



CAN/ASC-1.1:2024 (RÉV-2025) – L'emploi

Norme nationale du Canada



cch  SCC



Normes d'accessibilité
Canada

Accessibility Standards
Canada

Canada

Table des matières

1 À propos de Normes d'accessibilité Canada	7
2 Énoncé du Conseil canadien des normes	13
3 Avis juridique de NAC	14
3.1 Avis juridique pour les normes	14
3.2 Comprendre la présente édition de la norme	14
3.3 Exclusion de responsabilité	14
3.4 Propriété et droits de propriété intellectuelle	16
3.5 Droits de brevet	17
3.6 Cession du droit d'auteur	17
3.7 Utilisations autorisées de ce document	18
4 Membres du comité technique	22
4.1 Personnes en situation de handicap et intérêt public	22
4.2 Intérêt général	22
4.3 Décideurs politiques	22
4.4 Utilisateurs de normes	23
4.5 Gestionnaire de projet	23
5 Préface	24
5.1 Accords internationaux	27
5.1.1 <i>Convention relative aux droits des personnes handicapées</i> ..	27
5.1.2 Objectifs de développement durable	28
6 Introduction	29
6.1 Applicabilité au cycle de vie de l'emploi	30
6.2 Objectif à long terme	34
6.3 But	34
6.4 Principes directeurs	35

7 Portée	37
7.1 Public visé	37
7.2 Travail	38
7.3 Environnements de travail	38
7.4 Terminologie	38
8 Définitions et abréviations	40
9 Document de référence	47
10 Soutien, politiques et leadership structurels (systèmes, politiques et pratiques).....	48
10.1 Résumé.....	48
10.2 Élaboration, mise en œuvre et surveillance d'une stratégie d'accessibilité à l'emploi	49
10.3 Éléments clés d'une stratégie d'accessibilité à l'emploi réussie	50
10.4 Rôles et responsabilités	51
10.4.1 Engagement de tous les niveaux et fonctions de l'organisme .	51
10.4.2 Rôle et responsabilités de la haute direction	51
10.4.3 Rôles et responsabilités des gestionnaires, des superviseurs et des experts internes	54
10.4.4 Rôle d'une organisation sur un lieu de travail syndiqué.....	55
10.4.5 Rôle du membre du personnel	56
10.5 Politiques organisationnelles	57
10.5.1 Élaboration de politiques.....	57
10.5.2 Domaines des politiques	58
10.5.3 Politique d'accessibilité	59
10.6 Accès à l'information.....	60
10.6.1 Accessibilité des communications	61
10.7 Technologies de l'information	62
10.7.1 Système d'information sur les ressources humaines	63

11 Culture, mobilisation et éducation	65
11.1 Résumé	65
11.2 Culture du lieu de travail	66
11.2.1 Stratégies et efforts de communication globaux	67
11.2.2 Actions centrées sur les membres du personnel	68
11.3 Leadership et communication	69
11.3.1 Un engagement en faveur de l'inclusion et de la formation à tous les niveaux de gestion.....	71
11.3.2 Responsabilisation	71
11.4 Mobilisation du personnel	72
11.4.1 Évaluation des besoins	73
11.4.2 Stratégie d'accessibilité à l'emploi	73
11.4.3 Défense de l'inclusion	74
11.5 Formation et éducation	75
11.5.1 Formation de l'équipe de gestion	75
11.5.2 Formation à l'échelle de l'organisation	76
12 Recrutement, embauche et intégration	78
12.1 Résumé.....	78
12.2 Recrutement.....	78
12.2.1 Déclaration d'engagement	78
12.2.2 Processus de recrutement des candidats	79
12.2.3 Systèmes de suivi des candidats et intelligence artificielle	80
12.2.4 Offres d'emploi.....	82
12.2.5 Processus de candidature.....	83
12.3 Entrevues et processus d'évaluation	85
12.3.1 Comités d'entrevue	86
12.3.2 Questions d'entrevue	86
12.4 Embauche	87

12.5	Intégration	88
12.6	Soutien continu à l'emploi.....	89
13	Maintien en poste et perfectionnement professionnel	90
13.1	Résumé.....	90
13.2	Maintien en poste	90
13.3	Promotion et perfectionnement professionnel.....	91
13.3.1	Redéploiement.....	92
13.3.2	Politique de redéploiement.....	93
13.4	Gestion du rendement	93
13.5	Rémunération.....	94
13.6	Fin d'emploi	94
14	Élaboration et maintien d'un système de soutien à l'accessibilité.....	96
14.1	Aperçu	96
14.2	Principes	96
14.3	Composantes d'un système de soutien à l'accessibilité complet ...	98
14.3.1	Politiques	98
14.3.2	La divulgation et provision des aides à l'accessibilité (adaptations).....	101
14.3.3	Prestations et autres soutiens	105
15	Annexe A: Historique et contexte (à titre informatif)	108
16	Annexe B: Vivre avec un handicap (à titre informatif)	112
17	Annexe C: Perspective d'accessibilité intersectionnelle (à titre informatif)	114
17.1	Intersectionnalité	114
17.2	Définition des composantes essentielles d'une perspective d'accessibilité intersectionnelle	114
17.3	Avantages d'une perspective intersectionnelle de l'accessibilité ..	116
17.4	Questions	117

18 Annexe D: Politiques anti-capacitistes (à titre informatif).....	119
18.1 Politique anti-capacitiste	119
18.2 Capacitisme, attitudes négatives, stéréotypes et stigmatisation ..	120
18.3 Pourquoi les politiques anti-capacitistes sont-elles importantes?	121
18.4 Exemples de capacitisme	121
18.5 Discrimination en matière d'emploi	122
18.6 Comment éviter le capacitisme occasionnel	122
19 Annexe E: Politiques distinctifs en matière d'accessibilité et éléments d'accessibilité intégrés dans les politiques actuelles (à titre informatif) ...	123
19.1 Politiques distinctifs en matière d'accessibilité.....	123
19.2 Éléments d'accessibilité intégrés dans les politiques actuelles	123
20 Annexe F: Bibliographie (à titre informatif)	125

1 À propos de Normes d'accessibilité Canada

Normes d'accessibilité Canada (NAC), sous les auspices duquel la présente norme a été produite, est un établissement public du gouvernement du Canada mandaté conformément à la *Loi canadienne sur l'accessibilité*. Les normes de Normes d'accessibilité Canada contribuent à l'objectif de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, qui est de profiter à toutes les personnes, en particulier aux personnes en situation de handicap, par la réalisation d'un Canada sans obstacle grâce à la détermination, à l'élimination et à la prévention des obstacles à l'accessibilité.

Le terme handicap désigne, au sens de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, toute déficience notamment physique, intellectuelle, cognitive, mentale ou sensorielle, trouble d'apprentissage ou de la communication ou limitation fonctionnelle, de nature permanente, temporaire ou épisodique, manifeste ou non et dont l'interaction avec un obstacle nuit à la participation pleine et égale d'une personne dans la société.

Tous les travaux d'élaboration de normes de Normes d'accessibilité Canada, y compris le travail de nos comités techniques, reposent sur la reconnaissance des principes suivants de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* :

- le droit de toute personne à être traitée avec dignité, quels que soient ses handicaps;
- le droit de toute personne à l'égalité des chances d'épanouissement, quels que soient ses handicaps;
- le droit de toute personne à un accès exempt d'obstacles et à une participation pleine et égale dans la société, quels que soient ses handicaps;

- le droit de toute personne d’avoir concrètement la possibilité de prendre des décisions pour elle-même, avec ou sans aide, quels que soient ses handicaps;
- le fait que les lois, politiques, programmes, services et structures doivent tenir compte des handicaps des personnes, des différentes façons dont elles interagissent au sein de leurs environnements ainsi que des formes multiples et intersectionnelles de discrimination et de marginalisation vécues par celles-ci;
- le fait que les personnes en situation de handicap doivent participer à l’élaboration et à la conception des lois, des politiques, des programmes, des services et des structures;
- l’élaboration et la révision de normes d’accessibilité et la prise de règlements doivent être faites dans l’objectif d’atteindre le niveau d’accessibilité le plus élevé qui soit pour les personnes en situation de handicap.

Ces principes cadrent avec ceux de la *Convention relative aux droits des personnes handicapées* des Nations Unies, ratifiée par le gouvernement du Canada en 2010 pour reconnaître l’importance de promouvoir, de protéger et de faire respecter les droits fondamentaux des personnes en situation de handicap à participer pleinement à la vie de leur collectivité. Les normes élaborées par Normes d’accessibilité Canada s’harmonisent avec les articles de la Convention.

Normes d’accessibilité Canada cherche à créer des normes qui sont conformes à sa vision. Ce travail comprend des engagements à éliminer les obstacles à l’accessibilité et à respecter le principe « Rien sans nous » dans notre processus d’élaboration de normes, où tout le monde, y compris les personnes en situation de handicap, peut s’attendre à un Canada exempt d’obstacles.

Dans le cadre du principe « Rien sans nous », Normes d'accessibilité Canada soutient que l'accessibilité nous concerne tous, car elle peut avoir des effets bénéfiques sur l'ensemble de la société. Par conséquent, les normes élaborées par Normes d'accessibilité Canada sont conçues pour atteindre les plus hauts niveaux d'accessibilité. Cela signifie que ces normes établissent des exigences techniques fondées sur l'équité tout en tenant compte des pratiques exemplaires nationales et internationales, plutôt que de se concentrer sur des exigences techniques minimales.

Cette façon de faire vise à encourager l'innovation en matière de normes et à élaborer des exigences techniques ayant des effets positifs à grande échelle. Cette approche en matière d'innovation vise à améliorer les résultats pour tous les Canadiens, notamment en créant des possibilités d'emploi et des solutions qui contribuent à la croissance économique du Canada.

Le processus d'élaboration de normes utilisé par Normes d'accessibilité Canada est le plus accessible au Canada, voire au monde. Normes d'accessibilité Canada offre des mesures d'adaptation pour répondre aux besoins des membres des comités techniques qui ont un handicap. Normes d'accessibilité Canada offre une rémunération aux personnes en situation de handicap afin de favoriser leur participation active. Normes d'accessibilité Canada assure un processus d'examen public accessible, notamment grâce à des formulaires d'autorisation accessibles et à la publication de la norme dans plusieurs formats, afin d'encourager les Canadiens en situation de handicap à formuler des commentaires. Afin d'assurer une accessibilité optimale pour tous, nos normes sont disponibles gratuitement sur notre site Web. Les normes peuvent être consultées dans divers formats, y compris des résumés en langage clair, en American Sign language (ASL) et en langue des signes québécoise (LSQ). Cela permet aux groupes suivants de profiter du contenu technique de nos normes :

- les personnes en situation de handicap;
- les personnes sans handicap;

- le secteur public fédéral;
- le secteur privé;
- les organisations non gouvernementales;
- les communautés autochtones; et
- la société.

Normes d'accessibilité Canada applique un cadre intersectionnel pour tenir compte des expériences des personnes en situation de handicap qui s'identifient également comme 2ELGBTQ+, Autochtones, femmes ou minorités visibles. Son processus d'élaboration de normes exige que les comités techniques appliquent une perspective tenant compte de tous les handicaps pour s'assurer qu'aucun nouvel obstacle à l'accessibilité n'est créé involontairement. De plus, les normes élaborées par Normes d'accessibilité Canada cadrent avec objectifs de développement durable des Nations unies, qui ont été adoptés par le Canada en 2015 pour promouvoir le partenariat, la paix et la prospérité pour tous les peuples et la planète d'ici 2030.

Normes d'accessibilité Canada participe à la préparation de normes d'accessibilité volontaires qui sont élaborées par des comités techniques sur la base d'une approche consensuelle. Chaque comité technique est composé d'un groupe équilibré d'experts qui élabore le contenu technique d'une norme. Au moins 30 % de ces experts techniques sont des personnes en situation de handicap et ayant une expérience vécue, et 30 % sont issus de groupes en quête d'équité, y compris la communauté 2ELGBTQ+, les Autochtones, les femmes et les minorités visibles. Ces experts techniques comprennent également des consommateurs et d'autres utilisateurs, des représentants du gouvernement et des autorités, des travailleurs et des syndicats, d'autres organismes d'élaboration de normes, des entreprises et des industries, des organismes universitaires et de recherche, ainsi que des organisations non gouvernementales.

Toutes les normes de Normes d'accessibilité Canada intègrent également des constatations connexes tirées de rapports de recherche produits dans le cadre du programme de subventions et de contributions pour l'avancement de l'accessibilité de Normes d'accessibilité Canada. Ce programme fait intervenir des personnes en situation de handicap, des experts et des organisations pour faire progresser la recherche sur les normes d'accessibilité et soutient des projets de recherche qui aident à repérer, à éliminer et à prévenir les nouveaux obstacles à l'accessibilité.

Les normes de Normes d'accessibilité Canada peuvent faire l'objet d'un examen et d'une révision pour s'assurer qu'elles tiennent compte des tendances actuelles et des pratiques exemplaires. Normes d'accessibilité Canada entreprendra l'examen de la présente norme dans les quatre ans suivant la date de publication. Les suggestions d'amélioration, qui sont toujours les bienvenues, devraient être portées à l'attention du comité technique concerné.

Normes d'accessibilité Canada est un organisme d'élaboration de normes accrédité par le Conseil canadien des normes et élabore donc toutes ses normes en suivant un processus d'élaboration de normes accrédité et les Exigences et lignes directrices pour les organismes d'élaboration de normes du Conseil canadien des normes. Ces normes volontaires s'appliquent aux entités sous réglementation fédérale et peuvent être recommandées à la ministre responsable de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (c.-à-d. la ministre de l'Emploi et des Familles).

En plus de ses efforts d'élaboration de normes d'accessibilité, Normes d'accessibilité Canada fait figure de chef de file parmi les organisations fédérales canadiennes pour la promotion et l'adoption de l'accessibilité au sein du gouvernement. Il est le premier organisme du gouvernement fédéral à avoir un conseil d'administration dirigé majoritairement par des personnes en situation de handicap. Normes d'accessibilité Canada dispose de bureaux accessibles et modernes pour ses employés, son conseil d'administration et les membres des comités techniques. L'espace de travail accessible, soigneusement conçu, illustre la conviction de l'organisation quant à l'importance d'une conception équitable.

Pour obtenir des renseignements supplémentaires sur Normes d'accessibilité Canada, ses normes ou ses publications, veuillez communiquer avec nous :

Site Web : <https://accessibilite.canada.ca/>

Courriel : ASC.Standards-Normes.ASC@asc-nac.gc.ca

Courrier : Normes d'accessibilité Canada
320, boulevard Saint-Joseph
Bureau 246
Gatineau (Québec) K1A 0H3

2 Énoncé du Conseil canadien des normes

Une Norme nationale du Canada est une norme qui a été élaborée par un organisme d'élaboration de normes (OEN) titulaire de l'accréditation du Conseil canadien des normes (CCN) conformément aux exigences et lignes directrices du CCN. On trouvera des renseignements supplémentaires sur les Normes nationales du Canada à l'adresse :

www.ccn.ca.

Le CCN est une société d'État qui fait partie du portefeuille d'Innovation, Sciences et Développement économique Canada (ISDE). Dans le but d'améliorer la compétitivité économique du Canada et le bien-être collectif de la population canadienne, l'organisme dirige et facilite l'élaboration et l'utilisation des normes nationales et internationales. Le CCN coordonne aussi la participation du Canada à l'élaboration des normes et définit des stratégies pour promouvoir les efforts de normalisation canadiens.

En outre, il fournit des services d'accréditation à différents clients, parmi lesquels des organismes de certification de produits, des laboratoires d'essais et des organismes d'élaboration de normes. On trouvera la liste des programmes du CCN et des organismes titulaires de son accréditation à l'adresse : www.ccn.ca.

3 Avis juridique de NAC

Veuillez lire le présent avis juridique avant de faire usage du document de norme.

3.1 Avis juridique pour les normes

Les normes de l'Organisation canadienne d'élaboration de normes d'accessibilité (exerçant ses activités sous le nom « Normes d'accessibilité Canada ») (NAC) sont élaborées au moyen d'un processus d'élaboration de normes fondé sur le consensus approuvé par le Conseil canadien des normes. Ce processus réunit des volontaires représentant des points de vue et des intérêts variés dans le but d'atteindre un consensus et d'élaborer des normes.

3.2 Comprendre la présente édition de la norme

Des révisions peuvent avoir été ou pourraient à l'avenir être élaborés en relation avec la présente édition de la norme. Il incombe aux utilisateurs de ce document de vérifier si des révisions existent.

3.3 Exclusion de responsabilité

Le présent document a été élaboré à titre de document de référence pour une utilisation volontaire. Il incombe aux utilisateurs de vérifier si des lois ou des règlements rendent l'application de cette norme obligatoire ou si des règlements commerciaux ou des conditions commerciales stipulent son utilisation, par exemple, dans des règlements techniques, des plans d'inspection émanant d'autorités réglementaires et des programmes de certification.

Bien que l'application principale de la présente norme soit indiquée dans son domaine d'application, il incombe aux utilisateurs de la présente norme de juger de sa pertinence dans le cadre de leur objectif particulier. Il incombe également aux utilisateurs de tenir compte des limitations et des restrictions précisées dans l'objet ou le domaine d'application de la présente norme.

Ce document est fourni sans assertion, garantie, ni condition explicite ou implicite de quelque nature que ce soit, y compris, mais non de façon limitative, les assertions, les garanties ou les conditions implicites relatives à la qualité marchande, à l'adaptation à un usage particulier ainsi qu'à l'absence de violation des droits de propriété intellectuelle des tiers. Normes d'accessibilité Canada ne fait aucune assertion ni ne fournit aucune garantie quant à l'exactitude, à l'intégralité ou à la pertinence des renseignements contenus dans ce document. Normes d'accessibilité Canada ne fait aucune assertion ni ne fournit aucune garantie quant à la conformité du document aux lois, aux règles ou aux règlements pertinents ou à toute combinaison de ceux-ci.

Normes d'accessibilité Canada, ses entrepreneurs, ses agents, ses employés, ses directeurs ou ses représentants ou Sa Majesté le Roi du chef du Canada, ses employés, ses entrepreneurs, ses agents, ses directeurs et ses représentants ne peuvent en aucun cas être tenus responsables de toute blessure, perte ou dépense ou de tout préjudice direct, indirect ou accessoire, y compris, mais non de façon limitative, tout préjudice spécial ou consécutif, toute perte de recettes ou de clientèle, toute perte d'exploitation, toute perte ou altération de données ou tout autre préjudice économique ou commercial, qu'il soit fondé sur un contrat, un délit civil (y compris le délit de négligence) ou tout autre élément de responsabilité tirant son origine de quelque façon que ce soit de l'accès au document ou de la possession ou utilisation du document, et ce, même si Normes d'accessibilité Canada a été avisé de l'éventualité de tels préjudices.

En publiant et en offrant ce document, Normes d'accessibilité Canada n'entend pas fournir des services professionnels ou autres au nom de quelque personne ou entité que ce soit, ni remplir les engagements que de telles personnes ou entités auraient pris auprès de tiers. Les renseignements présentés dans ce document sont destinés aux utilisateurs qui possèdent le niveau de connaissance et d'expérience nécessaires pour utiliser et mettre en application ce contenu, et Normes d'accessibilité Canada n'accepte aucune responsabilité découlant de quelque façon que ce soit de l'usage des renseignements que renferme le présent document ou de la confiance qu'on leur porte.

Normes d'accessibilité Canada publie des normes facultatives et des documents connexes. Normes d'accessibilité Canada n'a pas le pouvoir de faire respecter le contenu des normes ou des autres documents publiés par l'organisation et ne s'engage pas non plus à le faire.

3.4 Propriété et droits de propriété intellectuelle

Entre Normes d'accessibilité Canada et les utilisateurs du présent document (qu'il soit imprimé, électronique ou se présente sous une autre forme), Normes d'accessibilité Canada est le propriétaire, ou le licencié autorisé, de tous les droits d'auteur et droits moraux contenus dans le présent document. En outre, Normes d'accessibilité Canada est propriétaire de sa marque officielle. De façon non limitative, l'utilisation, la modification, la copie ou la divulgation non autorisée de ce document pourrait contrevenir aux lois visant la propriété intellectuelle de Normes d'accessibilité Canada et/ou d'autres parties et donner ainsi droit à l'organisation et/ou à une autre partie d'exercer ses recours légaux relativement à une telle utilisation, modification, copie ou divulgation. Dans la mesure prévue par le permis ou la loi, Normes d'accessibilité Canada conserve tous les droits de propriété intellectuelle relatifs à ce document.

