

Fonctionnaires fédéraux en situation de handicap : Enquête de suivi sur les mesures d'adaptation en milieu de travail

L'enquête de suivi d'octobre 2019 - Résumé du rapport

Le Bureau de l'accessibilité de la fonction publique s'est efforcé de faire en sorte que ce document soit accessible. Des supports de substitution existent ou peuvent être fournis sur demande. Pour demander un support de substitution ou donner votre avis sur l'accessibilité du présent document, veuillez envoyer un courriel à accessibility.accessibilité@tbs-sct.gc.ca.

Nom du fournisseur : Environics Research Group

Numéro du contrat : 24062-200341/001/CY

Valeur du contrat : 74 836,62 \$ (TVH incluse)

Date d'attribution : 2019-08-15

Date de livraison : 2020-02-12

Numéro d'enregistrement : POR 043-19

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

Numéro de catalogue :

BT39-49/2020F-PDF

Numéro international normalisé du livre (ISBN) :

978-0-660-34061-6

This publication is also available in English under the title: **Federal Public Servants with Disabilities: Follow Up Survey on Workplace Accommodations October 2019 Follow-Up Survey Executive Summary**

Publications connexes (numéro d'inscription : ROP 043-19) :

Numéro de catalogue : BT39-49/2020E-PDF (Résumé du rapport, anglais)

N° ISBN : 978-0-660-34060-9

Résumé du rapport

Contexte et objectifs

Le Bureau de l'accessibilité de la fonction publique (BAFP) du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (SCT) a été créé en 2018 pour aider les ministères à se préparer aux nouvelles exigences d'accessibilité prévues par la *Loi canadienne sur l'accessibilité* et pour élaborer une stratégie d'accessibilité de la fonction publique visant à améliorer l'accessibilité à l'échelle du gouvernement. Comme il n'existait que peu d'informations sur l'efficacité et l'efficacités des pratiques actuelles de mesures d'adaptation en milieu de travail, le BAFP a mené en mai 2019 une étude comparative en ligne sur les pratiques de mesures d'adaptation en milieu de travail dans la fonction publique fédérale, commençant par une enquête en ligne menée en mai 2019 afin de recueillir des données factuelles auprès des employés et des superviseurs.

Les résultats de cette recherche ([Analyse de référence des résultats du Sondage sur les mesures d'adaptation au travail dans la fonction publique fédérale de mai 2019](#))¹ ont conduit à la prochaine étape de l'étude comparative : l'élaboration d'enquêtes de suivi en ligne approfondies de recherche sur l'opinion publique (ROP) visant à mieux comprendre l'expérience des utilisateurs (employés et superviseurs) en ce qui concerne les pratiques actuelles des mesures d'adaptation en milieu de travail. Cette recherche servira à orienter les améliorations à apporter au processus d'obtention de mesures d'adaptation en milieu de travail pour permettre aux employés en situation de handicap de contribuer à la pleine mesure de leur potentiel. Le présent rapport résume les commentaires reçus de la part des employés et des superviseurs en réponse aux enquêtes de suivi (ROP) en ligne. Toutefois, comme l'enquête était anonyme, il est important de noter qu'il n'y a pas de corrélation directe entre les réponses individuelles des employés et des superviseurs.

Méthodologie

Environics a conçu deux instruments d'enquête, un pour les employés qui avaient demandé une mesure d'adaptation pour eux-mêmes au cours des trois dernières années, et un pour les superviseurs qui avaient demandé une mesure d'adaptation pour un employé au cours des trois dernières années. Le BAFP a mené les enquêtes en ligne auprès des membres de la fonction publique fédérale du 22 au 29 octobre 2019. Au total, **980** enquêtes valables ont été réalisées : **802** auprès des employés et **178** auprès des superviseurs.

