

Guide de l'employeur

# **EMBAUCHE, INTÉGRATION ET MAINTIEN EN EMPLOI DES PERSONNES HANDICAPÉES**



Montréal 

# TABLE DES MATIÈRES

Introduction .....	3
Engagement de la Ville de Montréal .....	4
• L'accès à l'égalité en emploi à la Ville de Montréal	
• L'accessibilité universelle : la qualité de vie pour tous	
Personne handicapée : définition utilisée en accès à l'égalité en emploi .....	5
L'auto-identification .....	7

## FICHES DE RÉFÉRENCE

Incapacité visuelle .....	8
Incapacité auditive .....	13
Incapacité motrice .....	18
Troubles graves de santé mentale .....	23
Troubles du spectre autistique .....	29
Troubles d'apprentissage .....	34

## ANNEXES

Questionnaire d'auto-identification .....	41
Formulaire de demande d'adaptation d'un poste de travail ou d'accommodement lié à un handicap .....	43
Ressources pour le recrutement et le maintien en emploi .....	44
Fiche d'information – Registre d'adaptation des postes de travail SIGMA RH .....	45
Réflexion sur le langage utilisé pour décrire les personnes handicapées .....	47
Remerciements et crédits .....	48

# INTRODUCTION

Afin de favoriser l'égalité des chances et la mise en œuvre du plan d'action pour la diversité en emploi de la Ville de Montréal, le Service des ressources humaines vous propose cette édition révisée du Guide pour l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées.

Sur la base de nos travaux avec la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse du Québec, nous savons que de nombreuses personnes handicapées possèdent les compétences requises pour nos emplois. De plus, notre expérience en tant qu'employeur d'importance nous démontre que plusieurs de ces personnes ont dû développer leur capacité d'adaptation ainsi que des habiletés compensatoires qui en font de précieux collaborateurs.

Conçu pour les recruteurs, gestionnaires et chefs d'équipe de la Ville de Montréal, le Guide a pour objectif de renseigner sur différentes incapacités et les moyens disponibles pour soutenir les personnes handicapées en emploi. Plus particulièrement, le Guide présente six fiches de référence qui peuvent être consultées de façon indépendante. Chacune des fiches offre des informations sur une incapacité ainsi que des conseils et des ressources pertinentes pour les recruteurs et les gestionnaires. Parmi les nouveautés, en annexe, vous trouverez une fiche pouvant être utilisée par les employés qui désirent faire une demande d'adaptation de leur poste de travail.

À titre d'employeur inclusif, il est important pour la Ville de Montréal de tirer profit de la richesse de la diversité des talents disponibles. Ainsi, nous savons qu'en misant sur les avantages procurés par la diversité en emploi, nous pourrions poursuivre l'amélioration de nos services. Par ailleurs, nous espérons que le Guide permettra à de nombreuses personnes handicapées de vivre une carrière enrichissante à la Ville de Montréal.

Nous tenons à remercier les organismes et les individus qui ont collaboré à la révision du Guide et nous demeurons ouverts à tout commentaire et suggestion quant à son contenu.

L'équipe de la diversité en emploi  
Service des ressources humaines  
Ville de Montréal

# ENGAGEMENT DE LA VILLE DE MONTRÉAL

## L'accès à l'égalité en emploi à la Ville de Montréal

### La Ville de Montréal soutient l'accès à l'égalité en emploi et lutte contre la discrimination en emploi dans le respect des objectifs corporatifs de compétence et d'impartialité.

En conformité avec la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics et afin d'avoir une meilleure représentation de la population active dans la composition de son personnel, la Ville de Montréal a intégré une série de mesures spécifiques aux personnes handicapées à son [Plan d'action pour la diversité en emploi](#). Ces mesures, à réaliser dans chacune des unités d'affaires et au niveau corporatif, s'inscrivent dans les engagements suivants :

- Augmenter l'embauche et les promotions des membres des groupes visés;
- Assurer une intégration optimale des nouveaux employés;
- Développer les compétences des employés et soutenir l'évolution de leur carrière;
- Communiquer le plan d'action en accès à l'égalité en emploi et sensibiliser aux avantages de la diversité en emploi.

Chacune des unités de la Ville s'est dotée d'un responsable de la diversité en emploi qui pourra vous conseiller ou qui prendra contact avec un intervenant spécialisé en diversité du Service des ressources humaines, si nécessaire.

## L'accessibilité universelle : la qualité de vie pour tous <sup>1</sup>

### « Notre but : faire de Montréal une ville universellement accessible. »

Un jour ou l'autre dans leur vie, tous les Montréalais sont susceptibles de bénéficier de l'accessibilité universelle.

Qu'ils aient un handicap causé par l'âge, la maladie ou un accident, ou encore qu'ils se déplacent avec de jeunes enfants, les citoyens qui vivent au quotidien avec des entraves permanentes ou temporaires sont heureux de se voir offrir des services, des installations et des activités adaptés à leurs besoins.

La Politique municipale d'accessibilité universelle préconise quatre axes d'interventions de compétence municipale et pose les bases des interventions en accessibilité universelle.

Ces axes englobent pratiquement tous les domaines de l'activité municipale. Ce sont :

- L'accessibilité architecturale et urbanistique;
- L'accessibilité des programmes, des services et de l'emploi;
- L'accessibilité des communications;
- La sensibilisation et la formation.

Les actions de la Ville de Montréal pour favoriser la diversité en emploi s'inscrivent dans le deuxième axe.

---

1. Cette information provient du document [Accessibilité universelle Plan d'action 2015-2018](#) de la Ville de Montréal

# PERSONNE HANDICAPÉE : DÉFINITION UTILISÉE EN ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI

**Selon la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, une « personne handicapée » est :**

« ...toute personne ayant **une déficience** entraînant **une incapacité significative** et **persistante** et qui est **sujette à rencontrer des obstacles** dans l'accomplissement d'activités courantes. »

Pour faciliter la compréhension de cette définition, La Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse précise les cinq critères retenus :

## Critère 1

La personne handicapée a **une déficience** : une perte, une malformation ou une insuffisance d'un organe ou d'une structure, dès la naissance ou acquise au cours de la vie, conséquence d'une maladie ou d'un accident.

## Critère 2

La déficience entraîne **une incapacité** : une diminution des capacités d'une personne à fonctionner dans des limites considérées comme normales et pouvant se manifester sur le plan physiologique, anatomique, intellectuel ou psychologique.

## Critère 3

L'incapacité est **significative** : elle doit être suffisamment importante et présenter un certain degré de sévérité ou de gravité. C'est le cas de personnes qui, malgré l'utilisation de prothèses ou orthèses, ne retrouvent pas leur capacité à voir, à entendre, à marcher, etc. à un niveau dit normal.

## Critère 4

L'incapacité est **persistante** : cela implique une notion de continuité qui s'oppose à la notion de temporaire. Sa disparition doit être improbable.

## Critère 5

La personne handicapée **rencontre des obstacles** dans ses activités courantes, dont celui du contexte de l'emploi.

*Les mots « qui est sujette à » permettent d'éviter qu'une personne ayant une déficience entraînant une incapacité significative et persistante ne soit pas reconnue comme une personne handicapée. Il s'agit de celles qui, dans un épisode particulier de leur vie, ne rencontrent pas d'obstacles spécifiques dans l'accomplissement d'activités courantes. Les circonstances de la vie sont naturellement changeantes et les mots « qui est sujette à » permettent de tenir compte de cette réalité.*

*Les obstacles dans l'accomplissement d'activités courantes correspondent aux particularités physiques ou sociales du milieu dans lequel se trouve une personne, lesquelles, lorsque mises en lien avec ses incapacités, limitent ses activités. Ces difficultés se manifestent dans l'accomplissement des activités de la vie domestique et quotidienne aussi bien que dans les activités liées, par exemple, aux loisirs, à l'éducation ou à l'emploi<sup>1</sup>.*

---

1. Office des personnes handicapées de Québec. Information supplémentaire sur la définition de « personne handicapée » <http://www.formation.ophq.gouv.qc.ca/acces-rapide/referencs/documentscomplementaires/information-supplementaire-sur-la-definition-de-personne-handicapee.html>

# L'AUTO-IDENTIFICATION

## **Pour les candidats qui postulent aux emplois de la Ville (interne ou externe)**

Il est suggéré au candidat, membre d'un groupe visé, de s'identifier dès la postulation en ligne. L'auto-identification permet notamment à la Ville de produire des statistiques réalistes sur la représentation, l'embauche et les promotions des groupes visés par la loi. Ces données orientent le choix des diverses mesures qui touchent l'ensemble du système d'emploi de la Ville.