3.5 Droits de brevet

Certains des éléments de cette norme peuvent faire l'objet de droits de brevet. Normes d'accessibilité Canada ne doit pas être tenue responsable de préciser quels sont ces droits de brevet. Les utilisateurs de cette norme sont avisés que c'est à eux qu'il incombe de vérifier la validité de ces droits de brevet.

3.6 Cession du droit d'auteur

Dans le présent avis juridique, un « commentaire » désigne toute information fournie de façon écrite ou orale, y compris toute suggestion, qu'un utilisateur fournit à Normes d'accessibilité Canada au sujet d'une norme ou d'un projet de norme. En fournissant un commentaire à Normes d'accessibilité Canada concernant une norme ou un projet de norme, l'auteur d'un commentaire accorde à Normes d'accessibilité Canada et au gouvernement du Canada une licence non exclusive, libre de redevances, perpétuelle, mondiale et irrévocable pour utiliser, traduire, reproduire, divulguer, distribuer, publier, modifier, autoriser à reproduire, communiquer au public par télécommunication, enregistrer, exécuter ou concéder en sous-licence pour le commentaire, en tout ou en partie et sous quelques forme ou support que ce soit, pour réviser la norme ou le projet de norme, ou à des fins non commerciales. En fournissant le commentaire et étant le seul propriétaire du droit d'auteur ou ayant l'autorité de concéder le droit d'auteur, l'auteur du commentaire confirme sa capacité à concéder la licence et renonce à tous les droits moraux associés, y compris, mais sans s'y limiter, tous les droits d'attribution en ce qui concerne le commentaire. Si la personne qui fournit le commentaire n'en est pas l'auteur, elle confirme, en offrant le commentaire, qu'une renonciation aux droits moraux de l'auteur a été faite en faveur de cette personne ou du détenteur du droit d'auteur du commentaire. Au moment de fournir un commentaire, l'auteur du commentaire doit déclarer et fournir une citation pour toute propriété intellectuelle contenue dans le commentaire qui est détenue par une tierce partie.

3.7 Utilisations autorisées de ce document

Ce document, sous toutes ses formes (y compris dans un média substitut), n'est fourni par Normes d'accessibilité Canada qu'à des fins informationnelles, pédagogiques et non commerciales. Les utilisateurs de ce document ne sont autorisés qu'à effectuer les actions suivantes :

- télécharger le document sur un ordinateur dans le seul but de le consulter;
- consulter et parcourir le document;
- imprimer ce document s'il s'agit d'une version électronique; et
- diffuser ce document à des fins informatives, éducatives et non commerciales.

En outre, les utilisateurs ne doivent pas faire ce qui suit et ne doivent pas permettre à d'autres personnes de le faire :

- modifier ce document de quelque façon que ce soit ou retirer le présent avis juridique joint à cette norme;
- vendre ce document sans l'autorisation de Normes d'accessibilité Canada;
- utiliser le présent document pour induire en erreur les utilisateurs d'un produit, d'un processus ou d'un service visé par la présente norme; ou
- reproduire la totalité ou des parties précises de la norme dans d'autres documents de norme ou travaux de normalisation accessibles au public, à moins que Normes d'accessibilité Canada n'accorde, par écrit, la permission de le faire et que l'utilisateur n'inclue la mention suivante : « Ce matériel provient de [*insérer le titre des normes*] et aucune reproduction n'est permise sans l'autorisation de Normes d'accessibilité Canada ».

Si vous êtes en désaccord avec l'une ou l'autre des conditions du présent avis juridique, vous ne devez pas télécharger ou utiliser le présent document ni en reproduire le contenu, auquel cas toutes les copies devront immédiatement être détruites. L'utilisation de ce document indique que vous confirmez accepter les conditions de cet avis juridique.

Norme Nationale du Canada
CAN/ASC–1.1:2024 (RÉV-2025)

L'emploi



Publiée en mai 2025 par Normes d'accessibilité Canada
Un établissement public du gouvernement fédéral
320, boulevard Saint-Joseph, bureau 246, Gatineau (Québec) K1A 0H3

Pour accéder aux normes et aux publications connexes, consultez

accessibilite.canada.ca

ou composez le 1-833-854-7628.

This National Standard of Canada is available in both French and English.

Code(s) ICS : 03.040; 03.060, 03.080, 03.100, and 03.220

ISBN 978-0-660-74379-0

Numéro de catalogue AS4-40/1-2024F-PDF

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par la ministre responsable de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (c.-à-d. la ministre de l'Emploi et des Familles), 2025.

Aucune partie de cette publication ne peut être reproduite sous quelque forme que ce soit sans l'autorisation préalable de l'éditeur.

4 Membres du comité technique

4.1 Personnes en situation de handicap et intérêt public

Mahadeo Sukhai, chercheur, travailleur autonome (président)

Andrew Livingston, président-directeur général, Dexterity Consulting (vice-président)

Gary Malkowski, consultant, indépendant

Monique Beaudoin, consultante (semi-retraîtée)

Norma McCormick, fondatrice et directrice, Corporate Health Works Incorporated

4.2 Intérêt général

Don Gallant, directeur national, initiative Prêts, disponibles et capables, Inclusion Canada

Emile Tompa, scientifique principal, Programme d'études sur la population/la main-d'œuvre, Institut du travail et de la santé

Mark Wafer, président du conseil d'administration, Services canadiens de l'ouïe

Wendy Lau, présidente-directrice générale, Leads Employment Services

4.3 Décideurs politiques

Christine Lund, analyste des politiques et des programmes, Service aux Autochtones Canada (SAC)

Emmanuelle Lopez-Bastos, coordinatrice des droits de la personne, de l'équité et de la diversité, Syndicat des travailleurs et travailleuses unis de l'alimentation et du commerce

Glen Hayes, conseiller principal en ressources humaines, Secrétariat du Conseil du Trésor

Kelsey Baker, consultante en rémunération, Bureau des services communs de l'éducation de la Nouvelle-Écosse

Orelie Di Mavindi, gestionnaire, Fonds d'intégration pour les personnes handicapées, Emploi et Développement social Canada

Seema Lamba, agente nationale des droits de la personne, Alliance de la Fonction publique du Canada

Pamela Lahey (membre d'octobre 2020 à avril 2024)

4.4 Utilisateurs de normes

Jamie Burton, présidente-directrice générale, INNoVA

Rachel Desjourdy, responsable de l'accessibilité, CBC/Radio-Canada

Steven Lewis, gestionnaire, Conseiller juridique principal et conseiller en accessibilité, Banque Capital One (Canada)

4.5 Gestionnaire de projet

Quinn Redekop, conseiller principal de programme, Normes d'accessibilité Canada

5 Préface

Il s'agit de la version révisée de CAN/ASC 1.1, L'emploi. Elle fournit des informations à jour par rapport à la version précédente publiée en 2024 sous le même titre.

Voici les principales modifications apportées à la norme depuis la version précédente:

- Article 6.1 – cet article est mise à jour pour élargir le principe de « l'obligation de prendre des mesures d'adaptation »;
- Article 11 – cet article est ajoutée afin d'introduire des exigences au sujet de la culture, la mobilisation et l'éducation;
- Article 10.4.1 – l'article 10.4 est restructuré afin de créer une distinction entre l'énoncé général introductif de l'article 10.4 et la première exigence de l'article. L'exigence figure maintenant dans le nouvel article 10.4.1 avec le nouveau titre « Engagement de tous les niveaux et fonctions de l'organisme »;
- Article 14 – et article est ajoutée afin d'introduire des exigences au sujet de l'élaboration et du maintien d'un système de soutien à l'accessibilité;
- Annexe A – Historique et contexte (à titre informatif) est ajoutée;
- Annexe B – Vivre avec un handicap (à titre informatif) est ajoutée;
- Annexe C – Amélioration continue (à titre informatif) est supprimée; et
- Annexe E (anciennement Annexe D) – Politiques d'accessibilité distinctes et éléments d'accessibilité intégrés dans les politiques actuelles (à titre informatif) est ajoutée.

La présente norme vise à s’harmoniser avec d’autres normes pertinentes, notamment la suivante :

- Groupe CSA (CSA) Z1011 – Système de gestion d’incapacité au travail – de l’Association canadienne de normalisation.

Remarque 1 : La présente norme est également destinée à s’harmoniser avec le cadre de planification de l’accessibilité pour les entités sous réglementation fédérale. Il a été élaboré par le bureau du commissaire à l’accessibilité afin que les entités puissent s’acquitter de leurs obligations en matière de planification et de rapport en vertu de la *Loi canadienne sur l’accessibilité*.

Remarque 2 : La présente norme a également pour but de s’harmoniser avec des droits de la personne et la législation en matière d’emploi, notamment :

- a) *Loi canadienne sur l’accessibilité*;
- b) *Code canadien du travail*;
- c) *Loi canadienne sur les droits de la personne*;
- d) *Loi sur l’équité en matière d’emploi*.

La présente norme précise les exigences relatives à une approche documentée et systématique de l’élaboration, de la mise en œuvre et du maintien de lieux de travail accessibles et inclusifs, et fournit des renseignements complémentaires aux annexes ([A](#) à [E](#)).

Normes d’accessibilité Canada s’inspire des termes utilisés dans la *Loi canadienne sur l’accessibilité* et dans la *Convention relative aux droits des personnes handicapées* des Nations Unies en employant un langage axé d’abord sur la personne (voir la définition du langage centré sur la personne à l’article [8](#)). Il est essentiel de choisir avec soin les termes utilisés pour désigner un groupe de personnes. L’utilisation appropriée du langage traduit le respect, la dignité et la valeur, et s’éloigne de l’étiquetage, des stéréotypes et de la discrimination.

Cette norme est axée sur les identités intersectionnelles au sein desquelles est vécu le handicap. Elle tient compte du fait que l'expérience vécue de toute personne vivant avec un handicap est unique, et qu'il ne reflète pas celui des autres personnes ayant le même handicap ou des personnes en situation de handicap dans leur ensemble. Conformément au principe de l'expérience intersectionnelle, la présente norme fournit de multiples formats de communication et de langue que les personnes en situation de handicap utilisent pour interagir avec le monde et les autres personnes. En outre, la présente norme adopte une approche fondée sur l'équité, de sorte qu'un type ou un sous-type de handicap n'a pas préséance sur un autre.

Cette norme volontaire peut être utilisée pour l'évaluation de la conformité.

L'élaboration de cette norme a été entreprise par Normes d'accessibilité Canada. Le contenu a été préparé par le comité technique sur l'emploi constitué par Normes d'accessibilité Canada, sous l'autorité de la direction de Normes d'accessibilité Canada, et a été officiellement approuvé par le comité technique.

Remarque 1 : La présente norme a été élaborée par consensus, qui est défini comme un accord substantiel qui sous-entend bien plus qu'une simple majorité, mais pas nécessairement l'unanimité. Conformément à cette définition, un membre peut figurer sur la liste des comités techniques sans pour autant être en accord complet avec tous les articles de la présente norme.

Remarque 2 : Cette norme fait l'objet d'un examen périodique, et les suggestions d'amélioration seront transmises au comité technique approprié.

5.1 Accords internationaux

5.1.1 *Convention relative aux droits des personnes handicapées*

La *Convention relative aux droits des personnes handicapées* des Nations Unies protège et promeut les droits et la dignité des personnes en situation de handicap sans discrimination et sur un pied d'égalité avec les autres. Les Parties à la Convention sont exigées de promouvoir et d'assurer la pleine jouissance des droits de la personne des personnes en situation de handicap, y compris la pleine égalité devant la loi. La Convention a servi de catalyseur majeur du mouvement mondial visant à considérer les personnes en situation de handicap comme des membres à part entière et égaux de la société.

Cette norme s'harmonise avec les articles suivants de la Convention :

- Article 5 - Égalité et non-discrimination
- Article 6 - Femmes handicapées
- Article 8 - Sensibilisation
- Article 9 - Accessibilité
- Article 12 - Reconnaissance de la personnalité juridique dans des conditions d'égalité
- Article 16 - Droit de ne pas être soumis à l'exploitation, à la violence et à la maltraitance
- Article 19 - Autonomie de vie et inclusion dans la société
- Article 20 - Mobilité personnelle
- Article 24 - Éducation
- Article 25 - Santé
- Article 27 - Travail et emploi

5.1.2 Objectifs de développement durable

Le Programme 2030 des Nations unies pour le développement durable et ses 17 objectifs de développement durable constituent un appel à l'action mondial. Ils visent à ne laisser personne de côté et à relever les défis sociaux, économiques et environnementaux. Le Canada et 192 autres États membres des Nations Unies ont adopté le Programme 2030 en 2015. Les normes peuvent fournir des directives concrètes et exploitables pour atteindre les objectifs.

Cette norme contribue aux objectifs suivants :

- Objectif 1 - Éliminer la pauvreté sous toutes ses formes et partout dans le monde
- Objectif 5 - Parvenir à l'égalité des sexes et autonomiser toutes les femmes et les filles
- Objectif 8 - Promouvoir une croissance économique soutenue, partagée et durable, le plein emploi productif et un travail décent pour tous
- Objectif 9 - Bâtir une infrastructure résiliente, promouvoir une industrialisation durable qui profite à tous et encourager l'innovation
- Objectif 10 - Réduire les inégalités dans les pays et d'un pays à l'autre
- Objectif 16 - Promouvoir l'avènement de sociétés pacifiques et inclusives aux fins du développement durable, assurer l'accès de tous à la justice et mettre en place, à tous les niveaux, des institutions efficaces, responsables et ouvertes à tous

6 Introduction

Cette norme vise à créer un milieu de travail accessible, inclusif et exempt d'obstacles et de discrimination pour tous les membres du personnel, quelle que soit leur expérience vécue avec le handicap.

Remarque : Dans le contexte de l'emploi, un environnement de travail inclusif fait référence à un environnement dans lequel les membres du personnel se sentent valorisés, respectés et où ils ont un accès équitable aux opportunités et aux ressources, quels que soient leurs antécédents ou leurs circonstances.

Pour concrétiser cette vision, la norme valorise une combinaison d'approches systémiques et d'approches centrées sur la personne.

Durant leur parcours professionnel, les personnes en situation de handicap rencontrent de nombreux obstacles à l'accessibilité et à l'inclusion dans le milieu de travail. Ces obstacles comprennent notamment les suivants :

- a) les obstacles transitoires (obstacles à l'accès à l'environnement de travail);
- b) les obstacles comportementaux (différence de traitement et discrimination dans l'environnement de travail);
- c) les obstacles environnementaux (obstacles présents dans l'environnement de travail); et
- d) la garantie de la sécurité de l'environnement de travail pour tout le personnel.

Remarque : Un obstacle est tout élément qui nuit à la participation pleine et égale dans la société des personnes en situation de handicap. Les déficiences comprennent un handicap physique, mental, intellectuel, cognitif, ou sensoriel, un trouble d'apprentissage ou de la communication, ou une limitation fonctionnelle (source : *Loi canadienne sur l'accessibilité*).

Plusieurs facteurs sociaux, environnementaux et individuels influencent les expériences des personnes en situation de handicap aux différents stades du cycle de vie de l'emploi. Ces facteurs comprennent notamment les suivants :

- a) la nature du vécu du handicap;
- b) l'âge de l'apparition du handicap;
- c) l'identité intersectionnelle;
- d) la taille de l'entreprise;
- e) le type de lieu de travail;
- f) le type de travail; et
- g) les politiques et pratiques officielles et non officielles sur le lieu de travail.

6.1 Applicabilité au cycle de vie de l'emploi

La présente norme repose sur les sept phases du « cycle de vie de l'emploi » et vise à aider les utilisateurs de la norme au cours de toutes les phases du cycle, à savoir :

- a) le recrutement;
- b) l'embauche;
- c) l'intégration;
- d) le maintien en poste;
- e) la promotion et l'avancement professionnel;
- f) la gestion du rendement; et
- g) la cessation d'emploi.

Pour une organisation, la productivité consiste à disposer du personnel ayant un bon rendement, qui contribue au mandat et à la réussite de l'organisation. L'emploi inclusif met l'accent sur la diversité et sur la représentation au sein de la main-d'œuvre et les valorise, ce qui se traduit par une mobilisation et une motivation plus significative du personnel et, par conséquent, par un lieu de travail plus productif et plus sain. Cette norme examine la manière dont les organisations identifient, préviennent et éliminent les obstacles que rencontrent les personnes en situation de handicap au cours de leur parcours professionnel.

L'accessibilité et la confiance des personnes en situation de handicap sont essentielles pour un milieu de travail inclusif, mais elles ne doivent pas être considérées isolément. Pour créer un environnement véritablement inclusif, la présente norme encourage l'intégration de l'accessibilité et de la confiance des personnes en situation de handicap dans des efforts plus larges en matière de diversité et de représentation. Cela permet de s'assurer que tous les éléments interconnectés essentiels à un milieu de travail inclusif sont traités ensemble.

Remarque : La confiance dans le handicap, « disability confidence » en anglais, signifie qu'une organisation a la volonté et la capacité de gérer efficacement la diversité des besoins des personnes. Cela signifie qu'elle traite l'accessibilité des personnes en situation de handicap comme une priorité de l'entreprise en comprenant l'incidence du handicap sur chaque partie de l'organisation. Pour ce faire, il faut déceler et éliminer les obstacles et démanteler les idées reçues sur les capacités et le potentiel du personnel en situation de handicap. La confiance dans le handicap implique de se sentir à l'aise et compétent dans la gestion d'un effectif comprenant des personnes en situation de handicap.

Pour créer un milieu de travail où règne la confiance dans le handicap, les organisations doivent :

- a) reconnaître la valeur des personnes en situation de handicap;

- b) créer un environnement dans lequel les membres du personnel se sentent à l'aise et peuvent choisir de divulguer leur handicap;
- c) fournir une formation et des ressources pour promouvoir la sensibilisation et réduire les préjugés discriminatoires; et
- d) exiger des membres de la direction qu'ils donnent l'exemple et qu'ils défendent l'inclusion à tous les niveaux de l'organisation.

En adoptant la confiance dans le handicap, les organisations peuvent créer un milieu de travail plus inclusif et plus équitable pour tous.

Une approche systématique et proactive est promue, et associée à une amélioration continue afin de permettre aux employeurs de disposer d'une main-d'œuvre inclusive et au rendement élevé, et d'être ainsi à l'avant-garde de l'emploi inclusif. Le concept d'amélioration continue comprend des activités récurrentes visant à améliorer le rendement au fil du temps. Il s'agit notamment de la planification, de la mise en œuvre et de l'évaluation de projets, de programmes, de politiques et de pratiques sur le lieu de travail. La présente norme emploie une approche proactive et systémique visant à faciliter la mise en place de lieux de travail où l'accessibilité est à la fois intégrée à l'environnement de travail.

Les exigences de la présente norme définissent un cadre de changement systémique au moyen de solutions et de politiques environnementales visant à favoriser l'accessibilité et l'inclusion sur le lieu de travail (voir les articles [10](#), [11](#) et [14](#)) :

- a) L'article [10](#) de la présente norme porte principalement sur le soutien, la politique et le leadership structurels au sein des organisations en mettant l'accent sur l'élaboration de systèmes, de politiques et de pratiques.
- b) L'article [11](#) traite de la culture, de la mobilisation et de l'éducation sur le lieu de travail.
- c) L'article [14](#) met l'accent sur l'élaboration et le maintien d'un système de soutien à l'accessibilité sur le lieu de travail.

Ce cadre de changement systémique est équilibré par une approche individualisée et centrée sur la personne, en matière d'accessibilité et d'adaptation, tout au long du parcours professionnel (voir les articles [12](#) et [13](#)).

- L'article [12](#) porte sur l'identification, la prévention et l'élimination des obstacles rencontrés lors du recrutement, de l'embauche et de l'intégration.
- L'article [13](#) traite de l'identification, de la prévention et de l'élimination des obstacles rencontrés dans le cadre du maintien en poste du personnel, du perfectionnement professionnel, de l'équité salariale (rémunération), de la gestion du rendement et de la cessation d'emploi.

