

**Secrétariat de l'ONU**  
**Lignes directrices**  
**relatives aux**  
**aménagement**  
**raisonnables**



Les Lignes directrices relatives aux aménagements raisonnables ont été élaborées par le Bureau des ressources humaines du Département des stratégies et politiques de gestion et de la conformité, en collaboration avec de membres du personnel en situation de handicap et diverses parties prenantes.

Mai 2023

Pour toute question concernant les Lignes directrices, prière d'écrire à l'adresse suivante :  
[ohrreasonableaccommodation@un.org](mailto:ohrreasonableaccommodation@un.org)

# Table des matières

---

1.	Introduction et objectif .....	1
2.	Qui sont les personnes handicapées ? .....	3
3.	Pensions d'invalidité prévues par la Caisse commune des pensions du personnel .....	5
4.	Qu'est-ce qu'un aménagement raisonnable .....	6
5.	Le processus d'aménagement raisonnable .....	9
6.	Attributions .....	15
7.	Respect du droit à la vie privée et à la confidentialité .....	17
8.	Contrôle et suivi .....	18
9.	Mécanisme de financement .....	19
10.	Renforcement des capacités et sensibilisation .....	20
11.	Définitions .....	21
12.	Foire aux questions .....	22
13.	Liste de contrôle pour l'inclusion du handicap .....	23
14.	Ressources .....	24



# 1. Introduction et objectif

---

L'intégration du handicap est un élément clé de notre stratégie relative à la diversité et l'une des priorités de réforme du Secrétaire général. Le lancement de la Stratégie des Nations Unies pour l'intégration du handicap est une illustration de la volonté de l'Organisation de faire progresser les droits des personnes en situation de handicap dans tous les domaines. Elle contient un ensemble de 15 indicateurs au regard desquels les entités du système des Nations Unies sont évaluées. L'indicateur 7, « Aménagement raisonnable », est vu depuis longtemps comme une mesure essentielle pour garantir que les personnes en situation de handicap ne soient pas laissées de côté. C'est une mesure qui vise à faire progresser l'égalité, la non-discrimination et la pleine participation des personnes en situation de handicap.

Conformément à la Convention relative aux droits des personnes handicapées, la Stratégie met l'accent sur une approche de l'aménagement raisonnable fondée sur les droits. Les deux cadres interdisent la discrimination liée au handicap et incitent les employeurs à offrir un aménagement raisonnable aux personnes en situation de handicap. Selon les orientations et recommandations données pour l'indicateur 7 de la Stratégie (Aménagement raisonnable), et conformément aux droits des personnes handicapées tels qu'ils sont définis à l'article 27 de la Convention relative aux droits des personnes handicapées, le Secréariat de l'Organisation des Nations Unies offrira un aménagement raisonnable aux personnes en situation de handicap qui en feront la demande, sous réserve que cela ne représente pas une charge indue.

Le présent document constitue un cadre pour la mise en place équitable et cohérente d'aménagements raisonnables au sein du Secréariat de l'ONU. Il a été élaboré dans le cadre d'un processus consultatif, compte tenu des contributions et des réactions des parties prenantes concernées, y compris les personnes en situation de handicap. Il a aussi été tenu compte des bonnes pratiques des entités des Nations Unies et d'autres organisations, ainsi que des réalités du lieu de travail au lendemain de la pandémie, des nouvelles façons de travailler et de l'avenir du travail. Les présentes Lignes directrices fourniront aux **responsables de postes à pourvoir** des informations sur les options d'aménagements raisonnables pouvant être offertes aux **personnes handicapées qui présentent leur candidature** pour leur permettre de participer dans des conditions d'équité à la procédure de recrutement.

Les Lignes directrices contiennent des informations sur les mesures que peuvent prendre les **superviseurs** afin de s'assurer que les **membres du personnel** reçoivent le soutien dont ils ont besoin pour pouvoir s'acquitter des aspects essentiels de leur travail et participer sur un pied d'égalité avec les autres à l'emploi. **Celles et ceux qui organisent des manifestations** au Secréariat de l'ONU peuvent également se référer aux présentes Lignes directrices pour prévoir des aménagements pour les personnes en situation de handicap participant à des réunions, conférences et services dans le complexe du Secréariat de l'Organisation.

INDICATEUR 7 DE LA STRATÉGIE  
DES NATIONS UNIES POUR L'INCLUSION DU HANDICAP  
AMÉNAGEMENT RAISONNABLE

## ENCADRÉ 1. QUELQUES CADRES PERTINENTS

- Article 27 de la Convention relative aux droits des personnes handicapées (Travail et emploi)
- Stratégie des Nations Unies pour l'inclusion du handicap
- Stratégie pour la santé mentale et le bien-être dans le système des Nations Unies
- Fonctionnaires handicapés : emploi et accessibilité au Secrétariat de l'Organisation des Nations Unies (ST/SGB/2014/3)
- Aménagement des modalités de travail (ST/SGB/2019/3)
- Résolution 73/273 de l'Assemblée générale

L'« aménagement raisonnable » est une mesure de lutte contre la discrimination, qui permet aux personnes handicapées d'exercer leurs droits sur la base de l'égalité avec les autres.

## 2. Qui sont les personnes handicapées ?

Il est dit à l'article premier de la Convention que par « personnes handicapées », on entend les personnes qui présentent des incapacités durables<sup>1</sup>. L'Organisation mondiale de la Santé (OMS) estime qu'environ **1,3 milliard** de personnes dans le monde souffrent d'un handicap ou d'un autre<sup>2</sup>, soit environ 16 % de la population mondiale.

Pour pouvoir calculer le nombre de personnes handicapées que compte le personnel du Secrétariat, une question permettant de s'auto-identifier comme une personne handicapée a été posée pour la première fois dans l'Enquête sur la motivation du personnel des Nations Unies de 2021. D'après les données obtenues, 516 membres du personnel se sont identifiés comme des personnes en situation de handicap. Nous pensons que ce nombre est beaucoup plus élevé et que tous les cas n'ont pas été déclarés. Les données de l'Enquête sur la motivation du personnel ne comprennent pas non plus les membres du personnel n'ayant pas la qualité de fonctionnaire.

