L'embauche inclusive – votre obligation d'adaptation :

TROUSSE D'OUTILS POUR LES RH

CCCD CONSEIL CANADIEN DU COMMERCE DE DÉTAIL

RCC RETAIL COUNCIL OF CANADA

À propos du Conseil canadien du commerce de détail

Nous sommes le plus grand employeur du secteur privé au Canada, avec plus de 2 millions de Canadiens travaillant dans notre secteur. Le secteur génère annuellement plus de 85 G$ en salaires et avantages sociaux. Les ventes au détail de base (à l'exclusion des véhicules et de l'essence) s'élevaient à plus de 462 G$ en 2022. Nos membres représentent plus des deux tiers des ventes au détail du pays. Nous sommes une association à but non lucratif financée par l'industrie qui regroupe des petites, moyennes et grandes entreprises de vente au détail dans toutes les collectivités du pays. Reconnus comme la Voix des détaillantsMC au Canada, nous représentons fièrement plus de 143 000 vitrines dans tous les formats de commerces de vente au détail, y compris les grands magasins, les épiceries, les magasins spécialisés, les magasins à rabais, les détaillants indépendants, les marchands en ligne et les établissements de restauration rapide.

Le Conseil canadien du commerce de détail remercie le ministère des Personnes âgées et de l'Accessibilité du gouvernement de l'Ontario pour son soutien.

Ontario

© Conseil canadien du commerce de détail 2022. Tous droits réservés.

Toutes les marques commerciales mentionnées dans le présent document appartiennent à leurs propriétaires respectifs. Il est illégal de copier cette ressource sous quelque forme ou par quelque moyen que ce soit, électronique ou mécanique, y compris la photocopie. En acceptant de recevoir ce document, vous vous engagez à respecter la loi sur les droits d'auteur.

Tous droits réservés. Aucune partie de cette publication ne peut être reproduite ou transmise sous quelque forme ou par quelque moyen que ce soit, ou stockée dans une base de données et un système de recherche, sans l'autorisation écrite préalable du Conseil canadien du commerce de détail. Novembre 2023 – Version 1

Coordonnées du Conseil canadien du commerce de détail :

1881 rue Yonge, bureau 800

Toronto (Ontario) M4S 3C4

Sans frais : 888 373-8245

Courriel : education@retailcouncil.org

Table des matières

Introduction 1

SECTION 1 : Élargir le bassin de talents dans le secteur de la vente au détail 2

- L'importance de l'inclusion
- Un bassin de talents négligé
- Le coût du roulement de personnel

SECTION 2 : Rédiger des descriptions d'emploi inclusives 10

- Exigences professionnelles justifiées
- Langage accessible et inclusif

SECTION 3 : Publication d'offres d'emploi inclusives et d'avis d'accessibilité 14

- Exemples de politiques d'accommodement au travail dans le secteur du détail
- Comment attirer les meilleurs talents en matière de diversité et d'inclusion

SECTION 4 : Créer un environnement d'entretien inclusif 16

- Notification des candidats sélectionnés pour un entretien
- Mise en place d'un environnement d'entretien inclusif

SECTION 5 : Embaucher le bon candidat 21

- Exemple de notification aux candidats retenus

SECTION 6 : Mettre en place une expérience d'accueil inclusive 24

- Élaboration d'un plan d'accommodement
- Solutions d'accommodement
- Exemple de plan d'accommodement écrit

Introduction

Saviez-vous que plus de 50 % des Canadiens vivent chaque jour avec une forme de handicap?

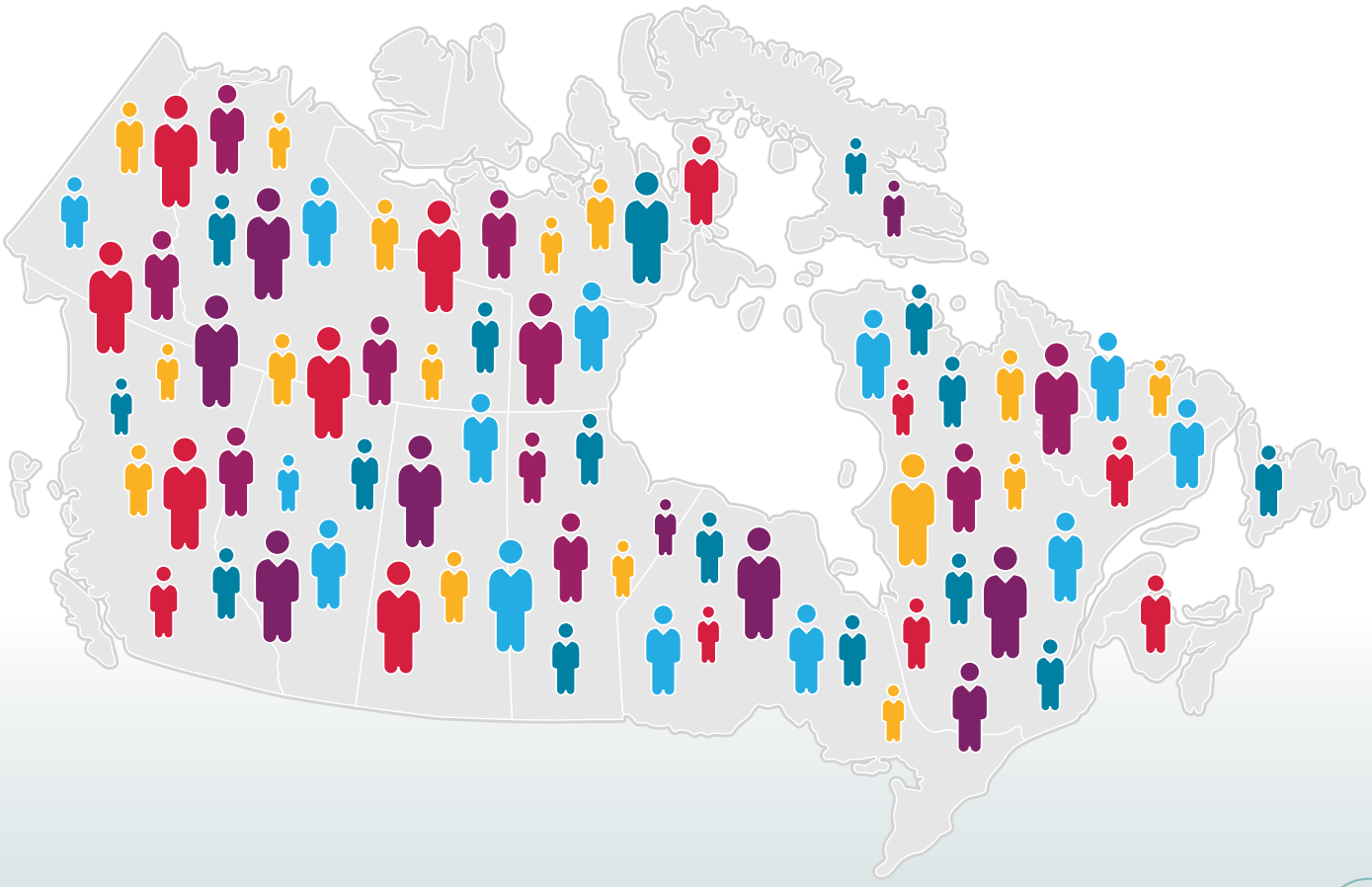
Traiter tous les employés actuels et futurs avec le même respect et la même dignité est donc essentiel pour garantir le succès et la rentabilité d'un commerce de détail.

En fait, il est particulièrement important aujourd'hui pour les détaillants d'inclure tous les segments et toutes les caractéristiques démographiques de la population canadienne dans leur stratégie de recrutement, étant donné que le pays connaît un rétrécissement de son bassin de talents. Les personnes vivant avec un handicap font partie d'un marché inexploité, car elles présentent une grande variété de compétences et d'expériences. Et, pour soutenir leurs efforts, il est extrêmement important que les détaillants comprennent les principes de base de l'embauche inclusive.