Cette approche individualisée et centrée sur la personne en matière d'accessibilité et de l'aide à l'accessibilité (adaptations) repose sur le principe de « l'obligation de prendre des mesures d'adaptation ». L'obligation de prendre des mesures d'adaptation est l'obligation légale de l'employeur et du fournisseur de services d'adapter les règles, les politiques ou les pratiques, en temps opportun et de manière appropriée, pour que tous les membres du personnel qui relèvent des motifs de discrimination interdits par la *Loi canadienne sur les droits de la personne* puissent participer pleinement.

Remarque : L'obligation de prendre des mesures d'adaptation signifie que les personnes en situation de handicap doivent bénéficier d'un soutien adéquat pour pouvoir effectuer leur travail efficacement.

Pour créer un environnement de travail véritablement inclusif, les deux approches (changement systémique grâce à des solutions environnementales et à une approche individualisée centrée sur la personne) sont nécessaires. La présente norme démontre donc que les deux approches sont nécessaires à parts égales.

Des annexes informatives fournissent des renseignements supplémentaires et un contexte sur les concepts présentés dans la présente norme :

- a) Annexe A (à titre informatif) : Historique et contexte;
- b) Annexe B (à titre informatif) : Vivre avec un handicap;
- c) Annexe C (à titre informatif) : Perspective d'accessibilité intersectionnelle;
- d) Annexe D (à titre informatif) : Politiques anti-capacitistes;
- e) Annexe E (à titre informatif) : Politiques d'accessibilité distinctes et éléments d'accessibilité intégrés dans les politiques actuelles;
- f) Annexe F (à titre informatif) : Bibliographie.

6.2 Objectif à long terme

L'objectif à long terme de la présente norme est d'établir et de maintenir des emplois accessibles, inclusifs, exempts d'obstacles et sans discrimination pour toutes les personnes, y compris celles qui s'identifient comme étant en situation de handicap.

6.3 But

Le but de la présente norme est de fournir des directives aux employeurs et aux autres intervenants du lieu de travail en vue d'atteindre l'objectif à long terme en identifiant, en prévenant et en éliminant les obstacles. Cela permet à toutes les personnes de participer pleinement et équitablement à l'emploi, y compris celles qui s'identifient comme étant en situation de handicap.

6.4 Principes directeurs

La norme est conforme aux principes, au but et aux exigences de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* et en est le complément. Elle soutient l'objectif final, soit celui d'atteindre l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap. Elle tient également compte de la variété des handicaps, des obstacles et des considérations ou répercussions techniques et fiscales susceptibles d'être associés à la mise en œuvre des principes. Outre les principes de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* énoncés à l'article [1](#), d'autres principes s'appliquent également à la présente norme.

Les principes qui suivent sont extraits ou adaptés de l'article 27, Travail et emploi, de la *Convention relative aux droits des personnes handicapées* des Nations Unies et de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* :

- a) La discrimination fondée sur le handicap est interdite pour toutes les formes d'emploi, y compris les conditions de recrutement, d'embauche, de maintien en poste, d'avancement professionnel, et de conditions de travail sûres et saines.
- b) Le droit des personnes en situation de handicap à bénéficier, sur la base de l'égalité avec les autres, de conditions de travail justes et favorables, y compris l'égalité des chances et l'égalité de rémunération à travail égal, la sécurité et l'hygiène sur les lieux de travail, la protection contre le harcèlement et des procédures de règlement des griefs.
- c) Les personnes en situation de handicap peuvent exercer leurs droits professionnels et syndicaux sur la base de l'égalité avec les autres.
- d) Les possibilités d'emploi et d'avancement professionnel sont offertes aux personnes en situation de handicap sur le marché du travail, de même que l'aide à la recherche d'un emploi, à son obtention, au maintien en poste, et au retour à l'emploi.

- e) Des mesures d'adaptation raisonnables sont prévues pour les personnes en situation de handicap sur le lieu de travail.
- f) Les personnes en situation de handicap acquièrent une expérience professionnelle sur le marché du travail.
- g) L'accessibilité à l'emploi englobe toutes les étapes du cycle de vie de l'emploi, et s'applique à l'ensemble de l'environnement de travail, du lieu de travail, et de la main-d'œuvre.
- h) L'identité intersectionnelle est intégrée dans l'élaboration et la conception des politiques, des programmes, des structures et des services liés au lieu de travail.
- i) Les principes d'amélioration continue sont intégrés dans l'élaboration et la conception des politiques, des programmes, des structures et des services liés au lieu de travail.
- j) Les documents générés par le lieu de travail sont rédigés dans un langage clair, et produits dans un format accessible afin de garantir qu'ils soient lisibles par tous.
- k) Des processus équitables sont mis en œuvre pour assurer la pleine participation sur le lieu de travail de tous les membres du personnel, qu'ils soient en situation de handicap ou non.
- l) Des approches proactives visant à identifier les obstacles pour les personnes en situation de handicap sur le lieu de travail, à prévenir l'apparition de ces obstacles, et à les éliminer sont utilisées de concert avec des approches réactives et fondées sur les besoins afin de créer et de maintenir des lieux de travail accessibles et inclusifs.
- m) L'accessibilité à l'emploi est conforme aux principes et aux actions énoncés dans les appels à l'action contenus dans le rapport de la Commission de vérité et réconciliation (2015).

7 Portée

Les organisations canadiennes sont censées se conformer aux exigences légales et aux cadres réglementaires actuels. La présente norme décrit les autres mesures que les employeurs devraient prendre pour garantir l'accessibilité et l'inclusivité des lieux de travail.

L'intention de la présente norme est de fournir des conseils aux personnes et aux entités sous réglementation fédérale énumérées à l'article 7 de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*. Bien que tous les employeurs du Canada, y compris les employeurs provinciaux et municipaux, aspirent à suivre cette norme, seuls les employeurs sous réglementation fédérale, y compris les organismes, les conseils, les commissions et les nominations publiques effectuées par un ministre, sont compris dans la portée.

7.1 Public visé

Le public principal de la présente norme comprend notamment :

- a) les employeurs des industries et des lieux de travail sous réglementation fédérale énumérés dans la *Loi canadienne sur les droits de la personne* et dans la *Loi canadienne sur l'accessibilité*;
- b) les entrepreneurs tiers dans le contexte fédéral;
- c) les intervenants du lieu de travail;
- d) les fournisseurs de services de formation axée sur des compétences;
- e) fournisseurs de services d'emplois;
- f) les organismes qui reçoivent des fonds fédéraux pour fournir des services aux personnes en situation de handicap; et
- g) les syndicats.

7.2 Travail

Le terme « travail » englobe les contrats de travail permanents et rémunérés à temps plein, y compris les emplois temporaires, occasionnels, à temps partiel, ou contractuels, ainsi que le travail à la demande et toutes les activités liées au travail qui sont sous le contrôle de l'organisation. L'apprentissage intégré au travail et les possibilités d'apprentissage, rémunérées ou non, sont compris dans la portée.

7.3 Environnements de travail

Dans la présente norme, les environnements de travail sont définis comme des lieux de travail physiques, virtuels ou les deux, ainsi que les politiques, les pratiques, la culture, les procédures, les ressources, les technologies, les services et les programmes mis en place par un employeur donné. La présente norme s'applique à tous les environnements de travail des industries et des lieux de travail sous réglementation fédérale.

7.4 Terminologie

Dans la présente norme, trois termes sont définis comme suit :

- a) le terme « doit » exprime une exigence ou une disposition que l'utilisateur doit satisfaire pour se conformer à la norme.
- b) Le terme « devrait » exprime une recommandation ou un conseil, mais non une exigence.
- c) Le terme « peut » exprime une possibilité ou une permission dans les limites de la norme.

Les notes qui accompagnent les articles ne comprennent pas de prescriptions ni de recommandations. Elles servent à séparer du texte les explications ou les renseignements qui ne font pas proprement partie de la norme.

Les annexes sont désignées comme normatives (obligatoires) ou informatives (non obligatoires), ce qui a pour but d'en préciser l'application.

8 Définitions et abréviations

Les définitions suivantes s'appliquent à la présente norme.

Accessibilité – Le fait de permettre aux personnes en situation de handicap de vivre de façon indépendante et de participer pleinement à tous les aspects de la vie en ayant accès à tous les aspects de la société sur la base de l'égalité et de l'équité avec les autres.

Source : *Convention relative aux droits des personnes handicapées des Nations Unies*, article 9 – Accessibilité.

Remarque : Cela inclut notamment sans s'y limiter, l'emploi, l'environnement bâti, les transports, l'information, les communications (y compris les technologies et systèmes d'information et de communication), la sécurité financière, les services sociaux, et d'autres installations et services ouverts ou fournis au public.

Aide à l'accessibilité (adaptations) – ajustement des règles, des politiques, des cultures du lieu de travail et des environnements physiques pour s'assurer qu'ils n'ont pas d'effet négatif sur une personne en situation de handicap au cours de son cycle de vie professionnelle.

Alliance - le soutien actif et intentionnel de l'inclusion des personnes en situation de handicap par des individus (alliés) qui ne partagent pas la même expérience vécue (y compris les personnes sans handicap et celles ayant des handicaps différents).

Amélioration continue – Activité récurrente visant à améliorer le rendement.

Remarque : Étant donné que « continue » ne veut pas dire « permanente », l'activité ne doit pas nécessairement se dérouler simultanément dans tous les domaines.

Anti-capacitisme – Approche active qui comprend des stratégies, des théories, des actions et des pratiques qui visent à contrer le capacitisme, les inégalités, les préjugés et la discrimination à l'égard des personnes en situation de handicap.

Remarque : La discrimination à l'égard des personnes en situation de handicap est souvent liée à des attitudes préjudiciables, à des stéréotypes négatifs et à la stigmatisation générale entourant le handicap.

Apprentissage intégré au travail – Possibilités d'apprentissage pratique dans un environnement de travail qui peuvent faire partie de l'éducation officielle ou non officielle.

Capacitisme – Discrimination et exclusion individuelle et sociétale sous forme d'attitudes, de préjugés et d'actions qui dévalorisent et qui limitent le potentiel des personnes en situation de handicap.

Source : Politique sur le capacitisme et la discrimination fondée sur le handicap de la Commission ontarienne des droits de la personne.

Remarque : Le capacitisme, comme d'autres formes de discrimination, peut être conscient ou inconscient, intentionnel ou non, et peut être ancré dans les institutions, les systèmes ou la culture d'une société au sens large.

Communications – Renseignements qu'une organisation communique avec leur personnel, qui comprennent notamment ce qui suit :

- a) politiques;
- b) mises à jour de l'organisation;
- c) renseignements sur la santé et la sécurité;
- d) aide-mémoire ou du matériel de formation;
- e) présentations multimédias;
- f) activités sur le lieu de travail.

Consultation – Processus par lequel une organisation, de manière planifiée et coordonnée, cherche à obtenir l’avis et la rétroaction du personnel et des autres intervenants du lieu de travail avant de prendre des décisions.

Discrimination – Action ou décision qui entraîne un traitement injuste ou négatif d’une personne ou d’un groupe en raison de son handicap, de sa race, de son âge, de sa religion, de son sexe, etc.

Remarque : Certains types de discrimination sont illégaux en vertu de la législation fédérale sur les droits de la personne (voir les motifs de discrimination interdits dans la *Loi canadienne sur les droits de la personne*).

Employeur – Personne ou organisation qui emploie ou mobilise du personnel ou des personnes pour effectuer un travail dans le cadre de l’emploi et hors de celui-ci.

Équité – Situation dans le cadre de laquelle les membres du personnel bénéficient d’un traitement qui est juste, équitable et nécessaire pour parvenir à un résultat égal sur le lieu de travail et reçoivent ce dont ils ont besoin pour accéder aux ressources, à l’égalité de traitement, et aux possibilités sur le lieu de travail.

Exigence professionnelle justifiée – exigence qui satisfait aux trois critères suivants :

- a) elle a été adoptée dans un but ou un objectif rationnellement lié aux fonctions exercées;
- b) elle a été adoptée de bonne foi, en croyant qu’elle était nécessaire pour réaliser ce but ou cet objectif; et
- c) elle est raisonnablement nécessaire à la réalisation de son but ou objectif, en ce sens qu’il est impossible de prendre des mesures d’adaptation pour le membre du personnel sans imposer une crainte excessive.

Source : La Cour suprême du Canada

Expérience vécue – Connaissances personnelles acquises par les personnes en situation de handicap.

Experts externes – Personnes à l'extérieur de l'organisation qui peuvent être consultées ou mobilisées à n'importe quel stade du cycle de vie du travail pour traiter des dispositions relatives aux tiers (ou à l'assurance), aux soins médicaux, à l'adaptation, à l'accessibilité ou à tout autre besoin lié à l'emploi.

Experts internes – Personnes au sein de l'organisation qui participent à la gestion ou fournissent de l'information sur les composantes du système de gestion de l'incapacité dans le cadre du cycle de vie du travail.

Format accessible – une documentation conçue pour être lue et utilisée par tous les membres du personnel et qui est sans obstacle.

Gestion du rendement – Englobe toutes les activités liées à l'évaluation et à l'amélioration du rendement, de la productivité et de l'efficacité du personnel, dans le but de faciliter leur réussite.

Intersectionnalité – Cadre qui explique la manière cumulative dont une personne ou un groupe de personnes est affecté par de multiples formes de discrimination et de désavantages.

Source: Adapté de Crenshaw, Kimberlé Williams. 1994. "Mapping the Margins". The Public Nature of Private Violence, ed. Fineman, M. et Mykitiuk, R. New York: Routledge. Google Scholar.

Remarque 1 : Les effets des multiples caractéristiques de divers groupes peuvent coexister au sein d'une même personne.

Remarque 2 : Les systèmes d'oppression tels que le capacitisme, le racisme, le sexisme, l'âgisme, l'homophobie et la transphobie se combinent, se chevauchent ou se croisent, en particulier dans les expériences des personnes ou des groupes marginalisés.

Langage centré sur la personne – Langage et expressions qui mettent l'accent sur la personne en premier lieu, plutôt que sur le handicap.

Remarque : Tous les groupes de personnes en situation de handicap n'utilisent pas un langage centré sur la personne.

Langage clair – Forme de communication dont la formulation, la structure et la conception sont si claires que le public visé peut facilement trouver ce dont il a besoin, comprendre ce qu'il trouve et utiliser cette information.

Source : Plain Language Association International.

Maintien en poste – Capacité d'une organisation à garder leur personnel grâce à des politiques et pratiques conçues pour répondre aux divers besoins du personnel et créer un environnement qui incite ces derniers à demeurer au sein de l'organisation.

Obstacles comportementaux – Manque de compréhension, de sensibilisation et de connaissances qui renforcent les stéréotypes, les comportements déshumanisants et les pratiques discriminatoires.

Remarque 1 : Les préjugés inconscients étayent les obstacles comportementaux.

Remarque 2 : Les barrières comportementales peuvent être amplifiées par les personnes ainsi que par la culture du lieu de travail existante.

Partie intéressée – Personne ou organisation qui peut exercer une influence sur une décision ou sur une activité, qui en est affectée, ou qui se sent affectée par cette décision ou cette activité.

Partie prenante du lieu de travail – Personne intéressée qui joue un rôle dans la détermination, l'élimination ou la prévention des obstacles sur le lieu de travail. Il peut s'agir du personnel des ressources humaines, du personnel, des cadres, des clients, des représentants du personnel, des étudiants stagiaires en situation de handicap, etc.

Personne de soutien – personne désignée pour aider le membre du personnel en situation de handicap à accomplir ses tâches, à lui fournir des soins personnels ou à favoriser son inclusion au travail.

Perspective d’accessibilité intersectionnelle – Cadre analytique qui part des expériences des personnes en situation d’un ou de plusieurs handicaps, et qui examine les manières complexes et cumulatives dont les multiples formes de discrimination et d’oppression se chevauchent, interagissent ou se recoupent avec les expériences de capacitisme des personnes ayant un ou plusieurs handicaps.

Politiques d’accessibilité – Politiques qui soutiennent les approches systémiques et environnementales (y compris les aides techniques et humaines) pour identifier les obstacles dans l’environnement de travail, les prévenir, et les éliminer.

Remarque : Les politiques d’accessibilité peuvent inclure des politiques actuelles, des politiques distinctes, ou un langage intégré dans les politiques actuelles (voir l’article [10.5](#))

Pratique – Méthode communément acceptée, officielle ou non officielle, d’exécution d’une procédure ou d’une action dans un environnement de travail.

Procédure – Méthode documentée pour réaliser une activité.

Représentant du personnel – Personne autorisée par le membre du personnel à le représenter.

Remarque : Une personne autorisée par le membre du personnel à défendre ses intérêts peut être un représentant syndical, un représentant juridique, un fournisseur de services d’aide aux personnes en situation de handicap ou tout autre représentant, selon le cas.

Stratégie d’accessibilité à l’emploi– Cadre de politiques et de pratiques qui établit une vision et une feuille de route pour un lieu de travail inclusif et accessible par défaut.

Remarque 1 : Une stratégie d'accessibilité à l'emploi ne se limite pas à des politiques et à des pratiques précises en matière d'accessibilité, mais vise également à garantir que toutes les politiques et pratiques sont inclusives et exemptes d'obstacles.

Remarque 2 : La stratégie d'accessibilité à l'emploi servira de base au plan d'accessibilité d'une organisation si un plan d'accessibilité est exigé par un territoire ou une province ou un secteur particulier.

Membre du personnel – Personne qui effectue un travail ou des activités liées au travail qui sont sous le contrôle de l'organisation.

Remarque : Cette définition comprend les membres du personnel rémunéré ou non, les superviseurs, les gestionnaires, les dirigeants, les entrepreneurs, les prestataires de services, les bénévoles, les étudiants et les autres personnes qui exercent des activités au profit de l'organisation.

Travail à la demande – Emploi comprenant des modalités de travail atypiques, souvent temporaires, et qui sont établies selon une relation de paiement à la carte, souvent par l'intermédiaire d'une plateforme numérique.

9 Document de référence

La présente norme fait référence à la publication suivante et, lorsqu'une telle référence est faite, elle doit être à l'édition énumérée ci-dessous.

[CAN/ASC – EN 301 549:2024](#) relative aux produits et services technologiques d'information et de communication (TIC), 2024.

10 Soutien, politiques et leadership structurels (systèmes, politiques et pratiques)

10.1 Résumé

Le présent article établit l'exigence d'une stratégie d'accessibilité à l'emploi au moyen des éléments suivants :

- a) des objectifs mesurables;
- b) des politiques de soutien;
- c) des rôles et responsabilités clairs pour les principaux intervenants du lieu de travail dont le soutien est nécessaire pour un système d'emploi inclusif et accessible; et
- d) des plans d'évaluation.

Cet article souligne également l'importance de veiller à ce que les politiques de l'organisation soutiennent l'accessibilité et l'inclusion du personnel en situation de handicap. Il fournit une orientation pour l'élaboration et la révision des politiques organisationnelles, et détermine les domaines d'élaboration de politiques qui sont des composantes essentielles de la structure des politiques de l'organisation afin de promouvoir un lieu de travail accessible et inclusif. Voir l'article [10.5.2](#) pour plus de détails et d'exigences concernant les domaines de politique.

Cet article exige que l'organisation identifie les obstacles à l'accès à l'information, qu'elle les élimine, qu'elle prévienne leur apparition, et qu'elle attribue des ressources afin de fournir l'information dans des formats accessibles. Cette exigence comprend notamment l'identification des obstacles à l'accessibilité dans les outils, solutions et équipements des technologies de l'information actuels, y compris dans ceux qui sont nouvellement acquis ou déployés, ainsi que l'élimination et la prévention de ces obstacles. En cas d'utilisation d'un système d'information sur les ressources humaines ou d'un système de suivi des candidats, l'organisation doit définir et établir des critères d'accessibilité afin de s'assurer que ces systèmes soutiennent les objectifs d'accessibilité de l'organisation.

Enfin, cet article détermine la nécessité de se préparer aux situations d'urgence sur le lieu de travail en planifiant les situations d'urgence potentielles, en s'y préparant et en y répondant. Il exige la participation des personnes en situation de handicap à l'élaboration de la réponse planifiée à une situation d'urgence en particulier, afin de s'assurer que les réponses aux situations d'urgence répondent aux besoins de tous les membres du personnel, y compris ceux en situation de handicap.

