



Lignes directrices ministérielles d'EDSC sur l'obligation de prendre des mesures d'adaptation (OPMA) en milieu de travail – Une responsabilité partagée

Préparées par Emploi et Développement social Canada

Version 4

Date d'entrée en vigueur : le 20 Mai 2016





Table des matières

1. CONTEXTE	3
1.1 Introduction aux lignes directrices	3
1.2 Engagement d'EDSC	3
1.3 Cadre juridique	5
2. LIGNES DIRECTRICES	6
2.1 Obligation de prendre des mesures d'adaptation	6
2.2 Principes directeurs	7
2.3 Personnes pouvant demander des mesures d'adaptation	9
2.4 Limites appliquées à l'obligation de prendre des mesures d'adaptation	9
3. RÔLES ET RESPONSABILITÉS	11
a) Employés	11
b) Candidats dans le cadre d'un processus de nomination	12
c) Gestion	12
d) Syndicats ou représentant de tierce partie	13
e) Centre d'expertise sur l'obligation de prendre des mesures d'adaptation	13
4. PROCESSUS LIÉ À LA PRISE DE MESURES D'ADAPTATION	14
Étape 1 : Reconnaître le besoin de mesures d'adaptation	15
Étape 2 : Recueillir des renseignements pertinents et évaluer les besoins individuels	16
Étape 3 : Prendre une décision éclairée	18
Étape 4 : Mettre en application et communiquer la décision	19
Étape 5 : Faire un suivi et assurer la tenue des dossiers	20
5. DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS MÉDICAUX	20
6. PAIEMENT DES FRAIS AFFÉRENTS À L'OBTENTION D'UN CERTIFICAT MÉDICAL AUX FINS DE L'OBLIGATION DE PRENDRE DES MESURES D'ADAPTATION	21
7. PAIEMENT DES ARTICLES ACHETÉS EN VERTU DE L'OBLIGATION DE PRENDRE DES MESURES D'ADAPTATION	22
8. RECOURS	23
9. PROGRAMME D'AIDE AUX EMPLOYÉS	23
10. FORMATION	23
ANNEXE A : Définitions	24
ANNEXE B : Questions fréquemment posées	28
ANNEXE C : Lois et documents connexes	38
ANNEXE D : Formulaires et lettres types applicables à l'obligation de prendre des mesures d'adaptation	39
ANNEXE E : Commande interne sur l'obligation de prendre des mesures d'adaptation	40
ANNEXE F : Processus – Présentation et évaluation des demandes de mesures d'adaptation liées à la situation de famille	41
ANNEXE G : Le télétravail selon l'obligation de prendre des mesures d'adaptation	47



1.3 Cadre juridique

La notion d'adaptation découle de la jurisprudence en matière de droits de la personne et transparaît dans trois instruments primaires : la [Charte canadienne des droits et libertés](#), la Loi sur l'[équité en matière d'emploi](#) et la [Loi canadienne des droits de la personne](#).

La [Charte canadienne des droits et libertés](#) assure à toute personne le droit à la même protection et au même bénéfice de la loi, indépendamment de toute discrimination, et n'a pas pour effet d'interdire les programmes ou les activités destinés à améliorer la situation de personnes ou de groupes défavorisés.

La [Loi sur l'équité en matière d'emploi](#) oblige EDSC à cerner et à supprimer les obstacles à l'emploi ainsi qu'à prendre des mesures d'adaptation pour veiller à ce que les membres de groupes désignés (les femmes, les personnes handicapées, les Autochtones et les membres d'une minorité visible) obtiennent une représentation équitable au sein de la fonction publique. En vertu de la [Loi sur l'équité en matière d'emploi](#), le Conseil du Trésor et la Commission de la fonction publique partagent les responsabilités d'EDSC dans la mesure de leurs attributions aux termes de la [Loi sur la gestion des finances publiques](#) et de la [Loi sur l'emploi dans la fonction publique](#).

L'article 3 de la [Loi canadienne sur les droits de la personne](#) interdit toute discrimination fondée sur les onze motifs suivants :

- la race;
- l'origine nationale ou ethnique;
- la couleur;
- la religion;
- l'âge;
- le sexe (y compris la grossesse);
- l'orientation sexuelle;
- l'état matrimonial;
- la situation de famille;
- la déficience physique ou mentale (y compris la dépendance à l'alcool et aux drogues);
- l'état de personne graciée (c'est-à-dire une personne dont la condamnation a été effacée).

EDSC doit, en vertu d'une obligation relative aux droits de la personne prévue par la loi, prendre des mesures d'adaptation à l'égard d'un employé, tant qu'il n'en résulte pas une contrainte excessive, concernant les onze motifs de distinction illicite prévus par la [Loi canadienne sur les droits de la personne](#). La gestion doit évaluer chaque cas individuellement.



La responsabilité première d'EDSC est de répondre aux besoins des employés en milieu de travail en prenant en considération leur situation particulière. Si cela n'est pas possible, la gestion et l'employé peuvent alors examiner des régimes de travail de rechange. [Voir l'annexe B pour des exemples de mesures d'adaptation.](#)

Afin de respecter l'obligation de prendre des mesures d'adaptation, la gestion est tenue d'examiner chaque demande liée à des mesures d'adaptation en appliquant consciencieusement le processus en cinq étapes ci-dessous.

- Étape 1 : Reconnaître le besoin de prendre des mesures d'adaptation
- Étape 2 : Réunir les renseignements pertinents et évaluer les besoins individuels
- Étape 3 : Prendre une décision éclairée
- Étape 4 : Mettre en application et communiquer la décision
- Étape 5 : Faire un suivi et assurer la tenue des dossiers

[Voir la section 4 des Lignes directrices dans laquelle figurent des détails du processus en cinq étapes.](#)

2.2 Principes directeurs

Un ensemble de principes directeurs découlant de l'engagement pris par EDSC de créer un milieu de travail accessible et inclusif qui profite à tous les employés a été élaboré. Au moment de répondre aux demandes individuelles de mesures d'adaptation, la gestion d'EDSC est censée respecter les principes ci-dessous :

a) Respect de la dignité

Répondre aux demandes de mesures d'adaptation d'une manière qui respecte la dignité de l'employé. Faire la promotion d'un milieu de travail respectueux signifie que l'on tient compte des préoccupations physiques, psychologiques ou autres d'un employé et qu'on en discute avec ce dernier. Une telle attitude d'ouverture favorise la compréhension et la participation. Il faut également respecter le droit de chaque employé à la vie privée et à la confidentialité. Une demande de mesures d'adaptation par un employé ne devrait pas faire en sorte que celui-ci soit victime de discrimination.

b) Mesures d'adaptation personnalisées

Traiter au cas par cas les demandes de mesures d'adaptation. Comme les besoins des employés sont uniques, il faut éviter de poser des gestes à partir d'hypothèses. Il est important de reconnaître que l'égalité ne signifie pas nécessairement qu'il faut traiter tout le monde de la même façon; il faut parfois tenir compte des différences entre les cas particuliers.



c) Équité en milieu de travail

Offrir à chaque employé et à chaque candidat une occasion raisonnable de mettre en pratique ses compétences et d'en faire la démonstration. On ne peut mesurer le rendement qu'après avoir répondu aux besoins de l'employé.

d) La qualité du travail

La qualification à un poste est fondée sur le mérite. Grâce à des mesures d'adaptation et à une formation appropriées, un employé sera capable de participer pleinement à l'organisation et de satisfaire aux exigences justifiées inhérentes à son poste.

Aux termes de ces principes, la gestion, à tous les niveaux, doit :

1. prendre en considération divers besoins en matière d'accessibilité aux étapes initiales de planification de chaque projet;
2. cerner et éliminer les obstacles systémiques dans les situations de travail;
3. répondre, le cas échéant, aux besoins individuels pour maximiser l'intégration et la pleine participation de chacun des employés du milieu de travail, selon leur plein potentiel.

[Voir la question 6 de l'annexe B pour obtenir de plus amples renseignements sur le perfectionnement professionnel d'un employé.](#)

Conseils à la gestion et aux employés

Le bien-être des employés est d'une importance capitale pour maintenir un lieu de travail sain et productif.