L'inclusion du handicap relève de notre responsabilité collective. Nous voulons créer un environnement professionnel où chacun et chacune se sente à sa place et puisse s'investir pleinement dans son travail. Le **Référentiel de valeurs et de comportements** appelle tous les membres du personnel à agir pour instaurer un climat de dignité et de respect pour tout le monde, indépendamment de l'âge, de la culture, de l'existence d'un handicap, de l'origine ethnique, du genre, de l'identité de genre, de l'expression du genre, de l'origine géographique, de la classe, de la langue, de la nationalité, de l'identité raciale, de la religion, du sexe, des caractères sexuels, de l'orientation sexuelle, de l'origine sociale ou de tout autre aspect de l'identité. Nous devons faire davantage pour créer un lieu de travail sûr et inclusif pour tout le personnel, y compris les personnes en situation de handicap.

### ENCADRÉ 2. QUE FAIRE LORSQU'UNE PERSONNE RÉVÈLE SON HANDICAP ?

Il est important de lui manifester son soutien et de lui fournir des informations sur les ressources disponibles et la manière d'y accéder. Les informations partagées doivent toujours rester confidentielles et ne doivent pas être partagées sans l'autorisation de la personne concernée. Le processus interactif est un processus de collaboration entre les parties concernées pour identifier l'aménagement le plus efficace. Il est essentiel de comprendre les besoins de la personne et d'identifier les aménagements appropriés.



1 « Par personnes handicapées, on entend des personnes qui présentent des incapacités physiques, mentales, intellectuelles ou sensorielles durables dont l'interaction avec diverses barrières peut faire obstacle à leur pleine et effective participation à la société sur la base de l'égalité avec les autres.

2. [https://www.who.int/health-topics/disability#tab=tab\\_1](https://www.who.int/health-topics/disability#tab=tab_1).

## Points à relever

- L'utilisation du mot « include » dans la définition en anglais montre bien que l'on a cherché à donner une définition large de l'expression « personnes handicapées » dans la Convention.
- Pour comprendre qui sont les personnes en situation de handicap, il faut examiner les différents éléments de la définition :
  - l'incapacité ou l'état de santé ;
  - l'existence de barrières ;
  - l'interaction entre l'incapacité ou l'état de santé et la barrière, qui limite l'aptitude d'une personne à pleinement participer.
- Le Secrétariat de l'ONU reconnaît qu'un handicap peut également être temporaire.
- Un handicap peut être immédiatement apparent, par exemple chez une personne présentant une déficience visuelle. Il se peut aussi qu'il ne soit pas apparent, comme dans le cas des problèmes de santé mentale.
- Les personnes en situation de handicap se heurtent à des barrières environnementales, physiques, politiques et comportementales ainsi qu'à des obstacles dans le domaine de la communication.
- En raison de la stigmatisation dont elles sont la cible et des barrières auxquelles elles se heurtent, de nombreuses personnes en situation de handicap qui sont qualifiées se retrouvent au chômage.
- Les personnes handicapées sont parfois réticentes à révéler leur handicap par crainte d'être la cible de stigmatisation et par peur de perdre leur emploi ou de ne pas être embauchées.
- Le Secrétariat de l'ONU prend des mesures pour recueillir des données sur le personnel et les candidates et candidats handicapés au moyen d'un questionnaire d'auto-identification dans Inspira. Ces données nous aideront à repérer les lacunes existantes et à mesurer les progrès accomplis dans nos efforts de recrutement et d'aménagement.
- Les responsables de postes à pourvoir et les superviseuses et superviseurs ont un rôle essentiel à jouer pour garantir un lieu de travail inclusif, exempt de préjugés et non stigmatisant.
- Un aménagement raisonnable est essentiel pour lever ces barrières et inclure pleinement les personnes en situation de handicap dans toutes les sphères de la vie.
- Pour promouvoir les droits humains et garantir l'égalité et la non-discrimination, le Secrétariat de l'ONU a le **devoir de fournir** des aménagements raisonnables aux personnes handicapées, à moins que cela ne représente une charge disproportionnée ou indue.



© En 2022, le Bureau des ressources humaines a organisé une visite guidée et une séance d'information sur les carrières en langue des signes pour les étudiants de la Gallaudet University/Dunnia Elgamal.



# 3. Pensions d'invalidité prévues par la Caisse commune des pensions du personnel

---

Il est important de faire la distinction entre les prestations d'invalidité prévues par la Caisse commune des pensions du personnel des Nations Unies (CCPPNU)<sup>3</sup> et les handicaps au sens des présentes Lignes directrices. En vertu des Statuts de la Caisse, un(e) participant(e) qui est dans l'incapacité de poursuivre ses fonctions en raison d'une blessure ou d'une maladie compromettant son état de santé peut avoir droit à une pension d'invalidité. Conformément aux Lignes directrices, les personnes en situation de handicap participent pleinement et sont capables de s'acquitter de leurs fonctions professionnelles. Les aménagements raisonnables les aident en supprimant les barrières auxquelles elles se heurtent pour qu'elles puissent contribuer en mobilisant pleinement le potentiel qui est le leur.



© Photo ONU/Loey Felipe

---

3. Article 33 a) des Statuts de la Caisse commune des pensions du personnel des Nations Unies.

# 4. Qu'est-ce qu'un aménagement raisonnable ?

Il est dit dans la Convention qu'on entend par « aménagement raisonnable » « les modifications et ajustements nécessaires et appropriés n'imposant pas de **charge disproportionnée ou indue** apportés, 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 »<sup>4</sup>. Bien que le Secrétariat de l'ONU cherche à assurer la pleine participation du personnel en procédant à des aménagements raisonnables, il peut refuser les demandes qui feraient peser une charge indue sur l'Organisation.

- Les aménagements raisonnables s'appliquent à tous les aspects de la relation de travail, depuis le recrutement jusqu'à la cessation de service.
- C'est une mesure antidiscriminatoire qui permet aux personnes en situation de handicap d'exercer leurs droits sur la base de l'égalité avec les autres.
- En ce qui concerne les emplois, les aménagements raisonnables doivent favoriser la participation effective ou l'exécution des fonctions professionnelles essentielles.

