



Analyse de référence des résultats du Sondage sur les mesures d'adaptation au travail dans la fonction publique fédérale de mai 2019

Publié : le 2020-04-28

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada,
représentée par le président du Conseil du Trésor, 2020

Publié par le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
90 rue Elgin, Ottawa, Ontario, K1A 0R5, Canada

N^o de catalogue BT22-252/2020F-PDF
ISBN or ISSN: 978-0-660-34783-7

Ce document est disponible sur Canada.ca, le site Web du gouvernement du Canada.

Ce document est disponible en médias substitués sur demande.

Nota : Pour ne pas alourdir le texte français, le masculin est utilisé
pour désigner tant les hommes que les femmes.

Also available in English under the title: Baseline Analysis of the May 2019 Survey on Workplace
Accommodations in the Federal Public Service



Analyse de référence des résultats du Sondage sur les mesures d'adaptation au travail dans la fonction publique fédérale de mai 2019

i Le Bureau de l'accessibilité au sein de la fonction publique s'est efforcé de veiller à ce que ce document soit accessible. D'autres formats sont disponibles ou peuvent être fournis sur demande. Pour obtenir un autre format ou pour formuler des commentaires sur l'accessibilité du présent document, envoyez un courriel à l'adresse accessibility.accessibilite@tbs-sct.gc.ca.

Sur cette page

[Résumé du rapport](#)

[Introduction](#)

[Constatations détaillées](#)

[Annexe A : Méthodologie](#)

[Annexe B : Instrument de recherche](#)

Résumé du rapport

▼ Dans cette section

- Contexte et objectifs
- Méthodologie
- Principales constatations
- Observations et facteurs à prendre en considération

Contexte et objectifs

Le Bureau de l'accessibilité au sein de la fonction publique (BAFP) du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (SCT) a été fondé en 2018 dans le but d'aider les ministères à se préparer en vue des nouvelles exigences prévues par la *Loi canadienne sur l'accessibilité* et de concevoir une stratégie en matière d'accessibilité dans la fonction publique visant à faire du gouvernement un milieu de travail plus accessible. Les renseignements existants concernant l'efficience et l'efficacité des pratiques actuelles en matière de mesures d'adaptation au travail étant limités, un sondage quantitatif en ligne a été réalisé au sein du gouvernement par le BAFP en mai 2019 dans le but de recueillir des données comportementales sur l'expérience des fonctionnaires à ce sujet.

Le sondage comprenait deux volets, l'un s'adressant aux superviseurs ayant soumis une demande de mesures d'adaptation pour le compte d'un employé au cours des trois dernières années, l'autre s'adressant aux employés ayant soumis une telle demande pour leur propre compte au cours des trois dernières années (une même personne pouvait prendre part aux deux volets si tous deux s'appliquaient à sa situation). Dans la mesure du possible, les questions étaient identiques pour les deux groupes cibles afin de permettre une comparaison en parallèle des résultats des employés et des superviseurs. Comme le sondage était anonyme, il n'est toutefois pas possible d'établir une corrélation directe entre les réponses individuelles des employés et des superviseurs.

Les constatations tirées de ce sondage sont présentées dans le présent rapport. Les questions du sondage ont été formulées de manière à obtenir des renseignements sur la compréhension des faits qu'ont les répondants en fonction de leur expérience. Les objectifs de recherche précis étaient les suivants :

- créer un ensemble de données de référence quantitatives permettant de mesurer les progrès accomplis au fil du temps à mesure que des améliorations sont apportées aux mesures d'accessibilité;
- créer un rapport sommaire pouvant servir de document de référence lors de consultations futures auprès de cadres supérieurs, de représentants ministériels, d'experts fonctionnels et d'employés en situation du handicap au sein de la fonction publique fédérale;
- créer de l'information pouvant être utilisée pour concevoir des outils de consultation visant à améliorer les pratiques existantes en matière de mesures d'adaptation au travail.

Méthodologie

Le BAFP a réalisé le sondage en ligne du 6 au 24 mai 2019 auprès d'employés et de superviseurs de partout au Canada ayant demandé des mesures d'adaptation au cours des trois dernières années. Comptant de 20 à 27 questions pour les employés et de 21 à 29 questions pour les superviseurs, le sondage prenait de 20 à 30 minutes à remplir.

Au total, **4 933** personnes différentes ont répondu à **5 245** sondages :

- 1 832 sondages ont été remplis par des superviseurs ayant demandé des mesures d'adaptation pour le compte d'un employé;
- 3 413 sondages ont été remplis par des employés ayant demandé des mesures d'adaptation pour leur propre compte;

- 312 personnes ont répondu au sondage **à la fois** comme superviseur ayant demandé des mesures d'adaptation pour le compte d'un employé et comme employé ayant demandé de telles mesures pour son propre compte; ces sondages sont pris en compte dans les deux totaux.

Principales constatations

Ces constatations fournissent une base quantitative à partir de laquelle on peut commencer à mesurer les progrès réalisés en ce qui a trait à la mise en œuvre de mesures d'adaptation au travail dans la fonction publique fédérale. La constatation la plus marquante concerne la diversité des expériences vécues par les employés et les superviseurs relativement au processus d'adaptation. Les expériences chez les superviseurs sont variées (allant d'une seule demande de mesures d'adaptation à gérer à plusieurs demandes) et le processus est nouveau pour plusieurs employés; en outre, un large éventail de mesures est demandé dans différentes circonstances. Tous ces facteurs font ressortir la nécessité de simplifier le processus d'adaptation de façon à ce que tant les employés que les superviseurs se sentent soutenus et voient leurs besoins comblés.

En outre, on a constaté un grand écart entre ce que les superviseurs savent et ce que les employés perçoivent, et vice versa, ce qui porte à croire qu'il faut améliorer la communication tout au long du processus.

Profil des demandes de mesures d'adaptation

- La majorité des demandes de mesures d'adaptation découlent de changements dans l'état de santé ou la situation personnelle. Cette raison justifie plus de la moitié des demandes, et la difficulté à s'acquitter de certaines tâches professionnelles et les changements

dans le lieu de travail en général constituent la principale raison des demandes chez une personne sur cinq.

- Même si les demandes de mesures d'adaptation découlent le plus souvent de l'état de santé ou de la situation personnelle de l'employé, les types de mesures demandées sont quant à eux plus variés. Les mesures d'adaptation liées à l'espace de travail (comme les chaises et bureaux spécialisés ou adaptés), les mesures non physiques (comme la modification de l'horaire de travail et les congés supplémentaires) et les mesures liées à l'environnement (visant par exemple à réduire les distractions visuelles ou auditives) sont parmi les plus souvent mentionnées.
- La plupart des superviseurs (près des deux tiers) disent avoir géré en moyenne moins d'une demande de mesures d'adaptation par année. De plus, la soumission d'une demande de mesures d'adaptation constitue une nouvelle expérience pour la plupart des employés; en effet, environ les deux tiers d'entre eux ne bénéficiaient pas d'une mesure d'adaptation semblable par le passé.

Administration des demandes de mesures d'adaptation

- Même si, le plus souvent, les superviseurs se tournent d'abord vers les conseillers en relations de travail pour traiter une demande de mesures d'adaptation, ils ont également indiqué un plus grand nombre d'intervenants dans les demandes que les employés. Ce résultat révèle un écart quant à la connaissance des personnes participant au processus. Très peu de cas (7 %) font appel à un conseiller en gestion des handicaps comme premier point de contact, et seulement 14 % font intervenir un tel spécialiste à un moment ou à un autre.

- Un certificat médical est exigé dans un grand nombre de cas (plus des trois quarts) pour appuyer la demande.
- Les certificats médicaux sont le plus souvent demandés par le superviseur immédiat de l'employé, mais il convient de noter qu'environ le quart (24 %) des superviseurs ignore si l'employé a déjà bénéficié d'une mesure d'adaptation semblable par le passé.
- En ce qui concerne les évaluations officielles, environ un répondant sur cinq (22 % chez les employés et 19 % chez les superviseurs) indique qu'elle a été réalisée dans un délai de deux semaines et une plus grande proportion de répondants soutiennent avoir dû patienter au moins deux mois (33 % et 29 %, respectivement). Les personnes dont l'incapacité n'est pas visible ont dû attendre plus longtemps avant d'être soumises à une évaluation officielle, ce qui comprend les personnes présentant un handicap cognitif (26 %), qui ont attendu plus de six mois.
- Les employés peuvent se voir demander à plusieurs reprises de fournir des certificats médicaux et de subir des évaluations officielles pour prouver la nécessité d'une mesure d'adaptation.
- Même une fois tous les renseignements fournis, le tiers des employés (34 %) disent avoir attendu plus de deux mois avant qu'une décision ne soit rendue quant à leur demande de mesures d'adaptation et, d'entre eux, près d'un sur cinq (19 %) a dû patienter plus de six mois.

Issue des demandes de mesures d'adaptation

- La plupart des employés et des superviseurs affirment que leur demande a été approuvée. Une fois l'approbation reçue, la mise en place des mesures d'adaptation a pris jusqu'à deux mois dans la majorité des cas. Les délais d'attente de plus d'un mois sont généralement attribuables à un retard dans la livraison ou l'installation

des produits ou services requis. Les employés tendent à imputer la responsabilité de ces retards à la bureaucratie, et les superviseurs les attribuent davantage aux fournisseurs.

- Même si environ la moitié des demandes de mesures d'adaptation examinées dans le cadre du sondage ont été approuvées et fonctionnent efficacement, une minorité importante d'employés (35 %) cherchant à obtenir une mesure d'adaptation (y compris certains dont la demande a été approuvée) n'ont toujours pas obtenu de solution fonctionnelle et pleinement mise en œuvre.
- Les résultats du sondage ont permis de relever des opinions divergentes quant aux raisons d'un rejet. Les employés dont la demande de mesures d'adaptation a été rejetée affirment que cette décision provient principalement de leur superviseur immédiat et qu'elle découle d'un désaccord quant à la nécessité de mettre en place les mesures demandées ou à l'interprétation des conclusions du médecin. Les superviseurs ont plus tendance à dire que le refus provient de la haute direction et qu'il est attribuable à l'insuffisance de données probantes démontrant la nécessité des mesures dans le rapport du spécialiste. Une proportion appréciable de répondants (26 % des superviseurs) ont dit que le refus provenait des Relations de travail ou d'une personne autre que le superviseur immédiat de l'employé ou un membre de la haute direction.
- La plupart des employés dont la demande a été refusée n'ont pas l'intention de faire appel de la décision parce qu'ils estiment que cela ne changera rien ou qu'ils craignent que cela nuise à leur carrière ou à leur relation avec leur superviseur. Un certain nombre d'entre eux se sont tournés vers des ressources externes (par exemple, un représentant syndical ou un conseiller juridique) pour connaître les

prochaines étapes à suivre, et d'autres (16 %) ont quitté leur poste ou leur ministère (ou comptent le faire) en raison de cette décision.

- Les demandes de mesures d'adaptation qui ne sont pas liées à un handicap concernent généralement le changement d'horaire ou de lieu de travail. Elles sont traitées plus rapidement, mais sont aussi moins susceptibles d'être approuvées.

Observations et facteurs à prendre en considération

Le présent sondage constitue une première étape importante pour la compréhension et, à terme, de l'amélioration du processus d'adaptation en raison de ses répercussions sur les employés et superviseurs de la fonction publique fédérale. Il soulève également d'autres questions et considérations sur lesquelles il convient de se pencher plus en profondeur dans des sondages ultérieurs.

La section 8 du présent rapport contient des enjeux ou questions d'importance soulevés dans le cadre de l'analyse des données actuelles qui méritent un examen plus approfondi, notamment sur les sujets suivants :

- l'importance d'une orientation claire, d'un processus clair à suivre et de conseils ou du soutien d'experts pour les superviseurs, y compris d'une orientation sur le type et la quantité de documents requis pour soutenir les demandes de mesures d'adaptation;
- le rôle des divers experts fonctionnels dans l'évaluation et le processus de prise de décision, y compris les questions potentielles liées au mandat, à la formation, à la structure de l'organisation ou à l'efficacité, au caractère opportun, à l'uniformité ou aux responsabilités liés aux processus;
- le rôle des superviseurs immédiats comparativement à celui des cadres supérieurs dans le processus de prise de décisions relatives aux

mesures d'adaptation;

- la mesure dans laquelle le « modèle médical » traditionnel du handicap peut influencer les demandes d'évaluations ou d'éléments de preuve d'ordre médical;
- l'incidence des longs délais d'attente concernant l'évaluation des mesures d'adaptation, la prise de décision et le processus de mise en œuvre, y compris les conséquences pour les employés, et la détermination des seuils ou des normes de service appropriés pour différents types de demandes de mesures d'adaptation;
- les différences entre l'expérience et les résultats pour les employés qui ont un handicap visible et ceux des employés ayant un handicap invisible;
- la relation entre l'issue des demandes de mesures d'adaptation liées à un handicap et les cas vécus de harcèlement et de discrimination signalés dans le Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux de 2018;
- la probabilité d'un manque de communication entre les employés et les superviseurs concernant le processus d'adaptation;
- le lien entre les délais, les mesures d'adaptation refusées et le recours aux congés de maladie prolongés par les employés ayant un handicap, et la mesure dans laquelle de meilleurs outils et processus de suivi des demandes de mesures d'adaptation pourraient améliorer le caractère opportun et l'efficacité des résultats.

Introduction

▼ Dans cette section

- Contexte
- Objectifs de la recherche

Contexte

Le Bureau de l'accessibilité au sein de la fonction publique (BAFP) du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (SCT) a été fondé en 2018 dans le but d'aider les ministères à se préparer en vue des nouvelles exigences prévues par la *Loi canadienne sur l'accessibilité* et de concevoir une stratégie en matière d'accessibilité dans la fonction publique visant à faire du gouvernement un milieu de travail plus accessible. Les renseignements existants concernant l'efficiency et l'efficacité des pratiques actuelles en matière de mesures d'adaptation au travail sont limités et principalement de nature empirique. Pour combler cette lacune, le BAFP a réalisé, en mai 2019, un sondage quantitatif en ligne au sein du gouvernement dans le but de recueillir des données comportementales sur l'expérience des fonctionnaires à ce sujet.

Le sondage comprenait deux volets : le premier, comptant jusqu'à 27 questions, s'adressait aux superviseurs ayant soumis une demande de mesures d'adaptation pour le compte d'un employé au cours des trois dernières années et le deuxième, comptant jusqu'à 29 questions, s'adressait aux employés ayant soumis une telle demande pour leur propre compte au cours des trois dernières années. Une même personne pouvait prendre part aux deux volets si tous deux s'appliquaient à sa situation.

L'objectif de ce sondage était d'établir une base de référence quantitative objective. Les questions du sondage ont été formulées de manière à obtenir des renseignements sur la compréhension des faits qu'ont les répondants en fonction de leur expérience. Le sondage ne visait pas à recueillir d'opinions ni de rétroactions qualitatives; celles-ci seront recueillies dans le cadre d'un sondage de suivi. Dans la mesure du possible,

les questions étaient identiques pour les deux groupes cibles afin de permettre une comparaison en parallèle des résultats des employés et des superviseurs. Comme le sondage était anonyme, il n'est toutefois pas possible d'établir une corrélation directe entre les réponses individuelles des employés et des superviseurs.

L'ensemble de données a été élaboré à partir d'un total de 5 245 sondages remplis (soit 3 413 sondages remplis par des employés et 1 832 sondages remplis par des superviseurs).

Les données tirées de ce sondage en ligne ont été fournies par le SCT à Environics Research aux fins d'analyse. L'ensemble de données a d'abord été épuré par le SCT pour en retirer les renseignements permettant d'identifier une personne afin de maintenir l'anonymat des répondants, puis nettoyé et codé par Environics à des fins de dépouillement. Les réponses aux questions ouvertes ont été examinées et des catégories de réponses ont été ajoutées au besoin, lesquelles ont été prises en considération dans les totaux calculés pour chaque question. Les résultats ont été analysés et sont exposés dans le présent rapport.

Objectifs de la recherche

Les objectifs de recherche précis étaient les suivants :

- créer un ensemble de données de référence quantitatives permettant de mesurer les progrès accomplis au fil du temps à mesure que des améliorations sont apportées aux mesures d'accessibilité;
- créer un rapport sommaire pouvant servir de document de référence lors de consultations futures auprès de cadres supérieurs, de représentants ministériels, d'experts fonctionnels et d'employés en situation de handicap au sein de la fonction publique fédérale;

- créer de l'information pouvant être utilisée pour concevoir des outils de consultation visant à améliorer les pratiques existantes en matière de mesures d'adaptation au travail.

À propos du rapport

Le présent rapport présente tout d'abord un résumé des principales constatations observées, suivi d'une analyse détaillée des résultats du sondage; il se termine par un résumé des principales observations et des facteurs à prendre en considération.

Même si le sondage était uniquement destiné aux personnes ayant demandé (pour leur propre compte ou celui d'un employé) la mise en place de mesures d'adaptation en raison d'un handicap, les données recueillies incluent des commentaires de quelques personnes dont les demandes de mesures d'adaptation n'étaient pas liées à un handicap (par exemple, des mesures de nature familiale ou religieuse). Les résultats exposés dans le corps du rapport reflètent uniquement les mesures d'adaptation liées à un handicap. Une comparaison des résultats concernant les mesures liées et non liées à un handicap se trouve à la section 6.

Tant les employés que les superviseurs devaient tenir compte d'une seule mesure d'adaptation (celle ayant eu la plus grande incidence sur l'employé concerné) en répondant aux questions sur les mesures d'adaptation demandées pour eux-mêmes ou pour leur employé.

Un document distinct renferme un ensemble de tableaux croisés détaillés présentant les résultats obtenus à toutes les questions, en fonction de segments précis (notamment la région, la comparaison entre employés et superviseurs et d'autres variables pertinentes). Dans l'analyse détaillée, chacun de ces tableaux est associé à une question du sondage.

Une description détaillée de la méthodologie utilisée pour mener à bien cette recherche est présentée à l'annexe A, et l'instrument de recherche se trouve à l' annexe B.

Dans le présent rapport, les résultats sont exprimés en pourcentage, à moins d'avis contraire. Lorsque la taille de l'échantillon est précisée dans les tableaux et les graphiques, la valeur représente le nombre réel de personnes ayant répondu à la question. Il est possible que la somme des résultats ne soit pas égale à 100 % en raison de l'arrondissement des nombres ou de réponses multiples. Il est également possible que les résultats nets mentionnés dans le texte ne correspondent pas exactement aux résultats individuels figurant dans les tableaux en raison de l'arrondissement. Les résultats des questions ouvertes ou de celles comptant un grand nombre de réponses sont tronqués de façon à présenter seulement les résultats pertinents (en règle générale, les réponses fournies par moins de 2 % des répondants ne sont pas indiquées; elles peuvent toutefois être indiquées lorsqu'elles dépassent ce seuil pour l'un ou l'autre des groupes, soit les employés ou les superviseurs).

Constatations détaillées

▼ Dans cette section

1. Structure des demandes de mesures d'adaptation
2. Activités et mesures d'adaptation demandées
3. Administration des demandes de mesures d'adaptation
4. Issue des demandes de mesures d'adaptation
5. Rejet des demandes de mesures d'adaptation
6. Demandes de mesures d'adaptation non liées à un handicap
7. Handicaps visibles et invisibles

1. Structure des demandes de mesures d'adaptation

Nombre de demandes de mesures d'adaptation au cours des trois dernières années

Les superviseurs devaient indiquer le nombre de demandes de mesures d'adaptation reçues de leurs employés au cours des trois dernières années. La plupart des superviseurs ont une expérience limitée des demandes de mesures d'adaptation. Environ les deux tiers (63 %) des superviseurs ne traitent en moyenne pas plus d'une demande par année (ce pourcentage a été calculé en additionnant les réponses de ceux n'ayant traité aucune demande et ceux ayant traité une ou deux demandes au cours des trois dernières années). Le quart des superviseurs ont traité en moyenne une demande par année, mais moins de deux (c'est-à-dire de trois à cinq demandes au cours des trois dernières années), et seul un petit nombre de répondants (12 %) disent avoir traité en moyenne deux demandes ou plus par année (soit six demandes ou plus au cours des trois dernières années). Il est difficile de déterminer dans quelle mesure ces résultats représentent globalement l'expérience des superviseurs du gouvernement du Canada en ce qui concerne les demandes de mesures d'adaptation. Toutefois, il est probable que le nombre réel de demandes de mesures d'adaptation reçues par superviseur soit plus bas, puisque plusieurs des personnes n'ayant traité aucune demande de mesures d'adaptation ont vraisemblablement choisi de ne pas prendre part au sondage.

Tableau 1. Nombre de demandes de mesures d'adaptation au travail soumises aux superviseurs

Q2. En tant que superviseur, combien de mesures d'adaptation du lieu de travail ou de plans d'adaptation ont été demandés pour vos employés au cours des trois dernières années?	Superviseurs (n = 2 346)
Aucune demande	22 %
1 ou 2 demandes	41 %
De 3 à 5 demandes	25 %
De 6 à 10 demandes	6 %
Plus de 10 demandes	6 %
Échantillon : tous les superviseurs	
n = nombre de répondants	

Raison des demandes de mesures d'adaptation

Le sondage réalisé par le SCT a été conçu de façon à inclure les personnes en situation de handicap. Aucune question précise n'a été posée dans le but de déterminer si la demande de mesures d'adaptation était ou non liée à un handicap, puisque l'invitation ouverte transmise aux employés de même que l'introduction du sondage même faisaient état toutes deux de cette intention. Toutefois, les réponses aux questions ouvertes semblent indiquer que certains répondants ont probablement décrit des demandes de mesures d'adaptation non liées à un handicap (par exemple, des demandes liées à la religion ou à la situation familiale).

Le corps du présent rapport porte uniquement sur les personnes ayant soumis une demande concernant un handicap (que ce soit pour elles-mêmes ou leur employé). Chaque cas a été classé comme étant ou non lié à un handicap à la lumière de la mesure d'adaptation précise qui était demandée (de plus amples renseignements sur cette approche figurent à l'[annexe A](#)). Au total, 95 % de toutes les demandes soumises par un employé et 96 % de celles soumises par un superviseur ont été jugées comme étant

liées à un handicap. La section 6 traite des résultats concernant les demandes non liées à un handicap et fournit une comparaison entre ceux-ci et les résultats concernant les demandes liées à un handicap afin de mettre en évidence les différences.

Il convient de noter que les superviseurs ayant traité en moyenne au moins une demande par année (trois demandes ou plus au cours des trois dernières années) sont plus susceptibles d'avoir traité une demande liée à un handicap que ceux ayant traité en moyenne moins d'une demande par année.

Tableau 2. Raison des demandes de mesures d'adaptation

Raison des demandes de mesures d'adaptation	Employés (n = 3 413)	Superviseurs (n = 1 832)
Demandes liées à un handicap	95 %	96 %
Demandes non liées à un handicap	5 %	4 %
Échantillon : tous les répondants		
n = nombre de répondants		

2. Activités et mesures d'adaptation demandées

Raison ayant motivé la demande de mesures d'adaptation

La majorité des demandes de mesures d'adaptation découlent de changements dans l'état de santé ou la situation personnelle.

Les superviseurs ayant soumis une demande de mesures d'adaptation pour le compte d'un employé et les employés ayant demandé une telle mesure pour leur propre compte devaient indiquer la principale raison de

leur demande. La raison la plus souvent invoquée par une majorité dans les deux cas est un changement de l'état de santé ou de la situation personnelle. La difficulté à s'acquitter de certaines tâches professionnelles arrive au deuxième rang, mais cette réponse a été donnée plus souvent par les superviseurs répondant pour le compte d'un employé que par les employés répondant pour leur propre compte (27 %, comparativement à 19 %). Les changements de lieu de travail général ou de fonctions (ou le début d'un nouvel emploi) étaient les autres principales raisons invoquées.

Tableau 3. Activités ou raisons ayant motivé la demande de mesures d'adaptation

Q3 et Q31. Parmi les énoncés suivants, lequel décrit le mieux la raison principale pour laquelle vous avez demandé cette mesure d'adaptation pour votre employé? / Parmi les énoncés suivants, lequel décrit le mieux la raison principale pour laquelle vous avez demandé cette mesure d'adaptation?	Employés (n = 3 247)	Superviseurs (n = 1 753)
Changement de l'état de santé ou de la situation personnelle	57 %	55 %
Difficulté à s'acquitter de certaines tâches professionnelles actuelles	19 %	27 %
Changement de lieu de travail général	14 %	12 %
Début d'un nouvel emploi ou changement de fonctions	5 %	4 %
Processus de dotation	2 %	1 %
Changement de processus lié au travail, de superviseur, de collègues ou de clients	1 %	<1 %
Changement dans un processus administratif général	1 %	<1 %
Autre raison	6 %	3 %
Échantillon : tous les répondants (demandes de mesures d'adaptation liées à un handicap seulement)		
n = nombre de répondants		

Une question de suivi a été posée afin de préciser les activités ou événements liés à la principale raison de la demande de mesures d'adaptation. Près de quatre répondants sur dix (38 % des employés et 39 % des superviseurs) ont indiqué un changement sur le plan de la santé physique, un handicap ou un traitement médical. Parmi les autres événements précis les plus souvent mentionnés, notons une nouvelle blessure, une demande de télétravail, un nouveau diagnostic, un retour au travail et une modification des heures ou de l'horaire de travail.