- Toutes les préoccupations doivent être présentées et résolues rapidement et sans délai pour permettre aux employés de contribuer efficacement à l'organisation.
- En s'acquittant de leurs responsabilités en application du *Code de valeurs et d'éthique de la fonction publique*, tous les intervenants doivent agir de bonne foi afin de véhiculer fidèlement ces valeurs, au travail ainsi qu'à l'extérieur du lieu de travail.
- Une communication ouverte, honnête et respectueuse en temps opportun aura un impact positif.
- Les employés ou les candidats ayant des besoins particuliers doivent faire l'objet de mesures d'adaptation afin qu'ils puissent obtenir les meilleurs résultats possible dans le cadre de leur emploi ou d'un processus de nomination ([voir la question 13 de l'annexe B pour obtenir de plus amples renseignements](#)).
- L'objectif commun de l'employé et de la gestion est de permettre à l'employé d'effectuer un travail significatif, tout en respectant son droit d'être protégé contre toute discrimination.
- Une solution bénéfique pour tous devrait toujours être la solution recherchée,



car la satisfaction mutuelle de l'employé et de la gestion contribuera à une relation de travail saine et fructueuse.

- Il convient de demander conseil, lorsque cela s'impose, à des spécialistes ou des délégués syndicaux ou représentants de tierce partie.

2.3 Personnes pouvant demander des mesures d'adaptation

D'après l'article 15(2) de la [Loi canadienne sur les droits de la personne](#) et la [Politique sur les conditions d'emploi](#) du Secrétariat du Conseil du Trésor, l'obligation de prendre des mesures d'adaptation s'applique :

- aux personnes nommées au sein de l'administration publique centrale qui ont l'une des situations d'emploi suivantes à tout moment pendant la durée de leur emploi au Ministère : emploi à durée indéterminée, emploi à durée déterminée, employés occasionnels, étudiants, travailleurs saisonniers, employés exemptés, employés non représentés et travailleurs à temps partiel;
- aux employés du Ministère et aux candidats à un poste à pourvoir, membres de la fonction publique ou pas, qui participent à un processus de nomination dans tous les lieux où des travaux sont entrepris pour le compte d'Emploi et Développement social Canada, comprenant Service Canada et le Programme du travail.

2.4 Limites appliquées à l'obligation de prendre des mesures d'adaptation

Certaines limites s'appliquent à l'obligation du Ministère de prendre des mesures d'adaptation. EDSC doit répondre au besoin de la personne, mais également au besoin du Ministère de maintenir un milieu de travail productif. L'obligation de prendre des mesures d'adaptation ne consiste pas à répondre aux préférences des employés ou à trouver une solution parfaite, mais plutôt à s'adapter aux besoins d'employés en particulier.

a) Contraintes excessives

EDSC ne doit pas :

- prendre des mesures d'adaptation dans des circonstances qui entraîneraient une contrainte excessive :
 - créer un poste non productif;
 - embaucher une personne qui, en dépit des mesures d'adaptation, ne répond pas aux critères d'embauche;
 - maintenir en poste une personne si celle-ci est incapable de satisfaire aux exigences de base de ce poste, et ce, malgré la mise en place de mesures d'adaptation, notamment le partage des tâches, la modification de la manière d'exécuter ces tâches et le perfectionnement professionnel (une mesure d'adaptation peut comprendre la recherche d'un poste différent pour lequel l'employé satisfait aux exigences de base peut aussi faire partie du processus



3. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Puisque l'obligation de prendre des mesures d'adaptation est une responsabilité partagée, la gestion et les employés travaillent de concert pour déterminer et mettre en application des solutions favorisant l'adaptation du milieu de travail aux besoins des employés et la pleine participation de ces derniers. Pour être fructueuse, l'application de mesures d'adaptation pourra nécessiter parfois la collaboration de plusieurs parties, notamment l'employé ou le candidat, la gestion, les délégués syndicaux ou les représentants de tierce partie, les experts et les collègues.

a) Employés

- Communiquer à la gestion tous leurs besoins en matière de mesures d'adaptation. Ils ne doivent pas assumer que la gestion connaît leurs besoins, ni même qu'elle puisse les deviner ([voir – Obligation de prendre des mesures d'adaptation; demandes et ententes en milieu de travail](#)).
- Fournir tout renseignement requis permettant de justifier le besoin de prendre des mesures d'adaptation. Dans le cas des personnes handicapées, il s'agirait de renseignements médicaux permettant d'établir les limitations fonctionnelles ([voir la section 5 – Demande de renseignements](#)). Dans le cas où un employé nécessite des mesures d'adaptation pour d'autres raisons, la vérification d'un expert (notamment un médecin spécialiste), si celle-ci est requise, variera selon la nature de la mesure d'adaptation.
- Pour les cas relatifs à la situation de famille, fournir à la gestion des preuves que des efforts évidents, raisonnables et diligents ont été faits pour régler la situation de famille occasionnant un conflit avant de requérir la prise de mesures d'adaptation. Les employés doivent montrer qu'ils ont d'abord fait des efforts raisonnables pour explorer d'autres solutions.
- Convenir, conjointement avec la gestion, d'une mesure d'adaptation raisonnable puisqu'il s'agit d'une responsabilité partagée. L'employé doit participer, avec la gestion, à la détermination des mesures appropriées.
- Considérer l'ensemble des propositions qui répondent adéquatement aux besoins de l'employé, même si les mesures d'adaptation proposées pour y répondre ne sont pas celles privilégiées par celui-ci ([voir la question 1 de l'annexe B](#) pour obtenir de plus amples renseignements sur les mesures d'adaptation raisonnables).
- Il est essentiel d'accepter toute mesure d'adaptation raisonnable et appropriée; on ne peut accepter que les mesures d'adaptation privilégiées par l'employé. Advenant que la personne requérante refuse une mesure d'adaptation raisonnable et appropriée, la gestion a probablement satisfait à son obligation juridique.
- Informer la gestion du moment où les mesures des d'adaptation ne sont plus nécessaires ou qu'elles doivent être modifiées, et participer à la recherche de nouvelles solutions.
- S'adresser au prochain niveau de gestion pour discuter de la demande si celle-ci n'a pas été traitée par le gestionnaire immédiat.



4. PROCESSUS LIÉ À LA PRISE DE MESURES D'ADAPTATION

Le processus lié à la prise de mesures d'adaptation doit être effectué en temps opportun par toutes les personnes qui fournissent les renseignements requis. Ainsi, ces derniers doivent :

- être le plus clair et simple possible;
- respecter la dignité et la vie privée de l'employé ou du candidat faisant l'objet d'une mesure d'adaptation.

Cela est possible si, lorsqu'une personne présente sa candidature pour un poste, on lui demande si la prise de mesures d'adaptation est nécessaire. La question doit être posée de nouveau au moment de la nomination ou au début de tout autre processus de dotation.

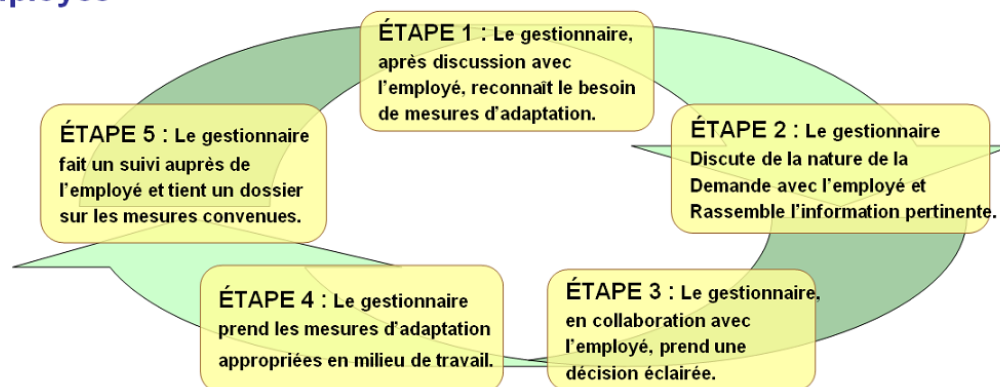
Un employé peut amorcer le processus en présentant une demande de mesures d'adaptation à sa gestion, mais doit faire un suivi en effectuant une demande par écrit, préférablement en remplissant le [formulaire de demande et d'entente relative aux mesures d'adaptation en milieu de travail](#). Ce formulaire aide l'employé et la gestion à veiller à ce que la situation soit claire et à faire en sorte qu'il y ait une continuité en cas de roulement du personnel ou de l'équipe de gestion. L'employé doit être le plus précis possible sur la nature de son besoin en matière de mesures d'adaptation. Il revient ensuite à la gestion et à l'employé de s'entendre sur des mesures raisonnables d'adaptation.