## ENCENADRÉ 3. QU'EST-CE QUI REND UN AMÉNAGEMENT « RAISONNABLE » ?

Un aménagement est raisonnable s'il est efficace et permet d'éliminer les barrières auxquelles la personne en situation de handicap se heurte et s'il ne fait pas peser sur l'Organisation une charge disproportionnée ou indue.

## ENCADRÉ 4. LES AMÉNAGEMENTS NE SONT PAS COÛTEUX

Selon une enquête menée par le Job Accommodation Network en 2020, les employeurs des États-Unis ont indiqué que 56 % de leurs aménagements ne coûtaient rien à mettre en œuvre, tandis que le reste de leurs aménagements avait un coût moyen de 500 dollars<sup>5</sup>.

### Point à relever

- Les aménagements raisonnables répondent généralement aux besoins d'une personne spécifique, même s'ils peuvent profiter à d'autres.

## 4.1 Qu'est-ce qu'une charge indue ?

- Un aménagement peut imposer à l'Organisation une charge indue s'il suppose des ressources administratives ou financières importantes, ou s'il implique la modification d'aspects essentiels d'un travail.

4. Convention relative aux droits des personnes handicapées, art. 2.

5. [https://askjan.org/topics/costs.cfm?csSearch=2546498\\_1](https://askjan.org/topics/costs.cfm?csSearch=2546498_1).

## 4.2 Quelques types d'aménagements

- Apporter des changements physiques à l'espace de travail
- Restructurer un emploi ou aménager les heures de travail
- Déroger à une politique relative au travail
- Fournir les supports dans un format accessible
- Fournir des services d'interprètes en langue des signes
- Aménager les modalités de travail

## 4.3 Aménagement des modalités de travail : une forme d'aménagement

Les modalités de travail aménagées sont des aménagements des horaires ou du lieu de travail habituels. Le Secrétariat de l'ONU permet l'utilisation de diverses formules de travail flexible dans le cadre d'une approche inclusive de la gestion du personnel. La politique relative aux modalités de travail aménagées comprend certains principes de base relatifs à leur mise en œuvre. En vertu de cette politique, les cadres et les superviseuses et superviseurs peuvent autoriser le recours à des modalités de travail aménagées pour plusieurs raisons. Les membres du personnel peuvent demander un aménagement des modalités de travail en réponse aux limites ou barrières auxquelles ils se heurtent en raison de leur handicap. Si un aménagement des modalités de travail est demandé comme un aménagement raisonnable auquel procéder en réponse à un besoin lié à un handicap, une dérogation à la politique pourra être accordée.

### Point à relever

- Le Secrétariat de l'ONU dispose d'une politique relative aux modalités de travail aménagées très solide, avec un large éventail d'options.
- Les personnes en situation de handicap peuvent se prévaloir des possibilités d'aménagement des modalités de travail comme constituant des aménagements raisonnables face aux limites et barrières liées à leur handicap auxquelles elles se heurtent.
- Les personnes en situation de handicap ne devraient pas être tenues de fournir une preuve de leur besoin pour se prévaloir des possibilités d'aménagement des modalités de travail, à moins que cela soit aussi le cas pour les demandes qui ne sont pas liées à un handicap.
- Des pièces justificatives peuvent s'avérer nécessaires pour déterminer quelles sont les modalités de travail aménagées les plus appropriées pour répondre aux besoins du personnel en situation de handicap. Lorsque des pièces justificatives sont requises, les principes régissant le traitement des informations confidentielles s'appliquent.
- S'agissant des demandes d'aménagement des modalités de travail non couvertes par la politique, une dérogation à la politique pourra s'avérer nécessaire pour répondre à des besoins spécifiques. Si l'on considère que cela représente une charge indue, il en sera tenu compte.
- Pareilles dérogations devront être signalées à la Division de la transformation opérationnelle et des questions de responsabilité du Département des stratégies et politiques de gestion et de la conformité.
- Conformément à la politique relative aux modalités de travail aménagées, le (la) Directeur(trice) médical(e) ou un(e) médecin-conseil dûment autorisé(e) peut recommander le recours à des modalités de travail aménagées dans le cadre d'un programme de retour progressif au travail pour un membre du personnel revenant d'un congé de maladie.
- Sachant que le refus d'un aménagement raisonnable sans justification est une forme de discrimination, le fait qu'un(e) responsable ou un(e) superviseur(euse) ne suive pas le conseil donné peut être considéré comme discriminatoire, sauf s'il est prouvé que cela représenterait une charge indue pour l'Organisation.
- Bien que la politique relative aux modalités de travail aménagées fasse référence aux handicaps de courte durée, elle n'en donne pas de définition.
- À la différence des handicaps à long terme, les handicaps de courte durée sont des problèmes de santé ou des déficiences transitoires qui ne devraient pas durer plus de six mois.

#### ENCADRÉ 5. EXEMPLE D'AMÉNAGEMENT DES MODALITÉS DE TRAVAIL

Luis a demandé à titre d'aménagement raisonnable de pouvoir télétravailler jusqu'à 5 jours par semaine pour une période prolongée. Ayant subi des blessures importantes lors d'un accident de voiture, il ne peut supporter les longues heures de trajet entre son domicile et son lieu de travail. En vertu de la politique, les membres du personnel peuvent télétravailler jusqu'à trois jours par semaine au maximum.

Il faudra donc déroger à la politique pour accéder à sa demande. Si cela ne représente pas une charge induite, le Secrétariat de l'ONU a le devoir de procéder aux aménagements dont Luis a besoin pour lui permettre de participer sur un pied d'égalité avec les autres. Tout manquement à cette obligation peut constituer une discrimination.