Tableau 4. Événements ayant motivé la demande de mesures d'adaptation

Q3A à G et Q31A à G. Pour laquelle des activités suivantes l'employé a-t-il demandé une mesure d'adaptation? / Parmi les activités suivantes, pour lesquelles avez-vous demandé une mesure d'adaptation?	Employés (n = 3 247)	Superviseurs (n = 1 753)
Changement dans la santé, le handicap ou le traitement médical	38 %	39 %
Nouvelle blessure	16 %	14 %
Demande de télétravail	14 %	16 %
Nouveau diagnostic	13 %	14 %
Retour au travail	10 %	17 %
Modification des heures ou de l'horaire de travail	10 %	14 %
Changement dans la situation familiale	6 %	10 %
Réaménagement de l'espace de travail (par exemple, milieu de travail 2.0 ou espace de travail fondé sur les activités)	4 %	6 %

Échantillon : tous les répondants (demandes de mesures d'adaptation liées à un handicap seulement)

n = nombre de répondants

Q3A à G et Q31A à G. Pour laquelle des activités suivantes l'employé a-t-il demandé une mesure d'adaptation? / Parmi les activités suivantes, pour lesquelles avez-vous demandé une mesure d'adaptation?	Employés (n = 3 247)	Superviseurs (n = 1 753)
Déménagement de bureau	4 %	5 %
Mise en place de l'espace de travail physique	3 %	3 %
Changement des accords en matière de soutien personnel	2 %	4 %
Sièges réaffectés	2 %	3 %
Changement sur le plan de l'environnement de travail (par exemple, qualité de l'air, éclairage, volume)	2 %	1 %
Obtention d'appareils fonctionnels, d'équipement, de technologies ou de logiciels d'aide	2 %	1 %
Changement lié au bureau ou au poste de travail (par exemple, le passage à un poste de travail debout)	2 %	1 %
Changement de lieu de travail	1 %	1 %
Problèmes relationnels au travail	1 %	<1 %
Entrevue	1 %	1 %
Évaluation écrite	1 %	1 %
Évaluation ergonomique	1 %	1 %
Obtention d'équipement ergonomique (en général)	1 %	1 %
Modification des exigences de transport ou du stationnement	<1 %	1 %
Échantillon : tous les répondants (demandes de mesures d'adaptation liées à un handicap seulement)		
n = nombre de répondants		

Incidence des mesures d'adaptation antérieures

La plupart des employés ayant soumis une demande de mesures d'adaptation ne bénéficiaient pas d'une mesure semblable par le passé.

Les deux tiers des employés indiquent qu'ils ne disposaient pas auparavant d'une mesure d'adaptation semblable à celle demandée. Les superviseurs doivent s'enquérir des mesures d'adaptation antérieures dans le cadre du processus, mais les réponses qu'ils ont fournies à cette question indiquent que bon nombre d'entre eux (24 %) ignorent si de telles mesures étaient en place par le passé. On explique mal ces résultats (il est possible que les superviseurs n'aient pas posé la question ou que les employés aient choisi de ne pas divulguer cette information), mais cela laisse entendre un manque de communication.

Tableau 5. Mesures d'adaptation antérieures

Q4 et Q32. Votre employé avait-il une mesure d'adaptation semblable auparavant? / Aviez-vous déjà une mesure d'adaptation semblable auparavant?	Employés (n = 3 247)	Superviseurs (n = 1 753)
Oui	34 %	28 %
Non	66 %	48 %
Je ne sais pas	S.O.	24 %
Échantillon : tous les répondants (demandes de mesures d'adaptation liées à un handicap seulement)		
n = nombre de répondants		

Les employés travaillant dans la région de la capitale nationale (40 %) sont plus susceptibles que ceux des autres régions d'avoir déjà bénéficié de mesures d'adaptation semblables.

Mesures d'adaptation demandées

La plupart des demandes de mesures d'adaptation semblent appartenir à plus d'une catégorie, les plus courantes étant les mesures liées à l'espace de travail et les adaptations non physiques.

Les renseignements quant au type de mesures d'adaptation demandé ont été recueillis en interrogeant d'abord les répondants sur les grandes catégories de mesures, puis, dans chaque catégorie, en tentant d'obtenir des détails plus précis au sujet des mesures. Le tableau 6 présente le pourcentage de répondants ayant demandé des mesures d'adaptation dans chacune des grandes catégories, et les tableaux suivants énumèrent les mesures précises qui ont été demandées.

La plupart des répondants ont choisi plusieurs catégories pour décrire leur demande de mesures d'adaptation, ce qui porte à croire que la plupart des mesures appartiennent à plus d'un type général. Les mesures les plus souvent demandées sont liées à l'espace de travail (66 % des employés et 76 % des superviseurs) et à des adaptations non physiques (50 % et 74 %, respectivement). Viennent ensuite les demandes liées à l'environnement, aux technologies de l'information (TI) et à la téléphonie, et à d'autres appareils fonctionnels ou adaptations de l'équipement.

Tableau 6. Mesures d'adaptation précises demandées

Q5 à Q11 et Q33 à Q39. Parmi les mesures d'adaptation, lesquelles ont été demandées pour votre employé? / Parmi les mesures d'adaptation suivantes, lesquelles ont été demandées pour vous?	Employés (n = 3 247)	Superviseurs (n = 1 753)
Échantillon : tous les répondants (demandes de mesures d'adaptation liées à un handicap seulement)		
n = nombre de répondants		

Q5 à Q11 et Q33 à Q39. Parmi les mesures d'adaptation, lesquelles ont été demandées pour votre employé? / Parmi les mesures d'adaptation suivantes, lesquelles ont été demandées pour vous?	Employés (n = 3 247)	Superviseurs (n = 1 753)
Mesures d'adaptation liées à l'espace de travail	66 %	76 %
Adaptations non physiques	50 %	74 %
Mesures d'adaptation liées à l'environnement	45 %	60 %
Mesures d'adaptation liées aux TI	39 %	48 %
Autres appareils fonctionnels ou adaptations de l'équipement	20 %	31 %
Mesures d'adaptation liées à la téléphonie	19 %	29 %
Services de soutien personnel	2 %	4 %
Autres mesures d'adaptation	8 %	9 %
Échantillon : tous les répondants (demandes de mesures d'adaptation liées à un handicap seulement)		
n = nombre de répondants		

On observe un écart entre les employés et les superviseurs, ces derniers indiquant dans tous les cas une plus grande variété de mesures. Les superviseurs classent les demandes de mesures d'adaptation dans plusieurs catégories, et les employés en choisissent un moins grand nombre pour décrire leur demande de mesures d'adaptation. Il est difficile de déterminer les raisons de cet écart, mais celle-ci pourrait s'expliquer par la façon dont une demande est perçue. Par exemple, les employés peuvent considérer leur demande comme un « assouplissement des modalités de travail » auquel ils ont droit en vertu des politiques existantes ou d'autres engagements généraux de la direction, tels que les engagements pris dans le cadre de l'initiative « Au-delà de 2020 » du greffier du Conseil privé concernant le renouvellement de la fonction publique fédérale, tandis que les gestionnaires pourraient les voir comme des demandes de mesures

d'adaptation. Les données ne permettent pas de déterminer avec certitude si tel est le cas; on devra donc se pencher sur cette question dans un sondage ultérieur.

Pour ce qui est des **mesures d'adaptation liées à l'espace de travail**, les demandes tendent à porter sur le mobilier spécialisé tel que des bureaux, des postes de travail ou des chaises spécialisés ou adaptés. Les demandes de déménagement à un autre endroit (dans un autre immeuble ou sur un autre étage) sont aussi courantes, mais les autres changements d'infrastructure tels que les espaces de stationnement réservés, les exigences spécialisées en matière de sécurité ou les changements apportés au bâtiment ou aux zones de stockage le sont moins.

Tableau 7. Mesures d'adaptation précises demandées (liées à l'espace de travail)

Q5 à Q11 et Q33 à Q39. Parmi les mesures d'adaptation, lesquelles ont été demandées pour votre employé? / Parmi les mesures d'adaptation suivantes, lesquelles ont été demandées pour vous?	Employés (n = 3 247)	Superviseurs (n = 1 753)
Net : mesures d'adaptation liées à l'espace de travail	66 %	76 %
Bureau spécialisé ou modifications apportées au bureau ou au cubicule actuels	44 %	59 %
Chaise spécialisée (par exemple, orthopédique) ou adaptation d'une chaise existante	35 %	49 %
Déménagement à un autre endroit (par exemple, un autre étage ou un autre immeuble)	12 %	19 %
Espace de stationnement réservé	3 %	5 %
Exigences liées à la sécurité (par exemple, accès)	2 %	2 %

Échantillon : tous les répondants (demandes de mesures d'adaptation liées à un handicap seulement)

n = nombre de répondants

Q5 à Q11 et Q33 à Q39. Parmi les mesures d'adaptation, lesquelles ont été demandées pour votre employé? / Parmi les mesures d'adaptation suivantes, lesquelles ont été demandées pour vous?	Employés (n = 3 247)	Superviseurs (n = 1 753)
Changement au bâtiment (par exemple, rampes, entrées, lignes peintes sur les planchers, signalisation ou marquages supplémentaires)	1 %	2 %
Zones de stockage nouvelles ou adaptées	1 %	2 %
Échantillon : tous les répondants (demandes de mesures d'adaptation liées à un handicap seulement)		
n = nombre de répondants		

Les **mesures d'adaptation non physiques** concernent généralement la modification des tâches professionnelles ou des paramètres standards. Les réponses les plus souvent données sont la modification de l'horaire de travail, des congés pour les rendez-vous, un retour au travail progressif et la réduction des heures de travail ou le partage d'emploi. Parmi les autres mesures d'adaptation non physiques demandées, notons la diminution du nombre de tâches physiques, la réaffectation des fonctions à un collègue et la réaffectation à un poste différent.

Tableau 8. Mesures d'adaptation précises demandées (non physiques)

Q5 à Q11 et Q33 à Q39. Parmi les mesures d'adaptation, lesquelles ont été demandées pour votre employé? / Parmi les mesures d'adaptation suivantes, lesquelles ont été demandées pour vous?	Employés (n = 3 247)	Superviseurs (n = 1 753)
Net : adaptations non physiques	50 %	74 %
Modification de l'horaire de travail	23 %	47 %

Échantillon : tous les répondants (demandes de mesures d'adaptation liées à un handicap seulement)		
n = nombre de répondants		

Q5 à Q11 et Q33 à Q39. Parmi les mesures d'adaptation, lesquelles ont été demandées pour votre employé? / Parmi les mesures d'adaptation suivantes, lesquelles ont été demandées pour vous?	Employés (n = 3 247)	Superviseurs (n = 1 753)
Congés pour les rendez-vous	19 %	42 %
Retour au travail progressif	15 %	38 %
Réduction des heures de travail ou partage d'emploi	9 %	26 %
Nombre réduit de tâches physiques, par exemple, soulever des objets ou conduire	8 %	15 %
Réaffectation des fonctions à un collègue	5 %	17 %
Réaffectation à un poste différent dans une unité de travail différente	5 %	8 %
Ajustements à la logistique ou à l'emplacement des réunions	4 %	9 %
Plan d'évacuation personnel	3 %	7 %
Réaffectation à un poste différent dans la même unité de travail	3 %	7 %
Ajustement des objectifs de l'entente de gestion du rendement	2 %	10 %
Formation de sensibilisation pour les superviseurs ou les collègues	2 %	6 %
Adaptations liées au handicap relatives à l'approche de l'évaluation linguistique	2 %	1 %
Assistance de collègues (par exemple, durant les exercices d'évacuation ou pour soulever des objets)	2 %	1 %
Formation sur l'utilisation des outils d'adaptation, par exemple de nouveaux logiciels	2 %	4 %
Échantillon : tous les répondants (demandes de mesures d'adaptation liées à un handicap seulement)		
n = nombre de répondants		

Les **mesures d'adaptation liées à l'environnement** concernent les changements apportés à l'espace de travail des employés, y compris l'emplacement même et les éléments physiques qu'il renferme. Les demandes de ce type sont le plus souvent liées au télétravail ou au déménagement à un autre endroit dans le même secteur que celui où se trouvent les collègues de l'employé. D'autres mesures d'adaptation liées à l'environnement concernent des modifications de l'espace de travail afin de réduire au minimum les effets sensoriels, par exemple, le port de casques à réduction de bruit, le réglage de l'éclairage, la réduction des distractions auditives et l'interdiction de certains produits (comme les produits parfumés).

Tableau 9. Mesures d'adaptation précises demandées (liées à l'environnement)

Q5 à Q11 et Q33 à Q39. Parmi les mesures d'adaptation, lesquelles ont été demandées pour votre employé? / Parmi les mesures d'adaptation suivantes, lesquelles ont été demandées pour vous?	Employés (n = 3 247)	Superviseurs (n = 1 753)
Net : mesures d'adaptation liées à l'environnement	45 %	60 %
Télétravail	16 %	23 %
Déménagement à un autre endroit dans le même secteur que celui où se trouvent les collègues	10 %	17 %
Casques à réduction de bruit	6 %	19 %
Réglage de l'éclairage	6 %	7 %
Adaptations visant à réduire les distractions auditives	6 %	12 %
Interdiction de certains produits (par exemple, les produits parfumés)	6 %	18 %

Échantillon : tous les répondants (demandes de mesures d'adaptation liées à un handicap seulement)

n = nombre de répondants

Q5 à Q11 et Q33 à Q39. Parmi les mesures d'adaptation, lesquelles ont été demandées pour votre employé? / Parmi les mesures d'adaptation suivantes, lesquelles ont été demandées pour vous?	Employés (n = 3 247)	Superviseurs (n = 1 753)
Parois du poste de travail surélevées	5 %	13 %
Déménagement dans un autre immeuble	4 %	7 %
Déménagement à un autre endroit dans le même immeuble, mais dans un autre lieu que celui où se trouvent les collègues ou l'unité de travail	4 %	8 %
Purification de l'air / filtre à air	1 %	2 %
Échantillon : tous les répondants (demandes de mesures d'adaptation liées à un handicap seulement) n = nombre de répondants		

Les **mesures liées aux TI** requièrent principalement l'adaptation du matériel informatique standard, par exemple des souris ou des claviers adaptés, des écrans plus grands ou spécialisés ainsi que des ordinateurs portables non standards. La plupart des autres mesures liées aux TI concernent soit des logiciels (par exemple, des logiciels de reconnaissance vocale, des lecteurs de documents et d'autres programmes spécialisés) ou des changements aux paramètres ou aux préférences habituels d'un ordinateur, comme la taille de la police ou un arrière-plan à contraste élevé.

Tableau 10. Mesures d'adaptation précises demandées (liées aux TI)

Q5 à Q11 et Q33 à Q39. Parmi les mesures d'adaptation, lesquelles ont été demandées pour votre employé? / Parmi les mesures d'adaptation suivantes, lesquelles ont été demandées pour vous?	Employés (n = 3 247)	Superviseurs (n = 1 753)
Échantillon : tous les répondants (demandes de mesures d'adaptation liées à un handicap seulement) n = nombre de répondants		

Q5 à Q11 et Q33 à Q39. Parmi les mesures d'adaptation, lesquelles ont été demandées pour votre employé? / Parmi les mesures d'adaptation suivantes, lesquelles ont été demandées pour vous?	Employés (n = 3 247)	Superviseurs (n = 1 753)
Net : mesures d'adaptation liées aux TI	39 %	48 %
Type de clavier adapté ou précis	21 %	32 %
Type de souris adapté ou précis	19 %	32 %
Grand écran ou autre écran spécialisé	9 %	18 %
Ordinateur portable non standard	5 %	5 %
Préférences de l'utilisateur (par exemple, taille de la police, arrière-plan de l'écran)	4 %	6 %
Logiciel de reconnaissance vocale	3 %	5 %
Autre logiciel spécialisé	2 %	1 %
Lecteur de documents (par exemple, TextAloud)	2 %	5 %
Aides à la lecture	2 %	2 %
Logiciel de lecture d'écran	1 %	4 %
Nouvelle imprimante	1 %	3 %
Échantillon : tous les répondants (demandes de mesures d'adaptation liées à un handicap seulement)		
n = nombre de répondants		

Outre les mesures d'adaptation susmentionnées, les autres appareils fonctionnels ou adaptations de l'équipement actuel (principalement, les repose-pieds et repose-poignets) et les mesures d'adaptation liées à la téléphonie (comme les casques d'écoute pour téléphone et les services cellulaires qui ne seraient pas fournis autrement) sont les demandes les plus souvent soumises. Les autres demandes individuelles, telles que les services de soutien personnel ou les autres adaptations, sont peu fréquentes.

Tableau 11. Mesures d'adaptation précises demandées (autres)

Q5 à Q11 et Q33 à Q39. Parmi les mesures d'adaptation, lesquelles ont été demandées pour votre employé? / Parmi les mesures d'adaptation suivantes, lesquelles ont été demandées pour vous?	Employés (n = 3 247)	Superviseurs (n = 1 753)
Net : autres appareils fonctionnels ou adaptations de l'équipement	20 %	31 %
Repose-pieds ou repose-poignets	19 %	30 %
Net : mesures d'adaptation liées à la téléphonie	19 %	29 %
Casque d'écoute pour téléphone	13 %	23 %
Service cellulaire	3 %	5 %
Net : services de soutien personnel	2 %	4 %
Net : autres adaptations	8 %	9 %
Échantillon : tous les répondants (demandes de mesures d'adaptation liées à un handicap seulement)		
n = nombre de répondants		

3. Administration des demandes de mesures d'adaptation

Membres du personnel prenant part au traitement des demandes de mesures d'adaptation

Les superviseurs se tournent le plus souvent vers un conseiller en relations de travail lorsqu'ils doivent traiter une demande de mesures d'adaptation. Ils mentionnent également un plus large éventail d'intervenants (outre le superviseur immédiat de l'employé concerné) que les employés, ce qui laisse entendre un écart dans le niveau de connaissances des personnes prenant part au processus.

Les superviseurs qui ont rempli une demande de mesure d'adaptation pour un employé ont le plus souvent mentionné les conseillers en relations de travail (38 %) comme leur premier point de contact dans le traitement de la demande. Ensemble, les conseillers en relations de travail et en ressources humaines sont le premier point de contact pour plus de la moitié (57 %) des superviseurs.

Tableau 12. Premier point de contact des superviseurs

Q12. Parmi les experts fonctionnels suivants, lequel a été votre premier point de contact pour traiter la demande de mesure d'adaptation de votre employé?	Superviseurs (n = 1 753)
Conseiller en relations de travail	38 %
Conseiller en ressources humaines	19 %
Conseiller en santé et sécurité au travail	11 %
Gestion des installations	9 %
Gestionnaire, directeur ou superviseur	7 %
Conseiller en gestion des handicaps	7 %
Service des TI du ministère	3 %
Autre	5 %
Échantillon : tous les superviseurs (demandes de mesures d'adaptation liées à un handicap seulement)	
n = nombre de répondants	

Il existe également lien étroit entre le pourcentage de demandes de mesures d'adaptation que les superviseurs ont faites pour des employés pendant les trois dernières années et la probabilité qu'ils s'adressent d'abord à un conseiller en relations de travail, passant de seulement 31 % pour les moins expérimentés (une ou deux demandes) à 51 % pour les plus expérimentés (plus de 10 demandes). La proportion de superviseurs qui se

sont d'abord adressés à leur propre gestionnaire, superviseur ou directeur est plus élevée chez ceux qui n'ont géré qu'une ou deux demandes. Il est difficile à déterminer si le fait de faire plus souvent appel aux Relations de travail influe sur la façon dont les superviseurs gèrent ou perçoivent les demandes de mesures d'adaptation, et un sondage ultérieur pourrait permettre de le déterminer.

Les Relations de travail sont une spécialisation dans le vaste domaine de la gestion des ressources humaines. Dans la plupart des organisations, les conseillers en relations de travail sont perçus comme des ressources qui aident la direction à régler les problèmes de rendement et les problèmes entre les employés et les superviseurs. Ce n'est pas clair dans quelle mesure les employés considèrent les conseillers en relations de travail et en ressources humaines comme étant des ressources neutres.

Comme le sondage ne permettait pas d'évaluer les répercussions des différentes structures de responsabilité, il serait possible de faire des recherches sur d'autres modèles, comme le leadership fonctionnel dans un autre domaine des ressources humaines ou relevant d'un cadre supérieur responsable de multiples fonctions participant au processus global de traitement des demandes de mesures d'adaptation, y compris la gestion des installations, la technologie de l'information et la passation de marchés.

Membres du personnel prenant part au traitement des demandes

La plupart des demandes nécessitent l'intervention de différents membres du personnel à un moment ou à un autre. Si le superviseur immédiat de l'employé joue presque toujours un rôle dans le processus, la haute direction et les médecins ou spécialistes de l'extérieur de la fonction publique interviennent aussi souvent.

Tant les employés que les superviseurs notent la participation du superviseur immédiat de l'employé. Par ailleurs, les superviseurs sont plus susceptibles de mentionner également la participation d'autres membres du personnel. Cela laisse entendre qu'ils sont plus au courant que les employés des divers membres du personnel qui ont un rôle à jouer dans les demandes de mesures d'adaptation et pourrait aussi signifier un manque de communication, puisque les employés peuvent être moins au courant du processus de demande de mesures d'adaptation et des personnes y prenant part.

Tableau 13. Membres du personnel prenant part au traitement des demandes de mesures d'adaptation

Q13 et Q40. Pour autant que vous sachiez, qui a participé à la gestion de la demande de mesure d'adaptation de votre employé / de votre demande de mesure d'adaptation?	Employés (n = 3 247)	Superviseurs (n = 1 753)
Superviseur immédiat de l'employé / moi	87 %	90 %
La haute direction	37 %	51 %
Médecin ou spécialiste de l'extérieur de la fonction publique	31 %	40 %
Conseiller en ressources humaines	17 %	25 %
Conseiller en relations de travail	15 %	42 %
Représentant syndical	14 %	18 %
Gestion des installations	13 %	25 %
Conseiller en santé et sécurité au travail	11 %	23 %
Service des TI du ministère	9 %	16 %

Échantillon : tous les répondants (demandes de mesures d'adaptation liées à un handicap seulement)

n = nombre de répondants

Q13 et Q40. Pour autant que vous sachiez, qui a participé à la gestion de la demande de mesure d'adaptation de votre employé / de votre demande de mesure d'adaptation?	Employés (n = 3 247)	Superviseurs (n = 1 753)
L'avocat personnel ou l'assistant de l'employé / mon avocat personnel ou mon assistant	9 %	8 %
Conseiller en gestion des handicaps	6 %	14 %
Programme d'accessibilité, d'adaptation et de technologie informatique adaptée (AATIA)	4 %	7 %
Médecin ou spécialiste de Santé Canada	4 %	9 %
Autre employé des services administratifs, ministériels ou d'adaptation	3 %	2 %
Échantillon : tous les répondants (demandes de mesures d'adaptation liées à un handicap seulement)		
n = nombre de répondants		

Certificats médicaux

Plus des trois quarts des employés et des superviseurs affirment qu'un certificat médical a été exigé pour appuyer la demande de mesures d'adaptation. La demande provient le plus souvent du superviseur immédiat de l'employé concerné.

Une majorité d'employés (plus des trois quarts) doivent présenter un certificat médical dans le cadre de leur demande de mesures d'adaptation. Les superviseurs signalent une proportion semblable de demandes qui exigent une telle preuve.

Il est difficile de déterminer la raison pour laquelle 75 % des employés doivent consulter un médecin ou un spécialiste pour obtenir un certificat médical. Toutefois, le fait que le quart des superviseurs ignorent si leur employé a déjà bénéficié de mesures d'adaptation pourrait laisser entendre que les employés doivent obtenir un certificat sans que leurs antécédents en termes de mesures d'adaptation aient été précisés ou sans que les preuves médicales présentées précédemment aient été examinées. Le fait qu'un employé sur trois a déclaré avoir bénéficié d'une mesure d'adaptation similaire dans le passé (tableau 5) suggère que certains employés sont tenus d'obtenir des preuves médicales à plusieurs reprises.