10.2 Élaboration, mise en œuvre et surveillance d'une stratégie d'accessibilité à l'emploi

Lors de l'élaboration, de la mise en œuvre et du suivi d'une stratégie organisationnelle d'accessibilité à l'emploi, l'organisation doit :

- a) élaborer une stratégie d'accessibilité à l'emploi assortie d'objectifs mesurables et de politiques de soutien;
- b) rendre compte de la mise en œuvre de cette stratégie et du respect de ses engagements, notamment en ce qui concerne la santé et la sécurité du personnel en situation de handicap;
- c) publier la stratégie;

- d) surveiller les progrès réalisés dans le cadre de cette stratégie;
- e) examiner et mettre à jour la stratégie, le cas échéant, en fonction de la rétroaction et des suggestions d'amélioration de l'accessibilité sur le lieu de travail, et ce, tous les trois ans; et
- f) communiquer chaque année avec leur personnel et aux parties intéressées les mises à jour de la stratégie d'accessibilité à l'emploi.

10.3 Éléments clés d'une stratégie d'accessibilité à l'emploi réussie

Pour que la stratégie d'accessibilité à l'emploi soit couronnée de succès, l'organisation doit :

- a) définir et communiquer les rôles et responsabilités de tous les intervenants du lieu de travail internes nécessaires pour soutenir le système d'emploi inclusif et accessible conforme à la présente norme (voir l'article [10.4](#)) pour de plus amples explications sur le système d'emploi inclusif et accessible);
- b) fournir aux parties prenantes du lieu de travail les ressources nécessaires pour participer efficacement à l'établissement, à la mise en œuvre, à la mise à jour et à l'amélioration continue du système d'emploi inclusif et accessible. Ces ressources comprennent notamment les suivantes :
 - i) les locaux;
 - ii) l'équipement;
 - iii) les outils de communication; et
 - iv) le temps de travail; et

- c) organiser des discussions sur les questions d'emploi inclusif entre les intervenants du lieu de travail, les experts externes, les fournisseurs de services et les administrateurs de programmes, tout en respectant le droit à la vie privée du personnel.

10.4 Rôles et responsabilités

Le présent article décrit en détail les rôles et responsabilités des principaux intervenants du lieu de travail dans le soutien des politiques, processus, programmes, procédures et pratiques en matière d'emploi inclusif et accessible (ci-après « le système d'emploi inclusif et accessible »).

10.4.1 Engagement de tous les niveaux et fonctions de l'organisme

La mise en œuvre réussie de la présente norme nécessite une mobilisation de l'ensemble des échelons et des fonctions de l'organisation, et du personnel à tous les niveaux.

La haute direction doit honorer cet engagement :

- a) en attribuant, en temps opportun et de manière efficace, les ressources financières, humaines et matérielles nécessaires à l'amélioration des pratiques d'emploi inclusives et accessibles et à la réalisation de sa stratégie et de ses objectifs en matière d'accessibilité.

10.4.2 Rôle et responsabilités de la haute direction

La haute direction élabore et dirige une culture de l'accessibilité et de l'inclusion au sein de l'organisation, et en fait la promotion, en effectuant ce qui suit :

- a) communiquer avec tous les membres du personnel de manière continue :

- i) l'importance de travailler ensemble pour traiter et innover en matière d'accessibilité sur le lieu de travail; et
 - ii) l'importance d'un engagement équitable en faveur de la norme dans l'intérêt de tous;
- b) mobiliser activement le personnel (en situation de handicap ou non) afin qu'ils participent à un dialogue sur tous les aspects de l'accessibilité de l'emploi;
- c) offrir une formation anti-capacitisme afin de réduire l'incidence des obstacles comportementaux;
- d) créer et soutenir des comités qui font la promotion de l'accessibilité, de l'anti-capacitisme et de l'inclusion;
- e) mettre en place d'un processus de traitement des plaintes confidentiel;
- f) désigner un ou plusieurs représentants qui, indépendamment de leurs autres fonctions, ont des rôles, des responsabilités, une obligation de rendre compte, et l'autorité nécessaires pour établir, mettre en œuvre, maintenir et améliorer en permanence le système d'emploi inclusif et accessible de l'organisation, afin de s'assurer qu'il est conforme à la présente norme;
- g) protéger tous les membres du personnel contre des représailles lorsqu'ils signalent des cas de discrimination fondée sur le handicap;
- h) protéger tous les membres du personnel contre des représailles lorsqu'ils identifient des obstacles à l'accessibilité;
- i) aider les membres du personnel à faire preuve de leadership en matière d'accessibilité dans le cadre de leur rôle et de leur domaine de responsabilité;
- j) mettre en œuvre la présente norme afin d'obtenir les résultats prévus;

- k) offrir au personnel la possibilité d'exprimer confidentiellement leur avis et de formuler des suggestions d'amélioration;
- l) mesurer et évaluer les progrès vers la réalisation des objectifs d'accessibilité, et en rendre compte afin de démontrer une amélioration continue;
- m) faciliter la participation du personnel et de leurs représentants à l'élaboration, à la mise en œuvre, à la mise à jour et à l'amélioration continue du système d'emploi inclusif et accessible, conformément à la présente norme;
- n) favoriser la participation des intervenants internes et externes à l'élaboration, à la mise en œuvre, à la mise à jour et à l'amélioration continue du système d'emploi inclusif et accessible conformément à la présente norme;
- o) veiller à ce que les personnes en situation de handicap soient consultées et incluses dans l'élaboration, dans la mise en œuvre, dans la mise à jour et dans l'amélioration continue du système d'emploi inclusif et accessible de l'organisation;
- p) mettre en place un mécanisme permettant de rendre compte régulièrement à la haute direction du rendement du système d'emploi inclusif et accessible, en utilisant cette rétroaction pour soutenir l'amélioration continue; et
- q) inclure dans leurs objectifs de gestion du rendement la direction et la mise en œuvre d'un système d'emploi inclusif et accessible.

10.4.3 Rôles et responsabilités des gestionnaires, des superviseurs et des experts internes

Les gestionnaires, les superviseurs et les experts internes de l'organisation doivent :

- a) soutenir l'élaboration, la mise en œuvre, la mise à jour et l'amélioration continue du système d'emploi inclusif et accessible de l'organisation, en tenant compte du rôle précis qu'ils jouent au sein du système. Cela comprend notamment ce qui suit :
 - i) élaborer, mettre en œuvre, mettre à jour et améliorer de façon continue les politiques;
 - ii) éliminer proactivement les obstacles systémiques connus et cachés, et les préjugés inconscients;
 - iii) élaborer un système de renseignements pour soutenir l'évaluation de son efficacité;
 - iv) superviser l'efficacité opérationnelle quotidienne;
 - v) favoriser la divulgation des besoins en matière d'aide à l'accessibilité (adaptations), le cas échéant (à l'exclusion du diagnostic et de tout problème de santé non pertinent);
 - vi) veiller à ce qu'une procédure soit en place pour la divulgation confidentielle du handicap;
 - vii) s'assurer que les plans d'aide à l'accessibilité (adaptations) sont à jour; et
 - viii) promouvoir et soutenir la bonne foi dans le processus d'aide à l'accessibilité (adaptation);
- b) communiquer aux intervenants du lieu de travail les politiques, les processus, les programmes, les procédures et les pratiques liés à l'emploi inclusif;

- c) aider les membres du personnel à s'orienter dans les politiques, processus, programmes, procédures et pratiques d'emploi inclusif;
- d) veiller à ce que tous les intervenants du lieu de travail reçoivent une formation adaptée à leur rôle et à leurs responsabilités dans le cadre du système d'emploi inclusif et accessible;
- e) promouvoir une culture inclusive dans laquelle les membres du personnel se sentent à l'aise de divulguer leur besoin en matière d'aide à l'accessibilité (adaptations) sans crainte de représailles ou de conséquences négatives;
- f) permettre au personnel de s'absenter de leur travail, si nécessaire, pendant une période raisonnable afin de participer à l'amélioration continue du système d'emploi inclusif et accessible; et
- g) consulter des experts externes, le cas échéant, afin d'obtenir une expertise sur les éléments du système d'emploi inclusif et accessible afin d'en améliorer l'efficacité et l'incidence.

10.4.4 Rôle d'une organisation sur un lieu de travail syndiqué

L'organisation fournit des renseignements clairs, compréhensibles et pertinents sur le système d'emploi inclusif et accessible et consulte le ou les représentants syndicaux sur les moyens de promouvoir une culture d'accessibilité et d'inclusion au sein de l'organisation en effectuant ce qui suit :

- a) participer à l'élaboration, à la mise en œuvre, à la mise à jour et à l'amélioration continue du système d'emploi inclusif et accessible. Cela comprend notamment ce qui suit :
 - i) participer à des réunions avec la direction afin de s'assurer que les différentes étapes du système d'emploi inclusif et accessible sont effectuées en collaboration et répondent aux besoins du personnel;

- ii) collaborer avec la direction pour déterminer les politiques obsolètes et en recommander de nouvelles;
 - iii) veiller à ce que le système d'emploi inclusif et accessible complète le processus de négociation collective, et qu'il ne contrevient pas au libellé de la convention;
 - iv) négocier des protections propres au lieu de travail dans le cadre du processus de négociation collective; et
 - v) faire en sorte que les représentants des employeurs assument leurs responsabilités au sein du système d'emploi inclusif et accessible;
- b) promouvoir la sensibilisation et les compétences en matière d'incapacité sur le lieu de travail;
 - c) promouvoir un environnement de travail où le signalement ou la divulgation de problèmes se fait dans le respect et le soutien;
 - d) soutenir les membres du personnel tout au long du processus d'aide à l'accessibilité (adaptations);
 - e) représenter les membres conformément aux responsabilités syndicales (au besoin ou sur demande); et
 - f) promouvoir une culture inclusive dans laquelle les membres du personnel se sentent à l'aise de divulguer leurs besoins en matière d'aides à l'accessibilité (adaptations) sans crainte de représailles ou de conséquences négatives.

10.4.5 Rôle du membre du personnel

Les membres du personnel doivent promouvoir une culture d'accessibilité et d'inclusion au sein de l'organisation en effectuant ce qui suit :

- a) participer à l'élaboration, à la mise en œuvre, à la mise à jour et à l'amélioration continue du système d'emploi inclusif et accessible de l'organisation. Cela comprend notamment ce qui suit :

- i) identifier les obstacles à la participation, communiquer ces obstacles à l'aide des canaux appropriés et, le cas échéant, travailler à l'élimination et à la prévention de ces obstacles;
 - ii) suivre les politiques, les pratiques, les procédures, les processus et les programmes décrits dans le système; et
 - iii) fournir une rétroaction sur l'efficacité du système d'emploi inclusif et accessible;
- b) participer de bonne foi au processus d'aide à l'accessibilité (adaptation); et
- c) promouvoir une culture inclusive dans laquelle tous les membres du personnel se sentent à l'aise de divulguer leurs besoins en matière d'aide à l'accessibilité (adaptations) sans crainte de représailles ou de conséquences négatives.

10.5 Politiques organisationnelles

Les politiques reflètent l'engagement et l'intention de l'organisation. Pour obtenir un lieu de travail exempt d'obstacles pour tous, il faut que les politiques de l'organisation soutiennent l'accessibilité et l'inclusion du personnel en situation de handicap.

10.5.1 Élaboration de politiques

L'organisation doit :

- a) revoir toutes les politiques déjà en place afin de s'assurer qu'elles sont conformes aux objectifs en matière d'accessibilité;
- b) élaborer des politiques qui facilitent la réalisation de ces objectifs, et qui sont compatibles avec les exigences de la présente norme;
- c) déclarer son engagement et son intention de créer un lieu de travail exempt d'obstacles, et soutenir l'accessibilité et l'inclusion du personnel en situation de handicap dans toutes ses politiques et ses pratiques;

- d) examiner et évaluer les politiques selon une perspective d'accessibilité intersectionnelle (voir l'annexe [C](#)) afin de déterminer les politiques qui créent ou qui maintiennent des obstacles à l'emploi du personnel en situation de handicap, et réviser les politiques le cas échéant; et
- e) consulter les membres du personnel en situation de handicap et les syndicats dans le cadre de l'élaboration et de la modification des politiques et pratiques de l'organisation en matière d'emploi.

10.5.2 Domaines des politiques

Les domaines des politiques sont des éléments essentiels de la structure des politiques de l'organisation.

L'organisation doit s'assurer que ses politiques traitent de l'accessibilité au moyen de l'identification des obstacles, de leur élimination et de leur prévention dans les domaines suivants :

- a) lutte contre la discrimination (y compris l'anti-capacitisme);
- b) préalables à l'emploi (p. ex. recherche de candidats, recrutement, présélection, entrevues et sélection, embauche, intégration);
- c) maintien en poste, perfectionnement professionnel et fin d'emploi;
- d) mesures d'aides à l'accessibilité (adaptations) individuelles (y compris des dispositifs et des équipements);
- e) gestion du rendement;
- f) équité salariale, conformément à l'article [13.5](#);
- g) formation, apprentissage et perfectionnement individuels et organisationnels;
- h) communication interne, communication accessible, et soutien à la communication;
- i) intervention d'urgence sur le lieu de travail;

- j) personnes de soutien;
- k) animaux d'assistance;
- l) approvisionnement; et
- m) entretien :
 - i) entretien préventif; et
 - ii) nettoyage.

10.5.3 Politique d'accessibilité

10.5.3.1 Contenu de la politique d'accessibilité

L'organisation doit élaborer une politique d'accessibilité adaptée à son objectif, à sa taille et à son contexte, qui :

- a) comprend un engagement à fournir un lieu de travail accessible en identifiant les obstacles à l'accessibilité, en les prévenant et en les éliminant;
- b) fournis un cadre pour la définition de ses objectifs en matière d'accessibilité;
- c) s'engage à respecter les exigences prévues par la loi et les autres exigences en matière d'accessibilité; et
- d) détermine un processus de mesure et d'évaluation des progrès accomplis dans la réalisation des objectifs en matière d'accessibilité.

10.5.3.2 Élaboration et publication de la politique d'accessibilité

L'organisation doit :

- a) favoriser la participation du personnel et de leurs représentants à l'élaboration d'une politique d'accessibilité;
- b) documenter la politique;

- c) la mettre à la disposition du personnel;
- d) la communiquer au sein de l'organisation; et
- e) la publier à l'intention du public, conformément à l'article [10.6](#), point c).

10.6 Accès à l'information

L'organisation doit identifier les obstacles à l'accès à l'information, les éliminer, et les prévenir en effectuant ce qui suit :

- a) veiller à ce qu'il y ait une responsabilisation et des ressources pour la production de documents accessibles;
- b) veiller à ce que les membres du personnel internes ou ceux qui sont contractés à l'externe pour leur expertise, ou les deux, soient en mesure de couvrir les communications internes et externes en langage clair, en langues des signes, et dans un format accessible;
- c) planifier et créer des communications (continues ou temporaires) dans des formats accessibles (p. ex. en gros caractères) et dans des langues accessibles (p. ex. en braille, en langue des signes, en langue des signes Protactile, en langage clair);
- d) maximiser le plein accès en misant sur des principes de conception universels afin de fournir des communications accessibles, conformément à l'article [10.6.1](#);
- e) documenter ce processus et le communiquer à tous les membres du personnel au moment de la mise en œuvre, et pendant l'intégration;
- f) fournir aux personnes qui présentent leur candidature et au personnel potentiels les mêmes formats de communication accessibles que ceux fournis au personnel actuel;
- g) fournir des renseignements sur les possibilités d'emploi dans des formats accessibles;

- h) rendre l'information numérique accessible dans le format demandé par n'importe quel membre du personnel, conformément à l'article [10.7](#); et
- i) fournir un accès aux documents stockés et aux plateformes d'archivage des documents, conformément à l'article [10.7](#).

10.6.1 Accessibilité des communications

Les organisations doivent contrôler et améliorer l'accessibilité des communications en effectuant ce qui suit :

- a) désigner les personnes responsables de la gestion des demandes de renseignements;
- b) établir un échéancier pour répondre rapidement aux demandes de renseignements;
- c) surveiller les demandes de renseignements dans un format accessible et les délais de réponse;
- d) obtenir la rétroaction du personnel et l'intégrer dans le processus d'amélioration continue chaque année; et
- e) fournir des communications électroniques dans un format conforme à la norme [CAN/ASC – EN 301 549:2024](#) relative aux produits et services technologiques d'information et de communication (TIC).

10.7 Technologies de l'information

Les technologies de l'information sont définies par l'utilisation d'ordinateurs, de dispositifs de stockage, de réseaux et d'autres dispositifs physiques, d'infrastructures et de processus pour créer, traiter, stocker, sécuriser et échanger toutes les formes de données électroniques. L'utilisation commerciale des technologies de l'information englobe à la fois l'informatique et les télécommunications.

Toute personne au sein de l'organisation qui conçoit, développe, déploie, recommande, achète ou gère des équipements électroniques et des technologies de l'information a la responsabilité d'inclure l'accessibilité des logiciels et du matériel tout au long de leur utilisation sur le lieu de travail.

L'organisation doit :

- a) suivre et respecter les exigences actuelles de la norme [CAN/ASC – EN 301 549:2024](#);
- b) identifier les obstacles à l'accessibilité, les éliminer et les prévenir dans les outils, solutions et équipements de technologies de l'information actuels;
- c) donner la priorité à l'identification, à la prévention et à l'élimination des obstacles à l'accessibilité lors de l'acquisition et du déploiement de nouveaux outils, solutions et équipements des technologies de l'information;
- d) tenir compte de l'accessibilité dans le processus de gestion du cycle de vie des solutions, des outils et des équipements des technologies de l'information actuels, y compris le contenu Web;
- e) soutenir le plus haut niveau d'accessibilité fourni par les solutions de technologies de l'information en activant les fonctions d'accessibilité des outils et des équipements;

- f) faire de l'accessibilité une priorité dans l'acquisition ou le développement de solutions, d'outils et d'équipements des technologies de l'information internes et destinés au public, afin de permettre à tous d'utiliser les technologies de l'information; et
- g) déterminer si les produits, les services et les technologies utilisés ou achetés sur le lieu de travail entraînent des limitations en matière d'accessibilité pour les personnes en situation de handicap.

Remarque : Ces produits, services et technologies peuvent notamment inclure les éléments suivants :

- i) du contenu audiovisuel;
- ii) des sites Web;
- iii) des applications Web;
- iv) des applications mobiles;
- v) des logiciels; et
- vi) des kiosques.

10.7.1 Système d'information sur les ressources humaines

Un système d'information sur les ressources humaines est une solution logicielle qui permet de conserver, de gérer et de traiter des renseignements détaillés sur les membres du personnel et sur les politiques et procédures liées aux ressources humaines.

L'organisation doit :

- a) déterminer et établir des critères d'accessibilité pour la sélection d'un système d'information sur les ressources humaines afin de soutenir ses objectifs en matière d'accessibilité; et

- b) examiner et évaluer un système d'information sur les ressources humaines à l'aide de critères d'accessibilité afin d'identifier les obstacles à l'emploi du personnel en situation de handicap, d'éliminer ces obstacles, et de les prévenir.

Remarque : Un système d'information sur les ressources humaines peut être utilisé dans le cadre d'un système de gestion des ressources humaines.

11 Culture, mobilisation et éducation

11.1 Résumé

Toute personne mérite le respect et la dignité au travail. Un organisme aide et inclut les personnes en situation de handicap en:

- a) créant une culture de travail positive;
- b) ayant un leadership fort;
- c) partageant une communication claire;
- d) permettant la participation active du personnel;
- e) mettant en œuvre une formation efficace; et
- f) fournissant une formation continue.

Il est important qu'une organisation favorise la participation active des parties intéressées, en particulier du personnel, à la mise en œuvre et au maintien des pratiques exemplaires en matière d'emploi.

L'amélioration du lieu de travail pour les membres du personnel en situation de handicap nécessite un changement à la fois culturel et systémique. Lorsque les lieux de travail fonctionnent dans une culture du silence, de l'intimidation, de la peur et de l'apathie du témoin, toute action visant à soutenir les droits du personnel ne sera qu'une réaction et une mesure de rétorsion, au lieu d'être axée sur la prévention. Créer une culture de confiance envers le handicap nécessite une évolution vers un lieu de travail proactif, anti-capacitiste, intrinsèquement exempt d'obstacles, et sans discrimination pour tous.

