

Au travail : l'accessibilité de l'emploi au Canada

Rapport de la Dirigeante principale
de l'accessibilité, 2024



Bureau de la dirigeante principale
de l'accessibilité du Canada

Office of the Chief Accessibility
Officer of Canada

Canada

Au travail : l'accessibilité de l'emploi au Canada –
Rapport de la Dirigeante principale de
l'accessibilité, 2024

Les formats en gros caractères, braille, MP3 (audio), texte électronique, et DAISY sont disponibles sur demande en [commandant en ligne](#) ou en composant le 1 800 O-Canada (1-800-622-6232). Si vous utilisez un télécriteur (ATS), composez le 1-800-926-9105.

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, 2025

Pour des renseignements sur les droits de reproduction :

droitdauteur.copyright@HRSDC-RHDCC.gc.ca

PDF N° de cat. Em1-27F-PDF

ISSN 2817-9552

Table des matières

Liste des abréviations.....	4
Message de la Dirigeante principale de l'accessibilité.....	5
Résumé du rapport	8
Introduction.....	11
Progrès réalisés dans le cadre de la <i>Loi canadienne sur l'accessibilité</i> : emploi.....	14
Sensibilisation aux questions liées à la LCA.....	15
Obligations légales et responsabilités	17
Mesures prises par les entités sous réglementation fédérale pour lutter contre les obstacles à l'emploi	19
Autres engagements du gouvernement fédéral.....	29
Progression vers un Canada exempt d'obstacles.....	31
Progrès nationaux en matière d'emploi.....	31
Progrès nationaux sur les engagements plus larges en faveur de l'inclusion des PH	34
Questions systémiques au Canada	40
Questions émergentes	45
Questions émergentes dans le domaine de l'emploi	45
Questions émergentes hors du cadre de l'emploi	47
Hors du cadre de la <i>Loi canadienne sur l'accessibilité</i>	49
Provinces, territoires et conseils de bande des Premières Nations	49
Au-delà du Canada	53
Recommandations de la Dirigeante principale de l'accessibilité	55
Conclusion	59
Lexique.....	61

Liste des abréviations

CA

Commissaire à
l'accessibilité

CCDP

Commission canadienne
des droits de la personne

CRTC

Conseil de la
radiodiffusion et des
télécommunications
canadiennes

DCA

Direction du
Canada accessible

DPA

Dirigeante principale
de l'accessibilité

EDSC

Emploi et Développement
social Canada

ERF

Entité sous
réglementation fédérale

LCA

*Loi canadienne
sur l'accessibilité*

NAC

Normes d'accessibilité
Canada

OTC

Office des transports
du Canada

PA

Plan d'accessibilité
(requis en vertu du
*Règlement canadien
sur l'accessibilité*)

PH

Personne en situation
de handicap

PSH

Personne sans handicap

RCA

*Règlement canadien
sur l'accessibilité*

RE

Rapport d'étape
(requis en vertu du
*Règlement canadien
sur l'accessibilité*)



Message de la Dirigeante principale de l'accessibilité

Au Canada, beaucoup trop de personnes sont hautement qualifiées et désireuses de travailler, mais ne le peuvent pas. Elles en sont empêchées parce qu'elles vivent avec un handicap. Les systèmes avec lesquels nous vivons ne s'adaptent pas facilement.

C'est frustrant. Nous en connaissons les raisons et l'intention de changer est de plus en plus forte. Le changement doit cependant être plus rapide, faute de quoi notre progression vers un Canada exempt d'obstacles sera bloquée. Nous n'y parviendrons pas tant que les possibilités d'emploi pour les personnes en situation de handicap n'augmenteront pas et que l'accessibilité ne deviendra pas pour les entreprises une valeur fondamentale.

Au cours des deux dernières années, j'ai rencontré des centaines de professionnels, de défenseurs des droits des personnes en situation de handicap et de représentants d'entreprises. Parmi ces professionnels se trouvaient des personnes ayant une perte de vision, sourdes, neurodivergentes ou vivant avec des handicaps liés à la mobilité. Plusieurs de ces professionnels figurent dans le présent rapport : Anu Pala, conférencière, consultante, monitrice et baladodiffuseuse qui vit avec une perte de vision, Harinder Dhaliwal, Ph. D., neurologue, qui se déplace en fauteuil roulant, et Lorin MacDonald, une personne sourde et avocate spécialisée dans les droits humains et professeure de droit à l'Université métropolitaine de Toronto.

Si vous vous étonnez que des personnes en situation de handicap exercent ces carrières, cela fait partie du problème. Cela surprend encore beaucoup trop de gens. Les attitudes capacitistes prévalent toujours. Il y a des préjugés quant au type de travail que les personnes en situation de handicap peuvent effectuer. En réalité, avec les mesures d'adaptation qui conviennent et des cultures de travail inclusives, les possibilités sont infinies. Les personnes en situation de handicap peuvent être des baristas, des spécialistes de l'accueil, des professionnels de l'entretien, des écrivains, des conservateurs, des scientifiques ainsi que des enseignants et elles peuvent être vos collègues de travail. Elles ont leur place à tous les niveaux des organisations, du personnel de première ligne à la haute direction. Des obstacles persistent toutefois, même aujourd'hui, cinq ans après l'adoption initiale de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*. Nous avons encore beaucoup à faire pour faire mieux connaître cette loi et pour dissiper les mythes sur la situation de handicap. Nous devons agir plus rapidement pour améliorer le recrutement, l'embauche et le maintien en poste.

La bonne nouvelle, c'est que de nombreuses personnes en situation de handicap travaillent, mais j'ai dit à maintes reprises que beaucoup trop de potentiel est perdu en raison des obstacles à l'emploi. Nous savons que plus de 850 000 Canadiens en situation de handicap sont prêts à travailler et aptes à le faire, mais que des obstacles les en empêchent. Je connais un chercheur d'emploi qui parle trois langues et qui a un diplôme de commerce et un certificat en ressources humaines. Cette personne devrait être au travail et aider une entreprise à devenir un employeur plus accessible. Je connais aussi un écrivain diplômé en littérature qui devrait apporter une valeur ajoutée dans une fonction de communication. Ces personnes sont très souvent négligées.

Embaucher des personnes en situation de handicap est la bonne chose à faire. Les arguments économiques en sa faveur sont irréfutables. Qu'est-ce qui freine le progrès, alors? De nombreux mécanismes d'embauche, y compris ceux du gouvernement, sont trop rigides. Il existe des structures qui empêchent la mise en place de mesures d'adaptation. En outre, les employeurs n'ont pas les connaissances nécessaires pour attirer les personnes en situation de handicap et les maintenir en poste. Ce manque de connaissance fait partie intégrante d'une culture qui s'empresse de médicaliser le handicap au lieu de l'envisager de manière plus large. C'est aussi une culture prompte à nier et à se méfier, dans laquelle les préjugés peuvent trop facilement s'imposer et dans laquelle les esprits peuvent rester fermés. Collectivement, les employeurs sont trop prompts à trouver des excuses, à considérer l'accessibilité comme trop coûteuse et à l'exclure de leur budget. Il est urgent de fixer des balises : des normes volontaires pour guider les employeurs et des règlements obligeant les employeurs à procéder à des changements.

Les talents ne manquent pas. Il existe au Canada et dans d'autres pays d'excellents modèles qui peuvent servir d'exemples. Des organisations telles que le Presidents Group, Valuable 500 et Disability:IN, ainsi que leurs membres, ouvrent la voie. Chaque année, les Untapped Workplace Inclusion Awards, organisés par le Groupe Open Door, récompensent des exemples d'inclusion de la main-d'œuvre. Les entreprises et les organisations mettent davantage l'accent sur l'exécution du travail.

Attirer la main-d'œuvre et les meilleurs talents n'a jamais été aussi difficile, mais il est essentiel de le faire si le Canada veut rester compétitif sur le marché mondial. Nous pouvons résoudre le problème de l'exclusion des personnes qualifiées. Nous devons simplement passer de la parole aux actes.

Nous avons besoin de programmes gouvernementaux pour financer les mesures d'adaptation et réorganiser l'aide aux personnes en situation de handicap. Nous devons élargir notre définition du terme « raisonnable » dans le contexte des mesures d'adaptation. Les chercheurs d'emploi et les employeurs ne sont pas tous les mêmes et c'est pourquoi nous avons besoin de mesures de soutien ciblées et variées. Surtout, nous devons avoir des attentes plus élevées. Nous devons reconnaître que les personnes en situation de handicap sont extrêmement talentueuses et diversifiées et cesser de nous limiter à des préjugés concernant ce dont elles sont capables et le type de travail qu'elles peuvent accomplir.

Nous devons faire pression pour obtenir des engagements et des actions fermes. Chacun mérite d'avoir la chance de contribuer à la réalisation de son plein potentiel. Nous devons nous mettre au travail.

A handwritten signature in black ink, which appears to be "Stephen Harper". The signature is written in a cursive, flowing style with a large loop at the end.



Résumé du rapport

Entrée en vigueur en 2019, la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA) a pour objectif de faire du Canada, d'ici à 2040, un pays exempt d'obstacles. Pour ce faire, elle rend les entités sous réglementation fédérale (ERF) responsables de la pleine participation des personnes en situation de handicap (PH) à la société. Cinq ans plus tard, allons-nous dans la bonne direction? Pour commencer à répondre à cette question, mon équipe et moi avons examiné de plus près la situation de l'emploi des PH au Canada. Ce qui se passe dans le domaine de l'emploi reflète en grande partie ce qui se passe dans d'autres domaines prioritaires. Le présent rapport commente également les progrès réalisés dans le cadre de la LCA.

En général, l'emploi n'est pas plus accessible aux PH depuis l'entrée en vigueur de la LCA.

Selon les résultats d'enquêtes nationales, malgré des améliorations mineures, de nombreux écarts d'équité subsistent. Par exemple, les PH sont toujours moins susceptibles d'être employées, d'avoir un emploi à temps plein et d'avoir un revenu supérieur à 80 000 dollars.

Pour préparer le présent rapport, mon équipe et moi avons analysé les informations relatives à l'emploi contenues dans les plans d'accessibilité (PA) et les rapports d'étape (RE) de 117 ERF. Nous avons constaté que la

plupart des ERF indiquent quelques obstacles, le plus souvent liés au recrutement, aux mesures d'adaptation et à la formation des PH. La moitié des initiatives prévues pour lever ces obstacles ont été menées à bien ou constituaient une pratique courante au bout d'un an. Toutefois, il n'est généralement pas clair si ces initiatives sont efficaces du point de vue des PH.

Nous avons également rencontré diverses organisations actives dans le domaine de l'inclusion des PH. Elles nous ont aidés à cerner des exemples d'initiatives prometteuses pour rendre l'emploi plus accessible. Ces discussions ont permis de mettre en lumière certains problèmes systémiques qui créent des obstacles pour les PH. Il s'agit notamment d'exigences professionnelles qui rendent difficile l'obtention d'un premier emploi, de règles qui peuvent amener les PH à perdre leurs prestations d'invalidité lorsqu'elles obtiennent un emploi et de longues procédures qui retardent les réponses aux demandes de mesures d'adaptation.

Dans l'ensemble, les progrès réalisés dans le cadre de la LCA sont lents et inégaux.

Les seules exigences actuelles de la LCA pour les ERF sont de préparer et de publier des PA et des RE, en collaboration avec les PH, et de disposer d'un processus de rétroaction. Le taux de conformité est généralement élevé dans les ERF du secteur public, mais faible dans celles du secteur privé. Outre ces exigences, il existe peu de directives précises, ce qui entraîne un manque d'uniformité dans la manière dont les ERF rendent compte de la détermination, de l'élimination et de la prévention des obstacles.

Les normes nationales peuvent être utilisées pour que soient créés de nouveaux règlements, qui s'accompagnent d'exigences juridiques particulières. Jusqu'ici, le Canada a achevé quatre normes d'accessibilité qui couvrent deux domaines prioritaires de la LCA (environnement bâti et technologies de l'information et des communications). Les normes fédérales ne sont toutefois pas nécessairement harmonisées avec celles des gouvernements des provinces, des territoires et des Premières Nations. Les retards dans la création de règlements limitent les actions plus précises exigées des ERF. Elles limitent également la capacité des personnes à déposer des plaintes et à demander des comptes aux ERF. Des efforts supplémentaires sont nécessaires pour élaborer plus rapidement des règlements et coordonner les initiatives en matière d'accessibilité à tous les niveaux de gouvernement afin d'atteindre l'objectif d'un Canada exempt d'obstacles.

Le Canada prend des mesures dans la bonne direction, mais la méconnaissance généralisée de la LCA ralentit notre progression vers l'absence d'obstacles, tout comme le manque de données fiables sur l'accessibilité.

Le gouvernement fédéral a publié en 2022 le *Plan d'action pour l'inclusion des PH*, mais son *cadre d'indicateurs de rendement pour les données sur l'accessibilité* n'est pas entièrement au point. Parallèlement, peu de Canadiens connaissent l'existence de la LCA. La situation de handicap reste à l'origine de la moitié des plaintes relatives aux droits de la personne traitées par la Commission canadienne des droits de la personne. Les dernières évaluations des Nations Unies montrent que le Canada a encore des problèmes importants en matière d'inclusion des PH, dans le domaine de l'emploi et dans d'autres domaines. Les retards dans l'analyse de données significatives limitent la capacité d'évaluer les résultats des investissements réalisés dans l'inclusion des PH et de corriger le tir avant 2040.

