**CAN/ASC-1.1:2024 – L’emploi**

Norme nationale du Canada

Sommaire

[Sommaire 2](#_Toc183682447)

[1 À propos de Normes d’accessibilité Canada 6](#_Toc183682448)

[2 Énoncé du Conseil canadien des normes 11](#_Toc183682449)

[3 Avis juridique de NAC 12](#_Toc183682450)

[3.1 Avis juridique pour les normes 12](#_Toc183682451)

[3.2 Comprendre la présente édition de la norme 12](#_Toc183682452)

[3.3 Exclusion de responsabilité 12](#_Toc183682453)

[3.4 Propriété et droits de propriété intellectuelle 14](#_Toc183682454)

[3.5 Droits de brevet 14](#_Toc183682455)

[3.6 Cession du droit d’auteur 15](#_Toc183682456)

[3.7 Utilisations autorisées de ce document 16](#_Toc183682457)

[4 Membres du comité technique 19](#_Toc183682458)

[4.1 Personnes en situation de handicap et intérêt public 19](#_Toc183682459)

[4.2 Intérêt général 19](#_Toc183682460)

[4.3 Décideurs politiques 19](#_Toc183682461)

[4.4 Utilisateurs de normes 20](#_Toc183682462)

[5 Préface 21](#_Toc183682463)

[6 Introduction 23](#_Toc183682464)

[6.1 Applicabilité au cycle de vie de l’emploi 24](#_Toc183682465)

[6.2 Objectif à long terme 27](#_Toc183682466)

[6.3 But 28](#_Toc183682467)

[6.4 Principes directeurs 28](#_Toc183682468)

[7 Portée 30](#_Toc183682469)

[7.1 Public visé 30](#_Toc183682470)

[7.2 Travail 31](#_Toc183682471)

[7.3 Environnements de travail 31](#_Toc183682472)

[7.4 Terminologie 31](#_Toc183682473)

[8 Définitions et abréviations 32](#_Toc183682474)

[9 Document de référence 39](#_Toc183682475)

[10 Soutien, politiques et leadership structurels (systèmes, politiques et pratiques) 40](#_Toc183682476)

[10.1 Résumé 40](#_Toc183682477)

[10.2 Élaboration, mise en œuvre et surveillance d’une stratégie sur l’accessibilité 41](#_Toc183682478)

[10.3 Éléments clés d’une stratégie sur l’accessibilité réussie 42](#_Toc183682479)

[10.4 Rôles et responsabilités 42](#_Toc183682480)

[10.4.1 Rôle et responsabilités de la haute direction 43](#_Toc183682481)

[10.4.2 Rôles et responsabilités des gestionnaires, des superviseurs et des experts internes 45](#_Toc183682482)

[10.4.3 Rôle d’une organisation sur un lieu de travail syndiqué 46](#_Toc183682483)

[10.4.4 Rôle du travailleur 47](#_Toc183682484)

[10.5 Politiques organisationnelles 48](#_Toc183682485)

[10.5.1 Élaboration de politiques 48](#_Toc183682486)

[10.5.2 Domaines des politiques 49](#_Toc183682487)

[10.5.3 Politique d’accessibilité 50](#_Toc183682488)

[10.6 Accès à l’information 50](#_Toc183682489)

[10.6.1 Accessibilité des communications 51](#_Toc183682490)

[10.7 Technologies de l’information 53](#_Toc183682491)

[10.7.1 Système d’information sur les ressources humaines 54](#_Toc183682492)

[11 Culture, mobilisation et éducation 55](#_Toc183682493)

[12 Recrutement, embauche et intégration 56](#_Toc183682494)

[12.1 Résumé 56](#_Toc183682495)

[12.2 Recrutement 56](#_Toc183682496)

[12.2.1 Déclaration d’engagement 56](#_Toc183682497)

[12.2.2 Processus de recrutement des candidats 57](#_Toc183682498)

[12.2.3 Systèmes de suivi des candidats et intelligence artificielle 58](#_Toc183682499)

[12.2.4 Offres d’emploi 60](#_Toc183682500)

[12.2.5 Processus de candidature 61](#_Toc183682501)

[12.3 Entrevues et processus d’évaluation 62](#_Toc183682502)

[12.3.1 Comités d’entrevue 63](#_Toc183682503)

[12.3.2 Questions d’entrevue 63](#_Toc183682504)

[12.4 Embauche 64](#_Toc183682505)

[12.5 Intégration 65](#_Toc183682506)

[12.6 Soutien continu à l’emploi 66](#_Toc183682507)

[13 Maintien en poste et perfectionnement professionnel 67](#_Toc183682508)

[13.1 Résumé 67](#_Toc183682509)

[13.2 Maintien en poste 67](#_Toc183682510)

[13.3 Promotion et perfectionnement professionnel 68](#_Toc183682511)

[13.3.1 Redéploiement 69](#_Toc183682512)

[13.3.2 Politique de redéploiement 69](#_Toc183682513)

[13.4 Gestion du rendement 70](#_Toc183682514)

[13.5 Rémunération 70](#_Toc183682515)

[13.6 Fin d’emploi 71](#_Toc183682516)

[14 Élaboration et maintien d’un système d’aide à l’accessibilité 72](#_Toc183682517)

[15 Annexe A: Historique et contexte (à titre informatif) 72](#_Toc183682518)

[16 Annexe B: Vivre avec un handicap (à titre informatif) 72](#_Toc183682519)

[17 Annexe C: Amélioration continue (à titre informatif) 72](#_Toc183682520)

[18 Annexe D: Perspective d’accessibilité intersectionnelle (à titre informatif) 73](#_Toc183682521)

[18.1 Intersectionnalité 73](#_Toc183682522)

