



*Commission des droits
de la personne des TNO*

L'obligation d'adaptation

Guide de l'employeur

Adresse postale :
C.P. 1860
Yellowknife NT X1A 2P4
Courriel : info@nwthumanrights.ca
Télécopieur : (867) 873-0357

Téléphone :
Sans frais : 1-888-669-5575
Yellowknife : (867) 669-5575

En personne :
Rez-de-chaussée, Édifice Laing, 5003-49e rue
(Entrée sur la rue Franklin.)
Site Web : www.nwthumanrights.ca

L'obligation d'adaptation

Guide de l'employeur

Table des matières

Introduction	3
L'obligation d'adaptation aux besoins	4
<i>Qu'est-ce que l'adaptation aux besoins?</i>	<i>4</i>
<i>Qui partage cette responsabilité?</i>	<i>5</i>
<i>Quand l'adaptation aux besoins est-elle nécessaire?</i>	<i>6</i>
<i>Quand l'adaptation aux besoins n'est-elle pas nécessaire?</i>	<i>6</i>
<i>Qu'est-ce qu'une exigence professionnelle justifiée?</i>	<i>7</i>
<i>Qu'est-ce que la contrainte excessive?</i>	<i>7</i>
<i>Quelles questions puis-je poser sur les mesures d'adaptation?</i>	<i>9</i>
<i>Foire aux questions</i>	<i>9</i>
Planifier l'adaptation aux besoins en milieu de travail.....	10
<i>Suggestions sur une politique d'adaptation en milieu de travail</i>	<i>11</i>
<i>Suggestions sur les procédures d'adaptation en milieu de travail.....</i>	<i>12</i>
<i>Liste de contrôle pour réagir à une demande d'adaptation à des besoins</i>	<i>13</i>
Liste de ressources utiles.....	15
<i>Ressources gouvernementales</i>	<i>15</i>
<i>Ressources non gouvernementales.....</i>	<i>15</i>
<i>Organismes du domaine des droits de la personne</i>	<i>15</i>
<i>Accessibilité – Informatique et sites Web.....</i>	<i>15</i>
<i>Inclusion des femmes, des personnes avec incapacités et des minorités</i>	<i>15</i>
Bibliographie	17

Introduction

Ces lignes directrices s'adressent aux employeurs des TNO qui veulent en savoir plus sur leur obligation d'adaptation aux besoins des gens en vertu de la *Loi sur les droits de la personne* des TNO. L'information du présent document vise à vous aider :

- à comprendre ce que veut dire « adaptation aux besoins »;
- à savoir ce qu'entraîne votre obligation d'adaptation aux besoins;
- à mettre en place des politiques et des procédures qui rendent votre milieu de travail plus inclusif.

Les propriétaires, les fournisseurs de services, les syndicats et les associations professionnelles ont également l'obligation de s'adapter aux besoins. Les lignes directrices présentées dans ce document portent seulement sur les responsabilités des employeurs..

Les situations ou études de cas présentées dans ces lignes directrices servent d'exemples. Les lignes directrices ne remplacent pas les conseils juridiques. La Commission des droits de la personne peut fournir de l'information générale. Si vous avez besoin de conseils juridiques sur l'obligation d'adaptation aux besoins, communiquez avec un avocat.

Ces lignes directrices ne remplacent pas la *Loi sur les droits de la personne* des TNO. On peut consulter la Loi à www.nwthumanrights.ca.

Ces lignes directrices sont inspirées de publications élaborées par les Commissions des droits de la personne du Canada, du Yukon, du Manitoba, de l'Alberta et du Nouveau-Brunswick. La Commission des droits de la personne des TNO apprécie l'appui de ces commissions au sujet de l'élaboration de ses propres lignes directrices.

L'obligation d'adaptation aux besoins

Qu'est-ce que l'adaptation aux besoins?

L'adaptation aux besoins veut dire qu'on change des règlements, des normes, des politiques, des cultures en milieu de travail et des environnements physiques pour s'assurer qu'une personne ne subisse pas de discrimination – ou d'exclusion – à cause de son âge, de sa race, de son sexe ou de tout autre motif protégé.

L'adaptation aux besoins est fondée sur le principe qui veut qu'un traitement semblable pour tout le monde ne fasse toujours preuve d'égalité. Pour parvenir à l'égalité des chances en milieu de travail, il est parfois nécessaire de traiter les gens différemment. Voici quelques exemples de mesures simples qu'un employeur peut prendre pour s'adapter aux besoins :

- acheter ou modifier des outils, de l'équipement ou des aides techniques;
- aménager les lieux pour les rendre accessibles;
- modifier certains aspects de l'emploi, comme les fonctions du poste;
- offrir des horaires de travail flexibles;
- offrir des programmes de réadaptation;
- allouer des congés de rétablissement;
- adapter les politiques (par exemple, assouplir l'obligation de porter un uniforme).

