

Guide de la

MOIS DE LA SENSIBILISATION A L'EMPLOI DES PERSONNES HANDICAPEES

2021



L'inclusion et emploi des personnes handicapées

Dans l'ensemble de notre réseau de magasins, de bureaux et de centres de distribution, nous croyons qu'il est possible d'offrir à nos employés un environnement où ils se sentent inclus, respectés et valorisés pour le point de vue unique qu'ils apportent à notre organisation et aux communautés diverses que nous servons. Nous savons que les équipes diversifiées proposent des idées et des perspectives uniques basées sur leur vécu, ce qui aide notre organisation à être plus novatrice et à obtenir de meilleurs résultats d'affaires.

Qu'elles présentent un handicap dès la naissance ou que leur handicap se soit manifesté plus tard, les personnes handicapées savent s'adapter aux obstacles et les surmonter avec créativité. Le fait de soutenir tous les employés et de s'assurer qu'ils peuvent s'épanouir au travail contribue à une culture inclusive qui donne des résultats positifs.

Contenu du présent guide

Ce guide est conçu pour vous aider à mieux comprendre les handicaps et sensibiliser les gens à l'importance des pratiques d'embauche inclusives. Il comprend des ressources téléchargeables que vous pouvez imprimer ou enregistrer pour engager des conversations sur la façon d'intégrer davantage les personnes handicapées dans votre milieu de travail, vos équipes et vos interactions individuelles. Allez sur notre site Web [Aperçu \(sobeys.com\)](https://www.sobeys.com) sur la diversité, l'équité et l'inclusion pour obtenir des ressources supplémentaires ou envoyez un courriel à l'équipe de la diversité, de l'équité et de l'inclusion (DEI) à l'adresse diversity.inclusion@sobeys.com si vous avez besoin d'aide.

Définition d'un handicap voir les handicaps sous un autre angle

Du point de vue juridique ou médical, une personne handicapée est définie comme une personne qui présente des déficiences physiques, mentales, intellectuelles ou sensorielles durables. Elle peut être née avec un handicap ou l'avoir acquis en raison de l'âge, de la maladie ou d'un accident. Le handicap peut être visible, invisible ou temporaire. ***En fait, les handicaps peuvent survenir à tout moment de la vie.***

Le modèle social de l'incapacité fait évoluer notre façon de penser et nos perceptions par rapport aux handicaps. La Convention relative aux droits des personnes handicapées reconnaît que « la notion de handicap évolue et que le handicap résulte de l'interaction entre des personnes présentant des incapacités et les barrières comportementales et environnementales qui font obstacle à leur pleine et effective participation à la société sur la base de l'égalité avec les autres »⁽¹⁾.

Selon une approche sociale ou centrée sur l'humain, un handicap est défini comme une incompatibilité entre un environnement, les attitudes sociétales et une personne. Le handicap se manifeste aux points d'interaction entre une personne et la société et peut être permanent, temporaire ou « situationnel ».

Cette infographie fournit des exemples d'incapacités de nature permanente, temporaire et situationnelle et s'inspire de [l'Inclusive Design Toolkit de Microsoft](#) (disponible en anglais seulement).

Handicaps visuels



Permanents
Cécité ou
basse vision



Temporaires
Rétablissement après une
chirurgie oculaire



Situationnels
Sensibilité
à la lumière vive

Handicaps auditifs



Permanents
Surdité ou
déficience auditive



Temporaires
Douleur ou
infection aux oreilles



Situationnels
Accès aux contenus
audiovisuels en train

Handicaps moteurs



Permanents
Membres manquants



Temporaires
Bras fracturé



Situationnels
Parent devant travailler
avec un seul bras

Déficiences cognitives



Permanentes
Dyslexie ou
TDAH



Temporaires
Détrese ou
prise de médicaments



Situationnelles*
Apprentissage d'une
nouvelle langue

* Remarque : Un obstacle à l'inclusion peut comprendre l'incapacité d'une personne à communiquer dans une langue qui n'est pas nécessairement sa langue première ou même une langue seconde, entraînant un décalage dans la façon dont l'information est reçue et exprimée. Bien qu'il ne s'agisse pas d'un handicap, cet obstacle peut nécessiter des mesures d'accommodement, comme la prestation de cours de langue, l'accès à des technologies et applications de traduction ou des services d'interprétation afin d'éliminer le décalage dans le traitement de l'information et la réponse.

