



Les mesures d'adaptation au travail

Les différences faciales dans le monde du travail

Au Canada, plus de deux millions de personnes vivent avec une différence faciale.

Ont une différence faciale toutes les personnes touchées par une condition ou un syndrome affectant leur apparence, du cou au sommet de la tête, que ce soit congénital (présent depuis la naissance), acquis (apparu après la naissance) ou épisodique (qui apparaît et disparaît).

Les individus qui appartiennent à la communauté des personnes qui ont des différences faciales habitent partout au Canada, dans toutes les provinces et tous les territoires, et peuvent faire partie de divers groupes qui militent pour l'équité. Parmi les intersectionnalités nous pouvons lister l'appartenance aux peuples noirs, aux peuples autochtones, aux collectivités racialisées, à la communauté 2SLGBTQIA+, aux réfugiés, et à bien d'autres regroupements de populations variées et sous-représentées. L'enquête que nous avons menée auprès de la communauté en 2022 montre qu'un tiers des personnes qui ont des différences faciales se déclarent avoir un handicap; les deux autres tiers non. Il est essentiel de reconnaître les besoins de la communauté, qu'ils soient uniques ou intersectionnels, afin de créer un espace de travail sécuritaire et inclusif où les personnes se sentent valorisées, respectées et soutenues au même titre que toute autre.

Mesures d'adaptation, handicap et différence faciale

De nos jours, la législation canadienne en matière de droits de la personne n'établit pas la différence faciale dans une catégorie spécifique. En constatant que seulement un tiers des personnes qui ont une différence faciale se reconnaissent un statut de handicap, on s'aperçoit que le monde du travail ne confère aux deux tiers de la communauté (soit environ 1,3 millions de Canadiens) aucuns droits spécifiques établis ni mesures de protections essentielles (obligation de prendre des mesures d'adaptation inclusives). Un certain nombre de personnes qui ont une différence faciale ne se reconnaissent pas de handicap, soit à cause de la stigmatisation sociale associée au handicap, soit parce que leur condition n'a aucun impact sur leurs capacités.

Prendre des mesures d'adaptation est une obligation légale au Canada. Les patrons et les fournisseurs de services se doivent de modifier leurs politiques et leurs pratiques afin de permettre la pleine participation de tous et de promouvoir l'inclusion. Le but de l'obligation de prendre des mesures d'adaptation est de s'assurer que les personnes qui sont par ailleurs capables de travailler ne soient pas injustement exclues quand les conditions de travail peuvent être modifiées sans que les contraintes pour l'employeur ne soient excessives.

Afin de parvenir à l'équité et à l'inclusion, les patrons et les fournisseurs de services se doivent d'identifier et d'éliminer les obstacles et les préjugés qui ont un impact négatif sur les employés et sur les postulants. Il est aussi demandé aux patrons de fournir les outils et les ressources nécessaires aux employés pour qu'ils mènent à bien leurs fonctions du mieux qu'ils puissent.

Chaque personne a des besoins qui lui sont propres et qui doivent être évalués individuellement lorsqu'une demande d'adaptation est faite. Certaines différences faciales peuvent avoir un impact sur l'audition, sur la parole, sur la vue, sur la mobilité ou sur tout autre trait qui peut engendrer des difficultés particulières.

Voici une liste non exhaustive des mesures d'adaptation qui pourraient être prises pour le bénéfice des employés qui ont des différences faciales :

- Mise à disposition de technologies adaptées : loupe d'écran, logiciel de lecture d'écran, logiciel de synthèse vocale, clavier adapté, téléimprimeur, amplificateur portable, sous-titrage codé, etc.
- Bureau accessible, rampe d'accès, couloirs suffisamment vastes pour accueillir une chaise roulante ou tout autre appareil utilisé par une personne à mobilité réduite.
- Modifications des horaires de travail ou périodes de repos compréhensives pour concilier avec les périodes de traitement ou de récupération post-opérationnelles, les rendez-vous médicaux, dentaires, de santé mentale ou de bien-être récurants, ou tout autre rendez-vous dû à la différence faciale. Envisager d'offrir des pauses plus fréquentes ou plus longues, ou une modification des débouchés de carrière.
- Formations d'appoint ou modification des standards et des fonctions liés à l'emploi (souvent nécessaires dans le cas d'une différence faciale nouvellement acquise) qui pourraient se traduire par des opportunités de travail transitionnelles ou par une mutation latérale.
- Interaction directe avec les postulants pour savoir si leur participation au processus de recrutement et aux entrevues nécessite des mesures d'adaptation.
- Caméras optionnelles lors des réunions virtuelles. L'utilisation d'outils de rencontre virtuelle, comme Zoom ou Teams, a un impact important sur la santé mentale et peut exacerber les difficultés rencontrées par les personnes qui ont des différences faciales.

Offrir la possibilité de participer à des réunions avec ou sans caméra permet de créer un espace plus sécuritaire et plus inclusif pour tous.

- Autres ajustements : évaluation ergonomique et mise à disposition de matériel ergonomique, modification des niveaux de luminosité et de son dans l'espace de travail, ajustement des couloirs d'air chaud et froid, mise en place d'un environnement sans parfums, etc.