Il faut garder à l'esprit deux points importants :

- Il s'agit d'échantillons non probabilistes d'employés et de superviseurs qui ont participé à l'enquête de mai 2019 et ont demandé à ce que l'on communique à nouveau avec eux dans le cadre d'une consultation de suivi. Par conséquent, cet échantillon ne saurait être considéré comme un échantillon représentatif de

¹ *Analyse de référence des résultats du Sondage sur les mesures d'adaptation au travail dans la fonction publique fédérale de mai 2019*. URL : <https://www.canada.ca/fr/gouvernement/fonctionpublique/mieux-etre-inclusion-diversite-fonction-publique/diversite-equite-matiere-emploi/accessibilite-fonction-publique/analyse-referance-resultats-sondage-mesures-adaptation-travail-fonction-publique-federale-2019.html>

tous les employés et les superviseurs de la fonction publique fédérale qui ont fait l'expérience des mesures d'adaptation en milieu de travail.

- Les deux enquêtes ont fait appel à des questions quantitatives fermées (pour lesquelles des proportions et des chiffres précis sont présentés) et à des questions qualitatives ouvertes auxquelles les répondants pouvaient donner toutes les réponses qu'ils souhaitaient (pour lesquelles des thèmes et des tendances sont présentés au lieu de proportions et de chiffres).

Valeur du contrat

La valeur du contrat était de 74 836.62 \$ (TVH incluse).

Principales constatations et observations

Les enquêtes en question avaient pour principal objectif de mieux comprendre comment les employés et les superviseurs fédéraux perçoivent et vivent le processus de demande de mesures d'adaptation en milieu de travail. Le résumé ci-après présente les principales constatations de chaque phase du processus, suivies d'observations supplémentaires propres aux enquêtes auprès des employés et des superviseurs.

1. Processus de demande de mesures d'adaptation

Phase préalable à la demande

- Les employés associent systématiquement des émotions négatives à la période précédant la présentation de leur demande de mesures d'adaptation, la plus courante étant la crainte de la façon dont la demande sera perçue par leurs supérieurs et leurs collègues. Ces émotions négatives ont des conséquences sur le choix des employés de faire ou non une demande de mesures d'adaptation et sur le moment où ils la présentent. Souvent, les employés repoussent la demande jusqu'à ce qu'ils atteignent un « point critique » et ne parviennent plus à faire face à la situation, ce qui peut avoir des conséquences négatives sur leur santé.
- Pour que la décision de demander une mesure d'adaptation plus tôt soit facile, les employés souhaitent que leurs collègues soient convaincus et ne doutent pas qu'ils cherchent à obtenir une mesure d'adaptation pour surmonter des obstacles en milieu de travail afin de pouvoir contribuer à leur plein potentiel, et non par paresse, manque de capacité ou désir de traitement préférentiel. Un autre obstacle pour les employés est le manque de clarté concernant le processus et la manière de l'amorcer.
- Les superviseurs reconnaissent également les difficultés liées aux conversations avec les employés sur les mesures d'adaptation en milieu de travail, ainsi qu'à la complexité du processus, qui sont toutes aggravées par une formation et un soutien insuffisant.

Phase d'évaluation

- Au cours de la phase d'évaluation, la grande majorité (neuf sur dix) des employés ont dû fournir des preuves à l'appui de la mesure d'adaptation nécessaire. Le principal défi lié au processus de demande de certificat médical est le manque de clarté des renseignements à fournir, qui conduit souvent à de multiples rendez-vous chez le médecin pour obtenir les renseignements acceptables. Les employés s'inquiètent notamment du fait que le processus d'évaluation officiel est trop lent et ne correspond pas aux circonstances de la demande (par exemple, l'évaluation de l'aptitude au travail comprend très peu d'aspects liés à la santé mentale). Dans les deux cas, l'on craint que les gestionnaires ne tiennent pas compte des résultats.
- Selon la perspective des superviseurs, l'un des principaux problèmes tient au fait que les formulaires médicaux et les formulaires d'évaluation ne produisent pas, au sujet des limitations fonctionnelles, les renseignements requis pour prendre la décision d'accorder ou de refuser une mesure d'adaptation.
- En fin de compte, les employés estiment qu'un processus qui les oblige à obtenir un certificat médical ou d'autres preuves témoigne d'un manque de confiance et de soutien; à moins qu'il n'y ait une raison objective et forte de mettre en doute la validité de la demande, elle devrait être approuvée par défaut. De nombreux superviseurs ont le même sentiment, notamment en ce qui concerne les mesures d'adaptation découlant d'une évaluation ergonomique.