Pour instaurer une culture du lieu de travail qui donne la priorité à l'élimination des obstacles sur le lieu de travail, y compris les obstacles systémiques, structurels, environnementaux et comportementaux, il est important que la culture du lieu de travail soit ancrée dans une perspective d'accessibilité intersectionnelle (voir Annex [C](#)) qui comprend un engagement de la direction et un engagement du personnel.

11.2 Culture du lieu de travail

Pour instaurer une culture du lieu de travail équitable et confiante envers le handicap qui intègre et soutient les personnes en situation de handicap, l'organisation doit :

- a) adopter une approche proactive et systémique pour identifier les obstacles structurels, environnementaux et comportementaux qui entraînent une discrimination au travail, pour les prévenir, et pour les éliminer;
- b) mettre en œuvre de manière proactive des protections sur le lieu de travail contre une culture du silence, de l'intimidation, de la peur et de l'apathie du témoin, ainsi que des protections contre des actions réactives et les mesures de rétorsion;
- c) adopter une perspective intersectionnelle de l'accessibilité (voir l'annexe [C](#)) afin de déterminer comment l'oppression individuelle et le capacitisme systémique peuvent être vécus au travail; et
- d) assurer un accès au lieu de travail centré sur les membres du personnel, exempt d'obstacles et de discrimination, dans tous les aspects du cycle de vie de l'emploi.

11.2.1 Stratégies et efforts de communication globaux

Pour mettre en œuvre des stratégies de communication compréhensives en milieu de travail l'organisme doit :

- a) rendre accessible à tous les membres du personnel l'ensemble des communications sur le lieu de travail, qu'elle soit verbale, non verbale, en langue des signes, ou à l'écrit;
- b) veiller à ce que toutes les communications sur le lieu de travail se fassent de diverses manières (décrit à l'énoncé c)), sans égard à l'auto-identification;
- c) fournir des aides visuelles, des langues des signes (American Sign Language [ASL], langue des signes québécoise [LSQ], langues des signes autochtones [LSA], langues des signes Protactile), des descriptions vidéo et des sous-titres pour une communication orientée vers le membre du personnel en fonction de ses besoins, conformément à l'article [10.6 d\)](#);
- d) s'assurer de manière proactive que la communication est claire et uniforme à toutes les étapes de l'emploi;
- e) fournir l'accessibilité numérique de toutes les formes de communication;
- f) intégrer l'utilisation d'un langage inclusif en mettant l'accent sur l'élimination de la terminologie capacitiste, raciste, colonialiste et sexiste; et
- g) pratiquer l'équivalence du message entre les équipes et les formats afin de garantir l'exactitude du message.

Remarque : L'équivalence du message fait référence de conserver le sens du même message ou de la même information transmise lors de la traduction d'une langue à une autre (c.-à-d. éviter de se perdre dans la traduction ou de manquer de l'information importante en raison d'une interprétation inexacte ou d'une mauvaise interprétation lors de la traduction).

11.2.2 Actions centrées sur les membres du personnel

Les actions centrées sur les membres du personnel comprennent l'identification des obstacles et la promotion d'attitudes anti-capacitistes dans les activités adjacentes aux tâches professionnelles. Ces activités comprennent, sans s'y limiter:

- a) les interactions sociales interpersonnelles;
- b) les réunions spontanées;
- c) les discussions dans les couloirs;
- d) les discussions à la cafétéria; et
- e) toute interaction officielle ou non officielle entre les parties intéressées.

Ces solutions environnementales sont aussi importantes pour identifier les obstacles à l'instauration d'une culture saine sur le lieu de travail, et pour favoriser les attitudes anti-capacitistes sur le lieu de travail.

Pour aider à identifier les obstacles et favoriser l'anti-capacitisme, l'organisme doit :

- a) mettre l'accent des actions sur le lieu de travail sur l'acceptation et la collaboration plutôt que sur la tolérance, car l'inclusion est essentielle à la création d'une culture d'entreprise saine;

- b) prendre des mesures pour éliminer la discrimination, les microagressions, la violence et le harcèlement sur le lieu de travail et dans les contextes non officiels liés au travail;

Remarque 1 : Une microagression est un commentaire ou une action exprimant subtilement une attitude préjudiciable envers une personne. Une microagression peut être le résultat d'un préjugé inconscient.

Remarque 2 : La discrimination à l'égard du personnel en situation de handicap peut prendre des formes subtiles, notamment l'utilisation d'un langage discriminatoire ou capacitiste, un comportement irrespectueux, de l'intimidation ouverte ou secrète, une fausse déclaration ou une mauvaise interprétation des mesures d'accessibilité et un découragement de la réussite ou de la croissance.

- c) utiliser des procédures rapides et efficaces pour répondre aux infractions afin de renforcer son engagement envers cet objectif auprès de toutes les parties prenantes du lieu de travail et de toutes les parties intéressées; et
- d) concevoir des approches de leadership, de communication, de formation et d'éducation intersectionnel qui stimulent les efforts d'inclusion des personnes en situation de handicap.

11.3 Leadership et communication

Le leadership au sein d'une organisation peut exister à tous les niveaux. Un leadership efficace est axé sur la prévention, et comprend un engagement et une mise en application qui part des plus hauts niveaux de la direction. Il comprend également l'engagement et la participation de tous les membres du personnel.

Le leadership à tous les niveaux, doit s'engager clairement en faveur de l'inclusion des personnes en situation de handicap, de la responsabilisation, de la transparence en matière de prévention et de mesures du rendement, du modèle de rôle, et de la nécessité de montrer l'exemple.

L'organisation doit créer et tenir à jour une culture du lieu de travail respectueuse qui montre la confiance dans le handicap en effectuant ce qui suit :

- a) adopter une perspective d'accessibilité intersectionnelle à tous les niveaux de direction, y compris la haute direction, les ressources humaines, et d'autres personnes qui doivent rendre des comptes, qui ont des responsabilités, ou qui exercent une influence au sein de l'organisation;
- b) créer un environnement réceptif, qui invite les membres du personnel en situation de handicap à faire part de leurs préoccupations et de leurs problèmes sans crainte de représailles;
- c) veiller à ce qu'il n'y ait pas de représailles lorsque les membres du personnel en situation de handicap communique leurs préoccupations et leurs problèmes;
- d) reconnaître et répondre aux problèmes soulevés par le membre du personnel de manière opportune et efficace;
- e) traiter les problèmes en temps opportun et de manière efficace mutuellement acceptable pour le ou les membre(s) du personnel concerné;
- f) fournir au personnel l'accès à toutes les ressources nécessaires à l'accomplissement de leur travail (notamment les outils, les technologies et la formation);
- g) éliminer les obstacles comportementaux au travail, officiels et non officiels, grâce à une communication inclusive, claire et cohérente avec toutes les parties prenantes du lieu de travail.

11.3.1 Un engagement en faveur de l'inclusion et de la formation à tous les niveaux de gestion

L'engagement à adopter une perspective d'accessibilité intersectionnelle commence par toutes les parties qui exercent une influence professionnelle sur une personne dans le lieu de travail.

Pour éliminer les obstacles comportementaux au travail, officiels et non officiels, grâce à une communication claire, cohérente et inclusive, l'organisation doit :

- a) exiger que la direction utilise des données pour comparer la participation des personnes en situation de handicap à des rôles donnés au sein d'un organisme avec la disponibilité de la main-d'œuvre de leur classification professionnelle ;
- b) établir des objectifs de représentation pour son lieu de travail en fonction de la disponibilité de la main-d'œuvre; et
- c) offrir à toutes les parties prenantes du lieu de travail des possibilités de formation sur les questions liées au handicap.

11.3.2 Responsabilisation

L'organisation doit démontrer son engagement en faveur de l'inclusion, de la responsabilisation et de l'évaluation en effectuant ce qui suit :

- a) soutenir une équipe de leadership qui fait preuve d'une connaissance et d'une expérience efficaces des obstacles et des discriminations auxquels sont confrontés les membres du personnel en situation de handicap et les autres groupes d'équité;
- b) affecter les ressources financières nécessaires à la mise en place d'un lieu de travail inclusif et accessible, de sorte que les budgets ne constituent pas un obstacle;

- c) établir des critères de leadership pour les nominations à des postes au sein d'organismes, de conseils, de commissions ou de la haute direction, qui favorisent une représentation équitable, y compris la nomination de personnes en situation de handicap;
- d) offrir au personnel la possibilité de déterminer des mesures d'adaptation ou de soulever des questions et des préoccupations en matière d'accessibilité de manière anonyme, sans préjugés ni représailles, conformément aux articles [10.4.2](#) et [10.4.3](#);
- e) créer des mécanismes intégrés dans les efforts de prévention menés par l'employeur pour résoudre les problèmes afin de satisfaire toutes les parties prenantes du lieu de travail;
- f) soutenir les personnes en situation de handicap tout au long de leur carrière, de leur profession ou de leur relation de travail en mettant en œuvre et en tenant à jour des plans d'accessibilité et de mesure inclusifs, qui sont élaborés en collaboration;
- g) mener un ou plusieurs examens indépendants afin de déterminer si les cibles et les objectifs ont été atteints, et si des lacunes subsistent; et
- h) créer des stratégies d'accessibilité à l'emploi comprenant des objectifs et des cibles spécifiques, mesurables, atteignables, réalisables et temporels (SMART).

11.4 Mobilisation du personnel

La mobilisation du personnel est essentielle pour créer une culture de travail inclusive. Elle contribue à s'assurer que toute personne, y compris les membres du personnel en situation de handicap, bénéficie d'un soutien grâce à des mécanismes efficaces.

Les membres du personnel ont des points de vue uniques sur les obstacles actuels et potentiels, ainsi que sur la manière de renforcer l'inclusion dans l'environnement de travail.

Les processus qui suivent contribuent à la réalisation de ces objectifs.

11.4.1 Évaluation des besoins

Pour soutenir le système d'emploi inclusif et accessible, conformément à l'article [10.4](#), l'organisation doit :

- a) mobiliser les membres du personnel et leurs représentants dans le cadre d'une évaluation des besoins afin de déterminer les lacunes actuelles et potentielles qui empêchent la création d'une culture du milieu de travail inclusive et confiante envers le handicap; et
- b) mener, au moins tous les deux ans, une évaluation périodique des besoins afin de soutenir le système de soutien à l'accessibilité actuel, conformément à l'article [14](#), d'éclairer les efforts de prévention, et d'éliminer les obstacles, y compris les obstacles comportementaux.

11.4.2 Stratégie d'accessibilité à l'emploi

Pour soutenir l'accessibilité à l'emploi, conformément à l'article [10.2](#), l'organisation doit :

- a) mobiliser les membres du personnel et leurs représentants dans l'élaboration d'une stratégie d'accessibilité à l'emploi afin de mesurer des objectifs annuels d'inclusion en matière d'embauche, de promotion, de formation et de maintien en poste de manière complète et précise;
- b) inclure une section sur les efforts de mobilisation du personnel et sur la formation anti-capacitisme dans la stratégie d'accessibilité à l'emploi; et
- c) harmoniser la stratégie d'accessibilité à l'emploi avec les plans d'équité en matière d'emploi et les plans d'évacuation, le cas échéant.

11.4.3 Défense de l'inclusion

Les membres du personnel peuvent jouer le rôle le plus important dans la promotion d'une culture d'entreprise inclusive. Pour ce faire, les membres du personnel doivent avoir la possibilité, pendant leur emploi, de soutenir les efforts d'inclusion des personnes en situation de handicap et faire de la sensibilisation à ce sujet.

À ce titre, l'organisation doit :

- a) créer un poste de la haute direction, soit celui de responsable de l'accessibilité ou d'agent de l'accessibilité;
- b) soutenir les réseaux du personnel (p. ex. auto-organisés, soutenus par l'employeur, soutenus par le syndicat);
- c) offrir au personnel la possibilité de faire de la sensibilisation à l'inclusion des personnes en situation de handicap et de défendre une culture d'inclusion sur le lieu de travail;
- d) soutenir les initiatives menées par les membres du personnel et les personnes en situation de handicap afin d'identifier les obstacles auxquels sont confrontés les membres du personnel en situation de handicap, d'éliminer ces obstacles, et de les prévenir;
- e) sensibiliser à la manière dont les préjugés conscients et inconscients s'opposent aux pratiques inclusives; et
- f) participer à des activités financées par l'entreprise qui tiennent compte des journées d'observation spécifiques au handicap (p. ex. le Mois national de la sensibilisation à l'emploi des personnes en situation de handicap, la Semaine nationale de l'accessibilité et la Journée internationale des personnes en situation de handicap).

11.5 Formation et éducation

11.5.1 Formation de l'équipe de gestion

Pour favoriser un milieu de travail véritablement inclusif et sans obstacles, l'équipe de gestion doit être dotée des connaissances et des outils nécessaires pour promouvoir l'accessibilité et l'équité.

L'organisation doit :

- a) offrir une formation continue à l'équipe de gestion;
- b) s'assurer que la formation est créée et dispensée, en consultation avec des personnes en situation de handicap, de manière continue afin d'aborder les préjugés comportementaux, les préjugés conscients et inconscients, les attitudes capacitistes, et les partis pris;
- c) s'assurer que la formation est accessible aux membres de l'équipe de gestion qui y assisteraient; et
- d) s'assurer que la formation comprend, mais sans s'y limiter, les sujets suivants :
 - i) l'anti-capacitisme, l'accessibilité, l'obligation de prendre des mesures d'adaptation, la lutte contre la discrimination, et la lutte contre le harcèlement;
 - ii) les connaissances sur les questions de handicap, les mesures d'accessibilité, et les moyens de créer un environnement de travail exempt obstacles (p. ex. la confiance dans le handicap);
 - iii) la législation applicable en matière de handicap et les processus de négociation collective (y compris la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*, la *Loi canadienne sur les droits de la personne*, la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, la *Convention relative aux droits des personnes handicapées des Nations Unies*); et

- iv) la manière de renforcer les mesures d'accessibilité en créant des environnements de travail exempts d'obstacles.

11.5.2 Formation à l'échelle de l'organisation

L'organisation doit faire progresser les objectifs d'inclusion sur le lieu de travail, et faire de la sensibilisation concernant les obstacles sur le lieu de travail en effectuant ce qui suit :

- a) offrir des formations obligatoires, officielles, proactives et stratégiques, ainsi que des possibilités d'éducation à toutes les parties intéressées, et aux parties prenantes du lieu de travail;
- b) offrir une formation sur la compréhension et la navigation des politiques, des procédures et des pratiques d'emploi inclusif;
- c) suivre, au minimum, une formation sur les questions de handicap qui ont une incidence sur l'environnement de travail, y compris ce qui suit :
 - i) l'anti-capacitisme, l'accessibilité, la lutte contre la discrimination, et la lutte contre le harcèlement;
 - ii) l'obligation de prendre des mesures d'adaptation;
 - iii) l'élimination des obstacles sur le lieu de travail;
 - iv) l'accessibilité de l'information et de la communication;
 - v) l'examen précoce des interventions, des politiques et des systèmes;
 - vi) l'alliance inclusive et l'intervention du témoin; et
 - vii) une formation sur les rôles et responsabilités des différentes équipes, notamment, mais sans s'y limiter :

- 1) les personnes responsables de l'administration des fonctions liées à la gestion de l'incapacité afin de garantir une accessibilité globale. Cela comprend les ressources humaines, la paie et les avantages sociaux, ainsi que les entrepreneurs tiers responsables des programmes d'aide aux employés;
 - 2) les personnes responsables des contrats d'approvisionnement ou de la communication des attentes de l'organisation aux entrepreneurs tiers pour la prestation, dans un format accessible, de services tels que les programmes d'aide aux employés; et
 - 3) d'autres équipes telles que les TI, la communication, la politique, etc.;
- d) assurer une formation continue en temps opportun;
- e) rendre le contenu de la formation accessible sous plusieurs formats afin de répondre aux divers besoins des participants en matière d'apprentissage (p. ex. en ligne, en personne, dans le cadre de conférences, etc.); et
- f) intégrer un langage inclusif qui met l'accent sur l'équité, la lutte contre l'oppression et l'accessibilité intersectionnelle, en centrant le message sur les personnes en situation de handicap, et en reconnaissant les différents handicap (Voir l'annexe [C](#)).

12 Recrutement, embauche et intégration

12.1 Résumé

Le présent article porte principalement sur la première phase du cycle de vie de l'emploi. À ce titre, il met l'accent sur le recrutement, l'embauche et l'intégration du personnel ou du personnel en situation de handicap.

Lorsque le processus de recrutement est totalement accessible, il permet aux organisations de diversifier le lieu de travail, d'atteindre des candidats qualifiés, et de réduire le risque de discrimination. Le principe de non-discrimination doit être respecté tout au long du processus de recrutement et d'embauche, afin d'optimiser les avantages pour l'organisation et d'offrir des possibilités équitables au personnel avec et sans handicap.

12.2 Recrutement

12.2.1 Déclaration d'engagement

L'organisation doit :

- a) élaborer une déclaration d'engagement en faveur de l'accessibilité, de l'équité et de l'inclusion dans les processus de recrutement et les offres d'emploi;
- b) afficher publiquement sa déclaration d'engagement et la rendre accessible à toutes les personnes qui présentent leur candidature;
- c) inviter les membres des groupes sous-représentés, y compris les personnes en situation de handicap, à présenter leur candidature; et
- d) garantir que des aides à l'accessibilité (adaptations) seront apportées tout au long du processus de recrutement, de sélection ou d'évaluation, ou du processus de recrutement, de sélection et d'évaluation, sans frais pour la personne, afin d'assurer une participation pleine et égale.

12.2.2 Processus de recrutement des candidats

L'organisation doit :

- a) élaborer des processus de recrutement et des pratiques publicitaires en vue d'attirer les candidatures du plus grand nombre possible de personnes qualifiées;
- b) publier les offres d'emploi dans des formats accessibles aux personnes en situation de handicap, et consulter les services d'emplois pour les personnes en situation de handicap ou d'autres organismes compétents;
- c) inviter les personnes à indiquer les aides à l'accessibilité (adaptations) dont elles ont besoin tout au long du processus de recrutement;
- d) fournir ou organiser des aides à l'accessibilité (adaptations) appropriées, en fonction des besoins de la personne en matière d'accessibilité;
- e) préserver la confidentialité en ce qui concerne la divulgation et la raison de cette divulgation lorsqu'une personne s'auto-identifie;
- f) informer les membres du personnel et le public des aides à l'accessibilité (adaptations) proposées aux personnes qui présentent leur candidature dans le cadre de ses processus de recrutement; et
- g) fournir tous les documents de recrutement dans un format accessible.

Remarque : Étant donné que la technologie est mise à jour de temps en temps, il se peut que l'accessibilité présente dans les versions antérieures soit perdue dans les versions ultérieures. Le matériel devrait donc être périodiquement revu et mis à jour en fonction des progrès technologiques.

12.2.3 Systèmes de suivi des candidats et intelligence artificielle

Les organisations doivent mettre en œuvre les exigences suivantes en matière de systèmes de suivi des candidats et d'intelligence artificielle, dans le cadre de l'article [12](#) de la présente norme.

Remarque : Lorsque l'organisation utilise un système de suivi des candidats ou une autre intelligence artificielle pour le recrutement, la présélection et l'embauche des candidats, elle doit se conformer à la législation antidiscriminatoire en vertu de la *Loi canadienne sur les droits de la personne*, et démontrer que les critères de sélection de tout outil d'évaluation de l'embauche sont liés à l'emploi et constituent des impératifs d'entreprise, et qu'ils ne désavantagent pas systématiquement les membres des groupes visés par l'équité en emploi.

Lorsque l'organisation utilise un système de suivi des candidats ou une autre intelligence artificielle pour le recrutement, la présélection et l'embauche de candidats, elle doit :

- a) s'assurer que les systèmes de suivi des candidats et l'intelligence artificielle sélectionnent les personnes en fonction des exigences professionnelles réelles, telles que définies à l'article [8](#) de la présente norme;

Remarque : Cette exigence permet aux employeurs d'évaluer les compétences ou les aptitudes pertinentes d'une personne, plutôt que d'évaluer ses capacités sensorielles, manuelles ou d'expression orale potentiellement déficientes.