[18.2 Définition des composantes essentielles d’une perspective d’accessibilité intersectionnelle 73](#_Toc183682523)

[18.3 Avantages d’une perspective intersectionnelle de l’accessibilité 75](#_Toc183682524)

[18.4 Questions 76](#_Toc183682525)

[19 Annexe E: Politiques anti-capacitistes (à titre informatif) 78](#_Toc183682526)

[19.1 Politique anti-capacitiste 78](#_Toc183682527)

[19.2 Capacitisme, attitudes négatives, stéréotypes et stigmatisation 79](#_Toc183682528)

[19.3 Pourquoi les politiques anti-capacitistes sont-elles importantes? 80](#_Toc183682529)

[19.4 Exemples de capacitisme 80](#_Toc183682530)

[19.5 Discrimination en matière d’emploi 80](#_Toc183682531)

[19.6 Comment éviter le capacitisme occasionnel 81](#_Toc183682532)

[20 Annexe F: Politiques d’accessibilité distinctes et éléments d’accessibilité intégrés dans les politiques actuelles (à titre informatif) 82](#_Toc183682533)

[21 Annexe G: Bibliographie (à titre informatif) 83](#_Toc183682534)

# 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 des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées*, 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.

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.

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.

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.

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 14 des 17 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 suivra le cycle international d’examen de l’entretien de cette norme. Les suggestions d’amélioration, qui sont toujours les bienvenues, devraient être portées à l’attention du comité technique concerné. Les modifications apportées aux normes sont publiées sous forme de modifications distinctes ou dans de nouvelles éditions des normes.

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 au ministre responsable de la *Loi canadienne sur l’accessibilité* (c.-à-d. le ministre de l’Emploi, du Développement de la main-d’œuvre et de l’Inclusion des personnes en situation de handicap).

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 de l’accessibilité universelle.

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 St-Joseph
Bureau 246
Gatineau (Québec) K1A 0H3

# 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](https://ccn-scc.ca/?_gl=1*1mroqr6*_ga*OTU0MjkzNjM5LjE3MzAxMTgyODI.*_ga_F1YVKC1N77*MTczMDExODI4MS4xLjEuMTczMDExODI5My4wLjAuMA..).

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](https://ccn-scc.ca/?_gl=1*1mroqr6*_ga*OTU0MjkzNjM5LjE3MzAxMTgyODI.*_ga_F1YVKC1N77*MTczMDExODI4MS4xLjEuMTczMDExODI5My4wLjAuMA..).

# Avis juridique de NAC

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

## 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.

## Comprendre la présente édition de la norme

Des modifications et des errata peuvent avoir été ou pourraient à l’avenir être élaborés en relation avec la présente édition de la norme, et publiés séparément. Il incombe aux utilisateurs de ce document de vérifier si des modifications ou des errata existent.

## 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.

## Propriété et droits de propriété intellectuelle

Entre Normes d’accessibilité Canada et les utilisateurs du présent document (qu’il soit imprimé, électronique ou se présent 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.

## 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.

## 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.

## 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

L’emploi





Publiée en décembre 2024 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](https://accessibilite.canada.ca/centre-expertise/technologies-information-communications/guide-technique-systemes-intelligence-artificielle-accessibles)

 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 le ministre responsable de la *Loi canadienne sur l’accessibilité* (c.‑à‑d. le ministre de la Diversité, de l’Inclusion et des Personnes en situation de handicap), 2024.

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

# Membres du comité technique

## Personnes en situation de handicap et intérêt public

Mahadeo Sukhai, chercheur, travailleur autonome (président)

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

Monique Beaudoin, consultante (semi-retraitée)

Norma McCormick, fondatrice et directrice, Corporate Health Works Incorporated

## 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

Gary Malkowski, directeur, Institut de la langue des signes du Canada, Société Culturelle Canadienne des Sourds, CENTRE DE LA CULTURE DES SOURDS

Mark Wafer, Président du conseil d’administration, Services canadiens de l’ouïe

Wendy Lau, présidente-directrice générale, Leads Employment Services

## 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)

## 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)

# Préface

Il s’agit de la première édition de la Norme CAN/ASC-1.1 :2024 - L’emploi.

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

* 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 et l’unité de 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 :

1. *Loi canadienne sur l’accessibilité*;
2. *Code canadien du travail*;
3. *Loi canadienne sur les droits de la personne*;
4. *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 F).

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](#_Définitions_et_abréviations). 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 langage 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.

# Introduction

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

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 :

1. les obstacles temporaires (obstacles à l’accès à l’environnement de travail);
2. les obstacles comportementaux (différence de traitement et discrimination dans l’environnement de travail);
3. les obstacles environnementaux (obstacles présents dans l’environnement de travail);
4. la garantie de la sécurité de l’environnement de travail pour tous les travailleurs.

Remarque : Un obstacle est tout élément qui nuit à la participation pleine et égale dans la société des personnes ayant des déficiences. Cela comprend un handicap physique, mental, intellectuel, cognitif, ou sensoriel, un trouble d’apprentissage 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 :

1. la nature du vécu du handicap;
2. l’âge de l’apparition du handicap;
3. l’identité intersectionnelle;
4. la taille de l’entreprise;
5. le type de lieu de travail;
6. le type de travail;
7. les politiques et pratiques officielles et non officielles sur le lieu de travail.

## 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 :

1. le recrutement;
2. l’embauche;
3. l’intégration;
4. le maintien en poste;
5. la promotion et l’avancement professionnel;
6. la gestion du rendement;
7. la cessation d’emploi.

