

DIVERSITÉ ET INCLUSION : Étiquette relative à l'invalidité en milieu de travail

Les Canadiens jouissent d'une excellente qualité de vie qui est reconnue à l'échelle internationale. Pourtant, les personnes handicapées font toujours face à des obstacles dans la société et sur le marché du travail. Afin d'éliminer ces obstacles, le gouvernement du Canada entreprend d'importantes initiatives visant à promouvoir l'inclusion et l'accessibilité des Canadiens handicapés dans nos collectivités et milieux de travail.

Le PAIRE s'est engagé à atteindre l'égalité en milieu de travail et à demeurer un employeur de choix jouissant d'une bonne réputation. La création d'une organisation inclusive, où chaque personne apporte une contribution, est un élément clé de cet engagement et avantage notre personnel, nos activités et les communautés que nous protégeons. Notre succès continu dépend de notre capacité à attirer des personnes talentueuses. Pour ce faire, nous devons valoriser, perfectionner et mettre à contribution les forces de tous les employés, y compris ceux ayant un handicap.

Les stratégies suivantes peuvent aider les gestionnaires à intégrer pleinement les personnes handicapées à leur effectif.

1) Étiquette à respecter lors du recrutement

Les personnes handicapées représentent un bassin de main-d'œuvre inexploité qui offre des compétences, des qualifications et des atouts précieux pour les employeurs. Plusieurs stratégies de recrutement peuvent faciliter l'accès d'une organisation aux candidats potentiels.

- Publiez les avis d'emploi auprès des organismes locaux pour les personnes handicapées et les centres de carrière dans les collèges et universités. Annoncez les postes vacants dans les publications, les sites Web et les salons de l'emploi axés sur l'invalidité.
- Assurez-vous que vos annonces offrent plus d'une façon de répondre et évitez les restrictions telles « appels téléphoniques interdits ».
- Ajoutez des précisions sur le lieu de travail dans tous les avis d'emploi et soulignez les fonctionnalités accessibles sur place, s'il y a lieu.
- Mentionnez les conditions de travail souples, comme les horaires de travail souples, s'il y a lieu.

- Inscrivez dans l’avis d’emploi seulement les qualifications essentielles pour le poste vacant.
- Précisez que l’organisation souscrit au principe de l’égalité d’accès à l’emploi.
- Créez des programmes de stage, de mentorat et pour étudiants coop destinés aux personnes handicapées.
- Créez des annonces lisibles et attrayantes en utilisant un langage simple et clair, en soulignant les mots clés et en ajoutant des témoignages à l’appui de la diversité et de l’inclusion dans l’organisation.
- Rappelez aux candidats que s’ils ne sont pas qualifiés pour l’emploi, de nouvelles possibilités d’emploi seront offertes à l’avenir.

Étiquette à respecter lors de l’entrevue

La Commission de la fonction publique a élaboré un document détaillé, intitulé *Guide relatif à l’évaluation des personnes handicapées – Comment établir et mettre en place des mesures d’adaptation en matière d’évaluation*, qui est consultable sur le site Canada.ca :

<https://www.canada.ca/fr/commission-fonction-publique/services/guides-embauche-fonction-publique/guide-relatif-evaluation-personnes-handicapees.html>

Ce document renferme des conseils pratiques sur les modifications à apporter aux outils et procédures d’évaluation afin de répondre aux besoins des personnes handicapées durant le processus de nomination.

- Faites savoir aux candidats que des adaptations peuvent être fournies sur demande.
- Tenez les entrevues à un endroit accessible. Sinon, soyez prêt à tenir l’entrevue à un autre endroit.
- Renseignez-vous sur le chemin à prendre pour parvenir au lieu de l’entrevue, y compris le parcours dans l’immeuble.
- Tenez compte du fait qu’un candidat handicapé peut devoir prendre des arrangements pour son transport après l’entrevue. Sur demande, indiquez au candidat la durée estimative de l’entrevue et l’heure de fin prévue.

Accueil du candidat

- Parlez d’un ton normal lorsque vous accueillez le candidat. Élevez seulement la voix s’il vous le demande.

