



GUIDE DU GESTIONNAIRE POUR DISCUTER D'ACCOMMODEMENTS

AVRIL 2023



**RH Camionnage
Canada**

À PROPOS DE RH CAMIONNAGE CANADA

À titre d'organisme sans but lucratif d'envergure nationale, RH Camionnage Canada propose des solutions de RH modernes, destinées à la main-d'œuvre du camionnage et de la logistique. L'une de nos priorités stratégiques est de rendre la vie plus facile aux entreprises en offrant une vaste gamme, mise à jour, de guides, rapports, modèles de documents et plus encore afin de soutenir la gestion efficace des ressources humaines ainsi que les efforts de recrutement et de rétention.

Visitez truckinghr.com pour en apprendre davantage.

AVIS DE NON-RESPONSABILITÉ

L'information contenue ici ne constitue pas un avis juridique. RH Camionnage Canada, et l'ensemble de ses collaborateurs au contenu, n'assument aucune responsabilité quant à toute circonstance découlant de l'adoption, ou de la décision de ne pas adopter, toute recommandation contenue dans ce document.

TROUVEZ-EN PLUS

Visitez le site Web de RH Camionnage Canada pour trouver des guides et des outils pratiques de gestion des ressources humaines, conçus expressément pour les employeurs du camionnage et de la logistique.



INTRODUCTION

Afin d'aider les employeurs du camionnage à gérer les conversations au cours de laquelle des employés autodéclarent un handicap et demandent des accommodements, RHCC a préparé le document « Guide du gestionnaire pour discuter d'accommodements ».

Cet outil comprend :

1. Un résumé des meilleures pratiques qui aidera les superviseurs à se préparer à des conversations portant sur des accommodements.
2. Des exemples de questions et d'énoncés que vous pouvez utiliser lorsque vous discutez de demandes d'accommodements.
3. Des lignes directrices à suivre au travail et dans la collectivité lorsque vous faites référence à des personnes handicapées.

1 MEILLEURES PRATIQUES D'APPROCHE POUR LES DISCUSSIONS D'AC COMMODEMENTS

Une fois qu'un employé a autodéclaré un handicap et a fait connaître ses besoins en matière d'accommodement, l'employeur initie les étapes suivantes afin de trouver la bonne solution d'accommodement pour l'employé.

Les lignes directrices suivantes aideront les gestionnaires à se préparer et à débiter le processus d'accommodement.

Soyez à l'écoute de l'employé

Un style de gestion réceptif et axé sur l'action est ce qu'il y a de plus efficace lors du processus d'accommodement. Parmi les objectifs d'une discussion d'accommodement, on pourrait retrouver :

- Identifier les obstacles auxquels l'employé fait face.
- Passer en revue les idées formulées par l'employé au sujet des accommodements ou des solutions qui pourraient être appropriées pour lui ou elle.
- Présenter une vue d'ensemble du processus d'accommodement afin que l'employé en comprenne les étapes et sache ce qui est à venir.

Maintenir la confidentialité

Il est crucial de respecter la vie privée des employés, pendant et après une discussion portant sur des accommodements.



De plus :

- L'information sur les accommodements ne devrait être partagée qu'avec les personnes qui doivent la connaître.
- L'information médicale devrait être gardée dans un dossier séparé du dossier d'emploi.
- La manière dont un employé accomplit son travail pourrait devoir être modifiée en raison de l'accommodement. D'autres employés pourraient être informés de ce changement, mais pas des raisons qui l'ont motivé.

Information médicale

L'employé faisant une demande d'accommodement avisera l'employeur qu'il a un handicap et l'employeur doit accueillir de bonne foi la demande d'accommodement. De façon générale, les employeurs devraient limiter l'information qu'ils demandent à leurs employés aux aspects qui touchent leurs limitations ou restrictions. L'employeur ne devrait pas poser de questions à l'employé sur la nature du handicap qui cause ces effets. Ce sera généralement suffisant pour évaluer les besoins et déterminer l'accommodement qui convient.