Tableau 14. Certificat médical requis dans le cadre des demandes de mesures d'adaptation

Q14 et Q41. Votre employé était-il tenu / Avez-vous été tenu de fournir un certificat médical ou un autre élément de preuve à l'appui de sa/votre demande de mesure d'adaptation?	Employés (n = 3 247)	Superviseurs (n = 1 753)
Oui	77 %	79 %
Non	23 %	21 %
Échantillon : tous les répondants (demandes de mesures d'adaptation liées à un handicap seulement)		
n = nombre de répondants		

L'examen des résultats par type de mesure d'adaptation a permis de constater qu'un certificat médical est exigé dans une grande majorité des cas, et ce, quel que soit le type de mesures d'adaptation. Tant chez les employés que les superviseurs, les demandes de mesure non physique et d'autres appareils fonctionnels ou adaptations de l'équipement sont plus susceptibles de nécessiter un certificat médical et celles liées à des services de soutien personnel le sont moins.

Tableau 15. Certificat médical requis dans le cadre des demandes de mesure d'adaptation selon le type de mesures

Type de mesures d'adaptation						
Certificat médical requis?	Espace de travail	Adaptations non physiques	Environnement	TI	Autres appareils fonctionnels ou adaptations de l'équipement	Télépho
Oui : % d'employés	77 %	82 %	78 %	77 %	83 %	76 %
Oui : % de superviseurs	80 %	84 %	81 %	80 %	85 %	81 %
Échantillon : tous les répondants (demandes de mesures d'adaptation liées à un handi seulement)						

Source des demandes

Les certificats médicaux sont le plus souvent demandés par le superviseur immédiat de l'employé, puis par la haute direction. Certains superviseurs (33 %) disent aussi que la demande provient d'un conseiller en relations de travail, tandis que seulement 12 % des employés citent les Relations de travail comme étant la source de la demande.

Le fait que ces employés se font demander par leur gestionnaire ou par la haute direction d'obtenir une preuve médicale laisse à penser que le processus est unilatéral (les employés se font tout simplement dire qu'ils doivent en obtenir une) et qu'il ne repose pas sur une approche axée sur la

collaboration visant à permettre aux employés de contribuer pleinement. Une recherche approfondie devrait être faite pour déterminer si c'est le cas ou non et, le cas échéant, dans quelle mesure.

La plus grande différence entre les deux groupes se rapporte au fait que les employés sont beaucoup moins susceptibles que les superviseurs de déclarer la participation des Relations de travail au processus de demande de mesures d'adaptation. Comme nous l'avons mentionné précédemment, les conséquences d'un tel comportement ne sont pas claires.

Tableau 16. Source des demandes de certificat médical

Q15 et Q42. Qui a demandé un certificat médical ou un autre élément de preuve à l'appui de la demande de mesure d'adaptation de votre employé? / Autant que vous sachiez, qui a demandé un certificat médical ou un autre élément de preuve à l'appui de votre demande de mesure d'adaptation?	Employés (n = 2 504)	Superviseurs (n = 1 392)
Superviseur immédiat de l'employé / moi	72 %	66 %
Haute direction	31 %	40 %
Conseiller en ressources humaines	13 %	14 %
Conseiller en relations de travail	12 %	33 %
Conseiller en santé et sécurité au travail	6 %	7 %
Conseiller en gestion des handicaps	4 %	8 %
Certificat fourni par l'employé sans être demandé	3 %	3 %
Autre employé des services administratifs, ministériels ou d'adaptation	3 %	2 %
Échantillon : cas où un certificat médical était requis (demandes de mesures d'adaptation liées à un handicap seulement)		
n = nombre de répondants		

Selon les employés, la demande de certificat médical s'appuyait sur la politique du Conseil du Trésor. D'autres encore expliquent cette exigence par le fait qu'ils avaient des problèmes de santé liés directement à l'exercice de leurs fonctions (31 %) ou encore qu'ils éprouvaient de la difficulté à s'acquitter de leurs tâches professionnelles (27 %).

Le pourcentage d'employés qui avaient des problèmes de santé découlant directement de leurs fonctions est plus élevé chez ceux qui disent avoir un problème de santé mentale (54 %) ou, de façon plus générale, un handicap invisible (46 %). Les données présentées dans le tableau 17 suggèrent que les superviseurs peuvent ne pas avoir connaissance de certaines situations où un employé éprouve des problèmes de santé qui résultent directement de l'exercice de ses fonctions. Une meilleure communication et une plus grande sensibilisation pourraient permettre d'améliorer la santé et la productivité.

Les superviseurs indiquent le plus souvent qu'un certificat médical était exigé parce que l'employé éprouvait de la difficulté à s'acquitter de ses tâches professionnelles ou qu'il revenait au travail après un congé de maladie prolongé. Certains affirment aussi que la demande reposait sur les exigences du Conseil du Trésor ou visait l'obtention de conseils professionnels.

Tableau 17. Raisons des demandes de certificat médical

Q16 et Q43. Pourquoi fallait-il fournir un certificat médical ou un autre élément de preuve à l'appui d'une demande de mesure d'adaptation nouvelle ou revue pour votre employé? / Autant que vous sachiez, pourquoi fallait-il fournir un certificat médical ou un autre élément de preuve à l'appui de votre demande de mesure d'adaptation?	Employés (n = 2 504)	Superviseurs (n = 1 392)
---	---------------------------------	-------------------------------------

Q16 et Q43. Pourquoi fallait-il fournir un certificat médical ou un autre élément de preuve à l'appui d'une demande de mesure d'adaptation nouvelle ou revue pour votre employé? / Autant que vous sachiez, pourquoi fallait-il fournir un certificat médical ou un autre élément de preuve à l'appui de votre demande de mesure d'adaptation?	Employés (n = 2 504)	Superviseurs (n = 1 392)
Demande basée sur les exigences de la politique du Conseil du Trésor	32 %	27 %
Problèmes de santé directement liés à l'exercice de mes fonctions / des fonctions de mon employé	31 %	S.O.
Difficulté à s'acquitter de certaines tâches professionnelles	27 %	58 %
Désaccord du superviseur ou de la haute direction quant à la demande d'adaptation	20 %	13 %
Retour au travail après un congé de maladie prolongé	19 %	39 %
Blessure de l'employé	16 %	18 %
Volonté du superviseur ou de la haute direction d'obtenir des conseils professionnels	12 %	26 %
Demande visant à prouver à la direction que les mesures d'adaptation étaient nécessaires	5 %	3 %
Pour appuyer les mesures d'adaptation (circonstances précisées)	4 %	2 %
Exigence selon la politique d'un tiers	4 %	3 %
Échantillon : cas où un certificat médical était requis (demandes de mesures d'adaptation liées à un handicap seulement)		
n = nombre de répondants		

Évaluation officielle

Le pourcentage d'employés devant se soumettre à une évaluation officielle est beaucoup plus élevé que ce qui était prévu, d'autant plus

que 75 % des employés doivent également fournir un certificat médical. En outre, plus de la moitié (54 %) des employés disent avoir attendu plus d'un mois avant que l'évaluation officielle ne soit réalisée.

Un vaste pourcentage de répondants (le tiers des employés et quatre superviseurs sur dix) indique que le processus de demande de mesures d'adaptation comprenait une évaluation officielle. Ce fait soulève des préoccupations quant au fait que bon nombre de superviseurs pourraient voir avant tout les mesures d'adaptation comme une réponse à un problème médical plutôt qu'un moyen d'outiller les employés pour leur permettre d'exercer les fonctions liées à leur poste. Cette question devrait être explorée davantage dans le cadre d'études ultérieures.

Tableau 18. Évaluation officielle requise dans le cadre des demandes d'adaptation

Q17 et Q44. Votre employé a-t-il / Avez-vous dû subir une évaluation officielle par un médecin ou un spécialiste de Santé Canada ou de l'extérieur de la fonction publique?	Employés (n = 3 247)	Superviseurs (n = 1 753)
Oui	34 %	41 %
Non	66 %	59 %
Échantillon : tous les répondants (demandes de mesures d'adaptation liées à un handicap seulement)		
n = nombre de répondants		

Il est fort probable que les demandes qui ont nécessité un certificat médical nécessitent également une évaluation officielle. Parmi les demandes soumises par des superviseurs pour le compte d'un employé, la moitié (49 %) de celles qui ont nécessité un certificat médical ont aussi nécessité une évaluation officielle (pour ce qui est des demandes soumises

par des employés, ce pourcentage est de 41 %). Le pourcentage de demandes pour lesquelles l'employé concerné a dû être soumis à une évaluation officielle était plus faible dans la région de la capitale nationale que dans la plupart des autres régions.

Les résultats indiquent qu'une évaluation officielle est exigée dans un pourcentage important des cas, et ce, quel que soit le type de mesures d'adaptation. Tant chez les employés que les superviseurs, les demandes pour des services de soutien personnel et d'autres appareils fonctionnels ou adaptations de l'équipement sont plus susceptibles de nécessiter une évaluation officielle. Les demandes liées à l'environnement ou à l'espace de travail sont celles qui sont le moins susceptibles de nécessiter une évaluation officielle.

Tableau 19. Évaluation officielle requise dans le cadre des demandes de mesures d'adaptation selon le type de mesures

Évaluation officielle requise?	Type de mesures d'adaptation					
	Espace de travail	Adaptations non physiques	Environnement	TI	Autres appareils fonctionnels ou adaptations de l'équipement	Télépho
Oui : % d'employés	37 %	38 %	36 %	38 %	41 %	37 %
Oui : % de superviseurs	42 %	45 %	43 %	45 %	47 %	45 %

Échantillon : tous les répondants (demandes de mesures d'adaptation liées à un handicap seulement)

Source des demandes

Comme c'est le cas avec les demandes de certificats médicaux, les demandes d'évaluation officielle proviennent le plus souvent du superviseur immédiat de l'employé, selon près des deux tiers (64 %) des employés et six superviseurs sur dix (58 %). Les employés comme les superviseurs ont également mentionné que les demandes d'évaluation officielle pouvaient provenir de la haute direction; un nombre considérable de superviseurs (44 %) indiquent aussi que ces demandes peuvent provenir d'un conseiller en relations de travail.

Ces résultats portent à croire que les directives actuelles ne permettent peut-être pas de déterminer précisément si les différents types de demandes de mesures d'adaptation exigent des preuves médicales ou autres. Étant donné que le sondage a également permis de déterminer que les délais pour l'approbation et la mise en œuvre des mesures d'adaptation sont plus longs lorsqu'une preuve médicale est exigée, il serait peut-être possible d'accélérer le processus en définissant mieux cette exigence. Cette question devrait être étudiée davantage dans le cadre de recherches ultérieures.

Tableau 20. Source des demandes d'évaluation officielle

Q18 et Q45. Qui a demandé de faire subir à l'employé une évaluation officielle par un médecin ou un spécialiste de Santé Canada ou de l'extérieur de la fonction publique? / Autant que vous sachiez, qui vous a demandé de subir une évaluation officielle par un médecin ou un spécialiste de Santé Canada ou de l'extérieur de la fonction publique?	Employés (n = 1 103)	Superviseurs (n = 720)
--	---------------------------------	-----------------------------------

Échantillon : cas où une évaluation officielle était requise (demandes de mesures d'adaptation liées à un handicap seulement)

n = nombre de répondants

Q18 et Q45. Qui a demandé de faire subir à l'employé une évaluation officielle par un médecin ou un spécialiste de Santé Canada ou de l'extérieur de la fonction publique? / Autant que vous sachiez, qui vous a demandé de subir une évaluation officielle par un médecin ou un spécialiste de Santé Canada ou de l'extérieur de la fonction publique?	Employés (n = 1 103)	Superviseurs (n = 720)
Superviseur immédiat de l'employé / moi	64 %	58 %
Haute direction	35 %	43 %
Conseiller en ressources humaines	15 %	15 %
Conseiller en relations de travail	14 %	44 %
Conseiller en santé et sécurité au travail	7 %	7 %
Conseiller en gestion des handicaps	4 %	9 %
Évaluation fournie par l'employé sans être demandée	4 %	4 %
Autre employé des services administratifs, ministériels ou d'adaptation	3 %	1 %
Médecin ou compagnie d'assurance de l'employé	3 %	<1 %
Échantillon : cas où une évaluation officielle était requise (demandes de mesures d'adaptation liées à un handicap seulement)		
n = nombre de répondants		

Raison de l'exigence d'une évaluation officielle

Les employés estiment avoir dû se soumettre à une évaluation officielle parce qu'ils avaient de la difficulté à s'acquitter de leurs fonctions professionnelles (39 %) ou qu'ils avaient des problèmes de santé directement liés à ces fonctions (34 %). Certains sont aussi d'avis qu'une telle évaluation était exigée par la politique du Conseil du Trésor ou parce que la haute direction n'était pas d'accord avec leur demande.

Les superviseurs indiquent le plus souvent qu'une évaluation officielle était exigée parce que l'employé éprouvait de la difficulté à s'acquitter de ses fonctions professionnelles (68 %) ou qu'il revenait au travail après un congé de maladie prolongé (39 %), ou encore dans le but d'obtenir des conseils professionnels (28 %).

Les superviseurs n'ont pas été explicitement interrogés sur les répercussions des fonctions de l'employé sur sa santé. Cependant, on a **posé** des questions aux employés à ce sujet et un employé sur trois (34 %) indique éprouver des problèmes de santé qui sont directement liés à l'exercice de ses fonctions.

Tableau 21. Raisons des demandes d'évaluation officielle

Q19 et Q46. Pourquoi l'employé a-t-il dû subir une évaluation officielle par un médecin ou un spécialiste de Santé Canada ou de l'extérieur de la fonction publique? / Autant que vous sachiez, pourquoi deviez-vous subir une évaluation officielle par un médecin ou un spécialiste de Santé Canada ou de l'extérieur de la fonction publique?	Employés (n = 1 103)	Superviseurs (n = 720)
Difficulté à s'acquitter de certaines tâches professionnelles	39 %	68 %
Problèmes de santé directement liés à l'exercice de mes fonctions	34 %	S.O.
Demande basée sur la politique du Conseil du Trésor	27 %	20 %
Désaccord du superviseur ou de la haute direction quant à la demande d'adaptation	23 %	15 %
Retour au travail après un congé de maladie prolongé	19 %	39 %
Blessure de l'employé	18 %	17 %

Échantillon : cas où une évaluation officielle était requise (demandes de mesures d'adaptation liées à un handicap seulement)

n = nombre de répondants

Q19 et Q46. Pourquoi l'employé a-t-il dû subir une évaluation officielle par un médecin ou un spécialiste de Santé Canada ou de l'extérieur de la fonction publique? / Autant que vous sachiez, pourquoi deviez-vous subir une évaluation officielle par un médecin ou un spécialiste de Santé Canada ou de l'extérieur de la fonction publique?	Employés (n = 1 103)	Superviseurs (n = 720)
Volonté du superviseur ou de la haute direction d'obtenir des conseils professionnels	14 %	28 %
Exigence selon la politique d'un tiers	4 %	2 %
Demande visant à prouver à la direction que les mesures d'adaptation étaient nécessaires	3 %	1 %
Échantillon : cas où une évaluation officielle était requise (demandes de mesures d'adaptation liées à un handicap seulement)		
n = nombre de répondants		

Délai d'attente avant l'évaluation officielle

Seul environ un répondant sur cinq (22 % chez les employés et 19 % chez les superviseurs) indique que l'évaluation officielle a été réalisée en l'espace de deux semaines. Un très grand nombre de répondants ont dû patienter deux mois ou plus (33 % et 29 %, respectivement). Des temps d'attente de six mois ou plus sont indiqués par 12 % des employés et par 7 % des superviseurs.

Les délais liés à l'évaluation officielle retardent tout le processus pour la mise en place des mesures d'adaptation. Cette attente pourrait occasionner des problèmes de santé chez les employés ou aggraver ceux existants (puisque plusieurs indiquent que leurs fonctions professionnelles sont la cause de leurs problèmes de santé) et nuire à leur productivité dans l'intervalle.

Comme certains superviseurs ignorent les antécédents des employés en matière de mesures d'adaptation, il est aussi possible que certains employés soient tenus d'obtenir un certificat médical ou de se soumettre à une évaluation officielle même s'ils l'ont déjà fait par le passé, ce qui retarde davantage la mise en œuvre de la mesure d'adaptation nécessaire.

Il serait peut-être utile d'examiner ultérieurement la possibilité d'utiliser des normes en matière de service pour le traitement des demandes de mesures d'adaptation dans des délais établis ou de diffuser des lignes directrices précisant les circonstances dans lesquelles une évaluation officielle devrait être demandée.

Tableau 22. Délai d'attente avant l'évaluation officielle

Q20 et Q47. Pendant combien de temps votre employé et vous avez attendu avant qu'un médecin ou un spécialiste de Santé Canada ou de l'extérieur de la fonction publique fasse l'évaluation officielle?/ Pendant combien de temps avez-vous attendu l'évaluation officielle?	Employés (n = 1 103)	Superviseurs (n = 720)
Moins de 2 semaines	22 %	19 %
De 2 semaines à moins de 1 mois	24 %	28 %
De 1 mois à moins de 2 mois	21 %	24 %
De 2 mois à moins de 6 mois	21 %	22 %
6 mois ou plus	12 %	7 %
Échantillon : cas où une évaluation officielle était requise (demandes de mesures d'adaptation liées à un handicap seulement)		
n = nombre de répondants		

4. Issue des demandes de mesures d'adaptation

Délai d'attente avant la prise d'une décision quant à la demande de mesures d'adaptation

Après avoir fourni tous les renseignements nécessaires, les deux tiers des employés attendent plus de deux semaines avant qu'une décision ne soit rendue quant à leur demande de mesures d'adaptation, et un employé sur cinq attend six mois ou plus.

Même une fois tous les renseignements fournis, presque la moitié des employés disent avoir attendu plus d'un mois avant qu'une décision ne soit rendue. Environ le tiers des employés (34 %) affirment avoir attendu plus de deux mois, dont près d'un d'entre eux sur cinq (19 %) a dû patienter plus de six mois. Ces résultats soulèvent des questions quant à la cause de ces délais généralisés dans la prise de décision et de l'incidence de ces délais sur les employés.

On observe aussi un écart important dans les réponses soumises par les employés et celles des superviseurs. En effet, les deux tiers (66 %) des superviseurs indiquent qu'une décision a été rendue en l'espace d'un mois, contrairement à seulement la moitié (52 %) des employés.

Tableau 23. Délai d'attente avant la prise d'une décision quant à la demande de mesures d'adaptation

Q21 et Q48. Combien de temps a-t-il fallu avant d'obtenir une décision pour cette demande de mesure d'adaptation après que votre employé a / vous avez fourni tous les renseignements requis?	Employés (n = 3 247)	Superviseurs (n = 1 753)
Moins de 2 semaines	34 %	41 %

Échantillon : tous les répondants (demandes de mesures d'adaptation liées à un handicap seulement)

n = nombre de répondants

Q21 et Q48. Combien de temps a-t-il fallu avant d'obtenir une décision pour cette demande de mesure d'adaptation après que votre employé a / vous avez fourni tous les renseignements requis?	Employés (n = 3 247)	Superviseurs (n = 1 753)
De 2 semaines à moins de 1 mois	18 %	25 %
De 1 mois à moins de 2 mois	13 %	15 %
De 2 mois à moins de 6 mois	15 %	12 %
6 mois ou plus	19 %	7 %
Échantillon : tous les répondants (demandes de mesures d'adaptation liées à un handicap seulement) n = nombre de répondants		

Il existe aussi un lien entre le délai de la prise de décision et l'exigence d'un certificat médical ou d'une évaluation officielle : les demandes ayant nécessité un certificat ou une évaluation sont beaucoup moins susceptibles d'avoir fait l'objet d'une décision en l'espace de deux semaines et plus susceptibles d'avoir requis plus de six mois pour obtenir une décision.

Approbation des demandes de mesures d'adaptation

La plupart des répondants indiquent que leur demande a été approuvée. Dans la majorité de ces cas, il a fallu jusqu'à deux mois pour mettre en place les mesures d'adaptation. Les délais au-delà d'un mois sont généralement causés par des retards dans la livraison ou l'installation des produits ou services requis; les employés tendent à attribuer la responsabilité de ces retards à la bureaucratie, et les superviseurs, aux fournisseurs.

Une vaste majorité des demandes de mesures d'adaptation sont approuvées. Environ huit employés sur dix (83 %) affirment que leur demande a été approuvée, ce qui est le cas aussi pour presque tous les superviseurs (95 %) en ce qui a trait aux demandes de leurs employés. Même si aucun choix de réponse ne permettait de l'indiquer, un total de 115 employés a affirmé lors d'une question subséquente que leur demande est toujours en attente d'une décision, ce qui porterait le pourcentage estimatif des demandes approuvées à 86 % si elles n'y étaient pas comprises.

Il est difficile de comprendre pourquoi, en tant que groupe, les employés indiquent des taux d'approbation inférieurs à ceux des superviseurs. La mise en place d'un système efficace de suivi des demandes de mesures d'adaptation pourrait permettre d'obtenir davantage de renseignements sur le processus, de cerner les lacunes, de trouver des solutions et d'interpréter les résultats de manière plus cohérente

Tableau 24. Approbation des demandes de mesures d'adaptation

Q22 et Q49. Cette demande de mesure d'adaptation a-t-elle été approuvée?	Employés (n = 3 247)	Superviseurs (n = 1 753)
Oui	83 %	95 %
Non	17 %	5 %
Échantillon : tous les répondants (demandes de mesures d'adaptation liées à un handicap seulement)		
n = nombre de répondants		

En examinant les résultats chez les superviseurs, on ne constate aucune différence dans le taux d'approbation des demandes selon le type de mesures d'adaptation. Toutefois, selon les employés, les mesures

d'adaptation qui sont liées aux TI, à la téléphonie ou à d'autres appareils fonctionnels ou adaptations de l'équipement sont plus susceptibles d'être approuvées que les autres.

Tableau 25. Approbation des demandes de mesures d'adaptation selon le type de mesures

Demande de mesures d'adaptation approuvée?	Type de mesures d'adaptation					
	Espace de travail	Adaptations non physiques	Environnement	TI	Autres appareils fonctionnels ou adaptations de l'équipement	Télépho

Oui : % d'employés	85 %	82 %	80 %	89 %	90 %	87 %
Oui : % de superviseurs	95 %	95 %	94 %	96 %	95 %	96 %

Échantillon : tous les répondants (demandes de mesures d'adaptation liées à un handi



Délai d'attente avant la mise en place des mesures d'adaptation

La majorité (52 %) des mesures demandées par des employés qui ont été approuvées ont pris plus d'un mois à mettre en place ou ne fonctionnent pas encore adéquatement. Environ un employé sur dix (9 %) affirme qu'il a fallu six mois ou plus pour mettre en place la mesure d'adaptation demandée une fois approuvée.

Il est difficile de déterminer la raison de cet écart dans les délais d'attente rapportés par les employés et les superviseurs, mais ces résultats démontrent la nécessité d'explorer davantage la question dans de prochaines études.

Tableau 26. Délai d'attente avant la mise en place des mesures d'adaptation

Q23 et Q50. Combien de temps a-t-il fallu pour mettre en place la mesure d'adaptation pour votre employé / votre mesure d'adaptation et s'assurer qu'elle fonctionnait adéquatement (y compris la formation connexe) après l'approbation de la demande?	Employés (n = 2 679)	Superviseurs (n = 1 658)
Moins de 2 semaines	30 %	34 %
De 2 semaines à moins de 1 mois	18 %	25 %
De 1 mois à moins de 2 mois	12 %	15 %
De 2 mois à moins de 6 mois	14 %	14 %
6 mois ou plus	9 %	5 %
La mesure d'adaptation est en place, mais elle ne fonctionne pas adéquatement	9 %	3 %
La mesure d'adaptation n'est pas encore en place, mais elle a été approuvée	2 %	2 %

Échantillon : cas où la demande de mesures d'adaptation a été approuvée (demandes de mesures d'adaptation liées à un handicap seulement)

n = nombre de répondants

Q23 et Q50. Combien de temps a-t-il fallu pour mettre en place la mesure d'adaptation pour votre employé / votre mesure d'adaptation et s'assurer qu'elle fonctionnait adéquatement (y compris la formation connexe) après l'approbation de la demande?	Employés (n = 2 679)	Superviseurs (n = 1 658)
La mesure d'adaptation n'est pas encore en place, mais elle a été approuvée il y a plus d'un mois	7 %	2 %
<p>Échantillon : cas où la demande de mesures d'adaptation a été approuvée (demandes de mesures d'adaptation liées à un handicap seulement)</p> <p>n = nombre de répondants</p>		

Raisons des délais d'attente

Les deux raisons les plus souvent données pour expliquer pourquoi les mesures d'adaptation n'ont pas été mises en place dans le mois qui a suivi leur approbation sont les retards dans la livraison des produits ou des services requis ou encore dans l'installation. Pour ce qui est des autres raisons invoquées, les employés sont relativement plus susceptibles d'indiquer l'accumulation des demandes en attente, les retards sur le plan de l'approvisionnement ou des communications ou encore un manque de coopération de la part de la direction. Les superviseurs sont quant à eux relativement plus susceptibles d'indiquer un retard dans l'obtention de renseignements auprès d'un médecin ou d'un spécialiste ou encore des problèmes survenus durant l'installation.