Pour une organisation, la productivité consiste à disposer de travailleurs ayant un bon rendement, qui contribuent 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 significatives des travailleurs 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 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 des travailleurs 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 :

1. reconnaître la valeur des personnes en situation de handicap;
2. créer un environnement dans lequel les travailleurs se sentent à l’aise et peuvent choisir de divulguer leur handicap;
3. fournir une formation et des ressources pour promouvoir la sensibilisation et réduire les préjugés;
4. 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](#_Soutien,_politiques_et), [11](#_Culture,_mobilisation_et) et [14](#_Élaboration_et_maintien)) :

1. L’article [10](#_Soutien,_politiques_et) 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.
2. L’article [11](#_Culture,_mobilisation_et) traite de la culture, de la mobilisation et de l’éducation sur le lieu de travail. Le présent article a été intentionnellement laissé en blanc dans cette édition de la norme. Le contenu de cet article sera ajouté dans une prochaine révision.
3. L’article [14](#_Élaboration_et_maintien) met l’accent sur l’élaboration et le maintien d’un système d’aide à l’accessibilité sur le lieu de travail. Le présent article a été intentionnellement laissé en blanc dans cette édition de la norme. Le contenu de cet article sera ajouté dans une prochaine révision.

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](#_Recrutement,_embauche_et) et [13](#_Maintien_en_poste)).

* L’article [12](#_Recrutement,_embauche_et) 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](#_Maintien_en_poste) traite de l’identification, de la prévention et de l’élimination des obstacles rencontrés dans le cadre du maintien en poste des travailleurs, du perfectionnement professionnel, de l’équité salariale (rémunération), de la gestion du rendement et de la cessation d’emploi.

Pour créer un environnement de travail véritablement inclusif, les deux approches sont nécessaires. La présente norme démontre donc que les deux approches (l’approche systémique et l’approche centrée sur la personne) sont nécessaires à parts égales (au lieu qu’une approche ait préséance sur l’autre).

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

1. Annexe [A](#_Annexe_A:_Historique) (à titre informatif) : Historique et contexte;
2. Annexe [B](#_Annexe_B:_Vivre) (à titre informatif) : Vivre avec un handicap;
3. Annexe [C](#_Annexe_D:_Perspective) (à titre informatif) : Amélioration continue;
4. Annexe [D](#_Annexe_D:_Perspective) (à titre informatif) : Perspective d’accessibilité intersectionnelle;
5. Annexe [E](#_Annexe_E:_Politiques) (à titre informatif) : Politiques anti-capacitistes;
6. Annexe [F](#_Annexe_F:_Politiques) (à titre informatif) : Politiques d’accessibilité distinctes et éléments d’accessibilité intégrés dans les politiques actuelles;
7. Annexe [G](#_Annexe_G:_Bibliographie) (à titre informatif) : Bibliographie.

Les annexes A, B, C, et F ont été intentionnellement laissées en blanc dans cette édition de la norme. Le contenu de ces annexes sera ajouté dans une prochaine révision.

## 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.

## 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.

## 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* :

1. 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.
2. 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.
3. Les personnes en situation de handicap peuvent exercer leurs droits professionnels et syndicaux sur la base de l’égalité avec les autres.
4. 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.
5. Des mesures d’adaptation raisonnables sont prévues pour les personnes en situation de handicap sur le lieu de travail.
6. Les personnes en situation de handicap acquièrent une expérience professionnelle sur le marché du travail.
7. 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.
8. 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.
9. 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.
10. 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.
11. Des processus équitables sont mis en œuvre pour assurer la pleine participation sur le lieu de travail de tous les travailleurs, qu’ils soient en situation de handicap ou non.
12. 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.
13. 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).

# 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.

La présente norme s’applique 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.

## Public visé

Le public principal de la présente norme comprend notamment :

1. 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*;
2. les entrepreneurs tiers dans le contexte fédéral;
3. les intervenants du lieu de travail;
4. les fournisseurs de services de formation axée sur des compétences;
5. fournisseurs de services d’emploi;
6. les organismes qui reçoivent des fonds fédéraux pour fournir des services aux personnes en situation de handicap;
7. les syndicats.

## 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.

## 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.

## Terminologie

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

1. le terme « doit » exprime une exigence ou une disposition que l’utilisateur doit satisfaire pour se conformer à la norme.
2. Le terme « devrait » exprime une recommandation ou un conseil, mais non une exigence.
3. 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.

# 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.

Adaptation – Ajustements apportés à des règles, à des politiques, à la culture du lieu de travail, et à l’environnement bâti afin qu’ils n’aient pas d’incidence négative sur une personne en situation de handicap au cours du cycle de vie de l’emploi.

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 leurs travailleurs, qui comprennent notamment ce qui suit :

1. politiques;
2. mises à jour de l’organisation;
3. renseignements sur la santé et la sécurité;
4. aide-mémoire ou du matériel de formation;
5. présentations multimédias;
6. 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 des travailleurs 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 des travailleurs 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 travailleurs 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 :

1. elle a été adopté dans un but ou un objectif rationnellement lié aux fonction exercées;
2. elle a été adopte de bonne foi, en croyant qu’elle était nécessaire pour réaliser ce but ou cet objectif; et
3. 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 travailleur 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 –** Documentation présentée et fournie de manière à répondre aux besoins d’accessibilité d’un travailleur.

Gestion du rendement – Englobe toutes les activités liées à l’évaluation et à l’amélioration du rendement, de la productivité et de l’efficacité des travailleurs, 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 leurs travailleurs grâce à des politiques et pratiques conçues pour répondre aux divers besoins des travailleurs 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.

**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, des travailleurs, des cadres, des clients, des représentants des travailleurs, des étudiants stagiaires en situation de handicap, etc.

Perspective d’accessibilité intersectionnelle – Cadre analytique qui part des expériences des personnes qui souffrent 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 en situation de handicap (un ou plusieurs).

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](#_Politiques_organisationnelles))

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 travailleur – Personne autorisée par le travailleur à le représenter.