Traitez chaque demande de façon unique

Chaque personne est unique quant à l'accommodement dont elle pourrait avoir besoin. Deux personnes dans la même situation peuvent la vivre de façons très différentes et ce qui pourrait fonctionner pour l'une pourrait ne pas fonctionner pour l'autre. L'entreprise devrait envisager chaque demande avec un regard neuf et éviter une approche qui soit la même pour tous.

Documentez les conversations

Pour démontrer que le *Devoir d'accommodement* a été respecté, les gestionnaires devraient envisager de documenter la discussion, ainsi que toute considération ou action mise de l'avant en lien avec la demande d'accommodement. La tenue de dossiers est une bonne pratique et pourra servir de référence dans le cas où des questions ou des préoccupations surviendraient au cours de la période d'accommodement.

Gardez la discussion ouverte

Il ne s'agit généralement pas d'une conversation sur laquelle on tourne la page après l'avoir eue. Une bonne pratique pour les gestionnaires consiste à faire un suivi auprès de l'employé afin de confirmer que l'accommodement fonctionne toujours bien, puisque les conditions de travail et l'état de santé de l'employé peuvent changer au fil du temps. Bien que ces conversations puissent être inconfortables, gardez en tête les recommandations suivantes :



- N'évitez pas les conversations par crainte de dire quelque chose de déplacé. L'idéal est d'engager la conversation avec l'employé et de poser des questions lorsque des enjeux se présentent.
- Si vous faites une erreur, présentez des excuses et demandez s'il y a une meilleure manière de communiquer ou d'interagir. Le fait de bâtir une bonne relation de travail empreinte de confiance avec l'employé rendra ces discussions plus faciles avec le temps.

Question : Comment est-ce que je gère une discussion d'accommodement avec un employé qui est avec la compagnie depuis des années?

Réponse : Les lignes directrices des discussions de demandes d'accommodements sont généralement les mêmes pour tous et toutes, qu'il s'agisse d'un nouvel employé ou d'un vétéran. Toutefois, méfiez-vous des a priori ou fausses perceptions que vous pourriez avoir à l'égard d'un employé de longue date. À titre d'exemple, ne prenez pas pour acquis que parce que vous connaissez la personne depuis un bon moment qu'elle sera nécessairement plus confortable d'autodéclarer un handicap ou de discuter d'une demande d'accommodement avec vous.

2 DISCUTER DES DEMANDES D'ACCOMMODEMENTS

Discuter d'un handicap peut être inconfortable, tant pour l'employé que le superviseur. Rappelez-vous d'être empathique dans votre approche et de vous concentrer sur la manière de gérer la demande d'accommodement. Prévoyez amplement de temps afin que la discussion ne se déroule pas dans l'urgence. Bien que ce ne soit pas obligatoire, vous pourriez trouver utile qu'un représentant des RH de votre organisation soit présent lors de la conversation.

Les suggestions suivantes pourraient aider à guider des conversations portant sur des accommodements avec les employés qui soient appropriées, respectueuses et efficaces.

Démarrer la conversation

- Qu'aimeriez-vous m'aider à comprendre avant qu'on discute de ce qui serait le meilleur accommodement pour vous?
- Je suis ici pour vous aider et travailler avec vous afin de vous procurer un milieu de travail qui réponde à vos besoins. Pourriez-vous me dire comment je peux le mieux vous aider?
- Avez-vous des préoccupations ou des questions au sujet du processus d'accommodement? Si je ne connais pas toutes les réponses exactes, je les trouverai... on explore la situation ensemble.



Recueillir de l'information

- En ce moment, qu'est-ce qui vous empêche de faire votre travail comme vous l'aimeriez?
- Qu'est-ce qui nuit à votre productivité?
- Est-ce qu'il y a quelque chose qui vous ferait vous sentir plus apte à faire _____ ?
- Merci de me faire confiance avec cette information. Je la garderai confidentielle et j'espère pouvoir garder votre confiance en vous offrant le soutien dont vous avez besoin. Y a-t-il quelque chose d'autre dont vous aimeriez discuter avant qu'on continue?