Pour commencer, les détaillants doivent mettre davantage l'accent sur les personnes vivant avec un handicap dans tous les aspects de la planification stratégique du magasin, y compris les processus et tactiques liés au recrutement, à l'intégration, au maintien dans l'emploi et à la promotion.

Pour soutenir ces efforts, il est important de créer et de maintenir une culture d'inclusion au sein de l'organisation afin que chaque employé se sente en sécurité, respecté, valorisé et bienvenu dès le premier jour.

Une culture positive et inclusive favorise un sentiment de solidarité au sein de l'équipe et le traitement équitable de tous, en veillant à ce que les employés handicapés soient placés sur la même voie de promotion et bénéficient des mêmes possibilités de développement professionnel et de croissance que leurs collègues.



Cette stratégie permet non seulement aux entreprises de faire ce qu'il faut, mais aussi de trouver les bons talents et de se différencier sur le marché hyperconcurrentiel de la vente au détail.

Pour aider les détaillants à mieux comprendre les meilleures pratiques d'embauche inclusive et leur donner la meilleure occasion de trouver les meilleurs talents parmi les personnes vivant avec un handicap dans tout le pays, le Conseil canadien du commerce de détail a élaboré le document *L'embauche inclusive – votre obligation d'adaptation : TROUSSE D'OUTILS POUR LES RH*. Celui-ci a été conçu comme un point de départ et un guide pour ceux qui travaillent dans le secteur de la vente au détail afin d'améliorer leurs stratégies d'inclusion et les pratiques d'embauche associées, et de commencer à tirer parti d'un bassin de talents inexploité au Canada.

Cette boîte à outils offre aux détaillants des ressources accessibles pour intégrer de manière transparente des pratiques de recrutement inclusives dans leurs activités.

Votre obligation d'adaptation – Normes d'emploi

En Ontario, deux grandes lois concernent les personnes vivant avec un handicap.

Code des droits de la personne de l'Ontario (CDPO, promulgué en 1962) : ce code est administré par la Commission ontarienne des droits de la personne. Le code est une législation individuelle et fondée sur les plaintes qui porte sur les questions de discrimination. Il exige des organisations qu'elles prennent des mesures d'accommodement à l'égard des personnes vivant avec un handicap jusqu'au point de la contrainte excessive, qui les empêche de faire preuve de diligence raisonnable.

LAPHO : selon la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO) et son règlement sur les normes d'accessibilité intégrées, les lois sur l'accessibilité de l'Ontario constituent la principale autorité législative de la province en matière d'accessibilité. La loi s'applique à toutes les organisations comptant un ou plusieurs employés en Ontario (publiques, privées et à but non lucratif).

Les informations fournies dans cette trousse d'outils sont basées sur la norme d'accessibilité à l'emploi du gouvernement provincial de la LAPHO et de son règlement sur les normes d'accessibilité intégrées – une norme qui exige que les détaillants de toute taille en Ontario rendent leur lieu de travail et leurs pratiques d'emploi accessibles aux employés potentiels ou actuels souffrant d'un handicap. Par exemple, les employeurs qui proposent un emploi à un candidat doivent communiquer les politiques de leur organisation en matière d'accommodements pour les employés handicapés.

Pour en savoir plus sur les lois sur l'accessibilité de l'Ontario, veuillez consulter le site suivant : ontario.ca/fr/page/accessibilite-en-ontario.

Pour en savoir plus sur les lois sur l'accessibilité des autres provinces, veuillez vous reporter aux sites Web des différentes provinces consacrés à la question de l'accessibilité.

SECTION 1 :

Élargir le bassin de talents dans le secteur de la vente au détail

Votre obligation d'adaptation – L'importance de l'inclusion

Certaines personnes naissent avec un handicap, d'autres en développent un au fil du temps, et d'autres encore sont victimes d'un accident, d'une maladie ou de l'âge. En fait, il est plus probable qu'improbable que nous connaissions déjà quelqu'un, ou que nous travaillions avec quelqu'un, qui vit avec un handicap, mais que nous ne le sachions pas.

::: Personnes vivant avec un handicap : fiche d'information :::

	Au Canada, plus d'un jeune sur 10 vit avec un ou plusieurs handicaps.
	Les personnes handicapées, ainsi que leurs amis et leurs familles, représentent plus de la moitié de la population canadienne.
	Plus de 4 Canadiens sur 10 vivant avec un handicap souffrent des effets d'un handicap grave ou très grave.
	Les troubles mentaux et les difficultés d'apprentissage sont les types de handicaps les plus courants chez les jeunes.
	Les jeunes vivant avec un handicap courent un risque plus élevé de ne pas aller à l'école ou de devenir chômeurs – un risque qui augmente souvent avec la gravité du handicap.
	30 % des Canadiens tiennent compte de l'accessibilité lorsqu'ils cherchent un endroit où faire des achats.

::: Selon le rapport *The Global Economics of Disability 2020* :::

1,85 MILLIARD	Dans le monde, 1,85 milliard de personnes vivent avec un handicap reconnu (un nombre un peu inférieur à celui de la population chinoise).
3 000 MILLIARDS	Le revenu annuel cumulé des personnes vivant avec un handicap est de 3 000 G$.
1 900 MILLIARDS	Le revenu annuel disponible cumulé des personnes vivant avec un handicap s'élève à 1 900 G$.

::: Au Canada :::

9,1 MILLIARDS	9,1 millions de personnes vivent avec un handicap reconnu.
171 $ MILLIARDS	Le revenu annuel cumulé des Canadiens handicapés s'élève à 171,2 G$.
82 $ MILLIARDS	Le revenu annuel cumulé disponible des Canadiens vivant avec un handicap est de 82,2 G$.

Ce groupe dispose d'un pouvoir d'achat important. Les détaillants canadiens doivent s'efforcer de trouver de nouveaux moyens de créer de la valeur pour la communauté importante et influente de personnes vivant avec un handicap dans les provinces et les territoires du pays.

Survol du secteur de la vente au détail : au service des personnes handicapées

Le commerce de détail est parfois qualifié de « profession accidentelle », ce qui fait référence aux deux tiers des employés qui se retrouvent dans le secteur par hasard plutôt que par choix. Cependant, on pourrait aussi bien l'appeler « l'industrie oubliée », car peu de gens reconnaissent la grande variété de possibilités de carrière qu'offre le commerce de détail.

De plus, de nombreuses personnes ne se rendent pas compte de l'ampleur du secteur du commerce de détail et de sa contribution significative au bien-être économique des communautés à travers le pays, ainsi qu'à la santé de l'économie nationale. Les détaillants, qu'ils soient situés dans les rues principales ou dans les centres commerciaux de quartier, représentent l'âme commerciale des zones environnantes et sont souvent leurs plus gros employeurs.

En fait, le commerce de détail est le premier secteur d'activité du Canada en matière d'emploi, représentant environ 2,1 millions d'emplois et employant 12 % de l'ensemble des travailleurs canadiens. C'est aussi l'un des secteurs les plus dynamiques au pays, qui doit souvent s'adapter rapidement pour répondre aux besoins changeants des Canadiens.

C'est aussi l'un des secteurs qui offrent la plus grande variété de produits afin de répondre à tous les besoins d'une population incroyablement diversifiée. Les types de commerçants qui composent l'écosystème canadien de la vente au détail sont également très variés, allant des petites entreprises indépendantes aux grandes sociétés multinationales cotées en bourse, en passant par tous les autres types d'entreprises. Cependant, aussi divers que soit le secteur, la nécessité de gérer et de développer son personnel est universelle.

Combler le fossé de l'emploi

Au cours des deux dernières années, les fermetures de magasins (temporaires ou permanentes), les licenciements et l'incertitude générale concernant la santé et la sécurité, entre autres fonctions de forçage, ont conduit plusieurs employés du commerce de détail à quitter l'industrie, ce qui a entraîné une pénurie de main-d'œuvre qualifiée dans laquelle les commerçants de tout le pays peuvent puiser.