Remarque : Une personne autorisée par le travailleur 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 sur l’accessibilité – 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 sur l’accessibilité 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 sur l’accessibilité 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.

Travailleur – Personne qui effectue un travail ou des activités liées au travail qui sont sous le contrôle de l’organisation.

Remarque : Cette définition comprend les travailleurs rémunérés 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.

# 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](https://accessibilite.canada.ca/en-301-549-exigences-daccessibilite-pour-les-produits-et-services-tic-resume) relative aux produits et services technologiques d’information et de communication (TIC), 2024.

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

## Résumé

Le présent article établit l’exigence d’une stratégie sur l’accessibilité au moyen des éléments suivants :

1. des objectifs mesurables;
2. des politiques de soutien;
3. 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;
4. 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 des travailleurs 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](#n) 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 travailleurs, y compris ceux en situation de handicap.

## Élaboration, mise en œuvre et surveillance d’une stratégie sur l’accessibilité

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

1. élaborer une stratégie sur l’accessibilité assortie d’objectifs mesurables et de politiques de soutien;
2. 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 des travailleurs en situation de handicap;
3. publier la stratégie;
4. surveiller les progrès réalisés dans le cadre de cette stratégie :
5. 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;
6. communiquer chaque année avec leurs travailleurs et aux parties intéressées les mises à jour de la stratégie sur l’accessibilité.

## Éléments clés d’une stratégie sur l’accessibilité réussie

Pour que la stratégie sur l’accessibilité soit couronnée de succès, l’organisation doit :

1. définir et communiquer les rôles et responsabilités de tous les intervenants internes du lieu de travail nécessaires pour soutenir le système d’emploi inclusif et accessible conforme à la présente norme (voir l’article [10.4](#_Rôles_et_responsabilités)) pour de plus amples explications sur le système d’emploi inclusif et accessible);
2. fournir aux intervenants 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 :
	1. les locaux;
	2. l’équipement;
	3. les outils de communication;
	4. le temps de travail;
3. promouvoir un dialogue 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 des travailleurs.

## 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 »). La mise en œuvre réussie de la présente norme nécessite une mobilisation de l’ensemble des échelons et des fonctions de l’organisation, et des travailleurs à tous les niveaux. La haute direction doit honorer cet engagement en attribuant, en temps opportun et de manière efficace, les ressources financières, humaines et matérielles nécessaires à la réalisation de sa stratégie et de ses objectifs en matière d’accessibilité et à l’amélioration des pratiques d’emploi inclusives et accessibles.

### 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 :

1. communiquer avec tous les travailleurs de manière continue :
	1. l’importance de travailler ensemble pour traiter et innover en matière d’accessibilité sur le lieu de travail;
	2. l’importance d’un engagement équitable en faveur de la norme dans l’intérêt de tous;
2. mobiliser activement les travailleurs (en situation de handicap ou non) afin qu’ils participent à un dialogue sur tous les aspects de l’accessibilité de l’emploi;
3. offrir une formation anti-capacitisme afin de réduire l’incidence des obstacles comportementaux;
4. créer et soutenir des comités qui font la promotion de l’accessibilité, de l’anti-capacitisme et de l’inclusion;
5. mettre en place d’un processus de traitement des plaintes confidentiel;
6. 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;
7. protéger les travailleurs contre des représailles lorsqu’ils signalent des cas de discrimination fondée sur le handicap;
8. protéger les travailleurs contre des représailles lorsqu’ils identifient des obstacles à l’accessibilité;
9. aider les travailleurs à faire preuve de leadership en matière d’accessibilité dans le cadre de leur rôle et de leur domaine de responsabilité;
10. mettre en œuvre la présente norme afin d’obtenir les résultats escomptés;
11. offrir aux travailleurs la possibilité d’exprimer confidentiellement leur avis et de formuler des suggestions d’amélioration;
12. mesurer et évaluer les progrès vers la réalisation des objectifs d’accessibilité, et en rendre compte afin de démontrer une amélioration continue;
13. faciliter la participation des travailleurs 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;
14. 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;
15. 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;
16. 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;
17. inclure dans leurs objectifs de gestion du rendement la direction et la mise en œuvre d’un système d’emploi inclusif et accessible.

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

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

1. 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 :
	1. élaborer, mettre en œuvre, mettre à jour et améliorer de façon continue les politiques;
	2. éliminer proactivement les obstacles systémiques connus et cachés, et les préjugés inconscients;
	3. élaborer un système de renseignements pour soutenir l’évaluation de son efficacité;
	4. superviser l’efficacité opérationnelle quotidienne;
	5. favoriser la divulgation des besoins en matière d’adaptation, le cas échéant (à l’exclusion du diagnostic et de tout problème de santé non pertinent);
	6. veiller à ce qu’une procédure soit en place pour la divulgation confidentielle du handicap,
	7. s’assurer que les plans d’adaptation sont à jour;
	8. promouvoir et soutenir la bonne foi dans le processus d’adaptation;
2. communiquer aux intervenants du lieu de travail les politiques, les processus, les programmes, les procédures et les pratiques liés à l’emploi inclusif;
3. aider les travailleurs à s’orienter dans les politiques, processus, programmes, procédures et pratiques d’emploi inclusif;
4. 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;
5. promouvoir une culture inclusive dans laquelle les travailleurs se sentent à l’aise de divulguer leur besoin en matière d’adaptation sans crainte de représailles ou de conséquences négatives;
6. permettre aux travailleurs 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;
7. 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.