- Utilisez seulement son prénom si vous le faites pour les autres candidats. Ne vous adressez jamais avec condescendance aux personnes en fauteuil roulant, par exemple, en les touchant à la main ou à l'épaule.
- Avant de commencer, proposez au candidat d'utiliser les toilettes ou la fontaine.
- Présentez-vous toujours au candidat et présentez les autres participants à l'entrevue. Si la situation s'y prête, offrez de lui serrer la main. Habituellement, les personnes ayant un usage limité des mains ou une prothèse peuvent vous serrer la main.
- Lorsque vous accueillez le candidat, parlez-lui directement plutôt qu'à son compagnon, accompagnateur ou interprète.

Entrevue

- Traitez tous les candidats avec respect.
- Posez des questions similaires à tous les candidats, quelle que soit leur invalidité. Mener l'entrevue en mettant l'accent sur les compétences et les aptitudes qui correspondent aux exigences de l'emploi.
- Choisissez un lieu d'entrevue suffisamment éclairé.
- Lorsque vous accueillez le candidat, parlez-lui directement plutôt qu'à son compagnon, accompagnateur ou interprète.

Étiquette à respecter auprès des nouveaux employés

- Passez en revue les caractéristiques physiques de l'environnement de travail et éliminez tous les obstacles potentiels.
- Informez-vous des technologies d'assistance disponibles pour rendre le milieu de travail plus accessible.
- Fournissez au besoin des supports substituts (p. ex. gros caractères, braille) de tous les documents liés à l'emploi, y compris les dépliants sur les avantages sociaux, les manuels de l'employé, les politiques et les documents de perfectionnement professionnel.
- Préparez les collègues et les superviseurs à l'arrivée d'un nouvel employé handicapé, ce qui peut comprendre offrir une formation et une orientation sur des questions touchant l'invalidité.
- N'oubliez pas d'inclure les employés handicapés dans la planification et les procédures d'évacuation d'urgence.

2) Déficience motrice, sensorielle et cognitive et trouble psychiatrique

Les conseils suivants portent sur un large éventail de situations en milieu de travail et lors du processus de recrutement, mais la liste n'est pas exhaustive. Il est toujours préférable de demander à la personne ce qu'elle préfère.

Personnes à mobilité réduite

- Ne faites pas de suppositions sur les limitations en vous basant sur l'apparence ou l'utilisation d'appareils fonctionnels, comme les cannes, les ambulateurs ou les fauteuils roulants. Ces appareils peuvent être utilisés régulièrement ou au besoin selon les limitations de la personne.
- Ne faites pas de suppositions à propos des besoins d'adaptation d'une personne. Certaines personnes ont une déficience invisible qui peut exiger une adaptation quelconque, comme une place de stationnement accessible (personne asthmatique ou cardiaque).
- Évitez de toucher à un fauteuil roulant ou de vous appuyer dessus; ne déplacez pas l'ambulateur ou la canne d'une personne sans le lui demander; évitez de flatter ou de distraire un animal d'assistance sans demander la permission au propriétaire. Un fauteuil roulant, une aide à la mobilité et un animal d'assistance sont des prolongements du corps d'une personne handicapée.
- Connaissez bien l'emplacement de travail et ses éléments accessibles et inaccessibles. Offrez une visite guidée à l'employé.
- Modifiez l'accessibilité du milieu de travail pour répondre aux besoins particuliers de l'employé (p. ex. dégager les voies de circulation, effectuer des analyses ergonomiques, placer les objets à une hauteur atteignable).
- N'oubliez pas l'étiquette relative à l'invalidité lorsque vous planifiez des activités sociales ou des possibilités de formation au travail. Tenez les événements à des endroits accessibles et organisez des activités auxquelles tous les employés peuvent participer.
- Demandez à la personne si elle a besoin d'aide avant de lui en offrir, puis demandez des instructions ou écoutez celles qu'elle vous donne.
- Si vous parlez à une personne en fauteuil roulant pendant plus de quelques minutes, assoyez-vous pour être à hauteur des yeux.
- Faites attention au langage que vous utilisez. Par exemple, les personnes qui utilisent un fauteuil roulant ou un scooter n'y sont pas confinées ou attachées. Pour en savoir

plus, consultez Le pouvoir des mots et des images : <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/programmes/invalidite/cra/mots-images.html>