« Pour le personnel handicapé, un aménagement raisonnable signifie la possibilité de mener une carrière professionnelle épanouissante malgré le fait de vivre avec un handicap. »

Fonctionnaire en situation de handicap du Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences

# 5. Le processus d'aménagement raisonnable

Les grandes phases du processus d'aménagement raisonnable sont les suivantes :

## 5.1 La phase de demande

- Un membre du personnel, un(e) candidat(e) ou un(e) participant(e) à une manifestation (« le (la) Demandeur(euse) ») peut demander un aménagement raisonnable à tout moment, directement ou par l'intermédiaire d'un(e) représentant(e), dès que le besoin d'aménagement est connu.
- Les membres du personnel peuvent soumettre des demandes d'aménagement raisonnable par l'intermédiaire de leur responsable ou de leur superviseur(euse).
- Les candidats et les participants à une manifestation peuvent demander un aménagement raisonnable par l'intermédiaire du (de la) coordinateur(trice) du recrutement ou de la manifestation.
- Les offres d'emploi et les prospectus des manifestations doivent toujours comporter une déclaration indiquant qu'il peut être procédé à des aménagements raisonnables pour les personnes en situation de handicap qui en font la demande. Les coordonnées de la personne auprès de laquelle une demande peut être faite doivent aussi être données.
- Pour les **aménagements permanents ou récurrents**, le (la) Demandeur(euse) ne doit faire qu'une seule demande pour qu'il soit procédé à l'aménagement de manière permanente. (Voir ci-dessous pour un exemple d'aménagement permanent.)
- Il convient de fournir suffisamment d'informations pour que le (la) Demandeur(euse) dispose de toutes les informations dont il (elle) a besoin pour remplir sa demande.

### ENCADRÉ 6. DEMANDES PERMANENTES/RÉCURRENTES ET DEMANDES PONCTUELLES :

Les demandes permanentes/récurrentes s'inscrivent dans la durée du contrat. Il peut s'agir par exemple d'une personne ayant des problèmes de santé mentale qui a besoin de travailler au calme.

Les demandes d'aménagement ponctuelles ne concernent qu'une situation unique. Il peut s'agir par exemple d'une personne qui a besoin d'un aménagement au stade du recrutement.

### EXEMPLES DE DEMANDES D'AMÉNAGEMENT RAISONNABLE

- **Exemple 1** : Ali est invité à un entretien d'embauche. Il est sourd et a demandé les services d'un interprète en langue des signes pour son entretien. La présence d'un interprète est nécessaire pour qu'Ali et la personne conduisant l'entretien puissent communiquer efficacement. Il s'agit d'un exemple de demande ponctuelle.
- **Exemple 2** : Maria vient d'être recrutée à un poste. Elle est sourde et demande un interprète en langue des signes. Ce besoin est susceptible d'être **permanent ou récurrent** pendant toute la durée de son emploi.



## EXEMPLES DE CE QUI NE CONSTITUE PAS UN AMÉNAGEMENT RAISONNABLE

- **Exemple 1** : John a une mobilité réduite et a besoin d'un fauteuil roulant. Les articles personnels n'entrent pas dans la définition des aménagements raisonnables, et ceci est un exemple d'article personnel.
- **Exemple 2** : Yumi travaille au bureau des ressources humaines en tant qu'assistante. Elle a demandé à télétravailler jusqu'à deux jours par semaine. Il ne s'agit pas d'une demande d'aménagement raisonnable, car la politique relative aux modalités de travail aménagées autorise le télétravail jusqu'à trois jours par semaine pour tous les membres du personnel.
- La Division de la gestion des soins et de la sécurité et de la santé au travail peut être consultée lors de l'examen des demandes.
- Les demandes doivent être examinées au cas par cas, en tenant compte des éléments suivants :
  - La déficience ou l'état de santé ;
  - La ou les barrières rencontrées ;
  - Le type d'aménagement demandé ;
  - L'efficacité de l'aménagement (le critère de raisonnable doit être ici appliqué).

### ENCADRÉ 7.

**Note** : Les demandes de ressources qui sont de toute manière prévues pour l'ensemble du personnel ne sont pas considérées comme des aménagements raisonnables. Dans l'exemple 2 ci-dessus, la demande de Yumi ne sera considérée comme une demande d'aménagement que si le nombre de jours qu'elle demande dépasse les limites autorisées par la politique relative aux modalités de travail aménagées.

### ENCADRÉ 8.

Les personnes en situation de handicap constituent un groupe divers de personnes aux besoins différents. Deux personnes ayant le même handicap ou le même état de santé peuvent être touchées différemment et avoir besoin de différents types d'aménagement. Un processus interactif est donc important pour identifier les aménagements voulus.

## 5.2 La phase d'examen

- Le (la) responsable des postes à pourvoir, le (la) superviseur(euse), le (la) spécialiste des ressources humaines ou une personne les représentant (« l'Examineur(trice) ») examinent les demandes d'aménagement raisonnable.
  - Lors de l'examen de la demande, l'Examineur(trice) doit inviter le (la) Demandeur(euse) à prendre part à un processus interactif.
  - Il est conseillé de soumettre les cas complexes à la personne référente pour les questions de handicap de l'entité.
1. Des informations ou des documents supplémentaires sont-ils nécessaires pour étayer la demande ? Lorsque des informations supplémentaires sont requises, il est essentiel d'indiquer quelles informations sont nécessaires et pourquoi.
  2. Quel type d'aménagement est nécessaire ?
  3. L'aménagement faciliterait-il le recrutement ou la participation du (de la) Demandeur(euse) sur le lieu de travail ?
  4. Est-ce qu'accéder à la demande imposerait à l'Organisation une charge indue ?
  5. Une autre mesure d'aménagement peut-elle être proposée si la mesure d'aménagement spécifique est jugée inefficace ou représente une charge indue ?

### ENCADRÉ 9.

Le personnel d'encadrement devrait se fier aux membres de leur équipe et s'abstenir dans la mesure du possible de leur demander des preuves de leur handicap.

## 5.2.1 Le processus interactif

Le processus interactif est un processus de collaboration entre les parties concernées pour identifier l'aménagement le plus efficace. Il s'agit d'une consultation entre le (la) Demandeur(euse) et l'Examineur(trice) pour identifier la barrière rencontrée et l'aménagement auquel il convient de procéder. La détermination du type d'aménagement à fournir est une étape essentielle dans le processus d'aménagement raisonnable.