**Le Canada
sera-t-il exempt
d'obstacles
d'ici 2040?**

De nombreux travaux sont en cours au Canada pour faire progresser l'accessibilité dans le domaine de l'emploi et dans d'autres domaines prioritaires de la LCA, mais des problèmes importants persistent et ralentissent les progrès vers l'atteinte de notre objectif d'être exempt d'obstacle. Pour les aborder, je recommande ce qui suit :

- la création d'un centre d'excellence centralisé chargé d'accroître la sensibilisation, d'apporter un soutien et d'aider à renforcer les capacités des ERF et du public;
- la mise à jour des règlements existants sous la LCA pour aider à normaliser les plans d'accessibilité et les rapports d'étape des ERF;
- l'harmonisation des définitions relatives à l'accessibilité dans toutes les lois fédérales;
- l'élaboration de diverses mesures de soutien à l'échelle nationale afin d'améliorer l'inclusion des PH.

« Les préjugés inconscients créent des obstacles pour les PH dans tous les aspects de la vie et ils sont souvent difficiles à comprendre pour les PSH. Par exemple, je suis artiste et actrice. Je suis aveugle et, lorsque je vais au théâtre, je suis souvent accueillie avec surprise et curiosité, voire scepticisme. Bien qu'involontaires, ces petits moments reflètent un manque de conscience et des préjugés inconscients qui négligent les différents aspects du théâtre qui transcendent la vision – la narration, le dialogue, la musique, les paysages sonores et l'énergie collective qui remplit l'espace. Les PH se heurtent à de tels préjugés dans toutes sortes de milieux de travail. Il n'y aura pas de progrès réels tant que cet état d'esprit n'aura pas changé. Au théâtre, comme dans tout autre environnement, les dispositifs d'accessibilité tels que l'audiodescription, les visites tactiles et les aménagements de sièges améliorent l'expérience de chacun. Bien d'autres choses sont possibles. »

– Amy Amantea,
actrice, artiste, consultante en accessibilité



Introduction

Il ne fait aucun doute que l'accessibilité a du sens. C'est à la fois la bonne chose et la chose intelligente à faire. C'est lorsque les PH ont la possibilité de travailler que nous profitons tous le plus de l'accessibilité. Nombre d'entre nous, y compris les travailleurs, connaîtront à un moment ou à un autre de leur vie une condition qui touche leurs fonctions mentales, cognitives ou encore physiques. D'un point de vue économique, il est judicieux de faire appel aux PH, de les faire participer en tant que contribuables et en tant qu'employés, parce que les organisations dotées d'une main-d'œuvre diversifiée sont plus productives et plus innovantes. En outre, comme plus [d'un Canadien sur quatre est en situation de handicap](#), ces personnes représentent un vaste marché pour les entreprises qui mettent au point et proposent des produits et des services adaptés. L'accessibilité, y compris en matière d'emploi, est tout simplement l'affaire de tous.

Cette année, mon rapport examine les progrès réalisés en matière d'emploi, qui est l'un des sept domaines d'action prioritaires aux termes de la LCA. Les progrès en matière d'emploi sont le reflet des progrès globaux, car, lorsque les organisations font ce qu'il faut et intègrent les PH, elles bénéficient des points de vue que ces employés apportent et sont plus susceptibles d'empêcher l'édification d'obstacles dans d'autres domaines. L'absence du point de vue de PH sur le marché du travail a pour nous tous un coût. Ceci est souligné par le fait que, lors des [consultations avec les Canadiens](#) menées lors de l'élaboration de la LCA, 39 % d'entre eux ont déclaré que le gouvernement fédéral devrait faire de l'emploi une priorité majeure dans la lutte contre les obstacles à l'inclusion des PH. Cela comprend des pratiques d'embauche équitables, l'accès à un premier emploi, l'adaptation du milieu de travail, la promotion à des postes de direction et plus encore. L'accès à un emploi valorisant fait partie intégrante d'une vie digne et douée de sens et contribue à la qualité de vie en général.

J'ai observé à la fois des efforts prometteurs et des lacunes persistantes pour rendre les milieux de travail plus inclusifs. Bien qu'il existe quelques données sur l'accessibilité au Canada, il me semble évident que la qualité non uniforme et la disponibilité limitée des données existantes font qu'il est difficile de mesurer les progrès accomplis. Il peut être difficile de déterminer si une source de données est fiable, car elle peut manquer de transparence sur la manière dont les données ont été recueillies ou être sujette à des conflits d'intérêts. Toutes les données présentent certaines limites, qu'il s'agisse d'informations manquantes ou de données qui ne sont pas accessibles au public. Pour remédier à certains de ces problèmes, mon équipe et moi avons examiné diverses sources de données et d'informations. Nous avons examiné les travaux d'autres organisations fédérales ayant des responsabilités dans le cadre de la LCA. Nous avons également continué à communiquer avec les PH, leurs alliés, les entités sous réglementation fédérale (ERF) et d'autres intervenants participant aux efforts d'inclusion des PH. De plus, nous avons examiné des rapports et des ressources publics, notamment des enquêtes nationales ainsi que les plans d'accessibilité (AP) et les rapports d'étape (RE) des ERF.

Nos recherches

Examen du contenu des plans d'accessibilité et des rapports d'étape sur l'emploi

Mon équipe et moi avons lu des douzaines de PA et de RE pour tenter de définir une manière significative de mesurer le travail accompli par les ERF conformément à la LCA. Ces lectures exploratoires nous ont permis de cerner un ensemble d'indicateurs pour mesurer les progrès réalisés en matière de détermination, d'élimination et de prévention des obstacles à l'emploi. Cet ensemble comprend des indicateurs permettant de mesurer les progrès réalisés dans certains domaines dont j'ai déjà recommandé l'adoption (formation obligatoire, données et financement réservé). Nous avons prélevé un échantillon aléatoire de 117 ERF parmi celles qui avaient publié un PA et un RE en date du 7 juin 2024. Il s'agit de 55 ERF publiques et de 62 grandes ERF privées. Cet examen est important pour déterminer les tendances générales, mais il est limité à ce que les ERF ont choisi de présenter dans leurs PA et leurs RE.

Entretiens avec les intervenants sur l'accessibilité à l'emploi

Mon équipe et moi avons organisé 45 entretiens ciblés afin de recueillir systématiquement des informations précises sur l'accessibilité à l'emploi. Nous avons rencontré diverses organisations, notamment des fournisseurs de services aux PH, des établissements d'enseignement postsecondaire, des experts internationaux, des ERF des secteurs public et privé, des ministères provinciaux et territoriaux, des experts et des défenseurs des droits des PH ainsi que des représentants de réseaux d'employés en situation de handicap de l'ensemble de la fonction publique fédérale. Au cours de ces réunions, nous avons discuté des attitudes, des expériences et des points de vue concernant les obstacles à l'emploi. Mon équipe a tiré de ces discussions des messages communs sur les obstacles, les initiatives visant à les surmonter et les questions systémiques et émergentes. Ces entretiens nous ont permis de recueillir des informations qui n'avaient peut-être pas été présentées dans les PA et les RE des ERF et de valider ce que nous y avions vu.

Les sections suivantes résument les progrès réalisés par le Canada au chapitre de l'élimination des obstacles, l'accent étant mis sur l'emploi, et commentent les contributions de la LCA à ces progrès. Partant de ces observations, le rapport indique les principales questions systémiques dans le domaine notamment de l'emploi et donne des exemples d'initiatives prometteuses. Le rapport aborde également quelques problèmes d'accessibilité apparus en 2023, ainsi que des problèmes d'accessibilité hors du cadre de la LCA et du Canada. Enfin, je formule quelques recommandations pour nous aider à rester sur la bonne voie et faire du Canada un pays exempt d'obstacles d'ici 2040.



Progrès réalisés dans le cadre de la *Loi canadienne sur l'accessibilité : emploi*

« L'accessibilité n'est que le point de départ, pas le but ultime. Nous devons inclure de manière significative les personnes en situation de handicap à tous les niveaux d'impact dans le milieu de travail. Dans tous les secteurs. Dans tous les aspects de la société. Nous devons le faire afin d'avoir la possibilité de ressentir un sentiment d'appartenance. Afin de nous sentir valorisés, célébrés, reconnus et respectés. Le principe d'inclusion des PH reconnaît que si la population mondiale nous inclut, nos organisations et institutions doivent faire de même. L'accessibilité n'est que le point d'entrée, ce n'est pas l'objectif final. »

– Prasanna Ranganathan,
conseiller et consultant en matière de diversité, d'équité,
d'inclusion et d'appartenance (DEIA)

En vertu de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA), il incombe aux ERF de déterminer, d'éliminer et de prévenir les obstacles auxquels se heurtent les PH. Dans cette section, j'examine l'impact actuel de la LCA sur la promotion de l'inclusion des PH, en particulier dans le domaine de l'emploi.

Sensibilisation aux questions liées à la LCA

Les progrès réalisés dans le cadre de la LCA sont ralentis par le fait que cette dernière est très peu connue au Canada. La Direction du Canada accessible (DCA) d'Emploi et Développement social Canada s'est intéressée à la sensibilisation aux handicaps en général et à la loi en particulier. Selon les résultats des sondages d'opinion publique menés auprès des Canadiens en 2019 et en 2022 :

- en 2019, 72 % des PSH (PSH) interrogées ont déclaré comprendre ce qu'est un handicap, mais seulement 47 % ont déclaré bien comprendre les types d'obstacles auxquels les PH peuvent être confrontées;
- en 2019, seulement 15 % des PSH interrogées connaissaient la LCA et, en 2022, seulement 21 % en connaissaient l'existence;
- très peu de PSH savaient que l'emploi était un domaine prioritaire en vertu de la loi (4 % en 2019 et 3 % en 2022).

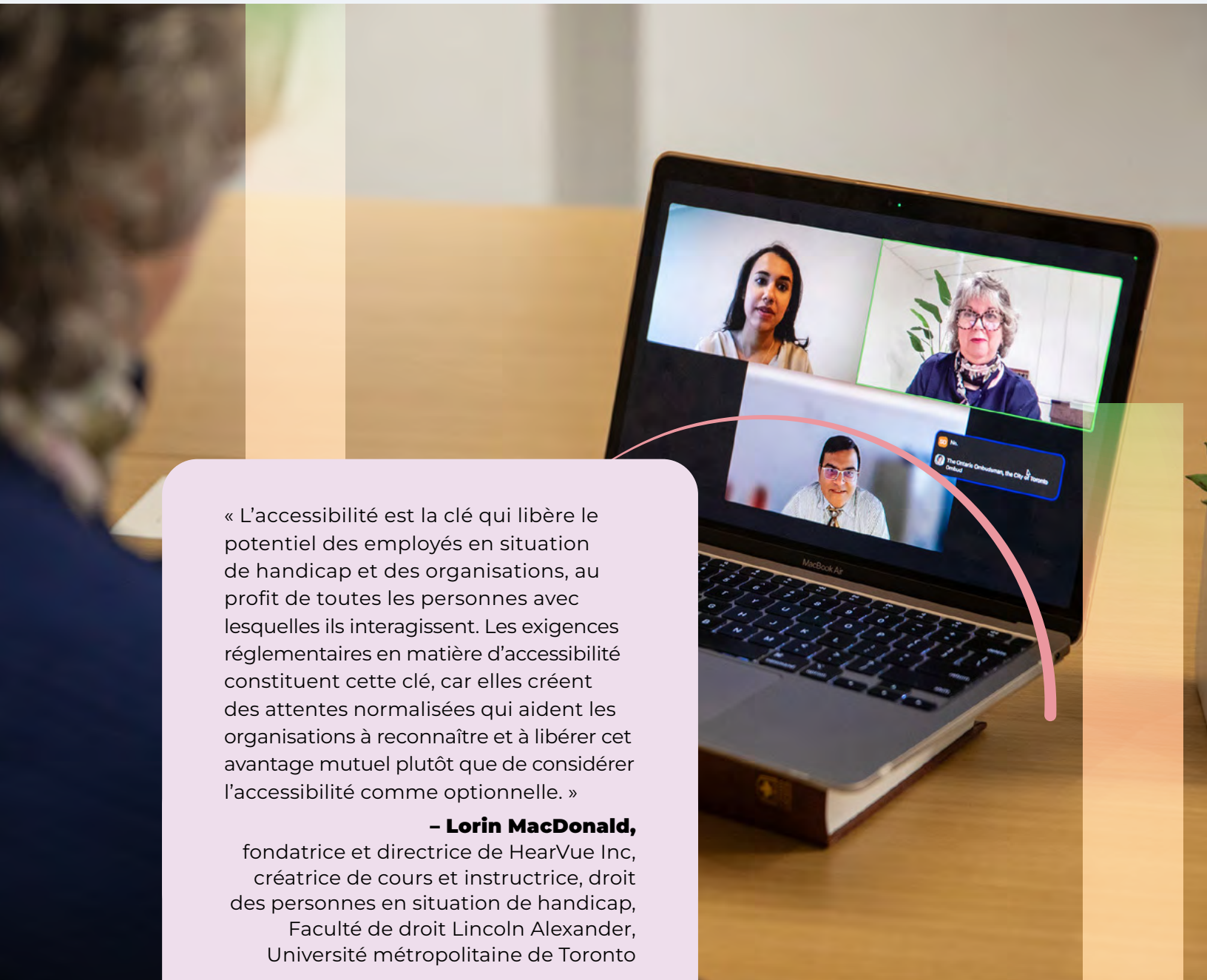
Dans son [rapport annuel de 2023](#), le commissaire à l'accessibilité a laissé entendre qu'une faible connaissance de la LCA pouvait avoir contribué au faible niveau de respect qu'il a observé concernant les obligations découlant de la loi. Plus précisément, il a noté que le faible respect du *Règlement canadien sur l'accessibilité* (RCA) par les grandes ERF privées était « décevant », puisque seulement 22 % des grandes ERF du secteur privé l'avaient informé de la publication de leurs PA à la date limite prescrite du 1^{er} juin 2023 (bien que ce chiffre soit passé à 40 % au 31 mars 2024).