Processus de prise de mesures d'adaptation en cinq étapes pour la gestion et les employés

L'obligation de prendre des mesures d'adaptation

Le processus lié à l'obligation de prendre des mesures d'adaptation est une responsabilité partagée

Le processus détaillé appelle la participation des gestionnaires et des employés





- transmettre, s'il y a lieu, tous les renseignements pertinents sur les limitations fonctionnelles;
- pour les cas relatifs à la situation de famille, décrire les efforts raisonnables et diligents qu'ils ont déployés pour régler par eux-mêmes le problème de demander à l'employeur de prendre des mesures d'adaptation en raison de cette situation familiale. Les employés doivent montrer qu'ils ont d'abord fait des efforts raisonnables pour explorer d'autres solutions.

Avant de prendre quelque décision que ce soit, il est nécessaire de recueillir des renseignements pertinents pour veiller à ce que les mesures d'adaptation les plus appropriées soient prises selon les circonstances. Dans certains cas, les renseignements médicaux peuvent ne pas être nécessaires lorsque les besoins d'une personne sont évidents; à titre d'exemple, l'employé utilise un fauteuil roulant ou souffre d'une grave déficience visuelle.

Le médecin praticien de l'employé doit répondre à certaines questions de base liées à l'incapacité de l'employé lorsque ce dernier présente une demande de mesures d'adaptation en milieu de travail.

1. L'employé présente-t-il une incapacité qui doit faire l'objet de mesures d'adaptation en milieu de travail?
2. L'employé peut-il continuer à se présenter au travail, pour y travailler à temps plein (7,5 heures par jour, 37,5 heures par semaine) ou à temps partiel? Si un horaire à temps partiel est recommandé, quel est le nombre d'heures de travail suggéré?
3. L'employé a-t-il des limitations qui doivent faire l'objet de mesures d'adaptation en milieu de travail? Le cas échéant, veuillez fournir des détails sur les limitations que l'employé pourrait avoir.
4. Ces limitations sont-elles de nature permanente ou provisoire? Si elles sont provisoires, veuillez indiquer leur durée estimée.

b) La gestion doit :

- demander à l'employé ou au candidat le type de mesures d'adaptation nécessaire et transmettre des renseignements à l'appui au besoin;
- documenter chaque étape suivie;
- recueillir des renseignements pertinents, au besoin, concernant les mesures d'adaptation liées aux motifs de distinction illicite visés, tels que les cas d'invalidité, les fêtes et les pratiques religieuses ou la nécessité de prodiguer des soins. Ceci pourrait s'effectuer, par exemple, en se référant aux conventions collectives et aux politiques pertinentes ou, lorsqu'il est nécessaire d'effectuer une évaluation des limitations fonctionnelles en cas d'invalidité, en demandant des conseils à un médecin praticien externe ou à d'autres professionnels de la santé;
- pour les cas relatifs à la situation de famille, la gestion doit discuter avec l'employé des efforts évidents, raisonnables et diligents que l'employé a faits



Naturellement, dans certaines circonstances, l'employé peut être réticent à communiquer des renseignements personnels ou même à demander des mesures d'adaptation pour des raisons telles que :

- le malaise à l'idée de demander de l'aide à la gestion;
- la crainte que le fait de parler d'un problème à la gestion ou de faire une demande de mesures d'adaptation aura des conséquences négatives, comme perdre son poste, se voir refuser de futures promotions ou des avantages liés à la carrière, être rétrogradé, avoir moins d'heures ou être humilié par son superviseur ou ses pairs;
- la croyance que l'incapacité n'a pas de rapport avec le rendement; par exemple, une personne ayant un trouble d'apprentissage qui a élaboré des stratégies pour régler son trouble n'en fera peut-être pas mention, puisqu'elle gère bien la situation au travail;
- la crainte que des renseignements confidentiels et de nature délicate se répandent dans le milieu de travail;
- l'embarras d'admettre qu'il a besoin de mesures d'adaptation à cause de la stigmatisation liée aux troubles mentaux, à la toxicomanie ou à d'autres problèmes ou différences.

Les employés doivent savoir que la gestion a l'obligation de protéger leurs renseignements personnels, qu'elle ne peut pas exercer à leur endroit une discrimination fondée sur une déficience physique ou mentale ou tout autre motif de distinction illicite, et qu'elle a l'obligation de prendre des mesures d'adaptation à leur égard sans pour autant s'imposer des contraintes excessives. Les employés doivent également savoir que les mesures d'adaptation ne feront que les aider à devenir plus productifs dans l'exercice de leurs fonctions.

6. PAIEMENT DES FRAIS AFFÉRENTS À L'OBTENTION D'UN CERTIFICAT MÉDICAL AUX FINS DE L'OBLIGATION DE PRENDRE DES MESURES D'ADAPTATION

En ce qui concerne une incapacité, si l'employé indique à la gestion qu'il a besoin de mesures d'adaptation, celui-ci devra probablement présenter un certificat médical appuyant sa demande. Dans ce cas, il incombe à l'employé de fournir l'information de son médecin traitant concernant ses limitations dans son lieu de travail. Dans ces cas, c'est la responsabilité de l'employé de couvrir les frais qui pourraient se présenter.

Toutefois, si EDSC requiert des renseignements supplémentaires du médecin traitant (ou s'il a besoin d'éclaircir les renseignements fournis le médecin), le Ministère devra alors en assumer les frais.



Si la note du médecin sert à justifier les absences de l'employé, il s'agit d'une tout autre situation pour laquelle le gestionnaire devra ouvrir un billet avec le [Centre de service des ressources humaines](#) afin d'obtenir du soutien..

7. PAIEMENT DES ARTICLES ACHETÉS EN VERTU DE L'OBLIGATION DE PRENDRE DES MESURES D'ADAPTATION

Lorsqu'un employé ou un candidat demande des mesures d'adaptation, la gestion est tenue de déterminer le plus rapidement possible la mesure d'adaptation appropriée, de mettre en œuvre la mesure d'adaptation sans délai et d'obtenir le budget ces fins.

Les articles requis doivent être achetés à l'aide de la commande interne (80981) sur l'obligation de prendre des mesures d'adaptation (voir [l'annexe E](#)) pour établir un suivi des coûts non salariaux visant à répondre à des besoins relatifs à des mesures d'adaptation, et ce, conformément à la Politique sur l'obligation de prendre des mesures d'adaptation pour les personnes handicapées dans la fonction publique fédérale du Conseil du Trésor qu'applique EDSC. Ceci comprend les coûts du matériel ergonomique servant à répondre aux besoins des personnes handicapées (c'est-à-dire, le matériel recommandé par un médecin). Les articles achetés à l'aide de cette commande interne accompagnent l'employé tout au long de sa carrière au sein de la fonction publique, ou pour la période pendant laquelle la mesure d'adaptation est requise.

Si la gestion n'a pas suffisamment de fonds dans son budget pour prendre des mesures d'adaptation en milieu de travail qui lui permettraient de répondre aux besoins de l'employé, elle doit chercher à obtenir le financement nécessaire. Même s'il n'existe pas de définition ou de formule pour déterminer l'existence d'une contrainte excessive, la gestion doit épuiser toutes les possibilités raisonnables d'adaptation avant de pouvoir invoquer des contraintes excessives. Lorsque la gestion doit obtenir du financement d'une autorité supérieure, le droit à la vie privée de la personne doit être respecté dans toutes les discussions engagées à la suite de l'incapacité de la gestion de financer la mesure d'adaptation au niveau interne, et les personnes ne doivent participer aux discussions qu'en cas de nécessité absolue.