### 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 :

1. 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 :
	1. 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 des travailleurs;
	2. collaborer avec la direction pour déterminer les politiques obsolètes et en recommander de nouvelles;
	3. 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;
	4. négocier des protections propres au lieu de travail dans le cadre du processus de négociation collective;
	5. faire en sorte que les représentants des employeurs assument leurs responsabilités au sein du système d’emploi inclusif et accessible;
2. promouvoir la sensibilisation et les compétences en matière d’incapacité sur le lieu de travail;
3. promouvoir un environnement de travail où le signalement ou la divulgation de problèmes se fait dans le respect et le soutien;
4. soutenir les travailleurs tout au long du processus d’adaptation;
5. représenter les membres conformément aux responsabilités syndicales (au besoin ou sur demande);
6. promouvoir une culture inclusive dans laquelle les travailleurs se sentent à l’aise de divulguer leurs besoins en matière d’adaptation sans crainte de représailles ou de conséquences négatives.

### Rôle du travailleur

Les travailleurs doivent promouvoir une culture d’accessibilité et d’inclusion au sein de l’organisation en effectuant ce qui suit :

1. 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 :
	1. 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;
	2. suivre les politiques, les pratiques, les procédures, les processus et les programmes décrits dans le système;
	3. fournir une rétroaction sur l’efficacité du système d’emploi inclusif et accessible;
2. participer de bonne foi au processus d’adaptation;
3. promouvoir une culture inclusive dans laquelle tous les travailleurs se sentent à l’aise de divulguer leurs besoins en matière d’adaptation sans crainte de représailles ou de conséquences négatives.

## 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 des travailleurs en situation de handicap.

### Élaboration de politiques

L’organisation doit :

1. revoir toutes les politiques déjà en place, notamment la politique d’accessibilité (voir l’article [10.5.3](#p)) et la politique anti-capacitiste (voir l’annexe [E](#_Annexe_E:_Politiques)), afin de s’assurer qu’elles sont conformes aux objectifs en matière d’accessibilité;
2. élaborer des politiques qui facilitent la réalisation de ces objectifs, et qui sont compatibles avec les exigences de la présente norme;
3. refléter son engagement et son intention de créer un lieu de travail exempt d’obstacles, et soutenir l’accessibilité et l’inclusion des travailleurs en situation de handicap dans ses politiques et ses pratiques;
4. examiner et évaluer les politiques selon une perspective d’accessibilité intersectionnelle (voir l’annexe [D](#_Annexe_D:_Perspective))afin de déterminer les politiques qui créent ou qui maintiennent des obstacles à l’emploi des travailleurs en situation de handicap, et réviser les politiques le cas échéant;
5. consulter les travailleurs 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.

### Domaines des politiques

Les domaines des politiques sont des éléments essentiels de la structure des politiques de l’organisation qui doivent être présents pour promouvoir un lieu de travail accessible et inclusif.

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 :

1. lutte contre la discrimination (y compris l’anti-capacitisme);
2. préalables à l’emploi (p. ex. recherche de candidats, recrutement, présélection, entrevues et sélection, embauche, intégration);
3. maintien en poste, perfectionnement professionnel et fin d’emploi;
4. mesures d’adaptation individuelles (y compris des dispositifs et des équipements);
5. gestion du rendement;
6. équité salariale (voir l’article [13.5](#_Rémunération), Rémunération);
7. formation, apprentissage et perfectionnement individuels et organisationnels;
8. communication interne, communication accessible, et soutien à la communication;
9. intervention d’urgence sur le lieu de travail;
10. personnes d’assistance;
11. personnes de soutien;
12. animaux d’assistance;
13. approvisionnement;
14. entretien :
	1. entretien préventif;
	2. nettoyage.

### Politique d’accessibilité

#### 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 :

1. comprend un engagement à fournir un lieu de travail accessible en identifiant les obstacles à l’accessibilité, en les prévenant et en les éliminant;
2. fournit un cadre pour la définition de ses objectifs en matière d’accessibilité;
3. s’engage à respecter les exigences prévues par la loi et les autres exigences en matière d’accessibilité;
4. détermine un processus de mesure et d’évaluation des progrès accomplis dans la réalisation des objectifs en matière d’accessibilité.

#### Élaboration et publication de la politique d’accessibilité

L’organisation doit :

1. favoriser la participation des travailleurs et de leurs représentants à l’élaboration d’une politique d’accessibilité;
2. documenter la politique;
3. la mettre à la disposition des travailleurs, la communiquer au sein de l’organisation, et la publier à l’intention du public (voir l’article [10.6](#Clause56), point c)).

## 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 :

1. veiller à ce qu’il y ait une responsabilisation et des ressources pour la production de documents accessibles;
2. veiller à ce que les travailleurs internes ou les fournisseurs compétents externes sous contrat, 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;
3. 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);
4. maximiser le plein accès en misant sur des principes de conception universels afin de fournir des communications accessibles;
5. documenter ce processus et le communiquer à tous les travailleurs au moment de la mise en œuvre, et pendant l’intégration;
6. fournir aux personnes qui présentent leur candidature et aux travailleurs potentiels les mêmes formats de communication accessibles que ceux fournis aux travailleurs actuels;
7. fournir des renseignements sur les possibilités d’emploi dans des formats accessibles;
8. rendre l’information numérique accessible dans le format demandé par n’importe quel travailleur;
9. fournir un accès aux documents stockés et aux plateformes d’archivage des documents.

### Accessibilité des communications

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

1. désigner les personnes responsables de la gestion des demandes de renseignements;
2. établir un échéancier pour répondre rapidement aux demandes de renseignements;
3. surveiller les demandes de renseignements dans un format accessible et les délais de réponse;
4. obtenir la rétroaction des travailleurs et l’intégrer dans le processus d’amélioration continue chaque année;
5. fournir des communications électroniques dans un format conforme à la norme [CAN/ASC – EN 301 549:2024](https://accessibilite.canada.ca/en-301-549-exigences-daccessibilite-pour-les-produits-et-services-tic-resume) relative aux produits et services technologiques d’information et de communication (TIC).

