

# Aménagements raisonnables

Pour garantir que toutes les personnes bénéficient d'un accès égal et d'une égalité de traitement intégrale en matière d'emploi, il peut être nécessaire d'apporter des «aménagements raisonnables». Cette brochure offre une vue d'ensemble de ce que cela signifie dans le cadre du recrutement de membres du personnel et de volontaires ayant un handicap.

## Comprendre les besoins d'aménagements raisonnables

La Convention relative aux droits des personnes handicapées (CDPH) des Nations Unies et les directives de l'Organisation internationale du Travail (OIT) regroupées dans la publication Promouvoir la diversité et l'inclusion grâce à des ajustements sur le lieu de travail définissent les aménagements raisonnables comme suit: «Modifications et ajustements nécessaires et appropriés n'imposant pas de charge disproportionnée ou indue, en fonction des besoins dans une situation donnée, pour assurer aux personnes handicapées la jouissance ou l'exercice, sur la base de l'égalité avec les autres, de tous les droits de l'homme et de toutes les libertés fondamentales.» Ces besoins peuvent se manifester durant le processus de sélection et de recrutement des nouveaux employés ou volontaires, au moment de leur intégration et tout au long de leur contrat ou mission.



*Modifications pour mobilité réduite : aménagements pour améliorer l'accessibilité du lieu de travail d'Olga Altmann, volontaire en fauteuil roulant pour le PNUD en République dominicaine.*



UN  
VOLUNTEERS

## Exemples d'aménagements raisonnables habituels

Les besoins d'aménagements raisonnables peuvent comprendre des modifications apportées aux équipements de travail et aux tâches confiées aux employés ou volontaires ainsi que l'adaptation des régimes et des environnements de travail. La prise de conscience de ces besoins et les attitudes qu'ils suscitent sont aussi des éléments importants des aménagements raisonnables. Le programme VNU a recueilli de nombreuses expériences illustrant une vaste gamme de besoins d'aménagements raisonnables exprimés par des membres du personnel ou des volontaires ayant un handicap. Les dispositions en matière d'aménagements raisonnables qui ont été apportées jusqu'à présent sont décrites ci-dessous.

| CATÉGORIE                                             | EXEMPLES                                                                                                             |
|-------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Accessoires de bureau spéciaux                        | Lampe de bureau, grand écran d'ordinateur, logiciel de lecture d'écran ou de transcription de la voix en texte, etc. |
| Régimes de travail flexibles                          | Pauses plus longues et plus fréquentes, télétravail, etc.                                                            |
| Documents en format spécial                           | Informations en braille et au format électronique                                                                    |
| Personne d'assistance                                 | Soutien ou ami pour aider la personne à se rendre jusqu'au lieu de travail ou aux conférences et s'y déplacer        |
| Aide à la communication                               | Interprète en langue des signes, sous-titrage, etc.                                                                  |
| Lieu de travail, transport et hébergement accessibles | Rampe d'accès, entrée au niveau du sol, chauffeur pour se rendre au bureau, etc.                                     |
| Autres                                                | Réorganisation du matériel de bureau et de l'espace de travail, formation en orientation ou mobilité                 |

Tous les membres du personnel et les volontaires doivent être formés et sensibilisés aux besoins potentiels de leurs collègues ou futurs collègues, et les mesures de formation et sensibilisation correspondantes doivent faire partie intégrante des dispositions d'aménagements raisonnables. Il est aussi essentiel que le lieu de travail soit prêt et fermement résolu à soutenir les membres du personnel et les volontaires ayant des besoins d'aménagements raisonnables. Des attitudes positives entraîneront des formulations et un mode de communication appropriés qui refléteront une vision également positive des besoins en matière d'aménagements raisonnables. Enfin, les aménagements raisonnables ne se limitent pas au lieu de travail, mais comprennent le transport vers et depuis le lieu de travail, les conférences ou les voyages en mission.

## Domaines des besoins d'aménagements raisonnables

Il vaut mieux examiner les différents domaines où s'expriment les besoins d'aménagements raisonnables plutôt que de se concentrer sur les handicaps, et ce, pour les raisons suivantes.

- Les besoins des personnes handicapées ne sont pas forcément les mêmes, que ces personnes aient le même handicap ou non.
- Un handicap peut entraîner des besoins dans différents domaines et sous différentes formes, ce qui explique pourquoi il est plus judicieux d'examiner les besoins (plutôt que le diagnostic/handicap).
- Le terme «handicap» comporte une connotation négative et catégorise les personnes d'une manière qui n'aide en rien à évaluer avec pertinence les besoins d'aménagements raisonnables.

Par conséquent, utiliser le terme «besoin» et parler de fonctionnalités différentes peut aider à éviter des conclusions erronées d'une personne handicapée à une autre. Cela permet aussi de faire preuve de respect et de montrer une attitude positive envers les personnes ayant différentes compétences et différents besoins. Employer une formulation et un mode de communication respectueux a aussi une influence positive sur les identités et les perceptions de tous les membres du personnel et volontaires concernés. Les besoins d'aménagements raisonnables peuvent se manifester dans les domaines suivants : audition, vision, santé physique, santé mentale, médical, etc. Les photographies présentées dans cette brochure montrent des exemples d'ajustements en matière d'aménagements raisonnables qui pourraient être nécessaires pour certains domaines de besoins.