Ces résultats semblent indiquer que des problèmes de communication ou une perception négative de l'autre partie contribuent à retarder la mise en place des mesures d'adaptation approuvées. Par exemple, 4 % des employés ont expliqué les délais d'attente par la discrimination, les préjugés ou l'attitude des gestionnaires, et 4 % des superviseurs ont

invoqué le manque de coopération de l'employé ou un désaccord avec celui-ci. En outre, 10 % des employés ont mentionné le manque de coopération des gestionnaires comme raison du délai d'attente.

Tableau 27. Raisons du retard dans la mise en place des mesures

Q24 et Q51. Autant que vous sachiez, quelles étaient les raisons du retard, s'il a fallu (ou s'il faut) plus d'un mois avant que la mesure d'adaptation approuvée pour votre employé / votre mesure d'adaptation approuvée puisse être mise en œuvre de façon satisfaisante?	Employés (n = 1 345)	Superviseurs (n = 645)
Livraison retardée des produits ou services requis	28 %	42 %
Installation initiale retardée des produits ou services requis	17 %	27 %
Plusieurs demandes en attente / bureaucratie / retards en matière d'approvisionnement	15 %	8 %
Mauvaise compréhension des exigences par le fournisseur de services interne	12 %	17 %
Retards de communication	10 %	3 %
Manque de coopération des gestionnaires	10 %	2 %
Délai dans l'obtention de renseignements auprès d'un médecin ou d'un spécialiste	8 %	23 %
Problème d'installation ou de mise en place	8 %	12 %
Incompatibilité de la mesure d'adaptation avec les systèmes en place	6 %	10 %
La mesure d'adaptation n'a pas été mise en place / n'est pas considérée comme urgente	6 %	2 %
Limites physiques de l'espace de travail	5 %	9 %

Échantillon : cas où la demande de mesures d'adaptation a été approuvée, mais où la mesure a pris plus d'un mois à mettre en place (demandes de mesures d'adaptation liées à un handicap seulement)

n = nombre de répondants

Q24 et Q51. Autant que vous sachiez, quelles étaient les raisons du retard, s'il a fallu (ou s'il faut) plus d'un mois avant que la mesure d'adaptation approuvée pour votre employé / votre mesure d'adaptation approuvée puisse être mise en œuvre de façon satisfaisante?	Employés (n = 1 345)	Superviseurs (n = 645)
Contraintes budgétaires / attente d'un nouvel exercice financier	5 %	4 %
Discrimination / préjugés / attitude des gestionnaires	4 %	S.O.
Mauvaise compréhension des exigences par le fournisseur de services externes	3 %	7 %
Manque de coopération de l'employé / désaccord quant à la mesure d'adaptation fournie	S.O.	4 %
Échantillon : cas où la demande de mesures d'adaptation a été approuvée, mais où la mesure a pris plus d'un mois à mettre en place (demandes de mesures d'adaptation liées à un handicap seulement)		
n = nombre de répondants		

Raisons du retard dans l'installation ou la configuration

Lorsqu'invités à indiquer la principale raison du retard dans la livraison, l'installation ou la configuration des produits ou services nécessaires à la mise en place de la mesure d'adaptation, les employés ont le plus souvent invoqué les retards liés à la bureaucratie ou à l'approvisionnement (29 %), et les superviseurs signalent principalement les retards dans la livraison des produits ou services liés aux TI (24 %) ou d'autres appareils fonctionnels (31 %).

Tableau 28. Raisons du retard dans la livraison, l'installation ou la configuration des produits ou services nécessaires à la mesure d'adaptation

Q24a et Q51a. Quelle a été la raison principale du retard dans la livraison, l'installation ou la configuration de produits ou services particuliers liés à la mesure d'adaptation pour votre employé / à votre mesure d'adaptation?	Employés (n = 862)	Superviseurs (n = 402)
Plusieurs demandes en attente / bureaucratie / retards en matière d'approvisionnement	29 %	13 %
La livraison d'autres appareils et accessoires fonctionnels a été retardée	17 %	31 %
La livraison de produits ou de services liés aux TI a été retardée	14 %	24 %
Erreur administrative / problèmes liés à la documentation	12 %	4 %
L'installation ou la mise en place d'autres appareils et accessoires fonctionnels a été retardée	11 %	18 %
L'installation ou la mise en place de produits ou de services liés aux TI a été retardée	10 %	18 %
Contraintes budgétaires / attente d'un nouvel exercice financier	6 %	4 %
Il y a eu des problèmes avec les produits ou services liés aux TI après leur installation ou leur configuration	5 %	11 %
La demande d'adaptation a été rejetée	5 %	1 %
La mesure d'adaptation n'a pas été mise en place / n'est pas considérée comme urgente	5 %	<1 %
Il y a eu des problèmes en ce qui concerne d'autres appareils et accessoires fonctionnels après leur installation ou leur configuration	4 %	6 %
Il y a eu des retards de communication / des problèmes de coordination avec d'autres ministères ou organisations	3 %	5 %

Échantillon : cas où la demande de mesures d'adaptation a été approuvée, mais où la mesure a pris plus d'un mois à mettre en place en raison de la livraison ou de la configuration de produits et de services (demandes de mesures d'adaptation liées à un handicap seulement)

n = nombre de répondants

Q24a et Q51a. Quelle a été la raison principale du retard dans la livraison, l'installation ou la configuration de produits ou services particuliers liés à la mesure d'adaptation pour votre employé / à votre mesure d'adaptation?	Employés (n = 862)	Superviseurs (n = 402)
La livraison de produits ou de services liés à la téléphonie a été retardée	2 %	4 %
Échantillon : cas où la demande de mesures d'adaptation a été approuvée, mais où la mesure a pris plus d'un mois à mettre en place en raison de la livraison ou de la configuration de produits et de services (demandes de mesures d'adaptation liées à un handicap seulement)		
n = nombre de répondants		

Situation actuelle

Moins de la moitié des employés déclarent que les mesures d'adaptation approuvées sont en place et qu'elles fonctionnent efficacement. Bien que les superviseurs soient plus susceptibles d'affirmer que les mesures d'adaptation sont en place et qu'elles fonctionnent efficacement, seuls six superviseurs sur dix sont de cet avis.

Lorsqu'on a demandé aux employés et aux superviseurs de décrire l'état actuel de leur demande de mesures d'adaptation, moins de la moitié des employés (45 %) et plus de six superviseurs sur dix (62 %) ont indiqué que la mesure d'adaptation est en place et qu'elle fonctionne efficacement.

Compte tenu de la nature anonyme du sondage, il n'est pas possible d'établir une corrélation directe entre les réponses individuelles des employés et des superviseurs. L'écart entre les résultats peut en partie s'expliquer par le fait que les deux groupes de répondants ont fourni des

renseignements sur différentes demandes de mesures d'adaptation. L'ampleur de l'écart laisse toutefois entendre que les employés et les superviseurs peuvent tirer différentes conclusions à partir de leur expérience du processus actuel de mise en œuvre des mesures d'adaptation et de ses résultats.

Tableau 29. Situation actuelle

Q27 et Q55. Parmi les énoncés suivants, lequel décrit le mieux la situation actuelle de votre employé / votre situation actuelle?	Employés (n = 3 247)	Superviseurs (n = 1 753)
Toutes les mesures d'adaptation sont approuvées et en place		
Les mesures d'adaptation approuvées sont en place et fonctionnent efficacement	45 %	62 %
Les mesures d'adaptation approuvées sont en place, mais des obstacles à l'accessibilité continuent d'exister	6 %	3 %
Certaines mesures ou toutes les mesures ont été approuvées, mais leur traitement n'est pas terminé		
Les mesures d'adaptation approuvées sont en place, mais une ou plusieurs d'entre elles doivent être examinées ou modifiées	11 %	9 %
Certaines mesures d'adaptation ont été approuvées et sont en place, tandis que d'autres n'ont pas été approuvées	7 %	6 %
Certaines mesures d'adaptation ont été approuvées et sont en place, tandis que d'autres ont été approuvées, mais ne sont pas encore en place	6 %	4 %
Les mesures d'adaptation ont été approuvées, mais aucune n'a encore été mise en place	5 %	3 %
La demande d'adaptation a été rejetée		

Échantillon : Tous les répondants (demandes de mesures d'adaptation liées à un handicap seulement)

n = nombre de répondants

Q27 et Q55. Parmi les énoncés suivants, lequel décrit le mieux la situation actuelle de votre employé / votre situation actuelle?	Employés (n = 3 247)	Superviseurs (n = 1 753)
Les mesures d'adaptation n'ont pas été approuvées	8 %	2 %
La demande est en attente d'approbation		
Le processus est toujours en cours / en attente d'une décision	6 %	1 %
Les mesures d'adaptation ne sont plus nécessaires		
Les mesures d'adaptation ne sont plus nécessaires pour d'autres raisons / étaient temporaires	2 %	2 %
Les mesures d'adaptation ne sont plus nécessaires parce que l'employé a quitté son poste	2 %	3 %
L'employé est en congé	<1 %	2 %
Échantillon : Tous les répondants (demandes de mesures d'adaptation liées à un handicap seulement) n = nombre de répondants		

Tant chez les employés que les superviseurs, les mesures d'adaptation ne nécessitant pas de certificat médical ou d'évaluation officielle sont plus susceptibles d'avoir été approuvées et mises en place de façon efficace.

5. Rejet des demandes de mesures d'adaptation

Source du rejet des demandes de mesures d'adaptation

Il existe une divergence d'opinions au sujet de la source du rejet des demandes de mesures d'adaptation : les employés sont plus enclins à attribuer ce rejet à leur superviseur immédiat, et les superviseurs, à la haute direction.

Les répondants dont la demande de mesures d'adaptation n'a pas été approuvée devaient indiquer d'où provenait ce rejet. Près de la moitié (47 %) des employés affirment que le rejet provenait de leur supérieur immédiat et un autre tiers d'entre eux (36 %), de la haute direction. Un employé sur cinq attend toujours qu'une décision soit rendue.

Moins du quart des superviseurs (22 %) disent que le rejet de la demande leur est attribuable. La majorité (53 %) d'entre eux en impute plutôt la responsabilité à la haute direction.

De plus, plus du quart des superviseurs ont désigné le personnel des Relations de travail et d'autres membres du personnel qui ne sont pas le superviseur direct de l'employé ou des membres de la haute direction comme étant responsables du refus. Ce résultat peut indiquer la nécessité de meilleures directives et communications à l'intention des gestionnaires en ce qui a trait à leurs responsabilités.

Tableau 30. Source du rejet des demandes de mesures d'adaptation

Q25 et Q52. Qui a rejeté la demande de mesure d'adaptation?	Employés (n = 569)	Superviseurs (n = 95)
Superviseur immédiat de l'employé / moi	47 %	22 %
Haute direction	36 %	53 %
Personnel responsable des mesures d'adaptation	5 %	5 %
Conseiller en relations de travail	2 %	8 %
Gestion des installations ou de la propriété	2 %	4 %
Autre	9 %	18 %
La décision est toujours en attente	20 %	8 %
Échantillon : cas où la demande de mesures d'adaptation a été rejetée (demandes de mesures d'adaptation liées à un handicap seulement)		
n = nombre de répondants		

Raisons du rejet des demandes

Lorsqu’invités à indiquer la raison pour laquelle la demande de mesures d’adaptation a été rejetée, les employés tendent à dire que leur superviseur immédiat ou les membres de la haute direction n’étaient pas d’accord avec la nécessité de mettre en place la mesure en question (31 %) ou avec les conclusions du médecin (24 %). Parmi les autres raisons mentionnées, notons le manque de volonté des superviseurs de modifier leurs politiques, l’absence de précédent établi pour le type de mesures d’adaptation en question et les préoccupations quant à la perception d’un certain favoritisme par les autres employés.

Les superviseurs, quant à eux, expliquent principalement le rejet d’une demande de mesures d’adaptation par le fait que le spécialiste n’a pas démontré adéquatement la nécessité de la mesure demandée (34 %). Ils mentionnent également la possibilité que les autres employés perçoivent un certain favoritisme, le fait que la mesure d’adaptation ne répondait pas aux exigences opérationnelles ou aux exigences du client, ou encore l’absence de précédent.

Le quart des superviseurs indiquent que le rejet était fondé sur leur désaccord, ou sur celui de la haute direction, avec la nécessité des mesures d’adaptation étaient nécessaires ou les conclusions du médecin.

Tableau 31. Raisons du rejet des demandes de mesures d’adaptation

Q26 et Q53. Quelles étaient les raisons du rejet de cette demande de mesure d’adaptation?	Employés (n = 569)	Superviseurs (n = 95)
---	-----------------------	--------------------------

Échantillon : cas où la demande de mesures d’adaptation a été rejetée (demandes de mesures d’adaptation liées à un handicap seulement)

n = nombre de répondants

Q26 et Q53. Quelles étaient les raisons du rejet de cette demande de mesure d'adaptation?	Employés (n = 569)	Superviseurs (n = 95)
La haute direction ou le superviseur/moi-même n'étions pas d'accord sur la nécessité de mettre en œuvre une mesure d'adaptation	31 %	15 %
La haute direction ou le superviseur/moi-même étions en désaccord avec les conclusions du médecin	24 %	9 %
Le superviseur ne voulait pas modifier de politiques	19 %	7 %
Il n'y avait pas de précédent établi pour ce type de mesure d'adaptation	18 %	19 %
On craignait que cette mesure d'adaptation ne soit perçue par les autres employés comme du favoritisme	17 %	20 %
Le processus d'adaptation est en cours	16 %	12 %
La demande a été refusée en raison d'exigences opérationnelles ou de celles du client	9 %	20 %
Le rapport du médecin ou du spécialiste n'a pas démontré adéquatement la nécessité des mesures d'adaptation demandées	8 %	34 %
L'employé n'a pas fourni de certificat médical	5 %	13 %
Échantillon : cas où la demande de mesures d'adaptation a été rejetée (demandes de mesures d'adaptation liées à un handicap seulement)		
n = nombre de répondants		

Réponse au rejet des demandes de mesures d'adaptation

La plupart des employés dont la demande a été rejetée ne font pas appel de la décision parce qu'ils estiment que cela ne changera rien ou qu'ils craignent que cela entraîne des conséquences négatives. La réponse active la plus courante est la consultation d'un représentant syndical.

Les employés dont la demande a été rejetée devaient indiquer la façon dont ils ont réagi. Dans la plupart des cas, ils ont indiqué ne pas avoir fait appel de la décision (69 % au total), soit parce que cela n'aurait rien changé (44 %), par crainte des conséquences négatives (32 %) ou de nuire à la relation avec leur superviseur (28 %) ou encore pour d'autres raisons (12 %).

Certains employés ont pris des mesures (39 % au total) en demandant conseil à leur représentant syndical (27 %), à un médecin (13 %) ou à un conseiller juridique (6 %). D'autres ont déposé une plainte officielle (12 %), ont transmis la question à un gestionnaire de niveau supérieur (11 %) ou ont soumis de nouveau leur demande (4 %).

Selon les résultats obtenus, environ un employé sur six (16 %) dont la demande a été rejetée a quitté son emploi, tente de changer de poste ou de ministère ou a commencé une période de congé de maladie prolongé parce qu'il n'a pas obtenu la mesure d'adaptation demandée.

Tableau 32. Réponse au rejet de la demande d'adaptation

Q54. Comment avez-vous répondu à la décision de votre organisation de rejeter votre demande de mesure d'adaptation?	Employés (n = 569)
Net : répondants n'ayant pas fait appel de la décision	69 %
Je n'ai pas fait appel parce que j'ai cru que cela ne changerait rien	44 %
Je n'ai pas fait appel par peur des conséquences négatives	32 %
Je n'ai pas fait appel par peur de nuire à la relation avec mon superviseur	28 %
Je n'ai pas fait appel pour d'autres raisons	12 %
Je n'ai pas fait appel parce que j'ai quitté mon emploi	7 %

Échantillon : tous les employés dont la demande de mesures d'adaptation a été rejetée (demandes de mesures d'adaptation liées à un handicap seulement)

n = nombre de répondants

Q54. Comment avez-vous répondu à la décision de votre organisation de rejeter votre demande de mesure d'adaptation?	Employés (n = 569)
Je suis à la recherche d'un autre emploi / je cherche à changer de ministère	5 %
Je n'ai pas fait appel en raison d'un congé de maladie prolongé	4 %
Net : répondants qui ont fait appel (ou qui ont pris des mesures)	39 %
J'ai demandé à un représentant syndical de me conseiller	27 %
J'ai demandé à mon médecin de me conseiller	13 %
J'ai déposé un grief ou une plainte officielle	12 %
J'ai transmis la demande à un gestionnaire de niveau supérieur	11 %
J'ai demandé un avis juridique	6 %
J'ai répété ma demande / je tente toujours d'obtenir son approbation	4 %
Le processus est toujours en cours / en attente d'une décision	13 %
Échantillon : tous les employés dont la demande de mesures d'adaptation a été rejetée (demandes de mesures d'adaptation liées à un handicap seulement)	
n = nombre de répondants	

6. Demandes de mesures d'adaptation non liées à un handicap

Comparaison entre les demandes liées à un handicap et celles non liées à un handicap

Les demandes d'adaptation qui ne sont pas liées à un handicap concernent généralement le changement d'horaire ou de lieu de travail. Elles sont traitées plus rapidement, mais sont moins susceptibles d'être approuvées.

La vaste majorité des demandes examinées dans le cadre de ce projet de recherche étaient axées sur des mesures d'adaptation en raison d'un handicap. Toutefois, un nombre considérable de répondants au sondage ont décrit des mesures d'adaptation qui étaient plutôt axées sur d'autres besoins, par exemple de nature religieuse ou familiale. La présente section traite des différences observées dans les réponses fournies au sondage par les répondants classés dans cette catégorie.

On constate peu de différences marquées et constantes entre les demandes liées à un handicap et celles qui ne le sont pas. En général, les demandes non liées à un handicap sont moins complexes et le processus exige l'intervention de moins de membres du personnel. La décision à leur égard est aussi rendue plus rapidement, mais les mesures sont moins susceptibles d'être approuvées. Lorsqu'elles le sont, elles sont mises en place plus rapidement. Les demandes de mesures d'adaptation qui ne sont pas liées à un handicap concernent souvent le télétravail ou l'assouplissement des heures de travail. Par conséquent, elles sont plus faciles et plus rapides à traiter, mais sont aussi moins susceptibles d'être approuvées et ceux qui voient leur demande rejetée sont moins enclins à engager un recours.

Selon les superviseurs, les demandes liées à un handicap (42 %) sont beaucoup plus susceptibles d'exiger l'intervention d'un conseiller en relations de travail que les demandes non liées à un handicap (6 %).

Les principales différences observées tant chez les employés répondant à propos de leur propre demande que chez les superviseurs répondant pour le compte d'un employé sont résumées dans le tableau 33.

Tableau 33. Différences marquées entre les résultats des demandes liées à un handicap et celles non liées à un handicap

Question / sujet Personnel prenant part au processus de demande	Employés		Superviseurs	
	Demandes liées à un handicap (n = 3 247)	Demandes non liées à un handicap (n = 166)	Demandes liées à un handicap (n = 1 753)	Demandes non liées à un handicap (n = 79)
Haute direction	37 %	27 %	51 %	51 %
Médecin ou spécialiste de l'extérieur de la fonction publique	31 %	2 %	40 %	3 %
Conseiller en ressources humaines	17 %	9 %	25 %	25 %
Conseiller en relations de travail	15 %	4 %	42 %	6 %
Échantillon : tous les répondants n = nombre de répondants				

Question / sujet Délai d'attente avant la prise d'une décision quant à la demande	Employés		Superviseurs	
	Demandes liées à un handicap (n = 3 247)	Demandes non liées à un handicap (n = 166)	Demandes liées à un handicap (n = 1 753)	Demandes non liées à un handicap (n = 79)
Moins de 2 semaines	34 %	61 %	41 %	71 %
6 mois ou plus	18 %	10 %	7 %	4 %
Échantillon : tous les répondants n = nombre de répondants				

Question / sujet Approbation de la demande	Employés		Superviseurs	
	Demandes liées à un handicap (n = 3 247)	Demandes non liées à un handicap (n = 166)	Demandes liées à un handicap (n = 1 753)	Demandes non liées à un handicap (n = 79)
Échantillon : tous les répondants				

Question / sujet	Employés		Superviseurs	
	Demandes liées à un handicap (n = 3 247)	Demandes non liées à un handicap (n = 166)	Demandes liées à un handicap (n = 1 753)	Demandes non liées à un handicap (n = 79)
Approbation de la demande				
Demande approuvée	83 %	67 %	95 %	86 %
Demande rejetée	17 %	33 %	5 %	14 %
Échantillon : tous les répondants n = nombre de répondants				

Question / sujet	Employés		Superviseurs	
	Demandes liées à un handicap (n = 568)	Demandes non liées à un handicap (n = 55)	Demandes liées à un handicap	Demandes non liées à un handicap
Réponse à un rejet				
Je n'ai pas fait appel par peur des conséquences négatives	32 %	55 %	S.O.	S.O.
J'ai demandé à un représentant syndical de me conseiller ou d'intervenir	27 %	9 %	S.O.	S.O.
Échantillon : tous les répondants n = nombre de répondants				

7. Handicaps visibles et invisibles

Comparaison entre les handicaps et problèmes de santé à long terme visibles et invisibles

Les répondants qui ont un handicap invisible sont plus susceptibles d'avoir à fournir un certificat médical ou à se soumettre à une évaluation officielle, et leur demande est moins souvent approuvée. Le rejet des demandes est le plus souvent attribué aux gestionnaires.

La présente section traite des différences entre les employés qui disent présenter un handicap ou un problème de santé à long terme (les superviseurs n'ayant pas été interrogés sur l'état de santé de leur employé, aucune conclusion ne peut être tirée à partir des résultats de leur partie).

Ces répondants ont d'abord été classés en deux groupes, selon que le principal handicap ou problème de santé est visible ou invisible. Pour les besoins de la présente analyse, le groupe des handicaps ou problèmes de santé visibles concerne notamment la mobilité, l'ouïe, la vue, la souplesse et la dextérité, alors que les handicaps ou problèmes de santé invisibles comprennent les maladies chroniques et les problèmes de santé mentale, les sensibilités à des facteurs environnementaux et les troubles cognitifs.

De plus, les répondants de ce deuxième groupe (c'est-à-dire celui des handicaps et problèmes de santé invisibles) ont été de nouveau répartis en trois sous-catégories :

- Groupe 1 : ceux qui ont un problème de santé mentale.
- Groupe 2 : ceux qui ont une maladie chronique, de la douleur ou un trouble sensoriel ou lié à l'environnement, comme une sensibilité à la lumière, aux distractions visuelles ou auditives, aux allergènes, aux parfums ou à d'autres facteurs environnementaux.
- Groupe 3 : ceux qui présentent des troubles cognitifs, y compris des troubles de mémoire, de communication ou d'apprentissage.

Lorsque l'on compare les résultats des répondants qui ont un handicap visible à ceux des répondants qui ont un handicap invisible, on constate que les mesures d'adaptation demandées ne sont pas les mêmes. En effet, les répondants présentant un handicap invisible sont plus susceptibles de demander des adaptations non physiques ou des mesures liées à l'environnement, et ceux qui ont un handicap visible sont plus susceptibles de demander des mesures liées aux TI, à la téléphonie ou aux services de soutien personnel.

Tableau 34. Différences marquées entre les handicaps visibles et invisibles (type de mesures)

Question / sujet Mesures d'adaptation demandées	Visibles (n = 409)	Invisibles (n = 794)
Net : adaptations non physiques	52 %	67 %
Net : mesures d'adaptation liées à l'environnement	42 %	58 %
Net : mesures d'adaptation liées aux TI	50 %	38 %
Net : mesures d'adaptation liées à la téléphonie	31 %	18 %
Net : services de soutien personnel	6 %	3 %
Échantillon : tous les employés qui disent avoir un handicap ou un problème de santé à long terme		
n = nombre de répondants		

Personnel et certificat médical

En ce qui concerne le personnel prenant part au processus de demande, il est plus probable qu'un membre de la haute direction, des médecins ou des spécialistes, un conseiller en relations du travail, un représentant syndical ou un porte-parole personnel participent à la demande lorsqu'elle concerne une personne ayant un handicap invisible.