En décembre 2021, Statistique Canada a indiqué que l'industrie du commerce de détail au Canada avait créé plus de 100 000 postes vacants au cours du mois – un chiffre qui est resté au-dessus de la barre des 100 000 par mois, avec peu de changement, depuis août 2021.

Il n'existe pas de solution unique pour remédier à la crise actuelle du travail. Cependant, tirer parti des compétences des personnes handicapées – une communauté largement inexploitée d'employés potentiels qui souhaitent travailler – est un excellent moyen de commencer à combler les lacunes.

Il s'agit aussi d'une étape importante pour rendre les magasins plus accessibles. Les personnes handicapées, comme tout le monde, veulent faire leurs achats dans des magasins qui reflètent leur personnalité. Les détaillants peuvent répondre à cette demande croissante tout en assumant des fonctions importantes au sein de leurs commerces en se tournant vers les personnes vivant avec un handicap et les compétences qu'elles peuvent offrir.

Statistiques : personnes handicapées et emploi

	Population générale	Personnes handicapées
Niveau d'éducation supérieur au secondaire	80,1 %	40,7 %
Taux de chômage	7,6 %	16 %
Taux d'emploi	72,8 %	59,4 %
Taux de participation au marché du travail	66,4 %	52,7 %
Revenu d'emploi moyen	44 864 $	39 710 $

Source : Rapports sur l'Enquête canadienne sur l'incapacité, 2017
https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/89-654-x/89-654-x2018002-fra.htm

Un bassin de talents négligé

::: Selon l'article du *Globe and Mail* intitulé *Why Canadian companies should do more to hire people with disabilities* :::

	Le Canada a la réputation d'être une nation progressiste, bienveillante et inclusive, mais de nombreux demandeurs d'emploi canadiens handicapés pourraient déclarer le contraire.
15 % D'ICI 2023	**Selon le Conference Board du Canada, d'ici 2030, 15 % des Canadiens – soit environ 550 000 personnes – qui vivent avec un handicap physique pourraient travailler plus d'heures si les lieux de travail étaient plus accessibles.**
59 % CONTRE 80%	**Seuls 59 % des Canadiens en âge légal de travailler et vivant avec un handicap ont un emploi, contre 80 % de la population générale, ce qui représente un déficit d'emploi de 21 %.**
28 % ET 30 %	**Les entreprises qui intègrent les personnes handicapées ont un chiffre d'affaires supérieur de 28 % et des marges bénéficiaires supérieures de 30 % à celles des entreprises qui ne le font pas, ainsi qu'un revenu net deux fois supérieur à celui des autres entreprises.**

De nombreuses idées fausses concernant l'embauche de personnes vivant avec un handicap empêchent certaines entreprises de mettre en place des pratiques d'emploi accessibles :

- Les employés handicapés ne sont pas aussi performants dans leur travail que les autres employés.
- Les personnes handicapées ne peuvent pas être licenciées ou faire l'objet de mesures disciplinaires.
- Une personne handicapée n'est pas fiable et manquera beaucoup de journées de travail.
- Les employés handicapés sont plus susceptibles de se blesser au travail.
- Le taux de rotation des employés handicapés est plus élevé.

Embaucher des personnes handicapées, c'est bon pour les affaires

Les pratiques d'emploi qui intègrent les personnes handicapées sont bénéfiques pour les entreprises et la collectivité. Les personnes handicapées – ainsi que leurs amis et leurs proches – représentent plus de la moitié de la population canadienne et ont un pouvoir d'achat qui contribue à hauteur de 82 G$ à l'économie nationale du Canada et de 3 000 G$ à l'échelle mondiale.

::: Avantages commerciaux des pratiques d'emploi accessibles pour les détaillants (Statistique Canada) :::

72 %	**Meilleur taux de rétention et taux de rotation plus faible :** une étude de Statistique Canada révèle que les organisations ayant des pratiques d'emploi accessibles ont un taux de rétention des personnes handicapées supérieur de 72 %.
86 %	**Meilleure assiduité :** 86 % des personnes vivant avec un handicap obtiennent une note similaire ou supérieure à celle de leurs collègues non handicapés en ce qui concerne l'assiduité.
90 %	**Performances et qualité du travail supérieures :** 90 % des personnes vivant avec un handicap obtiennent une note similaire ou supérieure à celle de leurs collègues non handicapés sur le plan du rendement général.
75 %	**Dépassement des attentes au travail :** 75 % des PME de l'Ontario qui emploient des personnes vivant avec un handicap déclarent que ces dernières répondent aux attentes du milieu de travail ou les dépassent.
98 %	**Meilleurs résultats en matière de sécurité :** 98 % des personnes vivant avec un handicap obtiennent une note similaire ou supérieure à celle de leurs collègues non handicapés en matière de sécurité au travail.

Une idée fausse très répandue concernant l'embauche de personnes handicapées est la croyance que les ressources nécessaires à leur embauche (clavier en braille, téléphone ATS, etc.) sont coûteuses. En réalité, ces ressources coûtent généralement moins de 500 $ aux détaillants.

Le coût du roulement de personnel

Fidéliser les employés est essentiel pour stimuler la productivité, maintenir les coûts de recrutement à un niveau bas et contribuer à une image de marque positive de l'employeur. Cependant, il est important que les détaillants comprennent exactement pourquoi les employés choisissent de partir, ce qui leur permet d'évaluer si des ajustements ou des changements peuvent être nécessaires pour les aider à réduire le coût de la rotation du personnel.

Deux types de roulement de personnel :

Roulement volontaire : ce type de rotation se produit lorsqu'un employé du commerce de détail décide de quitter son poste au sein d'une organisation et comprend les départs à la retraite et les démissions volontaires. Les employés doivent généralement soumettre un avis deux semaines avant leur départ à la retraite ou leur démission. En organisant des entretiens de départ, les détaillants peuvent mieux comprendre les raisons de la rotation volontaire sur leur lieu de travail.

Rotation involontaire : ce type de roulement se produit lorsqu'un détaillant demande à un employé de quitter son poste et comprend les licenciements et les démissions involontaires. La réorganisation structurelle, les problèmes de comportement des employés et les réductions budgétaires sont quelques-unes des raisons les plus courantes de la rotation involontaire des effectifs.

Calculateur de roulement

Le tableau ci-dessous montre le coût de la rotation pour une organisation lorsqu'un employé part, en supposant une période de préavis de deux semaines et une vacance de poste de deux semaines – **un coût de plus de 4 000 $ pour l'entreprise**

Frais de licenciement		
Paperasse (soutien administratif)	0,5 heure à 25 $/heure	12,50 $
Traitement de séparation (gestion)	2 heures à 30 $/heure	60 $
Entretien de départ (RH/direction)	1 heure à 30 $/heure	30 $
Coûts d'embauche		
Rédaction d'annonces/affichage de postes	2 heures à 30 $/heure	60 $
Coûts de diffusion (en ligne/imprimée)	Peut varier250 $	
Tri des CV	2 heures à 30 $/heure	60 $
Filtrage par appels téléphoniques	3 heures à 30 $/heure	90 $
Entrevues	3 heures à 30 $/heure	90 $
Vérification des références et des antécédents	1,5 heure à 30 $/heure	45 $
Préparation de l'offre d'emploi	0,5 heure à 30 $/heure	15 $
Orientation et formation		
Formalités administratives pour les nouveaux embauchés (soutien administratif)	1 heure à 25 $/h heure	25 $
Orientation avec le gestionnaire	2 heures à 30 $/heure	60 $
Formation à l'interne	12 heures à 13,00 $/heure	156 $
Perte de productivité		
Perte de productivité de l'employé en place	80 heures à 13,00 $/heure	1040 $
Perte de productivité des collègues pendant le remplacement	80 heures à 13,00 $/heure	1040 $
Perte de productivité des cadres	18 heures à 30 $/heure	540 $
Perte de productivité d'un nouvel employé pendant la première semaine	40 heures à 13,00 $/heure	520 $
Perte de chiffre d'affaires/productivité pour l'employé sortant et le nouvel employé	À déterminer	– $
Autres coûts		
Augmentation des défauts/erreurs de fonctionnement	À déterminer	– $
Clients mécontents/perdus pendant la transition	À déterminer	– $

Coût total de roulement

Frais de licenciement	102,50 $
Total des coûts d'embauche/d'orientation/de formation	851 $
Perte de productivité	3 140 $+
Autres coûts	À déterminer
Coût total de roulement	**4 096,50 $+**

Pour les acteurs de l'industrie confrontés à un roulement important, le Centre RH du Canada peut calculer l'impact de ce phénomène sur leurs résultats financiers. Site en anglais : CanadaHRCentre.com

::: Les personnes handicapées font des employés exceptionnels* :::

72 %	Le taux de rétention des employés est 72 % plus élevé chez les personnes handicapées.
86 %	86 % des personnes handicapées ont obtenu une note moyenne ou supérieure en matière d'assiduité.
90 %	90 % d'entre eux ont obtenu des résultats similaires ou supérieurs à ceux de leurs collègues non handicapés.