## **Pour les employés de la Ville de Montréal**

Pour l'employé qui n'a pas répondu aux questions portant sur l'appartenance à un groupe visé lors du processus d'embauche, il est toujours possible de remplir le [formulaire d'auto-identification](#) (page 41) et de le transmettre, de façon confidentielle, aux responsables des ressources humaines de l'arrondissement ou du service. Par ailleurs, l'employé peut vouloir modifier des informations à son dossier. Par exemple, l'employé ayant développé une déficience auditive entraînant une incapacité significative et persistante, et qui est sujet à rencontrer des obstacles dans l'accomplissement de ses activités courantes, peut vouloir s'identifier en tant que personne handicapée.

## **Pour les responsables des ressources humaines**

Chacune des unités de la Ville possède son plan d'action qui comporte des mesures locales pour favoriser la diversité en emploi. Le formulaire d'auto-identification complété par les employés lors de l'embauche, ou en cours d'emploi, est un outil incontournable pour la réussite du programme instauré en vertu de la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics. Pour toute question, l'intervenant en ressources humaines peut contacter le responsable corporatif de la diversité en emploi à la Ville de Montréal.

**Remarque :** Le principe d'auto-identification s'applique en premier lieu. À titre d'exemple, dans le cas d'un employé qui présente des limitations fonctionnelles permanentes suite à un accident, l'intervenant en ressources humaines devra transmettre le formulaire à l'employé qui décidera s'il souhaite s'identifier en tant que personne handicapée.

# INCAPACITÉ VISUELLE

## Définition

L'incapacité visuelle se reconnaît notamment par la difficulté à lire les caractères ordinaires d'un journal ou à voir clairement le visage d'une personne à une distance de 4 mètres (12 pieds) avec des lunettes ou des verres de contact s'il y a lieu.

## Personne fonctionnellement voyante

On dit qu'une personne ayant une incapacité visuelle est fonctionnellement voyante lorsqu'elle utilise sa vision et développe des stratégies compensatoires, par exemple l'utilisation du logiciel Zoom text, de systèmes de classement ou d'éclairage particulier. Son mode régulier de communication est conventionnel. Elle utilise l'alphabet courant pour lire et écrire.

## Personne fonctionnellement aveugle

On dit qu'elle est fonctionnellement aveugle lorsqu'elle ne peut pas se servir de sa vision. Elle a recours à ses autres sens pour acquérir des connaissances et communiquer. Elle peut utiliser un code d'écriture et de lecture, par exemple le braille, ou un outil technologique tel qu'un lecteur d'écran avec synthèse vocale ou un synthétiseur vocal pour lire et écrire. Elle peut aussi se servir d'une canne blanche ou d'un [chien guide](#) pour se déplacer.

## Mots appropriés à employer :

« personne ayant une incapacité visuelle » ou « personne ayant une incapacité liée à la vision ».

# Conseils pour améliorer les interactions et la communication en dotation

## Avant l'entrevue

- Demander au candidat s'il a besoin d'adaptations pour le bon déroulement de l'entrevue et procéder aux accommodements nécessaires.
- Prendre le temps de se renseigner par rapport à l'incapacité du candidat.
- Planifier le déroulement de l'entrevue avant la rencontre avec le candidat.

## En entrevue

- Approcher le candidat avec respect, être attentif et accueillant.
- Signifier votre présence verbalement.
- Demander s'il désire obtenir de l'aide avant de présumer qu'il en a besoin.
- Pour donner la main, indiquer que vous tendez la main.
- Le guider près de la chaise où il doit s'asseoir. Le mettre en contact avec la chaise et lui préciser de quelle partie il s'agit.
- Décrire l'environnement dans lequel se trouve la chaise (par exemple, autour d'une table, près d'un mur ou d'une rangée de chaises).
- Mentionner lorsqu'on s'apprête à tamiser ou à éteindre l'éclairage.
- Ne pas hésiter à poser des questions par rapport aux adaptations et aides visuelles dont le candidat a besoin pour accomplir ses tâches (en lien direct avec l'emploi convoité).
- Si le candidat a recours à un chien guide, adoptez une attitude calme, évitez de saluer le chien guide et de le distraire, considérez que le chien guide travaille.
- Utiliser un ton normal. Rappelez-vous que le candidat ne voit pas bien, mais qu'il entend bien. Il n'est donc pas nécessaire de hausser le ton.

# Conseils pour améliorer les interactions et la communication en emploi

## L'accueil du nouvel employé

Avant l'arrivée de l'employé

- **Informer et sensibiliser** l'équipe de travail de l'arrivée d'un employé avec des limitations visuelles.
- Demander au nouvel employé s'il a besoin d'adaptations ou d'outils, pour bien s'intégrer au travail et à l'équipe, et s'il est suivi par un SSMO (service spécialisé de main-d'œuvre) pour une éventuelle évaluation de son poste de travail.

## Au quotidien

- Développer la collaboration dans l'équipe de travail pour soutenir l'employé dans certaines tâches (par exemple : réviser le document que l'employé a traité ou donner plus de détails sur une image ou un document).
- Identifier et informer les collègues de travail qui pourraient venir en aide à l'employé si celui-ci a des questions.
- Prendre en considération que, malgré les outils d'adaptation, le rendement d'un employé avec une limitation visuelle peut être légèrement inférieur au rendement d'un employé sans limitations. Cependant, vous pouvez vous renseigner, auprès du SSMO qui suit votre employé, sur les subventions (soutien au salaire) possibles pour rembourser ce « manque à gagner ».
- Être patient et respectueux au sujet des capacités et incapacités de l'employé.

## Exemples d'adaptations

- Adapter l'horaire de travail d'un employé qui utilise le service de transport adapté.
- Prévoir un accompagnement par des membres de l'équipe pour répondre aux questions et, éventuellement, faire la révision des travaux.
- Mettre quelques indications en braille sur les étagères ou certains outils.
- Développer quelques procédures pour faciliter le traitement des données ou la production de rapports.

## ATTENTION!

### Lorsqu'on guide une personne ayant une incapacité visuelle dans ses déplacements, on ne doit pas :

- tirer la personne par le bras ou ses vêtements;
- marcher derrière la personne;
- Pousser la personne.

Si vous voulez avoir plus d'information au sujet de cette incapacité, suivez ce lien : [Incapacité visuelle](#)

## Ressources

### Services spécialisés de main-d'œuvre (SSMO-PH)\*

Parmi les services offerts par les SSMO : l'accompagnement individuel de l'employé, l'évaluation du poste de travail et l'évaluation du besoin de mesures compensatoires (aide financière).

Service spécialisé de main-d'œuvre Horizon-travail  
Horizon Travail, le handicap visuel et le marché du travail  
Vie autonome, Montréal  
Centre de réadaptation, d'orientation et d'intégration au travail AIM CROIT

### Centres de réadaptation

Les centres de réadaptation font la prestation de services d'adaptation, de réadaptation et d'intégration sociale spécialisés et ultra-spécialisés auprès de personnes handicapées.

Institut Nazareth et Louis-Braille  
Mandat et services offerts par l'Institut Nazareth et Louis-Braille  
Centre de réadaptation MABMackay

### Fournisseurs et prestataires de services

Plusieurs entreprises et centres de réadaptation sont fiers de fournir des services et les meilleures technologies d'assistance et d'adaptation (logiciels et matériels) aux particuliers et aux entreprises afin que les personnes handicapées puissent atteindre un degré élevé d'autonomie.

Point-par-Point

## Subventions salariales

Note : Les SSMO-PH font directement la demande de subvention salariale pour l'employeur et son employé.

Emploi-Québec : Contrat d'intégration au travail (CIT)  
Sphère (fédéral)

## Sources d'information

Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ)

## Outils de sensibilisation

Cécité et malvoyance  
Comment définit-on la vision d'une personne? Apprenez-en plus sur  
la déficience visuelle.  
Comment guider et accompagner une personne malvoyante

\*Le candidat ou l'employé doit être inscrit dans un SSMO et donner l'information à l'employeur pour qu'il puisse accéder à toute l'information sur les subventions et les ressources pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées.