## 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 :

1. identifier les obstacles à l’accessibilité, les éliminer et les prévenir dans les outils, solutions et équipements de technologies de l’information actuels;
2. 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;
3. 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;
4. 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;
5. suivre et respecter les exigences actuelles de la norme [CAN/ASC – EN 301 549:2024](https://accessibilite.canada.ca/en-301-549-exigences-daccessibilite-pour-les-produits-et-services-tic-resume);
6. 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;
7. 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 :

* 1. du contenu audiovisuel;
	2. des sites Web;
	3. des applications Web;
	4. des applications mobiles;
	5. des logiciels;
	6. des kiosques.

### 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 travailleurs et sur les politiques et procédures liées aux ressources humaines.

L’organisation doit :

1. 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;
2. 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 des travailleurs 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.

# Culture, mobilisation et éducation

Le présent article a été intentionnellement laissé en blanc dans cette édition de la norme. Le contenu de cet article sera ajouté dans une prochaine révision.

# Recrutement, embauche et intégration

## 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 des travailleurs ou de travailleur 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 aux travailleurs avec et sans handicap.

## Recrutement

### Déclaration d’engagement

L’organisation doit :

1. 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;
2. afficher publiquement sa déclaration d’engagement et la rendre accessible à toutes les personnes qui présentent leur candidature;
3. inviter les membres des groupes sous-représentés, y compris les personnes en situation de handicap, à présenter leur candidature;
4. garantir que des mesures d’adaptation 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.

### Processus de recrutement des candidats

L’organisation doit :

1. élaborer des processus de recrutement et des pratiques publicitaires en vue d’attirer les candidatures du plus grand nombre possible de personnes qualifiées;
2. publier les offres d’emploi dans des formats accessibles aux personnes en situation de handicap, et consulter les services d’emploi pour les personnes en situation de handicap ou d’autres organismes compétents;
3. inviter les personnes à indiquer les mesures d’adaptation dont elles ont besoin tout au long du processus de recrutement;
4. fournir ou organiser des mesures d’adaptation appropriées, en fonction des besoins de la personne en matière d’accessibilité;
5. préserver la confidentialité en ce qui concerne la divulgation et la raison de cette divulgation lorsqu’une personne s’auto-identifie;
6. informer les travailleurs et le public des mesures d’adaptation proposées aux personnes qui présentent leur candidature dans le cadre de ses processus de recrutement;
7. 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.

### 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](#_Recrutement,_embauche_et) 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 :

1. 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](#_Définitions_et_abréviations) 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.

1. 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 :
	1. 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;
	2. 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 mesures d’adaptation;
		4. veiller à ce que chaque personne soit traitée de manière équitable lorsqu’elle demande des mesures d’adaptation, sans préjugé, représailles ou discrimination, et veiller à ce que les mesures d’adaptation soient fournies d’une manière non stigmatisante;
2. 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
3. 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.

### Offres d’emploi

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

1. être inclusives, et ne pas exclure les personnes en situation de handicap;
2. 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;
3. 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;
4. 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;
5. lorsqu’il existe des exigences professionnelles justifiées pour un poste, ne déterminer que celles qui font partie des critères de sélection;
6. mettre à la disposition des candidats les politiques de l’organisation en matière de mesures d’adaptation;
7. désigner une personne-ressource qui connaît la déclaration d’engagement de l’organisation et qui répondra aux questions concernant les exigences essentielles du poste;
8. 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;
9. fournir les coordonnées du représentant de l’organisation qui gère l’offre d’emploi;
10. 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;
11. décrire les étapes suivantes du processus de recrutement.

### Processus de candidature

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

1. exiger l’utilisation d’un langage clair pour répondre aux questions et pour déterminer les exigences du poste;
2. accepter les documents des personnes qui présentent leur candidature dans d’autres formats;
3. indiquer clairement les champs pour lesquels les réponses sont obligatoires, et ceux pour lesquels les réponses sont facultatives;
4. indiquer les champs dans lesquels les personnes peuvent fournir des renseignements complémentaires;
5. 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;
6. 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 mesures d’adaptation sont disponibles sur demande;
7. 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;
8. supprimer la prise en compte de la durée de la formation dans les critères d’évaluation d’une candidature;
9. 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;
10. autoriser d’autres moyens que les références, si elles sont utilisées au cours du processus d’évaluation;
11. déterminer comment une personne intéressée peut demander de l’aide pour remplir le dossier de candidature à tout moment du processus.

## 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 :

1. 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;
2. 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;
3. 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;
4. inviter la personne à préciser, à l’avance, toute considération relative à l’accessibilité du lieu de l’entrevue;
5. 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;
6. fournir aux personnes qui présentent leur candidature une copie textuelle, dans un format accessible, des instructions et des questions de l’entrevue;
7. fournir une estimation de la durée de l’entrevue et de l’heure de fin prévue afin de faciliter l’organisation du transport;
8. inviter les personnes qui présentent leur candidature à déterminer elles-mêmes l’aide ou le soutien dont elles ont besoin 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 avocat ou d’une personne de confiance lors d’une entrevue.

### Comités d’entrevue

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

1. mettre en place un comité d’entrevue dont les membres ont reçu la formation requise en matière de diversité, d’équité et d’inclusion, dont au moins un membre de l’équipe requérante qui connaît bien le poste à pourvoir;
2. 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.

### Questions d’entrevue

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

1. 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;
2. noter les réponses de manière cohérente pour toutes les personnes de façon à atténuer les effets des préjugés;
3. axer l’élaboration des questions d’entrevue sur la détermination de la manière dont la personne effectuera les tâches suivantes :
	1. mettre en œuvre ses compétences pour accomplir les tâches professionnelles et les compétences de base;
	2. appliquer sa capacité à exécuter des tâches professionnelles précises;
4. 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;
5. évaluer les compétences interpersonnelles en rapport avec les exigences du poste ou les fonctions du rôle et promouvoir une culture d’intégration;
6. 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.