** Recherche de Statistique Canada et d'Accessible Employers*

SECTION 2 :
Rédiger des descriptions d'emploi inclusives

Qu'il s'agisse d'un nouveau poste ou d'un poste de remplacement, le fait de pourvoir un poste vacant est l'occasion de revoir les exigences de ce poste afin de s'assurer qu'elles sont exactes, à jour et conformes à la législation du travail. Lorsqu'ils définissent ou mettent à jour des exigences professionnelles, les détaillants doivent d'abord se demander si les tâches et les responsabilités incluses sont des « exigences professionnelles justifiées ».

Une « exigence professionnelle justifiée » est définie comme « nécessaire à l'exécution correcte et efficace d'un travail ».

Lorsqu'ils évaluent le caractère essentiel d'une exigence, d'une tâche ou d'une fonction, les détaillants doivent tenir compte des éléments suivants ::

- Fréquence de l'exercice de la fonction
- Temps consacré à chaque tâche
- Exigences physiques de la fonction
  - amplitude de mouvement requise
  - exigences en matière de fréquence ou de résistance
  - équipement spécial à utiliser
- Manière dont la tâche s'articule avec les autres tâches effectuées dans le cadre de l'emploi
- Manière dont le travail serait modifié si la fonction était supprimée
- Possibilité de la création d'un risque pour la santé et la sécurité si l'obligation était supprimée

Une « exigences professionnelles justifiés » ne signifie pas nécessairement qu'un candidat vivant avec un handicap et ne pouvant pas exercer une certaine fonction doit être écarté du processus de sélection. Toutefois, ces types d'exigences, ainsi que d'autres, doivent être discutés au cours de la phase d'évaluation de l'entretien du processus de sélection.

Le Code des droits de la personne de l'Ontario interdit la discrimination résultant d'exigences, de qualités requises ou de critères qui peuvent sembler neutres, mais ont un effet négatif ou préjudiciable sur des personnes désignées dans le Code.

Cependant, le Code permet à une organisation de démontrer que l'exigence, la qualification ou le facteur est néanmoins « raisonnable et de bonne foi » dans les circonstances. Par contre, pour le faire, l'organisation doit démontrer qu'il n'est pas possible de répondre aux besoins de la personne sans subir de préjudice injustifié.

Le critère de l'exigence « authentique » pour un emploi doit être prouvé par des preuves plus probables qu'improbables :

- Avoir un lien rationnel avec l'exécution du travail.
- A été adoptée de bonne foi et est nécessaire pour atteindre un objectif légitime lié au travail.
- Il est impossible d'accueillir des employés individuels partageant les caractéristiques du demandeur sans imposer une contrainte excessive au détaillant.

Il est important de noter que les exigences énumérées doivent être inclusives et doivent tenir compte des différences individuelles jusqu'à ce qu'il y ait une contrainte excessive. Il ne suffit pas de maintenir des normes discriminatoires et de n'accueillir que les personnes qui ne peuvent pas les respecter. Chaque personne doit être évaluée en fonction de ses capacités uniques, et non de caractéristiques présumées.

Le Code des droits de la personne de l'Ontario prend en compte trois éléments pour déterminer si un accommodement entraîne une contrainte excessive :

1. Le coût dépasse-t-il les moyens du détaillant ?
2. Des sources de financement extérieures sont-elles disponibles ?
3. L'accommodement crée-t-il un risque pour la santé et la sécurité ?

Les détaillants doivent toujours demander l'avis d'un conseiller juridique sur des questions de cette nature avant de faire valoir une contrainte excessive.

L'accommodement d'une personne vivant avec un handicap est rarement aussi coûteux ou difficile que certains le prétendent. La Commission ontarienne des droits de la personne indique que plus des deux tiers des accommodements de poste coûtent moins de 500 $ et que nombre d'entre eux sont gratuits.

TÉLÉPHONE ATS

LECTEURS DE BRAILLE

GRANDS ÉCRANS

Source : Commission ontarienne des droits de la personne

Langage accessible et inclusif

Voici quelques bonnes pratiques en matière de communication accessible pour que la description de poste d'un détaillant encourage les candidats de toutes origines et de toutes capacités à postuler :

- Communiquez une idée par paragraphe et mettez en évidence les mots-clés.
- Utilisez un langage simple. Rédigez des textes simples et concis en utilisant des paragraphes courts, des phrases courtes et des mots courts. Les limitations cognitives peuvent être associées à des difficultés d'apprentissage, à un faible niveau d'alphabétisation ou de calcul, ou à des différences culturelles et linguistiques.
- Soyez précis et facile à comprendre. Évitez d'utiliser de l'argot, un jargon ou des formes abrégées, car certains ignorent ces termes. Utilisez un style de rédaction en « pyramide inversée » en communiquant les informations les plus importantes en premier lieu, au sommet du contenu écrit.
- Divisez le contenu en listes à puces, si possible.
- Précisez les exigences à l'avance (par exemple : « Les mots de passe doivent comporter au moins 6 caractères sans espace ») et rédigez des messages d'erreur clairs et simples.
- Supprimez les mots ou phrases portant sur l'un des sexes en particulier.
- Décrivez les politiques du personnel, comme la déclaration de mission ou la déclaration de diversité, d'équité et d'inclusion.
- Incluez des avantages inclusifs, comme le congé parental.

Exemples de langage discriminatoire et de langage inclusif :

Langage discriminatoire	Langage inclusif
Doit être capable de soulever 22,5 kg.	Déplacer des charges pesant jusqu'à 22,5 kg.
Cherchons une personne ayant de bonnes capacités.	[Pas de remplacement. À éviter.]
Se pencher et s'accroupir sous les bureaux pour installer du matériel.	Se placer de façon à installer du matériel, y compris sous les bureaux.
Doit être capable de rester debout pendant toute la durée du travail.	Doit être capable de rester en position stationnaire pendant la période de travail.
Discuter avec les étudiants de leurs inquiétudes financières.	Communiquer avec les étudiants à propos de leurs inquiétudes financières.
Marcher d'un endroit à un autre pour accéder à des dossiers.	Se déplacer dans le bâtiment pour accéder aux dossiers.
Il s'agit d'inspecter visuellement des sites pour s'assurer de leur sécurité.	Ce poste nécessite l'inspection de sites afin de détecter les problèmes de sécurité.

Tableau : Monster

Petits conseils

- Les personnes souffrant d'un handicap lié à une perte auditive peuvent avoir une compréhension du langage différente de celle des personnes devenues malentendantes plus tard dans leur vie. Leur première langue peut être un système de langue des signes standard avec une « grammaire » identifiable.
- En ce qui concerne la mise en forme, utilisez toujours des polices standard avec des caractères majuscules et minuscules facilement reconnaissables, comme Arial et Verdana, mais toute police sans empattement est préférable.
- La taille du texte doit être importante, de préférence entre 12 et 18 points, en fonction de la police (la taille des points varie d'une police à l'autre). Tenez compte du public lorsque vous choisissez la taille de la police et, si possible, proposez des options de taille.
- Enfin, l'espacement entre les lettres et les phrases doit être suffisamment grand pour qu'elles ne se touchent pas et ne se chevauchent pas.