L'obligation légale de s'adapter aux besoins se pose quand un règlement, une norme ou une politique de travail crée un obstacle pour certains employés, parce qu'il relève d'un des motifs de discrimination illicites en vertu de la *Loi sur les droits de la personne* des TNO. Ces motifs sont :

- la race, la couleur, l'ascendance, le lieu d'origine, l'origine ethnique et la nationalité;
- le sexe, l'orientation sexuelle ou l'identité sexuelle;
- la situation de famille, l'état matrimonial ou l'appartenance familiale;
- la condition sociale;
- la religion ou les croyances;
- les convictions politiques ou les associations politiques;
- l'état de la personne réhabilitée;
- l'incapacité;
- l'âge.

La discrimination est illégale, même si l'employeur n'a pas l'intention de faire de discrimination.

En matière d'emploi, l'incapacité physique ou mentale, le sexe (y compris la grossesse) et la situation familiale sont les motifs les plus souvent en jeu dans les mesures d'adaptation aux besoins.

L'obligation qu'a l'employeur de s'adapter aux besoins des employés et des candidats à un poste est d'une grande portée. Elle comprend tout autant le processus suivi pour envisager les mesures d'adaptation que les mesures d'adaptation elles-mêmes. Le tout peut commencer au moment où un poste est annoncé et se terminer quand l'employé pour qui on a pris des mesures d'adaptation quitte son poste.

Les mesures d'adaptation équilibrent les divers besoins des particuliers, des groupes, des organismes et des entreprises de notre société. Elles peuvent entraîner des inconvénients, des perturbations et des dépenses. Le plus souvent, elles s'avèrent très peu coûteuses. Et, habituellement, elles reviennent moins cher que l'embauche et la formation d'un nouvel employé.

Qui partage cette responsabilité?

L'adaptation aux besoins est une responsabilité partagée. La flexibilité, la communication franche et la coopération entre le travailleur et l'employeur sont les éléments essentiels d'une adaptation réussie.

L'obligation de s'adapter aux besoins s'applique à tous les employeurs des TNO. Certains employeurs, comme le gouvernement fédéral, les gouvernements des Premières nations et la Société Radio-Canada, peuvent être régis par la *Loi canadienne sur les droits de la personne* plutôt que la Loi des TNO. Les deux lois exigent l'obligation d'adaptation aux besoins.

L'adaptation n'est pas un geste de gentillesse ou de courtoisie.

C'est une obligation en vertu de la loi.

L'employé devrait informer l'employeur de ses besoins particuliers. Il devrait être disposé à fournir de la documentation d'appui et aider à trouver la ou les mesures d'adaptation qui conviendraient. On ne peut s'attendre à ce que les employeurs comprennent automatiquement les besoins d'un employé, particulièrement si ceux-ci ne sont pas évidents.

Les employés et les candidats à un poste devraient parler des mesures d'adaptation qui seraient nécessaires pour qu'ils surmontent un désavantage en milieu de travail. Par exemple, un candidat à un poste pourrait demander une autre chaise de travail, de l'équipement informatique ou des logiciels qui lui permettraient de compenser une incapacité s'il décroche l'emploi.

Les employeurs doivent réagir à une demande d'adaptation à des besoins. Les employeurs doivent envisager toutes les options disponibles d'adaptation aux besoins. On s'attend à ce que l'employeur prenne des mesures d'adaptation qui respectent la dignité de l'employé le plus possible mais qui, parallèlement, ne lui imposent pas de contrainte excessive. Le concept de la contrainte excessive est décrit plus loin dans le texte.

Marc a reçu un diagnostic de trouble bipolaire. Il n'en parle pas à son nouvel employeur, parce qu'il croit qu'une maladie mentale jouerait contre lui. Mais il fait une crise au travail et ne revient pas au travail pendant quelques jours. Quand l'employeur l'appelle, Marc l'informe de son problème de santé mentale. Ils s'entendent pour que Marc ait accès à du counseling pendant les heures de travail, avec le Programme d'aide aux employés.

On s'attend à ce que **les employés** soient raisonnables quand ils demandent des mesures d'adaptation et évaluent les propositions qui répondent efficacement à leurs besoins. Les employés doivent coopérer à l'élaboration de mesures d'adaptation raisonnables. Une plainte pour atteinte aux droits de la personne pourrait ne pas être fondée si l'employé n'a pas coopéré.