# INCAPACITÉ AUDITIVE

## Définition

Difficulté à entendre ce qui se dit dans une conversation avec une autre personne, dans une conversation avec au moins trois personnes ou dans une conversation téléphonique avec une prothèse auditive s'il y a lieu. Une personne avec une incapacité auditive peut avoir :

- **Une audition partielle ou nulle ; une acquisition du langage freinée par la surdité ; un appareil auditif ou non.**

Pour la transmission ou la réception d'un message, la personne ayant une incapacité auditive peut utiliser : la lecture labiale, une langue des signes (LSQ ou ASL), l'écriture ou des gestes et des signes d'usage courant.

La personne n'entend pas tout même si elle utilise une aide auditive comme une prothèse auditive ou un implant cochléaire. Par conséquent, la communication avec elle nécessite des ajustements.

## Mots appropriés à employer :

« personne sourde » ; « personne devenue sourde » ; « personne malentendante » ;  
« personne ayant une incapacité auditive ».

# Conseils pour améliorer les interactions et la communication en dotation

## Avant l'entrevue

- Prendre le temps de se renseigner par rapport à l'incapacité du candidat.
- Planifier le déroulement de l'entrevue avant la rencontre avec le candidat.
- Vérifier si la présence d'un interprète est nécessaire.
- Lors de la réservation d'une salle pour l'entrevue, privilégier les espaces plus petits ou vous pouvez vous placer face au candidat pour qu'il puisse lire sur les lèvres.
- Éviter les endroits bruyants pour l'entrevue.

## En entrevue

- Approcher le candidat avec respect, être attentif et accueillant.
- Demander s'il désire obtenir de l'aide avant de présumer qu'il en a besoin.
- S'assurer que le candidat soit placé dos à la fenêtre ou à la lumière pour faciliter la concentration.
- Prendre quelques minutes avant l'entrevue pour vérifier auprès du candidat si le volume et le rythme de votre voix sont corrects pour lui et si la disposition de la salle lui convient (la distance, l'éclairage, l'angle de vision, etc.)
- Si le candidat fait de la lecture labiale, essayez de bien former vos mots et de dégager votre visage.
- Si la communication orale n'est pas suffisante, permettez au candidat d'utiliser du papier et un crayon pour communiquer.
- N'hésitez pas à demander au candidat de répéter une phrase. Les personnes avec des incapacités auditives sont habituées à ces situations.
- Privilégier les mots simples et des phrases courtes.

# Conseils pour améliorer les interactions et la communication en emploi

## L'accueil du nouvel employé

- Vous pouvez demander de l'aide aux organismes spécialisés en employabilité pour les personnes ayant des incapacités auditives ou à l'Institut Raymond Dewar. Ils vous donneront des conseils pour bien communiquer avec une personne sourde ou malentendante et améliorer l'accueil et l'intégration de ces personnes.

## Au quotidien

- Privilégier les mots simples et des phrases courtes.
- Parler face à l'employé et prenez le soin de bien former vos mots pour qu'il puisse lire sur vos lèvres.
- Si vous avez de la difficulté à comprendre ou à vous faire comprendre, utilisez la communication écrite.
- Lors des réunions d'équipe, essayez de parler une personne à la fois et, si possible, faire un compte rendu des réunions pour être certain que tout le monde a eu la même information.
- Si l'employé parle trop fort, l'en aviser discrètement.
- Être patient et respectueux au sujet des capacités et incapacités de l'employé.

## Exemples d'adaptations

- Certaines personnes portent un appareil auditif avec un microphone pour mieux écouter. Ne soyez pas étonné si l'employé vous donne ce microphone pour mieux vous entendre.
- L'employé pourrait avoir besoin d'un téléphone amplificateur des sons.
- L'employé peut demander au SSMO (service spécialisé de main-d'œuvre) qui suit son dossier de faire une évaluation de son poste de travail. L'organisme concerné vous fera des recommandations pour adapter le poste de l'employé et vous informera des subventions disponibles.

## Ressources

### Services spécialisés de main-d'œuvre (SSMO-PH)\*

Parmi les services offerts par les SSMO : l'accompagnement individuel de l'employé, l'évaluation du poste de travail et l'évaluation du besoin de mesures compensatoires (aide financière).

L'Étape

Vie autonome, Montréal

Centre de réadaptation, d'orientation et d'intégration au travail AIM CROIT

### Centres de réadaptation

Les centres de réadaptation font la prestation de services d'adaptation, de réadaptation et d'intégration sociale spécialisés et ultra-spécialisés auprès de personnes handicapées.

Institut Raymond Dewar

Centre de réadaptation MAB Mackay

### Fournisseurs et prestataires de services

Plusieurs entreprises et centres de réadaptation sont fiers de fournir des services et les meilleures technologies d'assistance et d'adaptation (logiciels et matériels) aux particuliers et aux entreprises afin que les personnes handicapées puissent atteindre un degré élevé d'autonomie.

Service d'interprétation visuelle et tactile (SIVET)

Service de relais Bell

## Subventions salariales

Note : Les SSMO-PH font directement la demande de subvention salariale pour l'employeur et son employé.

Emploi-Québec : Contrat d'intégration au travail (CIT)  
Sphère (fédéral)

## Sources d'information

Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ)  
Association des devenus sourds et des malentendants du Québec  
Fondation des sourds du Québec

## Outils de sensibilisation

Accompagner une personne sourde ou malentendante : ce qu'il faut faire  
Comment communiquer avec des personnes sourdes  
Les 4 règles d'or pour une meilleure communication avec une personne malentendante - Audition Québec  
Cours à distance sur la langue des signes québécoise (LSQ)  
Real People: Cochlear Implants

\*Le candidat ou l'employé doit être inscrit dans un SSMO et donner l'information à l'employeur pour qu'il puisse accéder à toute l'information sur les subventions et les ressources pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées.

# INCAPACITÉ MOTRICE

## Définition

L'incapacité motrice correspond à la réduction des aptitudes reliées à la motricité, dont la mobilité, l'agilité, les mouvements réflexes et les autres mouvements volontaires (par exemple, de la bouche ou des paupières). Elle peut provenir, entre autres, de lésions des centres nerveux qui commandent la contraction musculaire, de pertes du système squelettique, de certains troubles métaboliques ou d'une malformation à la naissance. Si certaines incapacités motrices provoquent des difficultés à contrôler les gestes et à s'exprimer, elles n'altèrent pas pour autant l'intelligence ou les capacités intellectuelles de la personne.

Certaines maladies, telles l'arthrose et l'arthrite, peuvent être la cause de déficiences fonctionnelles pouvant entraîner une incapacité. La fibromyalgie<sup>1</sup>, quant à elle, est un syndrome caractérisé par des douleurs corporelles diffuses, et ce, avec une apparence trompeuse de normalité. À ces douleurs diffuses, s'ajoutent une fatigue persistante, des troubles du sommeil, des changements neurocognitifs, des perturbations de l'humeur et une multitude d'autres symptômes connexes.

Dans certaines situations, la personne ayant une incapacité motrice peut se servir d'un [chien d'assistance](#) pour se déplacer.

## Mots appropriés à employer :

« personne ayant une incapacité motrice »; « personne tétraplégique »; « personne ayant une incapacité liée à la mobilité »; « personne ayant une incapacité liée à l'agilité ».

---

1. Société québécoise de la fibromyalgie. <http://www.fibromyalgie-sqf.org/fibromyalgie.htm>

# Conseils pour améliorer les interactions et la communication en dotation

## Avant l'entrevue

- Demander au candidat s'il a besoin d'adaptations pour le bon déroulement de l'entrevue et procéder aux accommodements nécessaires.
- Vérifier l'accessibilité au bâtiment et à la salle où se déroulera l'entrevue. Par exemple, vérifier qu'une personne en fauteuil roulant peut entrer seule dans l'immeuble et avoir accès aux salles et aux toilettes. Si vous avez des questions à ce sujet, vous pouvez contacter le responsable en accessibilité universelle de votre unité administrative.
- Prendre le temps de se renseigner par rapport à l'incapacité du candidat.
- Garder les allées et les corridors libres de marchandises, de chaises et de meubles.

## En entrevue

- Approcher le candidat avec respect, être attentif et accueillant.
- Demander s'il désire obtenir de l'aide avant de présumer qu'il en a besoin.
- Si vous posez des questions liées au handicap, ayez le souci d'expliquer pourquoi vous avez besoin de cette information en tenant compte des tâches en lien direct avec l'emploi et des particularités du poste.