Délégation financière : Lorsqu'une mesure d'adaptation requiert l'achat de matériel, d'une technologie d'adaptation ou d'autres outils de travail requérant une approbation financière, il incombe à la gestion de présenter la mesure d'adaptation requise au signataire autorisé compétent (p. ex. le directeur, le directeur général ou le fondé de pouvoir responsable des coûts communs).



ANNEXE A : Définitions

Activités liées au travail (Work-related events) : désigne les réunions, les programmes de formation, les conférences, les journées de réflexion, les séminaires, les activités sociales et les séances d'information qui se déroulent au travail et à l'extérieur du lieu de travail.

Adaptation/adapter (Accommodation/accommodate) : désigne la conception et l'adaptation du milieu de travail en fonction des besoins d'un effectif diversifié et des circonstances propres à chaque personne, la démarche ayant pour but d'éviter qu'il y ait discrimination, dans la mesure où la demande d'adaptation ne constitue pas une contrainte excessive pour l'employeur.

Aides techniques (Technical aids) : désignent les appareils et le matériel professionnels qui permettent à des employés handicapés de participer autant que possible à leur milieu de travail. Il peut s'agir d'articles tels que des logiciels de dictée, des logiciels de reconnaissance vocale, des loupes, des lecteurs optiques pour malvoyants, ainsi que les appareils de télécommunication pour des personnes sourdes, devenues sourdes, sourdes et aveugles, ou malentendantes. Dans certains cas, ces aides peuvent inclure des appareils d'évacuation ou des aides techniques favorisant le transport (p. ex. des fauteuils roulants ou d'autres aides à la mobilité) si l'employé a besoin de ces derniers pour se déplacer sur son lieu de travail et qu'il les laisse sur place lorsqu'il quitte son lieu de travail.

Candidats (Candidates) : les postulants de l'extérieur de la fonction publique ainsi que les employés actuels qui participent à un processus de nomination.

Contrainte excessive (Undue hardship) : on entend par contrainte excessive la limite au-delà de laquelle EDSC ne peut plus prendre de mesures d'adaptation sans qu'il en résulte pour lui des difficultés déraisonnables. À l'article 15(2) de la [Loi canadienne sur les droits de la personne](#), on peut lire qu'il se pose une situation de contraintes excessives lorsque « les mesures destinées à répondre aux besoins d'une personne ou d'une catégorie de personnes visées constituent, pour la personne qui doit les prendre, une contrainte excessive en matière de coûts, de santé et de sécurité ».

Déficiences (disability) : désigne, selon la définition qu'en donne la [Loi canadienne sur les droits de la personne](#), une déficience physique ou mentale, qu'elle soit présente ou passée, incluant notamment le défigement ou une dépendance passée ou actuelle à l'alcool ou à une drogue.

Employés (Employees) : désignent les personnes nommées au sein de l'administration publique centrale qui ont l'une des situations d'emploi suivantes : emploi à durée indéterminée, emploi à durée déterminée de trois mois ou plus, emploi à durée déterminée de trois mois ou moins, employés occasionnels,



travailleurs saisonniers, étudiants, employés exemptés, employés non représentés et travailleurs à temps partiel.

Exigences professionnelles justifiées (EPJ) (Bona Fide Occupational Requirement) : norme ou tâche essentielle qui fait partie intégrante de l'exécution des tâches d'un poste précis. Pour qu'une norme soit considérée comme une EPJ, EDSC doit effectuer une évaluation individuelle et prouver que toute mesure d'adaptation ou tout changement apporté à la norme créerait une contrainte excessive; dans de rares cas, il pourrait s'avérer nécessaire de modifier la norme.

Les tribunaux ont établi un processus en trois étapes pour déterminer si une norme est une EPJ :

- **Lien rationnel** : L'objet de la norme adoptée doit avoir un lien rationnel avec l'exécution des tâches.
- **Bonne foi** : EDSC doit avoir adopté la norme en croyant honnêtement et de bonne foi qu'elle était nécessaire pour atteindre un objectif légitime lié au travail.
- **Nécessité** : La norme doit être raisonnablement nécessaire pour atteindre l'objectif légitime lié au travail. Pour prouver que la norme est raisonnablement nécessaire, il faut montrer qu'il est impossible de prendre des mesures d'adaptation pour les employés qui ont les mêmes caractéristiques que la personne faisant la demande sans que l'employeur subisse une contrainte excessive.

Famille (Family) : le père, la mère (ou encore le père par remariage, la mère par remariage ou un parent nourricier), le frère, la sœur, le conjoint (y compris le conjoint de fait qui demeure avec l'employé), l'enfant (y compris l'enfant du conjoint de fait), le beau-fils ou la belle-fille ou l'enfant en tutelle de l'employé, le petit enfant, le beau-père, la belle-mère, les grands-parents de l'employé

ET

tout parent demeurant en permanence dans le ménage de l'employé ou avec qui l'employé demeure en permanence.

Gestionnaires/superviseurs immédiats (Immediate Managers/Supervisors) : employés auxquels d'autres employés rendent directement compte.

Groupes désignés (Designated groups) : comprennent les femmes, les peuples autochtones, les personnes handicapées et les membres des minorités visibles.

Limitations fonctionnelles (Functional limitations) : décrivent toutes les restrictions qu'a l'employé en raison d'un état médical précis qui limitent sa capacité de faire une partie ou la totalité de son travail. Les limitations fonctionnelles sont fondées sur les besoins de l'employé en milieu de travail et non sur une préférence personnelle. Elles sont déterminées par le médecin traitant de l'employé qui connaît bien l'état de



santé de son patient. Les renseignements au sujet d'un diagnostic médical ne sont PAS requis.

Ministère (Department) : désigne Ressources humaines et Développement des compétences Canada; comprenant Service Canada et le Programme du travail.

Modalités de travail flexibles (Flexible work arrangements) : comprennent notamment le télétravail, les semaines de travail comprimées et les horaires variables.

Obstacles (Barriers) : désigne les obstacles physiques ainsi que les politiques et les pratiques officielles et non officielles qui entravent l'accès des personnes issues des groupes désignés ou des personnes protégées par la [Loi canadienne sur les droits de la personne](#) aux possibilités d'emploi offertes au sein de l'administration publique centrale ou qui les en excluent. Les obstacles désignent également les attitudes et les comportements qui excluent la participation de certaines personnes ou de certains groupes de personnes au milieu de travail.

Occasions d'emploi et possibilités liées à l'emploi (Employment and employment-related opportunities) : comprennent les nominations, les promotions, les mutations, les détachements, les affectations (y compris les affectations intérimaires), ainsi que les possibilités de formation et de perfectionnement professionnel.

Personnes handicapées (Persons with disabilities) : comme le définit la [Loi sur l'équité en matière d'emploi](#), il s'agit des personnes qui souffrent d'une déficience physique, mentale, sensorielle, psychiatrique ou d'apprentissage récurrente ou à long terme et :

- qui se considèrent comme désavantagées sur le marché de l'emploi en raison de cette déficience;
- qui estiment qu'EDSC les considéreraient probablement comme désavantagées en raison de cette déficience;
- dont les limitations fonctionnelles dues à cette déficience ont fait l'objet de mesures d'adaptation à leur poste ou dans leur milieu de travail actuel.

Processus de nomination externe (External appointment process) : processus de nomination dans lequel peuvent être prises en compte tant les personnes appartenant à la fonction publique que les autres.

Processus de nomination interne (Internal appointment process) : processus de nomination dans lequel peuvent seulement être prises en compte les personnes employées à la fonction publique.

Représentant de tierce partie (Third party representative) : désigne une personne qui représente les intérêts de l'employé (p. ex. collègue de travail, gestionnaire, membre de la famille ou avocat).



Services auxiliaires (Attendant services) : désigne les services dispensés à des employés handicapés qui ont besoin d'aide pour exécuter les tâches associées à leur poste ainsi que des activités de la vie quotidienne pendant leurs heures de travail.