Les syndicats jouent un rôle important dans le processus d'adaptation aux besoins. À cause des conventions collectives, les syndicats peuvent, sans le vouloir, créer des règlements sur des milieux de travail qui engendrent de la discrimination. Les syndicats peuvent participer à la discrimination s'ils bloquent les efforts d'un employeur qui cherche à s'adapter à des besoins. On s'attend à ce que les syndicats facilitent l'adaptation jusqu'à concurrence de la contrainte excessive.

Quand l'adaptation aux besoins est-elle nécessaire?

Les employeurs ont l'obligation légale de prendre des mesures raisonnables pour aider un employé qui demande une adaptation à ses besoins quand celle-ci se fonde sur les motifs de discrimination illicites énumérés à la page 4.

Parfois, les employeurs ont l'obligation de s'adapter à des besoins même en l'absence de demande précise de la part d'un employé. Par exemple, un changement de comportement spectaculaire d'un employé pourrait suggérer un besoin de mesures d'adaptation. Si un employeur soupçonne qu'un travailleur pourrait avoir des difficultés au travail en fonction d'un des motifs illicites énumérés dans la Loi, il devrait discuter d'adaptation avec cet employé.

Quand l'adaptation aux besoins n'est-elle pas nécessaire?

Voici quelques cas d'exceptions à l'obligation d'adaptation aux besoins :

- les écoles confessionnelles, si la préférence est liée à des convictions religieuses;
- les organismes de charité et sans but lucratif, si la préférence est liée aux buts de ces organismes;
- un propriétaire d'entreprise donnant une préférence d'emploi à un membre de sa famille, à cause de leur relation familiale;
- un salaire différent pour une raison autre que les motifs de discrimination illicites, par exemple l'ancienneté, le mérite ou des différences régionales de coût de la vie;
- une demande d'adaptation qui ne relève pas d'un des motifs de discrimination énumérés dans la Loi;
- s'il s'agit d'une exigence professionnelle justifiée, tel que présenté plus en détail à la page 7.

Céline distribue le courrier dans une grande entreprise. Elle mélange toujours le courrier de deux employés qui portent des noms similaires. Elle a une incapacité intellectuelle et son superviseur comprend que le problème pourrait être lié à cela. Il se doute aussi qu'elle n'est pas capable de demander des mesures d'adaptation à ses besoins. Il discute avec Céline et trouve une méthode d'adressage de courrier qui l'aide à différencier les deux employés.

Dans certaines situations, un employeur aura satisfait à son obligation d'adaptation aux besoins. En voici des exemples :

- Un employé nie qu'il y a un problème et refuse l'aide de l'employeur. L'employeur a satisfait à son obligation d'adaptation aux besoins en discutant et en offrant des options d'adaptation à l'employé.
- L'employé refuse une offre raisonnable de mesures d'adaptation. L'employeur et l'employé discutent de diverses options d'adaptation. L'employeur fait une offre de mesures d'adaptation qui est raisonnable et qui respecte la dignité de l'employé. Toutefois, l'employé refuse tout ce qui n'est pas son idéal d'adaptation à ses besoins.

Qu'est-ce qu'une exigence professionnelle justifiée?

La discrimination peut être permise si un employeur peut prouver qu'un emploi exige une norme, une politique ou un règlement discriminatoire. Un exemple flagrant serait le cas où un employeur refuse d'engager une personne aveugle au sens de la loi comme conducteur. Pour un poste de conducteur, la capacité d'obtenir un permis de conduire constitue une *exigence professionnelle justifiée*.

Pour justifier qu'une des exigences d'emploi est une *exigence professionnelle justifiée (EPJ)*, un employeur doit prouver que la mesure d'adaptation demandée impose une contrainte excessive à l'organisation. Plus particulièrement, il doit pouvoir répondre « oui » aux trois questions suivantes :

- La norme d'emploi est-elle raisonnablement liée à l'accomplissement des fonctions du poste?
- La norme d'emploi a-t-elle été adoptée en ayant la sincère conviction qu'elle est nécessaire?
- Est-ce que le fait de changer la norme d'emploi ou d'y déroger pour répondre aux besoins de l'employé entraînerait une contrainte excessive? Les critères permettant de déterminer si une mesure d'adaptation crée des contraintes excessives sont présentés plus en détail ci-dessous.