# Conseils pour améliorer les interactions et la communication en emploi

## L'accueil du nouvel employé

- Avant l'arrivée, demandez au nouvel employé s'il a besoin d'adaptations ou d'outils, pour bien s'intégrer au travail et à l'équipe, et s'il est suivi par un SSMO (service spécialisé de main-d'œuvre) pour une évaluation éventuelle du poste de travail.

## Au quotidien

- Dégager les couloirs, les endroits de passage du fauteuil roulant, l'espace autour et sous les comptoirs ainsi que les tables pour permettre à l'employé de s'approcher.
- Assurer l'accessibilité : La condition des personnes avec une incapacité motrice est liée directement à l'accessibilité des endroits où elles se trouvent (les lieux de restauration, de pause, de réunions, etc.) et à la facilité de circulation (un système d'ouverture de porte compliqué, des boutons d'ascenseur trop élevés, etc).
- Ne pas toucher le fauteuil roulant, le manœuvrer ou s'y appuyer, sans l'autorisation de l'employé.

## Exemples d'adaptations

- Adapter l'horaire de travail d'un employé qui utilise le service de transport adapté.
- Ajuster la hauteur des bureaux pour que l'employé puisse mettre son fauteuil roulant.
- Ajuster la hauteur de l'écran du poste informatique.
- Avoir des classeurs plus bas.

Si vous voulez avoir plus d'information au sujet de cette incapacité, suivez ce lien : [Incapacité motrice](#).

## Ressources

### Services spécialisés de main-d'œuvre (SSMO-PH)\*

Parmi les services offerts par les SSMO : l'accompagnement individuel de l'employé, l'évaluation du poste de travail et l'évaluation du besoin de mesures compensatoires (aide financière).

Moelle épinière et motricité Québec

L'Étape

Vie autonome, Montréal

Centre de réadaptation, d'orientation et d'intégration au travail AIM CROIT

### Centres de réadaptation

Les centres de réadaptation font la prestation de services d'adaptation, de réadaptation et d'intégration sociale spécialisés et ultra-spécialisés auprès de personnes handicapées.

Centre de réadaptation Lucie-Bruneau

Institut de réadaptation Gingras-Lindsay-de-Montréal

Centre de réadaptation Constance-Lethbridge

### Fournisseurs et prestataires de services

Plusieurs entreprises et centres de réadaptation sont fiers de fournir des services et les meilleures technologies d'assistance et d'adaptation (logiciels et matériels) aux particuliers et aux entreprises afin que les personnes handicapées puissent atteindre un degré élevé d'autonomie.

Société Logique

Transport adapté STM

## Subventions salariales

Note : Les SSMO-PH font directement la demande de subvention salariale pour l'employeur et son employé.

Emploi-Québec : Contrat d'intégration au travail (CIT)  
Sphère (fédéral)

## Sources d'information

Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ)

## Outils de sensibilisation

Webconférence sur les chiens d'assistance à la mobilité (MEMO Québec)

Le premier Carrefour des connaissances en déficience motrice,  
sensorielle et du langage - Centre de réadaptation  
Lucie-Bruneau

\*Le candidat ou l'employé doit être inscrit dans un SSMO et donner l'information à l'employeur pour qu'il puisse accéder à toute l'information sur les subventions et les ressources pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées.

# TROUBLES GRAVES DE SANTÉ MENTALE

## Définition

L'Organisation mondiale de la santé (OMS) définit la santé mentale comme « un état de bien-être permettant à chacun de reconnaître ses propres capacités, de se réaliser, de surmonter les tensions normales de la vie, d'accomplir un travail productif et fructueux et de contribuer à la vie de sa communauté ». Selon cette définition, être en bonne santé mentale ne consiste donc pas uniquement à ne pas avoir de maladie.

**Un trouble de santé mentale** correspond à des affections cliniquement significatives du système nerveux (déficiences) qui se caractérisent par un changement du mode de pensée, de l'humeur (affects) ou du comportement associé à une détresse psychique ou à une altération des fonctions mentales (incapacités).

**Un trouble de santé mentale** est considéré grave lorsque les incapacités qui y sont associées sont significatives et persistantes (prolongées ou durables) et que la personne rencontre des obstacles dans l'accomplissement de ses activités, en particulier dans le cadre des relations interpersonnelles et du travail.

## Caractéristiques de divers troubles graves de santé mentale

Les troubles graves de santé mentale peuvent prendre diverses formes, entre autres, les troubles de l'humeur, les troubles anxieux, les troubles psychotiques, les troubles de personnalité ainsi que les troubles de l'alimentation et des dépendances telles que la toxicomanie (drogues, alcool, abus de substances) et le jeu pathologique.

### Mots appropriés à employer :

« personne ayant un trouble de santé mentale »

# Conseils pour améliorer les interactions et la communication en dotation

## Avant l'entrevue

- Prendre le temps de se renseigner par rapport à l'incapacité du candidat.
- Planifier le déroulement de l'entrevue avant la rencontre avec le candidat.

## En entrevue

- Diminuer les sources de stress en entrevue. Mettre le candidat à l'aise avant de commencer l'entrevue.
- Rester calme et souriant pendant l'entrevue, cela permettra au candidat de mieux répondre à vos questions.
- Respecter le rythme du candidat, ne pas interrompre son discours ou parler à sa place.
- Si vous posez des questions liées au handicap, ayez le souci d'expliquer pourquoi vous avez besoin de cette information en tenant compte des tâches en lien direct avec l'emploi et des particularités du poste.
- N'employez pas de mots vagues et lourds tels que « toujours » et « jamais ». Mentionnez plutôt des faits précis.
- Lorsque l'on présente les tâches reliées au poste, être clair et précis, parler de l'environnement physique et social, de la charge de travail, de la supervision, etc.
- Favoriser un test individuel plutôt qu'en groupe.

# Conseils pour améliorer les interactions et la communication en emploi

## L'accueil du nouvel employé

- Il est pertinent de discuter avec le nouvel employé quant à sa volonté de faire connaître sa condition à certains ou à l'ensemble de ses collègues. Si le nouvel employé est d'accord pour mentionner son handicap, il doit pouvoir choisir le moyen et le moment.

## Au quotidien

- Élaborer des consignes claires sur les tâches à effectuer. Soyez précis et concis dans vos demandes.
- Souligner régulièrement les progrès et les bons coups de l'employé. La rétroaction positive favorise l'intégration et la performance.
- Répondre aux questions de l'employé dans un langage simple et accessible.
- Répéter l'information si la même question est posée à plusieurs reprises.
- Si vous remarquez que le comportement de votre employé est inhabituel, parlez-lui discrètement.
- Respecter les silences.

## Exemple d'adaptation

Dans plusieurs cas, les personnes ayant un trouble de santé mentale ont besoin d'endroits plus calmes pour mieux se concentrer.

Si vous voulez avoir plus d'information sur cette incapacité, suivez ce lien : [Trouble grave de santé mentale](#)

## Ressources

### Services spécialisés de main-d'œuvre (SSMO-PH)\*

Parmi les services offerts par les SSMO : l'accompagnement individuel de l'employé, l'évaluation du poste de travail et l'évaluation du besoin de mesures compensatoires (aide financière).

L'Arrimage

Vie autonome, Montréal

Service spécialisé de main-d'oeuvre Horizon-travail

### Centres de réadaptation

Les centres de réadaptation font la prestation de services d'adaptation, de réadaptation et d'intégration sociale spécialisés et ultra-spécialisés auprès de personnes handicapées.

Institut universitaire en santé mentale de Montréal

Institut universitaire en santé mentale Douglas

## Subventions salariales

Note : Les SSMO-PH font directement la demande de subvention salariale pour l'employeur et son employé.

Emploi-Québec : Contrat d'intégration au travail (CIT)  
Sphère (fédéral)

## PAE (pour les employés) / PAE (pour les gestionnaires)

Pour les troubles de santé mentale temporaires, de courte durée et les situations de crise, les employés peuvent s'adresser au Programme d'aide aux employés. (lien intranet)

Pour obtenir des conseils ponctuels sans frais pour la gestion d'un employé, les gestionnaires peuvent s'adresser au Programme d'aide aux employés. (lien intranet)

Pour plus d'assistance et un suivi : PAE Volet soutien à la gestion. Les coûts varient en fonction du type d'intervention requise. (lien intranet)

## Sources d'information

Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ)  
Association Canadienne pour la santé mentale  
Revivre. Association québécoise de soutien aux personnes souffrant de troubles anxieux, dépression ou trouble bipolaire

## Outils de sensibilisation

Six capsules expliquant les troubles d'apprentissage et de santé mentale aux employeurs.  
Conseils pour communiquer avec une personne ayant une maladie mentale

\*Le candidat ou l'employé doit être inscrit dans un SSMO et donner l'information à l'employeur pour qu'il puisse accéder à toute l'information sur les subventions et les ressources pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées.

