le temps. Il est important d'entretenir régulièrement la communication avec votre employé et d'apporter au besoin des changements à votre plan d'aménagements.

Lorsque vous planifiez des changements dans votre milieu de travail, n'oubliez pas qu'un changement qui sera avantageux pour une personne pourra être nuisible pour une autre, s'il est effectué sans consultation.

- installer une lumière clignotante sur l'alarme d'incendie pour les employés qui sont sourds ou durs d'oreille, mais s'assurer que ce dispositif ne provoquera pas de crise chez une personne épileptique
- installer une rampe pour les personnes en fauteuil roulant, mais penser qu'elle doit être nivelée pour les besoins d'un employé aveugle qui utilise une canne blanche

Dans les deux cas, il y a des solutions. Une lampe stroboscopique peut toujours être installée, mais elle devra être réglée pour éclairer à certains intervalles. La rampe peut être nivelée de façon à répondre aux besoins d'une personne aveugle qui utilise une canne blanche tout en étant accessible pour une personne en fauteuil roulant.

Pour vous assurer que les aménagements du lieu de travail porteront leurs fruits, vous devez communiquer avec toute personne qui sera touchée par les changements proposés.

### *Immeubles à accès facile*

Le Code de bâtiment de l'Ontario prévoit des normes minimales pour la construction d'immeubles à accès facile. Vous voudrez peut-être consulter les lignes directrices de l'Association canadienne de normalisation sur l'aménagement pour accès facile, ou votre service municipal local du bâtiment. Des consultants en aménagement pour accès facile rémunérés à l'acte peuvent fournir des vérifications d'accès facile et de nombreux organismes sans but lucratif qui desservent des personnes handicapées peuvent offrir de l'information et des conseils sur les modifications.

*Un lieu de travail à accès facile doit physiquement comprendre :*

- un nombre suffisant d'espaces de stationnement désignés près des entrées des employés
- des allées sans marches ou niveaux abrupts
- des rampes correctement nivelées et munies de main courante
- des corridors à accès facile menant aux installations courantes (toilettes, téléphones, etc.)
- des entrées de porte larges pour les fauteuils roulants
- des ascenseurs munis de panneaux de commandes abaissés et de numéros en relief, de signaux auditifs, de portes qui restent ouvertes assez longtemps
- une signalisation accessible (gros caractères, couleurs, utilisation de symboles, lettrage en relief)
- des dispositifs visuels sur les systèmes d'alarme

### *Réunions et exposés accessibles*

De nos jours, le milieu de travail est axé sur le travail d'équipe et la technologie. L'accès à l'information et l'interaction personnelle sont une nécessité pour que les employés fassent bien leur travail.

*Dans la planification de la prochaine réunion, du prochain séminaire ou de la prochaine entrevue, il faut prévoir ce qui suit :*

- un preneur de notes
- des appareils d'amplification
- suffisamment de temps pour lire les documents à distribuer ou remplir les formulaires et les questionnaires
- un endroit approprié pour tenir la réunion avec des installations à accès facile (toilettes, téléphones, cantine)
- des aides visuelles pour les exposés (un rétroprojecteur et un logiciel de présentation faciles à utiliser et très visibles)
- un éclairage approprié et une bonne qualité de l'air
- des interprètes gestuels

### *Le choix de mots*

Les mots sont puissants. Ils ne servent pas seulement à transmettre de l'information, ils sont aussi porteurs d'attitudes. La plus grande entrave à la pleine participation que les personnes handicapées ont identifiée est directement liée aux attitudes négatives et aux hypothèses sans fondement concernant leurs capacités et leur potentiel.

Comme gestionnaire ou employeur, il est important que vos communications de vive voix et par écrit dans le milieu de travail contribuent à décrire les personnes handicapées avec exactitude. Si vous n'êtes pas certain des bons termes à utiliser, n'ayez pas peur de demander à quelqu'un qui les connaît.

*Voici des principes de base à ne pas oublier :*

- toujours faire passer la personne avant le handicap (utiliser l'expression « personne handicapée » plutôt que de parler d'invalidité)
- utiliser des termes précis qui transmettent l'information avec exactitude, conformité des faits et sans porter de jugement (par ex. une personne qui « utilise » un fauteuil roulant, et non qui « est confinée » à un fauteuil roulant)
- ne pas catégoriser les personnes handicapées ou attribuer de qualificatifs particuliers (par ex. une personne « qui suscite l'inspiration », « qui est courageuse »)
- mentionner le handicap seulement si c'est une information essentielle
- ne pas mêler « handicap » et « invalidité » - une personne est handicapée par opposition à une personne devenue invalide des suites de quelque chose
- ne pas utiliser le terme « normal » pour décrire les personnes qui n'ont pas divulgué un handicap

## Droits De La Personne

Le Code des droits de la personne de l'Ontario exige que des transformations soient faites pour les personnes handicapées afin de leur permettre de s'acquitter des fonctions essentielles d'un emploi pour lequel elles sont qualifiées. Dans le fait, les employeurs ont une « obligation de tenir compte ». Le code prévoit également des exceptions dans des cas de « charge onéreuse » démontrée.

Les aménagements du lieu de travail doivent respecter la dignité de la personne handicapée en tenant compte de la protection des renseignements personnels, de la confidentialité, du confort, de l'autonomie et de l'estime de soi.

### *1. Quelle est la première étape des travaux d'aménagement du lieu de travail?*

Les fonctions et les responsabilités exposées dans la description de travail vous aideront, dans la plupart des cas, à déterminer l'orientation à adopter pour aménager l'environnement de travail de l'employé. Vous devez déterminer s'il est possible de changer la façon dont une fonction particulière de l'emploi est accomplie, si de l'équipement ou des aides techniques peuvent aider à l'efficacité fonctionnelle ou si une fonction de l'emploi peut être éliminée ou confiée à un autre employé.