Tenez compte des éléments suivants en milieu de travail :

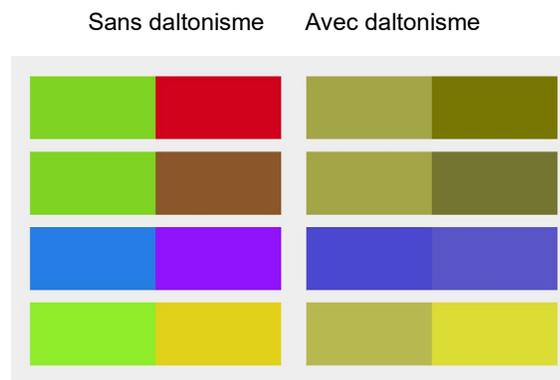
1. Une personne qui utilise une aide à la mobilité, comme un fauteuil roulant, et qui ne peut pas entrer dans un magasin sans rampe d'accès ou sans abaissement de trottoir – un point d'accès important qui n'a pas été pris en compte dans l'environnement bâti originel. Cette incompatibilité pourrait être résolue en s'assurant que les codes du bâtiment tiennent compte de ces points d'accès importants au début du processus de conception.

Le saviez-vous?

Des abaissements de trottoir ont été aménagés en 1945 à Kalamazoo, au Michigan, pour aider d'anciens combattants à se déplacer sur les routes et les trottoirs pour assister à des entrevues d'emploi. De nos jours, les abaissements de trottoir sont non seulement commodes pour les aides à la mobilité, mais aussi pour les poussettes, les vélos, les planches à roulettes, les services de livraison par messagerie et les chariots d'épicerie! Cette adaptation pour les personnes handicapées, devenue depuis largement adoptée dans la société, est maintenant connue sous le nom d'**effet de la « bordure de trottoir abaissée »**, un terme couramment utilisé par les décideurs et les concepteurs qui créent des expériences plus inclusives et équitables.

2. Autre exemple : une personne participant à une réunion d'équipe de projet et pouvant ne pas distinguer les couleurs contenues dans un graphique en raison d'une protanopie ou d'un daltonisme dû à l'insensibilité à la lumière rouge, et qui perturbe la perception des couleurs vertes, rouges et jaunes. Cet état héréditaire est la forme la plus courante de daltonisme et constitue un handicap invisible. Cette incompatibilité pourrait être résolue en s'assurant que les couleurs contenues dans un graphique soient choisies en fonction d'un public plus vaste.

Les blocs de couleurs à droite illustrent comment une personne atteinte de daltonisme peut percevoir les couleurs dans une présentation visuelle. Le fait de tenir compte d'une variété d'expériences utilisateur peut nous aider à éliminer proactivement les obstacles à la participation en concevant toutes les communications, y compris les images, de façon à ce qu'elles soient plus inclusives.



Qu'en est-il d'une incapacité temporaire?

Un exemple d'incapacité temporaire peut être un bras fracturé empêchant une personne d'utiliser la souris d'un ordinateur. Cette « incompatibilité » pourrait être résolue en s'assurant que toutes les fonctionnalités accessibles au moyen de la souris le soient également au moyen du clavier ou d'un logiciel d'activation vocale disponible sur diverses plateformes comme un téléphone mobile, un ordinateur portable et un ordinateur de bureau.

Qu'en est-il d'une incapacité situationnelle?

Un exemple d'incapacité situationnelle peut être la nécessité de recourir à un sous-titrage codé pendant que l'on travaille sur un ordinateur portable dans un café achalandé ou un espace de travail partagé. Le recours à ce type de solution est également nécessaire pour répondre aux préférences et aux besoins en matière de communication des membres d'une équipe travaillant pour des entreprises canadiennes qui mènent des activités en français et en anglais.

En offrant des mesures d'adaptation et en concevant des produits et services qui tiennent compte d'un plus large éventail de personnes et de leurs besoins uniques, nous éliminons des obstacles à l'inclusion. Nous avons ainsi la possibilité d'attirer de nouvelles perspectives dans nos lieux de travail et de gagner de nouveaux clients.