- C'est l'Examineur(trice) qui est chargé(e) de lancer le processus interactif.
  - Le processus interactif doit être mené immédiatement après la réception d'une demande.
  - Il est important d'examiner les éléments essentiels de l'emploi et les barrières à la participation pour confirmer l'aménagement spécifique nécessaire.
  - Il est conseillé de rencontrer le (la) Demandeur(euse) et les autres parties concernées.
  - Lorsque des documents supplémentaires, tels qu'un certificat médical, sont nécessaires pour appuyer une demande d'aménagement raisonnable, ils doivent être soumis directement aux services médicaux pour examen.
  - Le (la) Directeur(trice) médical(e) ou un(e) médecin dûment autorisé(e) procédera alors à une évaluation et donnera son avis au (à la) responsable ou au (à la) superviseur(euse).
- Un processus interactif n'a pas lieu d'être lorsque l'aménagement spécifique à fournir est clair, par exemple dans le cas d'une personne en fauteuil roulant qui a demandé que son poste de travail soit aménagé.

### Les grandes étapes du processus interactif :

**Étape 1** : Examiner les fonctions essentielles correspondant à l'emploi

**Étape 2** : Examiner les barrières liées à l'emploi ou à la manifestation et la manière dont un aménagement raisonnable pourrait aider la personne concernée à s'acquitter de ses fonctions essentielles

**Étape 3** : En consultation avec le (la) Demandeur(euse), explorer les options possibles

**Étape 4** : Déterminer l'aménagement spécifique en tenant compte de facteurs tels que son efficacité, le risque que cela représente une charge indue et la préférence personnelle du (de la) Demandeur(euse)

- Il est recommandé de toujours approuver les demandes de mesures d'aménagement jugées efficaces et dont le coût est nul ou minime pour l'Organisation.
- Les Examineurs doivent envisager toutes les options possibles avant de refuser des demandes au motif qu'elles représenteraient une charge indue. Cela inclut, sans s'y limiter, la possibilité de demander un examen supplémentaire par une autorité hiérarchique supérieure au sein de l'entité ou du département considéré.

- Lorsque c'est possible, l'Examineur(trice) doit proposer d'autres mesures d'aménagement qui permettront de lever ou contourner la barrière à laquelle est confronté(e) le (la) Demandeur(euse).

### Meilleures pratiques dans le cadre du processus interactif

- Discuter en privé avec le (la) Demandeur(euse) de la demande d'aménagement
- Créer un climat de confiance par la tenue d'un dialogue positif et constructif
- Écouter, faire preuve d'empathie et montrer qu'on comprend les préoccupations du (de la) Demandeur(euse)

## 5.3 La phase de décision

### Acceptation de la demande

- Sauf en cas de délégation d'autorité, la plupart des demandes d'aménagement raisonnable relèvent de l'autorité des chefs d'entité. Les chefs d'entité ou leurs adjoints se chargent donc d'approuver les demandes, à l'exception des dérogations au Règlement du personnel.
- Les décisions doivent être communiquées rapidement aux Demandeurs, y compris les détails spécifiques.

### Refus d'une demande

- Une demande peut être refusée dans les circonstances suivantes :
  - ✓ Si, après examen objectif de la demande, il apparaît que l'aménagement n'est pas nécessaire ou qu'il ne sera pas efficace.
  - ✓ Si le fait d'accéder à la demande implique de modifier certains aspects essentiels des fonctions correspondant à l'emploi.
  - ✓ Si le fait d'accéder à la demande imposerait à l'Organisation une charge disproportionnée ou indue.



- La décision de refuser une demande doit être communiquée en temps utile, par écrit, et doit inclure la raison du refus.
- En cas de refus, le (la) Demandeur(euse) peut demander un réexamen de la décision.

#### ENCADRÉ 10.

Dans la Convention, il est indiqué que la discrimination liée au handicap inclut le refus d'apporter un aménagement raisonnable, dès lors que celui-ci n'impose pas une charge disproportionnée ou indue à l'Organisation.

### Demande de réexamen de la décision

- Lorsqu'une demande d'aménagement raisonnable est refusée par une entité, ou qu'un aménagement différent de celui qui a été demandé est approuvé, le (la) Demandeur(euse) peut demander que la décision soit réexaminée.
- Le (la) Demandeur(euse) peut fournir des informations complémentaires ou nouvelles à l'appui de sa demande de réexamen.