### *2. Y a-t-il des exceptions à l'obligation d'adapter le lieu de travail?*

Oui. La loi actuelle reconnaît que, dans certains cas, une personne handicapée peut ne pas être capable d'accomplir les fonctions essentielles d'un emploi. Or, des efforts doivent être faits pour répondre aux besoins de l'employé avant d'en arriver à une telle conclusion. Lorsque l'adaptation du lieu de travail crée une « charge onéreuse » pour l'employeur, cette adaptation n'est pas exigée. Les facteurs évalués pour déterminer un cas de « charge onéreuse » sont :

- les coûts
- les sources de financement externes, le cas échéant
- les exigences en matière de santé et de sécurité

### *3. Quelles sont les normes d'évaluation d'une « charge onéreuse »?*

Les lignes directrices fournies par la Commission ontarienne des droits de la personne exposent les critères à suivre pour déterminer si l'adaptation du lieu de travail créera une « charge onéreuse ». Ces critères sont les suivants :

- seuls les facteurs « coûts, santé ou sécurité » peuvent être examinés (des ennuis causés à l'entreprise ou les préférences des clients, par exemple, n'entrent pas dans les points à considérer pour évaluer une situation de « charge onéreuse »)

- les coûts attribuables à une baisse de productivité, d'efficacité ou d'efficacité ne peuvent être invoqués que s'ils sont mesurables et s'il peut être démontré qu'ils ont un rapport avec des aménagements proposés
- des  v nements imprévus ne peuvent être utilisés dans l'évaluation des besoins en aménagements actuels (la prédiction de la diminution des capacités de la personne dans l'avenir n'est pas acceptée)

#### 4. *Quand les coûts sont-ils examinés?*

Les coûts entrent dans les points à considérer pour évaluer une situation de « charge onéreuse » s'ils sont :

- quantifiables (la spéculation n'est pas acceptable)
- en rapport, de toute évidence, avec les aménagements
- si élevés qu'ils altéreront la raison d'être même de l'entreprise ou affecteront la viabilité de cette dernière (après avoir tenu compte de l'augmentation de la productivité, du recouvrement des coûts, de la dépréciation ou de l'amortissement, des retenues d'impôt/des subventions/des prêts)

Les risques pour la santé et la sécurité seront examinés seulement si le niveau de risque qui reste après les aménagements prévaut sur les avantages d'une égalité accrue pour l'employé handicapé.

L'adaptation du lieu de travail peut obliger un employeur à modifier ou à éliminer une exigence en matière de santé ou de sécurité. Lorsque la Commission ontarienne des droits de la personne examine une modification ou une renonciation en faveur d'aménagements, voici les points qui sont pesés :

- la volonté d'une personne handicapée d'accepter un risque à l'égard de sa propre santé ou sécurité
- le risque qu'impose aux autres la modification ou l'élimination d'une exigence en matière de santé ou de sécurité
- les autres genres de risques qu'accepte l'employeur dans son entreprise
- les autres risques tolérés dans la société, des entreprises semblables ou les normes l gifi r es

Des renseignements détaillés et des exemples se trouvent dans les lignes directrices concernant l'évaluation des besoins en aménagements pour les personnes handicapées de la Commission ontarienne des droits de la personne (voir la section des Références).

## Déficiences Psychiques / Maladie Mentale

Les expressions « déficience psychique » et « maladie mentale » englobent toute une gamme de problèmes de santé mentale qui peuvent limiter le rendement au travail. Il est à remarquer que le fait d'avoir une maladie mentale n'altère pas toujours la capacité de travailler d'une personne. Si l'on estime qu'un Canadien sur six cherchera à obtenir de l'aide pour un problème de santé mentale à un moment donné dans sa vie, seulement trois à cinq pour cent de la population est chroniquement handicapée en raison d'une maladie mentale.

### *Certaines des maladies mentales les plus courantes comprennent :*

**La dépression :** sentiment de tristesse ou de désespoir, perte d'intérêt dans les activités,

insomnie et fatigue, pensée périodique de la mort ou du suicide, capacité limitée de penser ou de se concentrer.

**Les maladies affectives bipolaires (aussi connues sous le nom de manie-dépression) :**

périodes de dépression sévère suivies de périodes d'excitation maniaque, estime de soi exagérée, diminution du besoin de sommeil, agitation, bavardage extrême et propension à la distraction.

**Les troubles affectifs saisonniers :** une forme de dépression majeure liée à des périodes

écourtées de lumière du jour pendant les mois d'automne et d'hiver.

**Le trouble obsessionnel compulsif :** des idées ou impulsions récidivantes et persistantes,

des comportements répétitifs et intentionnels qui peuvent largement interférer avec la routine normale.

**Le trouble panique :** des attaques de peur soudaine et intense causant des symptômes

physiques comme des essoufflements, des étourdissements, la transpiration, la

suffocation, la nausée, des douleurs thoraciques, la peur de mourir ou de faire quelque chose sans contrôle.

La nature complexe et cyclique ou épisodique des troubles psychiques rend difficile de faire des généralisations. En outre, une personne qui a une maladie mentale peut avoir des déficiences multiples affectant ses capacités mentales ou son comportement.

Le stigmatisme social et la mésinformation entourant la maladie mentale et les troubles psychiques peuvent traumatiser un employé au point de l'empêcher de divulguer son handicap ou de demander des aménagements spéciaux. Tout cela peut être surmonté grâce à la création d'un environnement de travail comprenant :

- afficher un comportement positif, encourageant et accueillant
- créer un milieu de travail où les différences ne sont pas perçues comme des défauts et où les forces personnelles sont reconnues
- offrir à tous les employés une formation sur la diversité; renforcer le message que les aménagements du lieu de travail ne sont pas un traitement privilégié ou un privilège spécial

## Schizophrénie

La schizophrénie est un trouble psychotique qui affecte la pensée, la perception, l'humeur et le comportement. Il ne s'agit pas d'un « dédoublement de la personnalité » ni d'une perturbation affective.

Les symptômes apparaissent à la fin de l'adolescence ou au début de la vie adulte et peuvent prendre la forme d'hallucinations, du délire, de la paranoïa, d'une angoisse extrême, d'un bas niveau de tolérance, d'une faible motivation, d'un manque d'énergie et d'une incapacité de ressentir du plaisir. La schizophrénie est un trouble « épisodique » dont les symptômes apparaissent et disparaissent.

Il n'existe pas de cure pour la schizophrénie, même si un quart des gens atteints de schizophrénie récupèrent complètement sur une période de dix ans. La médication est le traitement courant de la schizophrénie.