Personnes ayant une déficience visuelle

L'Institut national canadien pour les aveugles a publié *Pour une meilleure visibilité : lignes directrices d'accessibilité* à l'appui de la production de documents et de produits :

https://cnib.ca/fr/sight-loss-info/blindness-at-work/creer-un-milieu-de-travail-inclusif?region=on*

- Renseignez-vous sur le chemin à prendre pour parvenir au lieu de l'entrevue. Donnez des directions descriptives plutôt que visuelles à la personne.
- Accueillez verbalement la personne aveugle et présentez-vous avant de lui tendre la main. Faites de même lorsque vous entrez ou quittez une pièce ou que vous dites au revoir à la fin d'une conversation. Évitez de vous en aller tout simplement lorsque vous parlez à une personne aveugle ou ayant une déficience visuelle.
- Assurez-vous que la personne aveugle est en contact avec un objet tangible dans l'environnement, comme un mur, une table, une chaise. Cela lui évitera de se sentir mal à l'aise s'il est debout sans avoir de point de référence.
- Lorsque vous conversez en groupe, n'oubliez pas de nommer la personne à qui vous parlez.
- Demandez à la personne si elle a besoin d'aide. Dans l'affirmative, touchez l'endos de sa main pour lui signaler qu'elle peut vous prendre le bras.
- Lorsque vous guidez une personne aveugle ou ayant une déficience visuelle, offrez-lui votre bras au lieu de prendre le sien. Pendant que vous marchez, dites-lui où vous vous dirigez en mentionnant les escaliers ou les pentes et signalez les portes et les autres obstacles.
- Informez la personne aveugle lorsqu'il s'approche d'une porte et la direction dans laquelle elle s'ouvre, par exemple vers la gauche (du côté des charnières) et en direction opposée.
- Avertissez à voix haute la personne aveugle lorsqu'il doit monter ou descendre un escalier. Il faut toujours approcher un escalier de face et jamais à un angle. Assurez-vous que la personne aveugle se trouve près de la rampe. Le guide doit toujours le précéder d'un pas. Arrêtez-vous au bas de l'escalier et dites-lui à haute voix que c'est la dernière marche.

- Lorsque vous approchez d'une chaise, placez la personne aveugle à l'avant pour que ses genoux touchent le siège. Informez-le du type de chaise (fauteuil, banc, berceuse, etc.).
- Offrez aux nouveaux employés une visite guidée du milieu de travail.
- Évitez de flatter ou de distraire un chien-guide. Lorsque vous marchez à côté d'une personne qui utilise un chien-guide, placez-vous soit devant, derrière ou à côté de la personne.
- Durant une entrevue ou au travail, offrez à la personne de lire les informations écrites, s'il y a lieu.
- Informez un employé aveugle ou ayant une déficience visuelle des changements structurels ou des obstacles dont il doit être conscient, par exemple une nouvelle construction ou des modifications du milieu de travail.
- Fournissez les documents liés au travail, comme les manuels de l'employé ou le dépliant sur les avantages sociaux, en support accessible (p. ex. gros caractères, braille ou page Web consultable au moyen d'un lecteur d'écran).

Personnes sourdes ou malentendantes

Sachez que les personnes sourdes ou malentendantes communiquent de différentes façons. Portez attention aux indices, par exemple la personne utilise le langage gestuel, la lecture labiale, l'écrit ou les gestes.

- N'hésitez pas à dire à la personne que vous ne comprenez pas si vous avez de la difficulté à suivre ce qu'elle dit. Il est préférable de trouver un autre moyen de communication, comme l'écrit, plutôt que de prétendre avoir compris.
- Ne placez pas les mains devant votre visage ou des aliments ou d'autres objets dans la bouche lorsque vous parlez à une personne qui lit sur les lèvres.
- Évitez de tourner la tête ou de vous éloigner pendant que vous parlez.
- Dans la mesure du possible, tenez la conversation dans une pièce éclairée sans bruit de fond.
- Gardez le contact visuel et parlez à la personne sourde si elle a recours à un interprète gestuel.
- Parlez d'un ton normal à moins que la personne vous demande de hausser le ton. Si elle ne vous comprend pas, reformulez au lieu de répéter les mêmes mots.
- Durant une réunion, parlez à tour de rôle pour que la personne sourde ou malentendante puisse parler à son interlocuteur et établir le contact visuel.