## 5.4 La phase de mise en place

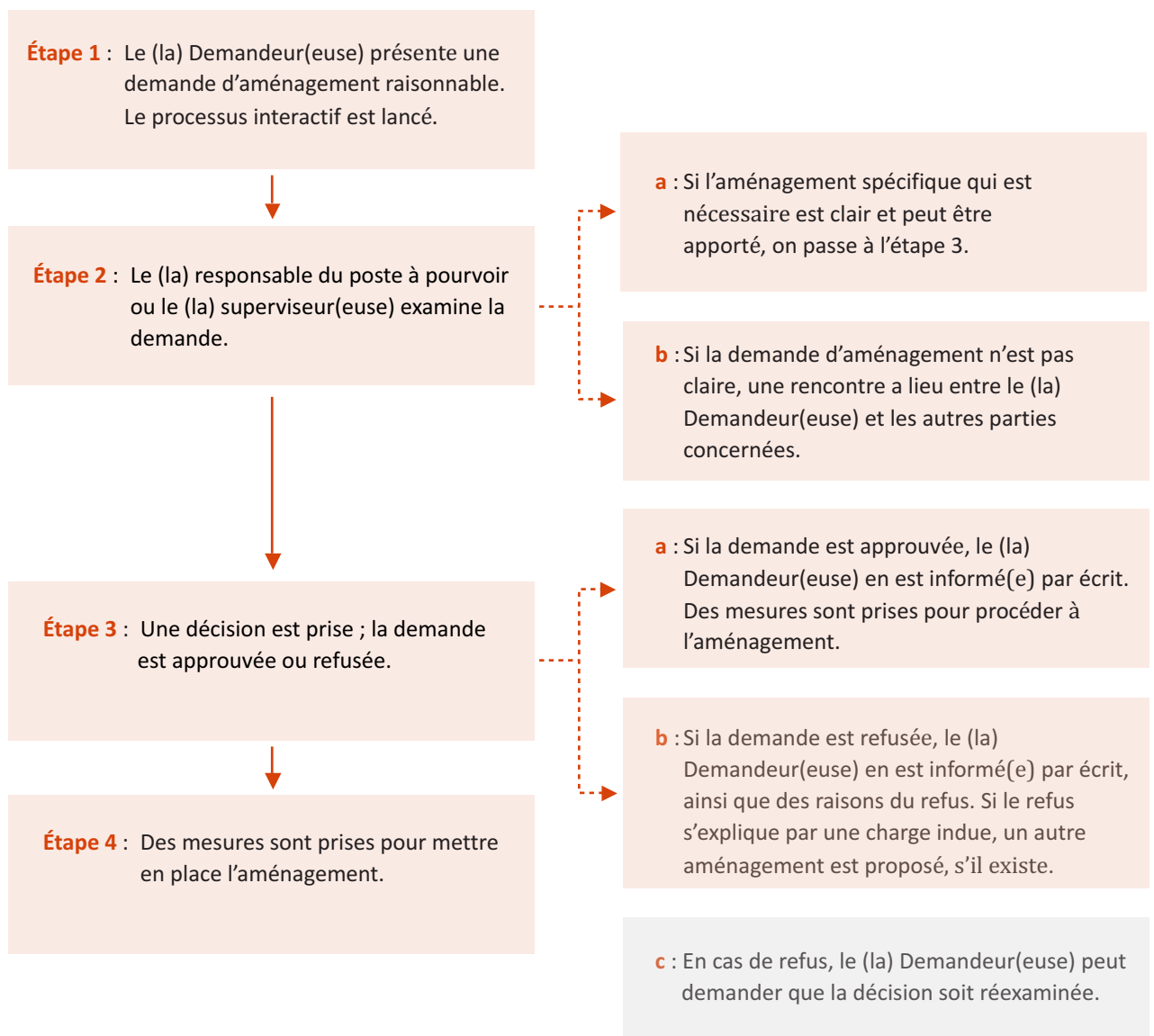
- Une fois approuvé, l'aménagement doit être fourni au (à la) Demandeur(euse) dès que possible.
- Il incombe au (à la) Décideur(euse) de s'assurer que l'aménagement est fourni au (à la) Demandeur(euse).
- La mise en place peut impliquer une ou plusieurs unités administratives en fonction de l'aménagement.



- Par exemple, au Siège, le Bureau de l'informatique et des communications peut fournir des lecteurs d'écran. Le Service de la gestion des installations et des activités commerciales peut être amené à intervenir dans le cadre des demandes de modification des postes de travail.
- Dans les entités hors Siège, d'autres unités se chargeront de mettre en place les aménagements raisonnables.
- Tous les éléments fournis au titre d'un aménagement raisonnable sont la propriété du Secrétariat de l'ONU.



## 5.5 Les étapes du processus de demande d'aménagement



## 5.6 Délais de traitement des demandes

- En règle générale, une fois autorisés, les aménagements raisonnables doivent être mis en place dès que possible.
- Lorsqu'il s'agit de personnes qui présentent leur candidature à un emploi, les demandes d'aménagement raisonnable doivent toujours être accélérées afin que celles-ci puissent participer à la procédure de recrutement.

### Délai recommandé pour le traitement des demandes

<b>JOUR 1</b> Soumission de la demande	Il est accusé immédiatement réception de la demande et la procédure d'examen est lancée.
<b>JOUR 5 AU PLUS TARD</b> Examen + traitement accéléré	Pour les demandes pour lesquelles le type d'aménagement est connu, sauf circonstances atténuantes, l'aménagement doit être apporté le cinquième jour au plus tard, par exemple dans le cas d'un(e) candidat(e) malvoyant(e) qui a besoin d'une technologie d'assistance pour le test d'embauche. Les procédures accélérées concernent les demandes urgentes, en rapport, par exemple, avec un recrutement ou avec la participation à des manifestations à venir.
<b>JOUR 10 AU PLUS TARD</b> Processus interactif et demande de pièces justificatives	L'Examineur(trice) conduit le processus interactif, le cas échéant. Demande d'informations complémentaires, si nécessaire.
<b>JOUR 20 AU PLUS TARD</b> Décision	Sauf circonstances atténuantes, finalisation et communication de la décision au (à la) Demandeur(euse).
<b>JOUR 30 AU PLUS TARD</b> Mise en place	Mise en place de l'aménagement, s'il est approuvé.

# 6. Attributions

---

## Responsables des postes à pourvoir/Superviseurs

- ✓ Tous les avis de vacance de poste doivent contenir un passage inclusif standard sur la possibilité de procéder à des aménagements raisonnables.
- ✓ Veiller à ce que la voie à suivre pour demander un aménagement soit indiquée dans les avis de vacance de poste et les documents d'orientation des nouvelles recrues.
- ✓ Fournir aux personnes qui présentent leur candidature des informations complètes sur le processus de sélection, y compris sur les méthodes d'évaluation. Les informations fournies les aideront à déterminer si elles ont besoin de mesures d'aménagement.
- ✓ Si nécessaire, et pour déterminer le type d'aménagement approprié, aiguiller le (la) Demandeur(euse) à un(e) médecin, pour évaluation. Pour les membres du personnel n'ayant pas la qualité de fonctionnaire, une évaluation supplémentaire peut être effectuée par un(e) professionnel(le) de la santé externe.
- ✓ Documenter toutes les demandes et mesures liées aux aménagements raisonnables.
- ✓ Veiller à ce que la protection de la vie privée et la confidentialité soient toujours respectées.
- ✓ S'assurer qu'un langage respectueux et inclusif soit utilisé dans les interactions avec les personnes en situation de handicap.
- ✓ Proposer au (à la) Demandeur(euse) un autre aménagement raisonnable si l'aménagement spécifique demandé n'est pas disponible ou ne peut être apporté.
- ✓ Toujours informer le (la) Demandeur(euse) par écrit de la suite donnée à sa demande.
- ✓ Continuer à surveiller l'efficacité de l'aménagement.