Jean était conducteur de camion à pierres pour une mine à ciel ouvert. Lors d'un accident au travail, il s'est cassé la hanche et s'est retrouvé avec une incapacité permanente. L'une des *exigences professionnelles justifiées* du métier de conducteur de camion à pierres est de rester assis pendant de longues périodes, ce que Jean ne pouvait plus faire. Il avait besoin d'un poste qui lui permettait de s'asseoir et de marcher à intervalles réguliers. La mine a gardé Jean à son emploi pendant qu'il touchait ses prestations d'incapacité prolongée, mais ne lui a pas conservé son poste. La compagnie d'assurances et la Commission des accidents du travail ont payé son recyclage professionnel et, quand Jean est revenu à la mine, on lui a donné un poste adapté à son incapacité, dans une usine de traitement du minerai.

Qu'est-ce que la contrainte excessive?

La contrainte excessive se matérialise quand une mesure d'adaptation crée des problèmes impossibles à gérer en milieu de travail. Des coûts impossibles à assumer ou de graves perturbations de fonctionnement en sont des exemples. Les faits liés à chaque situation sont différents. Déterminer ce qui est une contrainte excessive dépend de la situation personnelle. Pour décider si une mesure d'adaptation entraînerait une contrainte excessive, les employeurs peuvent tenir compte des facteurs énumérés ci-dessous.

- **Les coûts financiers** — Pour entraîner une contrainte excessive, les coûts doivent être importants. Pour évaluer si les coûts entraînent une contrainte excessive, il faut tenir compte des pertes de revenus et des gains financiers, comme une productivité accrue, des exonérations fiscales, des subventions ou des subsides.

- **Taille et ressources de l'employeur** — Par exemple, les grandes organisations ayant beaucoup de ressources sont généralement mieux en mesure d'absorber les conséquences de mesures d'adaptation aux besoins qu'une petite entreprise familiale ne comptant que quelques employés.
- **Perturbation du fonctionnement** — Il faut évaluer à quel degré une mesure d'adaptation pourrait perturber le fonctionnement essentiel. Par exemple, est-ce qu'on peut réaménager un milieu de travail sans perturber considérablement la bonne marche du travail?
- **Problèmes de moral des autres employés** — Est-ce que le moral des autres employés baisse à cause d'une mesure d'adaptation qui entraîne un surcroît de travail ou plus d'heures supplémentaires de leur part? Est-ce que d'autres employés ont des difficultés à dormir ou d'autres problèmes de santé?
- **Dérangement important des droits d'autres particuliers ou groupes** — Une mesure d'adaptation à des besoins ne devrait pas entraîner de dérangement important aux droits d'autres personnes ou leur faire subir de la discrimination. Les objections des autres personnes doivent reposer sur des préoccupations légitimes que leurs droits seront lésés. Par exemple, une dérogation considérable aux modalités d'une convention collective pourrait être une préoccupation importante.
- **Interchangeabilité des travailleurs et des installations** — Un employeur peut-il réinstaller des employés dans d'autres postes, sur une base temporaire ou permanente? Cela pourrait être plus facile pour une grande entreprise.
- **Préoccupations sur la santé et la sécurité** — Il faut tenir compte du niveau de risque et savoir qui l'encourt.

Jérémie demande cinq jours de congé pour voyager et se rendre aux funérailles de son oncle. La politique de la compagnie n'accorde que trois jours de congé pour les funérailles d'un membre de la famille étendue. Ce n'est assez pour que Jérémie se déplace et assiste aux funérailles. Jérémie demande et reçoit des jours de congé supplémentaires sans solde pour être avec sa famille, parce que dans sa culture, il ne serait pas approprié de manquer les funérailles de son oncle.

Les difficultés suivantes ne sont habituellement pas considérées comme étant excessives :

- des heures supplémentaires ou des coûts de congé raisonnables;
- les coûts nécessaires pour réagir à un grief ou pour une dérogation mineure à une entente collective;
- les coûts nécessaires pour respecter les normes du code du bâtiment ou une autre législation;
- les préférences des clients ou des autres employés.

Quelles questions puis-je poser sur les mesures d'adaptation?

Il faut trouver un juste milieu entre le droit à la protection des renseignements personnels d'un travailleur et le besoin d'information de l'employeur pour être en mesure de fournir les mesures d'adaptation les plus appropriées.

La question de la confidentialité survient généralement quand la demande de l'employé est fondée sur une incapacité. Les employeurs peuvent demander les renseignements suivants à l'employé :

- le pronostic de son rétablissement partiel ou complet;
- son employabilité, en vue de son retour au travail;
- sa capacité d'accomplir certaines fonctions précises de son poste;
- la durée probable de toute restriction ou limite physique ou mentale.

Les employeurs n'ont pas automatiquement le droit d'avoir le diagnostic de la maladie ou de l'incapacité d'un employé. Ils n'ont pas non plus nécessairement le droit d'avoir de l'information sur le traitement médical précis d'un employé. Il revient au travailleur de fournir les renseignements qui aideront l'employeur à évaluer une demande de mesures d'adaptation aux besoins.