Une épisode psychotique peut nécessiter une hospitalisation. Les renseignements suivants proviennent de la Société de schizophrénie de l'Ontario et portent sur le traitement d'une situation de crise :

- rester calme et montrer le moins d'émotion possible
- limiter les distractions, parler tranquillement et clairement avec votre ton de voix normal
- répéter les questions en utilisant les mêmes mots (ne pas reformuler)
- avoir un plan d'urgence en place et pouvoir accéder rapidement aux numéros de téléphone nécessaires

Ce ne sont pas toutes les personnes qui ont une déficience psychique ou qui souffrent de schizophrénie qui ont besoin d'aménagements spéciaux. Pour ceux ou celles qui en ont besoin, ce besoin variera à mesure que l'état de la personne changera. Voici certaines méthodes éprouvées :

### *1. Pour maintenir l'endurance tout au long de la période de travail :*

- autoriser un horaire flexible, des tâches partagées et des heures à temps partiel
- permettre le télétravail et le volume de travail à rythme libre

- offrir des pauses plus longues ou plus fréquentes et du temps libre pour la consultation
- recourir aux services de formateurs en milieu de travail

### *2. Pour maintenir la concentration :*

- fournir un espace de travail privé pour réduire les distractions
- utiliser le bruit blanc ou des machines sonores environnementales
- autoriser l'utilisation de casques radio pour écouter de la musique calmante
- installer une lumière naturelle ou en spectre continu
- répartir les gros travaux en plus petites tâches ou en groupes

### *3. Pour l'organisation, l'établissement des priorités et la gestion du temps :*

- établir des listes quotidiennes de choses à faire et cocher les travaux terminés
- fournir des calendriers, des agendas électroniques renfermant les réunions et les échéances
- autoriser l'enregistrement des réunions ou fournir des notes écrites des réunions

### *4. Pour entretenir une interaction efficace avec les superviseurs et les collègues :*

- clarifier les attentes par écrit, dont le respect des délais et les conséquences de la non-matérialisation de ces attentes
- établir des objectifs à long et à court termes
- présenter les fonctions sociales comme des activités fort intéressantes, mais libres

### *5. Pour contenir le stress et les émotions :*

- faire l'éloge de la bonne performance
- autoriser les appels téléphoniques avec le médecin, le conseiller ou tout autre agent de soutien pendant les heures de travail
- renvoyer au programme d'aide aux employés (si un tel programme existe)

**Remarque :** Les médicaments couramment prescrits aux personnes qui souffrent d'une maladie mentale grave peuvent avoir des effets secondaires comme des tremblements ou des endormissements, ce qui peut affecter le contrôle de la motricité fine et rendre difficile l'accomplissement de certaines fonctions ou l'utilisation d'équipement (téléphones, claviers). En pareil cas, l'utilisation d'aides techniques doit être envisagée.

## Déficiences de la vue

L'expression « déficience de la vue » s'applique à des cas variant entre une vue limitée et une vue nulle. Une personne dont l'acuité visuelle est de 20/200 est capable de lire une lettre à vingt pieds, ce qu'une personne sans déficience peut faire à deux cents pieds. Une personne dont l'acuité visuelle est de 20/200 ou moins est considérée aveugle au sens de la loi. D'autres personnes ayant une déficience visuelle sont capables de distinguer seulement la lumière ou la noirceur ou des formes et des motifs divers.

L'Institut national canadien pour les aveugles (INCA) définit l'expression « aveugle enregistré » comme une personne dont l'acuité visuelle, avec les meilleurs verres correcteurs qui soient, est de 20/200 ou moins. (Une personne peut aussi être déclarée aveugle si son champ de vision, ou la surface qu'elle peut voir, est de moins de 20 degrés.) Les personnes qui ont la vue faible, mais dont l'acuité visuelle est supérieure à 20/200, peuvent avoir besoin d'aides adaptées (par ex. une loupe, des gros caractères) et peuvent se prévaloir de l'aide de l'INCA.

Différents genres de déficience de la vue créent différents défis. Les besoins en aménagements d'une personne dépendent du genre de déficience en cause. Il est important que l'environnement de travail au complet, y compris les installations, l'équipement et les systèmes d'avertissement, soit évalué du point de vue de l'accessibilité et de la sécurité.

En règle générale, l'accès à l'information est l'obstacle majeur à surmonter pour les travailleurs qui sont aveugles, qui ont une déficience visuelle ou qui sont aveugles et sourds.

*Voici des modifications typiques du milieu de travail :*

- des aides visuelles : des loupes de poche, des télescopes, des télévisions en circuit fermé, des logiciels à gros caractères
- des dispositifs tactiles: des convertisseurs en braille, y compris des traductions informatisées, des imprimantes en braille, des ordinateurs à affichage braille sans support papier compacts et portatifs
- des aides auditives : des dispositifs sonores pour les ordinateurs, des calculatrices, des montres, des enregistreuses
- des moniteurs ou des conseillers professionnels spécialisés pour participer aux ateliers d'orientation professionnelle, de formation, d'aide à l'emploi, de sensibilisation des employés
- des lecteurs, des chiens-guides, du personnel de soutien

Compte tenu des progrès constants des technologies informatisées et numériques, il est important que les appareils soient adaptés à la condition spécifique de l'œil de la personne et aux tâches de l'emploi. L'employé doit être

directement impliqué dans le choix de l'appareil et avoir l'occasion de l'essayer avant que la décision d'adopter cet appareil ne soit prise. Le recours aux services d'un spécialiste de l'INCA ou autre doit également être envisagé.

*Voici quelques bons trucs pour communiquer avec une personne aveugle :*

- lui demander dans quelle mesure elle peut voir, si on n'est pas sûr
- parler sur un ton de voix normal
- s'identifier et s'adresser à la personne en mentionnant son nom ou en touchant son bras
- la prévenir que vous partez
- la laisser vous prendre par le bras pour marcher — ne pas tirer sur la personne en la tenant par la main
- décrire les environs et faire remarquer des détails utiles
- donner des directions claires, exactes et spécifiques et ne pas pointer du doigt
- si on n'est pas certain que la personne a besoin d'aide, lui poser la question

*Utilisation d'un chien-guide :*

En Ontario, la loi prévoit qu'une personne qui est aveugle et qui utilise un chien-guide a le droit d'entrer dans tout endroit public. Un chien-guide est dressé pour s'allonger tranquille dans un milieu de travail, dans un endroit hors du passage des collègues, comme sous un bureau ou un comptoir. Si un danger possible ou un ennui majeur peut être causé en raison de cet arrangement, le chien-guide peut être laissé dans un autre endroit.

Lorsqu'un nouvel employé qui utilise un chien-guide commence à travailler, il est utile de lui faire faire une tournée du lieu de travail. Les autres employés peuvent alors saisir l'occasion pour poser des questions et se présenter.