Pour de plus amples renseignements sur la façon de rendre un document accessible, consultez les lignes directrices suivantes (en anglais) : CNIB's Clear Print Accessibility Guidelines.

SECTION 3 :

Publication d'offres d'emploi inclusives et d'avis d'accessibilité

Lorsqu'il publie des offres d'emploi en interne ou en externe, le détaillant doit inclure une déclaration qui, sur demande, garantit que des accommodements seront apportés pour aider les candidats vivant avec un handicap au cours de la procédure d'entretien/d'évaluation. Il est recommandé d'afficher ces informations en caractères gras à un endroit bien visible du document.

De plus, cette déclaration pourrait être affichée dans la section carrière de la page Web ou de l'intranet d'un détaillant dans un format accessible (par exemple, Web Content Accessibility Guidelines, (WACG), dans lequel un candidat potentiel vivant avec un handicap visuel peut utiliser un logiciel de synthèse vocale pour lire les informations affichées.

Lorsqu'un détaillant publie un poste à l'interne, il est important qu'il communique à tous les employés, par le biais de courriels, de réunions du personnel et de bulletins d'information, que des accommodements seront consentis aux candidats ayant un handicap s'ils en font la demande. Cela permet de s'assurer que tous les employés du commerce de détail sont au courant des accommodements possibles s'ils en font la demande, car tous les employés ne révèlent pas qu'ils ont un handicap.

L'inclusion d'une politique d'adaptation dans les candidatures externes peut augmenter le nombre de candidats ainsi que la qualité des candidats à la recherche d'un emploi.

Exemples de politiques d'accommodement au travail dans le secteur du détail

::: EXEMPLE 1 :::

« (Nom du détaillant) encourage les candidatures des personnes handicapées, des personnes racialisées, des femmes, des peuples autochtones, des personnes 2SLGBTQIA+ et des personnes de genre différent, des personnes neurodiverses et de toute autre personne susceptible de contribuer à la diversification des idées. Nous travaillerons avec les candidats sélectionnés en vue du processus d'entretien/évaluation afin de répondre à tous les besoins en matière d'accessibilité. »

::: EXEMPLE 2 :::

« À (nom de l'entreprise), nous croyons au principe de l'égalité des chances. Nous encourageons les candidatures des personnes racialisées, des femmes, des peuples autochtones, des personnes handicapées, des personnes 2SLGBTQIA+ et des personnes de genre différent, des personnes neurodiverses et de toute autre personne susceptible de contribuer à la diversification des idées. Si vous êtes sélectionné pour un entretien, veuillez informer notre équipe des ressources humaines si vous avez besoin d'accommodements au cours du processus d'entretien/d'évaluation. »

::: EXEMPLE 3 :::

« (Nom de l'entreprise) encourage les candidatures des personnes racialisées, des femmes, des peuples autochtones, des personnes handicapées, des personnes 2SLGBTQIA+ et des personnes de genre différent, des personnes neurodiverses et de toute autre personne susceptible de contribuer à la diversification des idées. L'adaptation est une responsabilité partagée et nous travaillerons avec les candidats qui nous font part de leurs besoins d'adaptation, conformément à la politique d'adaptation de l'emploi du nom du détaillant. »

Comment attirer les meilleurs talents en matière de diversité et d'inclusion

Les études actuelles montrent que l'utilisation des médias sociaux par les entreprises pour l'embauche n'a jamais été aussi importante. 92 % des entreprises utilisent aujourd'hui les médias sociaux pour recruter, tandis que 29 % des candidats en font leur principal outil de recherche d'emploi.

Organisations offrant une aide à l'emploi pour les personnes vivant avec un handicap :

SITES WEB :

- Ontario Disability Employment Network (anglais)
- Discover Ability Network (anglais)
- Jobs Ability (anglais)
- Fondation INCA
- Services canadiens de l'ouïe
- Ready Willing Able (anglais)
- Corbrook (anglais)
- Community Living (anglais)
- Epilepsy Ontario (anglais)
- March of Dimes (anglais)

SECTION 4 :
Créer un environnement d'entretien inclusif

La partie la plus importante du recrutement, pour les détaillants, est le processus d'entretien/évaluation. Après tout, l'objectif d'un entretien d'embauche est de déterminer si le candidat est qualifié pour le poste auquel il postule, mais aussi s'il s'intègre bien dans l'organisation. Le résultat doit être l'embauche d'un employé qui sera un membre efficace de l'équipe et qui y contribuera.

Des accommodements sont nécessaires non seulement sur le lieu de travail, mais aussi lors des entretiens. Le fait de fournir les accommodements nécessaires montre que le détaillant est un employeur qui se soucie de ses employés et qu'il soutient la diversité sous toutes ses formes.

Notification des candidats sélectionnés pour un entretien

Après la sélection des candidats, les détaillants doivent les informer qu'ils sont invités à des entretiens/évaluations et que des accommodements sont disponibles sur demande. Il est recommandé au détaillant de contacter les candidats pour planifier un entretien/une évaluation d'abord par courrier électronique, car il s'agit d'un outil de communication dynamique qui peut être lu visuellement ou à l'aide d'un lecteur d'écran (c'est-à-dire d'un logiciel de synthèse vocale).

Si les candidats n'ont pas répondu à un courriel dans un délai raisonnable, les gestionnaires recruteurs ou les recruteurs doivent essayer de les contacter par téléphone ou par lettre (le cas échéant) afin de fixer une date et une heure pour l'entretien/l'évaluation.

Bien que la loi ne l'exige pas, il est recommandé aux détaillants de fournir aux candidats une personne-ressource pour :

- Recevoir des informations sur les éventuelles exigences en matière d'accommodement.
- Travailler avec le candidat pour déterminer les besoins spécifiques en matière d'accessibilité sur la base de l'entretien/évaluation.

Si le candidat contacte le détaillant, la personne-ressource doit donner la priorité à l'écoute des besoins d'adaptation du candidat. Ensuite, ils peuvent discuter du programme de l'entretien ou de l'évaluation avec le candidat qui pourrait avoir besoin d'accommodements spécifiques en raison de son handicap. Pour garantir une procédure équitable, il est recommandé de ne pas divulguer les questions de l'entretien. Les détaillants doivent plutôt donner un aperçu de la structure de l'entretien, en abordant des sujets comme la description du poste, les antécédents professionnels, les questions situationnelles ou basées sur le comportement, les tâches liées au poste, etc.

Il est extrêmement utile de disposer d'une liste de contrôle pour la personne-ressource. Cette liste peut leur rappeler les points spécifiques qu'ils doivent examiner avec le candidat, qu'il soit handicapé ou non. L'examen des points spécifiques avec le candidat peut aider à déterminer s'il aura besoin d'accommodements spécifiques pour participer pleinement au processus d'entretien/d'évaluation.

::: Lignes directrices pour contacter un candidat :::

1. Remerciez le candidat de sa candidature et présentez-vous.
2. Déterminez s'il souhaite toujours obtenir le poste.
3. Informez le candidat de la procédure d'entretien/d'évaluation et de ce à quoi il peut s'attendre.
4. Demandez aux candidats s'ils ont besoin d'accommodements pour l'entretien/l'évaluation.
5. Fixez l'heure et le lieu de la réunion.
6. Veillez à ce que le demandeur reçoive des instructions appropriées au sujet du stationnement, de l'entrée, etc.
7. Fournissez un accompagnateur pour rencontrer le demandeur (si nécessaire).
8. Remerciez le demandeur et demandez-lui s'il a des questions.

Si le détaillant est informé par un candidat qu'il a besoin d'accommodement, il doit :

1. Demander au candidat ce qui est nécessaire pour l'accueillir pendant l'entretien/l'évaluation.
2. Collaborer avec le demandeur.
3. Ajuster le processus d'entretien/d'évaluation en conséquence.