De plus, il est plus probable qu'un membre de la haute direction ou un conseiller en relations de travail exige un certificat médical.

Finalement, les répondants sont plus nombreux à affirmer qu'un tel certificat a été demandé parce qu'ils avaient des problèmes de santé directement liés à l'exercice de leurs fonctions, qu'ils avaient de la difficulté à s'acquitter de leurs tâches professionnelles et qu'ils ne s'entendaient pas avec la haute direction quant à ce qui était nécessaire pour répondre à leur demande de mesures d'adaptation.

Tableau 35. Différences marquées entre les handicaps visibles et invisibles (personnel et certificat médical)

Question / sujet Personnel prenant part au processus de demande	Visibles (n = 409)	Invisibles (n = 794)	Santé mentale (n = 234)	Douleur / troubles sensoriels / environnement (n = 428)	Troubles cognitifs (n = 132)
Haute direction	39 %	46 %	50 %	44 %	45 %
Médecin ou spécialiste de l'extérieur de la fonction publique	30 %	42 %	40 %	45 %	38 %
Conseiller en relations de travail	14 %	26 %	30 %	25 %	23 %
Représentant syndical	12 %	22 %	23 %	20 %	23 %
Service des TI du ministère	17 %	10 %	8 %	11 %	9 %
Avocat personnel ou assistant	9 %	15 %	14 %	13 %	23 %
n = nombre de répondants					

Question / sujet Certificat médical demandé	Visibles (n = 409)	Invisibles (n = 794)	Santé mentale (n = 234)	Douleur / troubles sensoriels / environnement (n = 428)	Troubles cognitifs (n = 132)
Oui	77 %	87 %	88 %	88 %	80 %
Non	23 %	13 %	12 %	12 %	20 %

n = nombre de répondants

Question / sujet Source de la demande de certificat médical (ceux qui ont obtenu un certificat médical)	Visibles (n = 313)	Invisibles (n = 689)	Santé mentale (n = 207)	Douleur / troubles sensoriels / environnement (n = 376)	Troubles cognitifs (n = 106)
Haute direction	27 %	37 %	41 %	35 %	37 %
Conseiller en relations de travail	10 %	19 %	21 %	19 %	14 %

n = nombre de répondants

Question / sujet Raison de la demande de certificat (ceux qui ont obtenu un certificat médical)	Visibles (n = 313)	Invisibles (n = 689)	Santé mentale (n = 207)	Douleur / troubles sensoriels / environnement (n = 376)	Troubles cognitifs (n = 106)
J'avais des problèmes de santé directement liés à l'exercice de mes fonctions professionnelles dans des conditions de travail normales	23 %	36 %	37 %	40 %	22 %

n = nombre de répondants

Question / sujet Raison de la demande de certificat (ceux qui ont obtenu un certificat médical)	Visibles (n = 313)	Invisibles (n = 689)	Santé mentale (n = 207)	Douleur / troubles sensoriels / environnement (n = 376)	Troubles cognitifs (n = 106)
J'avais de la difficulté à m'acquitter de certaines de mes tâches liées à l'emploi dans des conditions de travail normales, et des conseils professionnels étaient nécessaires pour déterminer si des mesures d'adaptation étaient nécessaires	26 %	36 %	40 %	31 %	43 %
J'ai demandé une mesure d'adaptation et mon superviseur/gestionnaire ou ma haute direction n'était pas d'accord avec moi sur ce qui était nécessaire	16 %	29 %	31 %	26 %	31 %
Je retournais au travail après un congé de maladie prolongé	16 %	27 %	32 %	26 %	21 %
n = nombre de répondants					

Évaluation officielle

De la même façon, les employés qui ont un handicap invisible sont plus susceptibles d'être tenus par un membre de la haute direction ou un conseiller en relations de travail de se soumettre à une évaluation officielle.

Ils mentionnent davantage avoir eu de la difficulté à s’acquitter de leurs fonctions ou des problèmes de santé directement liés à leur travail, et ne pas s’entendre avec leurs supérieurs quant à ce qui est nécessaire.

Dans l’ensemble, les répondants qui ont un handicap invisible sont un peu plus susceptibles d’avoir à attendre plus longtemps avant que l’évaluation officielle ne soit réalisée, et ceux présentant un trouble cognitif invisible sont beaucoup plus nombreux à devoir patienter plus de six mois à cette fin (26 %).

Tableau 36. Différences marquées entre les handicaps visibles et invisibles (évaluation officielle)

Question / sujet Répondants qui ont dû se soumettre à une évaluation officielle	Visibles (n = 409)	Invisibles (n = 794)	Santé mentale (n = 234)	Douleur / troubles sensoriels / environnement (n = 428)	Troubles cognitifs (n = 132)
Oui	37 %	44 %	39 %	44 %	53 %
Non	63 %	56 %	61 %	56 %	47 %
n = nombre de répondants					

Question / sujet Source de la demande d’évaluation officielle (ceux qui se sont soumis à une évaluation officielle)	Visibles (n = 150)	Invisibles (n = 351)	Santé mentale (n = 91)	Douleur / troubles sensoriels / environnement (n = 190)	Troubles cognitifs (n = 70)
Haute direction	33 %	39 %	43 %	37 %	39 %
Conseiller en relations de travail	12 %	20 %	23 %	19 %	19 %
n = nombre de répondants					

Question / sujet Raison de la demande d'évaluation (ceux qui se sont soumis à une évaluation officielle)	Visibles (n = 150)	Invisibles (n = 351)	Santé mentale (n = 91)	Douleur / troubles sensoriels / environnement (n = 190)	Troubles cognitifs (n = 70)
J'avais de la difficulté à m'acquitter de certaines de mes tâches liées à l'emploi dans des conditions de travail normales, et des conseils professionnels étaient nécessaires pour déterminer si des mesures d'adaptation étaient nécessaires	36 %	46 %	54 %	38 %	54 %
J'avais des problèmes de santé directement liés à l'exercice de mes fonctions professionnelles dans des conditions de travail normales	23 %	36 %	40 %	41 %	20 %
J'ai demandé une mesure d'adaptation et mon superviseur/gestionnaire ou ma haute direction n'était pas d'accord avec moi sur ce qui était nécessaire	19 %	30 %	27 %	35 %	20 %
Je retournais au travail après un congé de maladie prolongé	14 %	24 %	23 %	26 %	19 %
n = nombre de répondants					

Question / sujet Délai d'attente avant l'évaluation officielle (ceux qui se sont soumis à une évaluation officielle)	Visibles (n = 150)	Invisibles (n = 351)	Santé mentale (n = 91)	Douleur / troubles sensoriels / environnement (n = 190)	Troubles cognitifs (n = 70)
Moins de 2 semaines	21 %	15 %	16 %	17 %	7 %
De 2 semaines à moins de 1 mois	22 %	21 %	26 %	19 %	21 %
De 1 mois à moins de 2 mois	19 %	20 %	21 %	19 %	19 %
De 2 mois à moins de 3 mois	13 %	12 %	8 %	14 %	11 %
De 3 mois à moins de 6 mois	13 %	15 %	14 %	15 %	16 %
6 mois ou plus	12 %	17 %	14 %	15 %	26 %
n = nombre de répondants					

Issue des demandes

Les répondants présentant un handicap invisible sont moins susceptibles de voir leur demande approuvée, mais ils ne signalent pas de délais d'attente plus longs avant qu'une décision ne soit rendue ou que la mesure d'adaptation approuvée ne soit mise en place. Pour ce qui est des cas de retards, cependant, les personnes qui ont un handicap invisible sont plus susceptibles d'invoquer un manque de coopération de la part de la direction ou les retards dans l'obtention de renseignements supplémentaires auprès d'un médecin ou d'un spécialiste. On n'observe aucune différence entre les handicaps visibles et invisibles en ce qui a trait à la résolution du problème indiqué dans la demande et à la mise en place de la mesure d'adaptation.

Tableau 37. Différences marquées entre les handicaps visibles et invisibles (résultat)

Question / sujet Demande de mesure d'adaptation approuvée	Visibles (n = 409)	Invisibles (n = 794)	Santé mentale (n = 234)	Douleur / troubles sensoriels / environnement (n = 428)	Troubles cognitifs (n = 132)
Oui	88 %	78 %	73 %	83 %	73 %
Non	12 %	22 %	27 %	17 %	27 %
n = nombre de répondants					

Question / sujet Raison du délai d'attente (ceux qui ont connu un retard)	Visibles (n = 203)	Invisibles (n = 331)	Santé mentale (n = 74)	Douleur / troubles sensoriels / environnement (n = 202)	Troubles cognitifs (n = 55)
L'installation ou la mise en place initiale des produits ou services requis a été retardée	21 %	12 %	4 %	14 %	15 %
La direction ne collaborait pas ou n'était pas d'accord avec la demande	8 %	14 %	16 %	14 %	9 %
Il y a eu un retard dans l'obtention de renseignements supplémentaires d'un médecin ou d'un spécialiste	6 %	12 %	16 %	10 %	15 %

n = nombre de répondants

Question / sujet Raison du délai d'attente (ceux qui ont connu un retard)	Visibles (n = 203)	Invisibles (n = 331)	Santé mentale (n = 74)	Douleur / troubles sensoriels / environnement (n = 202)	Troubles cognitifs (n = 55)
La mesure d'adaptation approuvée était incompatible avec les systèmes informatiques, les logiciels, l'équipement ou les normes en place	12 %	6 %	4 %	7 %	5 %
n = nombre de répondants					

Rejet des demandes

Les répondants qui ont un handicap invisible sont plus susceptibles de dire que leur demande a été rejetée par leur superviseur ou par la haute direction, et ils expliquent principalement ce rejet par la crainte que la mesure d'adaptation ne soit perçue comme du favoritisme ou par le fait que leur demande n'a pas été prise au sérieux. Toutefois, les membres de ce segment sont aussi plus nombreux à avoir pris des mesures en réaction à un tel rejet.

Tableau 38. Différences marquées entre les handicaps visibles et invisibles (rejet des demandes)

Question / sujet Source du rejet de la demande	Visibles (n = 51)	Invisibles (n = 172)	Santé mentale (n = 63)	Douleur / troubles sensoriels / environnement (n = 74)	Troubles cognitifs (n = 35)
n = nombre de répondants					

Question / sujet Source du rejet de la demande	Visibles (n = 51)	Invisibles (n = 172)	Santé mentale (n = 63)	Douleur / troubles sensoriels / environnement (n = 74)	Troubles cognitifs (n = 35)
Superviseur immédiat ou gestionnaire	39 %	52 %	54 %	54 %	43 %
Haute direction	24 %	40 %	51 %	30 %	40 %
n = nombre de répondants					

Question / sujet Raison du rejet	Visibles (n = 51)	Invisibles (n = 172)	Santé mentale (n = 63)	Douleur / troubles sensoriels / environnement (n = 74)	Troubles cognitifs (n = 35)
On craignait que cette mesure d'adaptation ne soit perçue par les autres employés comme du favoritisme ou un traitement spécial	8 %	20 %	30 %	15 %	11 %
La demande d'adaptation n'a pas été prise au sérieux ou a été ignorée	2 %	9 %	10 %	11 %	3 %
La demande d'adaptation a été rejetée sans qu'aucune raison ne soit donnée	2 %	8 %	6 %	7 %	11 %
n = nombre de répondants					

Question / sujet Réponse à un rejet	Visibles (n = 51)	Invisibles (n = 172)	Santé mentale (n = 63)	Douleur / troubles sensoriels / environnement (n = 74)	Troubles cognitifs (n = 35)
Net : répondants ayant fait appel ou pris des mesures	37 %	55 %	51 %	57 %	60 %
n = nombre de répondants					

8. Observations et facteurs à prendre en considération

Ce sondage constitue une première étape importante pour ce qui est de comprendre et, à terme, d'améliorer le processus d'adaptation en raison de ses répercussions sur les employés et superviseurs de la fonction publique fédérale. Il soulève également d'autres questions et facteurs à considérer sur lesquels il convient de se pencher plus en profondeur dans de prochaines études. Les prochains paragraphes présentent des enjeux ou questions d'importance soulevés dans le cadre de l'analyse des données actuelles et qui méritent un examen plus approfondi.

- Les données portent à croire que les superviseurs disposent d'une expérience limitée du processus de demande de mesures d'adaptation (en ce qui a trait au nombre de demandes gérées). Il serait donc important de se doter de lignes directrices claires et d'un processus précis à suivre, et d'obtenir des conseils éclairés ou du soutien pour les superviseurs, lesquels ne sont pas des experts et ne disposent que d'une expérience limitée des nombreux types de handicaps ou de problèmes de santé et de mesures d'adaptation.
- Dans très peu de cas, les employés et les superviseurs mentionnent l'intervention d'un conseiller en gestion des handicaps dans le cadre

du processus. Il est difficile de déterminer si cela signifie que le ministère ne dispose pas d'une telle fonction ou ressource, ou encore si les superviseurs ignorent l'existence d'une telle ressource. On constate aussi que le rejet d'une demande de mesures d'adaptation est lié, dans certains cas, au désaccord des superviseurs ou des membres de la haute direction concernant la nécessité des mesures d'adaptation ou les conseils des médecins ou des spécialistes. Ces constatations suscitent des questions quant aux conséquences de l'absence d'experts en matière de mesures d'adaptation participant au processus d'évaluation et de prise de décisions.

- L'un des principaux points à aborder concerne les rôles et les responsabilités des divers domaines fonctionnels concernés par le processus de demande de mesures d'adaptation. Bien que les Relations de travail soient considérées comme l'un des principaux points de contact pour les superviseurs durant le processus de demande de mesures d'adaptation, un grand nombre des employés participant au sondage n'étaient pas au courant de leur participation. En outre, dans le cas des demandes rejetées, certains superviseurs attribuent la décision aux conseillers en relations de travail. Parallèlement, les réponses des superviseurs indiquent qu'un conseiller en relations de travail participe au processus de 42 % des demandes de mesures d'adaptation liées à une incapacité et de seulement 6 % des demandes non liées à une incapacité. Il convient donc de se demander pourquoi le processus d'adaptation est différent pour les employés en situation de handicap.

Les Relations de travail constituent une discipline du domaine de la gestion des ressources humaines. Dans la plupart des organisations, les conseillers en relations de travail sont perçus comme des ressources qui aident la direction à régler les problèmes de rendement

et les problèmes entre les employés et les superviseurs. Le sondage ne comprend pas de questions sur l'avis des employés concernant le rôle des divers experts fonctionnels. De futures recherches pourraient porter sur les conséquences de la coordination des demandes de mesures d'adaptation par une ressource neutre, idéalement par une personne spécialisée en gestion des handicaps ou des mesures d'adaptation. Cela étant dit, les conseillers en relations de travail et les autres experts fonctionnels jouent un rôle essentiel à l'efficacité des relations entre les employés et les superviseurs : ils ajoutent une valeur importante au processus général et leur participation doit être opportune et appropriée aux circonstances de chacune des demandes de mesures d'adaptation.

De plus, étant donné que le sondage ne permet pas d'évaluer les répercussions des différentes structures de responsabilité, d'autres modèles pourraient être étudiés. Par exemple, les autres modèles pourraient prévoir un leadership fonctionnel dans un autre domaine des ressources humaines ou d'un cadre supérieur responsable de plusieurs fonctions concernées par le processus global de traitement des mesures d'adaptation (p. ex. la gestion des installations, la technologie de l'information ou la passation de marché).

- Les superviseurs qui signalent qu'une demande de mesures d'adaptation a été rejetée sont deux fois plus susceptibles d'attribuer la décision à un membre de la haute direction plutôt que d'en assumer eux-mêmes la responsabilité (en tant que superviseur immédiat de l'employé concerné). Il serait utile d'en étudier les raisons, par exemple il est possible que les superviseurs ne se sentent pas habilités à prendre une décision ou soutenus dans cette tâche, ou qu'ils n'aient pas le pouvoir nécessaire pour le faire?

- L'un des principaux objectifs de la Stratégie sur l'accessibilité au sein de la fonction publique est l'adoption d'une culture qui favorise l'adaptation (en acceptant les mesures par défaut) comme moyen d'outiller tous les employés, y compris ceux qui ont un handicap, de façon à leur permettre de contribuer à la pleine mesure de leur potentiel, et de s'éloigner du « modèle médical » traditionnel qui considère les handicaps comme des maladies ou des problèmes de santé devant être prouvés.

Les possibilités dans ce domaine sont considérables, puisque trois demandes sur quatre nécessitent un certificat médical et qu'une demande sur trois requiert une évaluation officielle. Il est difficile de déterminer dans quelle mesure une telle participation des médecins et des spécialistes est nécessaire dans le traitement de la majorité des demandes de mesures d'adaptation, et on peut s'inquiéter du fait que certains employés doivent prouver à plusieurs reprises la nécessité de la mesure d'adaptation demandée. Étant donné le grand nombre de ressources requises pour fournir chacune de ces éléments de preuve médicale, tant à l'interne qu'à l'extérieur, il pourrait être utile de mettre en place un processus normalisé, qui comprend des directives claires et une trousse d'outils permettant de soutenir les gestionnaires et les experts fonctionnels.

Il conviendrait aussi de tenter de mieux comprendre les types d'évaluations demandées (par exemple, sur l'aptitude à l'emploi ou l'ergonomie) de même que les cas et les types de handicaps et les circonstances dans lesquelles elles sont demandées (par exemple, pour des problèmes de santé ou des handicaps visibles ou invisibles).

- Un grand pourcentage des évaluations officielles prennent plus de deux mois à réaliser. Il est nécessaire de mieux comprendre les

répercussions des délais liés à l'évaluation, à la prise de décisions et à la mise en place des mesures d'adaptation. Certains répondants affirment que leur état s'est aggravé ou qu'ils ont dû prendre un congé de maladie prolongé (ou rester en congé), car la mesure d'adaptation demandée n'a pas été mise en place adéquatement. De longs délais d'attente peuvent entraîner de graves conséquences sur la productivité, le moral et la santé et doivent être pris en compte par les personnes qui gèrent le processus d'adaptation et qui cherchent à l'améliorer. En outre, la mise en place de normes de service pour le traitement des demandes de mesures d'adaptation pourrait permettre de réduire les temps d'attente.

- Les conclusions du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux de 2018 laissent entendre que les cas vécus de harcèlement ou de discrimination sont plus répandus chez les personnes présentant un handicap ou un problème de santé. Ces préoccupations étaient manifestes chez les sept employés sur dix qui ont choisi de ne pas faire appel de la décision de rejeter leur demande par crainte de représailles ou par peur de nuire à leur carrière ou à leur relation avec leur gestionnaire, ou encore parce qu'ils croyaient que cela ne changerait rien. D'autres recherches pourraient permettre d'étudier de façon plus approfondie le lien qui existe entre les cas de harcèlement ou de discrimination et l'issue des demandes de mesures d'adaptation, de même que les conséquences de la mauvaise gestion des mesures d'adaptation au travail sur la productivité.
- Les données du sondage viennent mettre en évidence les écarts de perception et les lacunes en matière de communication qui existent entre les employés et les superviseurs. Il existe notamment un écart entre ce que connaît un superviseur au sujet du processus d'adaptation et ce qu'un employé perçoit (comme les raisons des

délais d'attente dans la prise de décision et la mise en place des mesures d'adaptation), mais aussi, à l'inverse, entre ce qu'un employé sait et ce qu'un superviseur perçoit (par exemple, les raisons pour lesquelles une mesure d'adaptation est demandée). De même, un superviseur sur quatre ne savait pas si son employé avait bénéficié d'une mesure d'adaptation similaire auparavant, ce qui laisse entendre que cette question essentielle n'est pas toujours posée lorsqu'un employé fait part pour la première fois de la nécessité d'une mesure d'adaptation. Bien qu'une meilleure communication pourrait aider à réduire et à résoudre les problèmes, une sensibilisation accrue, de meilleurs outils et processus ainsi que l'accès à des conseillers fonctionnels ayant de l'expertise en matière de mesures d'adaptation au travail (dans la mesure du possible) permettraient de réduire tous les problèmes éventuels dès le départ.

Annexe A : Méthodologie

Les constatations présentées dans le présent rapport s'appuient sur les données recueillies à l'interne par le SCT à partir d'un sondage en ligne réalisé auprès d'employés de la fonction publique fédérale. Le sondage comprenait deux volets, et les répondants pouvaient répondre soit en tant que superviseur ayant soumis une demande de mesures d'adaptation pour le compte d'un employé au cours des trois dernières années (sondage à l'intention des superviseurs), soit en tant qu'employé ayant soumis une demande de mesures d'adaptation pour son propre compte au cours des trois dernières années (sondage à l'intention des employés), soit les deux.

Les renseignements concernant le sondage ont été diffusés à tous les fonctionnaires fédéraux par différents moyens :

- bulletins d'information et autres communications ministérielles transmises par les sous-ministres et les chefs des communications ministériels;
- annonces sur les médias sociaux de même que sur les plateformes internes GCintranet et GCpédia;
- communications ciblées transmises par des intervenants clés, notamment :
 - des agents négociateurs,
 - les chefs des Ressources humaines des ministères (Conseil des ressources humaines),
 - le Conseil national mixte (sous-comité sur l'équité en matière d'emploi),
 - la Communauté nationale des gestionnaires,
 - les champions et les présidents des groupes de travail interministériels sur l'équité en matière d'emploi.

Le sondage s'est déroulé du 6 au 24 mai. Un total de 11 115 personnes a accédé au sondage en ligne durant cette période. En tout, 5 245 sondages ont été remplis (soit 3 413 sondages à l'intention des employés et 1 832 sondages à l'intention des superviseurs) par 4 933 répondants différents (312 répondants ont répondu à la fois aux sections destinées aux employés et à celles destinées aux superviseurs). Comptant de 20 à 27 questions pour les employés et de 21 à 29 questions pour les superviseurs, le sondage prenait environ de 20 à 30 minutes à remplir.

Environics Research était responsable de l'analyse des données et de la production du rapport. Le SCT a fourni les résultats du sondage sous la forme d'un document Excel après avoir éliminé tout renseignement d'identification personnelle. Environics a ensuite nettoyé et codé les données dans le but de réaliser des analyses statistiques et de compiler les résultats. Des codes supplémentaires ont été créés à partir des réponses

aux questions ouvertes, puis ont été intégrés aux données définitives. Celles-ci ne sont pas pondérées, puisqu'il n'existe pas de données sur les fonctionnaires fédéraux ayant soumis une demande de mesures d'adaptation pour leur propre compte ou celui d'un employé sur lesquelles baser les cibles de pondération.

L'analyse présentée dans le présent rapport établit une distinction entre les mesures d'adaptation liées à un handicap et celles non liées à un handicap. Comme cette question n'a pas été posée directement, les catégories ont été définies dans le sondage à l'intention des superviseurs à partir des résultats aux questions sur la mesure d'adaptation demandée pour leur employé (Q5 à Q11) et sur l'exigence ou non d'un certificat médical ou d'une évaluation officielle pour la demande de leur employé (Q14 et Q17). La même distinction a été établie dans le sondage à l'intention des employés à partir des questions correspondantes sur les mesures d'adaptation demandées (Q33 à Q39) et l'exigence d'un certificat médical ou d'une évaluation officielle (Q42 et Q44).

Les employés qui disent présenter un handicap ou un problème de santé à long terme ont été classés selon que leur handicap ou problème principal constitue un handicap ou un problème visible (c'est-à-dire des troubles liés à la mobilité, à l'audition, à la vue, à la souplesse ou à la dextérité) ou invisible (c'est-à-dire les problèmes de santé mentale, la douleur, les troubles liés à des facteurs environnementaux, ainsi que les troubles sensoriels, cognitifs, d'apprentissage, de communication ou de mémoire).

Le tableau 39 résume les principales caractéristiques de l'échantillon.