*Voici des points à ne pas oublier au sujet des chiens-guides :*

- il est raisonnable de demander que le chien soit tenu en laisse ou porte un harnais pour des motifs de sécurité – fournir un crochet ou un autre genre de dispositif d'ancrage dans l'aire de travail de l'employé
- le propriétaire du chien établit les règles qui déterminent si le chien est « au boulot » ou « en repos »
- quand il travaille, le chien-guide porte un harnais et ne doit pas être flatté, nourri ou distrait par les autres
- quand le chien-guide est au repos, il faut demander la permission au propriétaire avant de le flatter
- déterminer si des allergies ou des craintes de la part des collègues justifient une séparation ou une re planification des équipes de travail

- dans les réunions, installer la personne qui a le chien-guide dans un coin ou au bout de la table pour que le chien puisse s'allonger près de son maître sans gêner les autres

## Troubles D'Apprentissage / Trouble Déficitaire De L'Attention

En tant qu'employeur, vous pouvez ignorer qu'un employé, nouveau ou déjà en poste, a une difficulté d'apprentissage tant qu'il ne la divulgue pas. Bien des personnes qui ont une difficulté d'apprentissage ont trouvé des façons de compenser cette difficulté ou de trouver des moyens de s'y adapter dès l'enfance.

### *Qu'entend-on par trouble d'apprentissage?*

L'organisme Troubles d'apprentissage - Association canadienne définit un trouble d'apprentissage comme une difficulté qui affecte la capacité d'une personne d'interpréter ce qu'elle voit et ce qu'elle entend ou d'établir le lien entre des informations provenant de diverses parties du cerveau. Les personnes qui ont des troubles d'apprentissage ont une intelligence moyenne ou au-dessus de la moyenne.

Les troubles d'apprentissage prennent plusieurs formes. Parmi les plus courantes, on connaît la dyslexie (difficulté à lire), la dysgraphie (difficulté à écrire, notamment à orthographier, à écrire à la main et à organiser les idées) et la dyscalculie (problèmes à faire des mathématiques et à établir des rapports spatiaux).

### *Certains des symptômes associés aux troubles d'apprentissage comprennent :*

**Cognition visuelle** : faiblesse de la mémoire pour l'information visuelle, inversion des

lettres dans la rédaction

**Audition** : faiblesse de la mémoire pour l'information parlée, problèmes d'élocution

**Motricité** : mauvaise coordination oculo-manuelle

**Aptitudes organisationnelles** : mauvais sens de l'organisation du temps et de l'espace

**Capacité conceptuelle** : mauvaises relations interpersonnelles et difficulté à

correctement le langage non verbal

Comme les troubles d'apprentissage sont permanents, les personnes qui en souffrent développent toutes sortes de façons de surmonter les obstacles qui y sont associés. En revanche, une faible estime de soi ou un manque de confiance

en soi peuvent être un problème que des interactions positives et des commentaires constructifs en milieu de travail peuvent aider à surmonter. L'adaptation du lieu de travail à ces handicaps se résume bien souvent à des façons différentes de faire les choses.

Un agent de police a reçu un diagnostic de trouble de l'expression écrite. Il s'est vu accorder plus de temps pour utiliser le dictionnaire et pour passer les examens du service.

Un commis dyslexique transposait les numéros. Des aménagements ont été prévus pour lui offrir un mécanisme de vérification verbale des numéros de téléphone et plus de temps pour faire des corrections.

Un opérateur de scie avait de la difficulté à mesurer les fractions d'un pouce. Il s'est vu offrir une carte format portefeuille donnant l'agrandissement des fractions d'un pouce pour les comparer et les repérer sur une règle.

Un programmeur avait des problèmes à lire, à calculer et à orthographier. Un tableau schématique résumant les procédures lui a été remis, de même qu'un appareil de lecture dirigée et des bandes de commentaires.

Une réceptionniste avait de la difficulté à dactylographier à partir de la version originale imprimée. Un guide de lignes automatique lui a été fourni pour l'empêcher de sauter des lignes, ainsi qu'une lampe et un curseur amplifié.

(exemples fournis par le Service d'information sur les aménagements)

De nos jours, une grande variété d'ordinateurs et d'appareils techniques existent pour aider les personnes qui ont des troubles d'apprentissage. En voici quelques-uns instruments :

- des logiciels informatiques d'entrée et de sortie vocales
- des agendas perfectionnés des systèmes perfectionnés d'agenda munis de fonctions de rappel, de listes de vérification, de calendriers, d'alarmes et de listes de choses à faire
- des enregistreuses magnétiques et des dictaphones
- des logiciels informatiques qui balayent les textes imprimés et les traduisent en langage parlé
- des systèmes de bruit blanc qui filtrent les bruits extérieurs
- des logiciels d'orthographe, de grammaire et de correction d'épreuves
- des tableurs, des calculatrices et des gabarits Mylar en couleur

Avant d'acheter des technologies coûteuses, il est important d'examiner toutes les options possibles et de faire participer l'employé entre autres en lui donnant la chance d'essayer l'équipement avant de prendre une décision.

*Outre les appareils techniques, il existe d'autres aménagements qui peuvent être réalisés pour les personnes qui ont des troubles d'apprentissage. En voici certains :*

- permettre à l'employé de téléphoner, plutôt que d'écrire, aux clients et aux collègues
- renforcer les instructions verbales avec l'information écrite, et vice versa
- utiliser des images, des tableaux et des symboles graphiques pour transmettre l'information écrite
- diviser les grosses tâches en petites et permettre que les tâches soient exécutées une à la fois
- accorder plus de temps et des prolongations de délai
- expliquer les attentes en détail, donner du feedback constructif et utiliser des systèmes de rappel
- accepter l'aide d'autres employés, envisager de prendre des arrangements formels, comme l'encadrement d'un mentor ou l'enseignement par un collègue

*Un trouble déficitaire de l'attention est associé à une série de symptômes :*

- difficulté à soutenir son attention en faisant des tâches, en écoutant, en organisant
- tendance à être facilement distrait, à oublier facilement
- parler avec excès, interrompre sans arrêt, être impatient et bouger

Lorsqu'on envisage de fournir des aménagements à un employé qui a un trouble déficitaire de l'attention, il est important que ses forces et ses qualités correspondent bien aux exigences de l'emploi. Une personne déprimée et distraite dans un poste comportant des fonctions banales et répétitives réussira mieux si elle occupe un poste où le rythme est plus accéléré, où les fonctions sont plus variées et où il y a plus de souplesse.