Le personnel de mon bureau et moi avons appris des intervenants, lors d'entretiens, que de nombreuses ERF souhaitent embaucher des PH. Elles veulent être inclusives, mais elles ne savent pas comment déterminer, prévenir et éliminer les obstacles. Les petites ERF disposent généralement de moins de ressources et elles peuvent avoir plus de mal à trouver des conseils pour se conformer au RCA. Les ERF s'attendent à ce que ce défi s'intensifie à mesure que seront mis en place d'autres règlements en vertu de la LCA. Nous avons également appris que la connaissance de la définition de handicap qui figure dans la LCA varie d'une organisation à l'autre. Cela est particulièrement vrai pour les handicaps non visibles, temporaires et épisodiques.

La LCA est en vigueur depuis plus de cinq ans. Si les ERF ne sont pas conscientes de leurs responsabilités en vertu de cette loi, et si les Canadiens ne savent pas ce à quoi ils peuvent s'attendre ou ce qu'ils peuvent exiger, cela ralentira considérablement notre progression vers un Canada exempt d'obstacles. Nous devons dès maintenant mener des campagnes de communication pour susciter non seulement la prise de conscience, mais aussi la compréhension. Cela permettra d'éviter des problèmes plus importants lorsque des

Certaines ERF accroissent les efforts qu'elles déploient pour promouvoir la sensibilisation aux handicaps non visibles.

Par exemple, la banque BNP Paribas au Canada s'associe à plusieurs organisations communautaires (comme Autisme Sans Limites et Auticon) dans le cadre de son programme Neurodiversity in Employment (la neurodiversité dans l'emploi). Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes a mis en place une formation obligatoire sur l'accessibilité en 2023 et a tenu des séances de sensibilisation sur l'autisme, les troubles bipolaires, la neurodiversité et la culture Sourde.



« L'accessibilité est la clé qui libère le potentiel des employés en situation de handicap et des organisations, au profit de toutes les personnes avec lesquelles ils interagissent. Les exigences réglementaires en matière d'accessibilité constituent cette clé, car elles créent des attentes normalisées qui aident les organisations à reconnaître et à libérer cet avantage mutuel plutôt que de considérer l'accessibilité comme optionnelle. »

– **Lorin MacDonald,**

fondatrice et directrice de HearVue Inc,
créatrice de cours et instructrice, droit
des personnes en situation de handicap,
Faculté de droit Lincoln Alexander,
Université métropolitaine de Toronto

Obligations légales et responsabilités

La sensibilisation, la compassion, l'empathie et l'alliance inclusive, les lignes directrices et les normes volontaires sont importantes pour parvenir à l'inclusion des PH, mais elles ne suffisent pas. Si c'était le cas, nous n'aurions pas besoin de la LCA. Les progrès notables ne s'accéléreront pas sans obligation légale d'agir.

Dans le contexte de la LCA, les règlements sont essentiels, mais ils sont trop peu nombreux pour obliger à agir.

Les règlements précisent ce que les ERF doivent faire pour éliminer et prévenir les obstacles. De nouveaux règlements permettraient également de préciser en quoi les ERF seront conformes à la législation et de fournir la base sur laquelle les PH peuvent déposer une plainte en vertu de la LCA. Cela permet aux régulateurs fédéraux d'appliquer des avertissements, des amendes ou d'autres conséquences afin de tenir les ERF responsables.

Il n'existe actuellement aucune réglementation fédérale en matière d'accessibilité propre à l'emploi. Par exemple, il n'existe aucune réglementation concernant les délais de mise en œuvre des mesures d'adaptation ou de garanties permettant d'assurer une évaluation équitable du rendement des employés en situation de handicap. Cela signifie que les ERF se débrouillent seules, ou pas du tout. L'absence de réglementation accroît le risque d'approches incohérentes et inadéquates en matière d'inclusion des PH dans les milieux de travail au Canada et rend difficile la mesure des progrès accomplis.

En vertu de la réglementation existante, les ERF ne doivent inclure dans leurs PA et leurs RE que des rubriques relatives aux domaines couverts par la LCA. Il n'y a pas de règles sur les informations à inclure ou sur les mesures qu'une ERF doit prendre dans les domaines prioritaires tels que l'emploi. Ce manque de précision a entraîné des incohérences dans le contenu et la qualité des PA et des RE.

Toutes les ERF ne savent pas qu'elles doivent respecter les règlements de la LCA et dont la mise en application est assurée par différentes autorités fédérales.

Les ERF du secteur du transport et de celui de la radiodiffusion et des télécommunications doivent se conformer à de multiples règlements. Le commissaire à l'accessibilité (CA) assure la mise en application du *Règlement canadien sur l'accessibilité* (RCA) dans tous les domaines prioritaires de la LCA pour la plupart des organisations. Toutefois, en ce qui concerne les ERF du secteur fédéral du transport et de celui de la radiodiffusion et des télécommunications, le CA n'est responsable de l'application de la conformité que dans certains domaines, tels que l'emploi. L'Office des transports du Canada (OTC) et le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) veillent à l'application des règles d'accessibilité prévues par la loi pour ces deux derniers secteurs, sauf dans les domaines où le CA veille au respect de la loi. Cela signifie que les ERF de ces secteurs doivent répondre à des autorités fédérales distinctes lorsqu'elles se conforment aux obligations de la LCA. Cette répartition des responsabilités en matière d'application de la législation crée une certaine confusion parmi les ERF et le public et peut contribuer à réduire les taux de conformité.

Une norme sur l'accessibilité de l'emploi peut déboucher sur un nouveau règlement.

Je suis heureuse de constater que Normes d'accessibilité Canada (NAC) est en train d'élaborer une norme d'accessibilité pour l'emploi. La norme donnera des exigences et des recommandations sur la manière d'améliorer l'accessibilité dans tous les aspects de l'emploi. La norme complète relative à l'emploi devrait être publiée en 2025. Les normes sont volontaires, mais pourraient servir de base à l'adoption de nouveaux règlements en matière d'emploi dans le cadre de la LCA. Toutes les ERF devraient consulter ces normes et agir dès maintenant pour les respecter et les dépasser.



« Des obstacles à l'emploi existent pour les PH parce que les mécanismes de recrutement ont été conçus par des personnes qui ne vivaient pas elles-mêmes des obstacles. Si nous comprenons les raisons et les méthodes de l'embauche inclusive, nous pouvons démanteler les barrières systémiques. C'est pourquoi la formation et la sensibilisation sont essentielles. »

– **Susan Bains,**

Intervenante en accessibilité et éducatrice

Mesures prises par les entités sous réglementation fédérale pour lutter contre les obstacles à l'emploi

Les plans d'accessibilité (PA) et les rapports d'étape (RE) communiquent des données publiques sur les initiatives prises par les ERF pour éliminer les obstacles. Ces publications constituent une source d'information importante pour évaluer la contribution des ERF à la concrétisation de l'objectif consistant à faire du Canada un pays exempt d'obstacles.

Plusieurs organisations, au sein du gouvernement fédéral et à l'extérieur, y compris mon bureau, ont examiné le contenu des PA et des RE. Nous avons tous constaté que les contenus variaient considérablement des points de vue de la longueur, de la clarté, du niveau de détail et de la pertinence. Il est donc difficile de comparer les ERF et de les évaluer en tant que groupe. Nous avons également constaté qu'il était difficile de comparer la progression d'un PA à un RE d'une ERF donnée, car les formats ne correspondaient pas toujours et les informations n'étaient pas uniformes d'un document à l'autre. Il est donc extrêmement difficile d'évaluer les progrès accomplis. Si nous ne pouvons pas évaluer dans quelle mesure les ERF déterminent, éliminent et préviennent les obstacles, nous ne pourrions pas dire si la LCA fonctionne.

En gardant ces limites à l'esprit, les résultats préliminaires de [la recherche menée par mon équipe](#) donnent une idée générale des progrès signalés dans le domaine de l'emploi par l'entremise des PA et des RE des ERF.

Des progrès ont été accomplis dans la détermination des obstacles, mais il y a des lacunes dans les informations et dans la manière dont elles peuvent être recueillies.

- Parmi les 117 ERF examinées, 109 ont indiqué au moins un obstacle et quatre obstacles en moyenne ont été indiqués par toutes les ERF de l'échantillon en ce qui concerne l'emploi.
- Les obstacles indiqués dans les PA et les RE couvrent plusieurs étapes de l'emploi, de l'embauche à la retraite ou à une autre forme de séparation permanente, mais la plupart concernent le recrutement, les mesures d'adaptation et le bien-être et l'avancement professionnel ou les promotions.
- Seulement 14,4 % des obstacles signalés ont été cernés à partir d'une rétroaction ou dans le cadre d'une consultation, ce qui suggère que de nombreuses ERF ne s'appuient pas sur les contributions des PH pour déterminer les obstacles.

Des initiatives sont en cours pour éliminer et prévenir les obstacles. Il convient d'accorder davantage d'attention aux éléments clés qui contribuent à leur réussite (mesures de responsabilisation et mesure des progrès, formation, financement réservé).

- Il convient de noter que 50,9 % des initiatives ont été menées à bien ou sont devenues des pratiques courantes (certaines de ces initiatives ont été mises en œuvre entre la publication du PA et le RE, ce qui témoigne de progrès récents, mais d'autres initiatives existaient avant la publication du PA, ce qui montre que certaines ERF s'occupent depuis longtemps de questions d'accessibilité, dans certains cas avant que le gouvernement fédéral ne publie le RCA).
- Parmi les initiatives visant à lever les obstacles, 37,7 % comportaient un calendrier de mise en œuvre, ce qui est important pour garantir la responsabilisation et le suivi.
- Dans le cadre de seulement 11,3 % des initiatives, un responsable a été désigné, ce qui accroît le risque que personne ne soit tenu pour responsable si les plans d'action ne sont pas achevés ou mis en œuvre de manière adéquate.
- Seulement 8,7 % des initiatives ont été élaborées suivant la collecte de rétroaction ou la tenue de consultations, de sorte qu'il n'est pas certain que les solutions mises en œuvre répondent aux besoins des PH.
- Moins de 4,5 % des initiatives comportaient une formation obligatoire, ce qui limite les possibilités de sensibiliser les organisations et de les aider à comprendre leurs responsabilités dans le cadre de la LCA.
- Dans seulement 1,2 % des initiatives a été mentionné un financement réservé, ce qui peut avoir une incidence sur la qualité et la durabilité des efforts déployés pour éliminer les obstacles.
- Seulement 12,8 % des ERF ont fait état d'une initiative assortie d'une mesure permettant d'évaluer les progrès accomplis.

La formation obligatoire peut contribuer à renforcer le leadership.

Entreprises Bell Canada (BCE) propose désormais deux types de formation obligatoire à ses employés. Des représentants de BCE m'ont fait savoir que, depuis 2015, leurs dirigeants suivent une formation obligatoire en santé mentale dans le cadre du programme de certification « Leadership en santé mentale au travail » de l'Université Queen's. Ce programme a été élaboré conjointement par les deux organisations. En mai 2023, BCE a mis en place une formation supplémentaire sur l'accessibilité qui est obligatoire pour tous ses employés, y compris les dirigeants.

Des ressources affectées de façon particulière à l'accessibilité sont indispensables.

J'ai été heureuse de constater que le Bureau de l'accessibilité de la fonction publique (BAFP) a vu son financement renouvelé pour deux années supplémentaires dans le budget fédéral de 2024. Le BAFP est une organisation qui apporte son soutien et ses ressources à la fonction publique fédérale pour l'aider à déterminer, à éliminer et à prévenir les obstacles auxquels se heurtent les employés en situation de handicap. L'existence d'une organisation centralisée telle que le BAFP, dotée d'un financement réservé, permet de garantir que l'accessibilité continue d'être une priorité au sein de la fonction publique fédérale.

Les mesures d'adaptation sont essentielles pour créer des milieux de travail inclusifs.

J'ai pris connaissance d'exemples montrant que certaines organisations reconnaissent l'importance des mesures d'adaptation dans le milieu de travail et la nécessité d'investir à long terme dans ce domaine. Fiji Airways a créé un fonds centralisé pour l'accessibilité et les mesures d'adaptation. Le ministère du Patrimoine canadien dispose d'un guichet unique pour la prise des mesures d'adaptation dans le cadre du retour au travail (le Centre Bob Fern) et d'un fonds centralisé pour les mesures d'adaptation.

Ce qui est mesuré peut être géré plus efficacement.

L'Agence de promotion économique du Canada atlantique s'est fixé pour objectif de dépasser d'au moins 13 % la représentation de sa disponibilité de la population active pour les employés autochtones, les employés racisés ou noirs et les PH et elle a fini par dépasser ce point de référence pour atteindre 25 %. Au ministère des Pêches et des Océans, le nombre des plans de gestion des talents applicables aux PH est passé de 14 à 35 entre 2021 et 2022. Par l'entremise de ces plans, le gouvernement aide les employés qui ont du potentiel à progresser dans leur carrière.

