

DROITS ET RESPONSABILITÉS EN MATIÈRE D'EMPLOI



En tant qu'employeur, il est important de savoir qu'il existe des lois fédérales et régionales qui encouragent les pratiques en matière d'accessibilité pour les personnes atteintes d'un handicap. La présente ressource vous aide à comprendre vos obligations en vertu de la législation pertinente afin de garantir un milieu de travail inclusif et productif. Les organisations qui font des efforts pour favoriser l'accessibilité font état de meilleurs résultats en matière de maintien en poste, d'assiduité, de roulement, de rendement et de qualité de travail, de sécurité, de capacités concurrentielles et de fidélisation de la clientèle ([Conference Board of Canada](#)).

QUELLES SONT LES LOIS PERTINENTES?

En vertu de la Loi canadienne sur les droits de la personne, les employeurs doivent garantir un traitement équitable à tous les employés, qu'ils aient une incapacité ou pas. Cela comprend les personnes qui vivent avec des maladies chroniques comme l'arthrite qui peuvent entraîner des incapacités épisodiques ou continues au travail. Il est possible que votre région ait aussi une loi sur l'accessibilité ou les droits de la personne. Ensemble, ces lois favorisent l'égalité et l'accessibilité dans le milieu de travail ainsi que dans les autres sphères de la vie.

HANDICAP ÉPISODIQUE

Un handicap est une déficience ou une limitation fonctionnelle de nature permanente, temporaire ou épisodique, manifeste ou non, et dont l'interaction avec un obstacle nuit à la participation pleine et égale d'une personne dans la société. Cette définition est tirée de la [Loi canadienne sur l'accessibilité](#), un autre texte législatif qui s'applique à tout le monde. L'arthrite est un handicap qui est souvent de nature épisodique, puisque la douleur, la raideur, la fatigue et les autres symptômes qui lui sont associés peuvent s'aggraver et s'atténuer de temps à autre. Autrement dit, les limitations fonctionnelles peuvent aller et venir de façon épisodique. Cela veut aussi dire que des mesures d'adaptation peuvent être nécessaires durant ces épisodes, ou de façon plus permanente. De nombreuses personnes atteintes d'arthrite n'ont pas besoin de mesures d'adaptation au travail, mais pour celles qui en ont besoin, recevoir l'appui nécessaire peut les aider à s'épanouir au travail.

QU'EST-CE QUE L'OBLIGATION D'ADAPTATION?

En vertu de la Loi canadienne sur les droits de la personne et d'autres lois provinciales et territoriales en la matière, les employeurs sont tenus d'éliminer les barrières qui empêchent les personnes atteintes d'un handicap de travailler. Cela implique de prendre des mesures pour que toute personne atteinte d'un handicap puisse participer pleinement au travail. Parmi ces mesures on compte la modification des règles, des politiques, des pratiques ou de l'environnement de travail. Ces actions sont des mesures d'adaptation, c'est-à-dire des dispositions de rechange visant à éliminer, ou à contribuer à éliminer, toute barrière ou tout traitement négatif touchant les employés qui vivent avec un handicap.

Comme le stipule [la Commission canadienne des droits de la personne](#) : « L'obligation d'adaptation signifie qu'il faut parfois traiter les gens de façon différente pour prévenir ou réduire la discrimination. » Les mesures d'adaptation sont nécessaires lorsqu'un travailleur éprouve des limitations fonctionnelles qui l'empêchent d'accomplir une tâche clé associée à son poste.

Il est utile pour une organisation d'incorporer des mesures d'adaptation et d'accessibilité, aussi appelées accommodements ou aménagements, dans ses principales fonctions administratives, telles que les politiques de recrutement et d'embauche, les communications en milieu de travail, les processus de planification des mesures d'adaptation, les processus de gestion du rendement et du talent, les pratiques en matière de retour au travail, et l'aménagement des environnements de travail.

À QUOI RESSEMBLE UNE MESURE D'ADAPTATION « RAISONNABLE »?

Les études démontrent que la plupart des mesures d'adaptation sont faciles à mettre en place et coûtent souvent moins de 500 \$, voire rien du tout. En outre, ces mesures contribuent à un milieu de travail inclusif et axé sur le soutien ([Job Accommodation Network - en anglais](#)). Une mesure d'adaptation est considérée comme « raisonnable » si elle ne crée pas de contrainte excessive pour l'employeur.

La Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées définit les « aménagements raisonnables » comme des modifications ou des ajustements apportés dans le but de garantir la participation sur un pied d'égalité des personnes atteintes d'un handicap et n'imposant pas de charge disproportionnée.

L'employeur n'est pas tenu de mettre en place la mesure d'adaptation demandée lorsqu'une autre mesure répond aux besoins de l'employé. **Les mesures d'adaptation sont nécessaires jusqu'au point d'une contrainte excessive.**

QU'EST-CE QU'UNE CONTRAINTE EXCESSIVE?

La mesure d'adaptation cause une contrainte excessive lorsqu'elle entraîne des coûts trop élevés, provoque une perturbation des affaires ou représente un risque pour la santé ou la sécurité. Chaque cas doit être évalué individuellement, car il n'existe pas de définition juridique définitive de contrainte excessive. Les employeurs devraient prendre en considération la taille de l'organisation, les considérations en matière de sécurité et la façon dont ils fonctionnent. Si la demande est refusée, l'employeur pourrait se voir obligé de prouver l'existence d'une contrainte excessive. Dans un tel cas, l'employeur devra fournir des preuves des défis ou des risques associés à la prise de mesures d'adaptation.

PROCESSUS EN MATIÈRE D'ADAPTATION

Les étapes ci-dessous sont adaptées de la page [Obligation de prendre des mesures d'adaptation : Démarche générale à l'intention des gestionnaires du gouvernement du Canada](#).

Le processus doit être le plus simple possible. Respectez toujours la dignité et la vie privée de l'individu qui effectue la ou les demandes. Rappelez-vous que chaque personne a des besoins particuliers et que tous les employés ont le droit de bénéficier de mesures d'adaptation à condition que celles-ci ne causent pas de contrainte excessive.



ÉTAPE 1 : RECONNAÎTRE LE BESOIN D'ADAPTATION

Les mesures d'adaptation permettent l'élimination de barrières qui, autrement, rendraient difficile le travail des employés qui vivent avec un handicap. Les employés atteints de plus d'un handicap pourraient nécessiter plus d'une mesure d'adaptation pour pouvoir accomplir leurs tâches. Voici des façons de reconnaître la nécessité de mettre en place des mesures d'adaptation :

- ▼ Un employé en fait une demande
- ▼ Vous avez constaté le besoin de mettre en place un accommodement
- ▼ Un tiers qui agit au nom d'un ou de plusieurs employés en fait une demande

La demande peut être formulée verbalement ou par écrit. La personne qui fait la demande n'est pas tenue de divulguer son diagnostic ou son handicap pour bénéficier d'un accommodement. Elle doit seulement révéler les limitations fonctionnelles qui ont une incidence sur son travail. En tant que gestionnaire, vous êtes tenu par la loi de prendre les mesures d'adaptation demandées jusqu'au point de la contrainte excessive.



ÉTAPE 2 : RECUEILLIR L'INFORMATION NÉCESSAIRE ET ÉVALUER LES BESOINS

Les documents sur les mesures d'adaptation doivent être conservés dans la plus stricte confidentialité, à l'écart des dossiers des ressources humaines.

Demandez aux employés quel type de mesures sont nécessaires (modification du lieu physique de travail, utilisation d'un appareil fonctionnel, etc.). Demandez les documents pertinents (p. ex., documents médicaux) seulement lorsque nécessaire. Ensuite, renseignez-vous sur la procédure de votre organisation et suivez-la. Cela pourrait supposer de documenter les étapes, de consulter un professionnel de la santé (comme un ergothérapeute) et de se référer à la convention collective ou à la loi applicable.

Évaluez le milieu de travail de l'employé afin de bien répondre à sa demande. Parallèlement, identifiez les problèmes potentiels qui pourraient se présenter pour le reste de l'équipe.