Sobeys inc. a lancé des programmes comme le **magasinage adapté aux sensibilités sensorielles** et le [lecteur d'étiquettes de médicament ScripTalk](#) (vidéo en anglais) dans divers magasins et pharmacies partout au Canada afin d'éliminer des obstacles à l'inclusion. De plus, de nombreux directeurs de magasin et franchisés partout au pays collaborent avec des organismes communautaires afin d'embaucher du personnel de façon plus inclusive. Ces initiatives améliorent l'expérience client et la mobilisation des équipes et offrent des occasions d'apprentissage pour répondre aux besoins propres à certains employés et clients.

Taille et étendue du « marché des personnes handicapées »

« On estime à 1,85 milliard le nombre de personnes handicapées dans le monde; c'est donc un marché émergent plus grand que la population de la Chine. Si on tient compte de la famille et des amis de ces personnes, on ajoute alors 3,3 milliards de consommateurs potentiels qui agissent sur la base de leurs liens émotionnels avec les personnes handicapées. Les handicaps rejoignent 73 % des consommateurs. »

[traduction libre] – [The Global Economics of Disability](#) (document en anglais)

Le marché des personnes handicapées touche 53 % des consommateurs à l'échelle mondiale. La [présente vidéo](#) (en anglais) illustre la taille de ce marché. Au Canada, lorsque l'on inclut les amis et les membres de la famille, on estime que les personnes handicapées contrôlent plus de 1 billion de dollars par année en revenus disponibles – un marché important et inexploité!

Mythes et réalités

MYTHE : Il est possible de voir qu'une personne est handicapée.

Réalité : De toutes les personnes handicapées, 80 % présentent un handicap invisible. L'épilepsie, la maladie de Crohn, la colite ulcéreuse, le diabète, le daltonisme, la dyslexie, la dyspraxie, le TDAH, la douleur chronique et la sclérose en plaques en sont quelques exemples.

Le saviez-vous? « *La maladie mentale est l'une des principales causes d'invalidité au Canada* » – Centre de toxicomanie et de santé mentale.

« La maladie mentale touche environ 1,2 million de nos enfants et adolescents. À l'âge de 25 ans, ce nombre atteint 7,5 millions (soit environ un Canadien sur cinq) » – [Commission de la santé mentale du Canada](#).

Il est important d'éviter de formuler des hypothèses sur les habiletés et de demander à toutes les personnes quelles sont les mesures d'adaptation nécessaires à leur succès professionnel.

MYTHE : Une personne handicapée ne doit pas avoir de contact direct avec la clientèle.

Réalité : Les études ont démontré que les employés et les clients font état d'expériences et de perceptions positives lorsque les employeurs font activement la promotion de pratiques d'embauche inclusives.

MYTHE : Une personne handicapée n'est pas fiable.

Réalité : Les personnes handicapées ont tendance à demeurer en poste plus longtemps et à être moins absentes, ce qui réduit les coûts de formation¹.

MYTHE : L'embauche de personnes handicapées augmente le nombre d'incidents de sécurité et provoque la hausse des primes d'assurance.

Réalité : Chez les personnes handicapées, le taux d'incidents de sécurité est 40 % plus bas et le taux d'absentéisme professionnel, 60 % plus bas².

MYTHE : Le coût des mesures d'adaptation pour une personne handicapée nuit à son embauche.

Réalité : Plus de la moitié des employeurs (57 %) ne font aucune dépense à cet égard. En fait, la majorité des mesures d'adaptation coûtent 500 \$ ou moins et peuvent être aussi simples que le déplacement d'un bureau, l'ajout d'une chaise ou d'un clavier ergonomique, l'aménagement d'un horaire flexible ou l'utilisation d'un casque d'écoute mains libres³.

MYTHE : Une personne handicapée n'est pas aussi performante.

Réalité : En réalité, 90 % des personnes handicapées affichent une performance moyenne ou supérieure à la moyenne^{4,5}.

Notes :

¹ J. Graffam, A. Shinkfield, K. Smith et U. Polzin. « Employer Benefits and Costs of Employing a Disability », *Journal of Vocational Rehabilitation*.

² Kaletta, James P., Douglas J. Binks et Richard Robinson. « Creating an Inclusive Workplace: Integrating Employees with Disabilities into a Distribution Centre Environment », *Professional Safety*, juin 2012.

³ « Workplace Accommodations Low Cost High Impact ». *Job Accommodation Network (JAN)*. <https://askjan.org/topics/costs.cfm>

⁴ J. Graffam, A. Shinkfield, K. Smith et U. Polzin. « Employer Benefits and Costs of Employing a Disability », *Journal of Vocational Rehabilitation*, vol. 17 (2002), pages 251-263.