Identifier l'accommodement le plus efficace

- Selon vous, quel serait l'accommodement le plus efficace pour vous?
- Vous dites que vous ressentez/vivez _____. Faisons un peu de recherche pour voir quel accommodement conviendrait le mieux à cette situation.
- Pensez-vous qu'il serait utile de faire un remue-méninges au sujet des options d'accommodement à considérer?

Finaliser le plan d'accommodement

- Selon ce que vous m'avez dit, il semble que l'option _____ pourrait convenir. Qu'en pensez-vous?
- Il semble que l'option _____ pourrait fonctionner mais on dirait que vous n'en êtes pas certain. Pourquoi n'essayons-nous pas cette option pendant un mois et ensuite revoir si cet accommodement vous convient? S'il ne vous convient pas, on pourra faire des modifications.
- Pour s'assurer que cet accommodement continue de répondre à vos besoins et garder la ligne de communication ouverte, je crois que nous devrions nous rencontrer de façon régulière. Est-ce que cela vous conviendrait?

Évitez de demander/de dire

- X Quelle est la nature de votre handicap?
- X Comment êtes-vous devenu malade ou vous êtes-vous blessé?
- X Prenez-vous des médicaments? Lesquels?



X Vous ne semblez pas avoir de mal à _____ .

X Ça va être beaucoup de travail...

La réussite d'une conversation ne dépend pas uniquement des questions que vous posez et du ton empathique que vous employez, mais aussi de votre capacité à **ÉCOUTER ACTIVEMENT** ce que l'employé a à dire. C'est l'information qu'il acceptera de partager qui aidera à s'assurer qu'un accommodement efficace a été identifié et mis en place.

3 LIGNES DIRECTRICES LORSQU'ON PARLE DE HANDICAPS

Savoir comment interagir avec tact et respect avec les employés handicapés vous aidera à bâtir un milieu de travail plus inclusif.

Vous trouverez ci-dessous quelques recommandations quant au langage à utiliser.