ÉTAPE 3 : S'ASSURER QUE LES BONNES PERSONNES SONT INCLUSES DANS LE PROCESSUS

Au travail, protéger la vie privée et la confidentialité est la responsabilité de tout le monde. Cependant, il est possible que vous deviez partager certaines informations pertinentes avec d'autres personnes. Si tel est le cas, assurez-vous que les bonnes personnes participent aux discussions concernant le processus de mise en place de ces mesures afin de maximiser les chances de réussite. Cela comprend l'employé, qui est parfois laissé à l'écart des discussions. Ce groupe pourrait aussi comprendre les superviseurs et les responsables qui doivent mettre en place les accommodements dans leur unité de travail. L'omission d'individus clés peut ébranler la confiance et le soutien.

ÉTAPE 4 : PRENDRE UNE DÉCISION ÉCLAIRÉE

Le choix d'une option plutôt qu'une autre variera en fonction des besoins spécifiques de la personne concernée. Travaillez étroitement avec l'employé pour trouver la solution adéquate. Prenez le temps de bien comprendre les besoins de la personne afin d'y répondre de la façon la plus efficace et appropriée. Documentez l'entente sur les mesures d'adaptation conformément aux procédés et politiques en vigueur dans votre organisation. Si une demande est refusée en raison d'une contrainte excessive, assurez-vous d'informer la personne concernée des raisons sur lesquelles se fonde votre décision.

ÉTAPE 5 : METTRE EN ŒUVRE LA DÉCISION

Une fois que le plan d'adaptation aura été défini, vous pourrez commencer à le mettre en œuvre sans tarder. S'il faut acheter des équipements, travaillez avec l'employé pour décider lesquels. Par ailleurs, les modifications au quart de travail de l'employé, à son environnement de travail ou aux tâches qui lui sont confiées pourraient être mises en place immédiatement ou au fil du temps. Consultez la personne concernée au sujet de la meilleure approche pour expliquer les mesures d'adaptation aux membres de l'équipe concernés.

ÉTAPE 6 : ASSURER UN SUIVI ET TENIR DES DOSSIERS

Vous devez garder confidentielles les informations concernant les mesures d'adaptation. Communiquez uniquement les renseignements essentiels aux personnes qui doivent être au courant. Voici les mesures à prendre pour réaliser le suivi auprès de la personne concernée :

- ▼ Assurez un suivi périodique auprès de la personne concernée et modifiez les mesures d'adaptation s'il y a lieu
- ▼ Documentez régulièrement les modifications apportées, tout en vous conformant aux exigences en matière de confidentialité
- ▼ Dans l'avenir, songez à intégrer les besoins en matière d'adaptation à la planification des affaires

AUTRES NORMES ET PROCÉDURES

Plusieurs provinces ont d'autres normes et procédures en matière d'accommodements :

- Un processus de recrutement accessible qui comprend, par exemple, l'obligation de faire savoir aux candidats que des accommodements sont disponibles sur demande.
- Les informations sur les lieux de travail accessibles en divers formats (en gros caractères, en braille, en audio, etc.), comme les descriptions de postes, les informations sur la santé et la sécurité et les manuels de formation.
- Des améliorations aux procédures de gestion du rendement qui tiennent compte des besoins des employés atteints d'un handicap notamment sur le plan des commentaires, de la formation et des possibles améliorations à apporter.
- Une communication claire des politiques en matière d'accessibilité par l'entremise d'une variété de canaux de communication comme les bulletins d'information, les courriels et les conversations tête à tête.
- Des plans d'accommodement écrits, décrivant les étapes mentionnées ci-dessus, ainsi que toute autre information concernant les procédures de votre organisation.
- Une procédure écrite détaillant les étapes à suivre pour un retour au travail à la suite d'une période d'absence pour invalidité.
- Une formation sur les procédures et les responsabilités en matière d'accessibilité qui traite de la procédure de recrutement, de la création d'un milieu de travail accessible et de la législation en matière de droits de la personne.

Sources : [Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario \(LAPHO\)](#), [Norme d'accessibilité à l'emploi du Manitoba](#).

QU'EN EST-IL DES EMPLOYÉS?