## Embauche

L’organisation doit :

1. informer la personne retenue de ses politiques actuelles en matière de mesures d’adaptation pour les travailleurs lors des offres d’emploi;
2. informer la personne retenue que des mesures adaptées à ses besoins spécifiques liés à son handicap sont disponibles;
3. 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.

## Intégration

Pour chaque nouveau travailleur, l’organisation doit :

1. organiser un processus d’orientation dans l’organisation qui comprend une familiarisation avec l’environnement de travail et les tâches professionnelles et qui répond aux exigences individuelles spécifiques en matière d’accessibilité;
2. fournir des politiques relatives aux mesures d’adaptation;
3. désigner une personne de soutien, un mentor, un fournisseur de services ou d’une personne de référence qui contribuera au processus d’intégration;
4. confirmer que l’évaluation de la personne pendant la période d’essai commence une fois que les mesures d’adaptation appropriées ont été mises en œuvre;
5. 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;
6. confirmer que le ou les formats indiqués au point e) répondent aux besoins de la personne (voir l’article [10.6](#_Accès_à_l’information));
7. consulter le travailleur pour comprendre ses besoins et savoir si des mesures d’adaptation supplémentaires sont nécessaires avant de mettre en œuvre le ou les changements;
8. fournir au travailleur le temps et les outils nécessaires pour formuler sa ou ses demandes de mesures d’adaptation individualisées;
9. mettre en place un processus permettant au travailleur de communiquer à l’employeur les mesures d’adaptation nécessaires.

## Soutien continu à l’emploi

L’organisation doit :

1. fournir à tous les travailleurs une formation sur la sensibilisation au handicap, à équité et à l’inclusion;
2. fournir des services de suivi afin de déterminer et de résoudre rapidement les problèmes dans l’intérêt de l’organisation et du nouveau travailleur;
3. examiner et mettre à jour les mesures d’adaptation, si nécessaire, à l’issue de l’orientation et de l’intégration;
4. lorsque des mesures d’adaptation 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.

# Maintien en poste et perfectionnement professionnel

## Résumé

Le présent article concerne les politiques et les pratiques qui renforceront le maintien en poste et l’avancement professionnel de tous les travailleurs, 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 :

1. favoriser le maintien en poste des travailleurs;
2. leur offrir des possibilités équitables de formation et de promotion;
3. 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 de mesures d’adaptation 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.

## Maintien en poste

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

1. fournir des renseignements actualisés sur les changements apportés aux politiques d’aménagement du lieu de travail qui ont une incidence sur les besoins d’accessibilité d’un travailleur;
2. 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 mesures d’adaptation 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 :

1. 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;
2. 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;
3. examiner ces politiques et pratiques au moins tous les trois ans, en consultation avec les personnes en situation de handicap, afin de recenser, de supprimer et de prévenir les obstacles au maintien en poste.

## Promotion et perfectionnement professionnel

L’organisation doit :

1. 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;
2. 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;
3. 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;
4. éliminer les obstacles inhérents aux critères de perfectionnement professionnel et aux possibilités de promotion en adoptant une perspective d’accessibilité intersectionnelle;
5. fournir un soutien aux personnes en situation de handicap par le biais de plans d’adaptation individuels, si nécessaire, pour qu’elles réussissent à progresser au sein de l’organisation;
6. 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](#_Recrutement,_embauche_et) pour les exigences applicables aux promotions nécessitant une candidature interne et un processus d’entrevue.

### Redéploiement

L’organisation devrait :

1. 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;
2. faciliter la réaffectation des travailleurs dans d’autres équipes ou fonctions, au lieu de les licencier.

### Politique de redéploiement

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

1. assurer la stabilité de l’emploi en déterminant les possibilités de réemploi;
2. s’appliquer à tous les travailleurs, en particulier aux personnes en situation de handicap;
3. tenir compte des besoins ou des plans en matière de mesures d’adaptation;
4. inclure la consultation des travailleurs ou de leur représentant, à leur demande.

## Gestion du rendement

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

1. veiller à ce que le processus de gestion du rendement soit accessible et inclusif pour tous les travailleurs, y compris les personnes en situation de handicap;
2. adapter les mesures d’adaptation demandées par le travailleur, son représentant ou par les deux;
3. fournir les mesures d’adaptation nécessaires avant d’évaluer le rendement et le niveau de productivité du travailleur;
4. mettre en place des facteurs d’atténuation si la discussion sur le rendement révèle un besoin possible de mesures d’adaptation afin que la personne en situation de handicap ne soit pas mise en cause de manière négative;
5. appliquer le processus de gestion du rendement de manière équitable dans l’ensemble de l’organisation pour tous les travailleurs, y compris les personnes en situation de handicap;
6. soutenir le transfert d’une ou de plusieurs mesures d’adaptation vers un nouveau rôle ou un nouveau domaine, y compris le plan d’adaptation du travailleur, le cas échéant, afin que la transition se fasse de la manière la plus facile possible;
7. 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 mesure d’adaptation ou de répondre à une demande de mesures d’adaptation.

## Rémunération

L’organisation doit :

1. appliquer des critères objectifs pour prévenir et pour éliminer les écarts de rémunération entre les personnes en situation de handicap et les autres travailleurs qui exercent les mêmes responsabilités et les mêmes fonctions;
2. 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;
3. verser à leurs travailleurs au moins le salaire minimum.