::: Mise en place d'un environnement d'entretien inclusif :::

Lieu de l'entretien Vérifiez si le candidat handicapé peut accéder aux locaux ou à la salle de réunion où se déroulent normalement les entretiens. Le lieu ou la pièce est-il accessible à une personne qui utilise une aide à la mobilité, telle qu'un déambulateur ou un fauteuil roulant ? Si ce n'est pas le cas, envisagez de déplacer l'entretien dans une pièce ou un lieu accessible.

Configuration de la salle pour les entretiens en personnel La salle d'entretien est-elle aménagée de manière accessible? Les personnes malentendantes peuvent avoir besoin d'une pièce très éclairée pour lire les lèvres et les expressions, ou d'une pièce calme pour minimiser les distractions et permettre une concentration totale. Veillez à ce que les toilettes soient facilement accessibles et à ce que le lieu de l'entretien soit exempt d'odeurs.

Horaires Déterminer si les personnes handicapées peuvent respecter les délais prévus lors de l'entretien/évaluation. Par exemple, certains problèmes de santé peuvent rendre les entretiens courts et chronométrés stressants pour eux. Pour y remédier, envisagez d'allonger la durée des entretiens, d'espacer les séries d'entretiens ou d'accorder plus de temps pour les tests de compétences. Par exemple, s'il s'agit d'un poste à temps partiel, veillez à ce que l'entretien/l'évaluation ne dépasse pas la durée d'un poste de travail régulier de la personne concernée.

Personnes ou animaux de soutien Les personnes handicapées peuvent-elles être accompagnées d'une personne ou d'un animal de soutien lors de l'entretien ? Par exemple, une personne atteinte d'une déficience intellectuelle peut avoir besoin du soutien de soignants ou de proches. Envisagez de laisser une personne de confiance se joindre à l'entretien pour apporter un éclairage supplémentaire sur les compétences du candidat ou pour poser des questions complémentaires. Des aménagements similaires peuvent être nécessaires pour les personnes qui ont besoin d'un animal d'assistance.

Paperasse Le candidat peut-il remplir les documents nécessaires ? Par exemple, une personne souffrant d'une perte de vision ou d'un trouble de l'apprentissage peut avoir du mal avec les formulaires écrits. Envisagez de faire appel à un membre du personnel pour vous aider à remplir les formulaires.

Gardez à l'esprit que les aménagements prévus lors de l'entretien/de l'évaluation peuvent aussi devoir être mis en œuvre si le candidat retenu travaille sur le lieu de travail.

Types d'entretiens

Lors des entretiens avec des candidats vivant avec un handicap, le détaillant doit envisager d'autres méthodes pour mener l'entretien. Le candidat peut avoir besoin de faire l'entretien :

- Par téléphone
- En personne – sur place ou ailleurs
- Par vidéoconférence (Skype, FaceTime, etc.)

Pour éviter les préjugés au cours du processus d'entretien, les détaillants doivent essayer de normaliser le processus d'entretien autant que possible :

- Utiliser des scripts pour poser des questions, comme un guide d'entretien/d'évaluation standard.
- Adapter les scripts à l'organisation et à l'emploi spécifique.
- Garantir un processus d'entretien/d'évaluation cohérent et équitable pour tous les candidats.

Au cours de l'entretien/évaluation, respectez les pratiques suivantes :

1. Documenter les réponses aux questions de l'entretien ainsi que les évaluations des performances.
2. Veiller à ce que la disponibilité des aménagements pour le candidat soit communiquée.
3. Ne pas indiquer que le candidat n'est pas apte à occuper le poste en raison d'un handicap.
4. Démontrer que tous les efforts raisonnables sont faits pour accueillir un candidat vivant avec un handicap pendant les phases d'entretien/d'évaluation.

Types de questions d'entretien

Questions sur le comportement : Cette technique repose sur l'idée que le comportement passé est le meilleur indicateur du comportement futur. Plus un comportement passé est récent et plus il est fréquent, plus il est susceptible d'indiquer un comportement futur.

Les questions d'entretien comportemental sont basées sur une liste de compétences et de qualités idéales pour le poste. En général, les questions décrivent une compétence ou une qualité souhaitée et demandent au candidat de décrire un moment où il l'a démontrée. Les questions étant ouvertes, elles demandent aux candidats de décrire l'action, la compétence ou la qualité souhaitée telle qu'ils l'ont démontrée (et donc comprise). En tant qu'intervieweurs, les détaillants doivent être capables d'évaluer si la réponse du candidat correspond à leurs attentes en matière de compatibilité avec le poste.

Exemples :

- Décrivez une situation où vous avez dû travailler en équipe. Quelle a été votre contribution ?
- Pensez à un moment où vous avez dû faire face à un client difficile. Décrivez la situation et la manière dont vous l'avez gérée.
- Décrivez un cas où vous avez transformé le problème d'un client en une situation positive.
- Dans le passé, comment avez-vous réagi aux clients qui répondaient à votre message d'accueil par « Je ne fais que regarder » ?

Questions basées sur des faits : Ces types de questions visent à recueillir des informations sur la formation, les diplômes, les antécédents professionnels et les compétences techniques du candidat. Ils sont utiles pour présélectionner les candidats à la recherche de qualifications très spécifiques. Les questions basées sur des faits peuvent renseigner les organisations sur les compétences des candidats. Cependant, un entretien basé sur des faits n'indique pas l'éthique de travail du candidat ou sa volonté de se surpasser pour l'entreprise.

Exemples :

- Quel est le budget de vente ou le nombre d'employés que vous avez gérés ?
- Quelles étaient vos principales responsabilités dans votre dernier poste ?
- Quels sont les problèmes que vous avez dû résoudre ?
- Quelles sont les compétences que vous avez acquises dans votre poste précédent et que vous pouvez transférer à ce poste ?

Questions d'opinion/hypothétiques : Ce type de questions porte sur ce que le candidat pense d'un sujet. Les questions hypothétiques amènent les candidats à expliquer ce qu'ils pensent faire dans une situation particulière. Les questions hypothétiques peuvent également être des questions comportementales dans la mesure où elles se concentrent sur les actions et les comportements. Ces questions sont utiles pour sonder le comportement éventuel d'un candidat.
Toutefois, elles ne révèlent pas les performances du candidat.

Exemples :

- Quels sont vos points forts ?
- Quels sont les domaines que vous devez développer ?
- Quels sont les trois mots qui vous décrivent le mieux en tant qu'employé ?
- Que signifie pour vous un service client de qualité ?

Conseils pour poser des questions justes et inclusives

- Par souci d'équité et de précision, utilisez le même guide de questions pour tous les candidats.
- Utilisez un langage qui met l'accent sur l'individu et non sur le handicap.
- Soyez patient, respectueux et professionnel. Donnez au candidat le temps de réfléchir.
- Ne posez qu'une seule question à la fois. Le fait de poser plusieurs questions en même temps est source de confusion et peut rendre la réponse du demandeur difficile.
- Ne touchez pas à un appareil d'assistance et/ou animal d'assistance. Cela fait partie de l'espace personnel du candidat.
- Accordez plus de temps pour l'entretien/l'évaluation (sur demande).
- Expliquez la raison pour laquelle d'autres personnes assistent à un entretien.

Pour les candidats souffrant d'une perte de vision :

- Placez l'intervieweur en face de la personne.
- L'intervieweur doit s'identifier dès le début de la conversation.
- Dites-leur quand vous leur donnez quelque chose.
- Parlez clairement et à un rythme modéré. Ne criez pas.
- Si une déclaration n'est pas comprise, reformulez-la ou demandez à la personne de répéter.
- Préparez-vous à lire des documents qui ne sont pas disponibles en braille.

Pour les candidats ayant des difficultés à communiquer :

- Abstenez-vous d'utiliser des termes techniques ou du jargon.
- Soyez professionnel et laissez au candidat le temps de répondre.
- Demandez au candidat si vous pouvez faire quelque chose pour améliorer la communication.
- Les intervieweurs peuvent avoir besoin d'écrire des mots-clés ou d'utiliser des images pour faciliter la communication des messages.
- Une personne ayant une déficience intellectuelle peut exiger de son interlocuteur qu'il utilise des phrases courtes et claires.
- Les candidats peuvent demander de répondre aux questions posées par « oui » ou par « non ».
- Ceux qui ont des difficultés à écrire peuvent avoir besoin de recourir à un preneur de notes ou à des méthodes de passation de tests informatisées.
- Le candidat peut demander l'aide d'un interprète afin de pouvoir communiquer.