## Les Troubles Médicaux Ou Maladies

Les troubles médicaux, les blessures ou les maladies peuvent entraver le rendement au travail : Parmi eux notons :

### *Arthrite*

L'arthrite est généralement définie comme une inflammation d'une ou de plusieurs articulations caractérisée par la douleur et des raideurs dans la région affectée. Il existe environ cent maladies inflammatoires et non inflammatoires qui affectent les articulations du corps, le tissu conjonctif et d'autres tissus de soutien, comme les tendons et les cartilages, les vaisseaux sanguins et les organes internes. Les genres d'arthrite les plus courants sont l'arthrose qui peut s'attaquer à toute articulation mais surtout aux pieds, aux genoux, aux hanches et aux doigts. L'arthrite rhumatoïde, le deuxième genre le plus courant, s'attaque à tout le corps et cause de la faiblesse, de la fatigue, la perte d'appétit, des douleurs musculaires et la perte de poids.

### *Sclérose en plaques*

Une maladie chronique du système nerveux central, la sclérose en plaques (SEP) détruit la couche protectrice (myéline) des cellules nerveuses. La SEP se caractérise souvent par des périodes de rémission et de progression. Les symptômes sont des engourdissements dans les membres, la paralysie, la perte de la vue, la fatigue, la perte de coordination, la faiblesse musculaire, un trouble de la parole, des difficultés à voir, des problèmes de vessie et d'intestin.

### *Cancer*

Le cancer est tout genre d'excroissance ou de tumeur maligne causée par une répartition anormale ou non contrôlée des cellules.

Certains symptômes généralisés sont la perte de poids, la fièvre, la fatigue. Les symptômes précis varient selon le genre particulier de cancer.

### *VIH/SIDA*

VIH (virus de l'immunodéficience humaine) est le virus qui cause le SIDA (syndrome d'immunodéficience acquis).

Le SIDA est le diagnostic posé à l'égard d'une personne porteuse du VIH qui a développé une des maladies définies du SIDA. Les symptômes ou les limites en cause résultant de l'incapacité de la personne à résister à l'infection sont la perte de poids, la diarrhée chronique, un trouble de la vue ou de la respiration, une sensibilité à la lumière, la fatigue, les limites des systèmes cognitif et neurologique.

## *Diabète*

Le diabète est une maladie qui apparaît lorsque le corps n'arrive pas à utiliser le sucre comme il le devrait pour la croissance et l'énergie nécessaire aux activités de tous les jours. Selon le genre de diabète et la progression de la maladie, il peut être nécessaire d'avoir recours à l'insuline. Il s'agit d'une hormone hypoglycémiante qui aide le corps à contrôler la glycémie pour l'énergie. Une personne diabétique peut avoir des problèmes de la vue, une maladie des reins ou une affection cardiovasculaire, une lésion d'un nerf ou une parodontopathie (gencives). Un faible niveau d'hypoglycémie peut amener une personne à être grincheuse, à se sentir fatiguée, à avoir des sueurs, à avoir faim, à être désorientée, à trembler. Dans certains cas, la personne peut perdre connaissance ou faire une crise. Un niveau élevé d'hypoglycémie peut amener une personne à avoir une soif extrême, à uriner fréquemment, à se sentir fatiguée, à avoir la vue embrouillée, à vomir, à perdre du poids.

## *Cardiopathie*

Un certain nombre de cardiopathies ont comme cause une maladie, une lésion, une anomalie à la naissance ou le style de vie. Selon la personne et le genre de cardiopathie, il peut n'y avoir aucun signe. Lorsque des symptômes existent, ils peuvent comprendre l'angine de poitrine (une douleur thoracique qui irradie dans le bras gauche ou la mâchoire), des sensations de battement, de bruit sourd, de palpitation, de l'œdème (enflure et rétention de fluides dans les membres ou les organes), des étourdissements, des essoufflements, de la fatigue chronique ou des nausées.

## *Problèmes de dos*

On estime à 80% le nombre de personnes qui ont des douleurs au dos au cours de leur vie. Les problèmes de dos représentent un fort pourcentage des blessures ou des maladies du travail et des demandes d'indemnisation. Les limites fonctionnelles causées par les douleurs au dos varient selon les personnes et les genres de profession.

Les troubles médicaux ou les maladies peuvent nécessiter des aménagements en permanence ou à certains intervalles selon la personne. Il faut tenir compte des médicaments utilisés dans le traitement, de même que des répercussions psychologiques de certaines maladies dans la détermination d'aménagements convenables dans le milieu de travail.

*Voici des aménagements qui peuvent être apportés :*

- pour la fatigue et les faiblesses : réduire ou éliminer l'effort physique, prévoir des pauses-repos hors du poste de travail, planifier un calendrier et une utilisation en souplesse des congés, prévoir une conception ergonomique du poste de travail à proximité de l'équipement et des installations nécessaires, fournir du stationnement près d'une entrée et d'une sortie, prévoir une commande électrique pour ouvrir la porte, fournir des aides de levage
- pour les difficultés respiratoires : installer des ventilateurs réglables, avoir une politique de milieu de travail prévoyant un environnement sans poussière/fumée/émanation, « sans émanation odorante (parfum) », maintenir des changements de température modérés, utiliser des ventilateurs, des systèmes d'aération et des conditionneurs d'air
- pour les crises et les évanouissements : éliminer l'utilisation des objets tranchants, installer des lumières clignotantes et scintillantes, de l'éclairage en spectre continu ou naturel, des écrans anti-réfléchissants pour les écrans d'ordinateur, ajuster la couleur et l'intensité des écrans d'ordinateur, diminuer la vitesse du curseur de la souris, prévoir des pauses-repos régulières et des heures flexibles
- pour la thermosensibilité : utiliser plus de ventilateurs, conditionneurs d'air ou chaufferettes, offrir la possibilité de travailler à la maison en période de chaleur ou de froid intense, installer un système d'aération approprié, installer des contrôles de température séparés
- pour les troubles de la vue : prévoir des loupes, des logiciels d'accessibilité informatique, des versions de rechange comme des graphiques, une technologie parlante, l'adaptation tactile d'enregistreuses et de lecteurs, la réduction de la réflexion, y compris l'utilisation de verres spéciaux, des pauses-repos plus fréquentes
- pour les troubles de motricité :  
*motricité fine* : conception ergonomique, accessibilité de rechange aux ordinateurs et aux téléphones, supports pour les bras, appareils porte-crayons et adapteurs de poignée, tourne-pages et supports pour les livres, preneurs de notes  
*motricité globale* : stationnement près d'une entrée et d'une sortie, entrées et installations faciles d'accès, portes automatiques, réglage de la hauteur du bureau pour un fauteuil roulant ou une planche à roulettes

Une secrétaire faisant de l'arthrite rhumatoïde avait de la difficulté à dactylographier lorsqu'il faisait froid. On lui a fourni une chaufferette, on a mieux isolé sa fenêtre et on lui a installé un logiciel de reconnaissance de la parole.