⁵ « An Untapped talent Pool: The Opportunity in Employing People with Disabilities », *Association nationale des gouverneurs*, novembre 2017. <https://medium.com/nga-economic-opportunity/an-untapped-talent-pool-the-opportunity-in-employing-people-with-disabilities-77be9f76339c>

L'importance d'utiliser un langage inclusif

Lorsque vous parlez à une personne handicapée, il est important que vous vous concentriez sur la personne et non sur son handicap. Elle peut être née avec un handicap ou l'acquérir en raison de l'âge, de la maladie ou d'un accident. Le handicap peut être visible, invisible ou temporaire.

- **Privilégiez l'appellation « personne handicapée ».** Les autres termes pourraient être offensants.
- **Mettez l'accent sur la personne et non sur son handicap.** Au lieu de dire « handicapé », pensez à dire « employé [ou client] handicapé ». L'utilisation du terme « personne handicapée » valorise la personne plutôt que de souligner son handicap. Évitez également de présumer qu'une personne a un handicap.
- **Évitez un langage qui évoque une faiblesse ou une infirmité.** Plutôt que de dire « un employé [ou client] en fauteuil roulant », dites « un employé [ou client] qui utilise un fauteuil roulant ou une aide à la mobilité ». Les personnes utilisent une aide à la mobilité ou un équipement adapté pour être plus autonomes.

- **Évitez les qualificatifs tels que « courageuse » ou « spéciale » pour décrire une personne handicapée.** Le fait de décrire une personne handicapée comme étant « courageuse » ou « spéciale » parce qu'elle a « surmonté » un handicap implique qu'il est inhabituel pour une personne handicapée d'avoir des talents ou de pouvoir contribuer à la société, ce qui stigmatise encore plus les personnes handicapées.

Examinons de plus près le langage qui touche les personnes ayant un handicap. Plus tôt dans ce guide, nous avons fourni une définition d'une personne handicapée fondée sur une terminologie juridique ou médicale. La plupart des expressions couramment utilisées pour parler des personnes ayant un handicap proviennent de sources juridiques, médicales ou réglementaires et se sont intégrées à notre société. En utilisant un langage inclusif, il est possible de corriger les idées fausses et les attitudes déplacées au sujet des handicaps pour créer une culture plus inclusive. Voici quelques suggestions pour utiliser un langage plus inclusif lorsque vous parlez de handicaps.

REMARQUE : Ces renseignements ne sont présentés qu'à titre indicatif. La façon dont les personnes s'identifient à un handicap peut être très personnelle et les références et les termes employés peuvent évoluer au fil du temps. Il est important de ne pas présumer d'un handicap chez une personne et de ne pas lui poser de questions à ce sujet, à moins que la personne décide d'elle-même de divulguer son handicap.

TERME À PRIVILÉGIER

Handicap
 Personne avec un handicap
 Personne qui estime avoir un handicap
 Personne ayant (nom précis du handicap)
 Personnes handicapées
 Personne non handicapée
 Personne qui ne s'identifie pas comme une personne handicapée
 Les personnes non handicapées
 Accessibles (espaces ou lieux), p. ex. stationnement accessible
 Inclusifs (espaces ou lieux)
 Adaptation du lieu de travail
 Ajustement du lieu de travail
 Modification du lieu de travail
 Modification des processus de travail
 Obligation de prendre des mesures d'adaptation (seulement en référence à la loi)
 Souplesse en milieu de travail

TERME À PRIVILÉGIER

Inclusion des personnes handicapées
 Égalité des personnes handicapées
 Personne qui a un handicap
 Personne sans handicap
 Adapté aux besoins d'accessibilité

TERME À ÉVITER

Déficience
 Infirmes
 Problème physique
 Incapacité

Continuum des capacités
Développement des capacités
Personne invalide
Personne avec un problème physique
Personne déficiente
Personne souffrant de...
Personne affligée de...
Personne qui a un trouble de...
Personne aux capacités normales
Personne normale
Adaptation raisonnable
Accommodement raisonnable

Conseils pour favoriser l'inclusion des personnes handicapées

Nous sommes en voie de bâtir une organisation plus diversifiée, plus équitable et plus inclusive. La culture de notre entreprise repose sur notre raison d'être : Nous sommes une famille qui nourrit l'esprit de famille. Nous avons comme passion et mission collective d'embellir la vie des familles, des communautés et de nos employés en leur offrant des expériences merveilleuses.