Les constatations tirées des consultations tenues au cours des deux dernières années m'ont permis d'apprendre que les PA et les RE ne racontent qu'une partie de l'histoire des ERF. Vous trouverez ci-dessous les thèmes communs que j'ai observés lors de ces discussions.



« En tant que femme originaire d'Asie du Sud et vivant avec un handicap non apparent, mon expérience professionnelle a été profondément influencée par des obstacles visibles et invisibles dans le milieu de travail. Pour moi, l'accessibilité consiste à favoriser des milieux de travail qui tiennent compte des besoins en matière de santé mentale, qui soutiennent un dialogue ouvert et qui accueillent des points de vue diversifiés. Ces mesures sont essentielles pour créer un environnement dans lequel les personnes en situation de handicaps non apparents peuvent participer pleinement et apporter leurs talents sans craindre la stigmatisation ou l'incompréhension. »

– Lizna Husnani-Puchta,
gestionnaire principale, Équité,
diversité et inclusion, et responsable
de l'accessibilité, Communications,
affaires publiques et EDI,
Coast Capital

Intersection des domaines de la LCA

Nous avons appris que l'emploi ne peut pas être abordé indépendamment des autres domaines prioritaires de la LCA. Par exemple, certaines PH ne peuvent pas travailler s'il n'existe pas de moyens de transport accessibles pour se rendre au lieu de travail ni de possibilité de travail virtuel. Les offres d'emploi ou le processus de candidature (technologies de l'information et des communications) peuvent également être inaccessibles, ce qui rend difficile la candidature des PH. Dans d'autres cas, les exigences du poste peuvent énumérer des critères qui ne sont pas essentiels pour le poste, mais qui peuvent poser des problèmes à certaines PH. Nous avons également appris que certaines organisations ont encore des préjugés quant au coût ou à la difficulté d'offrir des mesures d'adaptation. Par exemple, il y a des préjugés selon lesquels les améliorations de l'environnement bâti seront coûteuses ou selon lesquels l'acquisition de technologies accessibles sera difficile. Enfin, la stigmatisation et les idées fausses sur ce que les PH peuvent faire existent toujours sur le marché du travail.

Éducation

L'éducation est un élément clé de l'entrée sur le marché du travail, l'éducation postsecondaire devenant de plus en plus une exigence pour les postes de niveau débutant, qu'il s'agisse d'une formation de niveau universitaire ou collégial ou d'une formation d'apprenti. Au cours de nos entretiens, nous avons appris que cette étape vers l'emploi n'était pas facile pour de nombreuses PH. Les universités nous ont indiqué que les étudiants en situation de handicap se heurtent à des difficultés telles que l'inaccessibilité de l'environnement bâti dans les bâtiments vieillissants des campus, le manque de technologies accessibles et la stigmatisation. Nous avons également appris que, en raison de différents obstacles, les étudiants en situation de handicap n'ont souvent pas les mêmes possibilités d'acquérir une expérience professionnelle par l'entremise de stages ou de programmes d'alternance travail-études. Ils ont aussi parfois besoin d'aide pour s'orienter sur le marché du travail, notamment lorsqu'il s'agit de décider s'ils doivent déclarer volontairement avoir un handicap et risquer d'être victimes de discrimination.

Impact des mesures d'aide financière et des restrictions des prestations médicales sur l'emploi

Lors d'entretiens avec des fournisseurs de services, nous avons appris que certaines PH hésitent à entrer sur le marché du travail en raison de l'impact potentiel sur leurs mesures d'aide financière ou leurs prestations d'invalidité existantes. Pour certaines PH, les aides au revenu ou encore les prestations médicales du gouvernement sont une nécessité. Les PH qui bénéficient de ces aides se heurtent à des obstacles à l'emploi en raison de la structure et des règles qui les entourent. Par exemple, les restrictions concernant le nombre maximum d'heures de travail ou les revenus maximums autorisés avant que soient retenues des déductions (mesures de récupération) ou la perte totale de toutes les mesures d'aide ou des prestations peuvent décourager la recherche d'un emploi. S'il est entendu que ces programmes doivent avoir des exigences et de règles afin de garantir qu'ils profitent au maximum à ceux qui en dépendent, ils doivent également être structurés de manière à faciliter l'entrée sur le marché du travail plutôt qu'à constituer un obstacle. Il est important de garder à l'esprit que de nombreuses personnes en situation de handicap doivent faire face à des dépenses extraordinaires pour des équipements adaptés ou spécialisés, des moyens de transport, des mesures d'aide médicales ou personnelles et ainsi de suite.

Les mesures d'adaptation restent un défi dans bien des milieux de travail canadiens.

Dans le contexte de l'inclusion des PH, les mesures d'adaptation sont des modifications visant à faciliter ou à améliorer la participation des PH. Toutefois, de nombreux employeurs continuent d'exiger des justifications médicales qui sont inutiles ou qu'ils ne sont pas en mesure d'interpréter avant d'envisager des mesures d'adaptation. Nombreux sont ceux qui ne comprennent pas que la LCA repose sur le principe que ce sont les obstacles de la société (p. ex. les attitudes capacitistes, la discrimination, l'environnement bâti) qui empêchent l'inclusion des PH, et non les handicaps. Nombre d'entre eux ignorent également que la LCA impose directement aux employeurs, et non aux employés en situation de handicap, la responsabilité d'éliminer les obstacles. De telles pratiques et idées fausses chez les employeurs perpétuent la discrimination historique à l'égard des PH et créent des espaces dangereux qui ralentissent la progression vers un Canada exempt d'obstacles.

Parfois, les PH doivent disposer d'aménagements, par exemple de leur espace de travail ou de leur équipement de travail, pour pouvoir s'acquitter avec succès de leurs tâches. Certains employeurs affirment toutefois que les mesures d'adaptation sont trop coûteuses. Cet état d'esprit crée et perpétue des obstacles. Les mesures d'adaptation peuvent avoir des avantages directs, tels qu'un meilleur taux de maintien en poste, une augmentation de la productivité et une réduction des congés de maladie et des coûts d'indemnisation. Elles peuvent même avoir des retombées indirectes, comme l'amélioration du moral au sein de l'organisation, l'édification d'une réputation d'employeur équitable et l'attraction de nouveaux talents.

« Les gens ont souvent des préjugés sur ce que je peux faire ou ne pas faire parce qu'ils ne connaissent pas très bien les troubles de la parole. En réalité, on peut facilement m'intégrer dans le monde du travail avec des mesures d'adaptation qui ne coûtent rien. Par exemple, on peut me déléguer des tâches pour lesquelles je peux communiquer par courrier électronique ou par texte plutôt que par téléphone ou, lors de réunions virtuelles, je peux utiliser la fonction de clavardage ou de messagerie pour contribuer facilement aux discussions. »

– Ekamjit Ghuman

Baccalauréat en administration des affaires et chercheuse d'emploi



Les avantages des mesures d'adaptation dépassent les coûts

Dans une [étude de la Commission de la santé mentale du Canada](#) réalisée en 2018, la mise en place de mesures d'adaptation en matière de santé mentale pour les employés s'est traduite par des avantages économiques représentant de deux à sept fois le coût de l'adaptation du travailleur. Aux États-Unis, le Job Accommodation Network (JAN), qui est financé par le ministère du Travail, aide les employeurs à adapter le travail et recueille des informations à ce sujet. [Entre 2019 et 2023, le JAN a recueilli des informations](#) (en anglais seulement) sur le coût des mesures d'adaptation auprès de plus de 1 000 employeurs qui ont utilisé ses services. Il a constaté que 56 % des mesures d'adaptation signalées ne coûtaient rien à mettre en œuvre. Lorsque les mesures d'adaptation coûtaient quelque chose, cela ne se produisait qu'une seule fois dans 37 % des cas, avec un coût médian de 300 dollars américains. Seulement 7 % des mesures d'adaptation ont entraîné des coûts permanents pour les employeurs, avec un coût annuel médian de 1 925 dollars américains.

Maintien en poste

Des intervenants de tous les secteurs nous ont dit que le maintien en poste des employés en situation de handicap devait faire l'objet d'une plus grande attention. Il ne suffit pas d'embaucher des employés en situation de handicap. Une culture et des ressources permettant de retenir et de promouvoir les PH doivent être en place et cela doit s'étendre aux employés qui peuvent faire face à un nouveau handicap au cours de leur carrière. Si une organisation n'est pas en mesure de retenir des PH après leur embauche, cela peut être le signe d'un problème de culture. Lorsque des PH décident de partir parce qu'un employeur n'est pas inclusif, cela peut nuire à la réputation de cet employeur et ce dernier peut devenir moins attrayant pour les chercheurs d'emploi et les clients.

Comprendre pourquoi les PH quittent leur emploi

Le ministère de la Justice m'a fait savoir qu'il essayait de déterminer les raisons pour lesquelles des employés en situation de handicap quittent leur milieu de travail. Pour ce faire, il propose aux employés, dans leur formulaire de départ, de s'auto-déclarer comme étant PH et de passer un entretien de départ anonyme avec le bureau de l'ombudsman du ministère de la Justice. Cela permet de cerner et de mieux comprendre les raisons pour lesquelles les employés quittent l'organisation, y compris les éventuels obstacles à l'inclusion. Ce type d'initiative permet de déterminer les obstacles nouveaux ou persistants auxquels il faut s'attaquer.

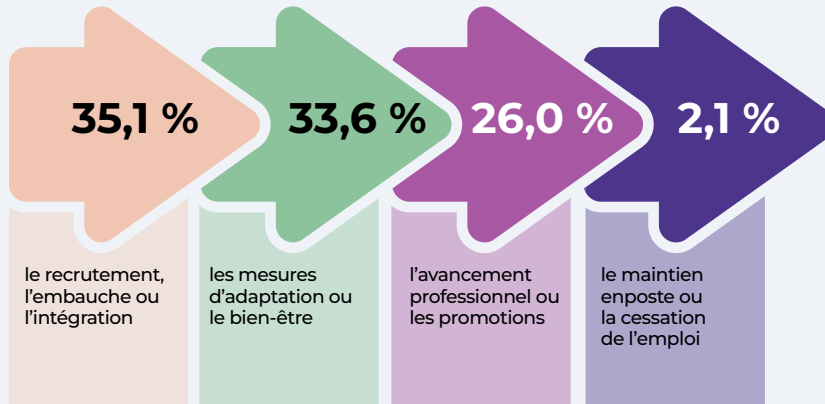
..... **La taille et la structure des ERF peuvent influencer les progrès**

Mon équipe et moi avons également appris que la capacité des ERF à surmonter les obstacles varie considérablement d'une organisation à l'autre. Alors que les grandes entreprises peuvent avoir une équipe entière affectée à l'accessibilité, les petites et moyennes organisations peuvent n'avoir qu'une seule personne qui l'est ou n'avoir aucune ressource. Selon une [étude réalisée en 2023 par Innovation, Sciences et Développement économique Canada, les petites et moyennes organisations représentent le plus grand pourcentage d'entreprises au Canada](#). Elles ont un potentiel énorme pour faire évoluer l'inclusion des PH. Nous avons également appris que la mise en œuvre du changement dans les grandes organisations peut être difficile en raison de leur taille et de leur complexité. Les petites organisations peuvent être plus souples. Elles doivent souvent l'être. Il est important de tenir compte de ces différences pour s'assurer que les meilleures mesures d'aide sont conçues pour chaque type d'employeur. Il n'existe pas de solution unique.

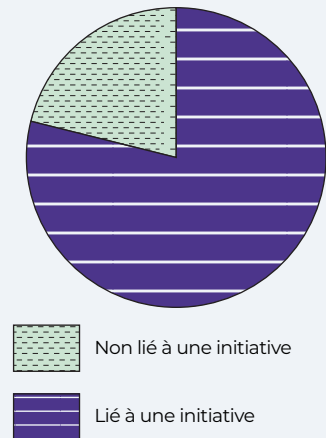
Figure 1 : Recherche du BDPA : détermination, élimination et prévention d'obstacles par 117 ERF

Parmi 515 obstacles identifiés par les 117 ERF :

Les obstacles concernaient :



Plus de 20 % des obstacles n'étaient pas liés à une initiative pour les éliminer ou les éviter



« L'accessibilité signifie que tout le monde a les mêmes opportunités de faire partie de leur communauté. J'aime travailler avec une équipe aimable et patiente, car je peux être à mon meilleur. Je me réjouis de servir les clients réguliers. Ils sont très amicaux et je me sens valorisée. »

- Krista Milne,
hôtesse



« L'accessibilité est importante pour que les gens ne soient pas isolés. Les gens peuvent faire les mêmes activités que n'importe qui d'autre, juste un peu différemment. J'aime beaucoup mon travail, que j'exerce depuis 10 ans, parce que j'ai l'occasion d'être en plein air et actif. Les personnes avec lesquelles je travaille sont formidables et je me sens un membre important de l'équipe. »

– Weston Bosma,
service de cimetière de la ville de Surrey

Autres engagements du gouvernement fédéral

Le Canada a mis en place en 2022 le [Plan d'action pour l'inclusion des personnes en situation de handicap](#) (PAIPSH). Ce plan définit l'approche du gouvernement fédéral en matière d'inclusion. L'un de ses objectifs est d'atteindre d'ici 2040 l'objectif, énoncé dans la LCA, d'un Canada exempt d'obstacles. S'appuyant sur les réalisations passées et les programmes existants, il indique les domaines clés nécessitant des investissements pour favoriser le changement en matière de sécurité financière, d'emploi, de communautés accessibles et inclusives et d'approche moderne du handicap. Le plan explique clairement l'importance de l'emploi dans l'inclusion des PH. Selon le PAIPSH, les PH sont encore confrontées à de graves écarts d'équité en matière d'emploi. Le plan est soutenu par un financement réservé, mais la manière dont ses résultats seront évalués n'est pas claire.