Une avocate ayant le cancer avait des moments d'inattention à cause de ses médicaments. Elle s'est vu accorder des périodes de temps ininterrompu pour travailler et a été autorisée à travailler à la maison deux jours par semaine.

Un travailleur à la chaîne, diabétique, allait uriner sans arrêt et avait des problèmes de jambe. La politique de son milieu de travail interdisait de quitter l'aire de travail, sauf pendant les pauses prévues. Les aménagements apportés ont consisté dans l'utilisation d'un tapis anti-fatigue, d'un tabouret spécial pour s'appuyer ou rester debout et d'une pagette pour demander à être remplacé en cas de besoin.

(exemples fournis par le Service d'information sur les aménagements)

## Trouble Du Développement

Un trouble du développement affecte les capacités cognitives et les aptitudes à l'adaptation. Ce genre de handicap se manifeste généralement avant qu'une personne n'atteigne l'âge adulte.

*Voici certains des troubles du développement courants :*

- le syndrome de Down
- une infirmité motrice cérébrale
- l'autisme
- le syndrome d'alcoolisme fœtal
- le fonctionnement intellectuel au-dessous d'un niveau de Q.I. précis

Le niveau de déficience intellectuelle ou fonctionnelle varie grandement chez les personnes, de les limites légères (la majorité) à les limites graves. Les limites cognitives peuvent comprendre des difficultés à lire, à écrire, à calculer, à mettre en séquence, à coordonner, à mémoriser, à équilibrer, à régler des problèmes ou à socialiser.

Les déficiences intellectuelles exigent généralement une approche plus créative à l'égard de l'adaptation du lieu de travail, car le soutien nécessaire est habituellement assuré par des personnes et non pas par du matériel.

Les services de moniteurs sont généralement sollicités à l'étape de l'orientation et de la formation dans l'emploi des personnes qui ont des troubles du développement. Le moniteur aide l'employé à maîtriser des tâches, à apprendre à utiliser l'équipement, à s'adapter aux habitudes de travail et à établir des relations avec les superviseurs et les collègues.

### *Agents de soutien naturel*

Les agents de soutien naturel, comme les superviseurs et les collègues, peuvent se révéler particulièrement efficaces pour une personne qui a un trouble du développement. Outre l'enseignement de tâches professionnelles particulières, les agents de soutien en milieu de travail sont un lien social important qui contribue à relever la capacité de communiquer et les relations interpersonnelles. Ces agents de soutien naturel qui se profilent dans le milieu de travail peuvent susciter un sentiment de permanence et de régularité qui est difficile à créer avec un moniteur.

La technologie d'aide peut être nécessaire à l'adaptation du lieu de travail. Or, du fait que les personnes qui ont un trouble du développement ont toutes sortes de capacités d'apprentissage et de traitement, il faut que ces solutions soient souples et faciles à personnaliser. Les limites cognitives sont souvent ignorées dans la conception et la fabrication d'une technologie d'aide, de sorte qu'une évaluation attentive et professionnelle est recommandée.

*Conseils pour communiquer efficacement avec une personne qui a un trouble du développement :*

- parler directement à la personne (ne pas présumer du besoin de faire intervenir une personne de soutien)
- accorder toute son attention à la personne et bien la regarder dans les yeux
- parler en termes simples et concis, faire des phrases courtes
- reformuler, si la personne ne comprend pas
- poser des questions, si vous ne comprenez pas

## Surdité / Personnes Devenues Sourdes / Difficulté   Entendre

La surdité ou la perte de l'ouïe englobe un vaste éventail d'échelles de fréquences audibles, de difficultés et de problèmes de communication.

Il y a surdité lorsqu'une personne est n e sourde ou qu'elle le devient tôt dans l'enfance et qu'elle reçoit l'enseignement réservé aux enfants sourds. La personne est incapable de comprendre le langage parlé en ne se servant que de ses oreilles. Elle peut éventuellement communiquer grâce à une technique auditive ou orale ou par langage gestuel. Si le langage gestuel est sa première langue d'expression, cela peut avoir un impact sur sa capacité à lire et à écrire.

Une personne est malentendante lorsqu'elle ne capte pas toutes les fréquences. Elle peut utiliser une aide auditive qui amplifie le son, mais elle est capable d'entendre.

Une personne devenue sourde signifie qu'elle a perdu l'usage de l'ouïe après avoir appris à parler.

Il y a un certain nombre de choses à vérifier avant de décider des meilleurs aménagements à faire pour un employé sourd, malentendant ou devenu sourd.

*Le mieux est de demander à cet employé :*

- d'expliquer sa surdité ou la perte de son ouïe
- comment il préfère communiquer avec les autres (langage gestuel, lecture, écriture, lecture labiale, utilisation d'une aide auditive ou d'un appareil d'amplification)
- comment le bruit l'affectera dans le milieu de travail

Les réponses à ces questions et aux autres questions qui surgiront au sujet de l'emploi en particulier permettront de circonscrire une gamme d'aménagements à examiner. Il ne faut pas oublier que certaines approches peuvent ne pas convenir, compte tenu des capacités de lire et d'écrire de la personne. Une personne sourde peut faire preuve d'une aisance totale en langage gestuel, mais être intimidée ou g n e de démontrer sa capacité d'écrire.