Répondre aux craintes ou à l'inconfort liés aux handicaps en voyant ceux-ci comme faisant partie de qui nous sommes – ils peuvent être permanents, temporaires ou situationnels et peuvent survenir à tout moment dans notre vie. Nous nous sentons souvent à l'aise dans un environnement qui reflète nos propres expériences de vie et attitudes, ce qui peut exclure des compétences et des points de vue utiles qui peuvent enrichir nos milieux de travail et nos collectivités. Voici quelques conseils à prendre en considération :

1^{er} CONSEIL : Suivez une formation sur les préjugés inconscients pour vous aider à réfléchir à vos attitudes et à vos comportements potentiellement négatifs ainsi qu'à la façon dont ils peuvent affecter les décisions d'embauche et les interactions au travail. Ces attitudes et comportements peuvent se refléter dans votre langage en milieu de travail et créer des obstacles à l'accueil des personnes handicapées.

2^e CONSEIL : Réfléchissez à la nature de la relation que vous pourriez avoir avec un handicap : il peut s'agir d'une expérience personnelle qui peut être visible ou non, d'un membre de votre famille, d'un ami, d'un voisin ou d'un client. Cherchez des occasions dans votre communauté de participer à des conversations sur les handicaps.

3^e CONSEIL : Examinez votre environnement. Y a-t-il des obstacles dans votre milieu de travail ou votre communauté qui peuvent empêcher des employés ou des clients de participer pleinement au travail ou à un atelier? Réfléchissez ensuite au modèle « social » de l'incapacité et à la façon dont vous pouvez remédier aux « incompatibilités » dans votre environnement local afin de créer des expériences plus équitables et inclusives pour les employés et les clients. Par exemple, les adaptations apportées à l'environnement physique des magasins pour offrir aux clients ayant des sensibilités sensorielles un environnement de magasinage à stimuli atténués peuvent aussi être apportées à des environnements de bureau.

4^e CONSEIL : Créez un espace sûr pour que les employés se sentent à l'aise de parler de leurs expériences. Mobilisez les employés, en particulier ceux qui ont révélé un handicap, les clients et les partenaires communautaires locaux tels que les réseaux de soutien de l'Institut national canadien pour les aveugles (INCA) ou liés à l'autisme afin de fournir des points de vue et des recommandations sur la façon de rendre le milieu de travail plus inclusif pour les personnes handicapées. La cocréation, en mettant à contribution des points de vue et des expériences vécues variés pour de nouveaux projets, produits et services, permet d'accroître la mobilisation et l'innovation – ce qui crée de meilleures expériences pour plus de personnes.

5^e CONSEIL : Lors du processus d'embauche, ne portez pas de jugements sur la capacité d'une personne à effectuer le travail en supposant qu'elle a un handicap. Concentrez-vous sur les compétences et sur l'expérience de travail de la personne, et cherchez à découvrir ses compétences et expériences extérieures à son curriculum vitæ qu'elle peut apporter et qui peuvent être des signes de créativité, de résilience, de curiosité et d'adaptabilité. L'expérience de travail des personnes handicapées comporte souvent des écarts entre les emplois en raison des obstacles systémiques et comportementaux auxquels elles font face pour trouver du travail.

6^e CONSEIL : Au moment d'embaucher de nouveaux employés, demandez si des mesures d'adaptation sont nécessaires avant ou pendant l'entrevue, ou au moment de l'embauche. Demandez à tous d'adopter cette habitude pour éviter les hypothèses et offrir une expérience positive aux candidats. N'oubliez pas que les handicaps peuvent survenir à tout moment au cours d'une vie, le plus souvent après l'âge de 50 ans. Ces handicaps peuvent être permanents, temporaires ou situationnels.

7^e CONSEIL : Consultez les partenaires d'affaires des RH et les membres de l'équipe de la diversité, de l'équité et de l'inclusion pour déterminer le soutien dont vous pourriez avoir besoin pour favoriser l'inclusion des personnes handicapées, y compris en pratiques exemplaires en matière d'accessibilité et d'adaptation. N'oubliez pas que nous sommes en voie de bâtir ensemble une culture plus inclusive où tout le monde a sa place!

Histoire d'employé : « Concevoir un monde plus accessible et inclusif »



Walter White (au centre) avec les membres de son équipe Larry Goodwin, Quinten Martin et Mindy Coombs.