Phase de décision et d'issue

- Parmi les demandes de mesures d'adaptation dont l'issue est connue, neuf sur dix sont approuvées et une sur dix est refusée (les cas dont l'issue n'est pas connue n'ont pas été pris en compte).
- Moins des deux tiers (64 %) des mesures d'adaptation approuvées sont entièrement en place à ce jour. En ce qui concerne les employés, le délai de mise en place de la mesure d'adaptation est un problème majeur qui peut aggraver leur état et limiter leur capacité à apporter une contribution pleine et entière. À cela s'ajoutent des retards pour chaque phase du processus, notamment le temps nécessaire pour obtenir des preuves (phase d'évaluation), recevoir une décision, mettre la mesure d'adaptation en œuvre, et se procurer et installer l'équipement nécessaire. Les superviseurs considèrent également que la lourdeur du processus d'achat est un point sensible et qu'une solution centralisée est nécessaire pour réduire les retards.
- Même si, selon cette enquête, la proportion de demandes de mesures d'adaptation refusées est relativement faible, elle est deux fois plus élevée chez les personnes qui ont des problèmes de santé mentale (21 %). Parmi les employés dont la demande a été refusée, peu disent avoir reçu suffisamment de renseignements pour comprendre la décision; de plus, beaucoup estiment que la perception négative de la direction concernant leur état ou leur handicap a joué un rôle dans la décision. Ces employés se voient forcés de faire un choix entre quitter leur poste (ou la fonction publique en général) ou poursuivre sans mesure d'adaptation. Les superviseurs des employés dont la demande a été rejetée disent généralement que les raisons du refus sont l'absence de preuve de la nécessité médicale d'une mesure d'adaptation ou l'incapacité de fournir la mesure d'adaptation dans les limites opérationnelles.

Processus global de l'adaptation

- Les employés qui ont choisi de répondre à cette enquête expriment un mécontentement généralisé (58 %) à l'égard du processus de mesures d'adaptation dans son ensemble. Tant les employés que les superviseurs qui ont répondu à l'enquête trouvent le processus complexe et difficile à gérer, et souhaiteraient un processus plus simple et plus centralisé, mené par des experts fonctionnels impartiaux. Les employés affirment également qu'ils ont besoin d'un représentant qui les aide à s'y retrouver dans le processus et agit en leur nom auprès des gestionnaires qui se montrent peu coopératifs ou antagonistes.
- Un autre obstacle important est la nécessité pour les employés de déposer plusieurs demandes ou de présenter un certificat médical ou d'autres preuves à maintes reprises pour la même mesure d'adaptation en raison d'un changement de poste, de bureau physique ou de superviseur. Les employés et les superviseurs sont favorables au programme proposé de « passeport d'adaptation » qui rendrait possible le transfert d'une mesure d'adaptation approuvée vers d'autres ministères ou postes.

2. Constatations supplémentaires tirées de l'enquête auprès des employés

- Dans la présente enquête, plus de la moitié (54 %) des demandes des employés concernaient au moins un élément de technologie d'adaptation, et quatre demandes sur dix en comprenaient plus d'un.
- Les opinions des employés sur leur avenir au sein du gouvernement du Canada sont liées à leur expérience du processus de mesures d'adaptation. L'optimisme professionnel est nettement plus élevé chez les employés qui disposent d'une mesure d'adaptation entièrement mise en place.
- Les expériences récentes de harcèlement et de discrimination signalées par les employés qui ont choisi de répondre à cette enquête sont plus nombreuses que le taux d'incidence signalé dans le Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux (SAFF) de 2019 par les personnes en situation de handicap en général. Dans la présente enquête, les personnes tenues de fournir des preuves médicales ou autres et celles dont la demande a été refusée signalent plus fréquemment un harcèlement et une discrimination, ce qui laisse entendre qu'il y a un effet combiné possible (pas nécessairement de cause à effet). Les résultats de la présente enquête pourraient étayer la thèse selon laquelle les notes de harcèlement et de discrimination plus élevées déclarées dans le SAFF sont liées aux mesures d'adaptation en milieu de travail.
- Quatre employés sur dix signalent avoir pris un congé de maladie prolongé à un moment ou à un autre de leur carrière parce qu'ils n'avaient pas bénéficié d'une mesure d'adaptation appropriée. Ceci est particulièrement commun pour ceux qui rencontrent des obstacles en milieu de travail en raison de problème de santé mentale. Près d'un quart (23 %) de ces employés restent en congé de maladie pendant plus que six mois, et leur degré de satisfaction par rapport au niveau de soutien lors de leur retour est très faible (16 %).