Tableau 39. Caractéristiques de l'échantillon

Personnes disant avoir un handicap	Tous les répondants	Employés	Superviseurs
Oui	31 %	40 %	15 %

Personnes disant avoir un handicap	Tous les répondants	Employés	Superviseurs
Handicap visible	10 %	12 %	6 %
Handicap invisible	18 %	24 %	8 %
Nature visible ou invisible inconnue	3 %	4 %	1 %
Handicap invisible : problème de santé mentale	5 %	7 %	2 %
Handicap invisible : douleur chronique ou sensibilités	10 %	13 %	4 %
Handicap invisible : troubles cognitifs	3 %	4 %	2 %
Non	57 %	46 %	77 %
Je préfère ne pas répondre	12 %	15 %	8 %

Première langue officielle	Tous les répondants	Employés	Superviseurs
Anglais	75 %	77 %	69 %
Français	25 %	23 %	31 %

Région de travail	Tous les répondants	Employés	Superviseurs
Colombie-Britannique	10 %	10 %	9 %
Prairies	13 %	13 %	13 %
Ontario (à l'exception de la région de la capitale nationale)	18 %	19 %	14 %
Région de la capitale nationale	44 %	42 %	49 %
Québec (à l'exception de la région de la capitale nationale)	6 %	6 %	6 %
Provinces de l'Atlantique	9 %	9 %	8 %
Territoires	1 %	<1 %	1 %

Lieu de travail (principales réponses)	Tous les répondants	Employés	Superviseurs
Agence du revenu du Canada	33 %	33 %	31 %
Service correctionnel du Canada	10 %	11 %	9 %
Services partagés Canada	9 %	7 %	10 %
Services publics et Approvisionnement Canada	5 %	4 %	5 %
Agence des services frontaliers du Canada	4 %	5 %	3 %
Gendarmerie royale du Canada	4 %	3 %	5 %
Services aux Autochtones Canada	4 %	3 %	3 %
Emploi et Développement social Canada	3 %	3 %	3 %

Annexe B : Instrument de recherche

Questionnaire du sondage

Consultation : Pratiques en matière de mesures d'adaptation au travail dans la fonction publique fédérale

Contexte

En vertu de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* proposée (le projet de loi C-81), un « obstacle » s'entend de tout élément qui nuit à la participation pleine et égale dans la société des personnes ayant une déficience, notamment une déficience physique, mentale, intellectuelle, cognitive, d'apprentissage, de communication ou sensorielle ou une limitation fonctionnelle. Cela peut inclure un élément physique, architectural, technologique ou comportemental; un élément fondé sur l'information ou les communications; ou, un élément résultant d'une politique ou d'une pratique.

Il est parfois difficile de cerner les obstacles à l'emploi : par exemple, la façon dont un processus est conçu ou dont le rendement est mesuré peuvent empêcher une personne qualifiée en situation de handicap d'être embauchée, de trouver un emploi utile ou de gravir les échelons dans une organisation. Il arrive aussi parfois que les personnes en situation de handicap soient exclues ou qu'elles reçoivent un traitement différent ou mauvais en raison d'idées, de croyances ou de préjugés que d'autres personnes entretiennent à l'égard du handicap : c'est ce qu'on appelle un « obstacle lié à l'attitude ».

En vertu des lois et des politiques existantes, les employeurs doivent éliminer les obstacles systémiques et, s'il en existe d'autres, ils doivent fournir les soutiens ou adapter le lieu de travail afin de permettre aux personnes en situation de handicap de réaliser leur plein potentiel. Afin d'aider les ministères et organismes à s'acquitter de cette responsabilité, le Bureau pour l'accessibilité dans la fonction publique du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (SCT) mène une analyse comparative sur les pratiques actuelles en matière de mesures d'adaptation au travail du point de vue de l'utilisateur afin de cerner les expériences communes, les défis et les pratiques exemplaires. Cette étude nous aidera à cerner des possibilités d'éliminer des obstacles et d'améliorer notre processus pour les adaptations du lieu de travail afin que les employés en situation de handicap puissent réaliser leur plein potentiel en tant que membres d'équipes valorisés. L'information recueillie dans le cadre de cette étude créera aussi une référence dont nous pourrons nous servir pour mesurer les progrès accomplis au fil du temps.

Ce sondage anonyme auprès des fonctionnaires fédéraux est la première phase de l'étude comparative. D'autres phases pourraient suivre au cours des prochains mois afin de nous aider à mieux comprendre les expériences

vécues par les employés en situation de handicap et les superviseurs au moment d'obtenir les mesures d'adaptation au travail, les outils et les services dont ils ont besoin afin de travailler efficacement.

En participant à ce sondage, vous nous aiderez à assurer la réussite de tous les employés.

Détails sur le sondage

Ce sondage est destiné à deux publics : les employés qui ont demandé une mesure d'adaptation du lieu de travail au cours des **trois** dernières années et les superviseurs dont l'un des employés a demandé une mesure d'adaptation du lieu de travail au cours des **trois** dernières années. Les superviseurs qui ont présenté une demande de mesure d'adaptation pour un de leurs employés et qui en ont aussi présenté une pour eux-mêmes auront donc le choix de répondre deux fois au sondage, c'est-à-dire, une fois en tant que superviseur et une fois en tant qu'employé.

Il est obligatoire de répondre à la plupart des questions; l'option « Je préfère ne pas répondre » est offerte pour plusieurs questions. Selon vos réponses à certaines questions, les questions ou les sous-questions qui ne s'appliquent pas à votre situation seront automatiquement sautées.

On estime qu'il faut environ 30 minutes à un employé ou à un superviseur pour répondre à ce sondage. Ceux qui choisissent de répondre deux fois au sondage (c.-à-d. en tant que superviseur et en tant qu'employé) auront besoin de 15-20 minutes de plus.

Si vous voulez répondre à ce sondage dans un média substitut ou que vous aimeriez examiner toutes les questions avant de répondre au sondage en ligne, vous pouvez consulter ces renseignements dans notre page [GCpédia du BAFP](#). Vous pouvez aussi communiquer avec nous par

l'intermédiaire de notre boîte aux lettres générique à Accessibility.accessibilite@tbs-sct.gc.ca si vous avez des questions sur cette étude comparative.

Avis de confidentialité

Le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada recueille les renseignements dans le cadre de la présente enquête en vertu des pouvoirs que lui confère la Loi sur la gestion des finances publiques, afin d'obtenir des commentaires permettant d'étoffer une stratégie pour l'accessibilité dans la fonction publique. Le sondage recourt au service en ligne de tiers SimpleSondage. Afin d'en apprendre davantage sur la façon dont SimpleSondage conserve et protège les renseignements, veuillez consulter sa foire aux questions et sa politique de confidentialité.

La participation à l'enquête est volontaire. Veuillez ne pas inclure de renseignements sensibles, confidentiels ou personnels vous concernant ou concernant toute autre personne dans vos réponses. Tous les renseignements personnels recueillis dans le cadre de ce sondage, le cas échéant, seront utilisés et protégés en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels et conformément aux fichiers de renseignements personnels POU 938 (Activités de sensibilisation) et POU 914 (Communications publiques).

Les renseignements recueillis dans le cadre du présent sondage seront anonymes et seront résumés afin de protéger l'identité de chaque répondant. Un sommaire des commentaires pourrait être affiché sur la page GCpédia du Bureau pour l'accessibilité dans la fonction publique ou dans le site Web de Bibliothèque et Archives Canada en tant que recherche sur l'opinion publique. Comme les réponses au questionnaire seront

recueillies de façon anonyme et ne seront pas attribuées à une personne en particulier, le SCT ne sera pas en mesure d'accorder l'accès aux renseignements soumis ou d'en permettre la correction.

Après avoir soumis votre sondage, on vous demandera si vous aimeriez être pris en considération pour une éventuelle participation aux phases suivantes de cette étude. Tous les renseignements recueillis dans le cadre de ce sondage demeureront anonymes, peu importe si vous répondez « oui » ou « non » à cette question.

Si vous avez des inquiétudes concernant la protection de votre vie privée ou des questions concernant le présent avis, veuillez communiquer avec le coordonnateur de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels du Secrétariat par courriel à atip.aiprp@tbs-sct.gc.ca. Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse du Secrétariat à vos préoccupations en matière de protection des renseignements personnels, vous pouvez communiquer avec le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada.

Ce sondage est destiné aux fonctionnaires fédéraux actuels et il ne peut être rempli que par le biais d'un réseau autorisé du gouvernement du Canada. Veuillez choisir un des énoncés suivants pour continuer:

- Je **suis** présentement un fonctionnaire fédéral
- Je **ne suis pas** présentement un fonctionnaire fédéral – passez au message « Merci pour votre intérêt »

Questions pour tous les répondants au sondage

Question 1* (obligatoire)

Avez-vous supervisé au moins un employé au cours des **trois** dernières années? (Choisissez une réponse)

- Oui
- Non – passez à la Q30 (Questions pour les employés)

Questions pour les superviseurs

Question 2* (obligatoire)

En tant que superviseur, combien de mesure d'adaptation du lieu de travail ou de plans de mesure d'adaptation ont été demandés pour vos employés au cours des **trois** dernières années? Remarque : Si vous répondez « Aucune demande », vous serez redirigé à la section « Questions pour les employés » (Choisissez une réponse).

- Aucune demande – passez à la Q30 (Questions pour les employés)
- D'une à deux demandes
- De trois à cinq demandes
- De six à dix demandes
- Plus de 10 demandes

Préambule : Quand vous répondrez au reste du sondage, veuillez songer à la demande de mesure d'adaptation présentée pour l'un de vos employés au cours des **trois** dernières années qui a eu la plus grande incidence sur l'employé – soit parce que la demande a été approuvée et la mesure d'adaptation a été obtenue, soit parce que la demande a été rejetée et l'employé n'a jamais obtenu la mesure d'adaptation demandée. Vous devrez garder cet exemple à l'esprit à mesure que vous progressez dans le sondage et que vous répondez à des questions sur la demande de mesure d'adaptation présentée par votre employé.

Question 3* (obligatoire)

Parmi les énoncés suivants, lequel décrit le mieux la raison **principale** pour laquelle vous avez demandé cette mesure d'adaptation pour votre employé? (Choisissez une réponse)

- L'employé avait besoin d'une mesure d'adaptation parce qu'il éprouvait des difficultés à s'acquitter de certaines de ses **tâches professionnelles actuelles** dans des conditions de travail normales – si vous choisissez cet énoncé, passez à la Q4.
- L'employé avait besoin d'une mesure d'adaptation liée à un **processus de dotation** auquel il participait – si vous choisissez cet énoncé, passez à la Q3a.
- L'employé avait besoin d'une mesure d'adaptation parce qu'il a **commencé un nouvel emploi** ou que ses **fonctions actuelles ont changé** – si vous choisissez cet énoncé, passez à la Q3b.
- L'employé avait besoin d'une mesure d'adaptation en raison d'un **changement des processus liés à son travail ou d'un changement de superviseur, de collègue ou de client** – si vous choisissez cet énoncé, passez à la Q3c.
- L'employé avait besoin d'une mesure d'adaptation en raison d'un **changement dans un processus administratif général (p. ex., un nouveau processus de RH) ou une politique opérationnelle (p. ex., du nouvel équipement de série)** – si vous choisissez cet énoncé, passez à la Q3d
- L'employé avait besoin d'une mesure d'adaptation en raison d'un **changement dans le lieu de travail général** – si vous choisissez cet énoncé, passez à la Q3e
- L'employé avait besoin d'une mesure d'adaptation en raison d'un **changement de son état de santé ou de sa situation personnelle** – si vous choisissez cet énoncé, passez à la Q3f
- L'employé avait besoin d'une mesure d'adaptation pour une **autre raison** – si vous choisissez cet énoncé, passez à la Q3g

Question 3a* (obligatoire)

Pour laquelle des activités suivantes liées au **processus de dotation** l'employé a-t-il demandé une mesure d'adaptation? (Choisissez une ou plusieurs des réponses suivantes) – passez à la Q4 après avoir répondu à la question

- Demande d'emploi
- Évaluation écrite
- Entrevue
- Adaptations liées au handicap relatives à l'évaluation des langues officielles
- Autre (préciser)

Question 3b* (obligatoire)

Pour laquelle des activités suivantes liées à son **nouvel emploi ou à un changement dans ses fonctions actuelles** l'employé a-t-il demandé une mesure d'adaptation? (Choisissez une ou plusieurs des réponses suivantes) – passez à la Q4 après avoir répondu à la question

- Mise en place de l'espace de travail physique
- Obtention des appareils et accessoires fonctionnels, de l'équipement ou de la technologie ou des logiciels d'aide
- Obtention d'accès au système informatique
- Accès à la formation liée à l'emploi
- Accès aux adaptations liées au handicap relatives à la formation, à l'encadrement ou à tout autre soutien requis pour satisfaire aux exigences du poste en matière de langues officielles
- Adaptations liées au handicap relatives aux exigences du poste en matière de langues officielles
- Modification en permanence des tâches liées à l'emploi
- Modification temporaire des tâches liées à l'emploi (par exemple, retour au travail progressif)

- Mise en œuvre des régimes de travail flexibles (par exemple, le télétravail, la réduction des heures de travail ou la modification de l'horaire de travail)
- Autre (préciser)

Question 3c* (obligatoire)

Pour laquelle des activités suivantes liées à un **changement des processus liés à son travail ou d'un changement de superviseur, de collègue ou de client** l'employé a-t-il demandé une mesure d'adaptation? (Choisissez une ou plusieurs des réponses suivantes) – passez à la Q4 après avoir répondu à la question

- Nouveau superviseur
- Nouveau collègue
- Nouveau client ou fournisseur de services
- Nouvelle exigence en matière de formation ou d'attestation
- Nouvelle exigence en matière de seconde langue officielle
- Changement de processus spécifique à l'emploi (par exemple, automatisation)
- Autre (préciser)

Question 3d* (obligatoire)

Pour laquelle des activités suivantes liées à un **changement dans un processus administratif général (p. ex., un nouveau processus de RH) ou une politique opérationnelle (p. ex., du nouvel équipement de série)** l'employé a-t-il demandé une mesure d'adaptation? (Choisissez une ou plusieurs des réponses suivantes) – passez à la Q4 après avoir répondu à la question

- Modification de l'équipement de série (par exemple, téléphones mobiles)

- Changement des logiciels ou du matériel de série (par exemple, nouveau système de voyage, nouveau système de paye)
- Changement des options de soutien et/ou des normes de service de la TI
- Changement dans le processus administratif ou des RH
- Autre (préciser)

Question 3e* (obligatoire)

Pour laquelle des activités suivantes liées à un **changement dans le lieu de travail en général** l'employé a-t-il demandé une mesure d'adaptation? (Choisissez une ou plusieurs des réponses suivantes) – passez à la Q4 après avoir répondu à la question

- Déménagement de bureau
- Sièges réaffectés
- Réaménagement de l'espace de travail (par exemple, conversion à Milieu de travail 2.0 ou à Espace de travail fondé sur les activités)
- Autre (préciser)

Question 3f* (obligatoire)

Pour laquelle des activités suivantes liées au **changement de son état de santé ou de sa situation personnelle** l'employé a-t-il demandé une mesure d'adaptation? (Choisissez une ou plusieurs des réponses suivantes) – passez à la Q4 après avoir répondu à la question

- Changement de l'état de santé, de handicap ou du traitement médical de l'employé
- Nouveau diagnostic
- Nouvelle blessure
- Retour au travail
- Demande de télétravail

- Modification des heures ou de l'horaire de travail
- Changement des accords en matière de soutien personnel
- Changement dans la situation familiale
- Autre (préciser)

Question 3g* (obligatoire)

Pourquoi l'employé a-t-il demandé une mesure d'adaptation? (Veuillez préciser) – passez à la Q4 après avoir répondu à la question

Question 4* (obligatoire)

Votre employé avait-il une mesure d'adaptation semblable auparavant, par exemple, dans un autre ministère ou un autre poste, ou lorsqu'il relevait d'un autre superviseur dans son poste actuel? (Choisissez une réponse)

- Oui
- Non
- Je ne sais pas

Question 5* (obligatoire)

Parmi les mesures d'adaptation liées à **l'espace de travail** suivantes, lesquels ont été demandés pour votre employé? (Choisissez une ou plusieurs des réponses suivantes)

- Aucune mesure d'adaptation liée à l'espace de travail n'a été demandée – passez à la Q6
- Chaise spécialisée (par exemple, orthopédique) ou adaptation d'une chaise existante
- Bureau spécialisé ou modifications apportées au bureau, au cubicule ou à l'espace physique actuels (remarque : les mesures d'adaptation prises pour réduire les distractions visuelles ou auditives ne sont pas incluses puisqu'elles sont abordées dans la question suivante)

- Changement au bâtiment (par exemple, rampes, entrées, lignes peintes sur les planchers, signalisation ou marquages supplémentaires)
- Zones de stockage nouvelles ou adaptées
- Espace de stationnement réservé
- Boucle d'induction (c.-à-d. un système qui transmet un signal audio directement dans un appareil auditif pour réduire les distorsions acoustiques qui réduisent la clarté du son)
- Déménager à un autre endroit (par exemple, un autre étage ou un autre immeuble)
- Exigences liées à la sécurité, par exemple, accès
- Autres adaptations liées à l'espace de travail (précisez)

Question 6* (obligatoire)

Parmi les mesures d'adaptation suivantes **liées à l'environnement**, lesquelles ont été demandées pour votre employé? (Choisissez une ou plusieurs des réponses suivantes)

- Aucune mesure d'adaptation liée à l'environnement n'a été demandée
– passez à la Q7
- Interdiction de certains produits (par exemple, produits parfumés, huiles de noix) dans une zone désignée
- Casques à réduction de bruit
- Parois surélevées, barrières ou autres adaptations de l'espace de travail physique destinées à réduire les distractions visuelles.
- Adaptations à l'espace de travail physique visant à réduire les distractions auditives
- Déménagement à un autre endroit dans le même secteur que celui où se trouvent les collègues ou l'unité de travail de l'employé

- Déménagement à un autre endroit dans le même immeuble, mais dans un autre lieu que celui où se trouvent les collègues ou l'unité de travail de l'employé
- Déménagement dans un autre immeuble
- Télétravail à temps plein
- Autres adaptations liées à l'environnement (préciser)

Question 7* (obligatoire)

Parmi les mesures d'adaptation suivantes **liées à la TI**, lesquelles ont été demandées pour votre employé? (Choisissez une ou plusieurs des réponses suivantes)

- Aucune mesure d'adaptation liée à la TI n'a été demandée – passez à la Q8
- Lecteur de documents (par exemple, TextAloud)
- Logiciel de lecture d'écran
- Logiciel de reconnaissance vocale
- Aides à la lecture
- Grand écran ou autre écran spécialisé
- Type de clavier adapté ou précis
- Type de souris adapté ou précis
- Ordinateur portable non standard (par exemple, poids ou graphiques avancés)
- Sortie de remplacement (par exemple, braille)
- Nouvelle imprimante
- Préférences de l'utilisateur, par exemple, taille de la police, arrière-plan de l'écran
- Autre demande liée aux TI (préciser)

Question 8* (obligatoire)

Parmi les mesures d'adaptation suivantes en matière de **téléphonie**, lesquelles ont été demandées pour votre employé? (Choisissez une ou plusieurs des réponses suivantes)

- Aucune mesure d'adaptation en matière de téléphonie n'a été demandée – passez à la Q9
- Type précis de téléphone de bureau
- Type précis de téléphone mobile
- Amplificateur téléphonique
- Casque d'écoute pour téléphone
- Dispositif de télécommunication Bluetooth (pour les utilisateurs d'appareils auditifs)
- Service cellulaire
- Politiques cellulaires
- Autres adaptations téléphoniques (préciser)

Question 9* (obligatoire)

Parmi les **autres appareils ou accessoires fonctionnels ou adaptations de l'équipement** qui suivent, lesquels ont été demandés en tant que mesure d'adaptation pour votre employé? (Choisissez une ou plusieurs des réponses suivantes)

- Aucun autre appareil fonctionnel n'a été demandé – passez à la Q10
- Accessoires pour prothèses auditives
- Chariot à monnaies
- Timbres légers
- Poignet ou repose-pied
- Adaptations aux véhicules de l'État
- Autres appareils et accessoires fonctionnels ou adaptation de l'équipement (préciser)

Question 10* (obligatoire)

Parmi les services de **soutien personnel** suivants, lesquels ont été demandés en tant que mesure d'adaptation pour votre employé? (Choisissez une ou plusieurs des réponses suivantes)

- Aucun service de soutien personnel n'a été demandé – passez à la Q11
- Travailleur de soutien (soins auxiliaires)
- Interprète en langage gestuel
- Service de transcription en temps réel des communications (CART)
- Palantypiste
- Preneur de notes
- Chien d'assistance
- Taxi aller-retour au travail
- Autre personnel de soutien (préciser)

Question 11* (obligatoire)

Parmi les **adaptations non physiques** suivantes, lesquelles ont été demandées pour votre employé? (Choisissez une ou plusieurs des réponses suivantes)

- Aucune adaptation non physique n'a été demandée – passez à la Q12
- Réduction des heures de travail et/ou partage d'emploi
- Modification de l'horaire de travail
- Retour au travail progressif
- Temps libre pour les rendez-vous
- Réaffectation des fonctions à un collègue
- Ajustement aux objectifs de l'entente de gestion du rendement
- Peu de tâches physiques, par exemple, soulever des objets, conduire, etc.
- Ajustements à la logistique et/ou à l'emplacement des réunions
- Réaffectation à un poste différent dans la même unité de travail

- Réaffectation à un poste différent dans une unité de travail différente
- Formation à l'utilisation d'adaptations, par exemple de nouveaux logiciels
- Formation de sensibilisation pour les superviseurs et/ou collègues
- Préposé à la lecture ou autre type de fournisseur de services
- Plan d'évacuation personnel
- Adaptations liées au handicap relatives à la désignation linguistique du poste de mon employé (bilingue par rapport à unilingue)
- Adaptations liées au handicap relatives au profil linguistique du poste de mon employé (p. ex., BBB c. CBC c. CCC)
- Exemption permanente des exigences relatives à la seconde langue officielle
- Adaptations liées au handicap relatives à la prestation de la formation ou de l'encadrement dans les langues officielles
- Adaptations liées au handicap relatives à l'approche de l'évaluation linguistique
- Outils technologiques requis en raison d'un handicap pour exercer ses fonctions dans l'une ou l'autre ou dans les deux langues officielles
- Autres adaptations non physiques (préciser)

Question 12* (obligatoire)

Parmi les experts fonctionnels suivants, lequel a été votre **premier** point de contact pour traiter la demande de mesure d'adaptation de votre employé?
(Choisissez une réponse)

- Conseiller en ressources humaines
- Conseiller en relations de travail
- Conseiller en gestion des handicaps
- Conseiller/conseillère en santé et sécurité au travail
- Les services ministériels de la TI (Technologie de l'information)

- Gestion des installations (par exemple, biens immobiliers)
- Conseillère en financement
- Autre (préciser)

Question 13* (obligatoire)

Pour autant que vous sachiez, qui a participé à la gestion de la demande de mesure d'adaptation de votre employé? (Choisissez une ou plusieurs des réponses suivantes)

- Moi (le superviseur direct/gestionnaire de l'employé)
- Ma haute direction
- Conseiller en ressources humaines
- Conseiller en relations de travail
- Conseiller en gestion des handicaps
- Conseiller en santé et sécurité au travail
- Médecin ou spécialiste de Santé Canada
- Médecin ou spécialiste de l'extérieur de la fonction publique
- Les services ministériels de la TI (Technologie de l'information)
- Programme d'accessibilité, d'adaptations et de technologie informatique adaptée (AATIA), c'est-à-dire, Services partagés Canada
- Gestion des installations (par exemple, biens immobiliers)
- Sécurité
- Ombudsman ou autre partie neutre
- Représentant syndical
- L'avocat personnel ou l'assistant de l'employé (p. ex., un proche, un expert ou un médecin).
- Autre (préciser)

Question 14* (obligatoire)

Votre employé était-il tenu de fournir un certificat médical ou un autre élément de preuve à l'appui de sa demande de mesure d'adaptation?
(Choisissez une réponse)

- Oui
- Non – passez à la Q17

Question 15* (obligatoire)

Qui a demandé un certificat médical ou un autre élément de preuve à l'appui de la demande de mesure d'adaptation de votre employé?
(Choisissez une ou plusieurs des réponses suivantes)

- Moi (le superviseur direct/gestionnaire de l'employé)
- Ma haute direction
- Conseiller en ressources humaines
- Conseiller en relations de travail
- Conseiller en gestion des handicaps
- Conseiller en santé et sécurité au travail
- Autre (préciser)

Question 16* (obligatoire)

Pourquoi fallait-il fournir un certificat médical ou un autre élément de preuve à l'appui d'une demande de mesure d'adaptation nouvelle ou revue pour votre employé? (Choisissez une ou plusieurs des réponses suivantes)

- Mon employé retournait au travail après un congé de maladie prolongé
- Mon employé a été blessé
- Mon employé éprouvait des difficultés à s'acquitter de certaines de ses tâches professionnelles dans des conditions de travail normales, et des

conseils professionnels étaient nécessaires pour déterminer si des mesures d'adaptation étaient nécessaires.