*Les aménagements typiques peuvent comprendre une partie ou la totalité des solutions suivantes :*

- notes écrites ou communications par ordinateur en juxtaposition
- courrier électronique et conversation sur Internet en temps réel
- dispositifs techniques pour malentendants — amplifier le son sans bruit de fond (systèmes FM, technologies de l'infrarouge ou de circuit fermé à induction)
- interprètes gestuels qualifiés et compétents
- formation en langage gestuel ou en sensibilisation aux réalités culturelles pour les collègues et les superviseurs

- éclairage amélioré pour le groupe et les autres situations d'interaction
- sous-titrage visible pour le matériel de formation
- ATS - appareil de communication téléphonique permettant une conversation dactylographiée plutôt que parlée (utilisation possible du Service de relais Bell sans frais pour communiquer avec toute personne qui n'a pas d'appareil semblable – les ordinateurs peuvent être utilisés avec certains ATS)
- appareils téléphoniques – amplificateurs, dont ceux pour les casques d'écoute, appareils de fréquence sonore pour accroître la clarté
- logiciel de reconnaissance vocale ou système d'échange d'information textuelle parole-écran
- solutions de rechange à la messagerie vocale (messages écrits par une autre partie, pagette, service de relais téléphonique)
- facteurs environnementaux (réduction du bruit de fond, éclairage approprié et suffisant, plan de salle et positionnement)

Une attention spéciale doit être apportée aux systèmes d'avertissement et d'alarme en cas d'urgence. Les aménagements concernant ces systèmes comprennent :

**des dispositifs visuels ou tactiles** : des signaux lumineux sur les systèmes

d'alarme ou câblés à l'aire de travail de la personne, des vibropagettes branchées au système d'alarme

**le système de jumelage** : le recours au collègue pour alerter l'employé (seulement avec un système d'alarme)

Un technicien médical sourd ne pouvait pas entendre un avertisseur de durée nécessaire pour faire un test précis en laboratoire. Une lampe témoin a été branchée à l'équipement.

Un géologue de terrain sourd ne pouvait pas se servir d'une radio à deux voies pour faire rapport de conclusions dans un endroit éloigné. Une technologie de synthèse vocale utilisant un téléphone cellulaire lui a été fournie.

Une employée de bureau ayant un déficit auditif ne pouvait pas travailler pendant de longues périodes dans un environnement bruyant. On lui a offert de travailler dans un bureau séparé.

Un travailleur d'usine ayant un trouble auditif grave avait besoin d'aménagements de sécurité pour travailler dans l'aire de circulation des chariots à fourches et des machines en marche. Voici certaines des suggestions formulées : déterminer des couloirs pour la circulation des chariots à fourches et des piétons, installer des miroirs, des indications d'arrêt pour les véhicules, des

feux stroboscopiques sur l'équipement, fournir une vibropagette à la personne pour les situations dangereuses.

(exemples fournis par le Service d'information sur les aménagements)

## Déficiences Physique

Les besoins en aménagements des personnes qui ont une déficience physique varieront d'une personne à l'autre. Des dispositifs d'aide comme des tourne-pages, des logiciels de reconnaissance de la parole, des claviers de remplacement et des commandes buccales ne sont que quelques-unes des aides disponibles.

### *Mobilité et agilité*

Un certain nombre de conditions physiques ou de déficiences peuvent nuire à la capacité de se déplacer et avoir un impact sur la vitesse et la qualité du déplacement.

Voici une liste partielle : une amputation, une cardiopathie, un cancer, des troubles consécutifs aux traumatismes cumulatifs (dont le syndrome du canal carpien, une bursite et une tendinite), des problèmes de dos, la sclérose en plaques, une infirmité motrice cérébrale et l'arthrite.

Les symptômes d'une déficience peuvent fluctuer et la santé mentale et la mobilité ou l'agilité physique peuvent être en cause. Il est important de comprendre le problème qui a causé les limites et de discuter avec l'employé des aménagements et des adaptations qui lui permettraient d'accomplir ses fonctions.

L'accessibilité globale dans le milieu de travail (éclairage, rampes, ascenseurs, stationnement, etc.) est importante pour un employé qui a un problème de mobilité ou d'agilité.

*D'autres aménagements peuvent comprendre :*

- des horaires souples ou des heures de travail réduites, l'autorisation de travailler à la maison
- des pauses-repos périodiques, une charge de travail à rythme libre
- une conception ergonomique du poste de travail, la formation des employés aux principes de l'ergonomie, dont la bonne façon de soulever les objets, la posture et l'utilisation de l'équipement
- des solutions de rechange à l'accessibilité aux ordinateurs et aux téléphones
- la bonne hauteur du bureau et de la chaise et l'accès facile au matériel

- des dispositifs d'aide comme un support pour les bras, un tourne-pages, un support pour les livres, un appareil porte-crayons et un adaptateur de poignée, un repose-pieds
- des preneurs de notes

Un journaliste ayant le syndrome du canal carpien était limité à deux heures de dactylographie et d'écriture par jour. L'employeur lui a acheté une enregistreuse digitale, un appareil porte-crayon, un clavier de remplacement, un logiciel parlant et l'a autorisé à prendre fréquemment des pauses-repos.

Une secrétaire faisant de l'arthrite rhumatoïde était limitée dans ses fonctions de dactylographie parce qu'elle avait des douleurs et des raideurs dans les mains par période de temps froid. On lui a fourni une chaufferette, on a mieux isolé sa fenêtre et on lui a installé un logiciel de reconnaissance de la parole.

Une professeure ayant des maux de dos avait besoin d'aménagements dans son aire de travail. On lui a fourni un carrousel pour ses dossiers, un tabouret réglable, une agrafeuse automatique, un poste de travail réglable et une chaise ergonomique.

Un préposé à l'entretien ayant le syndrome de la coiffe des rotateurs affectant son épaule et le mouvement de son bras avait de la difficulté à atteindre des endroits à nettoyer et à déplacer ses fournitures de nettoyage. L'employeur a remplacé son matériel par des instruments légers de manipulation à distance et à air comprimé et a fourni à l'employé un chariot électrique.

(exemples fournis par le Service d'information sur les aménagements)

Des obstacles peuvent obstruer le passage d'une personne en fauteuil roulant dans son aire de travail ou lorsqu'elle se rend au travail. Une vérification de l'accessibilité révélera ce qui peut être changé ou adapté comme la hauteur des tables, l'emplacement des espaces de stationnement, etc.

Certaines personnes en fauteuil roulant auront besoin d'aide et de soins personnels au travail. Il n'appartient pas à l'employeur de fournir cette aide et ces soins personnels, mais il peut être obligé de fournir des aménagements spéciaux pour répondre aux besoins en soins personnels de ces personnes au travail.