- b) prendre des mesures raisonnables pour démontrer que l'intelligence artificielle ou le système de suivi des candidats n'est pas discriminatoire, en effectuant ce qui suit :

- i) exiger des employeurs qu'ils produisent et rendent publics les éléments de preuve qu'ils ont exigés des fournisseurs afin qu'ils démontrent qu'ils ont pris des mesures raisonnables pour favoriser la participation des personnes en situation de handicap afin de s'assurer que leurs produits ne sont pas discriminatoires à l'égard de ces personnes;
- ii) utiliser systématiquement et régulièrement les indicateurs suivants de pratiques acceptables pour les systèmes de suivi des candidats et les systèmes d'intelligence artificielle afin d'éliminer les préjugés dans le processus d'embauche, en effectuant ce qui suit :
 - 1) expliquer aux personnes qui présentent leur candidature si l'intelligence artificielle est utilisée dans le cadre du processus, comment elles seront évaluées et quelles protections sont en place pour garantir l'impartialité de l'utilisation de l'intelligence artificielle;
 - 2) indiquer aux personnes qui présentent leur candidature si les outils d'évaluation supplémentaires utilisés dans le cadre de la sélection par intelligence artificielle sont accessibles aux personnes en situation de handicap;
 - 3) fournir des lignes directrices claires sur la manière de demander des aides à l'accessibilité (adaptations); et
 - 4) veiller à ce que chaque personne soit traitée de manière équitable lorsqu'elle demande des aides à l'accessibilité (adaptations), sans préjugé, représailles ou discrimination, et veiller à ce que les mesures d'adaptation soient fournies d'une manière non stigmatisante;
- c) prendre des mesures pour donner la priorité à l'atténuation des préjugés liés à l'intelligence artificielle, même en cas d'utilisation d'outils tiers; et

- d) veiller à ce qu'il existe des mécanismes d'analyse continue des données d'intelligence artificielle et des algorithmes partagés afin d'en garantir l'équité.

Remarque : Les entreprises et les organisations peuvent accroître la transparence sur la manière dont leurs systèmes d'intelligence artificielle fonctionnent et parviennent à des décisions, tout en participant aux révisions en autorisant des audits de code.

L'organisation doit s'assurer que les outils externes d'intelligence artificielle utilisés pour la sélection et l'évaluation ont été programmés et mis en œuvre avec un ensemble de données qui inclut non seulement les personnes en situation de handicap, mais aussi la diversité au sein des handicaps.

12.2.4 Offres d'emploi

L'organisation doit élaborer des offres d'emploi conformes aux exigences suivantes :

- a) être inclusives, et ne pas exclure les personnes en situation de handicap, conformément à l'article [10.6](#) point f) et g);
- b) énumérer les exigences du poste qui ont été examinées et dont l'exactitude a été confirmée par le service des ressources humaines et le responsable de l'embauche;
- c) encourager les candidatures de personnes possédant des aptitudes différentes, une expertise ou une autre expérience pertinente qui sont capables de remplir les fonctions essentielles et critiques du poste, avec ou sans soutien;
- d) indiquer la possibilité, le cas échéant, de fournir un portfolio ou des échantillons de travail au lieu d'une description écrite des compétences et de l'expérience;

- e) lorsqu'il existe des exigences professionnelles justifiées pour un poste, ne déterminer que celles qui font partie des critères de sélection;
- f) mettre à la disposition des candidats les politiques de l'organisation en matière d'aide à l'accessibilité (adaptations);
- g) désigner une personne-ressource qui connaît la déclaration d'engagement de l'organisation et qui répondra aux questions concernant les exigences essentielles du poste;
- h) formuler les exigences de manière à mettre en évidence les compétences ou les résultats souhaités plutôt que des capacités spécifiques, susceptibles d'exclure certaines personnes;
- i) fournir les coordonnées du représentant de l'organisation qui gère l'offre d'emploi;
- j) décrire l'environnement de travail, le cas échéant, en tenant compte des considérations d'accessibilité, y compris, mais sans s'y limiter, l'agencement des bureaux, la politique en matière d'odeurs, le niveau de bruit, l'éclairage et la configuration du poste de travail, afin d'aider les personnes qui présentent leur candidature à visualiser l'espace de travail; et
- k) décrire les étapes suivantes du processus de recrutement.

12.2.5 Processus de candidature

L'organisation doit mettre en place des processus de candidature accessibles en effectuant ce qui suit :

- a) exiger l'utilisation d'un langage clair pour répondre aux questions et pour déterminer les exigences du poste;
- b) accepter les documents des personnes qui présentent leur candidature dans d'autres formats;
- c) indiquer clairement les champs pour lesquels les réponses sont obligatoires, et ceux pour lesquels les réponses sont facultatives;

- d) indiquer les champs dans lesquels les personnes peuvent fournir des renseignements complémentaires;
- e) planifier la communication avec les personnes qui présentent leur candidature afin de leur donner plus de temps pour traiter les questions de présélection et y répondre;
- f) informer les personnes qui présentent leur candidature si elles seront soumises à un test visant à démontrer leur capacité à effectuer des tâches réelles ou simulées, et fournir une description du format du test à l'avance, ainsi qu'un avis indiquant que des aides à l'accessibilité (adaptations) sont disponibles sur demande;
- g) axer les tests préalables à l'emploi et les critères de sélection sur les compétences, connaissances et aptitudes précises qui sont essentielles pour le poste, de manière à éviter d'exclure les personnes en situation de handicap par inadvertance;
- h) supprimer la prise en compte de la durée de la formation dans les critères d'évaluation d'une candidature;
- i) évaluer la capacité de la personne à effectuer le travail sur la base des compétences non techniques et de l'attitude requises, et non exclusivement sur la base du résultat d'un test de compétence;
- j) autoriser d'autres moyens que les références, si elles sont utilisées au cours du processus d'évaluation; et
- k) déterminer comment une personne intéressée peut demander de l'aide pour remplir le dossier de candidature à tout moment du processus.

12.3 Entrevues et processus d'évaluation

L'organisation doit permettre aux personnes qui présentent leur candidature de participer et de se présenter aux entrevues et aux processus d'évaluation de façon équitable et inclusive en prenant les mesures suivantes :

- a) fournir aux personnes qui interagissent avec les personnes qui présentent leur candidature un encadrement et une formation en matière de sensibilisation au handicap, y compris sur la manière d'établir des relations appropriées avec les personnes en situation de handicap en faisant preuve de confiance à leur égard;
- b) fournir des renseignements sur la manière de se rendre au lieu de l'entrevue, y compris notamment les possibilités de stationnement accessible, les options en matière de transport accessible et les caractéristiques de l'accessibilité du bâtiment;
- c) fournir des renseignements sur les politiques et protocoles pertinents, y compris notamment les politiques relatives à la sensibilité aux produits chimiques et les politiques relatives aux chiens-guides et aux chiens d'assistance;
- d) inviter la personne à préciser, à l'avance, toute considération relative à l'accessibilité du lieu de l'entrevue;
- e) lorsque des entrevues virtuelles sont jugées appropriées, fournir des instructions concernant la plateforme préférée, les moyens d'accès et d'utilisation, et toute considération liée à l'accessibilité;
- f) fournir aux personnes qui présentent leur candidature une copie textuelle, dans un format accessible, des instructions et des questions de l'entrevue;
- g) fournir une estimation de la durée de l'entrevue et de l'heure de fin prévue afin de faciliter l'organisation du transport; et

- h) encourager les candidats à identifier toute assistance ou aide à l'accessibilité (adaptations) requise au cours du processus d'entrevue ou de sélection, sans leur demander la nature exacte de leur handicap, par exemple en autorisant la présence d'un interprète en langue des signes, d'un représentant ou d'une personne de confiance lors d'une entrevue.

12.3.1 Comités d'entrevue

L'organisation doit éliminer les obstacles en effectuant ce qui suit :

- a) mettre en place un comité d'entrevue dont les membres ont reçu la formation requise en matière d'équité, de diversité et d'inclusion, dont au moins un membre de l'équipe requérante qui connaît bien le poste à pourvoir; et
- b) fournir aux membres des comités d'entrevue des conseils sur la manière de rendre le processus d'entrevue et de sélection pleinement accessible à toutes les personnes qui présentent leur candidature.

12.3.2 Questions d'entrevue

L'organisation doit éliminer les obstacles en effectuant ce qui suit :

- a) élaborer une grille de notation de l'entrevue qui reflète les critères du poste et les compétences évaluées dans le cadre d'un processus équitable, objectif et méthodique;
- b) noter les réponses de manière cohérente pour toutes les personnes de façon à atténuer les effets des préjugés;
- c) axer l'élaboration des questions d'entrevue sur la détermination de la manière dont la personne effectuera les tâches suivantes :
 - i) mettre en œuvre ses compétences pour accomplir les tâches professionnelles et les compétences de base; et

- ii) appliquer sa capacité à exécuter des tâches professionnelles précises;
- d) éviter les questions qui obligeraient une personne à révéler un handicap directement ou indirectement, à moins que la question ne soit liée aux obstacles spécifiques qui pourraient nuire à l'accomplissement d'une exigence professionnelle justifiée;
- e) évaluer les compétences interpersonnelles en rapport avec les exigences du poste ou les fonctions du rôle et promouvoir une culture d'intégration; et
- f) empêcher la disqualification de personnes parce qu'elles ne sont pas en mesure d'effectuer des tâches professionnelles non essentielles.

Remarque : Les fonctions non essentielles sont des tâches ou des fonctions qui ne sont pas des exigences professionnelles réelles. Ces tâches peuvent souvent être réaffectées ou supprimées sans affecter de manière significative les responsabilités essentielles du poste ou le fonctionnement général de l'entreprise.

12.4 Embauche

L'organisation doit :

- a) informer la personne retenue de ses politiques actuelles en matière de mesures d'adaptation pour les membres du personnel lors des offres d'emploi;
- b) informer la personne retenue que des aides à l'accessibilité (adaptations) sont disponibles selon ses besoins spécifiques liés à son handicap; et

- c) veiller à ce que la personne retenue bénéficie de l'équité salariale (un salaire égal pour une valeur égale) selon les fonctions et les responsabilités du poste et qu'elle ne perçoive pas un salaire inférieur au salaire minimum.

12.5 Intégration

Pour chaque nouveau membre du personnel, l'organisation doit :

- a) organiser un processus d'orientation dans l'organisation qui comprend :
 - i) une introduction à l'organisme;
 - ii) une familiarisation avec l'environnement de travail et les tâches professionnelles; et
 - iii) qui répond aux exigences individuelles spécifiques en matière d'accessibilité;
- b) fournir des politiques relatives aux aides à l'accessibilité (adaptations);
- c) désigner une personne de soutien, un mentor, un fournisseur de services ou d'une personne de référence qui contribuera au processus d'intégration;
- d) confirmer que l'évaluation de la personne pendant la période d'essai commence une fois que les aides à l'accessibilité (adaptations) appropriées ont été mises en œuvre;
- e) communiquer les renseignements essentiels à l'emploi et au lieu de travail (y compris notamment les instructions de travail, les manuels de travail, les renseignements sur le règlement du personnel, les procédures de règlement des griefs et les procédures en matière de santé et de sécurité) dans un ou plusieurs formats accessibles;
- f) confirmer que le ou les formats indiqués au point e) répondent aux besoins de la personne, conformément à l'article [10.6](#);

- g) consulter le membre du personnel pour comprendre ses besoins et savoir si des aides à l'accessibilité (adaptations) supplémentaires sont nécessaires avant de mettre en œuvre le ou les changements;
- h) fournir au membre du personnel le temps et les outils nécessaires pour formuler sa ou ses demandes d'aide à l'accessibilité (adaptations) individualisées; et
- i) mettre en place un processus permettant au membre du personnel de communiquer à l'employeur les aides à l'accessibilité (adaptations) nécessaires.

12.6 Soutien continu à l'emploi

L'organisation doit :

- a) fournir à tous les membres du personnel une formation sur la sensibilisation au handicap, à équité et à l'inclusion;
- b) fournir des services de suivi afin de déterminer et de résoudre rapidement les problèmes dans l'intérêt de l'organisation et du nouveau membre du personnel;
- c) examiner et mettre à jour les aides à l'accessibilité (adaptations), si nécessaire, à l'issue de l'orientation et de l'intégration; et
- d) lorsque des aides à l'accessibilité (adaptations) ne peuvent être fournies directement par l'employeur et qu'il est nécessaire de faire appel à un fournisseur de services, consulter la personne concernée pour tenir compte de ses préférences dans le choix du fournisseur de services.

13 Maintien en poste et perfectionnement professionnel

13.1 Résumé

Le présent article concerne les politiques et les pratiques qui renforceront le maintien en poste et l'avancement professionnel de tous les membres du personnel, en particulier des personnes en situation de handicap. Il décrit en détail les responsabilités pour créer un environnement de travail accessible, qui permettra ce qui suit :

- a) favoriser le maintien en poste du personnel;
- b) leur offrir des possibilités équitables de formation et de promotion;
et
- c) s'assurer qu'ils reçoivent une rémunération fondée sur le mérite.

En outre, cet article décrit en détail la responsabilité de la direction en ce qui concerne la mise en place d'aides à l'accessibilité (adaptations) qui ne désavantageront pas les personnes en situation de handicap. Cet article fournit également à la direction une orientation concernant les fins d'emploi, en mettant l'accent sur l'apprentissage de stratégies de maintien en poste dans le cadre de cette partie du parcours professionnel.

13.2 Maintien en poste

L'organisation doit créer un environnement propice au maintien en poste de tous les membres du personnel, y compris les personnes en situation de handicap, et les inciter à rester au sein de l'organisation en effectuant ce qui suit :

- a) fournir des renseignements actualisés sur les changements apportés aux politiques d'aides à l'accessibilité (adaptations) pour le travail qui ont une incidence sur les besoins d'accessibilité d'un membre du personnel; et

- b) offrir un moyen simple, inclusif, équitable, universellement applicable et digne à toute personne, indépendamment de ses besoins spécifiques ou de sa situation, de demander des aides à l'accessibilité (adaptations) à n'importe quelle phase du cycle de vie de l'emploi.

L'organisation doit favoriser le maintien en poste en prenant les mesures suivantes :

- c) concevoir des politiques et des pratiques en matière de ressources humaines qui maintiennent et améliorent la représentation des personnes en situation de handicap à tous les niveaux de l'organisation, de la direction au niveau débutant;
- d) établir et communiquer des objectifs de représentation par rapport à la disponibilité de la main-d'œuvre qui sont cohérents avec le taux de maintien en poste et les objectifs de l'organisation, et qui ne sont pas liés à l'attrition; et
- e) examiner ces politiques et pratiques au moins tous les trois ans, en consultation avec les personnes en situation de handicap, afin d'identifier, de supprimer et de prévenir les obstacles au maintien en poste.

13.3 Promotion et perfectionnement professionnel

L'organisation doit :

- a) favoriser la promotion des personnes en situation de handicap à des postes dont le niveau organisationnel et le salaire sont plus élevés, et dont les responsabilités sont plus importantes, en fonction du mérite, de l'équité et de l'ancienneté;
- b) tenir compte de l'ancienneté en même temps que le mérite pour éviter que l'octroi ou le refus d'une promotion ne repose uniquement sur un jugement personnel;

- c) fournir un soutien au perfectionnement professionnel afin d'améliorer les compétences et l'expérience et d'obtenir une reconnaissance par le biais de la formation, de l'éducation, du leadership, de la présentation d'exposés et d'autres occasions;
- d) éliminer les obstacles inhérents aux critères de perfectionnement professionnel et aux possibilités de promotion en adoptant une perspective d'accessibilité intersectionnelle;
- e) fournir un soutien aux personnes en situation de handicap par le biais de plans individualisés d'aides à l'accessibilité (adaptations) , si nécessaire, pour qu'elles réussissent à progresser au sein de l'organisation; et
- f) mesurer la représentation des personnes en situation de handicap dans les initiatives de promotion et de perfectionnement professionnel de l'organisation.

Remarque : Reportez-vous à l'article [12](#) pour les exigences applicables aux promotions nécessitant une candidature interne et un processus d'entrevue.

13.3.1 Redéploiement

L'organisation devrait :

- a) déterminer la nécessité d'une politique de redéploiement pour faciliter le maintien en poste en cas de suppression d'un poste en particulier, ou de la transition ou l'externalisation d'une équipe entière; et
- b) faciliter la réaffectation du personnel dans d'autres équipes ou fonctions, au lieu de les licencier.

13.3.2 Politique de redéploiement

Lorsque des organisations disposent d'une politique de redéploiement, celle-ci doit :

- a) assurer la stabilité de l'emploi en déterminant les possibilités de réemploi;
- b) s'appliquer à tous les membres du personnel, en particulier aux personnes en situation de handicap;
- c) tenir compte des besoins ou des plans en matière de mesures d'adaptation; et
- d) inclure la consultation du personnel ou de leur représentant, à leur demande.

13.4 Gestion du rendement

L'organisation devrait utiliser un système de gestion du rendement pour favoriser la réussite du personnel concernant l'évaluation et l'amélioration de leur rendement, de leur productivité et de leur efficacité, en effectuant ce qui suit :

- a) veiller à ce que le processus de gestion du rendement soit accessible et inclusif pour tous les membres du personnel, y compris les personnes en situation de handicap;
- b) adapter les aides à l'accessibilité (adaptations) demandées par le membre du personnel, son représentant ou par les deux;
- c) fournir les aides à l'accessibilité (adaptations) nécessaires avant d'évaluer le rendement et le niveau de productivité du membre du personnel;
- d) mettre en place des facteurs d'atténuation si la discussion sur le rendement révèle un besoin possible d'aide à l'accessibilité (adaptations) afin que la personne en situation de handicap ne soit pas mise en cause de manière négative;

- e) appliquer le processus de gestion du rendement de manière équitable dans l'ensemble de l'organisation pour tous les membres du personnel, y compris les personnes en situation de handicap;
- f) soutenir le transfert d'une ou de plusieurs aides à l'accessibilité (adaptations) vers un nouveau rôle ou un nouveau domaine, y compris l'aide à l'accessibilité (adaptations) du membre du personnel, le cas échéant, afin que la transition se fasse de la manière la plus facile possible; et
- g) cerner et prévenir les répercussions ou les conséquences négatives pour un travailleur qui découlent du retard ou de l'échec de l'organisation lorsqu'il s'agit de fournir une aide à l'accessibilité (adaptations) ou de répondre à une demande d'aide à l'accessibilité (adaptations).

13.5 Rémunération

L'organisation doit :

- a) appliquer des critères objectifs pour prévenir et pour éliminer les écarts de rémunération entre les personnes en situation de handicap et les autres membres du personnel qui exercent les mêmes responsabilités et les mêmes fonctions;
- b) appliquer la disposition relative à la rémunération égale telle qu'elle figure dans la *Loi canadienne sur les droits de la personne* de manière à ce qu'elle s'applique aux personnes en situation de handicap; et
- c) verser à leur personnel au moins le salaire minimum.

13.6 Fin d'emploi

L'organisation doit :

- a) veiller à ce que les politiques et procédures de fin d'emploi soient accessibles et équitables;

- b) fournir les politiques et procédures de fin d'emploi dans un format accessible;
- c) appliquer ces politiques et procédures de la même manière à tous les membres du personnel, qu'ils soient ou non en situation de handicap;
- d) utiliser les renseignements relatifs aux fins d'emploi pour cerner les tendances et les possibilités d'améliorer le maintien en poste des personnes en situation de handicap;
- e) communiquer à la direction générale des renseignements regroupés sur tous les départs de personnes en situation de handicap; et
- f) demander aux personnes en situation de handicap de faire une déclaration sur les obstacles non résolus et supprimés auxquels elles ont été confrontées pendant leur période d'emploi.

14 Élaboration et maintien d'un système de soutien à l'accessibilité

14.1 Aperçu

Cet article précise les politiques, les processus et les programmes pour le développement et le maintien d'un système de soutien à l'accessibilité, le terme soutien à l'accessibilité étant utilisé comme synonyme d'adaptation. Un système de soutien à l'accessibilité, qui fait partie du système global d'emploi inclusif et accessible, conforme à l'article [10.4](#), vise à répondre aux besoins d'aide à l'accessibilité (adaptations) du personnel en situation de handicap, qu'ils soient en cours de recrutement, d'embauche et d'intégration, ou qu'ils soient dans l'organisme depuis un certain temps.