## Membres du personnel, candidats et participants à des manifestations

- ✓ Dès que le besoin d'aménagement est connu, en informer son (sa) superviseur(euse), le (la) responsable du poste à pourvoir ou l'organisateur(trice) de la manifestation.
- ✓ Participer au processus interactif et à tous les autres aspects de la procédure d'aménagement.
- ✓ Donner les renseignements nécessaires au traitement de sa/ses demande(s).
- ✓ Si nécessaire, accepter de passer un examen médical supplémentaire.
- ✓ Dès que l'aménagement n'est plus nécessaire, en informer son (sa) superviseur(euse), le (la) responsable du poste à pourvoir ou l'organisateur(trice) de la manifestation.

## Spécialistes des ressources humaines

- ✓ Donner des orientations claires sur les aménagements raisonnables et autres questions connexes.
- ✓ Faire œuvre de sensibilisation et faciliter le renforcement des capacités en matière d'inclusion du handicap.
- ✓ S'assurer que les politiques et procédures appropriées sont suivies.
- ✓ Détecter les barrières rencontrées sur le lieu de travail et en recommander l'élimination pour assurer l'inclusion des personnes en situation de handicap.
- ✓ Veiller à ce qu'un registre des demandes d'aménagements raisonnables soit tenu à jour.
- ✓ Assurer un suivi pour veiller à ce que les aménagements restent efficaces.

## Personne référente pour les questions de handicap dans l'entité

- ✓ Conseiller les responsables du recrutement, les superviseurs et les organisateurs de manifestations sur le processus d'aménagement raisonnable.
- ✓ Procéder à une évaluation continue du processus d'aménagement raisonnable et contribuer à la mise à jour des Lignes directrices selon que de besoin.

## Services médicaux

- ✓ Si nécessaire, effectuer une évaluation et donner des conseils sur des cas spécifiques d'aménagement raisonnable.
- ✓ Le Bureau des ressources humaines sera peut-être amené à consulter les Services médicaux s'il entreprend de réexaminer les présentes Lignes directrices.

## Organisateurs de manifestations

- ✓ Les organisateurs de manifestations peuvent fournir des aménagements raisonnables aux personnes en situation de handicap qui en font la demande.
- ✓ La communication de la manifestation doit inclure une déclaration indiquant qu'il peut être procédé à des aménagements raisonnables.



© Photo ONU/Laura Jarriel

# 7. Respect du droit à la vie privée et à la confidentialité

---

- Le droit à la vie privée et à la confidentialité des personnes en situation de handicap devrait toujours être respecté. Les Principes relatifs à la protection des données personnelles et au respect de la vie privée (« Principles on Personal Data Protection and Privacy ») du Conseil des chefs de secrétariat (CCS) et la circulaire ST/SGB/2007/6 « Informations sensibles ou confidentielles, classification ou maniement » s'appliquent.
- Des procédures adaptées doivent être mises en place pour le stockage des données personnelles.

## 8. Contrôle et suivi

---

- Avec l'aide du Bureau de l'informatique et des communications, le Bureau des ressources humaines mettra au point un mécanisme de contrôle permettant d'avoir une vue d'ensemble des demandes d'aménagement raisonnable.
- Les entités doivent veiller à ce que soit tenu un registre des demandes d'aménagement, afin de faciliter le contrôle et le suivi.
- Un mécanisme d'enquête sera utilisé pour évaluer la satisfaction du personnel et des autres usagers concernant les aménagements raisonnables.

# 9. Mécanisme de financement

---

- Les fonds destinés à couvrir les aménagements raisonnables doivent être identifiés par chaque entité dans la limite des ressources disponibles.
- Le financement des aménagements raisonnables pour les personnes qui sont candidates à un poste, les consultants ou les autres membres du personnel qui n'ont pas la qualité de fonctionnaire doit être identifié par chaque entité dans la limite des ressources disponibles autres que celles affectées à des postes, telles qu'approuvées par l'Assemblée générale.
- Le montant total des dépenses au titre des objets de dépense autres que les postes ne doit pas dépasser le montant total des ressources approuvées par l'Assemblée générale pour des dépenses autres que les postes.
- Le redéploiement de ressources affectées aux postes vers les ressources autres que celles affectées à des postes n'est pas autorisé.
- Le coût d'un aménagement raisonnable pour les participants à une manifestation peut être couvert par le budget de la manifestation ou par un financement au titre des objets de dépense autres que les postes, sous réserve des restrictions susmentionnées.

# 10. Renforcement des capacités et sensibilisation

---

- Des ateliers de renforcement des capacités seront organisés pour les services qui recrutent, les superviseurs et les autres unités administratives concernées, afin de renforcer les capacités en matière d'inclusion du handicap.
- Des formations de sensibilisation à la question du handicap au travail seront organisées périodiquement.
- Les superviseurs doivent encourager les membres du personnel à assister à ces sessions.
- Tous les membres du personnel sont encouragés à suivre le cours sur l'inclusion du handicap.
- Les responsables des postes à pourvoir recevront une formation sur la manière de conduire des entretiens avec des candidats en situation de handicap.



# 11. Définitions

---

1. **Candidat(e)** : Toute personne qui postule à un poste vacant au Secrétariat de l'Organisation des Nations Unies.
2. **Inclusion du handicap** : La participation effective des personnes handicapées dans toute leur diversité et la prise en considération de leurs points de vue, la promotion et l'intégration de leurs droits dans les travaux de l'Organisation et l'élaboration de programmes portant expressément sur le handicap, conformément aux dispositions de la Convention relative aux droits des personnes handicapées.
3. **Efficace** : Se dit d'un aménagement qui permet à la personne a) de jouir des droits et des privilèges associés à l'emploi sur la base de l'égalité avec les autres et b) d'exécuter les fonctions essentielles correspondant au poste.
4. **Fonctions essentielles** : Les exigences fondamentales du poste.
5. **Circonstances atténuantes** : Situations en dehors du contrôle de l'individu et qui ne peuvent être évitées.
6. **Processus interactif** : Processus de collaboration entre les parties concernées pour identifier l'aménagement le plus efficace.
7. **Personnes handicapées** : Personnes qui présentent des incapacités physiques, mentales, intellectuelles ou sensorielles durables dont l'interaction avec diverses barrières peut faire obstacle à leur pleine et effective participation à la société sur la base de l'égalité avec les autres.
8. **Personnel** : Toutes les personnes sous contrat avec le Secrétariat de l'ONU, y compris les stagiaires, les consultants et les VNU (Volontaires des Nations Unies).
9. **Aménagement raisonnable** : « modifications et ajustements nécessaires et appropriés n'imposant pas de charge disproportionnée ou indue apportés, 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 ».
10. **Handicap de courte durée** : Déficience qui ne devrait pas durer plus de 12 mois.
11. **Charge indue** : Demande d'adaptation qui, si elle est acceptée, aura des incidences financières ou administratives substantielles pour l'Organisation.