# TROUBLES DU SPECTRE AUTISTIQUE

Depuis mai 2013, le Trouble du spectre autistique (TSA) regroupe les conditions qui étaient connues sous les noms d'autisme, syndrome d'Asperger, troubles envahissants du développement (TED) non spécifié et trouble désintégratif de l'enfance. La 5e édition du manuel diagnostique et statistique des troubles mentaux (DSM-5) de l'Association Américaine de Psychiatrie (APA) redéfinit en effet ce que l'on nommait auparavant les TED. L'autisme est caractérisé par deux catégories de comportements atypiques. La première catégorie concerne la communication sociale et les interactions sociales, alors que la seconde touche les aspects restreints et répétitifs des comportements, intérêts et activités.<sup>1</sup>

## La variabilité<sup>2</sup>

Bien qu'en général les personnes qui présentent un TSA partagent certains traits communs, leur profil peut varier considérablement en fonction des éléments suivants :

- Le nombre, les types de manifestations et leur degré de gravité (de léger à important).
- L'âge de leur apparition.
- Le niveau de fonctionnement, le sexe de l'individu et l'environnement dans lequel il évolue.
- La présence de conditions associées (épilepsie, retard intellectuel, trouble du déficit de l'attention avec ou sans hyperactivité, etc.).
- Le degré de stimulation reçue.

## Mots appropriés à employer :

« personne ayant un trouble du spectre autistique »

---

1. Association Québécoise des Neuropsychologues. <http://aqnp.ca/documentation/developmental/le-spectre-autistique/>  
2. Agence de la santé et des services sociaux de la Montérégie. [TSA et neurotypique. Mieux se comprendre. Page 7.](#)

# Conseils pour améliorer les interactions et la communication en dotation

## Avant l'entrevue

- Permettre, par mesure d'accommodement, la présence d'une personne significative pour le candidat autiste (celui-ci peut intervenir pour clarifier ou simplifier les questions).
- Donner plus d'information, par écrit ou par courriel, par rapport au déroulement de l'entrevue. Par exemple : la durée, le nombre de personnes qui seront présentes, le type des questions, etc.
- Choisir un lieu d'entrevue qui soit calme et exempt de distractions (par exemple : grande fenêtre donnant sur la ville, multiples œuvres colorées sur les murs).

## En entrevue

- Il est possible que vous receviez des réponses simples, directes et trop courtes. Il faudra alors poser une question complémentaire. Si la réponse est trop longue, interrompez le candidat et précisez ce que vous voulez savoir.
- Soyez sensible au fait que le manque de contact visuel (regarde par terre ou distrait par autre chose) du candidat autiste n'est pas un signe de démotivation ou de malhonnêteté.
- Le candidat peut prendre plus de temps que la moyenne à vous répondre.
- Ne vous attendez pas à ce que le candidat interprète correctement vos expressions non verbales. Un signe de tête l'encourageant à en dire plus ne servira probablement à rien.
- Ne vous fiez pas au ton, parfois monocorde, de la voix.
- Il faut que les questions soient précises et ne laissent pas de place à l'interprétation. À proscrire : où vous voyez-vous dans cinq ans ? Éviter les jeux de mots ou les expressions à double sens.
- Généralement, les personnes avec un TSA ont peu ou pas d'expressions gestuelles ou faciales. Alors, évaluez l'information que le candidat vous donne et non son langage non verbal.
- Demander ouvertement quels sont ses besoins d'adaptation pour bien s'intégrer.

# Conseils pour améliorer les interactions et la communication en emploi

## L'accueil du nouvel employé

- Il est pertinent de discuter avec le nouvel employé de sa volonté à faire connaître sa condition à certains ou à l'ensemble de ses collègues.
- Désigner une personne ressource auprès de qui l'employé pourra chercher de l'aide, de l'information et des conseils. Cette personne devrait être un collègue de travail qui montre la disponibilité et l'ouverture pour le faire. Ensuite, désigner une deuxième personne ressource au cas où la première serait absente.
- Vous pouvez toujours contacter le conseiller du SSMO (service spécialisé de main-d'œuvre) qui suit le dossier de votre nouvel employé pour lui demander des conseils pour un accueil réussi.

## Au quotidien

- Prévoir de transmettre les directives par écrit. Vous pouvez convier l'employé à prendre des notes, ce qui vous évite de tout écrire. L'employé a aussi sa responsabilité et la capacité de mettre en place ses propres accommodements.
- Donner des consignes claires, structurées et avec des délais précis. Exemples : une liste de tâches, des priorités, des horaires, des échéanciers, des consignes établies, etc.
- Vérifier la compréhension des consignes et des attentes auprès de l'employé.
- Si l'employé offre un service à la clientèle, remettez-lui un protocole d'accueil et la liste des services. Donnez-lui un répertoire des réponses pour les questions les plus souvent posées et donnez- lui des consignes pour les situations où il ne connaît pas la réponse.
- Être précis, clair et concis dans vos demandes. Éviter les doubles sens ou les gestes pour communiquer avec l'employé, puisqu'il aura de la difficulté à interpréter votre message.
- Il faut être prêt à travailler avec quelques contradictions : de grandes capacités dans certains domaines et de grands besoins dans d'autres. L'employé pourrait être excellent au travail et n'avoir aucun plaisir à participer à un 5 à 7 improvisé: effet de surprise et de surstimulation.
- Favoriser une saine ambiance de travail en sensibilisant les autres employés sur les particularités d'un employé ayant un TSA.
- Limiter les changements d'horaire, de lieux de travail, etc.

## Exemples d'accommodements

Dans plusieurs cas, les personnes ayant un TSA sont hypersensibles à certains stimuli.

- Une hypersensibilité aux sons : L'employé pourrait porter des bouchons dans les oreilles.
- Une hypersensibilité à la lumière : L'employé pourrait porter des verres fumés pour protéger ses yeux et peut demander une lampe de bureau à la place d'un éclairage au néon. Les communications claires et les directives écrites font partie des accommodements les plus souvent demandés. Il faut prendre soin d'annoncer les changements à l'avance et permettre à l'employé d'avoir ses petites habitudes.

## Ressources

### Services spécialisés de main-d'œuvre (SSMO-PH)\*

Parmi les services offerts par les SSMO : l'accompagnement individuel de l'employé, l'évaluation du poste de travail et l'évaluation du besoin de mesures compensatoires (aide financière).

Action main-d'oeuvre  
Vie autonome, Montréal

### Centres de réadaptation

Les centres de réadaptation font la prestation de services d'adaptation, de réadaptation et d'intégration sociale spécialisés et ultra-spécialisés auprès de personnes handicapées.

Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et trouble du spectre de l'autisme.

## Subventions salariales

Note : Les SSMO-PH font directement la demande de subvention salariale pour l'employeur et son employé.

Emploi-Québec : Contrat d'intégration au travail (CIT)  
Sphère (fédéral)

## Sources d'information

Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ)  
La Fédération québécoise de l'autisme.  
La Société canadienne de l'autisme  
Autisme Montréal

## Outils de sensibilisation

Le chiffre d'affaires et l'absentéisme dans la main d'oeuvre  
Six capsules expliquant les troubles d'apprentissage et de santé mentale aux employeurs.  
Autisme vu de l'intérieur 1 de 4  
Autisme vu de l'intérieur 2 de 4  
Autisme vu de l'intérieur 3 de 4  
Autisme vu de l'intérieur 4 de 4

\*Le candidat ou l'employé doit être inscrit dans un SSMO et donner l'information à l'employeur pour qu'il puisse accéder à toute l'information sur les subventions et les ressources pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées.

# TROUBLES D'APPRENTISSAGE

## Définition<sup>1</sup>

L'expression « troubles d'apprentissage » fait référence à un certain nombre de dysfonctionnements pouvant affecter l'acquisition, l'organisation, la rétention, la compréhension ou le traitement de l'information verbale ou non verbale. Ces dysfonctionnements affectent l'apprentissage chez des personnes qui, par ailleurs, font preuve des habiletés intellectuelles moyennes essentielles à la pensée ou au raisonnement. Ainsi, les troubles d'apprentissage sont distincts de la déficience intellectuelle.