Services spécialisés (Specialized services) : comprennent notamment des services tels que la conversion d'un document imprimé en un document disponible sur un média substitut, les services d'un lecteur pour les employés aveugles, l'interprétation du langage des signes ainsi que l'aménagement du lieu de travail et la fourniture d'un mobilier appropriés à la nature de l'incapacité.

Systèmes (Systems) : comprennent les systèmes d'information et les systèmes d'emploi (p. ex. les politiques, les pratiques, les directives et les lignes directrices).

Technologies de l'information et des communications (TIC) (Information and communication technologies) : il s'agit d'une expression générale qui recouvre toutes les technologies avancées qui sont utilisées pour manipuler et communiquer de l'information. Ce terme est parfois utilisé pour désigner les technologies de l'information (TI), surtout dans deux milieux, à savoir, le milieu de l'enseignement et le milieu de la fonction publique. Le sigle TIC couramment utilisé est un synonyme, si l'on prend pour hypothèse que les TI et les TIC englobent : tous les médias servant à enregistrer de l'information (p. ex. bandes ou disques magnétiques, disques optiques plus connus sous le nom de CD ou de DVD, mémoires flash, et documents sur papier); les technologies servant à diffuser de l'information (p. ex. radio et télévision); les technologies permettant de communiquer par la voix, le son et les images (p. ex. microphones, appareils photographiques, haut-parleurs, téléphones et téléphones cellulaires). Cette catégorie comprend également toute la gamme de matériel informatique (PC, serveurs, ordinateurs centraux, mémoires en réseau).



ANNEXE B : Questions fréquemment posées

TABLE DES MATIÈRES

1. Qu'est-ce qu'une mesure d'adaptation raisonnable?
2. Quels sont quelques exemples de mesures d'adaptation?
3. Dans quelles situations le télétravail est-il une mesure d'adaptation appropriée?
4. De quelle manière l'observation de pratiques religieuses peut-elle faire l'objet de mesures d'adaptation?
5. De quelle façon la situation de famille peut-elle faire l'objet de mesures d'adaptation?
6. À quel moment le perfectionnement professionnel d'un employé dans un nouveau poste s'inscrit-il dans l'obligation de prendre des mesures d'adaptation?
7. Qu'entend-on par services auxiliaires?
8. Dans quelle situation une évaluation de l'état de santé ou de l'aptitude au travail d'un employé est-elle requise?
9. Que se passe-t-il si un employé ne peut plus travailler à temps plein pour des raisons médicales?
10. Comment un gestionnaire peut-il promouvoir de bonnes pratiques liées à l'obligation de prendre des mesures d'adaptation?
11. Quelles sont les conséquences éventuelles d'un manquement à prendre des mesures d'adaptation?
12. Qu'est-ce qu'une aide à la vie quotidienne?
13. Quelles sont les exigences relatives aux mesures d'adaptation durant un processus de nomination?



d'accéder à un système sécurisé ou à des renseignements confidentiels depuis le domicile. Ce ne sont pas tous les postes qui permettent le télétravail. Cependant, l'organisation doit poursuivre le processus de prise de mesures d'adaptation.

Veillez consulter la [directive de télétravail d'ESDC](#) ainsi que la [Politique de télétravail du Conseil du Trésor](#) afin d'obtenir de plus amples renseignements.

4. QUELLE MANIÈRE L'OBSERVATION DE PRATIQUES RELIGIEUSES PEUT-ELLE FAIRE L'OBJET DE MESURES D'ADAPTATION?

EDSC doit être prêt à réorganiser les horaires de travail pour répondre aux besoins religieux des employés, si cette mesure est réalisable sans causer de contraintes excessives.

En ce qui concerne les demandes de congé pour respecter des obligations religieuses, la [Directive sur les congés et les modalités de travail spéciales du Conseil du Trésor](#) stipule que la gestion doit examiner chaque cas individuellement et faire tout en son possible pour autoriser un employé à s'absenter de son travail sans perte de revenu, dans les limites raisonnables de la convention collective. Ces moyens comprennent le recours aux congés annuels ou compensatoires, les échanges de quart pour les travailleurs par équipe, l'horaire variable (semaine de travail comprimée) ou des arrangements individuels pour rattraper le temps d'absence, si les impératifs du service le permettent.

Il convient aussi de songer à offrir un lieu calme propice à la prière, des uniformes (le cas échéant) et d'autres mesures d'adaptations.

5. DE QUELLE FAÇON LA SITUATION DE FAMILLE PEUT-ELLE FAIRE L'OBJET DE MESURES D'ADAPTATION?

Le Ministère a la responsabilité de prendre des mesures d'adaptation en raison de la situation de famille d'un employé de la même façon qu'il doit prendre des mesures pour d'autres motifs de protection en vertu de la [Loi canadienne sur les droits de la personne](#). Autrement dit, EDSC doit prendre des mesures d'adaptation à l'égard d'employés qui sont défavorisés pour un motif de distinction illicite par des normes, des politiques ou des pratiques de travail en raison de leur situation de famille. Les employés doivent décrire les efforts raisonnables et diligents qu'ils ont déployés pour régler par eux-mêmes le problème découlant de la situation de famille avant de demander à l'employeur de prendre des mesures d'adaptation en raison de cette situation de famille. Les employés doivent montrer qu'ils ont fait des efforts raisonnables pour explorer d'autres solutions. La gestion a également l'obligation de faciliter les efforts des employés. Les personnes qui souhaitent obtenir de plus amples renseignements sont invitées à consulter le [formulaire d'information sur la situation de famille](#).



6. À QUEL MOMENT LE PERFECTIONNEMENT PROFESSIONNEL D'UN EMPLOYÉ DANS UN NOUVEAU POSTE S'INSCRIT-IL DANS L'OBLIGATION DE PRENDRE DES MESURES D'ADAPTATION?

L'obligation de prendre des mesures d'adaptation peut requérir le perfectionnement professionnel d'un employé. En effet, les employés doivent posséder les compétences et les habiletés propres aux tâches de l'emploi ou du domaine d'expertise auquel ils postulent, dans lequel ils travaillent ou en vue duquel ils sont recyclés. Le Ministère est prêt à étudier la possibilité de reconvertir des personnes devenues incapables d'accomplir leurs fonctions en raison d'une incapacité ou d'une limitation fonctionnelle. Toutefois, la reconversion de ces personnes en vue d'accomplir de nouvelles tâches ou d'occuper un nouveau poste en vertu de l'obligation de prendre des mesures d'adaptation n'est envisagée qu'en dernier recours et doit demeurer une solution pratique et réaliste.

Exemple

Si une blessure au dos empêche un employé d'accomplir certaines tâches en tant qu'adjoint administratif, comme soulever des boîtes et déplacer des dossiers, une solution pratique et raisonnable consisterait à ajuster la charge de travail. En d'autres circonstances, le poste de travail ou l'horaire de travail pourrait être modifié. Si la réaffectation de l'employé est la seule option, il pourrait être raisonnable de réaffecter l'employé à un poste administratif requérant des compétences semblables et d'assurer son perfectionnement en conséquence. Toutefois, offrir une possibilité de perfectionnement ou une réaffectation à l'employé pour un poste spécialisé qui ne ferait pas partie de son domaine d'expertise et qui requerrait des habiletés ou des compétences essentielles serait une solution irréaliste, incommode et sans précédent.

7. QU'ENTEND-ON PAR SERVICES AUXILIAIRES?

Les « services auxiliaires » désignent les services offerts par des personnes spécialement formées pour dispenser des services de soutien spécialisés à des employés qui ont besoin d'aide pour accomplir des tâches de la vie quotidienne, que ce soit pour manger, s'occuper de leur hygiène personnelle, etc. Les tâches d'un fournisseur de services auxiliaires peuvent varier en fonction de la situation de la personne qu'il assiste. EDSC fournit les services auxiliaires, par contrat, dans le milieu de travail.

Lorsqu'un employé handicapé est en déplacement et qu'il ne peut recevoir des services auxiliaires appropriés, ou que les services d'un compagnon de voyage sont requis, un contrat distinct peut être nécessaire, et le service sera alors fourni aux frais du Ministère.