SECTION 5 :
Embaucher le bon candidat

Au cours de la sélection d'un nouvel employé, les détaillants doivent se baser sur les compétences et l'expérience des candidats, et non sur son handicap.

Outre la réduction des coûts de rotation et de formation, une sélection rigoureuse permet aussi d'embaucher la bonne personne. Les détaillants peuvent être amenés à organiser une deuxième série d'entretiens avant de faire un choix. La première série permet d'éliminer les candidats inadaptés. Des rencontres supplémentaires peuvent être nécessaires et doivent se concentrer sur la collecte d'informations directement liées à l'adéquation de la personne au poste et à l'entreprise.

Au moment de prendre une décision, les stratégies suivantes aident à déterminer le meilleur candidat pour un poste :

1. Examinez les notes et les formulaires d'évaluation de l'entretien pour chaque candidat. Essayez d'utiliser une échelle de 1 à 10 ou de 1 à 5 pour évaluer les réponses de chacun par rapport à la description du poste et à la liste des qualifications et qualités nécessaires. Grâce à cette note chiffrée, il devrait être plus facile de sélectionner les candidats pour le poste ou pour un second entretien.

2. Établissez une courte liste des candidats les mieux adaptés dont les références seront contactées. Contactez à la fois les références professionnelles pour obtenir des informations sur les performances professionnelles passées du candidat et les références personnelles pour confirmer la personnalité, le caractère et les centres d'intérêt du candidat.

L'objectif de cette vérification est de vérifier ce que le candidat a dit au cours de l'entretien. Plus précisément, les détaillants voudront confirmer des informations comme l'identité du candidat :

- Performances passées (par exemple, fiabilité, résultats des ventes)
- Dates des emplois précédents
- Éducation, formation et qualifications
- Raison du départ
- Possibilité de réembaucher ou non le candidat

Mise en garde : N'oubliez pas d'enregistrer et d'examiner avec discrétion les informations recueillies lors de la vérification des références. Les références personnelles et professionnelles peuvent parfois être trompeuses ou fausses et il appartient à l'interviewer de poser des questions prudentes et de déterminer la crédibilité de la source. Évitez de fonder votre décision uniquement sur les commentaires d'une référence.

Vérification des références

Tenez compte des éléments suivants lorsque vous vérifiez les références :

- Contactez au moins trois références professionnelles fournies par le candidat.
- Posez des questions précises et cohérentes et notez les réponses du candidat.
- Essayez de ne contacter que les personnes qui ont travaillé avec le candidat au cours des cinq dernières années.
- Abordez toutes les vérifications de références avec des attentes positives.
- Faites un suivi avec un appel téléphonique afin d'approfondir les détails fournis.
- Faites un suivi des commentaires négatifs reçus d'une personne de référence auprès d'autres personnes de référence.
- Évitez de vous référer directement au commentaire original ou à sa source.
- Contactez d'autres références si les informations fournies par un employeur semblent biaisées, exagérées ou irréalistes.

Au Canada, la législation du travail limite le type d'informations qu'un employeur peut divulguer sur ses anciens employés. Les détaillants sont invités à consulter le bureau local de la Commission canadienne des droits de la personne pour obtenir de plus amples informations sur ces restrictions.

3. Lorsque vous sélectionnez le candidat le plus approprié pour le poste, veillez à choisir un autre candidat au cas où le candidat sélectionné refuserait le poste. N'oubliez pas que la loi et la politique de l'entreprise exigent que les candidatures de tous les candidats non retenus soient conservées pendant un certain temps.

Notification des candidats retenus

Lorsque vous faites une offre d'emploi, informez les candidats retenus de la politique du détaillant en matière d'accommodements pour les employés handicapés.

Au Canada, tous les nouveaux postes sont automatiquement couverts par une période d'essai de trois mois au cours de laquelle l'employeur ou l'employé peut mettre fin au contrat de travail sans préavis. Les détaillants ne peuvent pas choisir de prolonger cette période d'essai, indépendamment de tout contrat écrit, car cela constituerait une violation de la loi canadienne sur le travail. En rédigeant une lettre d'offre formelle et en veillant à ce que le nouvel employé la signe avant de commencer à travailler, les détaillants peuvent éviter tout malentendu sur le rôle, les conditions d'emploi et le salaire, par exemple. Cela permettra d'établir une base pour toute communication future et de s'assurer que l'employé et l'employeur comprennent clairement leurs attentes respectives.

Voici un exemple de courriel ou de lettre qui peut être utilisé pour informer les candidats retenus. Ce texte peut également être adapté en un script pour contacter le demandeur par téléphone. Il informe le candidat retenu qu'une procédure d'adaptation est en place en cas de besoin et l'invite à l'entamer si nécessaire.

::: Exemple de notification aux candidats retenus :::

Bonjour **(nom du candidat)**,

Bonne nouvelle : **(nom de l'entreprise)** veut vous embaucher pour le poste de **(nom du poste)** ! Cette offre est subordonnée à la réception de **(documents requis)**. À titre de **(rôle)**, vous rendrez compte à **(titre du supérieur)**.

Vous aurez à exercer les fonctions et responsabilités décrites dans la description de poste ci-jointe, qui est mise à jour périodiquement. Votre salaire de base sera de **(préciser)**, qui fera l'objet de déductions fiscales.

Nous souhaitons que vous preniez vos fonctions le **(date)**. Veuillez vous présenter au service des ressources humaines à **(heure)** pour commencer votre orientation.

VEUILLEZ NOTER que **(l'entreprise)** a un processus d'accommodement en place et adapte le lieu de travail aux besoins de ses employés vivant avec un handicap. Si vous avez un besoin particulier en raison d'un handicap ou d'un besoin médical, veuillez communiquer avec **(nom et titre de la personne-ressource)** au **(numéro de téléphone)** ou à **(courriel)** pour que l'accommodement nécessaire soit réalisé avant votre arrivée.

Si vous acceptez cet emploi, veuillez signer la lettre ci-jointe et nous la renvoyer au plus tard le **(date)**. Cette offre est valable pendant cinq (5) jours ouvrables.

Nous sommes très heureux de bientôt vous compter parmi nous et d'avoir votre contribution au succès de **(l'entreprise)**.

Cordialement,

(Nom de la personne autorisée)

(Fonction)

(Nom de l'entreprise)

SECTION 6 :

Mettre en place une expérience d'accueil inclusive

L'accueil d'un nouveau membre de l'équipe au sein d'une organisation est très important et peut contribuer à créer une première impression positive, à mettre en place les accommodements nécessaires, à faciliter le sentiment d'appartenance et, en fin de compte, à aider les nouveaux employés à se sentir plus engagés et à s'investir dans leur nouvel emploi.

Les détaillants peuvent créer un processus d'intégration à plusieurs niveaux de l'entreprise.

Voici quelques conseils pour aider les employés à se sentir bien accueillis dès le départ.

- Faire part des engagements actuels de l'entreprise en matière de diversité, d'équité et d'inclusion. S'il n'en existe pas, invitez-les à contribuer à l'élaboration d'une politique à l'échelle de l'organisation.
- Rappelez aux équipes internes que l'inclusion est la responsabilité de chacun.
- Fournissez des acronymes fréquemment utilisés ou d'autres termes vernaculaires qui leur donneront l'impression de parler la même langue.
- Ne précipitez pas l'intégration. Laissez-vous le temps d'assimiler tous les nouveaux apprentissages et toutes les nouvelles connexions.
- Vérifiez avec les nouveaux employés, peu après leur arrivée, comment ils s'adaptent.
- Assurez un suivi régulier pendant les six premières semaines de travail d'un nouvel employé.