Foire aux questions

Q. Est-ce que je dois créer un nouveau poste?

R. L'employeur n'a pas à créer un poste qui n'existerait pas autrement, sinon pour des tâches légères à court terme ou des affectations entraînées par la réadaptation. Pour satisfaire à leur obligation d'adaptation aux besoins, les employeurs doivent essayer de modifier les tâches de travail existantes des employés.

Q. Quelle durée de congé dois-je accorder à un travailleur avant de le congédier?

R. Chaque situation est différente. Un employeur pourrait tenir compte de facteurs prouvant une contrainte excessive, comme un absentéisme imprévisible et le degré d'importance de présence régulière pour le poste en question. Dans bien des cas, on considère raisonnable d'engager un travailleur temporaire pour remplacer l'employé pour des périodes allant jusqu'à 18 mois.

Q. Est-ce qu'un employé peut refuser d'accomplir certaines fonctions du poste à cause de ses croyances religieuses?

R. Il pourrait être raisonnable d'exempter un employé de certaines tâches occasionnelles, non essentielles ou secondaires qui entrent en conflit avec ses croyances religieuses. Exempter un travailleur social qui est fervent catholique d'autoriser qu'un avortement soit couvert par l'assurance-maladie en est un exemple. Ce dossier particulier pourrait être transféré à un collègue. Dans d'autres cas, exempter une personne d'avoir à accomplir les tâches essentielles au poste pourrait entraîner une contrainte excessive pour l'employeur.

L'obligation d'adaptation vise à améliorer les capacités d'un travailleur et à s'assurer que les normes du milieu de travail sont respectées, mais pas compromises.

Q. Que se passe-t-il si j'ai pris des mesures d'adaptation, mais que la situation n'est toujours pas satisfaisante?

R. Les besoins d'un employé peuvent changer au fil du temps. Une demande de nouvelles mesures d'adaptation ou de mesures différentes pourrait être légitime. Par contre, certains comportements, comme le fait de constamment se présenter en retard au travail, pourrait être un problème de gestion. Les employés doivent comprendre le rendement et l'éthique de travail auxquels on s'attend de leur part.

Q. Est-ce que je dois verser le même salaire à l'employé, s'il n'est pas capable de faire le travail?

R. Un employé devrait continuer à recevoir le même taux de salaire qu'avant l'instauration des mesures d'adaptation à ses besoins. Comme exceptions, on peut signaler un changement important des fonctions de l'employé ou si le fait de maintenir le même taux de salaire fait subir à l'employeur une contrainte excessive.

Q. Que se passe-t-il si un employeur ne respecte pas son obligation d'adaptation aux besoins?

R. Si un employeur refuse de prendre des mesures d'adaptation jusqu'au point où elles deviendraient une contrainte excessive, il peut alors être l'objet d'une plainte en vertu de la loi. L'employeur devra alors fournir de l'information qui prouve qu'il lui serait impossible de s'adapter aux besoins de l'employé sans subir de contraintes excessives ou qu'il a tenté de s'adapter aux besoins de l'employé, mais que ce dernier a refusé une offre raisonnable. On ne peut congédier un employé qui a fait une plainte pour atteinte aux droits de la personne.

Planifier l'adaptation aux besoins en milieu de travail

La meilleure façon de se défendre contre une plainte pour atteinte aux droits de la personne est d'aménager un milieu de travail, d'élaborer une politique sur l'adaptation et de s'informer sur les responsabilités de l'employeur.

L'élaboration de politiques et de procédures à l'appui d'un milieu de travail sans discrimination comporte des avantages. On peut éviter les réputations entachées et les actes juridiques coûteux et pénibles en informant tout le monde sur les règlements et les comportements qui sont acceptables.

Les employeurs devraient envisager d'élaborer une politique et des procédures d'adaptation et d'offrir des séances d'information continue sur les enjeux entourant les droits de la personne aux membres de leur direction et de leur personnel.

Suggestions sur une politique d'adaptation en milieu de travail

La plupart des employeurs ont des politiques de ressources humaines qui veillent à ce que tous les travailleurs soient traités avec équité et conformité. Une politique d'adaptation en milieu de travail donne à tout le monde un ensemble commun d'attentes et de conventions sur l'obligation de s'adapter aux besoins.

Voici des suggestions que vous pourriez vouloir inclure dans votre politique sur l'adaptation en milieu de travail.