Cet article traite des questions liées aux demandes d'aide à l'accessibilité (adaptation), qu'elles surviennent avec ou sans divulgation. Elle met l'accent sur l'élimination proactive des obstacles et la mise à disposition de facilitateurs (définis comme quelqu'un ou quelque chose qui aide à atteindre l'objectif final). L'accent est mis sur le traitement des demandes d'aide à l'accessibilité (adaptations) en temps opportun afin de garantir que les obstacles à la participation n'entravent pas l'engagement dans les rôles professionnels et le sentiment d'inclusion et d'appartenance du membre du personnel.

14.2 Principes

Pour mettre en œuvre des aides à l'accessibilité (adaptations) de façon active, les organismes doivent adhérer aux principes suivants :

- a) prévenir ou adresser les obstacles sur le lieu de travail afin de minimiser les impacts négatifs et de soutenir la participation aux activités professionnelles grâce à des aides d'accessibilité (adaptations) pertinentes ; et

- b) adopter une approche axée sur le membre du personnel;

Remarque : Une approche axée sur le membre du personnel accorde la priorité à la personne en situation de handicap, y compris à ses besoins psychologiques et sociaux, et respecte son intégrité lorsqu'elle décrit ses besoins.

- c) tenir compte des facteurs environnementaux et sociaux qui créent la condition ou la situation invalidante (connue sous le nom de modèle social de l'incapacité) lors de la prise en compte des besoins d'un membre du personnel en matière d'aide à l'accessibilité (adaptations) afin de promouvoir l'engagement au travail quand possible et d'assurer l'inclusion et l'appartenance;
- d) discuter activement avec le membre du personnel de tout conseil d'expert externe reçu et répondre aux besoins du membre du personnel en tenant dûment compte de ses préférences, à moins qu'il n'existe des preuves d'un préjudice possible pour le membre du personnel ou pour autrui;
- e) en cas d'absence pour raisons de santé, appliquer un plan de retour au travail ciblé, sécuritaire, opportun et documenté, avec une hiérarchie qui commence par:
 - i) le retour au poste du membre du personnel;
 - ii) le retour au poste du membre du personnel avec des aides à l'accessibilité (adaptations);
 - iii) un autre poste, et
 - iv) si nécessaire, un autre poste avec des aides à l'accessibilité;
- f) des efforts directs pour fournir au personnel un niveau optimal d'aide à l'accessibilité (adaptations) sur le lieu de travail et dans l'écosystème du travail;

- g) solliciter la participation de toutes les parties du lieu de travail en utilisant une approche collaborative pour atteindre une efficacité optimale d'aide à l'accessibilité (adaptations) et pour promouvoir le sentiment d'inclusion et d'appartenance du membre du personnel; et
- h) veiller à ce que le système d'aide à l'accessibilité ne contrevienne pas à une convention collective.

14.3 Composantes d'un système de soutien à l'accessibilité complet

Un système de soutien à l'accessibilité est un cadre de politiques, de processus, de programmes, de procédures, de pratiques et de plans conçus pour éliminer les obstacles rencontrés par les membres du personnel en situation de handicap sur le lieu de travail. Le système de soutien à l'accessibilité est conçu pour éliminer les obstacles de manière proactive. Il garantit que les membres du personnel en situation de handicap puissent pleinement utiliser leurs compétences, leur expertise et leur expérience en milieu de travail. Cette approche favorise un sentiment d'inclusion et d'appartenance pour tous les employés. Le système de soutien à l'accessibilité aborde également les processus de maintien et de retour au travail après une absence pour raisons médicales.

14.3.1 Politiques

14.3.1.1 L'élaboration de politiques d'un système de soutien à l'accessibilité

Les politiques du système de soutien à l'accessibilité fournissent une orientation stratégique à l'organisme et doivent être documentées et mises à la disposition de tous les membres du personnel dans des formats accessibles, conformément aux articles [10.5.1](#) et [10.6](#). L'organisme doit élaborer des politiques qui :

- a) garantit que l'évolution et les modifications apportées au système de soutien à l'accessibilité ne créent pas de nouveaux obstacles;

- b) fourni des plans d'aide à l'accessibilité (adaptations) individualisés (par exemple, au moyen d'un passeport pour l'accessibilité) qui sont nécessaires à la transférabilité d'un employé au sein de l'organisme ;

Remarque : Un passeport pour l'accessibilité est un outil permettant au personnel de documenter les obstacles qu'ils pourraient rencontrer au travail ainsi que les outils d'adaptation et les mesures de soutien dont ils ont besoin pour réussir. Le passeport suit le membre du personnel d'un poste à un autre. (Cette remarque explicative a été adaptée du Passeport pour l'accessibilité au travail du gouvernement du Canada.)

- c) veiller à ce que les dépenses liées aux aides à l'accessibilité (adaptations) ne soient pas dissuasives du fait qu'elles soient incluses dans les budgets départementaux;
- d) veiller à ce que les aides à l'accessibilité (adaptations) soient fournies en temps opportun ;
- e) veiller à ce que des explications claires et honnêtes soient fournies lorsque les demandes d'aides à l'accessibilité (adaptations) ne peuvent être pleinement mises en œuvre ;
- f) adopter une approche de type « oui par défaut » pour fournir de l'aide à l'accessibilité (adaptations) et avoir une tolérance zéro pour leur « surveillance » ;

Remarque : une approche « oui par défaut » fait référence à l'état d'esprit et au changement de culture au sein d'un organisme. Dans une telle approche, l'organisme évalue, répond ou fait les deux en réponse aux demandes qui incluent des mesures d'aide à l'accessibilité (adaptations) comme moyen de permettre à tous les membres du personnel de contribuer à leur plein potentiel ;

- g) minimiser la nécessité de divulguer des renseignements personnels (y compris des renseignements médicaux ou d'autres renseignements relatifs au handicap) ;

Remarque : Par exemple, un organisme identifierait les ressources qui sont disponibles pour tous les membres du personnel sans documentation ni autorisation. Les organismes pourraient également identifier des seuils de ressources en dessous desquels aucune documentation médicale n'est requise. Les seuils peuvent dépendre de la taille de l'organisme et de la nature des besoins.

- h) s'assurer que la documentation est utilisée pour évaluer équitablement, plutôt que de refuser ou de retarder, la demande d'aide à l'accessibilité ;
- i) intégrer des mécanismes de rétroaction, y compris des options de rétroaction anonyme, pour informer le système de soutien à l'accessibilité et soutenir l'identification et la prévention des obstacles émergents ;
- j) inclure des exemples de cas dans la mesure du possible ; et
- k) respecter la dignité, la confidentialité et la vie privée du membre du personnel.

Lors de l'élaboration de politiques conformément aux exigences ci-dessus, les organismes doivent se conformer aux articles [10.5.3](#) et [14.3.2](#).

14.3.1.2 Les exigences de la politique

La direction de l'organisme doit établir et maintenir les politiques du système de soutien à l'accessibilité de l'organisme en consultation avec les membres du personnel, y compris ceux qui ont divers handicaps, et d'autres parties concernées du lieu de travail interne, y compris les représentants du personnel. Les politiques doivent :

- a) être adaptées à la nature et à la taille de l'organisme ;

- b) être soutenues structurellement et clairement documentées ;
- c) inclure un cadre pour définir et réviser les objectifs et les cibles du programme ;
- d) être documentées, mises en œuvre, maintenues et révisées périodiquement (par exemple, après 6 mois, un an, puis chaque année par la suite) sur la base d'une fréquence de révision établie et appropriée pour assurer une amélioration continue ;
- e) être communiquée à tous les membres du personnel ;
- f) être mises à la disposition des parties intéressées externes, le cas échéant ; et
- g) être intégrées à d'autres programmes et systèmes au sein de l'organisme.

Les articles qui suivent sont au sujet des domaines spécifiques dans lesquels des politiques doivent être élaborées.

14.3.2 La divulgation et provision des aides à l'accessibilité (adaptations)

Un système de soutien à l'accessibilité efficace assure que les membres du personnel se sentent en sécurité de s'identifier comme personne en situation de handicap. Cela renforce la confiance que cette divulgation entraînera un soutien accru, et non des représailles, de la part d'autres personnes au sein de l'organisme. Elle favorise également un environnement dans lequel les personnes en situation de handicap reçoivent le soutien nécessaire pour exceller dans leur rôle, indépendamment des processus officiels de divulgation ou de demande. La clé pour y parvenir réside dans l'élaboration et la mise en œuvre d'une politique globale et individualisée d'aide à l'accessibilité (adaptations) et d'un processus d'accompagnement.

Une politique d'adaptation individualisée est une politique qui traite des aides au sujet des aides à l'accessibilité (adaptations) pour les candidats et les membres du personnel ayant un vécu avec un handicap, lorsque les besoins en matière d'accessibilité dépassent le niveau d'accessibilité établi par les approches systémiques de la politique d'accessibilité. Ces politiques fournissent également une orientation à ce sujet.

Remarque 1: Ces politiques peuvent être classées en politiques applicables aux candidats (internes et externes à l'organisation) et en politiques applicables au personnel.

Remarque 2 : Les politiques applicables aux candidats traitent de l'accessibilité et des aides à l'accessibilité (adaptations) individualisées dans le cadre du processus pour postuler, de l'entrevue, de l'embauche et de l'intégration.

Remarque 3 : Les politiques applicables au personnel traitent de l'accessibilité et des aides à l'accessibilité (adaptations) individualisées dans le contexte de l'environnement de travail, y compris l'exécution des tâches professionnelles, les réunions et les événements, les déplacements liés au travail, les contextes sociaux et non officiels.

Cette politique et le processus qui l'accompagne doivent :

- a) décrire les rôles et les responsabilités de tous les membres du personnel impliqué dans le processus de l'aide à l'accessibilité (adaptations) ;
- b) s'appliquer à tous les membres du personnel, quelle que soit leur expérience vécue du handicap ou leur poste au sein de l'organisme ;
- c) assurer la continuité de l'aide pendant que les membres du personnel sont employés par l'organisme (par exemple, au moyen d'un passeport pour l'accessibilité) ;

- d) reconnaître en temps opportun la demande de l'aide à l'accessibilité (adaptations) d'un membre du personnel et s'assurer qu'elle est en place avant toute évaluation du membre du personnel ;
- e) rendre l'aide à l'accessibilité (adaptations) disponible sans documentation médicale ni divulgation, lorsque cela est possible et dans les cas exceptionnels où cela n'est pas possible :
 - i) exiger de l'employeur qu'il assume les frais d'obtention des documents médicaux ou autres documents relatifs au handicap qu'il demande, y compris toute perte de temps, et
 - ii) minimiser la quantité de renseignements personnels demandés, en respectant la vie privée du membre du personnel et la confidentialité concernant son état de santé ;
- f) mettre l'accent sur l'élimination des obstacles, afin d'éclairer la fourniture de l'aide à l'accessibilité (adaptations);
- g) exiger l'avis du membre du personnel et son consentement éclairé quant à la manière dont la mise en œuvre de l'aide à l'accessibilité (adaptations) sera communiquée aux autres, selon le principe du besoin de savoir;
- h) lorsque le lieu de travail est syndiqué, exiger de l'employeur qu'il informe le membre du personnel de son droit à la représentation syndicale et, en consultation avec le membre du personnel, qu'il implique les représentants du personnel dans les mesures de l'aide à l'accessibilité (adaptations), au besoin;
- i) faire appel à un représentant d'un organisme de personnes en situation de handicap ou à une autre personne compétente pour aider les membres du personnel en situation de handicap dans les processus d'aide à l'accessibilité (adaptations) dans un milieu de travail non syndiqué, au besoin;

- j) former les gestionnaires et les membres du personnel chargés de répondre aux demandes d'aide à l'accessibilité (adaptations) sur le système de soutien à l'accessibilité et l'obligation de prendre des mesures d'adaptation;
- k) maintenir le processus de prestation de d'aide à l'accessibilité (adaptations) agile et adaptable aux changements dans les responsabilités d'un membre du personnel afin de minimiser le risque de perdre des aides à l'accessibilité (adaptations) grâce au développement de carrière et à l'avancement au sein de l'organisme;
- l) promouvoir l'équité au sein de l'organisme en offrant au personnel de tous les postes au sein de l'organisme accès à des aides à l'accessibilité (adaptations) raisonnables;
- m) rendre les technologies d'assistance et les mesures de soutien adaptatives au travail largement disponibles afin d'en maximiser l'accès;
- n) assurer la protection des membres du personnel et de leurs alliés qui font des divulgations ou demandent des aides à l'accessibilité (adaptations), y compris une approche de non-représailles (en évitant toute perte ou impact négatif de compensation financière) pour éviter un impact négatif sur leurs possibilités de carrière, leur croissance et leur avancement;
- o) diffuser de l'information sur le système de soutien à l'accessibilité à tous les membres du personnel et mettre ces renseignements à la disposition de tous les membres du personnel sans restriction d'accès à ces renseignements;
- p) inclure l'élaboration et la mise en œuvre d'un mécanisme de rétroaction permettant au personnel d'évaluer leur expérience en matière d'accès à l'aide à l'accessibilité (adaptations);
- q) offrir au personnel des occasions fréquentes et significatives de demander l'aide à l'accessibilité (adaptations) avant de prendre une décision qui pourrait les affecter de façon négative;

- r) exiger que l'organisme s'enquière auprès du membre du personnel de la nécessité de l'aide à l'accessibilité (adaptations) lorsque l'organisme est au courant, ou devrait raisonnablement être au courant, d'une relation entre un handicap et le rendement au travail d'un membre du personnel;
- s) exiger que l'organisme fournisse des explications documentées pour les refus de l'aide à l'accessibilité (adaptations); et
- t) exiger la documentation des aides à l'accessibilité (adaptations) fournies pour assurer la continuité tout au long de l'emploi au sein de l'organisation.

14.3.3 Prestations et autres soutiens

L'organisme doit avoir une politique formelle sur la prestation de programmes d'avantages sociaux et de services au personnel. La politique doit :

- a) mettre l'accent sur le soutien à l'engagement du personnel, au sentiment d'inclusion et d'appartenance, à la santé et au bien-être ;
- b) exiger que les membres du personnel aient facilement accès à des renseignements sur les prestations et les services et sur la manière d'y accéder, dans des formats accessibles;
- c) minimiser les besoins en documentation médicale et en paperasse pour accéder aux prestations; et
- d) inclure un processus centré sur le membre du personnel pour l'identification périodique des besoins, des lacunes dans les besoins et des possibilités de les combler au moyen de programmes et de services supplémentaires.

14.3.3.1 Programmes

L'organisme devrait tenir compte des éléments suivants lors de l'élaboration des programmes :

- a) congés de maladie payé;
- b) Programme d'aide aux employés/ Programme d'aide aux employés et à la famille;
- c) régime d'assurance dentaire;
- d) assurance maladie complémentaire;
- e) régime pharmaceutique;
- f) des vacances au-delà du minimum requis par la loi;
- g) invalidité de courte durée et de longue durée ;
- h) absences occasionnelles rémunérées;
- i) congé personnel ou pour obligations familiales;
- j) le remboursement des frais engagés pour obtenir les pièces justificatives nécessaires à la perception des prestations;
- k) une aide supplémentaire au personnel lorsque le besoin de couverture d'avantages sociaux (par exemple, santé, dentaire) s'étend au-delà de ce qui est actuellement couvert;
- l) un fonds centralisé d'aide à l'accessibilité (adaptations) pour répondre aux besoins en matière d'aide à l'accessibilité (adaptations); et
- m) l'élimination des mesures financières dissuasives dans les opérations visant à embaucher, retenir et promouvoir les membres du personnel en situation de handicap au sein d'une équipe ou d'un service, et le soutien à l'obligation de prendre des mesures d'adaptation.

Remarque : Un exemple de mesure dissuasive financière serait la crainte d'un gestionnaire que les coûts d'aide à l'accessibilité (adaptations) réduisent son budget opérationnel.

14.3.3.2 Mise en œuvre du système de soutien à l'accessibilité

L'organisme devrait:

- a) offrir des séances d'information opportunes au personnel sur les prestations et les services offerts par l'organisme et dans la communauté, et sur la façon d'y accéder ; et
- b) examiner les exigences d'accessibilité des programmes et des fournisseurs de services tiers pour confirmer que les besoins du personnel sont satisfaits et rechercher d'autres fournisseurs si nécessaire.

15 Annexe A: Historique et contexte (à titre informatif)

Les personnes en situation de handicap représentent 27 % de la population canadienne (*Enquête canadienne sur l'incapacité*, 2022). Historiquement, les personnes en situation de handicap ont été marginalisées dans la société canadienne, et se sont vu refuser des possibilités complètes et équitables de contribuer et de participer aux activités de leur communauté. Le terme plus large de « handicap » englobe de nombreux types de handicaps (c'est à dire. handicap lié à la santé mentale, y compris le trouble de stress post-traumatique; handicap intellectuel, physique, épisodique, ou sensoriel; trouble du développement; lésions cérébrales).

Traditionnellement, la société canadienne a été construite sur des cadres systémiques d'oppression, y compris le capacitisme systémique. Tout comme le racisme systémique, le capacitisme systémique est le résultat de siècles de préjugés et de croyances profondément ancrées sur les capacités, sur les compétences et sur les contributions des personnes en situation de handicap. Le capacitisme systémique est intériorisé par les décideurs, y compris les employeurs et les gestionnaires d'embauche, comme une forme d'exclusion des personnes en situation de handicap, et comme le sentiment que les personnes en situation de handicap ne peuvent pas accomplir les tâches qui leur incombent, et qu'elles sont « moins bonnes » que les personnes qui vivent sans handicap.

Le capacitisme systémique n'existe pas dans la société de manière isolée. En effet, il est lié à d'autres formes de discrimination systémique, car le handicap n'est qu'une partie du vécu et de l'identité d'une personne (qui comprend également la race, la culture, l'identité de genre, l'identité autochtone, l'orientation sexuelle, le degré d'assimilation à la culture canadienne, la langue, etc.). En outre, environ 24 % des adultes en âge de travailler (25 à 64 ans), soit 4,8 millions de personnes, souffrent d'au moins un handicap (*Enquête canadienne sur l'incapacité*, 2022). Tout le monde, y compris les personnes en situation de handicap, vit avec de multiples identités intersectionnelles, et toute norme qui détermine, qui prévient et qui supprime les obstacles pour les personnes en situation de handicap doit incarner l'intersectionnalité.

Le capacitisme systémique englobe les obstacles systémiques et structurels, à l'intérieur et à l'extérieur du lieu de travail, ainsi que différents types d'oppression (individuelle, interpersonnelle, institutionnelle, métaphorique/idéologique). Les types d'oppression comprennent les oppressions individuelles (c'est -à dire les déclarations inappropriées telles que les insultes à l'égard des personnes en situation de handicap, ou les comportements et les actions inacceptables), institutionnelles (c'est -à dire les politiques, les systèmes et les pratiques inacceptables qui sont discriminatoires envers les personnes en situation de handicap) ou idéologiques (c'est -à dire les philosophies, les théories et les idées qui vont à l'encontre des personnes en situation de handicap, telles que la vision déficitaire ou la vision pathologique).

Cette marginalisation historique s'étend à l'emploi; en 2022, le taux d'emploi des personnes en situation de handicap était inférieur d'environ 20.5 % à celui du reste de la population en âge de travailler (*Enquête canadienne sur l'incapacité*, 2022). De nombreuses personnes en situation de handicap qui occupent un emploi sont sous-employées, c'est -à dire que par rapport à des personnes sans handicap, elles travaillent moins d'heures, gagnent moins d'argent et n'ont pas la possibilité de progresser dans leur emploi ou leur carrière. La COVID-19 a amplifié ces inégalités historiques; certaines études ont montré que plus de 30 % des personnes en situation de handicap qui travaillaient ont perdu leur emploi, ou ont vu leur emploi modifié de manière négative pendant la pandémie (INCA, 2020, 2021; Maroto *et al.*, 2021). Il est également important de noter que la pandémie de COVID-19 a eu des répercussions sur le marché du travail en raison des interruptions de travail et de l'augmentation des possibilités de travail à distance dans certains secteurs (*Enquête canadienne sur l'incapacité*, 2022)

Il est important de reconnaître les modèles médicaux, économiques, sociaux et culturels du handicap qui ont précédé la situation actuelle. Dans le modèle médical, le handicap est une caractéristique de la personne et peut être traité, guéri, ou réhabilité. Selon le modèle économique du handicap, qui aborde le handicap selon la perspective de l'économie et de la productivité, le handicap est en fait un défi en matière de productivité. Toujours selon le même modèle, les personnes en situation de handicap sont considérées comme moins productives que les autres en raison de leur vécu du handicap, c'est -à dire que l'on s'attend à ce qu'elles s'absentent davantage du travail pour des raisons liées à leur handicap ou à leur santé (« absentéisme »), et à ce qu'elles soient moins productives pour le même nombre d'heures sur le lieu de travail lorsqu'elles sont présentes (« présentéisme »).