# 12. Foire aux questions

---

## Q. Qu'est-ce qu'un aménagement raisonnable ?

R. On entend par « aménagement raisonnable » les modifications et ajustements nécessaires et appropriés n'imposant pas de charge disproportionnée ou indue apportés, 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.

## Q. Qui sont les personnes handicapées ?

R. Par personnes handicapées, on entend des personnes qui présentent des incapacités physiques, mentales, intellectuelles ou sensorielles durables dont l'interaction avec diverses barrières peut faire obstacle à leur pleine et effective participation à la société sur la base de l'égalité avec les autres.

## Q. Qu'est-ce qu'un(e) candidat(e) qualifié(e) ?

R. Les candidats handicapés qualifiés sont des personnes qui soumettent leur candidature à des postes au Secrétariat de l'ONU, qui remplissent les conditions demandées et auxquels s'appliquent la définition des personnes handicapées donnée dans la Convention.

## Q. Je suis stagiaire ; puis-je demander un aménagement raisonnable ?

R. Oui. Les candidats et les membres du personnel peuvent faire des demandes d'aménagement raisonnable. Les stagiaires, les consultants et les Volontaires des Nations Unies font partie des membres du personnel.

## Q. Qu'est-ce qu'une charge indue ?

R. Le concept de charge indue varie d'une organisation à l'autre. On tient parfois compte des incidences financières et administratives de la décision pour l'Organisation pour savoir s'il s'agit d'une charge indue. Les aménagements qui supposent de renoncer à des éléments essentiels d'une fonction constituent une charge indue.

Facteurs à prendre en considération

- Les ressources disponibles
- Les incidences de l'aménagement sur l'ensemble de l'entité
- Le bénéfice potentiel pour les autres usagers
- Les répercussions négatives sur autrui, notamment en termes de santé et de sécurité

## Q. Comment procéder pour faire une demande d'aménagement raisonnable ?

R. Vous pouvez faire une demande d'aménagement raisonnable en présentant un formulaire dûment rempli à la personne compétente.

## Q. Dans quels cas une demande d'aménagement raisonnable peut-elle être refusée ?

R. Si le (la) responsable du poste à pourvoir ou le (la) superviseur(euse) estime qu'une mesure d'aménagement n'est pas nécessaire ou qu'une demande entraînerait une charge indue pour l'Organisation, il (elle) peut la refuser. Le (la) responsable du poste à pourvoir ou le (la) superviseur(euse) pourra proposer au (à la) Demandeur(euse) une autre solution.

# 13. Liste de contrôle pour l'inclusion du handicap

---

## Candidats :

- ✓ Veiller à ce que les systèmes de dépôt de candidature en ligne soient accessibles à tous les candidats, y compris aux personnes en situation de handicap.
- ✓ S'assurer que des informations sont données aux candidats concernant les méthodes d'évaluation.
- ✓ Inclure un avis encourageant les candidatures émanant de personnes handicapées.
- ✓ Inclure des informations indiquant qu'il est possible d'adopter des aménagements raisonnables pour les candidats qui en font la demande.

## Personnel :

- ✓ Informer le personnel qu'un soutien sera apporté aux personnes handicapées sous la forme d'aménagements.
- ✓ Garantir l'égalité d'accès à toutes les possibilités.
- ✓ Veiller à ce que des aménagements raisonnables soient possibles pour le personnel à chaque étape du cycle d'emploi.
- ✓ Informer le personnel que des modalités de travail aménagées existent.
- ✓ Donner aux personnes handicapées des informations sur les groupes de ressources de membres du personnel existants.
- ✓ Renforcer les capacités des cadres en ce qui concerne l'intégration du handicap et la mise en place d'une culture institutionnelle inclusive.
- ✓ S'assurer que le personnel sait qu'il existe un cours en ligne sur l'inclusion du handicap et d'autres programmes de formation pour la diversité, l'équité et l'inclusion, et qu'il se familiarise avec eux.
- ✓ S'assurer que les Lignes directrices pour l'inclusion du handicap dans les communications sont bien respectées.
- ✓ Fournir une formation sur les préjugés, le harcèlement et la discrimination.

## Participants à des manifestations :

- ✓ Informer les participants à la manifestation qu'un soutien sera apporté aux personnes handicapées sous la forme d'aménagements.
- ✓ Garantir l'égalité d'accès à toutes les possibilités.
- ✓ Veiller à ce que des aménagements raisonnables soient proposés aux participants aux réunions, conférences et manifestations connexes.

# 14. Ressources

---

- Convention relative aux droits des personnes handicapées
- Lignes directrices pour l'inclusion du handicap dans les communications
- Job Accommodation Network (JAN)
- Practical Advice for Drafting and Implementing Reasonable Accommodation Procedures Under Executive Order 13164
- Promouvoir la diversité et l'inclusion grâce à des ajustements sur le lieu de travail, Organisation internationale du Travail (OIT)
- ST/SGB/2014/3
- Stratégie des Nations Unies pour l'inclusion du handicap
- Notes techniques relatives à la Stratégie des Nations Unies pour l'inclusion du handicap
- Cours intitulé « Overcoming Unconscious Bias » ([unssc.org](http://unssc.org))
- Cours intitulé « Inclusion du handicap : créer une Organisation des Nations Unies accessible et inclusive », accessible sur Inspira à l'aide des codes suivants : LMS-6835 (en anglais) ou LMS-6983 (en français).



**Nations  
Unies**