1. **Énoncé de principes** – Énoncez le but de la politique, l'engagement de l'employeur et le contexte juridique. Par exemple, incorporez l'énoncé de la *Loi sur les droits de la personne* des TNO sur l'obligation d'adaptation aux besoins et les motifs de discrimination illicites.
2. **Responsabilités de l'employeur** – Mentionnez la responsabilité d'étudier les demandes d'adaptation aux besoins, de vérifier les besoins, de respecter la confidentialité et, enfin, d'évaluer, de déterminer et de mettre en œuvre les mesures d'adaptation.
3. **Responsabilités de l'employé** – Indiquez la responsabilité d'informer l'employeur de ses besoins et de coopérer au processus de recherche et de mise en œuvre de mesures d'adaptation aux besoins. Soulignez que le manque de coopération peut mener à un refus de la demande de l'employé.
4. **Niveau de connaissances** – Déterminez le niveau de connaissances des employés sur les obligations légales de l'employeur et les responsabilités des employés.
5. **Contrôle** – Indiquez de quelle façon les mesures d'adaptation seront contrôlées pour en vérifier l'efficacité et les besoins pour en vérifier la nécessité de changement et, aussi, pour déterminer à quel moment les mesures d'adaptation ne sont plus nécessaires.
6. **Appels** – Dans la mesure du possible, donnez de l'information sur le droit de faire appel en cas de refus d'une demande d'adaptation aux besoins. Vous pourriez aussi mentionner l'existence d'un processus officiel pour porter plainte, par l'intermédiaire de la Commission des droits de la personne des TNO.

Suggestions sur les procédures d'adaptation en milieu de travail

Une politique exhaustive comprend des procédures. Les procédures donnent des détails sur la façon dont une politique est mise en œuvre. Voici des éléments qui pourraient faire partie de vos procédures d'adaptation en milieu de travail.

1. **Information et demandes** – Qui a la responsabilité d'informer les employés et les candidats à un poste sur leurs droits? À qui un employé ayant besoin de mesures d'adaptation à ses besoins doit-il s'adresser?
2. **Traitement des demandes** – Décrivez le processus suivi pour traiter les demandes d'adaptation aux besoins. Pensez à inclure les pouvoirs financiers et autres qui sont délégués aux directeurs.
3. **Contrainte excessive** – Qui a la responsabilité de prendre des décisions sur les questions de contrainte excessive?
4. **Processus d'appel** – Décrivez le processus d'appel à suivre si on refuse de donner suite à la demande d'adaptation d'un employé ou d'un candidat à un poste ou s'il n'est pas satisfait de l'offre d'adaptation qu'on lui a faite.
5. **Formation** – Décrivez la formation offerte pour les employés responsables de la politique et des procédures sur l'adaptation aux besoins en milieu de travail.
6. **Révision** – À quelle fréquence la politique et les procédures sont-elles révisées? Indiquez qui en est responsable et toute exigence de diffusion des résultats de la révision.

Simon doit passer une entrevue pour un emploi qu'il souhaite vraiment obtenir. Cependant, quand Simon dépose son formulaire de demande d'emploi, il remarque une forte odeur de parfum. Expliquant à l'employeur que son asthme est aggravé par les odeurs, il demande si l'entrevue peut avoir lieu à l'extérieur du bureau. L'employeur répond qu'il avait pensé à établir un milieu de travail sans parfum de toute manière et lui demande de se présenter au bureau pour l'entrevue.

La gardienne de Mireille insiste pour qu'on vienne chercher les enfants qu'elle garde au plus tard à 16 h 30. Mireille demande de pouvoir quitter le travail à 16 h 15 et de rattraper son temps le matin et à l'heure du dîner. La boutique de son employeur est ouverte jusqu'à 17 h 30, mais sa patronne accepte de s'occuper des clients pendant la dernière heure d'ouverture ou d'engager un employé à temps partiel.

Liste de contrôle pour réagir à une demande d'adaptation à des besoins

Voici une liste de contrôle suggérée énumérant les étapes à suivre lorsqu'on vous fait une demande d'adaptation à des besoins. Vous pouvez aussi utiliser ces suggestions si vous soupçonnez qu'un employé pourrait avoir besoin de mesures d'adaptation pour satisfaire aux attentes normales en milieu de travail.

Réunissez l'information

- Déterminez si une demande de mesures d'adaptation de la part d'un employé, ou si vos soupçons sur le besoin possible de mesures d'adaptation, relèvent de la Loi ou de l'entente collective. Il n'y a pas d'obligation légale de donner suite à la demande si elle ne relève pas de la Loi ou de l'entente collective. En cas de doute, communiquez avec la Commission pour vous informer ou avec votre avocat pour obtenir son avis juridique.
- Étudiez l'information fournie par l'employé à l'appui de sa demande, p. ex., des documents médicaux.
- Écoutez l'employé et étudiez les besoins qu'il décrit et les suggestions d'adaptation qu'il fait.
- Avez-vous besoin de plus d'information que ce que l'employé vous a déjà fourni, par exemple, plus d'information médicale?
- Dans la mesure du possible, demandez l'information dont vous pourriez avoir besoin de la part de l'employé par écrit.
- Lorsque vous avez l'information qui vous permet d'évaluer la demande d'adaptation de l'employé, passez aux étapes suivantes.
- Donnez suite à la demande d'adaptation dans un délai raisonnable.