Remarque : le présentéisme est la perte de productivité qui se produit lorsque les membres du personnel ne sont pas pleinement engagés sur leur lieu de travail.

D'après le modèle social, le handicap est le résultat des obstacles qui existent et conduisent à un environnement discriminatoire. En outre, le modèle social du handicap fournit un cadre qui met l'accent sur les capacités fondées sur une vision humaniste (c'est -à dire qu'il met l'accent sur ce dont les personnes en situation de handicap ont besoin comme l'aide à l'accessibilité (adaptations) pour participer de façon égale, ou sur des fonctions efficaces telles qu'une canne blanche, du sous-titrage, ou une rampe d'accès). Selon ce modèle, un « handicap » est le résultat de l'interaction entre les personnes vivant avec des limitations et un environnement truffé d'obstacles physiques, comportementaux, communicationnels et sociaux. Le modèle social du handicap suppose donc que l'environnement bâti, comportemental, communicationnel et social doit changer pour permettre aux personnes vivant avec un handicap de participer à la société au même titre que les autres. En outre, le modèle social du handicap est la manière reconnue à l'échelle internationale de considérer et d'aborder le « handicap ». Le modèle culturel du handicap, en revanche, tient compte de multiples facteurs dans la conceptualisation du handicap, et se concentre sur la manière dont les différentes idées du handicap et du non-handicap peuvent fonctionner dans une culture donnée.

La présente norme vise à réfuter les modèles médical et économique du handicap, et renforce les modèles social et culturel en mettant l'accent sur des approches proactives afin de déterminer les obstacles à l'accessibilité sur le lieu de travail, de les éliminer et de les prévenir.

Cette norme rompt avec le passé en accordant la priorité au rôle de l'employeur dans la détermination proactive des obstacles dans l'environnement de travail pour les personnes en situation de handicap, dans la prévention de ces obstacles, et dans leur élimination.

16 Annexe B: Vivre avec un handicap (à titre informatif)

La présente norme est destinée à s'appliquer aux contextes suivants pour les membres du personnel en situation de handicap :

- Scénario 1 : Un candidat ayant une expérience vécue du handicap vient travailler pour l'organisation.
- Scénario 2 : Un membre du personnel acquiert un handicap pendant qu'il travaille pour l'organismes ou nécessite des aides à l'accessibilité (adaptations) en raison de changements dans les conditions de travail apportés par l'employeur. Cela peut se produire à la suite d'un accident, d'une maladie ou d'une blessure sans lien avec le lieu de travail, ou d'un accident, d'une maladie ou d'une blessure qui survient alors que le membre du personnel est au travail.
- Scénario 3 : Un membre du personnel prend conscience d'un handicap préexistant alors qu'il travaille pour l'organisme.

Ces trois scénarios sont distincts l'un de l'autre, de sorte qu'un cadre de gestion d'incapacité au travail « unique » ne donnerait pas de bons résultats. La présente norme propose plutôt un système composé de parties égales, d'une réponse à la détermination des besoins d'accessibilité centrée sur la personne, et de la mise en œuvre systémique de solutions environnementales pour l'accessibilité et l'inclusion sur le lieu de travail. Un tel système est plus susceptible de tenir compte du caractère individuel du vécu et des conditions de travail du personnel en situation de handicap.

Les troubles qui entraînent un handicap peuvent survenir à tout âge (naissance, enfance, jeune adulte, âge de travailler), être progressifs, épisodiques ou situationnels, et avoir des répercussions fonctionnelles diverses en fonction de leur gravité. Ainsi, le handicap ne s'inscrit pas dans une dichotomie handicapé/non handicapé (Lightman, 2009), et les solutions d'accessibilité pour les membres du personnel en situation de handicap peuvent évoluer au fil du temps ou s'appliquer dans certaines circonstances, mais pas dans d'autres.

Le handicap et l'accessibilité ne sont donc pas des concepts statiques. Leurs définitions sont en constante évolution. Ces deux termes reflètent des concepts et des expériences vécues qui sont compris et appliqués de nombreuses manières différentes, en fonction des circonstances et de l'approche. Par exemple, le vécu d'un jeune adulte en situation de handicap qui passe de l'école au travail (potentiellement grâce à des possibilités d'apprentissage intégré au travail) est, à la base, distinct du vécu d'un adulte plus âgé qui est devenu en situation de handicap alors qu'il était au travail. La présente norme envisage le handicap et l'accessibilité sous un angle qui tient compte de cette fluidité.

Étant donné qu'une personne peut être atteinte d'un handicap à tout moment de sa vie, il est important que cette norme englobe les approches de retour au travail et de maintien au travail pour les membres du personnel qui deviennent en situation de handicap alors qu'ils sont sur le marché du travail, et qu'elle offre des solutions d'accessibilité au personnel qui arrivent sur le marché du travail avec un handicap.

17 Annexe C: Perspective d'accessibilité intersectionnelle (à titre informatif)

17.1 Intersectionnalité

Le concept d'intersectionnalité a été inventé par la juriste américaine Kimberlé Crenshaw à la fin des années 1980 pour expliquer comment la race se recoupe avec le genre pour créer des obstacles uniques pour les femmes noires, auxquels les femmes blanches ou les hommes noirs ne sont pas confrontés.

17.2 Définition des composantes essentielles d'une perspective d'accessibilité intersectionnelle

La perspective d'accessibilité intersectionnelle est le cadre analytique qui part des expériences des personnes ayant un ou des handicaps, et qui s'articule autour de ces expériences. Ce cadre analytique est utilisé pour examiner les manières complexes et cumulatives dont les multiples formes de discrimination et d'oppression se chevauchent, interagissent où se recoupent.

Les éléments suivants sont les composantes essentielles d'une perspective d'accessibilité intersectionnelle :

- a) les différents motifs de discrimination susceptibles d'être inclus dans une analyse intersectionnelle peuvent notamment inclure les suivants :
 - i) le capacitisme;
 - ii) le racisme;

- iii) le sexisme;
 - iv) l'homophobie;
 - v) la transphobie;
 - vi) le classisme; et
 - vii) l'âgisme, etc.;
- b) les effets cumulés de ces différents types de discrimination produisent une forme unique et distincte de discrimination et d'oppression qui, autrement, pourrait être invisible, et qui est différente de chaque motif de discrimination distinct;
- c) l'intersectionnalité n'est pas seulement une question d'identité. Elle tient également compte du contexte historique, social et politique qui sous-tend les inégalités systémiques et les institutions, et des relations de pouvoir qui façonnent et affectent les expériences des personnes et des communautés. Ainsi, elle a pour conséquence d'exclure certaines personnes et d'en privilégier d'autres. Par exemple :
- i) une femme racisée et en situation de handicap vivra l'oppression différemment d'un homme non racisé et en situation de handicap. Outre le capacitisme, une femme en situation de handicap racisée est également victime de racisme et de sexisme, tandis qu'un homme en situation de handicap non racisé peut être victime de capacitisme tout en bénéficiant du privilège accordé aux hommes blancs; et
 - ii) une femme transgenre et aveugle souffrant d'un trouble de l'apprentissage subira l'oppression différemment d'une femme autochtone qui est à mobilité réduite. Une femme transgenre aveugle ayant un trouble d'apprentissage sera confrontée à de multiples formes de capacitisme et de transphobie, tandis qu'une femme autochtone à mobilité réduite sera victime de capacitisme et de racisme; et

- d) l'identification, l'élimination et la prévention des obstacles tiennent compte à la fois de l'environnement et de l'identité d'une personne.

17.3 Avantages d'une perspective intersectionnelle de l'accessibilité

Sur les plans individuel et organisationnel, l'organisation peut :

- a) se sensibiliser aux questions d'accessibilité et mieux comprendre les inégalités sur le lieu de travail pour les personnes en situation de handicap aux identités multiples, qu'il s'agisse de l'accès au lieu de travail ou du lieu de travail lui-même;
- b) créer un environnement de travail inclusif, positif et respectueux;
- c) déterminer comment les initiatives pourraient être adaptées en vue d'inclure les personnes en situation de handicap;
- d) intégrer les différents points de vue des personnes en situation de handicap pour renforcer la capacité des équipes de travail;
- e) recruter et maintenir en poste des personnes représentatives des communautés;
- f) élaborer des services et des programmes adaptés à tous les clients et à toutes les communautés, et offrir des résultats améliorés à partir de ces services et programmes;
- g) identifier et traiter les obstacles systémiques et les inégalités qui nuisent à l'accès à l'initiative et qui empêchent d'en bénéficier.

Adapté de : Ville d'Ottawa et Initiative : une ville pour toutes les femmes, « [Guide de l'Optique d'équité et d'inclusion](#) ». Version 2018. Élaboré à partir de la page 6.

Adapté de : [Introduction à l'ACS+ – Femmes et Égalité des genres Canada](#).

17.4 Questions

Questions à poser dès le départ :

- a) En général, comment chaque élément ou étape (élaboration, mise en œuvre, surveillance et évaluation) d'une initiative, d'une politique, d'un programme, d'une procédure, d'un processus ou d'un service affecte-t-il les personnes en situation de handicap? Du point de vue d'un gestionnaire? Du point de vue d'un membre du personnel?
- b) Ensuite, comment cela affecte-t-il les divers handicaps et les diverses identités, notamment pour :
 - i) les personnes qui souffrent de handicaps multiples?
 - ii) les femmes en situation de handicap?
 - iii) les Autochtones en situation de handicap? (Premières Nations, Inuit, Métis)
 - iv) les personnes racisées qui sont en situation de handicap? (Noirs, Sud-Asiatiques, Chinois, etc.)
 - v) les personnes 2ELGBTQ+ qui sont en situation de handicap?
 - vi) les musulmans et membres d'autres minorités religieuses qui sont en situation de handicap?
 - vii) Etc.
- c) Adopter une approche axée sur la personne qui permette une participation pleine et équitable de tous les membres du personnel en examinant les réponses aux questions suivantes :
 - i) les différents handicaps et les différentes identités sont-ils représentés, et les personnes qui les représentent participent-elles à tous les processus, de la planification à la mise en œuvre, y compris dans le processus de prise de décision?
 - ii) qu'est-ce qui pourrait contribuer à cette exclusion?

- iii) quelles sont les personnes qu'il est important de faire participer au processus de manière significative?
- d) En posant ces questions, mes expériences, mes hypothèses et mes préjugés limitent-ils ma compréhension de l'incidence sur les personnes en situation de handicap en général, et plus particulièrement sur les personnes qui ont des handicaps multiples et dont les identités sont diverses?

18 Annexe D: Politiques anti-capacitistes (à titre informatif)

La mise en œuvre efficace des politiques anti-capacitistes garantit que les pratiques organisationnelles ne désavantagent pas les personnes en situation de handicap en raison d'un comportement discriminatoire. Leur objectif est l'inclusion totale de tous les membres du personnel. Cette annexe présente une approche globale pour comprendre comment le capacitisme fonctionne à titre individuel, y compris la façon dont la discrimination à l'égard des personnes en situation de handicap est liée à la façon dont la stigmatisation apparaît et fonctionne sur le lieu de travail.

18.1 Politique anti-capacitiste

En tenant compte du fait qu'une politique anti-capacitiste est distincte d'une politique d'accessibilité, conformément à l'article [10.5.3](#), les objectifs d'une politique anti-capacitiste sont les suivants :

- a) veiller à ce que les pratiques, les systèmes et les communications de l'organisation ne reflètent ni ne perpétuent les pratiques d'exclusion capacitiste qui peuvent, directement ou indirectement, promouvoir, soutenir ou ancrer la discrimination;
- b) établir et mettre à jour des politiques d'embauche, de promotion et de travail qui créeront et qui soutiendront un environnement d'emploi inclusif où ces personnes participeront et contribueront pleinement;
- c) veiller à ce que les services soient fournis d'une manière pleinement respectueuse, qui traite et élimine tout obstacle aux services et sur le lieu de travail, y compris les pratiques et les attitudes discriminatoires; et
- d) répondre aux exigences de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* et de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*.

En revanche, une politique d'aide à l'accessibilité (adaptations) est une politique qui décrit le processus d'aide à l'accessibilité. Elle a pour but de définir l'approche de l'organisation pour répondre aux besoins individuels.

18.2 Capacitisme, attitudes négatives, stéréotypes et stigmatisation

Le capacitisme est une discrimination et un préjugé enraciné dans une pensée et une attitude pathologique, qui se traduit par une stigmatisation négative à l'égard de diverses personnes en situation de handicap, fondée uniquement sur leurs capacités, et par des attitudes dans la société qui dévalorisent et qui limitent le potentiel des personnes en situation de handicap. C'est un ensemble de pratiques et de croyances qui attribuent une valeur inférieure aux personnes en situation de handicap.

Le capacitisme désigne un système de croyances, semblable au racisme et à d'autres formes de discrimination, et selon lequel les personnes en situation de handicap sont moins dignes de respect et de considération, moins aptes à contribuer et à participer, ou ont une valeur inhérente inférieure aux autres. Les limitations perçues de la capacité d'une personne à exercer une activité peuvent résulter d'un ou de plusieurs handicaps permanents ou temporaires, ou d'un ou de plusieurs handicaps survenus à différents moments de la vie. La stigmatisation des personnes en situation de handicap limite leur potentiel et les possibilités qui s'offrent à elles lorsque les attitudes de la société dévalorisent leurs capacités.

Le capacitisme peut être conscient ou inconscient, exister chez des personnes, et être systémique, ancré dans les institutions, ou ancré dans la culture d'une société au sens large. Les stéréotypes, les préjugés, la stigmatisation et la discrimination qui entourent le handicap sont interconnectés. L'un de ces aspects peut conduire à un autre, par exemple lorsque les stéréotypes et les préjugés entraînent la stigmatisation, qui à son tour peut conduire à la discrimination et réduire l'inclusion complète d'une personne dans les communautés.

18.3 Pourquoi les politiques anti-capacitistes sont-elles importantes?

Le capacitisme est la discrimination et les préjugés sociaux à l'encontre des personnes en situation de handicap, fondés sur la croyance que les capacités habituelles sont supérieures. Ainsi, le capacitisme est essentiellement ancré dans l'idée que les personnes en situation de handicap ont besoin d'être « réparées », et définit les personnes en fonction de leur handicap.

18.4 Exemples de capacitisme

Les exemples de capacitisme vont de l'hostilité et de l'agression flagrantes à des interactions et des microagressions quotidiennes moins évidentes. En voici des exemples :

- a) demander à quelqu'un « ce qui ne va pas » chez lui;
- b) dire « Vous n'avez pas l'air d'être en situation de handicap », comme s'il s'agissait d'un compliment;
- c) considérer une personne en situation de handicap comme une source d'inspiration pour faire des choses normales, comme avoir une carrière;
- d) supposer qu'un handicap physique est le résultat de la paresse ou du manque d'exercice;
- e) utiliser les installations publiques destinées aux personnes en situation de handicap, comme des places de stationnement ou des toilettes;
- f) remettre en question le fait que le handicap d'une personne est réel.

18.5 Discrimination en matière d'emploi

Il se peut que les employeurs aient des préjugés sur les personnes en situation de handicap, et qu'ils estiment qu'elles sont moins productives. Ils peuvent également refuser de prendre des aides à l'accessibilité (adaptations) pour les personnes en situation de handicap, ou laisser impunie l'intimidation sur le lieu de travail.

18.6 Comment éviter le capacitisme occasionnel

Pour éviter le capacitisme occasionnel dans une situation où l'on communique sur le handicap, on peut effectuer ce qui suit :

- a) apprendre des personnes en situation de handicap en les écoutant lorsqu'elles font part de leur expérience;
- b) se concentrer sur les capacités, et non sur les limites;
- c) se rappeler que les personnes passent avant tout;
- d) poser des questions sur les préférences linguistiques d'une personne;
- e) utiliser un langage neutre;
- f) mettre l'accent sur la nécessité de l'accessibilité, et non sur la présence d'un handicap; et
- g) éviter les euphémismes condescendants.

19 Annexe E: Politiques distinctifs en matière d'accessibilité et éléments d'accessibilité intégrés dans les politiques actuelles (à titre informatif)

19.1 Politiques distinctifs en matière d'accessibilité

Les politiques distinctifs en matière d'accessibilité peuvent notamment inclure les éléments :

- a) une déclaration d'engagement en matière d'accessibilité et d'inclusion;
- b) une déclaration de politique générale sur l'accessibilité et l'inclusion sur le lieu de travail (voir l'article [11.2.2](#));
- c) des politiques relatives à la création d'un bureau de l'accessibilité, y compris son personnel, son budget, ses rôles et ses responsabilités; et
- d) des politiques relatives aux compétences en matière d'accessibilité et d'inclusion dans l'environnement de travail.

19.2 Éléments d'accessibilité intégrés dans les politiques actuelles

Les politiques dans lesquelles les considérations d'accessibilité peuvent être intégrées comprennent notamment les suivantes :

- a) les politiques de lutte contre la discrimination et le harcèlement;

- b) les politiques de communication et d'information;
- c) les politiques de préparation aux situations d'urgence;
- d) les politiques de ressources humaines;
- e) les politiques de télétravail et de travail hybride;
- f) les politiques en matière d'information et de technologie;
- g) l'équité salariale;
- h) la gestion du rendement;
- i) les politiques en matière de réunions et d'événements;
- j) les politiques d'approvisionnement;
- k) les politiques de formation et d'éducation du personnel.

Remarque : Les éléments qui précèdent ne sont pas en ordre de priorité.

Les organisations doivent veiller à ce que toutes les politiques susmentionnées traitent de l'accessibilité au moyen de l'identification des obstacles, de leur prévention, et de leur élimination dans les domaines décrits à l'article [10.5.2](#).

20 Annexe F: Bibliographie (à titre informatif)

La présente norme se réfère aux publications suivantes, et lorsqu'il est fait mention de ces ouvrages, on doit se reporter aux éditions mentionnées ci-dessous :

Ville d'Ottawa et Initiative : une ville pour toutes les femmes

Version 2018

[Guide de l'Optique d'équité et d'inclusion](#)

Gouvernement du Canada

L.R.C. (1985), ch. L-2

Code canadien du travail

Gouvernement du Canada

1976-77, ch. 33, art. 1.

Loi canadienne sur les droits de la personne

Gouvernement du Canada

L.C. 1995, chap. 44.

Loi sur l'équité en matière d'emploi

Kimberlé Williams Crenshaw

Mapping the Margins: The Public Nature of Private Violence

Bibliothèque du Parlement

Publication n° 2013-09-F

Convention relative aux droits des personnes handicapées des Nations Unies

Commission ontarienne des droits de la personne

978-1-4606-8612-6

[Politique sur le capacitisme et la discrimination fondée sur le handicap](#)

Plain Language Association International (Anglais uniquement)

« What is plain language? »

[What is plain language? – Plain Language Association International \(PLAIN\) \(plainlanguagenetwork.org\)](http://plainlanguagenetwork.org)

Commission canadienne des droits de la personne

Loi canadienne sur l'accessibilité

Femmes et Égalité des genres Canada

Version 2022

[Introduction à l'ACS+](#)

Norme Nationale du Canada
CAN/ASC–1.1:2024 (RÉV-2025)
L'emploi



Publiée en mai 2025 par Normes d'accessibilité Canada
Un établissement public du gouvernement fédéral
320, boulevard Saint-Joseph, bureau 246, Gatineau (Québec) K1A 0H3

Pour accéder aux normes et aux publications connexes, consultez
accessibilite.canada.ca ou composez le 1-833-854-7628.

This National Standard of Canada is available in both French and English.

Code(s) ICS : 03.040; 03.060, 03.080, 03.100, and 03.220
ISBN 978-0-660-74379-0
Numéro de catalogue AS4-40/1-2024F-PDF