Élaboration d'un plan d'accommodement

Lorsqu'une demande d'accommodement a été reçue, il convient de consulter l'employé afin de lui fournir les formats accessibles et les supports de communication les plus appropriés pour les informations liées à son travail.

En vertu de la norme d'accessibilité intégrée du règlement de l'Ontario sur l'emploi, les détaillants doivent prendre des mesures d'adaptation pour les employés souffrant d'un handicap. Cette législation ne remplace pas les obligations prévues par le Code des droits de la personne de l'Ontario en matière d'accommodement et de non-discrimination.

Tous les détaillants de l'Ontario, quelle que soit leur taille, sont tenus de mettre en place leur propre procédure d'adaptation et de proposer des accommodements aux employés qui en ont besoin.

Toutes les organisations doivent préparer un processus de création de plans d'accommodement documentés pour les employés handicapés, qui comprennent les éléments suivants :

- Comment un employé participe à l'élaboration de son plan d'adaptation individuel.
- Comment un employé est évalué sur une base individuelle.
- Comment un employé syndiqué peut demander un représentant de son agent de négociation.
- Comment un employé non syndiqué peut demander qu'un représentant du lieu de travail participe à l'élaboration du plan d'adaptation.

- Une assistance peut être demandée à un expert extérieur, aux frais du détaillant.
- Les mesures prises pour protéger la confidentialité des informations personnelles de l'employé.
- Le calendrier de révision et de mise à jour du plan.
- Comment un employé recevra un plan d'adaptation individuel tenant compte de ses besoins en matière d'adaptation au handicap.
- Comment un employé sera informé que son plan d'adaptation individuel n'a pas été accepté.

::: Modèle de processus d'accommodement :::

[Nom de l'organisme] s'engage à fournir des accommodements aux personnes ayant un handicap.

Étape 1 : Reconnaître la nécessité d'un accommodement

Ce besoin peut être :

- demandé par un employé par l'intermédiaire d'un superviseur ou d'un représentant des ressources humaines ;
- défini par le responsable de l'employé ou le responsable du recrutement.

Étape 2 : Recueillir les informations pertinentes et évaluer les besoins

- L'employé participe activement à cette étape.
- L'employeur peut demander une évaluation de la capacité fonctionnelle à ses frais.
- L'employé et l'employeur explorent une gamme d'accommodements spécifiques et universels afin de trouver la mesure la plus appropriée (il est possible d'avoir recours à un spécialiste externe).
- Si l'accommodement est refusé, le motif est fourni.

Étape 3 : Rédiger un plan d'accommodement personnalisé et officiel

Les détails de l'accommodement sont consignés dans un plan officiel :

- Formats accessibles et supports de communication, sur demande.
- Informations sur les mesures d'urgence à prendre sur le lieu de travail, le cas échéant.
- Tout autre accommodement à fournir.

Étape 4 : Mettre en œuvre, contrôler et réviser le plan d'adaptation.

- L'employé et son supérieur hiérarchique contrôlent les accommodements pour s'assurer qu'ils répondent effectivement au besoin.
- Des examens formels sont effectués à des intervalles prédéterminés.
- Le plan d'adaptation est revu si le lieu de travail ou le poste de l'employé change.
- L'accommodement est revu si la nature du handicap de l'employé change.

Solutions d'accommodement

Les accommodements sont des outils et des stratégies qui permettent aux employés handicapés de s'acquitter efficacement de leurs tâches professionnelles. Ce qui fonctionne pour un employé peut ne pas convenir à un autre, même si leurs handicaps semblent similaires. Un dialogue collaboratif entre l'employé et l'employeur permettra aux deux parties de définir et de mettre en œuvre les accommodements les plus appropriés.

Il est important de noter que toutes les personnes handicapées n'ont pas besoin d'accommodements pour s'acquitter de leurs responsabilités professionnelles, et que certaines peuvent n'avoir besoin que de quelques ajustements.

Voici quelques exemples de modifications physiques sur le lieu de travail des détaillants :

- Écrans réglables pour les points de vente
- Éclairage adapté au travail réalisé
- Tapis ergonomiques
- Chaises/tabourets réglables
- Installation de rampes et de mains courantes
- Réduction des niveaux de bruit ou installation de barrières acoustiques
- Dispositifs d'assistance, comme des bouchons d'oreille et des logiciels de lecture d'écran.

Voici quelques exemples de modifications d'horaires dans le secteur de la vente au détail :

- Réaffecter des tâches spécifiques à d'autres travailleurs.
- Décomposer les tâches importantes en éléments formés individuellement.
- Permettre aux employés de travailler moins d'heures par semaine pour tenir compte des rendez-vous médicaux.
- Prévoir des horaires flexibles pour le travail programmé/les équipes fractionnées.
- Augmenter le nombre de pauses/micro-pauses.
- Organiser de brèves réunions hebdomadaires entre les employés et les responsables afin de mesurer les progrès accomplis.
- Augmenter la fréquence de la formation des employés.
- Augmenter le temps de préparation des formations et des réunions.
- Partage de poste et observation pour accroître la confiance et le transfert de l'apprentissage.

EXEMPLE DE PLAN D'ACCOMMODEMENT ÉCRIT

Modèle de plan d'accommodement

Nom de l'employé _____ Date _____

Titre/service _____

Supérieur _____

Limitations	Tâches/activités liées à l'emploi affectées par des limitations	S'agit-il d'une exigence professionnelle essentielle ?

Sources d'expertise pour le plan d'adaptation (gestionnaire des ressources humaines, médecin de famille, spécialistes) :

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Mesures d'accommodement à mettre en œuvre du [date de début] _____ au [date de fin]. _____.

Si aucune date de fin n'est prévue, le prochain examen de ce plan d'adaptation aura lieu le [date d'examen]. _____. (Il est recommandé de réexaminer les mesures d'adaptation au moins une fois par an.)

Description des mesures d'accommodement :

Dresser la liste des exigences du poste et des tâches connexes qui nécessitent des accommodements	Quels sont les objectifs de l'accommodement ? Que doit faire l'accommodement pour réussir ?	Quels sont les stratégies/ outils d'adaptation sélectionnés pour faciliter cette tâche/activité ?

Rôles et responsabilités

Actions en cours pour la mise en œuvre de l'accommodement	Affecté à	Date d'échéance

Signature de l'employé

Signature du gestionnaire

Ressources supplémentaires pour les stratégies d'accommodements à l'égard des handicaps :

Employés ayant une perte de vision – Institut national canadien pour les aveugles (INCA)

Employés qui sont sourds, devenus sourds ou malentendants – Services canadiens de l'ouïe (SCO)

Employés ayant des déficiences mentales – Association canadienne pour la santé mentale (ACSM)

Employés ayant des difficultés d'apprentissage – Learning Disability Association of Ontario (LDAO)

Ontario Disability Employment Network (ODEN)

Améliorer les performances des entreprises grâce à l'embauche inclusive

Lorsqu'il s'agit de se démarquer dans le secteur hyperconcurrentiel de la vente au détail, les marques |et les propriétaires de magasins font continuellement tout ce qu'ils peuvent pour différencier leur service et leur offre de ceux qui opèrent autour d'eux. Pour y parvenir, beaucoup commencent à mettre l'accent sur le recrutement et l'embauche des meilleurs talents qui peuvent contribuer à améliorer l'expérience de leurs clients et à rehausser la réputation de leur magasin.

La recherche de talents dans le bassin sous-exploité des Canadiens vivant avec un handicap permet aux détaillants non seulement de s'assurer qu'ils font ce qu'il faut en incluant ces personnes dans leur recherche d'employés, mais aussi de contourner les défis actuels du marché du travail pour aider à combler les besoins critiques en personnel.

En créant et en maintenant une stratégie approfondie en matière de diversité, d'équité et d'inclusion au sein de leurs organisations, et en continuant à renforcer la culture qui contribue à la soutenir, les détaillants du monde entier ont la possibilité d'améliorer le succès et la rentabilité de leurs entreprises et de soutenir la croissance et une trajectoire positive grâce au développement de pratiques de recrutement et d'embauche inclusives.