Évaluez le poste actuel

- L'employé peut-il remplir son poste actuel sans mesures d'adaptation?
- Dans la négative, déterminez si l'employé peut remplir son poste actuel si les fonctions en étaient modifiées.
- Si cela n'est pas possible, même avec des mesures d'adaptation, documentez-le et expliquez-en les raisons par écrit.

Examinez les autres postes au travail

- Identifiez toutes les autres possibilités de postes au sein de l'organisation.
- Déterminez si l'employé peut remplir un autre poste dans sa forme actuelle.
- Dans la négative, déterminez si l'employé peut remplir un autre poste dont les fonctions seraient modifiées.
- Identifiez les fonctions essentielles de ces postes que l'employé peut accomplir et celles qu'il ne peut accomplir.
- Identifiez ce qui peut être fait pour permettre à l'employé de remplir l'un des postes possibles.
- S'il n'est pas possible de prendre des mesures d'adaptation pour un autre poste, documentez-le et expliquez-en les raisons par écrit.

Discutez des résultats de l'évaluation de possibilités de postes avec les parties concernées

- Obtenez l'avis de l'employé et du syndicat (s'il y en a un) Discutez des fonctions que l'employé peut accomplir, selon les options que vous avez identifiées.
- Obtenez l'avis d'un médecin ou d'autres spécialistes pertinents sur les fonctions que l'employé peut accomplir en rapport avec les options que vous avez identifiées.

Choisissez les mesures d'adaptation qui seraient appropriées et raisonnables

- Un employé a droit à des mesures d'adaptation raisonnables et appropriées. Il n'a pas droit aux mesures précises qu'il veut ou à la solution la plus idéale.
- S'il n'est pas possible d'offrir des mesures d'adaptation complète sans subir de contrainte excessive, essayez de suggérer des options qui pourraient répondre en partie aux besoins de la personne qui demande des mesures d'adaptation.
- S'il est absolument impossible d'offrir des mesures d'adaptation sans subir de contrainte excessive, assurez-vous d'avoir l'information nécessaire pour le justifier. Documentez par écrit les raisons pour lesquelles vous ne pouvez offrir de mesures d'adaptation. Par exemple, si les coûts sont un facteur, montrez comment les coûts particuliers associés à une mesure d'adaptation sont une contrainte excessive.

Faites la mise en œuvre

- Décrivez par écrit toutes les mesures qui prendront place, en incluant toute modalité ou condition qui s'applique.
- Assurez-vous que les superviseurs et les collègues sont au courant des mesures prises et de ce qui les justifie. Sollicitez et obtenez leur soutien, s'il y a lieu.
- Respectez la vie privée de l'employé. Par exemple, maintenez la confidentialité de l'information qui vérifie la nécessité des mesures d'adaptation.

Effectuez des contrôles

- Faites un suivi pour vérifier que les mesures d'adaptation répondent aux besoins de la personne qui en a fait la demande.
- Évaluez et modifiez les mesures d'adaptation, si la situation ou les besoins changent (y compris le fait que les mesures d'adaptation pourraient ne plus être nécessaires).

Liste de ressources utiles

Les hyperliens aux sites Web indiqués dans la liste ci-dessous étaient exacts au moment de la publication de ce document, mais pourraient avoir changé depuis.

Ressources gouvernementales

Bureau de la condition des personnes handicapées (BCPH) : Ce bureau offre de l'information sur les questions d'incapacité, le Plan d'action du gouvernement du Canada concernant les personnes handicapées et les programmes, les services et les activités pertinentes de Ressources humaines et Développement social.

www.hrsdc.gc.ca

Ressources non gouvernementales

Conseil des personnes handicapées des TNO : Établi à Yellowknife, cet organisme à but non lucratif représente les besoins et les enjeux des personnes ayant des incapacités à l'échelle des TNO. Il fournit des conseils, des consultations, de la revendication, de l'information et de l'aide sur des questions nationales, territoriales, locales et personnelles.

www.nwtability.ca

Conseil canadien de la réadaptation et du travail : Ce réseau pancanadien d'organismes et de particuliers offre de l'information, de l'éducation, de la formation et des services en ligne pour appuyer l'intégration à l'emploi des personnes handicapées.