Actuellement, on pense qu'une personne sur dix a un trouble d'apprentissage au Canada.

## La dyslexie et la dysorthographe<sup>2</sup>

- Un trouble du langage écrit affectant l'identification des mots dans la lecture et ayant des répercussions sur l'orthographe.
- Des limitations aussi sur l'attention, la mémoire, la notion de temps et de séquence.
- La personne a de la difficulté à reconnaître le son des lettres qu'il voit et dissocier les lettres qui se ressemblent.

De façon habituelle, le terme dyslexie désigne un trouble du langage écrit; cela inclut non seulement la lecture, mais aussi l'écriture et l'orthographe. On parle en fait de dyslexie/dysorthographe. La dyslexie (trouble de la lecture) et la dysorthographe (trouble de l'écriture) forment un ensemble de difficultés durables de l'apprentissage de la lecture et de l'orthographe chez un enfant ou un adulte qui :

- A évolué dans un environnement affectif, social et culturel normal.
- A été normalement scolarisé.
- Présente un niveau intellectuel normal, mais dont les performances en langage écrit sont nettement inférieures aux capacités manifestées dans d'autres domaines.

---

1. Association canadienne des troubles d'apprentissage <http://www.ldac-acta.ca/fr/en-savoir-plus/lestas-en-bref>  
2. Association québécoise des troubles d'apprentissage [http://www.aqetaoutaouais.qc.ca/WP/?page\\_id=229](http://www.aqetaoutaouais.qc.ca/WP/?page_id=229)

## Le TDA/H (Trouble déficitaire de l'attention avec ou sans hyperactivité)<sup>1</sup>

- Un trouble neurologique qui rend très difficile de se concentrer, d'être attentif sur une période prolongée et de compléter les tâches à faire;
- Des limitations parfois seulement à sélectionner un sujet, et à maintenir son attention à ce sujet, ou simplement à rester en place;
- La personne a de la difficulté à ne pas être ailleurs dans ses pensées, à ne pas se laisser distraire par autre chose;
- Elle a de la difficulté à être calme et non constamment agitée et à contrôler son impulsivité.

En détail...

Avec ou sans Hyperactivité

Les sigles TDA (trouble déficitaire de l'attention) et TDAH (trouble déficitaire de l'attention avec hyperactivité) sont utilisés pour décrire un groupe de symptômes incluant l'inattention, l'impulsivité et l'hyperactivité. Le TDA renvoie à des difficultés prononcées d'inattention et de désorganisation alors que le TDAH fait référence à des difficultés prononcées d'impulsivité et d'hyperactivité.

Il existe d'autres troubles d'apprentissage, Si vous voulez avoir plus d'information sur cette incapacité, suivez ce lien : [Troubles d'apprentissage](#)

---

1. Association québécoise des troubles d'apprentissage [http://www.aqetaoutaouais.qc.ca/WP/?page\\_id=227](http://www.aqetaoutaouais.qc.ca/WP/?page_id=227)

# Conseils pour améliorer les interactions et la communication en dotation

## Avant l'entrevue

- Prendre le temps de se renseigner par rapport à l'incapacité du candidat.
- Planifier le déroulement de l'entrevue avant la rencontre avec le candidat.
- Choisir un lieu d'entrevue qui soit calme et exempt de distractions.

## En entrevue<sup>1</sup>

- S'assurer que le candidat soit placé dos à la fenêtre ou à la lumière pour faciliter la concentration.
- Si vous posez des questions liées au handicap, ayez le souci d'expliquer pourquoi vous avez besoin de cette information en tenant compte des tâches en lien direct avec l'emploi et des particularités du poste.
- Pour les questions reliées à une mise en situation, veuillez donner l'information à l'oral plutôt qu'à l'écrit.
- Favorisez un test individuel plutôt qu'en groupe.
- Il faut habituellement accorder plus de temps aux postulants. On doit tenir compte du temps dont le postulant ou la postulante a besoin pour comprendre l'information reliée à l'évaluation (compréhension de l'écrit, compréhension de l'oral) et pour répondre aux questions (par écrit ou verbalement). Des pauses supplémentaires seront aussi nécessaires.
- Lorsque l'on présente les tâches reliées au poste, veuillez être clair et précis, parler de l'environnement physique et social, de la charge de travail, de la supervision, etc.
- Pour faciliter la lecture des instructions écrites, il faut remettre une règle au postulant pour l'aider à se concentrer sur une ligne à la fois.
- Les évaluateurs et les évaluateuses devraient prendre garde de ne pas pénaliser des candidats pour un trouble de la parole. Il faut se concentrer sur le contenu du message en éliminant les facteurs touchés tels que la rapidité d'élocution, la prononciation, la clarté, le volume, etc.

---

1.Plusieurs éléments sont tirés du Guide relatif à l'évaluation des personnes handicapées de la Commission de la fonction publique du Canada.

# Conseils pour améliorer les interactions et la communication en emploi<sup>1</sup>

## L'accueil du nouvel employé

- Discuter avec le nouvel employé quant à sa volonté de faire connaître sa condition à certains ou à l'ensemble de ses collègues.
- Désigner une personne ressource auprès de qui l'employé pourra chercher de l'aide, de l'information et des conseils. Cette personne devrait être un collègue de travail qui montre la disponibilité et l'ouverture pour le faire. Ensuite, désigner une deuxième personne ressource au cas où la première serait absente.
- Vous pouvez toujours contacter le conseiller du SSMO (service spécialisé de main-d'œuvre) qui suit le dossier de votre nouvel employé pour lui demander des conseils pour un accueil réussi.

## Au quotidien

- Choisir un poste de travail dans un endroit calme et exempt de distractions.
- Donner des consignes claires, structurées et avec des délais précis. Exemples : une liste de tâches, des priorités, des horaires, des consignes établies, etc.
- Vérifier la compréhension des consignes et des attentes auprès de l'employé.
- Éviter de surcharger l'employé de tâches complexes ou problématiques. Répartissez-les en de plus petites tâches plus faciles à gérer. Ajoutez une échéance à chaque élément.
- Fournir l'information sous forme de points abrégés plutôt qu'en de longues phrases.
- Communiquer par écrit les informations importantes.

## Exemples d'accommodements<sup>2</sup>

Les mesures d'adaptation doivent être déterminées en fonction de chaque cas. Leur pertinence dépendra de la nature et de la portée des limites fonctionnelles du candidat. Les questions qui suivent peuvent vous aider à obtenir de l'information pertinente :

- Quelles sont les habiletés ou fonctions sous-jacentes spécifiques affectées par le trouble d'apprentissage : Est-ce la compréhension de l'oral, l'expression orale, la compréhension de l'écrit, l'expression écrite, le raisonnement, les mathématiques, la coordination motrice, les aptitudes sociales, la mémoire de travail, la vitesse de traitement de l'information, la construction visuelle?
- Quelle est l'ampleur des limitations imposées par le trouble : légère, modérée, grave? Est-ce que le trouble d'apprentissage coexiste avec une déficience?

Pour améliorer la concentration et l'élaboration de rapports, vous pouvez :

- Fournir un dictionnaire ou donner l'accès à un logiciel de correction de grammaire et d'orthographe. (ex : Antidote).
- Permettre à l'employé de se lever et de se déplacer périodiquement pendant la journée.

---

1. Institut des troubles d'apprentissage

<http://www.institutta.com/troubles-apprentissage/t-a-emploi/adultes-vivant-avec-des-tastrategies/>

2. Pour déterminer les mesures d'adaptation appropriées, un rapport d'évaluation fait par un professionnel du domaine, membre de l'association professionnelle appropriée, est requis afin de compléter l'information obtenue auprès de l'employé.

## Ressources

### Services spécialisés de main-d'œuvre (SSMO-PH)\*

Parmi les services offerts par les SSMO : l'accompagnement individuel de l'employé, l'évaluation du poste de travail et l'évaluation du besoin de mesures compensatoires (aide financière).

L'Étape

Vie autonome, Montréal

Centre de réadaptation, d'orientation et d'intégration au travail AIM CROIT

## Subventions salariales

Note : Les SSMO-PH font directement la demande de subvention salariale pour l'employeur et son employé.