- Avant de commencer à parler, attirez l'attention d'une personne sourde ou malentendante en agitant la main, lui tapotant l'épaule ou faisant un autre geste approprié.
- Demandez à la personne quelle est sa méthode de communication préférée lors d'une formation en cours d'emploi ou de situations complexes liées au travail. S'il y a lieu, faites appel à un interprète gestuel qualifié, aux services de sous-titrage ou utilisez des vidéos sous-titrées.
- N'oubliez pas de faire participer les employés sourds ou malentendants aux conversations informelles et aux activités sociales. Au besoin, faites appel à un interprète gestuel pour les activités sociales parrainées par l'employeur.

Personnes ayant un trouble de la parole

- Soyez patient et écoutez. N'achevez pas les phrases et les mots prononcés par la personne. N'hésitez pas à lui dire que vous n'avez pas compris. Demandez-lui de répéter et écoutez attentivement. Répétez ce que vous avez entendu pour le confirmer. Vous pouvez aussi lui demander de l'écrire.
- Posez de courtes questions nécessitant de brèves réponses ou un hochement de tête.
- Durant une conversation, soyez conscient de vos tics. Maintenez le contact visuel et concentrez-vous sur le contenu de la communication plutôt que sur le mode de transmission.
- Détendez-vous et parlez normalement.
- Dans la mesure du possible, fournissez au préalable les questions d'entrevue à la personne pour lui laisser le temps de se préparer et de répondre efficacement ou permettez-lui de répondre par écrit.
- Proposez une entrevue en personne au lieu d'une entrevue par téléphone à une personne qui bégaie.

Personnes ayant un trouble respiratoire ou une polysensibilité chimique

Les produits couramment utilisés en milieu de travail, comme les nettoyeurs et les marqueurs, peuvent provoquer une réaction chez une personne ayant un trouble respiratoire ou une polysensibilité chimique.

- Utilisez le plus possible des produits moins toxiques.

- Encouragez les employés à utiliser des produits sans parfum et à cesser de porter du parfum et de l'eau de Cologne au travail.
- Veillez à assurer une bonne ventilation et qualité de l'air intérieur.
- Ne faites pas de suppositions d'après les apparences. Un asthmatique peut ne pas sembler avoir de limitations, mais il aura besoin d'un stationnement accessible parce qu'une longue distance de marche ou les intempéries peuvent affecter sa respiration.

Personnes ayant un trouble psychiatrique

- Évitez les stéréotypes et les suppositions au sujet des personnes et de leur façon d'interagir. Dans la plupart des cas, il est évident qu'une personne a un trouble psychiatrique.
- Reconnaissez et respectez les différences entre les personnes. Les personnes ayant un trouble psychiatrique peuvent se comporter différemment des autres, elles peuvent avoir de la difficulté à interpréter les subtilités sociales ou avoir différentes façons de gérer leur trouble.
- Respectez l'espace personnel et ne touchez pas ces personnes ou leurs effets personnels.
- Offrez leur soutien et assistance, s'il y a lieu.
- Soyez patient et accordez du temps à la personne pour réfléchir et répondre aux questions en autonomie.

Personnes ayant une déficience cognitive

- Ne présumez pas qu'une personne ayant une déficience cognitive, comme un trouble d'apprentissage, a une intelligence inférieure à la moyenne. Elle peut avoir de la difficulté à recevoir, à transmettre ou à assimiler l'information.
- Demandez à la personne si elle préfère des instructions verbales, écrites ou pratiques ou une combinaison de ces méthodes dans les situations de formation et professionnelles. Donnez, par exemple, des instructions verbales et faites un suivi par courriel afin de clarifier la demande.
- Parlez directement à la personne plutôt qu'à son compagnon et utilisez des mots ou des phrases adaptés au niveau de complexité.

- Soyez patient et accordez du temps à la personne pour réfléchir et répondre en autonomie.