8. DANS QUELLE SITUATION UNE ÉVALUATION DE L'ÉTAT DE SANTÉ OU DE L'APTITUDE AU TRAVAIL D'UN EMPLOYÉ EST-ELLE REQUISE?

Le but d'un examen médical consiste à déterminer la capacité d'un employé à accomplir en toute sécurité un ensemble de fonctions sans se blesser ou blesser une autre personne ni mettre en péril sa vie ou celle de ses collègues. En outre, un examen médical aide à déterminer les limitations de l'employé en milieu de travail. Ce processus doit être entrepris en temps opportun et aboutir rapidement à la prise d'une mesure d'adaptation après avoir reçu les renseignements médicaux appropriés.

Un examen médical effectué par un médecin indépendant est requis lorsque la gestion ne dispose pas de suffisamment de renseignements pour prendre une décision en matière d'adaptation ou si une acceptation inconditionnelle risquerait de générer des préoccupations en matière de sécurité, de santé ou d'ordre juridique. L'information ne doit pas fournir de diagnostic, mais doit être pertinente par rapport au poste occupé et doit préciser les limitations fonctionnelles ainsi que les capacités particulières associées au poste.

Par exemple, dans le certificat médical, on pourrait préciser que :

- l'employé est tenu de participer à des séances de traitement deux heures par jour, deux fois par semaine, pendant les heures de travail, sans avoir besoin de préciser que les séances de traitement concernent un problème de toxicomanie;
- la personne a besoin de se restaurer ou de prendre des collations fréquemment et qu'elle a par conséquent besoin de travailler dans un environnement qui autorise la nourriture et les boissons, sans avoir à préciser que l'employé souffre de diabète;
- la personne ne peut soulever des objets de plus de 2,5 kg ou ne peut rester assise pendant plus de deux heures d'affilée, sans avoir besoin de préciser que la personne souffre d'un trouble musculaire chronique.

La gestion doit être soucieuse des droits à la vie privée de l'employé et rassurer ce dernier sur le but de l'examen médical. Toutefois, un employé doit se soumettre à un examen médical si ses limites et ses besoins concernant les mesures d'adaptation ne peuvent être correctement définis. En outre, l'employé est tenu de décrire dans leurs moindres détails les limitations en milieu de travail qu'il pourrait avoir concernant l'exécution de ses fonctions sur son lieu de travail.

S'il y a lieu, les évaluations médicales doivent comporter une clause prévoyant l'intervention d'un praticien qualifié pour surveiller et évaluer régulièrement les progrès de l'employé. Les renseignements peuvent être fournis par n'importe quel professionnel de la santé, mais il convient de noter que des renseignements médicaux spécifiques doivent être fournis par un médecin diplômé ou un médecin praticien. Les renseignements et les recommandations fournis par des thérapeutes de médecines douces, tels que des homéopathes, des naturopathes ou des



chiropraticiens, n'auront pas le même poids que les diagnostics de praticiens titulaires d'un permis d'exercice de la médecine. Si des renseignements particuliers concernant les limitations en milieu de travail sont requis, la gestion devrait demander des renseignements détaillés au praticien le plus compétent auquel ils peuvent avoir accès.

En aucun cas la gestion ne doit communiquer directement avec un médecin praticien.

9. QUE SE PASSE-T-IL SI UN EMPLOYÉ NE PEUT PLUS TRAVAILLER À TEMPS PLEIN POUR DES RAISONS MÉDICALES?

Si un employé n'est plus capable d'assumer son contrat de travail à temps plein, une mesure d'adaptation raisonnable serait de lui offrir un contrat de travail à temps partiel. La gestion devrait alors consulter son conseiller en relations de travail.

Un employé qui, pour des raisons médicales, ne peut plus travailler à temps plein doit fournir une documentation médicale de son médecin ou d'un spécialiste médical indiquant qu'il souffre d'un état pathologique requérant des mesures d'adaptation sous forme d'une réduction des heures de travail et mentionner si cette mesure d'adaptation est provisoire ou permanente.

Dans le cas d'une mesure d'adaptation provisoire, un calendrier détaillé doit être fourni montrant le retour progressif de l'employé à un emploi à temps plein dans un avenir assez rapproché. Parfois, la documentation médicale fournie par l'employé est insuffisante. Pour trouver la mesure d'adaptation la plus appropriée, la gestion peut demander un avis médical à Santé Canada ou à la commission des accidents du travail appropriée ou une réponse plus détaillée du médecin ou du spécialiste de l'employé ou d'un autre spécialiste en santé au travail, afin de mieux déterminer les besoins de l'employé en matière de mesures d'adaptation.

Une fois qu'un besoin légitime en matière de mesures d'adaptation sous la forme d'une réduction des heures de travail a été établi, les crédits de congés maladie de l'employé peuvent être utilisés pour couvrir les heures pendant lesquelles il ne peut plus travailler.

10. COMMENT LE GESTIONNAIRE PEUT-IL PROMOUVOIR DE BONNES PRATIQUES LIÉES À L'OBLIGATION DE PRENDRE DES MESURES D'ADAPTATION?

Promouvoir régulièrement l'obligation de prendre des mesures d'adaptation est une pratique en matière de ressources humaines qui peut être utile à la gestion. Généralement, c'est l'employé ou le candidat qui demande à la gestion de prendre une mesure d'adaptation; toutefois, dans certains cas, la gestion peut se rendre compte qu'une mesure d'adaptation s'avère nécessaire, soit par l'observation d'un



ANNEXE C : Lois et documents connexes

LOIS

- [Code canadien du travail, Partie II](#)
- [Charte canadienne des droits et libertés](#)
- [Loi canadienne sur les droits de la personne](#)
- [Loi sur le multiculturalisme canadien](#)
- [Loi sur l'équité en matière d'emploi](#)
- [Loi sur l'emploi dans la fonction publique](#)
- [Loi sur la protection des renseignements personnels](#)

SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR (SCT)

- [Politique sur l'obligation de prendre des mesures d'adaptation pour les personnes handicapées dans la fonction publique fédérale](#)
- [Obligation de prendre des mesures d'adaptation : Démarche générale à l'intention des gestionnaires](#)

COMMISSION DE LA FONCTION PUBLIQUE

- [Politique de nomination de la CFP](#)
- [Guide relative à l'évaluation des personnes handicapées – Comment établir et mettre en place des mesures d'adaptation en matière d'évaluation](#)
- [Lignes directrices relatives à une évaluation équitable dans un milieu de travail diversifié : supprimer les obstacles que rencontrent les membres des minorités visibles et les peuples autochtones](#)

EMPLOI ET DÉVELOPPEMENT SOCIAL CANADA

- [Directive sur le télétravail](#)
- [Guide sur processus de la gestion des limitations fonctionnelles](#)
- [Code de conduite de l'ESDC](#)



ANNEXE F : Processus – Présentation et évaluation des demandes de mesures d'adaptation liées à la situation de famille

Emploi et Développement social Canada (EDSC) est résolu à établir, en ce qui a trait aux demandes d'adaptation présentées en raison de la situation de famille, un processus qui soit juste, équilibré et transparent et qui reflète le point de vue selon lequel l'obligation de prendre des mesures d'adaptation est une responsabilité partagée entre la gestion et l'employé.

La responsabilité partagée comprend également la responsabilité de l'employé de tenter de s'acquitter de ses obligations et de résoudre le problème avant de formuler une demande officielle de mesure d'adaptation. En effet, les employés doivent montrer qu'ils ont fait des efforts raisonnables pour explorer d'autres solutions. L'employeur va identifier toute implication ou tout problème qui pourrait toucher l'équipe ou le milieu de travail de l'employé.

L'existence d'un conflit entre le travail et la famille peut, dans certaines circonstances, exiger la prise de mesures d'adaptation; cependant, tout conflit de cet ordre n'entraîne pas nécessairement une obligation d'adaptation en milieu de travail. En effet, dans une situation où un employé demande des mesures d'adaptation pour ses obligations liées à la garde d'enfants, EDCC a seulement besoin de prendre des mesures pour les obligations qu'un parent ne pourrait pas négliger sans engager sa responsabilité juridique (p. ex. un parent ne peut pas laisser un jeune enfant sans surveillance à la maison afin de se présenter au travail, car cela constituerait une forme de négligence).