Emploi-Québec : Contrat d'intégration au travail (CIT)  
Sphère (fédéral)

## Sources d'information

Association Québécoise des neuropsychologues  
Institut des troubles d'apprentissage  
Association Canadienne des troubles d'apprentissage  
Association canadienne de la Dyslexie

## Outils de sensibilisation

Six capsules expliquant les troubles d'apprentissage  
et de santé mentale aux employeurs  
Association canadienne de la dyslexie  
La dyslexie et le milieu de travail

\*Le candidat ou l'employé doit être inscrit dans un SSMO et donner l'information à l'employeur pour qu'il puisse accéder à toute l'information sur les subventions et les ressources pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées.

# ANNEXES

# Accès à l'égalité en emploi

# Questionnaire d'auto-identification

## Identification

Nom et prénom

en lettres moulées \_\_\_\_\_

**IMPORTANT** : En avril 2001, le gouvernement du Québec a mis en vigueur la *Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics* de 100 employés et plus. Grâce à votre participation au recensement des employés municipaux, nous pourrions déterminer combien d'employés font partie des différents groupes visés par cette loi et mettre en place un véritable politique d'accès à l'égalité en emploi. Pour atteindre cet objectif, tous les employés doivent remplir ce questionnaire. Nous comptons sur vous.

**Les renseignements que vous fournissez dans ce questionnaire seront strictement confidentiels et ne seront utilisés qu'à des fins de recensement.**

Numéro matricule de la Ville \_\_\_\_\_

Sexe

Femme

Homme

## Avant de répondre par OUI ou par NON aux questions qui suivent :

### Lisez bien les définitions des quatre groupes.

Les définitions des trois premiers groupes : autochtones, minorités visibles et minorités ethniques, sont mutuellement exclusives. Vous ne pouvez donc vous inclure (répondre OUI) que dans un seul de ces trois groupes.

Si vous ne faites partie d'aucun de ces trois groupes et si vous ne vous considérez pas comme étant une personne handicapée, vous devez le signifier en répondant NON à chacune des quatre questions.

## AUTOCHTONES

Les autochtones sont réputés être des Indiens, des Inuits ou des Métis du Canada.

**Faites-vous partie des peuples autochtones du Canada ?**

Oui

Non

## MINORITÉS VISIBLES

Les membres des minorités visibles sont des personnes, autres que les autochtones, qui ne sont pas de race ou de couleur blanche. À titre d'exemples : personnes de descendance ou originaires d'Afrique, d'Haïti, de la Chine, des pays arabes, de l'Amérique latine, etc.

**Faites-vous partie des minorités visibles ?**

Oui

Non

## MINORITÉS ETHNIQUES

Les membres des minorités ethniques sont des personnes, autres que les autochtones et les personnes d'une minorité visible, dont la langue maternelle n'est ni le français ni l'anglais. Pour les fins du présent questionnaire, la langue maternelle est celle que vous avez apprise en premier dans votre enfance et que vous devez encore comprendre pour faire partie d'une minorité ethnique.

De plus, cette langue ne doit pas être le français ni l'anglais. À titre d'exemples : personnes de descendance ou originaires d'Allemagne, de Grèce, d'Italie, de Hongrie, de Russie, etc.

**Faites-vous partie des minorités ethniques ?**

Oui

Non

## PERSONNES HANDICAPÉES

Les personnes handicapées ont une déficience entraînant une incapacité significative et persistante et sont sujettes à rencontrer des obstacles dans l'accomplissement d'activités courantes. (Voir la définition plus complète à la page suivante)

**Vous considérez-vous comme étant une personne handicapée ?**

Oui

Non

NOTE : Le questionnaire est formulé de façon que ses résultats puissent être comparés aux statistiques relatives à l'implantation d'un programme d'accès à l'égalité qui sont produites par Statistique Canada et proviennent du dernier recensement.

# PERSONNES HANDICAPÉES

La Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (L.R.Q., c. E-20.1, a. 1) définit une « personne handicapée » comme suit :

« ...*toute personne ayant une déficience entraînant une incapacité significative et persistante et qui est sujette à rencontrer des obstacles dans l'accomplissement d'activités courantes.* »

Plus explicitement, **une personne handicapée est une personne ayant** :

- une déficience (soit une perte, une malformation ou une insuffisance d'un organe ou d'une structure, de naissance ou acquise au cours de la vie);
- entraînant une incapacité (soit une réduction de la capacité à fonctionner sur le plan intellectuel,

psychologique, physiologique ou anatomique d'une façon ou dans des limites considérées comme normales);

- significative (dont le degré de sévérité et de gravité rend impossible la restauration à un niveau normal des capacités de la personne par l'utilisation d'une prothèse telle que des lunettes, des lentilles cornéennes ou d'une prothèse auditive ou encore d'une orthèse telle que des semelles ou des chaussures orthopédiques);
- et persistante (dont on ne peut prévoir la disparition);
- et qui est sujette à rencontrer des obstacles dans l'accomplissement d'activités courantes.

À titre indicatif, voici quelques exemples de situations problématiques que les personnes qui ont des incapacités significatives et persistantes sont susceptibles de

vivre dans le contexte d'un emploi (*veuillez noter toutefois que cette liste n'est pas exhaustive et qu'il ne s'agit pas de définitions légales*) :

- difficulté à se servir de leurs mains ou de leurs bras, par exemple, pour saisir ou utiliser une agrafeuse ou pour travailler au clavier;
- difficulté à se déplacer d'un local à un autre, à monter ou à descendre les escaliers, etc.;
- incapacité ou difficulté à voir, à l'exception du port de lunettes ou de lentilles cornéennes;
- incapacité ou difficulté à entendre;
- incapacité à parler ou difficulté à parler et à se faire comprendre;
- difficulté à conduire un véhicule non adapté;
- difficulté à fonctionner sur le plan mental ou intellectuel.

## Formulaire de demande d'adaptation d'un poste de travail ou d'accommodement liée à un handicap

Ce formulaire peut être utilisé par les employés handicapés pour déposer une demande d'adaptation de poste de travail, à leur gestionnaire, dans le but de leur permettre d'accomplir les activités reliées à leur travail. L'employé devra fournir les documents pertinents en appui à la demande. En vertu des décisions des tribunaux canadiens, l'employeur a l'obligation d'accommoder un employé handicapé, sauf si cela constitue une contrainte excessive, afin d'éviter que la personne handicapée ne subisse de la discrimination.

### Identification de l'employé(e)

	Date
Nom de l'employé(e)	
Fonction	
Téléphone	
Nom de l'unité administrative	
Adresse courriel	

### Identification de la demande

Incapacité ou limitations reliées à l'emploi

--

Description de la demande (besoins spécifiques)

--

### Solutions envisagées (outils/stratégies d'adaptation)

Exemples :

- L'adaptation des outils, des méthodes de travail, des tâches.
- L'adaptation des conditions de travail.
- L'adaptation du milieu du travail pour en assurer l'accessibilité.

Solutions proposées	Coûts (si connu)
1	
2	

\_\_\_\_\_  
Signature de l'employé(e)

Décision	
Motifs	

\_\_\_\_\_  
Signature du gestionnaire

# RESSOURCES POUR LE RECRUTEMENT ET LE MAINTIEN EN EMPLOI

## Les services spécialisés de main-d'oeuvre pour personnes handicapées (SSMO-PH)

### Les SSMO-PH mettent à la disposition des employeurs :

- Une assistance professionnelle pour réussir l'intégration et le maintien en emploi de la personne handicapée.
- Un soutien professionnel et technique pour l'évaluation des besoins d'aménagement ou d'adaptation (ergonomie, accessibilité, productivité) et leur mise en place.

## Aide financière aux employeurs

Les adaptations de poste de travail pour des employés handicapés coûtent souvent moins de 500\$. Toutefois, afin de faciliter l'intégration des personnes handicapées, Emploi-Québec met à la disposition des employeurs un programme d'aide financière.

## Contrat d'Intégration au Travail CIT

Cette mesure facilite l'embauche et le maintien en emploi d'une personne handicapée dans un milieu de travail standard. La mesure accorde une aide financière à l'employeur d'une personne handicapée pour les accommodements que requièrent ses incapacités fonctionnelles et qui visent à faciliter son intégration au travail et à l'y maintenir.

L'aide financière maximale de 52 semaines est renouvelable sous certaines conditions. Elle se décline en plusieurs volets, dont :

- Un soutien au salaire pour compenser le manque de productivité de la personne handicapée et l'encadrement supplémentaire.
- La couverture de dépenses supplémentaires engagées, par exemple pour rendre accessible le lieu de travail, pour adapter le poste de travail ou pour répondre aux besoins particuliers.