Le Canada a récemment lancé la [Stratégie d'emploi pour les Canadiens en situation de handicap](#) (juillet 2024). Cette stratégie découle du pilier « Emploi » du PAIPSH. L'objectif de la stratégie est de combler d'ici 2040 l'écart d'équité entre les PH et les PSH en aidant les PH, les personnes et les organisations qui soutiennent l'inclusion des PH en matière d'emploi ainsi que les employeurs. La stratégie est soutenue par des millions de dollars de fonds réservés et plusieurs accords avec les provinces pour partager les coûts d'accessibilité. Toutefois, la mesure des progrès repose uniquement sur l'écart des taux d'emploi entre les PH et les PSH. Il s'agit certes d'une importante mesure, mais elle ne suffit pas à elle seule pour conclure que le Canada est exempt d'obstacles à l'emploi. De nombreux aspects doivent être pris en compte pour déterminer si et où des progrès ont été réalisés en matière d'emploi équitable, tels que la promotion, le maintien en poste et l'accessibilité de l'équipement nécessaire à l'exécution des fonctions du poste.

En 2022, pour mesurer les progrès réalisés, le Canada a mis en place la [Stratégie fédérale de mesure et de données sur l'accessibilité](#), qui découle du pilier « Communautés accessibles et inclusives » du PAIPSH. Pour mettre la stratégie en œuvre, [un cadre d'indicateurs de rendement pour les données sur l'accessibilité est en cours d'élaboration](#). Ce cadre :

- vise à définir les moyens par lesquels le gouvernement fédéral mesurera « les progrès accomplis dans l'élimination des obstacles à l'accessibilité au fil du temps »;
- comprend une liste de 32 indicateurs couvrant différents aspects de l'emploi, avec 11 sources de données existantes;
- s'appuie sur des enquêtes nationales pour la plupart des sources, ce qui peut aider à mesurer la progression vers un Canada exempt d'obstacles.

Les progrès mesurés par le cadre refléteront les efforts combinés de tous les ordres de gouvernement et ne mesureront pas directement l'impact de ce que les ERF font en vertu du *Règlement canadien sur l'accessibilité* (RCA), qui est limité à des secteurs précis. Un seul indicateur est propre à l'impact du RCA : « 18. Proportion de plans sur l'accessibilité qui comprennent des mentions d'obstacles particuliers à l'accessibilité observés en milieu de travail sous réglementation fédérale. » Cette proportion devrait être élevée parce que les ERF ont l'obligation légale de cerner les obstacles et de publier des PA, mais les progrès que cet indicateur permettra de mesurer ne sont pas clairs.

Ces importantes initiatives fédérales en matière d'accessibilité visent à atteindre d'ici 2040 l'objectif d'un Canada exempt d'obstacles. Pourtant, elles ne semblent pas toutes harmonisées. Par exemple, la Stratégie d'emploi pour les Canadiens en situation de handicap ne mentionne pas le cadre d'indicateurs de rendement. Bien que leur portée soit quelque peu différente, j'encourage l'harmonisation de l'élaboration des mesures de progrès dans la mesure du possible afin de maximiser notre capacité à créer et à recueillir des données significatives et fiables sur l'accessibilité afin de mesurer et d'évaluer la progression vers un Canada exempt d'obstacles.

Je suis heureuse de constater les progrès accomplis en ce qui concerne d'autres engagements fédéraux visant à éliminer les obstacles à l'emploi. Par exemple, en février 2024, le rapport annuel du greffier du Conseil privé au premier ministre sur la fonction publique du Canada a confirmé que le gouvernement avait atteint 80 % de son objectif d'embaucher 5 000 nouveaux employés en situation de handicap d'ici 2025. L'engagement du gouvernement à travailler en étroite collaboration avec les employés en situation de handicap reste également évident, notamment par l'intermédiaire du comité des champions et des présidents pour les PH, dirigé au niveau des sous-ministres. Le comité soutient les objectifs d'équité en matière d'emploi dans la fonction publique en servant de forum pour le réseautage et la mise en commun des pratiques exemplaires en matière d'inclusion des PH et d'accessibilité dans les différents ministères et organismes.

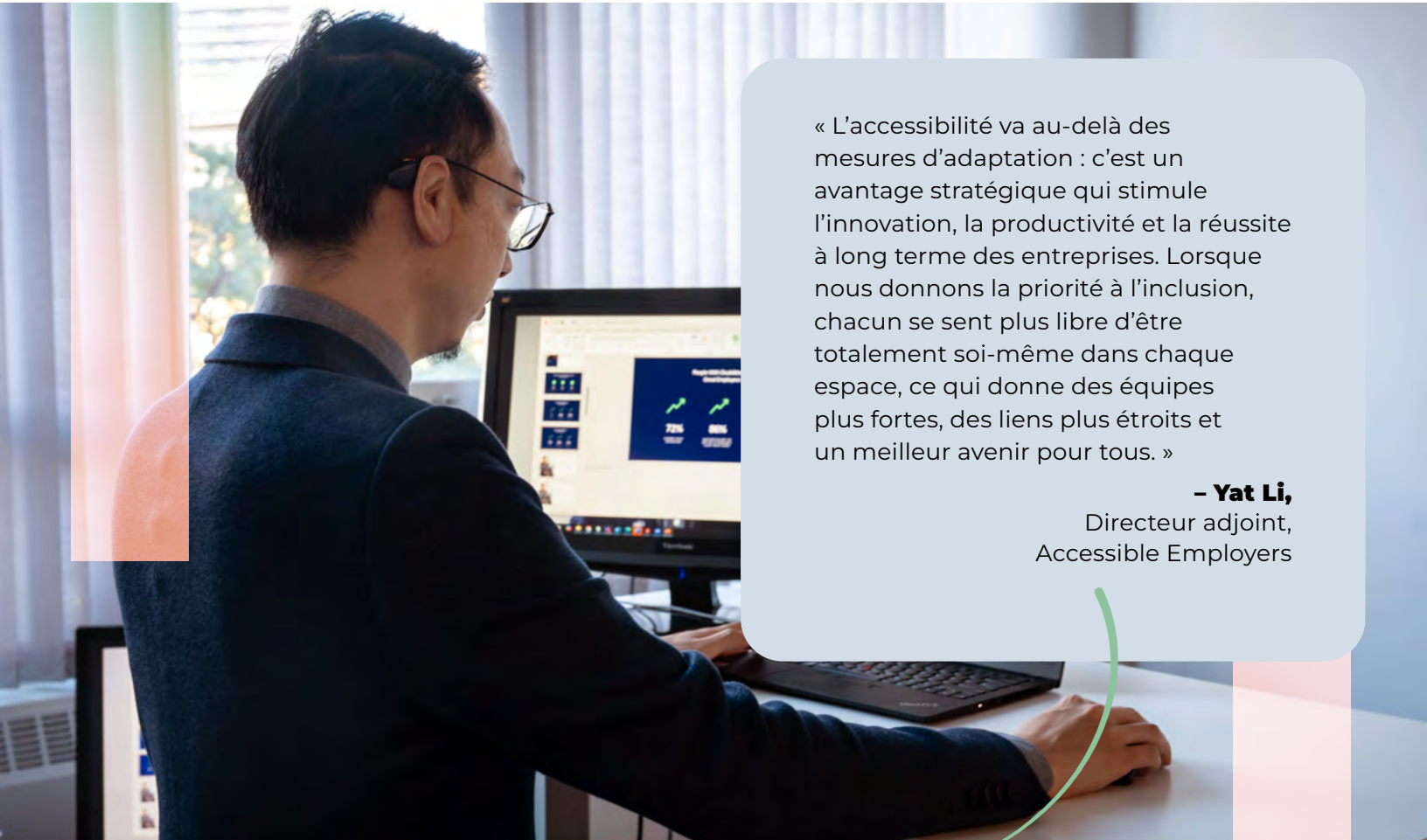


Progression vers un Canada exempt d'obstacles

Malheureusement, toutes les politiques et initiatives nationales ne sont pas conçues en tenant compte de l'accessibilité. Ce n'est souvent qu'une réflexion après coup. Le gouvernement fédéral a toutefois encouragé l'inclusion des PH avant même que la *Loi canadienne sur l'accessibilité* ne soit promulguée. Un plus grand nombre d'études nationales mesurent maintenant régulièrement certains indicateurs significatifs de l'accessibilité. Dans cette section, nous examinerons les progrès réalisés au niveau national qui ne sont pas propres à la loi. Cette section résume et analyse les données nationales mesurant les changements survenus ces dernières années en matière d'accessibilité, tant au niveau de l'emploi que de manière plus générale.

Progrès nationaux en matière d'emploi

Statistique Canada réalise l'[Enquête canadienne sur l'incapacité](#) (ECI) depuis 1986. La dernière a eu lieu en [2022](#). Cette enquête se concentre sur les questions qui touchent les PH, notamment en matière d'emploi. Mon équipe et moi avons examiné les résultats de l'ECI. Nous avons également trouvé d'autres études de portée nationale qui fournissent des données fiables et significatives pour aider à évaluer les écarts d'équité liés aux handicaps au Canada. Partant des examens de l'ECI et de ces autres études, j'ai trouvé un certain nombre de problèmes persistants à plusieurs stades du cycle de l'emploi, que je résume ci-dessous. L'effet cumulé de ces problèmes gâche le potentiel économique de 850 000 Canadiens en situation de handicap qui sont prêts et aptes à travailler, mais qui se heurtent à des obstacles pour trouver un emploi.



« L'accessibilité va au-delà des mesures d'adaptation : c'est un avantage stratégique qui stimule l'innovation, la productivité et la réussite à long terme des entreprises. Lorsque nous donnons la priorité à l'inclusion, chacun se sent plus libre d'être totalement soi-même dans chaque espace, ce qui donne des équipes plus fortes, des liens plus étroits et un meilleur avenir pour tous. »

– **Yat Li,**

Directeur adjoint,
Accessible Employers

Passage de l'école au marché du travail : Les besoins de près de la moitié des étudiants en situation de handicap ayant besoin d'appareils, de services d'assistance ou de modifications de leur environnement n'ont pas encore été satisfaits. Cette situation n'a pas beaucoup changé entre 2017 (46,1 % des étudiants des écoles, collèges, cégeps ou universités ayant des besoins non satisfaits en matière d'accessibilité) et 2022 (46,3 % des étudiants). L'éducation est une voie importante vers l'obtention d'un emploi. Si les PH sont désavantagées au stade de l'éducation, cela crée des obstacles à l'emploi.

Entrée dans la population active : Les PH restent beaucoup moins susceptibles de faire partie de la population active, malgré une légère réduction de l'écart d'équité. En 2017, les PH étaient 20,1 % moins susceptibles de faire partie de la population active que les PSH, mais seulement 14,6 % moins susceptibles en 2022. Statistique Canada définit la [population active](#) comme « les personnes qui participent ou qui sont disponibles pour participer à la production de biens et services ». Il s'agit de personnes qui peuvent être ou ne pas être employées.

Expérience professionnelle : Parmi les PH qui n'ont pas d'emploi, plus de la moitié continuent de penser que leur manque d'expérience professionnelle est un obstacle à l'emploi. Cette proportion a légèrement augmenté entre 2017 (53,8 %) et 2022 (55,1 %). Ce problème persistant peut contribuer à un cercle vicieux. Si les PH n'ont pas l'occasion de travailler, elles ne peuvent pas acquérir d'expérience professionnelle, ce qui augmente le risque qu'elles acceptent un emploi inférieur à leurs qualifications ou à leur potentiel, qu'elles restent sans emploi, voire qu'elles se retirent complètement de la population active.

Situation d'emploi : Les PH restent également beaucoup moins susceptibles d'avoir un emploi, malgré de légères améliorations. Le gouvernement du Canada a souligné en 2024, dans le cadre de la [Stratégie d'emploi pour les Canadiens en situation de handicap](#), que l'écart d'équité en matière d'emploi s'est récemment réduit. En 2017, les PH étaient 20,8 % moins susceptibles d'avoir un emploi que les PSH et seulement 16 % moins susceptibles en 2022. Toutefois, un écart de 16 % reste significatif.

Discrimination dans l'emploi : Les PH qui ont un emploi subissent encore de la discrimination au travail. Selon un rapport de 2022, [Les expériences de discrimination au travail](#) (format PDF), « Un employé en situation de handicap sur quatre est victime de discrimination sur le lieu de travail à cause de son handicap. » Des [analyses du marché du travail](#) de Statistique Canada indiquent que l'écart d'équité touchant les PH dans l'emploi est resté constant au fil des ans, ce qui est en partie dû aux « besoins non comblés en matière de mesures d'adaptation en milieu de travail et [à] la discrimination en milieu de travail ».