La différence faciale, le model social du handicap et la création d'opportunités

Le modèle social du handicap remarque que les désavantages subis sont dus aux réactions et aux obstacles introduits par la société plutôt qu'aux difficultés et aux différences inhérentes à la personne. Les comportements face à la différence (par exemple : partir du principe que la personne qui a une différence faciale n'est pas capable de remplir certaines tâches) et l'incapacité de la société à prendre en compte la différence en font partie.

Les membres de la communauté canadienne des personnes qui ont des différences faciales peuvent se déclarer appartenir à l'un des groupes suivants :

- Personne ayant une incapacité physique au sens traditionnel du terme Handicap;
- Personne ayant une différence faciale, sans toutefois être en situation de handicap;
- Personne ayant une incapacité physique et une différence faciale (veuillez noter l'intersectionnalité entre deux identités distinctes);
- Personne ayant une incapacité physique au sens du model social du handicap.

Peut importe leur choix d'appartenance et bien que le vécu de chaque personne qui a une différence faciale est unique, les membres de la communauté sont souvent confrontés à des obstacles systémiques et sociaux basés sur des perceptions erronées et des stéréotypes négatifs.

Le model social du handicap aide à surmonter certains de ces obstacles et à progresser vers l'égalité.

Voici une liste non exhaustive des ajustements pouvant être envisagés pour écarter les obstacles auxquels font face les personnes qui ont une différence faciale :

- Reconnaître le model social du handicap et l'impact qu'il peut avoir sur les employés qui ont une différence faciale. Ceci peut impliquer d'investiguer pour trouver et affronter les préconceptions internes profondément ancrées et de comprendre comment les stéréotypes et les perceptions erronées influencent le développement des politiques, des procédures, des interactions personnelles et la culture interne de l'organisation.

- S'assurer que les politiques de diversité, d'équité et d'inclusion de l'organisation mentionnent la différence faciale, clairement, en tant que catégorie indépendante. De la sorte, les membres de cette communauté peuvent se prévaloir des protections prévues par ces politiques et par ces procédures et se sentir soutenus au même titre que tout autre.
- Parler de la différence faciale dans les formations offertes aux employés et à la hiérarchie au sujet de la diversité, de l'équité et de l'inclusion, et former à nouveau les employés déjà en poste si la différence faciale n'était pas mentionnée auparavant dans ces formations.
- Appuyer la hiérarchie dans le traitement des demandes d'adaptation et assister sa mise en place.
- Aborder les problèmes de mauvais traitements, de micro-agressions et d'injures au travail.

Pour les sujets de préoccupation listés ci-dessous (points expressément soulevés par la dernière enquête menée par AboutFace auprès de la communauté des personnes qui ont une différence faciale) s'assurer que des protections, des politiques et des procédures soient mises en place dans l'espace de travail :



Regard fixe ou bouche bée des collègues de travail
signalé par 51 % des personnes interrogées



Inconfort ou sentiment d'être malvenu lors du recrutement
signalé par 50 % des personnes interrogées



Manque d'opportunités d'avancement professionnel
signalé par 43 % des personnes interrogées



Intimidation et harcèlement
signalé par 36 % des personnes interrogées



Suppression (dénier de l'existence de la différence faciale)
signalé par 35 % des personnes interrogées



Sentiment de ne pas être vu ou entendu
signalé par 31 % des personnes interrogées

- Inclure la différence faciale à la questions Diversité du formulaire d'embauche. Certains membres de la communauté trouvent utile de mentionner leur différence faciale en amont d'une entrevue. Donner l'option de cocher la case « différence faciale », parmi les options d'ethnie, de genre ou de handicap par exemple, montre aux membres de la communauté que leur candidature est la bienvenue, qu'ils seront traités avec respect lors du processus de recrutement et que les opportunités de réussite seront les même pour tous.
- Prendre note du mois de l'acceptation des différences cranio-faciales (en septembre au Canada) ou de la semaine de l'égalité des visages (au mois de mai, internationalement). Reconnaître l'existence de ces activités de sensibilisation dénote d'un engagement à mettre en place un espace sécuritaire et inclusif où les personnes qui ont une différence faciale sont valorisées, respectées et soutenues.

Ce bulletin a vu le jour grâce au généreux soutien de [Anchor HR](#).



A B O U T F A C E ^{MD}

Qui nous sommes

AboutFace est une œuvre caritative nationale. Notre but est de promouvoir l'équité et l'égalité des chances des personnes ayant des différences faciales au travers de programmes d'éducation, de soutien, et de défense des droits.

Pour obtenir plus de renseignement ou de l'aide, veuillez nous contacter ou vous rendre sur notre site Web à aboutface.ca.

51 Wolsley Street | Toronto, ON | M5T 1A4

Sans Frais 1.800.665.3223 | **Téléphone** 416.597.2229 | **Télecopieur** 416.597.8494

Courriel info@aboutface.ca | aboutface.ca

 AboutFaceCanada

 AboutFace

 AboutFaceCanada

 AboutFace

 AboutFaceEvents

Ce guide ne peut être copié ou reproduit qu'avec l'autorisation d'AboutFace. Numéro d'enregistrement de l'organisme de bienfaisance : 126761410RR0001