## Fin d’emploi

L’organisation doit :

1. veiller à ce que les politiques et procédures de fin d’emploi soient accessibles et équitables;
2. fournir les politiques et procédures de fin d’emploi dans un format accessible;
3. appliquer ces politiques et procédures de la même manière à tous les travailleurs, qu’ils soient ou non en situation de handicap;
4. 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;
5. communiquer à la direction générale des renseignements regroupés sur tous les départs de personnes en situation de handicap;
6. 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.

# Élaboration et maintien d’un système d’aide à l’accessibilité

Le présent article a été intentionnellement laissé en blanc dans cette édition de la norme. Le contenu de cet article sera ajouté dans une prochaine révision.

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

La présente annexe a été intentionnellement laissée en blanc dans cette édition de la norme. Le contenu de cette annexe sera ajouté dans une prochaine révision.

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

La présente annexe a été intentionnellement laissée en blanc dans cette édition de la norme. Le contenu de cette annexe sera ajouté dans une prochaine révision.

# Annexe C: Amélioration continue (à titre informatif)

La présente annexe a été intentionnellement laissée en blanc dans cette édition de la norme. Le contenu de cette annexe sera ajouté dans une prochaine révision.

# Annexe D: Perspective d’accessibilité intersectionnelle (à titre informatif)

## 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.

## 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 ou se recoupent.

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

1. Les différents motifs de discrimination susceptibles d’être inclus dans une analyse intersectionnelle peuvent notamment inclure les suivants :
	1. le capacitisme;
	2. le racisme;
	3. le sexisme;
	4. l’homophobie;
	5. la transphobie;
	6. le classisme;
	7. l’âgisme, etc.
2. 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.
3. 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 :
	1. 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.
	2. 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.
4. L’identification, l’élimination et la prévention des obstacles tiennent compte à la fois de l’environnement et de l’identité d’une personne.

## Avantages d’une perspective intersectionnelle de l’accessibilité

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

1. 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;
2. créer un environnement de travail inclusif, positif et respectueux;
3. déterminer comment les initiatives pourraient être adaptées en vue d’inclure les personnes en situation de handicap;
4. intégrer les différents points de vue des personnes en situation de handicap pour renforcer la capacité des équipes de travail;
5. recruter et maintenir en poste des personnes représentatives des communautés;
6. 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;
7. recenser 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](https://www.cawi-ivtf.org/wp-content/uploads/ei-lens-handbook-fr-web-2018.pdf) ». Version 2018. Élaboré à partir de la page 6.

Adapté de : [Introduction à l’ACS+ – Femmes et Égalité des genres Canada](https://femmes-egalite-genres.canada.ca/gbaplus-course-cours-acsplus/fra/mod03/mod03_02_01.html).

## Questions

Questions à poser dès le départ :

1. 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 travailleur?
2. Ensuite, comment cela affecte-t-il les divers handicaps et les diverses identités, notamment pour :
	1. les personnes qui souffrent de handicaps multiples?
	2. les femmes en situation de handicap?
	3. les Autochtones en situation de handicap? (Premières Nations, Inuit, Métis)
	4. les personnes racisées qui sont en situation de handicap? (Noirs, Sud-Asiatiques, Chinois, etc.)
	5. les personnes 2ELGBTQ+ qui sont en situation de handicap?
	6. les musulmans et membres d’autres minorités religieuses qui sont en situation de handicap?
	7. Etc.
3. Adopter une approche axée sur la personne qui permette une participation pleine et équitable de tous les travailleurs en examinant les réponses aux questions suivantes :
	1. 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?
	2. Qu’est-ce qui pourrait contribuer à cette exclusion?
	3. Quelles sont les personnes qu’il est important de faire participer au processus de manière significative?
4. 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?

# Annexe E: 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 travailleurs. 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.

## Politique anti-capacitiste

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

1. 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;
2. 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;
3. 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;
4. 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’adaptation 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.

## Capacitisme, attitudes négatives, stéréotypes et stigmatisation

Le capacitisme est une discrimination et un préjugé enraciné dans une pensée et une attitude pathologiques, 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.

## 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.

## 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 :

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

## 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 mesures d’adaptation pour les personnes en situation de handicap, ou laisser impunie l’intimidation sur le lieu de travail.

## 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 :

1. apprendre des personnes en situation de handicap en les écoutant lorsqu’elles font part de leur expérience;
2. se concentrer sur les capacités, et non sur les limites;
3. se rappeler que les personnes passent avant tout;
4. poser des questions sur les préférences linguistiques d’une personne;
5. utiliser un langage neutre;
6. mettre l’accent sur la nécessité de l’accessibilité, et non sur la présence d’un handicap;
7. éviter les euphémismes condescendants.

# Annexe F: Politiques d’accessibilité distinctes et éléments d’accessibilité intégrés dans les politiques actuelles (à titre informatif)

La présente annexe a été intentionnellement laissée en blanc dans cette édition de la norme. Le contenu de cette annexe sera ajouté dans une prochaine révision.

# Annexe G: 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](https://www.cawi-ivtf.org/wp-content/uploads/ei-lens-handbook-fr-web-2018.pdf)

**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 no 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](https://www.ohrc.on.ca/sites/default/files/Policy%20on%20ableism%20and%20discrimination%20based%20on%20disability_accessible_2016FR.pdf)

**Plain Language Association International (Anglais uniquement)**

« What is plain language? »

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

**Commission canadienne des droits de la personne**

*Loi canadienne sur l’accessibilité*

**Femmes et Égalité des genres Canada**

Version 2022

[Introduction à l’ACS+](https://femmes-egalite-genres.canada.ca/gbaplus-course-cours-acsplus/fra/mod03/mod03_02_01.html)





Publiée en décembre 2024 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](https://accessibilite.canada.ca/?msclkid=b5b0b857cfa911ecac71ed8dd820251d) 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