Emploi à temps plein : Les PH sont toujours moins susceptibles d'avoir un emploi à temps plein [par rapport à l'ensemble des travailleurs canadiens](#). En 2017, 77,1 % des PH ayant un emploi avaient un emploi à temps plein, contre 80,7 % des PSH ayant un emploi (différence de 3,6 %). De même, en 2022, 78,9 % des PH ayant un emploi avaient un emploi à temps plein, contre 82 % des PSH ayant un emploi (différence de 3,1 %). Si certaines PH peuvent choisir de travailler à temps partiel ou même préférer cette option, le fait de travailler à temps plein peut avoir une incidence sur le pouvoir d'achat et la stabilité économiques. Ceci est particulièrement important pour les PH qui ont souvent des dépenses médicales supplémentaires, ainsi que des dépenses pour des produits adaptés et des mesures d'aide personnelle qui sont nécessaires pour garantir la dignité, l'autonomie et la pleine participation à la société.

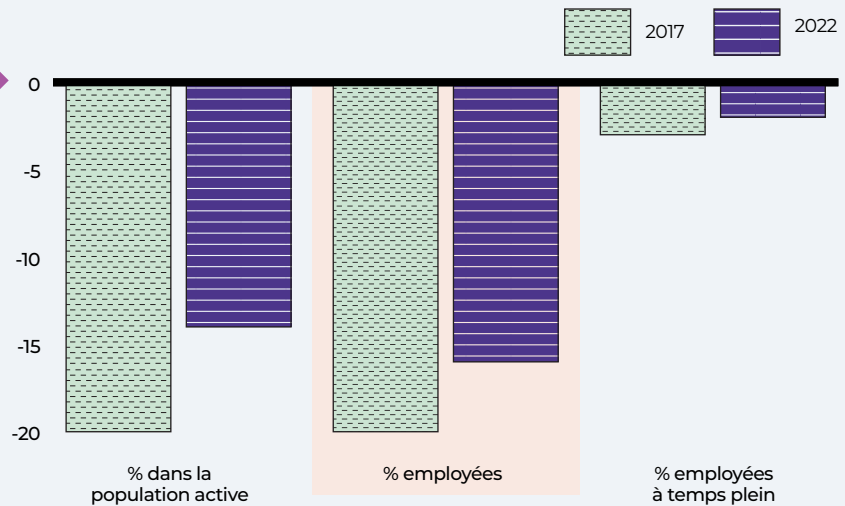
Faible revenu : Les PH sont toujours plus susceptibles de gagner un faible revenu. Entre 2017 et 2022, la proportion des PH gagnant 30 000 dollars ou moins par année (après impôts) est passée de 55,6 % à 40,6 % (soit une diminution de 15 %). Au cours de la même période, la proportion des PSH dans cette catégorie de revenus est passée de 38,1 % à 29,1 % (diminution de 9,0 %). Il est encourageant de constater une diminution de cet écart (de 17,5 % en 2017 à 11,5 % en 2022). Les efforts doivent se poursuivre pour maintenir et accélérer cette tendance.

Revenu élevé : Les PH sont toujours moins susceptibles d'avoir un revenu élevé, malgré une légère augmentation. Entre 2017 et 2022, la proportion des PH gagnant 80 000 dollars ou plus par année (après impôts) est passée de 5,7 % à 8,8 % (augmentation de 3,1 %). Au cours de la même période, la proportion des PSH dans cette catégorie de revenus est passée de 10,5 % à 14,5 % (augmentation de 4 %).

Maintien en poste : Les PH sont encore susceptibles de quitter leur emploi en raison d'un handicap. Parmi les personnes qui ont quitté leur emploi en 2019, 10,3 % l'ont fait en raison de leur « [maladie ou incapacité](#) ». Cette proportion était encore de 9,5 % en 2023. Cela suggère qu'une PH sur dix estime qu'elle ne peut pas être productive en raison d'un handicap antérieur ou nouveau. Compte tenu de la discrimination connue à l'encontre des PH, il est probable que ce chiffre soit sous-estimé. Il ne semble pas y avoir de données publiques sur le nombre de PH qui perdent leur emploi (mise à pied, licenciement, ou autre) en raison d'un handicap.

Figure 2 : Évolution des écarts d'équité en matière d'emploi entre les personnes en situation de handicap et sans handicap au Canada

Les barres situées en dessous de la ligne zéro indiquent un impact négatif sur les PH



Progrès nationaux sur les engagements plus larges en faveur de l'inclusion des PH

Dans mon premier rapport, j'ai souligné la nécessité d'agir dans quatre domaines clés pour progresser vers la concrétisation des objectifs de la LCA : la formation obligatoire, la réglementation, le financement réservé pour l'accessibilité et les données. Voici ce que j'ai observé au cours de l'année écoulée depuis que j'ai lancé un appel à l'action sur ces questions.

Formation obligatoire

Comme l'indique le présent rapport, la LCA est mal connue de la population en général et des ERF, malgré l'information publique disponible en ligne. Nous avons besoin de campagnes de formation et d'éducation pour accroître la sensibilisation. L'examen des AP et des RE par mon bureau a montré que moins de 4,5 % des initiatives mentionnées par les ERF impliquaient une formation obligatoire pour les employés. Nous avons également besoin d'une éducation plus ciblée des Canadiens sur les handicaps, les obstacles et l'accessibilité. Le changement de culture à grande échelle dont nous avons besoin nécessite des efforts sur les deux fronts.

Réglementation

La Direction du Canada accessible (DCA) d'Emploi et Développement social Canada (EDSC) travaille actuellement à l'élaboration d'un [règlement sur l'accessibilité des technologies de l'information et des communications \(TIC\)](#). Ce règlement fixera des exigences obligatoires en matière d'accessibilité pour la technologie et les applications numériques, notamment les sites Web, les logiciels, les applications mobiles et le matériel informatique. Le travail de la DCA s'est appuyé sur des consultations avec divers groupes, y compris des PH, et se réfère aux normes internationales existantes. L'une de ces normes, la norme européenne EN 301 549, a été récemment adoptée par NAC à titre de Norme nationale du Canada (CAN/NAC – EN 301 549:2024). Il s'agit du premier règlement qui s'appliquera de façon particulière à l'un des sept domaines prioritaires de la LCA qui doivent être couverts par les plans d'accessibilité organisationnels.

Tableau 1 : Règlements et normes

Domaine prioritaire de la LCA	Normes	Règlements
Emploi	En cours	0
Environnement bâti	3	0
Technologies de l'information et des communications	1	En cours
Communication, autre que les technologies de l'information et des communications	0	0
Acquisition de biens, de services et d'installations	0	0
Conception et prestation de programmes et de services	0	0
Transport (compagnies aériennes, ainsi que les fournisseurs de transport ferroviaire, routier et maritime qui traversent les frontières provinciales ou internationales)	0	0
Réglementation générale de la LCA concernant les plans, les rapports d'étape et les mécanismes de rétroaction	0	3

Toutes les normes existantes sont disponibles publiquement, en ligne, gratuitement. Trois règlements en vertu de la LCA obligent les ERF à publier un plan d'accessibilité, un processus de rétroaction et des rapports d'étape, en collaboration avec les PH, pour les [ERF en général](#), les [ERF du secteur des transports](#) et les [ERF du secteur de la radiodiffusion et des télécommunications](#). Les trois normes relatives à l'environnement bâti ([logements accessibles](#), [conception accessible pour l'environnement bâti](#) et [conception accessible des dispositifs interactifs libre-service, y compris les guichets automatiques bancaires](#)) ont été publiées conjointement par NAC et le Groupe CSA. Comme nous l'avons indiqué, une [norme d'exigences d'accessibilité pour les produits et services TIC](#) a récemment été adoptée par NAC en tant que norme nationale du Canada. De plus, NAC travaille à différents stades à la mise en place de 16 normes supplémentaires possibles dans tous les domaines prioritaires de la LCA.

Financement réservé pour l'accessibilité

Depuis 2019, les budgets fédéraux prévoient un financement lié à l'inclusion des PH. Il s'agit d'investissements importants, mais il existe peu de sources de financement réservé pour soutenir les organisations dans le respect de leurs obligations au titre de la LCA. De nombreuses organisations jugent encore l'accessibilité facultative, alors qu'il s'agit d'une nécessité. Pour cette raison, ils invoquent les coûts des mesures d'adaptation et de l'amélioration des bâtiments et des locaux et même les coûts d'embauche des PH comme autant de raisons de ne pas agir. Les organisations doivent prendre des engagements permanents en matière d'accessibilité dans leurs budgets.

Données

Comme nous l'avons indiqué, le gouvernement fédéral a élaboré un [cadre d'indicateurs de rendement pour les données sur l'accessibilité](#). Ce cadre s'inscrit dans l'approche adoptée par le gouvernement du Canada pour mesurer les progrès réalisés en matière d'accessibilité. Actuellement, il n'existe des indicateurs que pour trois des sept domaines de la LCA, soit l'emploi, les transports et les TIC, et on ne sait pas vraiment quand des indicateurs seront élaborés pour les quatre domaines restants. Le cadre est un outil essentiel pour établir une base de référence et mesurer les progrès, mais la LCA est en place depuis plus de cinq ans. Les progrès accomplis sur ce front sont beaucoup trop lents. Nous disposons de peu de données reflétant les progrès nationaux globaux et, lorsque ce cadre sera achevé, il ne restera peut-être que peu de temps pour rectifier le tir.

Le handicap reste l'un des principaux motifs de plaintes en matière de droits de la personne au Canada

En l'absence d'un cadre national définitif pour mesurer les progrès en matière d'accessibilité, nous pouvons examiner des données connexes pour avoir une idée des tendances en matière d'inclusion des PH au niveau national. Par exemple, le [rapport annuel de la Commission canadienne des droits de la personne](#) (format PDF) de 2023 indique que, parmi les 663 plaintes acceptées en 2023, près de la moitié (49 %) concernaient un handicap. Les cinq années précédentes (de 2019 à 2023) ont fait état d'une moyenne de 52 % de plaintes acceptées concernant un handicap. Bien entendu, ces chiffres ne tiennent pas compte des PH victimes de discrimination ou de harcèlement qui ne déposent pas de plainte officielle, des plaintes acceptées par les autorités provinciales et territoriales et des plaintes qui ne sont pas traitées. Le Canada a encore un long chemin à parcourir avant de devenir un pays exempt d'obstacles.



« La création de groupes de ressources pour les employés en situation de handicap au sein des organisations a également offert aux employés en situation de handicap un espace sûr leur permettant de discuter de leurs difficultés, de cerner les écarts au sein de l'organisation, de trouver des solutions et de défendre leurs besoins. Dans le passé, les employés en situation de handicap étaient souvent isolés ou vivaient en vase clos, mais ces groupes de ressources ont créé un espace sûr pour un dialogue ouvert. »

– Anu Pala,
consultante en accessibilité, conférencière professionnelle et
productrice de balados

Les ERF peuvent apprendre des autres

Le [British Columbia President's Group \(anglais seulement\)](#) a pour objectif de faire de la Colombie-Britannique la province ayant le meilleur taux d'emploi des PH. En 2021, il a lancé l'initiative « Pledge to Measure » pour encourager les dirigeants et les organisations des petites et moyennes entreprises à créer des milieux de travail sûrs et inclusifs pour les PH par l'entremise de la production de rapports transparents et de la responsabilisation. Les entreprises qui s'inscrivent à cette initiative ont accès à des ressources et à des conseils pour soutenir leurs efforts. La participation est une forme d'engagement que le public peut suivre au moyen des rapports d'étape publiés par les participants. Les mesures des résultats comprennent le nombre actuel d'employés en situation de handicap et de dirigeants en situation de handicap.

J'ai également trouvé de bonnes pratiques dans la fonction publique fédérale. Il s'agit notamment des vastes réseaux actifs d'employés en situation de handicap, au sein des ministères et des organismes, qui permettent de mettre en commun des renseignements et des pratiques exemplaires. Mentionnons le [Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du gouvernement du Canada](#), permettant de consigner les accords conclus entre les employés en situation de handicap et leurs gestionnaires concernant les outils et les mesures d'adaptation nécessaires pour favoriser la réussite des employés. Les passeports devraient supprimer la nécessité de renégocier les mesures de soutien lorsque l'employé change de gestionnaire ou d'organisation. Je suivrai également les travaux que le Réseau canadien des entreprises pour l'inclusion des PH, lancé en décembre 2023, fait pour aider ses organisations membres à améliorer l'accessibilité de leurs milieux de travail respectifs et encourager d'autres ERF à faire de même. Je sais que de nombreux employeurs se sont engagés en faveur de l'emploi inclusif, mais qu'ils ont besoin d'aide pour concrétiser cet engagement. De telles initiatives, qui répondent aux besoins des PH et des employeurs, sont importantes pour parvenir à un Canada exempt d'obstacles.

Soutien aux employeurs

Les milieux de travail sont des environnements complexes, soumis à de nombreuses exigences de la part de nombreuses personnes, et les exigences accrues en matière d'accessibilité peuvent sembler trop lourdes à gérer. Les efforts d'accessibilité nécessitent un soutien pour les PH, mais aussi pour les autres personnes concernées, y compris les employeurs actuels et potentiels. Certains employeurs sont conscients de l'importance de l'accessibilité et ont trouvé des moyens de l'assurer dans leur milieu. Pour les employeurs qui commencent à s'intéresser à l'accessibilité, de nombreuses ressources sont disponibles, qu'il s'agisse d'organismes ou de fournisseurs de services d'emploi spécialisés, de consultants, de conférences et ainsi de suite. Par exemple, le [Conseil Canadien de la Réadaptation et du Travail \(CCRT\)](#) est une organisation nationale sans but lucratif qui propose des mesures d'incitation aux employeurs, ainsi que des formations sur les handicaps, des évaluations des mesures d'adaptation et d'autres services allant de l'embauche au maintien en poste. De plus, le CCRT organise des conférences annuelles sur des thèmes concernant les PH, notamment l'emploi, et réunissant les entreprises, les ordres de gouvernement et l'ensemble des PH.