www.ccrw.org

Organismes du domaine des droits de la personne

Commission canadienne des droits de la personne : Cet organisme diffuse de l'information sur les droits et les responsabilités des employeurs et des employés, dont des conseils sur les pratiques d'emploi sans obstacles.

www.chrc-ccdp.ca

Accessibilité – Informatique et sites Web

Guide d'Internet du gouvernement du Canada : Ce guide donne des conseils sur la conception et la maintenance des sites Web, en vue d'en offrir l'accès à tous les utilisateurs.

www.tbs-sct.gc.ca/ig-gi

Inclusion des femmes, des personnes avec incapacités et des minorités

Analyse comparative entre les sexes : Guide d'élaboration des politiques. Condition féminine Canada. Manuel accompagné d'une brochure offrant des techniques détaillées d'intégration des sexes au moyen du processus d'analyse comparative et de l'élaboration des politiques, de même que d'évaluation de l'impact des politiques et des programmes existants ou proposés sur les femmes et les hommes.

www.swc-cfc.gc.ca, sous la rubrique « Publications ».

The Disability Lens. Gouvernement de la Colombie-Britannique. Il s'agit d'un outil pour identifier et résoudre les problèmes auxquels les personnes handicapées font face.

www.mhr.gov.bc.ca/PUBLICAT/DB/DisabilityLens.htm

Trousse du gestionnaire : Cette « boîte à outils » contient des conseils, des suggestions et des outils permettant d'attirer, de retenir et de promouvoir les minorités visibles au sein de la fonction publique fédérale.

www.hrma-agrh.gc.ca/ee, sous la rubrique « Faire place au changement ».

Accommodation Ideas : Des experts-conseils du U.S. Job Accommodation Network ont compilé plusieurs idées sur l'adaptation aux besoins de particuliers handicapés.

L'information est présentée par type de handicap.

www.jan.wvu.edu/media/ideas.html

Bureau de l'industrie des appareils et accessoires fonctionnels (BIAAF) : Ce site Web de **liens de technologie d'aide** donne de l'information sur des technologies d'aide ainsi que des programmes et services associés aux mesures d'adaptation techniques.

www.at-links.gc.ca

Mental Health Works : Cette initiative ontarienne de l'Association canadienne pour la santé mentale aide les organismes à gérer leur obligation d'adaptation aux besoins des employés qui souffrent de maladies mentales comme la dépression ou l'anxiété en milieu de travail.

www.mentalhealthworks.ca

Bibliographie

Ces lignes directrices s'inspirent de documents élaborés par d'autres commissions des droits de la personne au Canada. Ces documents sont énumérés ci-dessous.

- *Une place pour tous : Guide pour la création d'un milieu de travail inclusif*. Commission canadienne des droits de la personne. Décembre 2006. www.chrc-ccdp.ca
- *Les mesures d'adaptation au travail : Brochure à l'intention des employeurs; Lignes directrices en matière d'emploi : Mesures d'adaptation à une incapacité physique et mentale*. Commission des droits de la personne du Nouveau-Brunswick. <http://www.gnb.ca/hrc-cdp/f/>
- *Duty to Accommodate Interpretive Bulletin*, Commission sur les droits de la personne et la citoyenneté de l'Alberta. Mai 2002. www.albertahumanrights.ab.ca
- *Employment and the Law*. Commission des droits de la personne du Yukon. www.yhrc.yk.ca
- *Politique et directive concernant le handicap et l'obligation d'accommodement*. Commission ontarienne des droits de la personne. Novembre 2000. www.ohrc.on.ca
- *Politique en matière d'adaptation raisonnable – Liste de contrôle; Liste de contrôle sur l'adaptation raisonnable pour les employeurs*. Commission des droits de la personne du Manitoba. www.gov.mb.ca
- *The Duty to Accommodate (Reasonable Accommodation) Policy and Procedure Manual*. Commission des droits de la personne de la Colombie-Britannique.



Commission des droits de la personne des TNO

**Pour en savoir plus sur votre obligation d'adaptation aux besoins
en milieu de travail, communiquez avec nous...**

Par écrit :

C. P. 1860
Yellowknife, NT X1A 2P4
Courriel : info@nwthumanrights.ca
Télécopieur : 867-873-0357

Par téléphone :

Sans frais : 1-888-669-5575
À Yellowknife : 867-669-5575

En personne :

Édifice Laing, étage principal, 5003, 49^e rue
(Entrée sur la rue Franklin, à côté des bureaux des véhicules automobiles -
Motor Vehicles)

Sur le Web :

www.nwthumanrights.ca