Lorsqu'une demande d'adaptation satisfait aux critères applicables, il est entendu que la gestion et l'employé travailleront ensemble pour trouver une solution convenable qui tient compte de la nature spécifique du conflit entre la vie professionnelle et la famille et qui n'impose pas à la gestion une contrainte excessive. L'employé doit accepter que les mesures d'adaptation ne seront pas toujours parfaites.

Les avantages particuliers et les mesures d'adaptation accessibles aux employés relativement à l'accompagnement pendant la grossesse ou à l'aide pour la garde d'enfants ne sont pas discriminatoires aux termes de la [Loi canadienne sur les droits de la personne](#) (LCDP), comme le précise l'alinéa 15(1)f) de la LCDP et le [site Web](#) de la Commission canadienne des droits de la personne.

Chaque demande doit être examinée séparément en tenant compte de la situation particulière. Plus importante est l'obligation du fournisseur de soins, plus il est probable qu'une obligation de prendre des mesures d'adaptation s'imposera.



Les principes directeurs susmentionnés servent à établir, à l'intention de la gestion et des employés, le processus énoncé ci-après pour le traitement des demandes de mesures d'adaptation fondées sur la situation de famille (obligation de prendre des mesures d'adaptation en raison d'une situation de famille).

Processus

L'employé déploie des efforts raisonnables pour régler par lui-même le problème découlant de sa situation de famille avant de demander à son employeur de prendre des mesures d'adaptation. Il doit montrer qu'il a fait des efforts raisonnables pour explorer d'autres solutions.

L'employé présente une demande de mesure d'adaptation à la gestion, et la gestion et l'employé respectent les rôles et les responsabilités énoncées ci-après.

1. Rôles et responsabilités

L'employé doit :

1. remplir le [formulaire d'information sur la situation de famille](#) afin de demander des mesures d'adaptation en raison de sa situation de famille, et le remettre à la gestion;
2. décrire les mesures prises pour régler la situation relative à sa famille. Il doit notamment :
 - a. préciser en quoi consiste l'obligation familiale exigeant des mesures d'adaptation, en quoi cette obligation entre en conflit avec une pratique, une norme ou une politique en matière de travail, et comment cela se répercute sur l'employé;
 - b. indiquer les efforts déployés afin de trouver d'autres solutions pour régler la situation (p. ex. demande d'aide auprès d'organismes, de personnes et de membres de la famille) et pour éliminer le conflit ses obligations professionnelles et familiales. L'employé qu'il a fait des efforts raisonnables pour explorer d'autres solutions;
 - c. décrire les arrangements en place auxquels la famille a recours pour gérer la situation;
3. rencontrer la gestion pour discuter de sa demande.

La gestion doit :

- aviser de manière proactive ses employés des changements susceptibles d'avoir un effet sur leurs responsabilités familiales (p. ex. changement dans le lieu ou l'horaire de travail, heures supplémentaires à faire, etc.) et accorder aux



employés suffisamment de temps pour que ceux-ci puissent prendre les dispositions nécessaires;

- recevoir et examiner la demande de prise de mesures d'adaptation en raison d'une situation de famille;
- consulter les services des ressources humaines disponibles;
- documenter les mesures prises pour évaluer la demande et rédiger un rapport à ce sujet;
- rencontrer l'employé pour discuter de la demande et confirmer l'information reçue;
- examiner et analyser la demande avec l'employé, tenir compte de la situation de famille et de la manière dont elle entre en conflit avec une pratique, une norme ou une politique de travail et déterminer l'effet discriminatoire que cela produit ainsi que les mesures d'adaptation qu'il faudrait prendre en milieu de travail pour éliminer cet effet discriminatoire;
- s'assurer que sont respectés les critères d'approbation du Ministère pour les demandes d'adaptation relatives à la situation de famille, lesquels sont énoncés dans la rubrique relative aux critères d'approbation des demandes d'adaptation liées à la situation de famille;

Si la demande **satisfait** aux critères, la gestion doit :

- accuser réception de la demande et communiquer avec l'employé;
- discuter des mesures d'adaptation qui sont indiquées et les mettre en œuvre rapidement;
- fixer un délai pour l'examen des mesures d'adaptation qui seront prises en raison d'une situation de famille;
- consigner les mesures d'adaptation qui ont été prises en raison d'une situation de famille.

Si la demande **ne satisfait pas** aux critères, la gestion doit :

- rencontrer l'employé pour lui communiquer la décision et lui expliquer les motifs de refus de la demande;
- consigner la discussion et la décision.

2. Critères d'approbation des demandes d'adaptation liées à la situation de famille

La demande de l'employé doit répondre à tous les critères suivants :

Définition d'un membre de la famille (*source : convention collective du groupe PA*) – « le père, la mère (ou encore le père par remariage, la mère par remariage ou un parent nourricier), le frère, la sœur, l'époux (y compris le conjoint de fait qui demeure avec l'employé), l'enfant propre de l'employé (y compris l'enfant du conjoint de fait), l'enfant d'un autre lit ou l'enfant en tutelle



de l'employé, le petit-fils ou la petite-fille, le beau-père, la belle-mère, les grands-parents de l'employé

ET

un parent demeurant en permanence dans le ménage de l'employé ou avec qui l'employé demeure en permanence. »

- **Conditions entraînant un conflit** – situation où la vie professionnelle nuit à la capacité de l'employé de s'acquitter d'une obligation familiale importante (se reporter aux quelques exemples fournis ci-dessous);
- **Efforts de l'employé** – l'employé doit montrer qu'il a fait des efforts raisonnables pour trouver une solution à sa situation de famille avant de présenter une demande de mesures d'adaptation à l'employeur.

Options possibles permettant de trouver une solution à la situation donnant lieu à la demande de mesures d'adaptation (obligation de prendre des mesures d'adaptation en raison d'une situation de famille)

Dans de nombreux cas, la convention collective de l'employé (dispositions relatives aux congés) constitue l'instrument approprié à utiliser pour aider l'employé à concilier ses obligations familiales et professionnelles.

- Approbation de la demande de congé en conformité avec la convention collective applicable
- Horaires de travail variables
- Partage de bureau ou d'espace de travail dans un autre lieu de travail d'EDSC

EXEMPLES

Toutes les demandes de mesures d'adaptation liées à une situation de famille sont uniques et doivent être évaluées en fonction des faits qui lui sont propres. Cela dit, les exemples présentés ci-dessous fournissent une liste illustrative et non exhaustive de facteurs qui peuvent être pris en compte lorsqu'il s'agit de déterminer si le conflit travail-vie personnelle d'un employé donne lieu à une interférence avec une obligation familiale importante et si les mesures qu'un employé a prises pour régler un conflit travail-vie personnelle sont raisonnables ou non.

1. Conflits travail-famille qui pourraient donner lieu à une interférence avec une obligation familiale importante

- a. Lorsque le conflit travail-famille d'un employé donne lieu à une interférence avec une obligation familiale importante et qu'un employé prouve que des mesures raisonnables ont été prises pour résoudre le conflit avant de présenter une demande de mesures d'adaptation liée à la situation de famille,



EDSC acceptera la demande à moins qu'il soit impossible de prendre des mesures d'adaptation sans s'imposer une contrainte excessive.

Exemples de conflits travail-famille qui pourraient donner lieu à une interférence avec une obligation familiale importante :

- Une règle en vigueur dans le milieu de travail oblige un employé à apporter à une entente de garde soigneusement établie des modifications qui lui sont défavorables du point de vue de ses responsabilités en matière de garde d'enfants.
- Les règles concernant la présence au travail empêchent un employé de s'acquitter de sa responsabilité de principal fournisseur de soins à un parent âgé, et il a épuisé toutes les solutions raisonnables pour la prestation de soins.

b. Exemples de facteurs qui pourraient être pris en compte lorsqu'il s'agit de déterminer si les mesures qu'un employé a prises pour résoudre un conflit travail-famille sont « raisonnables » ou non :

- Efforts déployés pour organiser et utiliser un réseau d'appui familial afin de résoudre le conflit.
- Capacité de montrer pourquoi un moyen particulier de résoudre un conflit ne peut être employé ou n'a pas été efficace.
- Mesure dans laquelle un employé est disposé à envisager des solutions potentielles, telles que :
 - une autre solution de garderie ou de supervision après l'école pour un enfant ayant des besoins spéciaux.