Concevoir un monde plus accessible et inclusif – Journée mondiale de sensibilisation à l'accessibilité

Plus d'un milliard de personnes dans le monde ont un handicap. Bon nombre des technologies utilisées aujourd'hui pour communiquer, travailler rapidement et de façon efficace, et répondre à la demande de notre clientèle ont été créées pour les personnes qui ont besoin de technologies adaptées pour vivre dans une société qui n'est pas accessible.

La [Journée mondiale de sensibilisation à l'accessibilité](#) a lieu le 20 mai depuis 10 ans. Le mouvement a pris de l'ampleur grâce à un réseau mondial de contenu numérique inclusif sur l'accessibilité visant à sensibiliser la population à l'importance de l'accessibilité des sites Web et des interfaces mobiles.

Dans le cadre de la Journée mondiale de sensibilisation à l'accessibilité 2021, nous avons discuté avec Walter White, un membre de l'équipe Sobeys dans le rayon des fruits et légumes. Il nous a parlé des technologies qu'il utilise dans le cadre de son travail au magasin Sobeys de Liverpool et des améliorations possibles afin d'éliminer les obstacles pour tous, pas seulement pour les personnes aveugles ou celles qui ont une basse vision.

DEI : Walter, parlez-nous de vous. Depuis combien de temps êtes-vous membre de l'équipe Sobeys?

WW : Je suis né à Terre-Neuve. J'ai déménagé en Nouvelle-Écosse avec ma femme, Sandi, en 2001 après avoir travaillé plusieurs années comme directeur de magasin dans le nord de l'Ontario.

J'ai commencé à perdre la vue vers l'âge de 20 ans et je suis complètement aveugle depuis environ 10 ans. Je travaille chez Sobeys depuis juillet 2001. J'ai été gérant, assistant-gérant et commis des fruits et légumes, président de la santé et sécurité au travail, formateur SIMDUT et président de la fidélisation.

DEI : Quels appareils, technologies et applications d'assistance utilisez-vous au travail et à la maison?

WW : J'utilise un iPhone 7 équipé de l'outil VoiceOver. J'utilise régulièrement les applications **TapTapSee.**, **BeSpecular**, **ColourID**, **DocScanner**, **LibreLink**, **FaceTime** et l'outil parole-texte.

DEI : Pouvez-vous décrire quelques outils d'assistance que vous utilisez au travail et dans votre communauté?

WW : **TapTapSee** est une application qui fournit une description audio du contenu que je capture en photo ou en vidéo. Je l'utilise pour repérer des produits ou lire des instructions. L'incroyable application **BeSpecular** offre les services virtuels de bénévoles partout dans le monde qui peuvent être mes yeux lorsque j'ai besoin d'assistance. Je décris une situation ou je prends une photo et **BeSpecular** envoie ces

renseignements à une personne voyante qui me répond en quelques minutes. L'application **ColorID** me permet d'identifier les couleurs pour que nos rayons de fruits et légumes aient toujours fière allure.

DEI : Quelles sont vos recommandations pour améliorer l'expérience de magasinage de notre clientèle?

WW : Un élément sonore ou tactile pour marquer le début de chaque file d'attente aux caisses. De plus, les flèches au sol ne sont pas tactiles. C'est donc impossible pour moi de savoir dans quel sens circuler.

DEI : Quels sont les obstacles que vous rencontrez au travail ou dans la communauté?

WW : La nouvelle pointeuse a un écran tactile alors je ne peux pas l'utiliser seul. Puisqu'il n'y a pas de narration ni de bouton en relief, j'ai besoin de l'aide de mes collègues pour pointer à l'arrivée et au départ.

Dans la communauté, les trottoirs, les passages pour piétons et les feux de circulation sont des obstacles parce que les avertissements sonores ne commencent pas au bon moment, les trottoirs sont hauts et les passages pour piétons sont mal alignés avec les abaissements de trottoir.

J'aimerais toutefois souligner que je travaille avec des collègues et des gérants qui se font toujours un plaisir de m'aider et d'aider les personnes handicapées. Je ne pourrais pas avoir une meilleure équipe!

Pour obtenir des conseils ou du soutien afin d'offrir une expérience d'entrevue inclusive, veuillez communiquer par courriel à Florence.Chapman@sobeys.com ou à diversity.inclusion@sobeys.com.