« J'ai terminé ma résidence et mon programme de recherche en neurologie alors que j'étais paraplégique. Cela a été à la fois difficile et gratifiant. Heureusement, j'ai eu des mentors et des alliés incroyables qui ont défendu l'accessibilité en mon nom. Ce type de soutien et d'alliance inclusive a été essentiel pour créer un changement durable. »

- Dr Harinder Dhaliwal

Neurologie (spécialiste de l'épilepsie),
Fraser Health



Questions systémiques au Canada

Cette section décrit des obstacles répandus à l'inclusion des PH en matière d'emploi, qui concernent toutes les parties d'une organisation.

Culture capacitiste et préjugés inconscients

Les décideurs et autres responsables ont encore des préjugés sur ce que les PH peuvent ou ne peuvent pas faire, ce qui contribue à la persistance de la discrimination. Ils transposent ces préjugés de longue date dans le milieu de travail, en stigmatisant le handicap et en renforçant ainsi les obstacles à l'inclusion. Cela influe sur la manière dont les dirigeants, dans le milieu de travail, établissent les règles du travail, analysent les questions d'inclusion et prennent des décisions. De plus, malgré les efforts de sensibilisation et les appels à l'empathie, des attitudes négatives subsistent parmi les dirigeants et les employés. Cela a une incidence sur la façon dont ils interagissent avec les PH et la façon dont ces dernières se sentent et réussissent dans le milieu de travail. Ces questions sont bien connues et répandues dans l'histoire du Canada, malgré les lois qui les interdisent.

Faire évoluer la culture

Bien qu'il reste un long chemin à parcourir pour faire tomber les obstacles comportementaux, la stigmatisation et la discrimination, il existe des poches de progrès vers une culture d'inclusion. Au cours de mes consultations, j'ai entendu des personnes au sein de la fonction publique fédérale et des fournisseurs de services d'aide à l'emploi dire que la culture commençait à évoluer dans la bonne direction. Bien que les progrès soient inégaux, ceux qui constatent un changement de culture soulignent l'augmentation du nombre de centres offrant des mesures d'adaptation au sein de la fonction publique et le fait que certains gestionnaires reconnaissent de plus en plus l'intérêt d'embaucher des PH et veulent bien faire les choses lorsqu'ils les embauchent. D'autres ont souligné que l'augmentation de la disponibilité des réseaux de PH au sein des ERF constitue un signe positif. Notre analyse des PA et des RE a révélé que certaines entreprises ont créé des groupes, des réseaux ou des comités de ressources pour les PH, notamment Cargill Ltd., Cisco Systems Canada, Financement agricole Canada, Fairchild Radio Group Ltd (AM1430), l'Autorité aéroportuaire du Grand Toronto, Infrastructure Canada et le Conseil national de recherches Canada. Ces réseaux et comités ont le

potentiel de défendre vigoureusement les intérêts des PH et de faire pression au niveau interne pour obtenir des changements et un plus grand caractère inclusif. D'après mes propres observations, l'intérêt pour le handicap et l'inclusion n'a jamais été au premier plan d'autant de conversations. J'espère que cela signifie que nous avons atteint un point de bascule dans le changement de culture.

Discrimination dans l'emploi

En 2020, une enquête de [Statistique Canada](#) a révélé que plus de la moitié (51 %) des PH avaient été victimes de discrimination au travail, contre seulement 34 % des PSH. Selon une [enquête de la Fondation Rick Hansen](#) (en anglais seulement, format PDF) réalisée en 2024, les obstacles ou les défis les plus fréquents en matière d'emploi au Canada sont le manque de sensibilisation et les attitudes négatives. Le même constat ressort d'une [étude qualitative réalisée par le Bureau de l'accessibilité au sein de la fonction publique](#) (format PDF) fondée sur des entretiens avec 53 fonctionnaires fédéraux en situation de handicap. Ces employés ont déclaré que, dans le milieu de travail, le harcèlement se produit généralement lorsqu'ils demandent des mesures d'adaptation.

Utilisation de définitions non uniformes de la notion de handicap dans les lois fédérales

La terminologie utilisée pour définir le handicap dans les lois fédérales n'est pas uniforme. Par exemple, la *Loi sur l'équité en matière d'emploi* de 1995 utilise une définition du handicap différente de celle de la LCA; elle utilise une définition plus restrictive qui repose sur le modèle médical. Une des recommandations du [Rapport du Groupe de travail sur l'examen de la Loi sur l'équité en matière d'emploi](#) de 2023 consiste à actualiser la définition du handicap pour l'harmoniser avec celle de la LCA, qui met l'accent sur les obstacles sociaux (attitudes, systèmes, etc.) qui excluent les PH, et non sur les pathologies individuelles. Cette mise à jour aurait certainement dû être faite plus tôt. Toutes les lois du Canada devraient être formulées de manière uniforme afin d'éviter les contradictions et de garantir le respect des droits des PH. En septembre 2024, les recommandations du groupe de travail ne sont que des propositions de modifications. Le ministre devra les présenter officiellement au Parlement pour qu'elles deviennent des obligations légales.

Manque de prise en main de tous les domaines prioritaires de la LCA

Au cours des [consultations tenues avant l'adoption de la LCA](#), la plupart des participants ont indiqué que tous les domaines d'accessibilité étaient interconnectés et d'égale importance; aucun domaine n'était prioritaire par rapport à un autre. Pour des raisons pratiques, la loi a été rédigée de manière à distinguer sept domaines prioritaires. Cependant, je constate que cela encourage involontairement les ERF à penser à l'inclusion des PH en vase clos. Comme nous l'avons déjà mentionné, nous avons appris que certaines PH ont du mal à se rendre au travail parce qu'il n'y a que peu ou pas de moyens de transport accessibles. Pourtant, j'ai été surprise de constater, dans les plans d'accessibilité que j'ai lus, que de nombreuses ERF ont choisi de ne pas aborder la question des transports dans leurs plans. Les ERF doivent assumer la responsabilité des sept domaines de la LCA lorsqu'elles déterminent, éliminent et préviennent les obstacles liés à l'emploi.

L'importance de l'intersectionnalité

Nous savons également que les PH sont présentes dans toutes les catégories démographiques. L'expérience vécue au sein d'un groupe en quête d'équité peut avoir un impact sur la manière dont une PH est confrontée à des obstacles et les aggraver. On parle souvent dans ce cas d'intersectionnalité. Il est important de prendre en compte les autres identités sociales des PH (âge, race ou groupe ethnique, genre, orientation sexuelle, revenu et niveau d'instruction) lors de l'élimination des obstacles à l'accessibilité. Lorsque cette intersectionnalité n'est pas prise en compte dans la planification de l'accessibilité, elle exclut un élément important de l'inclusivité d'une organisation, tant pour les employés que pour les clients qu'ils servent.

L'intersectionnalité et la loi sur l'accessibilité de la Nouvelle-Écosse de 2017

Nous pouvons tirer des enseignements de l'examen par les provinces de leurs lois sur l'accessibilité. Par exemple, en 2023, la Nouvelle-Écosse a publié son premier [examen indépendant de sa loi sur le respect de l'accessibilité \(anglais seulement\)](#). L'examen a révélé un manque de prise en compte de l'intersectionnalité. Par exemple, les autochtones en situation de handicap subissent des inégalités, comme des revenus inférieurs et de la discrimination, liées à leur identité autochtone, en plus des obstacles à l'accessibilité. Il en résulte des obstacles à l'accessibilité qui diffèrent de ceux auxquels les PH non autochtones sont exposées. Il s'agit là d'un enseignement important pour tous les ordres de gouvernement, qui doivent élaborer des lois et des règlements pour garantir un soutien aux PH les plus vulnérables et les plus marginalisées.

Manque de ressources affectées à l'inclusion des PH

J'ai mentionné ce point dans mon rapport 2023 et je l'ai également mentionné dans celui-ci. Mais il convient de le répéter : nous ne pourrions pas parvenir à un Canada exempt d'obstacles sans disposer de ressources adéquates et réservées. Pour promouvoir la connaissance de la loi et l'inclusion des PH, les ERF doivent disposer des ressources nécessaires pour connaître et comprendre les obstacles affectant les PH dans leur milieu de travail et savoir comment les éliminer. Les ERF ont également besoin de moyens financiers pour éliminer et prévenir ces obstacles et d'un accès à des personnes qualifiées pour effectuer ce travail. Le suivi du changement et l'application des responsabilités nécessitent également des ressources. Si les ressources financières et humaines nécessaires pour inspecter, évaluer et faire respecter la LCA ne sont pas adéquates, les ERF pourraient ne pas faire l'objet d'une vérification et il n'y aura pas de conséquences pour l'inaction, ce qui ralentira ou stoppera les progrès.

L'expérience de la LAPHO : leçons apprises

En 2023, l'Ontario a publié le [Quatrième examen indépendant de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario](#) (LAPHO) de 2005. Le rapport conclut que la province n'atteindra pas son objectif d'un Ontario exempt d'obstacles d'ici 2025. Cette situation s'explique notamment par une mauvaise application des règlements connexes et par un manque de ressources. Le faible taux d'application de la loi a entraîné un faible respect des règles et, par conséquent, l'accessibilité ne s'est pas révélée être une priorité, bien que la loi ait été mise en place il y a 19 ans. Il s'agit d'une leçon précieuse sur l'importance d'une mise en œuvre et de ressources adéquates pour toute la législation relative à l'accessibilité.

Complexité de la structure gouvernementale du Canada

Au Canada, les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux ont des domaines de responsabilité différents. La LCA appelle à une collaboration intergouvernementale sur les questions d'accessibilité, ce qui est essentiel pour faire évoluer la culture dans toutes les régions du Canada. J'ai connaissance d'initiatives de grande envergure visant à coordonner ces efforts, dont certaines sont menées par des organisations fédérales. Toutefois, la manière dont le gouvernement fédéral garantira l'harmonisation des pratiques d'accessibilité à l'échelle nationale n'est pas encore claire.

Le rapport de 2023 du commissaire à l'accessibilité indique que certaines ERF ne savaient pas qu'elles avaient des obligations légales en matière d'accessibilité à différents niveaux de gouvernement. Elles pensaient qu'elles n'étaient pas obligées de publier un PA dans le cadre de la LCA si elles avaient déjà un plan dans le cadre d'une loi provinciale sur l'accessibilité. Cela peut créer de sérieux écarts en matière d'équité dans l'accès aux produits et services que ces organisations offrent.

Manque d'harmonisation des normes et règlements en matière d'accessibilité dans l'ensemble du Canada

Les normes et les règlements applicables aux handicaps ou ayant une incidence sur les handicaps peuvent être très différents selon l'endroit où l'on vit au Canada. Si les différences entre les règlements et les normes peuvent servir à s'adapter aux conditions locales, ils peuvent aussi rendre plus difficiles l'élimination et la prévention des obstacles de manière uniforme dans l'ensemble du Canada. Par conséquent, les attentes et les expériences des PH au Canada en matière d'obstacles peuvent varier d'une région à l'autre, ce qui peut se traduire par une participation inégale au sein de la société. Bien que je respecte les différentes administrations et leur indépendance (ainsi que la valeur d'une concurrence amicale), le choix d'harmoniser nos efforts chaque fois que c'est possible reflétera notre engagement collectif à rendre l'ensemble du Canada exempt d'obstacles. De plus, en travaillant en collaboration, en faisant part de leurs expériences et en mettant en commun leurs pratiques exemplaires, toutes les administrations sont gagnantes.

.....

Nord canadien

En visitant les Territoires du Nord-Ouest (T.N.-O.) au cours de l'été 2024, j'ai découvert la diversité de la culture et des personnes qui y vivent. Par exemple, les T.N.-O. comptent plus d'une douzaine de langues officielles, représentant la diversité des cultures autochtones. Le dernier pensionnat a fermé ses portes dans les T.N.-O. en 1997, et les peuples autochtones continuent d'être touchés par les séquelles laissées par les pensionnats. Les autochtones en situation de handicap doivent souvent quitter leur communauté pour accéder aux mesures de soutien. Il est absolument essentiel de prendre en compte l'intersection entre les expériences autochtones et la situation de handicap. Les expériences culturelles de la situation de handicap doivent être largement comprises et prises en compte lors de l'élimination des obstacles à l'accessibilité.



Questions émergentes

Au-delà des questions systémiques indiquées ci-dessus, mon équipe et moi avons relevé en 2023 certains thèmes liés à l'accessibilité qui ont fait l'objet d'une attention particulière de la part du public.

Questions émergentes dans le domaine de l'emploi

Passage de l'éducation à l'emploi

Les diplômes d'études sont essentiels pour de nombreuses possibilités d'emploi, mais les étudiants en situation de handicap se heurtent à de nombreux obstacles. Ces obstacles concernent l'accès à la formation générale et l'obtention des mesures d'adaptation nécessaires pour étudier en termes de formats de matériel, de moyens de communication et d'espace physique. L'éducation n'entre pas dans le champ d'application de la LCA, car elle relève des gouvernements provinciaux et territoriaux. Il s'agit d'un domaine clé à l'égard duquel les différents ordres de gouvernement doivent collaborer et coordonner leurs efforts pour éliminer et prévenir les obstacles. Dans le cadre de cette collaboration, il est important de comprendre comment les politiques gouvernementales influencent les différents besoins du marché du travail au Canada et d'utiliser ces informations pour s'assurer que l'éducation et la formation professionnelle, y compris pour les étudiants en situation de handicap, sont bien adaptées aux marchés du travail locaux.