- Mon employé a demandé une mesure d'adaptation et moi et/ou ma haute direction n'étions pas d'accord sur ce qui était nécessaire.
- Moi et/ou ma haute direction avons demandé un certificat médical ou d'autres preuves fondées sur notre interprétation des exigences de la politique du Conseil du Trésor.
- Moi et/ou ma haute direction voulions obtenir des conseils professionnels avant de modifier ou de supprimer une mesure d'adaptation existante.
- Autre (préciser)

Question 17* (obligatoire)

Votre employé a-t-il dû subir une évaluation officielle par un médecin ou un spécialiste de Santé Canada ou de l'extérieur de la fonction publique?

(Choisissez une réponse)

- Oui
- Non – passez à la Q21

Question 18* (obligatoire)

Qui a demandé de faire subir à l'employé une évaluation officielle par un médecin ou un spécialiste de Santé Canada ou de l'extérieur de la fonction publique? (Choisissez une ou plusieurs des réponses suivantes)

- Moi (le superviseur direct/gestionnaire de l'employé)
- Ma haute direction
- Conseiller en ressources humaines
- Conseiller en relations de travail
- Conseiller en gestion des handicaps
- Conseiller en santé et sécurité au travail

- Autre (préciser)

Question 19* (obligatoire)

Pourquoi l'employé a-t-il dû subir une évaluation officielle par un médecin ou un spécialiste de Santé Canada ou de l'extérieur de la fonction publique? (Choisissez une ou plusieurs des réponses suivantes)

- Mon employé retournait au travail après un congé de maladie prolongé
- Mon employé a été blessé
- Mon employé éprouvait des difficultés à s'acquitter de certaines de ses tâches professionnelles dans des conditions de travail normales, et des conseils professionnels étaient nécessaires pour déterminer si des mesures d'adaptation étaient nécessaires.
- Mon employé a demandé une mesure d'adaptation et moi et/ou ma haute direction n'étaient pas d'accord sur ce qui était nécessaire.
- Moi et/ou ma haute direction avons demandé une évaluation officielle fondées sur notre interprétation des exigences de la politique du Conseil du Trésor.
- Moi et/ou ma haute direction voulions obtenir des conseils professionnels avant de modifier ou de supprimer une mesure d'adaptation existante.
- Autre (préciser)

Question 20* (obligatoire)

Pendant combien de temps votre employé et vous avez attendu avant qu'un médecin ou un spécialiste de Santé Canada ou de l'extérieur de la fonction publique fasse l'évaluation officielle? (Choisissez une réponse)

- Moins de deux (2) semaines
- Deux (2) semaines ou moins d'un (1) mois

- 1 mois à moins de 2 mois
- 2 mois à moins de 3 mois
- 3 mois à moins de 6 mois
- 6 mois à moins de 12 mois
- 12 mois ou plus

Question 21* (obligatoire)

Combien de temps a-t-il fallu avant d'obtenir une décision pour cette demande de mesure d'adaptation après que votre employé a fourni tous les renseignements requis, y compris, s'il y a lieu, les certificats médicaux, les rapports d'évaluation ou d'autres éléments de preuve? (Choisissez une réponse)

- Moins de deux (2) semaines
- Deux (2) semaines ou moins d'un (1) mois
- 1 mois à moins de 2 mois
- 2 mois à moins de 3 mois
- 3 mois à moins de 6 mois
- 6 mois à moins de 12 mois
- 12 mois ou plus

Question 22* (obligatoire)

Cette demande de mesure d'adaptation a-t-elle été approuvée? (Choisissez une réponse)

- Oui
- Non – passez à la Q25

Question 23* (obligatoire)

Combien de temps a-t-il fallu pour mettre en place la mesure d'adaptation pour votre employé et s'assurer qu'elle fonctionnait adéquatement (y compris la formation connexe) après l'approbation de la demande?
(Choisissez une réponse)

- Moins de deux semaines – passez à la Q27
- Deux (2) semaines à 1 mois – passez à la Q27
- 1 mois à moins de 2 mois
- 2 mois à moins de 3 mois
- 3 mois à moins de 6 mois
- 6 mois à moins de 12 mois
- 12 mois ou plus
- La mesure d'adaptation demandée pour mon employé a été mise en place, mais elle ne fonctionne pas adéquatement et/ou elle ne répond pas entièrement à son besoin
- La mesure d'adaptation demandée pour mon employé n'est pas encore en place et elle était approuvée il y a moins d'un mois – passez à la Q27
- La mesure d'adaptation demandée pour mon employé n'est pas encore en place et elle était approuvée il y a plus d'un mois (veuillez indiquer depuis combien de mois votre employé attend depuis l'approbation de la demande)

Question 24* (obligatoire)

Autant que vous sachiez, quelles étaient les raisons du retard, s'il a fallu (ou s'il faut) plus d'un mois avant que la mesure d'adaptation approuvée pour votre employé puisse être mise en œuvre de façon satisfaisante?

(Choisissez une ou plusieurs des réponses suivantes)

- Il y a eu un retard dans l'obtention de renseignements supplémentaires d'un médecin ou d'un spécialiste – passez à la Q27

- La mesure d'adaptation approuvée était incompatible avec les systèmes informatiques, les logiciels, l'équipement ou les normes en place – passez à la Q27
- Des problèmes ont surgi au moment d'obtenir ou de mettre en œuvre la mesure d'adaptation approuvée dans la langue officielle de choix de mon employé – passez à la Q27
- Le fournisseur de services interne (p. ex., les RH, la TI, la santé et sécurité au travail ou la gestion des installations) n'a pas compris parfaitement les besoins de mon employé – passez à la Q27
- Le fournisseur de services externe (p. ex., un fournisseur ou un entrepreneur) n'a pas compris parfaitement les besoins de mon employé – passez à la Q27
- La livraison des produits ou services requis a été retardée.
- L'installation ou la mise en place initiale des produits ou services requis a été retardée.
- Il y a eu des problèmes en ce qui concerne les produits ou services requis après leur installation ou leur configuration.
- La prestation de la formation requise pour utiliser efficacement la mesure d'adaptation a été retardée – passez à la Q27
- Nous n'avons pas pu mettre en œuvre les changements aux dispositions de travail de mon employé avant l'embauche de ressources supplémentaires – passez à la Q27
- Nous n'avons pas pu mettre en œuvre les changements aux dispositions de travail de mon employé avant la fin d'un projet précis, l'arrivée d'une échéance ou la réalisation d'un autre produit livrable – passez à la Q27
- Nous avons éprouvé de la difficulté à mettre en œuvre la mesure d'adaptation en raison des limites physiques de l'espace de travail – passez à la Q27

- Autre (précisez) – passez à la Q27

Question- 24a* (obligatoire)

Quelle a été la raison **principale** du **retard dans la livraison, l'installation ou la configuration** de produits ou services particuliers liés à la mesure d'adaptation pour votre employé? (Choisissez une ou plusieurs des réponses suivantes) – passez à la Q27 après avoir répondu à la question

- **La livraison** de produits ou de services **liés aux TI** a été retardée.
- **L'installation ou la mise en place** de produits ou de services **liés aux TI** a été retardée.
- Il y a eu des problèmes avec les produits ou services **liés aux TI** après leur installation ou leur configuration.
- **La livraison** de produits ou de services **liés à la téléphonie** a été retardée.
- **L'installation ou la mise en place** de produits ou de services **liés à la téléphonie** a été retardée.
- Il y a eu des problèmes en ce qui concerne les produits ou services **liés à la téléphonie** après leur installation ou leur configuration.
- **La livraison d'autres appareils et accessoires fonctionnels** a été retardée.
- **L'installation ou la mise en place d'autres appareils et accessoires fonctionnels** a été retardée.
- Il y a eu des problèmes en ce qui concerne **d'autres appareils et accessoires fonctionnels** après leur installation ou leur configuration.
- Autre (préciser)

Question 25* (obligatoire)

Qui a rejeté la demande de mesure d'adaptation? (Choisissez une ou plusieurs des réponses suivantes)

- Moi (le superviseur direct/gestionnaire de l'employé)
- Ma haute direction
- Autre (préciser)

Question 26* (obligatoire)

Quelles étaient les raisons au rejet de cette demande de mesure d'adaptation? (choisissez une ou plusieurs des réponses suivantes)

- L'employé n'a pas fourni de certificat médical ou d'autre élément de preuve d'un médecin ou d'un spécialiste
- Le rapport du médecin ou du spécialiste n'a pas démontré adéquatement la nécessité d'une ou de plusieurs des mesures d'adaptation demandées.
- Ma haute direction et/ou moi étions en désaccord avec les conclusions ou les recommandations du médecin ou du spécialiste
- Ma haute direction et/ou moi n'étions pas d'accord sur la nécessité de mettre en œuvre une mesure d'adaptation
- Les mesures d'adaptation demandées étaient trop coûteuses.
- Il n'y avait pas de précédent établi pour ce type de mesure d'adaptation, ou on craignait que cette mesure d'adaptation n'établisse un nouveau précédent.
- On craignait que cette mesure d'adaptation ne soit perçue par les autres employés comme du favoritisme ou un traitement spécial.
- Les mesures d'adaptation requises n'étaient pas compatibles avec le matériel, les logiciels ou les autres équipements existants.
- Les options et/ou politiques d'achat existantes ne permettaient pas de faire des exceptions pour l'achat des biens ou des services requis.
- Certains services de soutien personnel sont limités en raison des exigences en matière de sécurité (par exemple, exigence d'une cote de

sécurité de niveau secret, exclusion de certaines réunions ou discussions).

- La demande a été refusée en raison d'exigences opérationnelles ou de celles du client.
- Ma haute direction et/ou moi étions incapables de modifier des politiques ou des processus actuels
- Ma haute direction et/ou moi ne voulions pas modifier des politiques ou des processus actuels
- Autre (préciser)

Question 27* (obligatoire)

Parmi les énoncés suivants, lequel décrit le mieux la situation actuelle de votre employé? (Choisissez une réponse)

- Les mesures d'adaptation n'ont pas été approuvées.
- Des mesures d'adaptation ont été approuvées, mais aucune n'a encore été mise en place.
- Certaines mesures d'adaptation ont été approuvées et sont en place, tandis que d'autres n'ont pas été approuvées.
- Certaines mesures d'adaptation ont été approuvées et sont en place, tandis que d'autres ont été approuvées, mais ne sont pas encore en place.
- Les mesures d'adaptation approuvées sont en place et fonctionnent efficacement.
- Les mesures d'adaptation approuvées sont en place, mais une ou plusieurs d'entre elles doivent être examinées ou modifiées.
- Les mesures d'adaptation approuvées sont en place, mais il faut suivre une formation ou mon employé s'adapte encore et/ou il est toujours en train d'apprendre à les utiliser efficacement

- Les mesures d'adaptation approuvées sont en place, mais des obstacles à l'accessibilité continuent d'exister ou d'émerger.
- Autre (préciser)

Question 28* (obligatoire)

Avez-vous demandé une mesure d'adaptation de votre milieu de travail pour vous-même au cours des **trois** dernières années? (Choisissez une réponse)

- Oui
- Non – passez à la Q56 (Questions démographiques)

Question 29* (obligatoire)

Aimeriez-vous refaire ce sondage pour faire part de votre expérience de demande de mesure d'adaptation pour vous-même? (Choisissez une réponse)

- Oui – passez à la Q31 (Questions pour les employés)
- Non – passez à la Q56 (Questions démographiques)

Questions pour les employés

Question 30* (obligatoire)

Avez-vous demandé une mesure d'adaptation de votre milieu de travail au cours des **trois** dernières années? (Choisissez une réponse)

- Oui
- Non – passez au message « Fin du sondage - Merci de votre intérêt »

Préambule : Quand vous répondrez au reste du sondage, veuillez songer à la demande de mesure d'adaptation présentée que vous avez présentée au cours des **trois** dernières années qui a eu la plus grande incidence sur vous – soit parce que la demande a été approuvée et la mesure d'adaptation a

été prise, soit parce que la demande a été rejetée et vous n'avez jamais obtenu la mesure d'adaptation demandée. Vous devrez garder cet exemple à l'esprit à mesure que vous progressez dans le sondage et que vous répondez à des questions sur votre demande de mesure d'adaptation.

Question 31* (obligatoire)

Parmi les énoncés suivants, lequel décrit le mieux la raison **principale** pour laquelle vous avez demandé cette mesure d'adaptation? (Choisissez une réponse)

- J'avais besoin d'une mesure d'adaptation parce que j'éprouvais des difficultés à m'acquitter de certaines de mes **tâches professionnelles actuelles** dans des conditions de travail normales – si vous choisissez cet énoncé, passez à la Q32
- J'avais besoin d'une mesure d'adaptation liée à un **processus de dotation** auquel je participais – si vous choisissez cet énoncé, passez à la Q31a
- J'avais besoin d'une mesure d'adaptation parce que j'ai **commencé un nouvel emploi** ou que mes **fonctions actuelles ont changé** – si vous choisissez cet énoncé, passez à la Q31b
- J'avais besoin d'une mesure d'adaptation en raison d'un **changement des processus liés à mon travail ou d'un changement de superviseur, de collègue ou de client** – si vous choisissez cet énoncé, passez à la Q31c
- J'avais besoin d'une mesure d'adaptation en raison d'un **changement dans un processus administratif général (p. ex., un nouveau processus de RH) ou une politique opérationnelle (p. ex., du nouvel équipement de série)** – si vous choisissez cet énoncé, passez à la Q31d
- J'avais besoin d'une mesure d'adaptation en raison d'un **changement dans le lieu de travail général** – si vous choisissez cet énoncé, passez à la

Q31e

- J'avais besoin d'une mesure d'adaptation en raison d'un **changement de mon état de santé ou de ma situation personnelle** – si vous choisissez cet énoncé, passez à la Q31f
- J'avais besoin d'une mesure d'adaptation **pour une autre raison** – si vous choisissez cet énoncé, passez à la Q31g

Question 31a* (obligatoire)

Parmi les activités suivantes liées au **processus de dotation**, pour lesquelles avez-vous demandé une mesure d'adaptation? (Choisissez une ou plusieurs des réponses suivantes) – passez à la Q32 après avoir répondu à la question

- Demande d'emploi
- Évaluation écrite
- Entrevue
- Adaptations liées au handicap relatives à l'évaluation des langues officielles
- Autre (préciser)

Question 31b* (obligatoire)

Parmi les activités suivantes liées à votre **nouvel emploi ou à un changement dans vos fonctions actuelles**, pour lesquelles avez-vous demandé une mesure d'adaptation? (Choisissez une ou plusieurs des réponses suivantes) – passez à la Q32 après avoir répondu à la question

- Mise en place de l'espace de travail physique
- Obtention des appareils et accessoires fonctionnels, de l'équipement ou de la technologie ou des logiciels d'aide
- Obtention d'accès au système informatique
- Accès à la formation liée à l'emploi

- Accès aux adaptations liées au handicap relatives à la formation, à l'encadrement ou à tout autre soutien requis pour satisfaire aux exigences du poste en matière de langues officielles
- Adaptations liées au handicap relatives aux exigences du poste en matière de langues officielles
- Modification en permanence des tâches liées à l'emploi
- Modification temporaire des tâches liées à l'emploi (par exemple, retour au travail progressif)
- Mise en œuvre des régimes de travail flexibles (par exemple, le télétravail, la réduction des heures de travail ou la modification de l'horaire de travail)
- Autre (préciser)

Question 31c* (obligatoire)

Parmi les activités suivantes liées à un changement dans les **processus liés à votre emploi ou à un changement de superviseur, de collègues ou de clients**, pour lesquelles avez-vous demandé une mesure d'adaptation? (Choisissez une ou plusieurs des réponses suivantes) – passez à la Q32 après avoir répondu à la question

- Nouveau superviseur
- Nouveau collègue
- Nouveau client ou fournisseur de services
- Nouvelle exigence en matière de formation ou d'attestation
- Nouvelle exigence en matière de seconde langue officielle
- Changement de processus spécifique à l'emploi (par exemple, automatisation)
- Autre (préciser)

Question 31d* (obligatoire)

Parmi les activités suivantes liées à un **changement dans un processus administratif général (p. ex., un nouveau processus de RH) ou une politique opérationnelle (p. ex., du nouvel équipement de série)**, pour lesquelles avez-vous demandé une mesure d'adaptation? (Choisissez une ou plusieurs des réponses suivantes) – passez à la Q32 après avoir répondu à la question

- Modification de l'équipement de série (par exemple, téléphones mobiles)
- Changement des logiciels ou du matériel de série (par exemple, nouveau système de voyage, nouveau système de paye)
- Changement des options de soutien et/ou des normes de service de la TI
- Changement dans le processus administratif ou des RH
- Autre (préciser)

Question 31e* (obligatoire)

Parmi les activités suivantes liées à un **changement dans l'espace de travail en général**, pour lesquelles avez-vous demandé une mesure d'adaptation? (Choisissez une ou plusieurs des réponses suivantes) – passez à la Q32 après avoir répondu à la question

- Déménagement de bureau
- Sièges réaffectés
- Réaménagement de l'espace de travail (par exemple, conversion à Milieu de travail 2.0 ou à Espace de travail fondé sur les activités)
- Autre (préciser)

Question 31f* (obligatoire)

Parmi les activités suivantes liées à un changement dans votre **santé ou situation personnelle**, pour lesquelles avez-vous demandé une mesure d'adaptation? (Choisissez une ou plusieurs des réponses suivantes) – passez à la Q32 après avoir répondu à la question

- Changement dans ma santé, mon handicap ou mon traitement médical
- Nouveau diagnostic
- Nouvelle blessure
- Retour au travail
- Demande de télétravail
- Modification des heures ou de l'horaire de travail
- Changement des accords en matière de soutien personnel
- Changement dans la situation familiale
- Autre (préciser)

Question 31g* (obligatoire)

Pourquoi avez-vous demandé une mesure d'adaptation? (préciser) – passez à la Q32 après avoir répondu à la question

Question 32* (obligatoire)

Aviez-vous déjà une mesure d'adaptation semblable auparavant, par exemple, dans un autre ministère ou un autre poste, ou lorsque vous releviez d'un autre superviseur dans votre poste actuel? (Choisissez une réponse)

- Oui
- Non

Question 33* (obligatoire)

Parmi les mesures d'adaptation suivantes **liées à l'espace de travail**, lesquelles ont été demandées pour vous? (Choisissez une ou plusieurs des réponses suivantes)

- Aucune mesure d'adaptation liée à l'espace de travail n'a été demandée – passez à la Q34
- Chaise spécialisée (par exemple, orthopédique) ou adaptation d'une chaise existante
- Bureau spécialisé ou modifications apportées au bureau, au cubicule ou à l'espace physique actuels (remarque : les mesures d'adaptation prises pour réduire les distractions visuelles ou auditives ne sont pas incluses puisqu'elles sont abordées dans la question suivante)
- Changement au bâtiment (par exemple, rampes, entrées, lignes peintes sur les planchers, signalisation ou marquages supplémentaires)
- Zones de stockage nouvelles ou adaptées
- Espace de stationnement réservé
- Boucle d'induction (c.-à-d. un système qui transmet un signal audio directement dans un appareil auditif pour réduire les distorsions acoustiques qui réduisent la clarté du son)
- Déménager à un autre endroit (par exemple, un autre étage ou un autre immeuble)
- Exigences liées à la sécurité, par exemple, accès
- Autres adaptations liées à l'espace de travail (précisez)

Question 34* (obligatoire)

Parmi les mesures d'adaptation suivantes liées à l'**environnement**, lesquelles ont été demandées pour vous? (Choisissez une ou plusieurs des réponses suivantes)

- Aucune mesure d'adaptation liée à l'environnement n'a été demandée
– passez à la Q35
- Interdiction de certains produits (par exemple, produits parfumés, huiles de noix) dans une zone désignée.
- Casques à réduction de bruit
- Parois surélevées, barrières ou autres adaptations de l'espace de travail physique destinées à réduire les distractions visuelles.
- Adaptations à l'espace de travail physique visant à réduire les distractions auditives
- Déménagement à un autre endroit dans le même secteur que celui où se trouvent mes collègues ou mon unité de travail
- Déménagement à un autre endroit dans le même immeuble, mais dans un autre lieu que celui où se trouvent mes collègues ou mon unité de travail
- Déménagement dans un autre immeuble
- Télétravail à temps plein
- Autres adaptations liées à l'environnement (préciser)

Question 35* (obligatoire)

Parmi les mesures d'adaptation suivantes liées à la **TI**, lesquelles ont été demandées pour vous? (Choisissez une ou plusieurs des réponses suivantes)

- Aucune mesure d'adaptation liée à la TI n'a été demandée – passez à la Q36
- Lecteur de documents (par exemple, TextAloud)
- Logiciel de lecture d'écran
- Logiciel de reconnaissance vocale
- Aides à la lecture
- Grand écran ou autre écran spécialisé

- Type de clavier adapté ou précis
- Type de souris adapté ou précis
- Ordinateur portable non standard (par exemple, poids ou graphiques avancés)
- Sortie de remplacement (par exemple, braille)
- Nouvelle imprimante
- Préférences de l'utilisateur, par exemple, taille de la police, arrière-plan de l'écran
- Autre demande liée aux TI (préciser)

Question 36* (obligatoire)

Parmi les mesures d'adaptation suivantes en matière de **téléphonie**, lesquelles ont été demandées pour vous? (Choisissez une ou plusieurs des réponses suivantes)

- Aucune mesure d'adaptation en matière de téléphonie n'a été demandée – passez à la Q37
- Type précis de téléphone de bureau
- Type précis de téléphone mobile
- Amplificateur téléphonique
- Casque d'écoute pour téléphone
- Dispositif de télécommunication Bluetooth (pour les utilisateurs d'appareils auditifs)
- Service cellulaire
- Politiques cellulaires
- Autres adaptations téléphoniques (préciser)

Question 37* (obligatoire)

Parmi les **autres appareils ou accessoires fonctionnels ou adaptations de l'équipement** qui suivent, lesquels ont été demandés en tant que mesure d'adaptation pour vous? (Choisissez une ou plusieurs des réponses suivantes)

- Aucun autre appareil fonctionnel n'a été demandé – passez à la Q38
- Accessoires pour prothèses auditives
- Chariot à monnaies
- Timbres légers
- Poignet ou repose-pied
- Adaptations aux véhicules de l'État
- Autres appareils et accessoires fonctionnels ou adaptation de l'équipement (préciser)

Question 38* (obligatoire)

Parmi les **services de soutien personnel** suivants, lesquels ont été demandés en tant que mesure d'adaptation pour vous? (Choisissez une ou plusieurs des réponses suivantes)

- Aucun service de soutien personnel n'a été demandé – passez à la Q39
- Travailleur de soutien (soins auxiliaires)
- Interprète en langage gestuel
- Service de transcription en temps réel des communications (CART)
- Palantypiste
- Preneur de notes
- Chien d'assistance
- Taxi aller-retour au travail
- Autre personnel de soutien (préciser)

Question 39* (obligatoire)

Parmi les **adaptations non physiques** suivantes, lesquelles ont été demandées en tant que mesure d'adaptation pour vous? (Choisissez une ou plusieurs des réponses suivantes)

- Aucune adaptation non physique n'a été demandée - passez à la Q40
- Réduction des heures de travail et/ou partage d'emploi
- Modification de l'horaire de travail
- Retour au travail progressif
- Temps libre pour les rendez-vous
- Réaffectation des fonctions à un collègue
- Ajustement aux objectifs de l'entente de gestion du rendement
- Peu de tâches physiques, par exemple, soulever des objets, conduire, etc.
- Ajustements à la logistique et/ou à l'emplacement des réunions
- Réaffectation à un poste différent dans la même unité de travail
- Réaffectation à un poste différent dans une unité de travail différente
- Formation à l'utilisation d'adaptations, par exemple de nouveaux logiciels
- Formation de sensibilisation pour les superviseurs et/ou collègues
- Préposé à la lecture ou autre type de fournisseur de services
- Plan d'évacuation personnel
- Adaptations liées au handicap relatives à la désignation linguistique de mon poste (bilingue par rapport à unilingue)
- Adaptations liées au handicap relatives au profil linguistique de mon poste (p. ex., BBB c. CBC c. CCC)
- Exemption permanente des exigences relatives à la seconde langue officielle
- Adaptations liées au handicap relatives à la prestation de la formation ou de l'encadrement dans les langues officielles

- Adaptations liées au handicap relatives à l'approche de l'évaluation linguistique
- Outils technologiques requis en raison d'un handicap pour exercer ses fonctions dans l'une ou l'autre ou dans les deux langues officielles
- Autres adaptations non physiques (préciser)

Question 40* (obligatoire)

Autant que vous sachiez, qui a participé à la gestion de votre demande de mesure d'adaptation? (choisissez une ou plusieurs des réponses suivantes)

- Mon superviseur direct/gestionnaire
- Ma haute direction
- Conseiller en ressources humaines
- Conseiller en relations de travail
- Conseiller en gestion des handicaps
- Conseiller en santé et sécurité au travail
- Médecin ou spécialiste de Santé Canada
- Médecin ou spécialiste de l'extérieur de la fonction publique
- Les services ministériels de la TI (Technologie de l'information)
- Programme d'accessibilité, d'adaptations et de technologie informatique adaptée (AATIA), c'est-à-dire, Services partagés Canada
- Gestion des installations (par exemple, biens immobiliers)
- Sécurité
- Ombudsman ou autre partie neutre
- Représentant syndical
- Mon avocat personnel ou mon assistant (p. ex., un proche, un expert ou un médecin).
- Autre (préciser)

Question 41* (obligatoire)

Avez-vous été tenu de fournir **un certificat médical ou un autre élément de preuve** à l'appui de votre demande de mesure d'adaptation?