*Modifications pour déficience auditive: Chubili Moses (sourde), avec un interprète en langue des signes et deux autres volontaires durant une discussion interactive en groupe, pendant un atelier au Kenya.*



*Modifications pour déficience visuelle: la volontaire aveugle Huong avec sa canne blanche, aidée par une personne d'assistance dans les bureaux du PNUD au Vietnam.*



**UN  
VOLUNTEERS**



## Évaluation des besoins d'aménagements raisonnables

Les points suivants doivent être pris en compte lors de l'évaluation et de la mise en œuvre des aménagements raisonnables.

- Évaluer les besoins le plus tôt possible dans le processus de recrutement (par exemple, immédiatement après la sélection d'un[e] candidat[e]) permet de garantir une préparation adéquate du lieu de travail. Préparer un formulaire d'évaluation des besoins comportant des questions spécifiques pour chaque type de besoins peut aider à évaluer et comprendre les besoins des personnes handicapées.
- Il faut s'assurer que la perspective de la personne handicapée est la principale source d'information et veiller à ce qu'elle fournisse elle-même les renseignements concernant l'aménagement raisonnable, car elle connaît ses propres besoins mieux que quiconque.
- Les expériences acquises en matière d'aménagements raisonnables sur d'anciens lieux de travail peuvent aider à définir les besoins les plus pertinents. D'autres experts (par exemple, des ergothérapeutes) peuvent apporter leur soutien au recruteur et aux volontaires lors de ce processus d'évaluation. Il convient de veiller à ce que le plus grand nombre de dispositions en matière d'aménagements raisonnables soit en place avant l'arrivée des membres du personnel ou des volontaires ayant un handicap. Cette approche permet d'éviter tout stress inutile lors du processus d'intégration et de garantir que le membre du personnel ou le/la volontaire peut commencer à travailler de façon productive dès son arrivée. Comme tous les besoins ne peuvent pas être anticipés, le recruteur doit toujours être prompt à réagir pour répondre aux besoins supplémentaires exprimés par la personne après son arrivée.

## Accessibilité

Il n'est pas possible de parler des aménagements raisonnables sans aborder l'accessibilité. Selon la CDPH, l'accessibilité et l'inaccessibilité concernent différents domaines parmi lesquels l'information, la communication, les attitudes sociales, les aspects physiques ainsi que les structures juridiques, économiques et autres qui sont en place. Plus l'accessibilité sera intégrée à la conception initiale du lieu de travail, moins les ajustements en matière d'aménagements raisonnables seront nécessaires. Par conséquent, prendre des mesures en faveur de l'accessibilité et de la conception universelle de toutes les structures et pratiques sur le lieu de travail peut réduire les besoins d'aménagements raisonnables et accroître l'autonomie des membres du personnel ou des volontaires pour toutes les activités professionnelles. Les listes de vérification de l'accessibilité peuvent contribuer à évaluer la mesure dans laquelle le lieu de travail et toutes ses structures et pratiques sont conçus de manière accessible. Grâce à ces informations, il est plus facile de définir les besoins d'aménagements raisonnables de membres du personnel ou volontaires particuliers. Si possible, le ou la volontaire (par exemple, volontaire national[e]) ayant un handicap doit contribuer à l'évaluation de l'accessibilité du lieu de travail avant son arrivée.





**Exemples d'accessibilité en matière de mobilité et d'information dans un bureau, pour des volontaires ayant des besoins visuels et en mobilité: des toilettes mixtes et un ascenseur avec des instructions en braille dans les locaux du PNUD au Vietnam; une rampe d'accès devant les bureaux du PNUD en République dominicaine.**

## Coûts des aménagements raisonnables

Les coûts liés aux besoins d'aménagements raisonnables peuvent varier considérablement, comme la liste des besoins potentiels présentée plus haut le suggère. Le coût moyen des aménagements raisonnables pour les Volontaires des Nations Unies ayant un handicap était de 3 500 dollars environ, mais ce coût pouvait varier dans une fourchette allant de 20 dollars à 15 000 dollars. Un lieu de travail pleinement accessible et une culture organisationnelle inclusive sont davantage susceptibles de faire baisser le coût des ajustements individuels pour les membres du personnel ou les volontaires.

## Informations complémentaires

**Programme VNU:** [www.unv.org](http://www.unv.org)

**CDPH:** <https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html>

**Stratégie des Nations Unies pour l'inclusion du handicap:** [https://www.un.org/development/desa/disabilities/wpcontent/uploads/sites/15/2019/03/UNDIS\\_20-March-2019\\_for-HLCM.P.pdf](https://www.un.org/development/desa/disabilities/wpcontent/uploads/sites/15/2019/03/UNDIS_20-March-2019_for-HLCM.P.pdf)

**Directives de l'OIT:** [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_norm/---declaration/documents/publication/wcms\\_536630.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---declaration/documents/publication/wcms_536630.pdf)

Les listes de vérification de l'accessibilité (pour le lieu de travail) et les formulaires d'évaluation (pour les membres du personnel et les volontaires) sont disponibles sur demande.