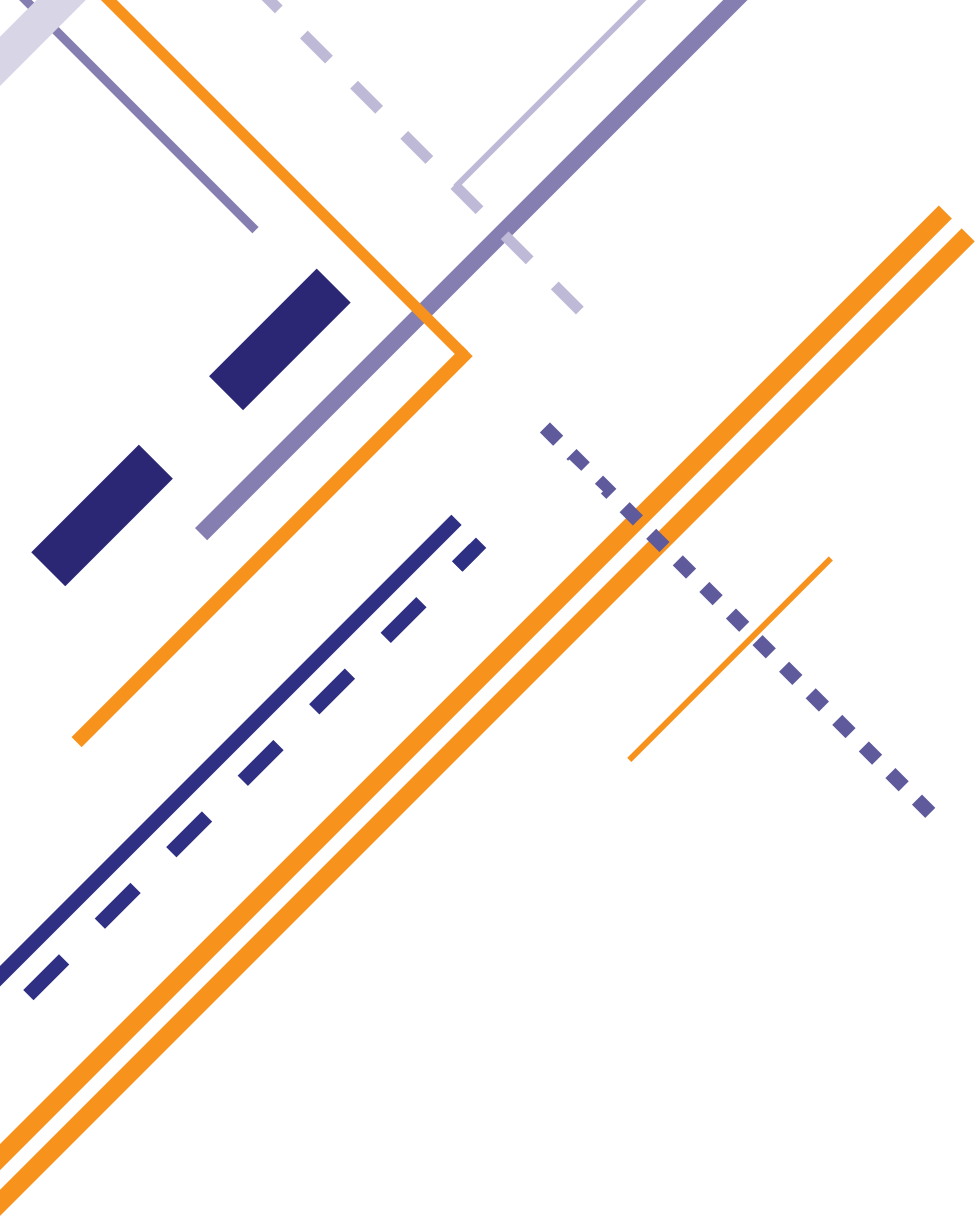
À FAIRE

- Faire référence au handicap d'une personne seulement lorsque c'est pertinent à la discussion.
- Utilisez le terme « accessible » plutôt que des mots comme « handicapé » ou « infirme » lorsque vous faites référence à des endroits où il y a des accommodements pour les personnes handicapées. À titre d'exemple, utilisez « place de stationnement accessible » ou « salle de bain accessible ».
- Concentrez-vous sur la personne plutôt que sur son handicap. Par exemple, plutôt que d'utiliser des termes tels que personne handicapée ou personne infirme, utilisez des termes tels que **gens/personnes** avec des handicaps, une **personne** avec un handicap ou une **personne** avec une déficience visuelle.

À ÉVITER

- Étiqueter les gens et les mettre dans des catégories comme « l'handicapé », « le sourd », etc. Cela laisse sous-entendre qu'ils vivent tous la même expérience. Utilisez plutôt une terminologie telle que : « une personne qui a la sclérose en plaques ».
- Utiliser des termes tels que « affligé par » ou « souffrant de ». Ces expressions peuvent avoir une connotation négative et un handicap ne devrait pas être comparé à une maladie.
- Présenter des personnes handicapées comme « braves », « spéciales » ou « courageuses ». Cela dévalorise les forces, les compétences et les talents dont ils disposent.
- Parler d'une personne handicapée comme d'un patient, à moins qu'il ou elle soit l'objet de traitements médicaux.
- Dire des gens sans handicap qu'ils sont « normaux » ou « en santé ». Utilisez plutôt le terme « personnes sans handicap » pour éviter que les personnes handicapées se sentent diminuées.





PRÉPARÉ PAR :



104-720 chemin Belfast
Ottawa, Ont. K1G 0Z5

FINANCÉ PAR :