- Certains éléments probants permettent de conclure que les employés dont l'affection ou le handicap sont plus facilement reconnaissables par les observateurs externes, tels que les troubles visuels ou auditifs et les problèmes de mobilité, ont tendance à vivre des expériences d'adaptation plus réussies. En outre, plus de la moitié des superviseurs s'accordent à dire que les affections « invisibles » rendent le processus d'évaluation plus complexe.
- Peu de différences significatives entre les sexes se sont dégagées de la recherche. Cependant, les femmes sont légèrement plus susceptibles que les hommes de dire que la douleur chronique et les handicaps sensoriels ou environnementaux sont la raison de leur demande de mesures d'adaptation, et de qualifier leur état d'épisodique ou de récidivant. Il est donc possible que les femmes soient plus susceptibles de devoir fournir un certificat médical ou d'autres preuves, d'avoir pris à un certain moment un congé de maladie prolongé en raison du manque de mesures d'adaptation appropriées, et d'avoir choisi de ne pas demander de mesure d'adaptation dans le passé.

3. Constatations supplémentaires tirées de l'enquête auprès des superviseurs

- La plupart des superviseurs estiment qu'ils ne disposent pas de ressources suffisantes pour gérer efficacement les demandes de mesures d'adaptation, et que la haute direction ne se rend pas pleinement compte du temps et des efforts consacrés à ce processus. Plus particulièrement, les superviseurs mentionnent souvent la nécessité d'obtenir des conseils plus spécialisés sur les mesures d'adaptation en milieu de travail, autres que le recours aux médecins et aux spécialistes. Il peut être possible de déterminer la source de conseils spécialisés la plus efficace et la plus utile pour aider les gestionnaires à gérer les demandes de mesures d'adaptation.
- La source de fonds la plus courante pour financer la mise en œuvre des demandes de mesures d'adaptation est le budget des gestionnaires opérationnels. Les superviseurs n'ont pas de préférence claire quant à la source de financement. Au-delà de la source de financement, il est généralement reconnu qu'il est nécessaire d'offrir un meilleur appui tout au long du processus et de le rendre plus clair.
- Au-delà du financement des mesures d'adaptation, les superviseurs, quand ils demandent des ressources ou du soutien supplémentaires, préconisent un processus d'adaptation plus cohérent ou centralisé et demandant des instructions étape par étape ainsi qu'un meilleur accès à l'information et aux experts fonctionnels.
- On ne s'entend pas non plus pour déterminer si le système d'évaluation du rendement actuel est adapté aux employés en situation de handicap ou non, mais les suggestions d'amélioration comprennent l'harmonisation des objectifs de rendement avec les mesures d'adaptations approuvées, la réévaluation des critères d'évaluation une fois la mesure d'adaptation en place, et la garantie que les évaluateurs connaissent les mesures d'adaptation précédemment documentés.

Déclaration de neutralité politique et coordonnées

J'atteste, par les présentes, à titre de cadre supérieure d'Environics, que les produits livrables se conforment entièrement aux exigences de neutralité politique du gouvernement du Canada énoncées dans la *Politique sur les communications et l'image de marque* et la Procédure obligatoire relative à la recherche sur l'opinion publique de la *Directive sur la gestion des communications*. Plus précisément, les produits livrables ne comprennent pas d'information sur les intentions de vote électoral, les préférences quant aux partis politiques, les positions des partis ou l'évaluation de la performance d'un parti politique ou de ses dirigeants.



Sarah Robertson
Vice-présidente, Affaires internes et publiques
sarah.roberson@environics.ca
613-699-6884

Nom du fournisseur : Environics Research Group
Numéro de la commande subséquente de TPSGC : 24062-200341/001/CY
Date du contrat original : 15 août 2019