2. Conflits travail-vie personnelle qui pourraient ne pas donner lieu à une interférence avec une obligation familiale importante

Lorsque le conflit travail-vie personnelle de l'employé est source de dérangement ayant pour résultat d'interférer avec une obligation ou une activité familiale privilégiée, EDSC peut refuser une demande de mesures d'adaptation liée à la situation de famille.

- Une modification à un horaire de travail nuit à la capacité d'un parent à assister aux activités parascolaires d'un enfant.
- Une modification à un horaire de travail permet à un employé et à sa famille de faire des choix éducatifs qui profitent aux enfants ayant des besoins spéciaux.
- Le principal dispensateur de soins est en mesure de gérer la prestation de soins à un parent ou à un époux avec l'aide de membres de la famille malgré un changement à l'heure de début du travail qui est conforme à une nouvelle convention collective.



ANNEXE G : Le télétravail selon l'obligation de prendre des mesures d'adaptation

Cette annexe se veut un outil visant à orienter les gestionnaires quant à la façon d'établir un régime de travail dans le cadre de l'obligation de prendre des mesures d'adaptation (OPMA). Comme dans le cas des autres situations d'OPMA, les gestionnaires et les employés collaboreront afin d'établir le régime de télétravail comme mesure d'adaptation.

Dans le cas d'un télétravail comme mesure d'adaptation, la gestion **doit veiller** à ce que le télétravail constitue la solution qui convient le mieux et si c'est le cas, **doit** immédiatement mettre en œuvre la solution de télétravail. À défaut de prendre action, ceci pourrait être vu comme de la discrimination.

La présente section a été rédigée en conformité avec la [Directive ministérielle sur le télétravail](#).

L'évaluation de la possibilité de faire du télétravail d'après les fonctions du poste et [liste de vérification de l'évaluation de la menace et des risques](#) peut prendre un certain temps. Or, les processus administratifs ne suffisent pas pour justifier de longs délais à la mise en œuvre d'une mesure d'adaptation. Si tel est le cas, des mesures temporaires doivent être prises afin de permettre à l'employé de faire du télétravail dès que possible en attendant une évaluation complète de la faisabilité du télétravail.

Le télétravail, même dans le cadre de l'obligation de prendre des mesures d'adaptation, aura à être soumis à la même analyse opérationnelle de la tolérance au risque et à la menace que dans les situations de télétravail normales. La [Directive ministérielle sur le télétravail](#) présente de l'information à cet égard. Vous trouverez ci-dessous des procédures pour mettre en œuvre le télétravail.

Processus applicable aux postes de Service Canada dont les fonctions demandent la manipulation de renseignements sur les citoyens canadiens

- Pour les postes de Service Canada dont les fonctions demandent la manipulation de renseignements sur les citoyens canadiens, la section [Cadre d'évaluation des risques opérationnels \(CERO\)](#) de la [Directive ministérielle sur le télétravail](#) doit être appliquée pour déterminer si les fonctions du poste peuvent être exécutées dans un contexte de télétravail.

Si les fonctions de base du poste **dépassent** la tolérance au risque, les **prochaines étapes** sont les suivantes :

- Déterminer si les risques opérationnels peuvent être suffisamment réduits en modifiant les activités principales à exécuter;



- Examiner si d'autres postes au sein de l'unité de travail sont disponibles et s'ils répondent aux critères du CERO :
 - CR-04 : adjoint au soutien opérationnel;
 - EC-02 : spécialiste en collecte de données (équivalence : PM-03);
 - Stratégie intégrée des services de sensibilisation (SISS) – région de l'Ontario;
 - Toute autre solution qui émanera des discussions.
- Si aucune solution immédiate n'est trouvée, permettre à l'employé de faire du télétravail en lui attribuant des tâches temporaires, mais tout de même significatives, grâce aux mesures suivantes :
 - Affectation à un projet spécial;
 - Regroupement de tâches (préférentiellement au même groupe et niveau);
 - Occasion d'affectation au même niveau au sein d'une unité de travail différente.
- Le gestionnaire et l'employé doivent continuer de collaborer pour trouver une solution à long terme.

Tout au long de ce processus, le gestionnaire doit consulter les Relations de travail par l'entremise du [Centre de services en ressources humaines](#).

Processus de mise en œuvre des régimes de télétravail au titre de l'obligation de prendre des mesures d'adaptation

Au moment de mettre en œuvre un régime de télétravail au titre de l'obligation de prendre des mesures d'adaptation, il est nécessaire de respecter les directives détaillées suivantes ainsi que la [Directive ministérielle sur le télétravail](#).

Les gestionnaires doivent :

1. Veiller à ce que le télétravail, au titre de l'obligation de prendre des mesures d'adaptation, constitue pour le moment la solution qui convient le mieux;
2. Mettre en œuvre immédiatement la solution de télétravail au titre de l'obligation de prendre des mesures d'adaptation. (Cela peut nécessiter la modification des fonctions ou l'affectation à des projets spéciaux jusqu'à ce qu'une solution à long terme soit trouvée);
3. Remplir un [formulaire d'entente de télétravail au titre de l'obligation de prendre des mesures d'adaptation](#) et obtenir les signatures appropriées;
4. Demander à l'employé de remplir et de signer la [Liste de vérification sur la santé et la sécurité](#) et de la remettre au plus tard deux semaines suivant la date de début du télétravail, puis signer le document.



5. Compléter la [Liste de contrôle pour confirmer que la demande de télétravail dans le cadre d'une mesure d'adaptation répond aux exigences de la Directive sur le télétravail](#). Le formulaire énonce les étapes à suivre pour s'assurer que les exigences de la Directive ministérielle sur le télétravail dans le cadre d'une mesure d'adaptation sont rencontrées :
 - a. Fournir des renseignements sur l'employé ainsi que le motif pour le télétravail;
 - b. Si le poste exige la manipulation d'information protégée de citoyens, évaluer le poste en fonction du [Cadre d'évaluation des risques opérationnels](#);
 - c. Évaluer le site de travail de l'employé :
 - i. Pour un poste dans le cadre duquel l'employé ne manipulera que des renseignements non classifiés, l'employé doit remplir le [processus d'auto évaluation et d'attestation pour la manipulation d'information non classifiée](#), le remettre à son gestionnaire, qui le transmettra à son tour à l'[agent régional de la sécurité](#); ou
 - ii. Pour un poste dans le cadre duquel l'employé manipulera des renseignements protégés (niveaux A ou B), un agent régional de la sécurité doit effectuer une évaluation des menaces et des risques et la [liste de vérification de l'évaluation de la menace et des risques](#) doit être remplie.
 - d. Obtenir la signature appropriée et veiller à ce que des copies soient envoyées aux intervenants pertinents dont le nom figure sur le formulaire.
6. Effectuer un suivi périodique auprès de l'employé pour s'assurer que le télétravail répond à ses besoins en ce qui a trait aux mesures d'adaptation;
7. Renouveler l'entente de télétravail une fois l'an, jusqu'à ce que cette entente ne soit plus requise.

Il est important de souligner que si la situation médicale ou les obligations familiales de l'employé, les tâches et/ou l'emplacement du télétravail demeurent les mêmes, il n'y a pas lieu :

- D'obtenir une mise-à-jour des renseignements médicaux ou de remplir un nouveau [Formulaire d'information sur la situation de famille](#) ;
- De compléter :
 - Une nouvelle [liste de vérification sur la santé et la sécurité](#);
 - Une nouvelle [liste de contrôle pour confirmer que la demande de télétravail dans le cadre d'une mesure d'adaptation répond aux exigences de la Directive sur le télétravail](#);
 - Un nouveau [formulaire Processus d'auto-évaluation et d'attestation du télétravail relativement à la manipulation](#)



d'information non classifiée ou une Liste de vérification de l'évaluation de la menace et des risques.