*Voici des exemples d'aménagements liés aux soins personnels :*

- un accompagnateur présent pour aider la personne à aller faire ses besoins, à manger, à faire sa toilette
- des pauses-repos pour se repositionner, aller faire ses besoins, faire sa toilette
- un horaire souple et l'utilisation des congés de maladie pour les soins médicaux

## Traumatismes Crâniens

Un traumatisme crânien résultant d'une blessure à la tête affecte particulièrement les lobes frontal et temporal du cerveau. Il en résulte généralement des changements dans le processus mental, le comportement et la personnalité. Les façons dont les changements se manifestent dépendent de la personnalité antérieure de la personne. Une personne souffrant d'un traumatisme crânien aura souvent beaucoup de difficulté à voir et à accepter les changements dans le processus mental et le comportement.

*Une lésion cérébrale acquise peut entraîner :*

- des troubles de communication (voir la section suivante sur l'aphasie)
- des limites physiques
- des problèmes de la vue
- une difficulté à maintenir le niveau de résistance ou de concentration, à s'organiser
- une faiblesse de la mémoire
- une difficulté à contenir le stress et les émotions
- une difficulté à accepter des directives
- un comportement impulsif

Vous voudrez peut-être vous reporter à d'autres sections de ce guide sur les déficiences physiques et les troubles de la vue. Voici des suggestions d'éventuels aménagements à l'égard d'autres difficultés associées à des lésions cérébrales acquises :

*Mémoire et concentration*

- réduire les distractions et les interruptions, fournir une aire de travail privée
- réduire le fouillis
- partager les gros volumes de travail en petites tâches
- autoriser l'employé à enregistrer les réunions ou à utiliser un ordinateur portable
- utiliser des dispositifs de rappel : notes adhésives, calendriers, bloc-notes, listes de contrôle
- fournir des signaux environnementaux pour aider la mémoire (étiquettes, codes de couleur, affiches, appareils sonores)

*Mesures de supervision*

- donner du feedback et faire du renforcement positif
- s'assurer que les instructions de travail et les attentes sont claires - les formuler par écrit, de même que les conséquences de ne pas répondre aux attentes

- créer un environnement de communication ouvert et régler les problèmes aussitôt que possible

### *Mesures de changement*

Le changement de l'environnement de travail peut se révéler difficile pour les personnes qui ont une lésion cérébrale acquise. C'est un fait qu'il faut reconnaître. Tout changement doit être géré de manière que l'employé puisse s'y adapter. Si un changement de superviseurs a lieu, il est souhaitable de maintenir la communication entre l'employé, son ancien superviseur et son superviseur actuel. Des réunions tenues régulièrement avec le superviseur peuvent être profitables pour discuter des problèmes, des fonctions et de la productivité en milieu de travail.

## Aphasie

Des dommages causés au côté gauche du cerveau, qui est le siège de la fonction du langage, peuvent provoquer l'aphasie, une altération des organes de la phonation et du langage le plus souvent acquise par suite d'un accident vasculaire cérébral ou d'un traumatisme crânien.

L'aphasie peut affecter l'une quelconque des fonctions suivantes du langage : l'élocution, l'écoute et la compréhension, la lecture, l'écriture et le calcul arithmétique. La personne adulte aphasique sait habituellement ce qu'elle veut dire, mais elle a de la difficulté à trouver, à organiser et à exprimer les mots et les phrases.

L'aphasie affecte la communication, elle n'affecte pas l'intelligence. Lorsqu'un adulte a de la difficulté à comprendre ce qui est dit ou à s'exprimer avec cohérence, il y a une rupture de la communication liée à des dommages causés au cerveau, et non à l'intelligence. La capacité de socialiser et d'entretenir des relations interpersonnelles peut être affectée.

La communication avec une personne aphasique est difficile. Voici des conseils qui pourront être utiles :

### *Conseils généraux concernant les communications :*

- utiliser un débit normal lent lorsque vous parlez et parlez sur un ton normal
- parler face à face quand c'est possible
- utiliser des symboles, des graphiques, des images, des mots-clés pour faire passer votre message
- donner à une personne aphasique du temps pour répondre
- offrir des solutions de rechange au langage parlé quand c'est possible - gestes, écriture, des mots partiels
- privilégier les questions qui appellent une réponse « oui » ou « non », par exemple : « Voulez-vous prendre votre pause-lunch à 12 h? » au lieu de : « Quand voulez-vous prendre votre pause-lunch? »
- reconnaître l'isolement qui résulte des difficultés à communiquer et favoriser les bons rapports dans le milieu de travail, le cas échéant

## Recrutement D'une Personne Handicapée

De nombreuses organisations qui assurent des services aux personnes handicapées offrent des services et des ressources en matière d'emploi, dont l'affichage des postes à pourvoir.

Dans la préparation des entrevues, il faut demander aux candidats s'ils ont des besoins spéciaux dont il faudra tenir compte lors de la rencontre (par exemple un emplacement facile d'accès, un interprète, plus de temps pour passer des examens ou remplir des questionnaires, etc.).

Pour s'assurer que tous les candidats sont évalués exclusivement au mérite, il faut poser à tous les postulants les mêmes questions, dont celle visant à déterminer si des aménagements sont nécessaires pour qu'ils puissent accomplir les fonctions essentielles de l'emploi. À moins qu'un candidat ne soulève la question, il faut reporter toute discussion concernant les besoins en aménagements liés au handicap de la personne à une date postérieure à une offre conditionnelle d'emploi faite de préférence par écrit.

Comme employeur, vous devez être clair en ce qui concerne vos attentes et vos priorités. Vos employés se doivent aussi de soulever les problèmes ou les défis à relever à mesure qu'ils se présentent. Ensemble, vous pouvez établir des stratégies et trouver des solutions convenables.

## Références

"Diversity Works: Accommodations in the Workplace for People with Mental Illness," ©1993, Canadian Mental Health Association.

"Strategies for Success: A Consumer's Guide to the Workplace," ©1996, Canadian Mental Health Association

"Guidelines for Assessing Accommodation Requirements for Persons with Disabilities," 1992, Ontario Human Rights Commission

"Barrier-Free Employers: Practical Guide for Employment Accommodation for People with Disabilities," Canadian Human Rights Commission

"A Way with Words: Guidelines and appropriate terminology for the portrayal of persons with disabilities," 1998, Office for Disability Issues, Human Resources Development Canada

## Ressources

EN ROUTE VERS *l'égalité* DES CHANCES

[http://www.equalopportunity.on.ca/fre\\_g/](http://www.equalopportunity.on.ca/fre_g/)