(Choisissez une réponse)

- Oui
- Non – passez à la Q44

Question 42* (obligatoire)

Autant que vous sachiez, qui a demandé **un certificat médical ou un autre élément de preuve** à l'appui de votre demande de mesure d'adaptation? (Choisissez une ou plusieurs des réponses suivantes)

- Mon superviseur direct/gestionnaire
- Ma haute direction
- Conseiller en ressources humaines
- Conseiller en relations de travail
- Conseiller en gestion des handicaps
- Conseiller en santé et sécurité au travail
- Autre (préciser)

Question 43* (obligatoire)

Autant que vous sachiez, pourquoi fallait-il fournir **un certificat médical ou un autre élément de preuve** à l'appui de votre demande de mesure d'adaptation? (Choisissez une ou plusieurs des réponses suivantes)

- Je retournais au travail après un congé de maladie prolongé.
- J'ai été blessé.
- J'avais de la difficulté à m'acquitter de certaines de mes tâches liées à l'emploi dans des conditions de travail normales, et des conseils professionnels étaient nécessaires pour déterminer si des mesures d'adaptation étaient nécessaires.

- J'avais des problèmes de santé directement liés à l'exercice de mes fonctions professionnelles dans des conditions de travail normales.
- J'ai demandé une mesure d'adaptation et mon superviseur/gestionnaire ou ma haute direction n'était pas d'accord avec moi sur ce qui était nécessaire.
- Mon superviseur/gestionnaire ou ma haute direction a demandé un certificat médical ou d'autres preuves, en fonction de son interprétation des exigences de la politique du Conseil du Trésor.
- Mon superviseur/gestionnaire ou ma haute direction voulait obtenir des conseils professionnels avant de modifier ou de supprimer une mesure d'adaptation existante.
- Autre (préciser)

Question 44* (obligatoire)

Avez-vous dû subir **une évaluation officielle** par un médecin ou un spécialiste de Santé Canada ou de l'extérieur de la fonction publique? (Choisissez une réponse)

- Oui
- Non – passez à la Q48

Question 45* (obligatoire)

Autant que vous sachiez, qui vous a demandé de subir **une évaluation officielle** par un médecin ou un spécialiste de Santé Canada ou de l'extérieur de la fonction publique? (Choisissez une ou plusieurs des réponses suivantes)

- Mon superviseur direct/gestionnaire
- Ma haute direction
- Conseiller en ressources humaines
- Conseiller en relations de travail

- Conseiller en gestion des handicaps
- Conseiller en santé et sécurité au travail
- Autre (préciser)

Question 46* (obligatoire)

Autant que vous sachiez, pourquoi deviez-vous subir **une évaluation officielle** par un médecin ou un spécialiste de Santé Canada ou de l'extérieur de la fonction publique? (Choisissez une ou plusieurs des réponses suivantes)

- Je retournais au travail après un congé de maladie prolongé.
- J'ai été blessé.
- J'avais de la difficulté à m'acquitter de certaines de mes tâches liées à l'emploi dans des conditions de travail normales, et des conseils professionnels étaient nécessaires pour déterminer si des mesures d'adaptation étaient nécessaires.
- J'avais des problèmes de santé directement liés à l'exercice de mes fonctions professionnelles dans des conditions de travail normales.
- J'ai demandé une mesure d'adaptation et mon superviseur/gestionnaire ou ma haute direction n'était pas d'accord avec moi sur ce qui était nécessaire.
- Mon superviseur/gestionnaire ou ma haute direction a demandé une évaluation officielle, en fonction de son interprétation des exigences de la politique du Conseil du Trésor.
- Mon superviseur/gestionnaire ou ma haute direction voulait obtenir des conseils professionnels avant de modifier ou de supprimer une mesure d'adaptation existante.
- Autre (préciser)

Question 47* (obligatoire)

Pendant combien de temps avez-vous attendu avant qu'un médecin ou un spécialiste de Santé Canada ou de l'extérieur de la fonction publique fasse **l'évaluation officielle**? (Choisissez une réponse)

- Moins de deux (2) semaines
- Deux (2) semaines ou moins d'un (1) mois
- 1 mois à moins de 2 mois
- 2 mois à moins de 3 mois
- 3 mois à moins de 6 mois
- 6 mois à moins de 12 mois
- 12 mois ou plus

Question 48* (obligatoire)

Combien de temps a-t-il fallu avant d'obtenir une décision pour cette demande de mesure d'adaptation après que vous avez fourni tous les renseignements requis, y compris, s'il y a lieu, tout certificat médical, rapports d'évaluation ou autres éléments de preuve demandés?
(Choisissez une réponse)

- Moins de deux (2) semaines
- Deux (2) semaines ou moins d'un (1) mois
- 1 mois à moins de 2 mois
- 2 mois à moins de 3 mois
- 3 mois à moins de 6 mois
- 6 mois à moins de 12 mois
- 12 mois ou plus

Question 49* (obligatoire)

Votre demande de mesure d'adaptation a-t-elle été approuvée? (Choisissez une réponse)

- Oui

- Non – passez à la Q52

Question 50* (obligatoire)

Combien de temps a-t-il fallu pour mettre en place votre mesure d'adaptation et s'assurer qu'elle fonctionnait adéquatement (y compris la formation connexe) après l'approbation de la demande? (Choisissez une réponse)

- Moins de deux semaines – passez à la Q55
- Deux (2) semaines à 1 mois – passez à la Q55
- 1 mois à moins de 2 mois
- 2 mois à moins de 3 mois
- 3 mois à moins de 6 mois
- 6 mois à moins de 12 mois
- 12 mois ou plus
- La mesure d'adaptation demandée pour moi a été mise en place, mais elle ne fonctionne pas adéquatement et/ou elle ne répond pas entièrement à mon besoin
- La mesure d'adaptation demandée pour moi n'est pas encore en place et elle était approuvée il y a moins d'un mois – passez à la Q55
- La mesure d'adaptation demandée pour moi n'est pas encore en place et elle était approuvée il y a plus d'un mois (veuillez indiquer depuis combien de mois vous attendez depuis l'approbation de la demande)

Question 51* (obligatoire)

Autant que vous sachiez, quelles étaient les raisons du retard, s'il a fallu (ou s'il faut) plus d'un mois avant que votre mesure d'adaptation approuvée puisse être mise en œuvre de façon satisfaisante? (Choisissez une ou plusieurs des réponses suivantes)

- Il y a eu un retard dans l'obtention de renseignements supplémentaires d'un médecin ou d'un spécialiste – passez à la Q55
- La mesure d'adaptation approuvée était incompatible avec les systèmes informatiques, les logiciels, l'équipement ou les normes en place – passez à la Q55
- Des problèmes ont surgi au moment d'obtenir ou de mettre en œuvre la mesure d'adaptation approuvée dans la langue officielle de mon choix – passez à la Q55
- Le fournisseur de services interne (p. ex., les RH, la TI, la santé et sécurité au travail ou la gestion des installations) n'a pas compris parfaitement mes besoins – passez à la Q55
- Le fournisseur de services externe (p. ex., un fournisseur ou un entrepreneur) n'a pas compris parfaitement mes besoins – passez à la Q55
- La livraison des produits ou services requis a été retardée.
- L'installation ou la mise en place initiale des produits ou services requis a été retardée.
- Il y a eu des problèmes en ce qui concerne les produits ou services requis après leur installation ou leur configuration.
- La prestation de la formation requise pour utiliser efficacement la mesure d'adaptation a été retardée – passez à la Q55
- Nous n'avons pas pu mettre en œuvre la mesure d'adaptation pour mes dispositions de travail avant l'embauche de ressources supplémentaires – passez à la Q55
- Nous n'avons pas pu mettre en œuvre les changements à mes dispositions de travail avant la fin d'un projet précis, l'arrivée d'une échéance ou la réalisation d'un autre produit livrable – passez à la Q55
- Nous avons éprouvé de la difficulté à mettre en œuvre la mesure d'adaptation en raison des limites physiques de l'espace de travail –

passez à la Q55

- Autre (précisez) – passez à la Q55

Question 51a* (obligatoire)

Quelle a été la raison **principale** du **retard dans la livraison, l'installation ou la configuration** de produits ou services particuliers liés à votre mesure d'adaptation? (Choisissez une ou plusieurs des réponses suivantes) – passez à la Q55 après avoir répondu à la question

- **La livraison** de produits ou de services **liés aux TI** a été retardée.
- **L'installation ou la mise en place** de produits ou de services **liés aux TI** a été retardée.
- Il y a eu des problèmes avec les produits ou services **liés aux TI** après leur installation ou leur configuration.
- **La livraison** de produits ou de services **liés à la téléphonie** a été retardée.
- **L'installation ou la mise en place** de produits ou de services **liés à la téléphonie** a été retardée.
- Il y a eu des problèmes en ce qui concerne les produits ou services **liés à la téléphonie** après leur installation ou leur configuration.
- **La livraison d'autres appareils et accessoires fonctionnels** a été retardée.
- **L'installation ou la mise en place d'autres appareils et accessoires fonctionnels** a été retardée.
- Il y a eu des problèmes en ce qui concerne **d'autres appareils et accessoires fonctionnels** après leur installation ou leur configuration.
- Autre (préciser)

Question 52* (obligatoire)

Qui a rejeté votre demande de mesure d'adaptation? (Choisissez une ou plusieurs des réponses suivantes)

- Mon superviseur direct/gestionnaire
- Ma haute direction
- Autre (préciser)

Question 53* (obligatoire)

Quelles étaient les raisons au rejet de votre demande de mesure d'adaptation? (Choisissez une ou plusieurs des réponses suivantes)

- Je n'ai pas réussi à obtenir un certificat médical ou un autre élément de preuve requis parce que le médecin ou le spécialiste ne voulait pas en donner
- Je n'ai pas réussi à obtenir un certificat médical ou un autre élément de preuve requis parce que je n'ai pas réussi à trouver un médecin ou un spécialiste qui possédait l'expertise ou les compétences requises.
- Je n'ai pas réussi à obtenir un certificat médical ou un autre élément de preuve requis parce que je n'ai pas réussi à obtenir un rendez-vous avec le médecin ou le spécialiste ou parce que la liste d'attente pour obtenir un rendez-vous était trop longue.
- Le rapport du médecin ou du spécialiste n'a pas démontré adéquatement la nécessité d'une ou de plusieurs des mesures d'adaptation demandées.
- Mon superviseur/gestionnaire direct ou ma haute direction étaient en désaccord avec les conclusions ou les recommandations du médecin ou du spécialiste
- Mon superviseur/gestionnaire direct ou ma haute direction n'étaient pas d'accord sur la nécessité de mettre en œuvre une mesure d'adaptation
- Les mesures d'adaptation demandées étaient trop coûteuses.

- Il n'y avait pas de précédent établi pour ce type de mesure d'adaptation, ou on craignait que cette mesure d'adaptation n'établisse un nouveau précédent.
- On craignait que cette mesure d'adaptation ne soit perçue par les autres employés comme du favoritisme ou un traitement spécial.
- Les mesures d'adaptation requises n'étaient pas compatibles avec le matériel, les logiciels ou les autres équipements existants.
- Les options et/ou politiques d'achat existantes ne permettaient pas de faire des exceptions pour l'achat des biens ou des services requis.
- Certains services de soutien personnel sont limités en raison des exigences en matière de sécurité (par exemple, exigence d'une cote de sécurité de niveau secret, exclusion de certaines réunions ou discussions).
- La demande a été refusée en raison d'exigences opérationnelles ou de celles du client.
- Mon superviseur/gestionnaire direct ou ma haute direction était incapable de modifier des politiques ou des processus actuels
- Mon superviseur/gestionnaire direct ou ma haute direction ne voulait pas modifier des politiques ou des processus actuels
- Autre (préciser)

Question 54* (obligatoire)

Comment avez-vous répondu à la décision de votre organisation de rejeter votre demande de mesure d'adaptation? (Choisissez une ou plusieurs des réponses suivantes)

- Je n'ai pas fait appel de la décision parce que j'ai commencé une période de congé de maladie prolongé ou j'étais déjà en congé de maladie prolongé au moment où j'ai présenté ma demande
- Je n'ai pas fait appel de la décision parce que j'ai quitté mon emploi

- Je n'ai pas fait appel de la décision parce que je croyais que cela ne changerait rien
- Je n'ai pas fait appel de la décision parce que je m'inquiétais de nuire à ma relation avec mon superviseur direct, mon gestionnaire ou ma haute direction si je le faisais.
- Je n'ai pas fait appel de la décision parce que j'avais peur des conséquences négatives possibles sur ma carrière
- J'ai transmis la demande à un gestionnaire de niveau supérieur
- J'ai demandé à un ombudsman de me conseiller ou d'intervenir
- J'ai demandé à un représentant syndical de me conseiller ou d'intervenir
- J'ai demandé à mon médecin ou mon spécialiste de me conseiller ou d'intervenir
- J'ai demandé à l'un de mes proches ou à un autre défenseur personnel d'intervenir
- J'ai déposé une plainte officielle à la Direction générale des ressources humaines
- J'ai déposé un grief ou une plainte officielle.
- J'ai demandé un avis juridique
- Autre (préciser)

Question 55* (obligatoire)

Parmi les énoncés suivants, lequel décrit le mieux votre situation actuelle?
(Choisissez une réponse)

- Les mesures d'adaptation n'ont pas été approuvées.
- Des mesures d'adaptation ont été approuvées, mais aucune n'a encore été mise en place.
- Certaines mesures d'adaptation ont été approuvées et sont en place, tandis que d'autres n'ont pas été approuvées.

- Certaines mesures d'adaptation ont été approuvées et sont en place, tandis que d'autres ont été approuvées, mais ne sont pas encore en place.
- Les mesures d'adaptation approuvées sont en place et fonctionnent efficacement.
- Les mesures d'adaptation approuvées sont en place, mais une ou plusieurs d'entre elles doivent être examinées ou modifiées.
- Les mesures d'adaptation approuvées sont en place, mais il faut suivre une formation ou je m'adapte encore et/ou je suis toujours en train d'apprendre à les utiliser efficacement
- Les mesures d'adaptation approuvées sont en place, mais des obstacles à l'accessibilité continuent d'exister ou d'émerger.
- Autre (préciser)

Questions démographiques (pour les ceux qui ont répondu aux questions pour les employés ou pour les superviseurs)

Les questions qui suivent portent sur des renseignements généraux qui serviront à mieux comprendre les résultats de l'enquête. Afin de garantir la confidentialité, les réponses seront regroupées; les réponses individuelles et les résultats pour de très petits groupes ne seront pas publiés.

Question 56* (obligatoire)

Avez-vous déclaré vous-même être une personne en situation de handicap et/ou un problème de santé de longue durée qui nuit régulièrement à votre capacité de faire vos activités quotidiennes? (Choisissez une réponse)

- Oui
- Non - passez à la Q59
- Je préfère ne pas répondre - passez à la Q59

Question 57* (obligatoire)

En tant que personne en situation de handicap et/ou d'un problème de santé de longue durée, quelles des catégories suivantes décrivent le mieux la nature de votre handicap **principal**, soit ce qui vous donne le plus de difficulté à mener vos activités quotidiennes? (Choisissez une réponse)

- La vue (aussi appelée déficience visuelle, elle affecte la capacité de voir d'une personne)
- L'audition (aussi connue sous le nom de surdité ou de troubles de l'ouïe, elle affecte la capacité auditive d'une personne)
- Mobilité (aussi connue sous le nom de déficience physique, elle affecte la capacité d'une personne à se déplacer)
- Souplesse (aussi connue sous le nom de déficience physique, elle affecte la capacité d'une personne à bouger ses articulations)
- La dextérité (aussi connue sous le nom de handicap physique, elle affecte la capacité d'une personne à accomplir des tâches, surtout avec ses mains).
- Douleur (aussi connue sous le nom de trouble de douleur chronique, elle affecte la capacité d'une personne à fonctionner en raison de la douleur)
- Apprentissage (aussi connu sous le nom de troubles d'apprentissage, il affecte la façon dont une personne reçoit, comprend et utilise l'information)
- Intellectuelle (aussi appelée déficience développementale, elle affecte la capacité d'une personne d'apprendre et d'adapter son comportement à différentes situations)
- Mémoire (aussi connu sous le nom de trouble de la mémoire, il affecte la capacité d'une personne à se souvenir de l'information)
- Les maladies mentales (aussi connues sous le nom de maladies mentales, elles affectent la psychologie d'une personne ou son comportement)

- Communication (aussi connue sous le nom de troubles de la communication, elle affecte la capacité d'une personne de recevoir, de comprendre et de répondre à la communication avec les autres. Cela comprend, sans s'y limiter, les troubles de la parole et du langage)
- Cognitive (elle affecte la capacité d'une personne à accomplir des tâches comportant des fonctions exécutives, telles que la planification et l'organisation)
- Sensorielle (elle affecte la sensibilité d'une personne à la lumière, au son ou à d'autres distractions, ainsi qu'aux allergènes et autres sensibilités environnementales)
- Je préfère ne pas répondre – passez à la Q59

Question 58* (obligatoire)

En plus du handicap **principal** que vous avez indiqué à la question précédente, quelles des catégories suivantes décrivent le mieux la nature d'**autres** handicaps qui nuisent régulièrement à votre capacité de mener vos activités quotidiennes? (Choisissez une ou plusieurs des réponses suivantes)

- La vue (aussi appelée déficience visuelle, elle affecte la capacité de voir d'une personne)
- L'audition (aussi connue sous le nom de surdité ou de troubles de l'ouïe, elle affecte la capacité auditive d'une personne)
- Mobilité (aussi connue sous le nom de déficience physique, elle affecte la capacité d'une personne à se déplacer)
- Souplesse (aussi connue sous le nom de déficience physique, elle affecte la capacité d'une personne à bouger ses articulations)
- La dextérité (aussi connue sous le nom de handicap physique, elle affecte la capacité d'une personne à accomplir des tâches, surtout avec ses mains).

- Douleur (aussi connue sous le nom de trouble de douleur chronique, elle affecte la capacité d'une personne à fonctionner en raison de la douleur)
- Apprentissage (aussi connu sous le nom de troubles d'apprentissage, il affecte la façon dont une personne reçoit, comprend et utilise l'information)
- Intellectuelle (aussi appelée déficience développementale, elle affecte la capacité d'une personne d'apprendre et d'adapter son comportement à différentes situations)
- Mémoire (aussi connu sous le nom de trouble de la mémoire, il affecte la capacité d'une personne à se souvenir de l'information)
- Les maladies mentales (aussi connues sous le nom de maladies mentales, elles affectent la psychologie d'une personne ou son comportement)
- Communication (aussi connue sous le nom de troubles de la communication, elle affecte la capacité d'une personne de recevoir, de comprendre et de répondre à la communication avec les autres. Cela comprend, sans s'y limiter, les troubles de la parole et du langage)
- Cognitive (elle affecte la capacité d'une personne à accomplir des tâches comportant des fonctions exécutives, telles que la planification et l'organisation)
- Sensorielle (elle affecte la sensibilité d'une personne à la lumière, au son ou à d'autres distractions, ainsi qu'aux allergènes et autres sensibilités environnementales)
- Je n'ai pas d'autres handicaps
- Je préfère ne pas répondre

Question 59 (facultative)

Pour quel ministère ou organisme travaillez-vous actuellement? (Choisissez une réponse)

- [Liste de toutes les organisations fédérales]

Question 60 (facultative)

Si vous avez répondu à ce sondage en tant que superviseur ayant demandé une mesure d'adaptation pour votre employé, pour quel ministère ou organisme travailliez-vous lorsque cette demande a été faite? (choisissez une réponse)

- [Liste de toutes les organisations fédérales]

Question 61 (facultative)

Si vous avez répondu à ce sondage en tant qu'employé ayant demandé une mesure d'adaptation, pour quel ministère ou organismes travailliez-vous lorsque cette demande a été faite? (choisissez une réponse)

- [Liste de toutes les organisations fédérales]

Question 62* (obligatoire)

À laquelle des communautés fonctionnelles suivantes vous identifiez-vous le plus en ce qui a trait à votre emploi actuel? (Choisissez une réponse)

- Centre de contact avec la clientèle
- Professionnels de la santé
- Organismes fédéraux de réglementation
- Conformité, inspection et application de la loi
- Communications ou relations publiques
- Accès à l'information et protection des renseignements personnels
- Sécurité
- Sciences et technologies
- Services de bibliothèque

- Services juridiques
- Administration et opérations
- Ressources humaines
- Gestion financière
- Biens immobiliers
- Approvisionnement
- Gestion du matériel
- Gestion de l'information
- Technologie de l'information
- Vérification interne
- Évaluation
- Sciences des données
- Politiques
- Gestion de projet
- Autres services destinés au public
- Autre (préciser)
- Je préfère ne pas répondre

Question 63* (obligatoire)

Quelle est votre première langue officielle? (Choisissez une réponse)

- Anglais
- Français

Question 64* (obligatoire)

Dans quel territoire ou quelle province travaillez-vous? (Choisissez une réponse)

- Région de la capitale nationale (RCN)
- Ontario (excluant la RCN)
- Québec (excluant la RCN)

- Territoires du Nord-Ouest
- Nunavut
- Yukon
- Colombie-Britannique
- Alberta
- Saskatchewan
- Manitoba
- Nouveau-Brunswick
- Nouvelle-Écosse
- Île-du-Prince-Édouard
- Terre-Neuve-et-Labrador
- À l'extérieur du Canada

Message contextuel qui accompagne le bouton « Envoyer »

Après avoir cliqué sur Envoyer pour terminer le sondage, on vous demandera si vous souhaitez participer aux autres phases de cette étude comparative. Les commentaires que vous avez faits dans le cadre de ce sondage demeureront anonymes, peu importe votre réponse.

Questions contextuelles après « Envoyer » la réponse au sondage (deuxième sondage)

Question 65* (obligatoire)

Des phases additionnelles de cette étude comparative pourront être effectuées au cours des prochains mois, et les superviseurs et les employés pourraient donc avoir d'autres occasions de formuler des commentaires afin de nous aider à améliorer le processus de mesures d'adaptation du travail.

Veillez choisir l'une des options suivantes afin d'indiquer si vous souhaitez ou pas que l'on communique avec vous au sujet de votre éventuelle participation s'il y a des phases supplémentaires (Choisissez une réponse) :

- J'ai demandé et/ou j'ai obtenu une mesure d'adaptation pour moi **au cours des trois dernières années** et je souhaite que l'on communique avec moi au sujet de mon éventuelle participation aux futures phases de cette étude.
- J'ai supervisé au moins un employé qui a présenté une demande de mesure d'adaptation **au cours des trois dernières années** et je souhaite que l'on communique avec moi au sujet de mon éventuelle participation aux futures phases de cette étude.
- Je ne souhaite pas que l'on communique avec moi – passez au message « Fin du sondage – merci de votre participation »

Question 66* (obligatoire)

Veillez indiquer **votre adresse de courriel au travail** afin que nous puissions communiquer avec vous au sujet de votre éventuelle participation à une entrevue confidentielle :

Message contextuel après la réponse au deuxième sondage

Fin du sondage – Merci de votre participation – message automatique pour ceux qui répondent au deuxième sondage (c.-à-d. celui où l'on demande de volontaires)

Merci d'avoir pris le temps de répondre à ce sondage. Vos commentaires sont importants pour nous et ils serviront à améliorer la façon dont les mesures d'adaptation sont mises en œuvre au travail pour permettre aux fonctionnaires fédéraux en situation de handicap de réaliser leur plein potentiel.

Fermer l'écran d'enquête

Message contextuel pour les répondants qui ne peuvent pas répondre au sondage

Fin du sondage – Merci de votre intérêt

Ce sondage est destiné aux fonctionnaires fédéraux actuels ayant demandé une mesure d'adaptation pour eux-mêmes ou pour un de leurs employés au cours des **trois** dernières années.

Étant donné que votre expérience ne correspond pas à ces critères, vous ne pouvez malheureusement pas répondre au sondage.

Merci de l'intérêt que vous portez à l'amélioration de l'accessibilité dans la fonction publique fédérale.

Date de modification :

2020-02-11