Les employés ont le droit à des mesures d'adaptation raisonnables jusqu'au point d'une contrainte excessive et ils ont la responsabilité d'informer leur employeur de leurs besoins en matière d'accommodements. En outre, un employé ne doit pas refuser une offre raisonnable d'accommodement. Selon votre région, les employés qui demandent une mesure d'adaptation doivent fournir divers types d'informations concernant leurs limitations fonctionnelles. Celles-ci peuvent aller des renseignements médicaux détaillés à un formulaire d'accommodements.

Voici les responsabilités des employés telles que définies sur la page Web [Responsabilités de l'employé ou du candidat du gouvernement du Canada](#) :

- ▼ Faire part de ses besoins en matière de mesures d'adaptation directement
- ▼ Coopérer et collaborer avec son organisation en fournissant des informations suffisantes et pertinentes à l'appui de sa demande
- ▼ Collaborer en subissant au besoin une évaluation médicale
- ▼ Travailler avec le gestionnaire pour trouver des solutions adéquates en ce qui concerne des mesures d'adaptation
- ▼ Prendre en considération toutes les propositions qui répondent efficacement aux besoins, même si celles-ci ne correspondent pas à celle souhaitée par l'employé
- ▼ Prévenir le gestionnaire si les mesures d'adaptation doivent être modifiées ou si la solution négociée n'a pas donné les résultats attendus
- ▼ Examiner des moyens de modifier les dispositions prises, au besoin

RESSOURCES ADDITIONNELLES

- Commission canadienne des droits de la personne - <https://www.chrc-ccdp.gc.ca/fra/contenu/quest-ce-que-lobligation-dadaptation-et-en-quoi-peut-elle-maider>
- Commission des droits de la personne du Manitoba - <http://www.manitobahumanrights.ca/v1/education-resources/resources/reasonable-accommodation.fr.html>
- Commission des droits de la personne de Saskatchewan (en anglais) - <https://saskatchewanhumanrights.ca/learn/fact-sheets/employment-discrimination-and-the-duty-to-accommodate>
- Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (Québec) - http://www.cdpcj.gc.ca/fr/droits-de-la-personne/droits-pour-tous/Pages/accommodement_obligation.aspx
- Commission des droits de la personne de la Nouvelle-Écosse (en anglais) - <https://humanrights.novascotia.ca/know-your-rights/businesses-and-other-organizations/employers>
- Commission des droits de la personne de Terre-Neuve-et-Labrador (FAQ) (en anglais) - <https://thinkhumanrights.ca/education-and-resources/frequently-asked-questions/>
- Commission ontarienne des droits de la personne - <http://www.ohrc.on.ca/fr/iv-situations-mettant-en-cause-les-droits-de-la-personne-%C3%A0-toutes-les-%C3%A9tapes-de-l%E2%80%99emploi/8-prise-en-compte-des-besoins-d%E2%80%99adaptation-des-employ%C3%A9s-au-travail>
- Commission des droits de la personne d'Alberta (en anglais) - https://www.albertahumanrights.ab.ca/publications/bulletins_sheets_booklets/bulletins/Pages/duty_to_accommodate.aspx#dutytoaccommodate
- Centre d'assistance juridique en matière des droits de la personne (Ontario) - <https://www.hrlsc.on.ca/fr/fiches-dinformation-et-guides/votre-droit-%C3%A0-l%E2%80%99adaptation>
- Processus liés aux mesures d'adaptation du gouvernement du Canada - <https://www.canada.ca/fr/gouvernement/fonctionpublique/mieux-etre-inclusion-diversite-fonction-publique/diversite-equite-matiere-emploi/travailler-gouvernement-canada-obligation-prendre-mesures-adaptation-votre-droit-non-discrimination/obligation-prendre-mesures-adaptation-demarche-generale-intention-gestionnaires.html>
- Managers Guide to Reasonable Accommodation (Colombie-Britannique) (en anglais) - www2.gov.bc.ca/assets/gov/careers/managers-supervisors/managing-employee-labour-relations/managers_guide_to_reasonable_accommodation.pdf

Cette ressource a été mise à jour en avril 2020 avec l'expertise de :

Monique A. M. Gignac, PhD, Codirectrice scientifique et scientifique principale, Institut de recherche sur le travail et la santé
Directrice de projet, Accommodating and Communicating about Episodic Disabilities (ACED) Partnership Project
Professeure à l'École de santé publique Dalla Lana de l'Université de Toronto