## Service de soutien à la personne handicapée en route vers l'emploi au Québec

SPHERE est un organisme à but non lucratif qui favorise l'accès au marché du travail des personnes ayant tous types de limitations : physiques, intellectuelles, sensorielles, liées à la santé mentale ou à un trouble du spectre autistique.

Cet organisme offre des subventions salariales pour défrayer une partie du salaire de la personne. Aussi, Sphère offre une aide financière pour : les adaptations des lieux et des postes de travail, le transport, les frais d'accompagnement, d'interprétariat ou de transcription en braille.

# Fiche d'information

## Registre d'adaptation des postes de travail SIGMA RH

### Objectifs du registre

Rendre compte des efforts effectués par les arrondissements et services en matière d'adaptation des postes de travail et favoriser les échanges de bonnes pratiques. La mise en place du registre a permis de réaliser une des mesures d'égalité des chances du plan d'action en accès à l'égalité en emploi.

**Toute demande d'adaptation d'un poste de travail demandée par ou pour une personne handicapée doit faire l'objet d'une inscription.** La création d'un poste ou la relocalisation d'un employé ne doivent pas être inscrites à ce registre.

### Accès

Le registre est disponible sous l'onglet employé dans SIGMA RH. L'accès doit être demandé par un cadre gestionnaire en ressources humaines (chef de division, chef de section, etc.), pour ses employés, en envoyant la demande à Stéphane Patry par Lotus Notes.

### Champs information générale

#### Date de l'événement

La date du jour de l'inscription s'inscrit par défaut.

#### # d'événement

Ce numéro sera généré automatiquement une fois la saisie de données complétée.

### Champs suivi de dossier

#### Menu déroulant (type – date- information) et champ suivant

Aucune inscription à effectuer. Le champ peut être laissé tel quel. Cette section Suivi de dossier peut toutefois être utilisée pour ajouter un document associé (croquis, photo, etc.) en sélectionnant le bouton ajouter.

### Champs demande d'adaptation de poste de travail

#### Date de la demande

Il s'agit de la date de réception de la demande d'adaptation.

#### Identification du demandeur

Il faut choisir le code adéquat à l'aide du menu déroulant. Il faut répondre à la question : Qui demande ou recommande l'adaptation? Il peut s'agir ici de l'employé lui-même, de son gestionnaire, de la CSST, d'un organisme, etc.

#### Gestionnaire

Pour référence, il s'agit d'inscrire le nom du gestionnaire responsable de l'employé.

**Adaptation suite à**

Indiquer, à l'aide du menu déroulant, si la demande d'adaptation est déposée en raison d'une embauche, d'une maladie, d'un accident de travail ou d'une autre raison.

**No Référence (Employeur D)**

Si désiré, il est possible d'inscrire le numéro d'événement relié à un accident ou une maladie.

**Type de demande**

Indiquer, à l'aide du menu déroulant, le type d'adaptation demandé : équipements, tâches, horaires, autre ou multiple.

**Déficiences**

Indiquer, à l'aide du menu déroulant, le type de déficience invoqué pour supporter la demande.

**Arrondissement / service initial**

Indiquer l'arrondissement ou le service où a été déposée la demande d'adaptation. Ce champ servira à retracer le dossier, si nécessaire, en cas de déplacement de l'employé.

## Champs résultat de la demande

**Statut de la demande**

Indiquer la décision prise quant à la demande d'adaptation : à l'étude, accepté partiellement ou totalement ou refusé. Les demandes refusées doivent être inscrites au registre pour des fins d'analyse à l'échelle de la Ville.

**Raison du refus**

Ce champ permet d'inscrire du texte pour expliquer la raison du refus.

**Description de l'aménagement ou de l'adaptation réalisée**

Ce champ permet d'inscrire du texte pour décrire la mesure prise suite à l'acceptation de la demande.

**Coordonnées des ressources spécialisées internes et externes**

Indiquer, s'il y a lieu, les coordonnées du service externe qui a été impliqué dans le projet.

**Coûts / Subventions**

Ce champ permet de décrire les dépenses effectuées ainsi que la subvention qui a été reçue, le cas échéant, pour réaliser l'adaptation.

**Coûts équipements – Coûts expertises**

Inscrivez les montants de dépenses effectuées dans le cadre de l'adaptation.

**Coûts de main-d'oeuvre**

Lorsque possible, évaluer les coûts reliés à une perte de productivité ou à un ajout de ressources nécessaires pour l'adaptation.

**Coût total**

Il s'agit du total des coûts inscrits dans les trois champs précédents.

**Date de fermeture**

Date à laquelle le dossier est complété : demande acceptée et adaptation réalisée ou demande refusée. Ce champ permettra de calculer le délai de traitement des demandes d'adaptation.

# RÉFLEXION SUR LE LANGAGE UTILISÉ POUR DÉCRIRE LES PERSONNES HANDICAPÉES<sup>1</sup>

**« La façon de présenter l'information peut influencer favorablement les mentalités et dissiper graduellement les préjugés »**

À l'opposé, des mots péjoratifs ou négatifs peuvent biaiser la compréhension d'une situation donnée et nuire aux efforts d'intégration des personnes handicapées. Le choix de nos mots joue un rôle important en matière de perception et de changement des idées préconçues.

Il est important de savoir que les mots « handicapé » et « déficient » sont des adjectifs et non des substantifs. D'ailleurs, pourquoi utilise-t-on l'expression « personne » handicapée? Parce que la personne ayant une déficience ou une incapacité est d'abord et avant tout une personne humaine. Après l'avoir respectée à cet égard, on peut ensuite parler de sa différence.

Il ne faut pas confondre la personne avec sa déficience ou son incapacité. Sont aussi à éviter les expressions empreintes de pitié ou de condescendance.

Voici quelques exemples parmi les plus fréquemment rencontrés :

**À éviter :** un handicapé, un invalide

**À favoriser :** une personne handicapée

**À éviter :** une personne confinée à un fauteuil roulant, clouée ou rivée à un fauteuil roulant

**À favoriser :** une personne se déplaçant en fauteuil roulant

**À éviter :** représenter les personnes handicapées qui font des activités normales de la vie quotidienne comme des « super héros »

**À favoriser :** décrire la personne handicapée comme un homme ou une femme à part entière

**À éviter :** un infirme, un invalide, un estropié

**À favoriser :** une personne ayant une incapacité ou une déficience

**À éviter :** un aveugle

**À favoriser :** une personne aveugle

**À éviter :** un malentendant, un handicapé auditif

**À favoriser :** une personne malentendante, une personne ayant une incapacité auditive

**À éviter :** un fou, un aliéné, un maniaque, un névrosé, un psychotique, un schizophrène, etc.

**À favoriser :** une personne ayant des problèmes graves de santé mentale

**À éviter :** une victime, souffrant de, ou vivant avec la paralysie cérébrale, sclérose en plaques, arthrite, etc.

**À favoriser :** une personne ayant une paralysie cérébrale, la sclérose en plaques, de l'arthrite, etc.

1. Réflexion proposée par l'Office des personnes handicapées du Québec à l'occasion de la Semaine québécoise des personnes handicapées (SQPH) 2012

# REMERCIEMENTS ET CRÉDITS

Ce guide est une mise à jour du Guide pour l'embauche, l'accueil, l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées 2014. Nous remercions Yasmina Drissi, Suzanne Le Roux, Fatima Mariscal, Noëlla-Louise Poisson et Alice Reliaud pour la production des versions antérieures.

Les fiches de référence pour chaque incapacité ont été créées grâce à la collaboration et aux conseils de spécialistes en employabilité pour les personnes handicapées. Nous remercions plus particulièrement les personnes suivantes :

Mickael Dulin – L'Étape  
Julie Plante – AIM CROIT  
Sonia Roy – Action main-d'oeuvre

Plusieurs informations sont aussi tirées du site internet «Je veux accueillir et servir tout le monde» de l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ)  
[www.formation.ophq.gouv.qc.ca](http://www.formation.ophq.gouv.qc.ca)

## Recherche et rédaction

Diana Pena Martinez  
Stéphane Patry

## Collaboration

Lucie Dupré  
Claudia Thibault

## Révision orthographique

Saadia El Bachir

Service des ressources humaines  
Mai 2017

## Conception graphique

#16438