Retour au bureau

Les options de télétravail qui sont devenues pour beaucoup la norme pendant la pandémie ont offert de nouvelles possibilités d'emploi à certaines PH. En mai 2023, l'Organisation mondiale de la santé a déclaré que la COVID-19 n'était plus une urgence sanitaire. Depuis, de plus en plus d'employeurs ont décidé qu'ils voulaient que leur personnel reprenne le travail dans des milieux de travail fournis par ces derniers. Les PH ont des opinions diverses sur cette question. Par exemple, certains employés en situation de handicap trouvent que le télétravail est très accessible, tandis que d'autres estiment qu'il les sépare de leur milieu de travail et de leur équipe. Idéalement, les employeurs devraient comprendre que le télétravail peut être une mesure d'adaptation essentielle. Les PH doivent également comprendre que certains emplois sont moins propices au télétravail. Lorsque les employeurs demandent à leurs employés de travailler sur place, des efforts doivent être faits pour garantir l'accessibilité des milieux de travail.

Le télétravail et les PH

Les PH ont des points de vue divers sur le retour au travail à partir du bureau. Pour les employés en situation de handicap, trouver un emploi intéressant ne se résume pas toujours à accepter une offre d'emploi. Selon leur type de handicap, les PH peuvent ne pas avoir accès à des moyens de transport fiables ou encore accessibles pour se rendre au travail; elles peuvent ne pas être en mesure d'entrer physiquement dans le bâtiment où elles travaillent; il est possible qu'il n'y ait pas de toilettes accessibles sur place ou d'interprète en langue des signes; elles peuvent être obligées de travailler dans un bureau qui ne répond pas à leurs besoins ergonomiques ou dans un environnement qui est trop stimulant. Certaines PH signalent des taux de discrimination plus élevés lorsqu'elles travaillent au bureau. La possibilité de travailler à domicile peut aider à éliminer ces obstacles.

Numérisation des services

Au cours des dernières décennies, les nouvelles technologies ont transformé la manière dont nous accédons aux services. Cela a une incidence sur de nombreuses activités quotidiennes telles que l'achat de billets d'autobus, l'emprunt de livres à la bibliothèque, les commandes de nourriture et les retraits d'argent. La numérisation est le processus de conversion de l'information en formats lisibles par ordinateur. Cela peut améliorer la mise en commun des renseignements, la rapidité des transactions et même l'équité lorsque les caractéristiques d'accessibilité sont intégrées dès la conception ou lorsque de nouveaux outils peuvent être adaptés aux besoins des PH. Toutefois, la numérisation peut également engendrer de nouveaux coûts et de nouvelles courbes d'apprentissage ou créer de nouveaux obstacles pour certaines PH. Par exemple, l'élimination de la possibilité d'utiliser le téléphone constitue un obstacle pour certaines PH. C'est pourquoi il est important d'offrir des services par l'entremise d'options multiples, numériques ou non, afin que personne ne soit laissé pour compte.

Une nouvelle technologie n'est pas un progrès si elle crée des obstacles

Dans une [étude de l'Université de Waterloo et du Groupe CSA](#) (en anglais seulement) réalisée en 2023, des PH ont indiqué que la plupart des appareils en libre-service ne comportaient que peu ou pas de fonctions d'accessibilité. En conséquence, les PH doivent souvent demander l'aide d'une autre personne pour utiliser les kiosques de service, les guichets automatiques bancaires et d'autres dispositifs similaires. Cela peut avoir une incidence sur leur vie privée et leur sécurité. Certaines initiatives ont été prises pour résoudre ce problème, notamment dans le secteur bancaire. Par exemple, le site Web de [la Banque Royale du Canada](#) indique que, depuis décembre 2010, tous ses guichets bancaires sont dotés d'un système à commande vocale (pour les clients malvoyants) et chaque succursale dispose d'au moins un guichet automatique accessible aux personnes en fauteuil roulant.

Questions émergentes hors du cadre de l'emploi

Logement

Trouver et conserver un logement adéquat est devenu une préoccupation majeure pour de nombreux Canadiens, en particulier les PH. La stratégie nationale sur le logement du Canada de 2017 reconnaît que le logement est un droit fondamental. La stratégie désigne les PH comme un groupe prioritaire, mais, en mars 2024, les unités accessibles nouvelles et rénovées n'en étaient encore qu'au stade de l'engagement. Les PH sont quatre fois plus susceptibles que les PSH de se retrouver sans abri lorsqu'elles n'ont pas accès à un logement convenable. Elles risquent également d'être retirées de leur communauté et placées dans des maisons de soins de longue durée ou des hôpitaux lorsqu'il n'existe pas de solutions accessibles. La rareté des logements accessibles et adaptables réduit les possibilités de mobilité professionnelle des PH, qui ne peuvent pas accepter un emploi dans un autre milieu s'il n'y a pas de logement accessible à leur disposition. L'accessibilité au logement est l'affaire de tous. Les conceptions universelles, les logements adaptables et les habitations accessibles sont une nécessité et non une caractéristique « bonne à avoir », car n'importe qui peut se retrouver en situation de handicap à n'importe quel stade de sa vie. Je me joins à la [défenseure fédérale du logement](#) et à d'autres pour souligner les écarts persistants en matière d'équité et les problèmes systémiques qui touchent les PH dans le domaine du logement.

Transport

Les PH peuvent se heurter à des obstacles lorsqu'elles vaquent à leurs activités quotidiennes ou lorsqu'elles voyagent pour le travail ou le plaisir. Les plaintes relatives à l'accessibilité peuvent nuire à la réputation des entreprises de transport et entraîner des sanctions juridiques. Si toutes les formes de transport doivent être accessibles, l'accessibilité dans le secteur du transport aérien est un problème de longue date qui fait l'objet d'une attention particulière depuis 2023. De nombreux reportages ont mis en lumière les écarts en matière d'équité dans le transport aérien, qui ont une incidence sur la dignité des clients, la sécurité et la qualité des services. Ces reportages ont donné lieu à des travaux de commissions parlementaires ainsi qu'à un sommet national sur l'accessibilité du transport aérien tenu en mai 2024. Au cours de ce sommet, le gouvernement fédéral et l'industrie du transport aérien se sont engagés de nouveau à faire mieux. Comme je l'ai dit dans [ma déclaration publique](#), nous avons besoin d'une action significative maintenant.

Intelligence artificielle

L'intelligence artificielle (IA), c'est-à-dire l'utilisation d'ordinateurs et de machines pour raisonner, apprendre et agir comme l'intelligence humaine, est devenue une méthode très prisée de traitement rapide de l'information. Il s'agit par exemple d'assistants virtuels comme Siri et Alexa, de robots conversationnels pour le service client en ligne et de plateformes, telles que ChatGPT, qui génèrent du contenu. Elle est de plus en plus utilisée dans le secteur de l'emploi, pour le recrutement par exemple, en utilisant des algorithmes pour trier les demandes d'emploi.

Les technologies basées sur l'IA se développent et évoluent si rapidement qu'il est temps de s'assurer que l'avenir est à la fois éthique et accessible. L'utilisation de l'IA et les risques qu'elle comporte, en particulier pour les groupes en quête d'équité, ne sont pas correctement réglementés et ils pourraient donc amplifier les préjugés s'ils ne sont pas gérés correctement. NAC a financé des recherches et créé un comité technique chargé d'approfondir la question et de commencer à élaborer des normes pour influencer les orientations futures de l'IA.

Nous pouvons éviter la discrimination dans l'IA en étant inclusifs par défaut

Comme le souligne un [rapport de l'Inclusive Design Research Centre](#) (en anglais seulement) de 2022 sur l'avenir du travail et du handicap, l'IA peut aider à rendre les milieux de travail plus inclusifs, par exemple grâce à son application dans des technologies telles que les descriptions audio d'espaces physiques (maintenant disponibles dans de nombreux téléphones intelligents) ou la technologie virtuelle pour la formation. Bien que l'utilisation de l'IA dans le recrutement soit souvent présentée comme un moyen de minimiser les préjugés humains, ce rapport met en évidence que les préjugés peuvent être intégrés dans les algorithmes eux-mêmes. Davantage de PH doivent être consultées et incluses dans le développement de l'IA pour s'assurer que ces préjugés sont remis en question et atténués dès le départ.



Hors du cadre de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*

Provinces, territoires et conseils de bande des Premières Nations

La LCA est une loi nationale qui ne s'applique qu'aux secteurs d'activité relevant directement du gouvernement fédéral (tels que les banques, les télécommunications, les services de téléphonie cellulaire et d'Internet, la radiodiffusion, les chemins de fer, les compagnies aériennes et les autres moyens de transport qui traversent les frontières provinciales ou internationales).

De plus en plus de régions ont maintenant une loi sur l'accessibilité qui leur est propre. Dans les trois territoires (le Yukon, les Territoires du Nord-Ouest, le Nunavut) et dans deux provinces (l'Alberta et l'Île-du-Prince-Édouard), les plaintes relatives à l'accessibilité relèvent encore des lois provinciales ou territoriales sur les droits de la personne. Dans le reste du Canada, les provinces ont maintenant leurs propres lois sur l'accessibilité, dont quatre ont été adoptées depuis l'entrée en vigueur de la LCA en 2019. Cela indique que dans de plus en plus de régions du Canada, l'accessibilité devient une priorité, ce qui peut aider ces régions à avancer dans la même direction pour faire du Canada un pays exempt d'obstacles.

Comme le montrent certains des exemples cités plus haut dans le présent rapport, le gouvernement fédéral (et d'autres ordres de gouvernement) peut tirer des enseignements de l'expérience des provinces, des territoires et des conseils de bande et devrait collaborer avec eux pour maximiser le succès de la LCA. Cela est essentiel pour comprendre ce qui fonctionne bien et pourquoi, comment d'autres régions peuvent reproduire les succès et comment la collaboration dans l'ensemble du pays peut fonctionner au mieux pour les PH.

..... Collaboration intergouvernementale

Le Forum fédéral, provincial et territorial sur les normes d'accessibilité est un exemple de collaboration en matière d'accessibilité. Dans le cadre de ce forum, des efforts sont déployés pour assurer l'harmonisation entre les différents ordres de gouvernement. Par exemple, entre 2022 et 2024, NAC a signé des *protocoles d'accord* avec six provinces, soit la Colombie-Britannique, l'Alberta, la Saskatchewan, le Manitoba, l'Ontario et la Nouvelle-Écosse. Ces protocoles sont des engagements formels à collaborer à l'élaboration de normes d'accessibilité. Ils représentent un accord de coordination et de mise en commun des ressources pour progresser vers un Canada exempt d'obstacles.

Toutes les provinces et tous les territoires mentionnent l'emploi, dans les lois qui protègent l'inclusion des PH. Les huit provinces qui disposent d'une législation sur l'accessibilité mettent l'accent sur l'emploi et permettent l'élaboration de normes et de règlements en matière d'emploi. En 2011, l'Ontario a adopté dans le cadre de la LAPHO des [Normes d'accessibilité intégrées](#) qui comprennent des normes pour l'emploi. Le Manitoba a adopté le [Règlement sur la norme d'accessibilité à l'emploi](#) en 2019. La Colombie-Britannique a mis en oeuvre sa propre [norme d'accessibilité à l'emploi \(anglais seulement\)](#) en 2024. Ces protections varient d'une province ou d'un territoire à l'autre. Toutes les provinces et tous les territoires (avec ou sans législation sur l'accessibilité) ont leur propre définition de la notion de handicap. Ces définitions varient et certaines s'appuient encore sur des modèles médicaux de handicap qui sont dépassés.

Défis en matière d'accessibilité dans les régions nordiques et rurales du Canada

Selon le [recensement du Canada](#) de 2021, un peu plus de 17 % des Canadiens vivent dans des régions rurales. Les communautés rurales, y compris les territoires, sont confrontées à des défis uniques en raison d'une population plus faible, de zones géographiques plus étendues et d'une moindre disponibilité des services et des opportunités. Le degré d'éloignement et de diversité de ces communautés rurales varie d'un bout à l'autre du Canada, ce qui peut compliquer l'égalité d'accès aux possibilités d'emploi, aux infrastructures et aux soins de santé. Par exemple, la population du Nunavut est répartie dans 24 collectivités éloignées qui ne sont accessibles que par avion ou par bateau (l'été), ce qui limite considérablement l'accès aux ressources et aux services qui améliorent la vie des PH. L'accessibilité est un besoin fondamental, au même titre que le logement et le carburant, mais des circonstances telles que celles-ci peuvent la faire passer au second plan. L'accès à un service Internet à haut débit fiable est également un défi pour de nombreuses communautés rurales. Une initiative de recrutement en ligne destinée aux PH ne sera pas utile si une personne n'a pas accès à un service Internet adéquat parce qu'elle vit dans une zone rurale.

Les défis de l'accessibilité dans les communautés des Premières Nations

Un [examen de la situation fait par des experts autochtones](#) résume les défis de l'application des normes d'accessibilité dans les collectivités autochtones du Canada, y compris les [Premières Nations](#) (PN). En 2017, [32 % des membres des Premières Nations](#) de 15 ans ou plus, vivant hors réserve, vivaient avec un handicap, contre 22 % des non-autochtones. Le Règlement canadien sur l'accessibilité exempte actuellement les conseils de bande des Premières Nations jusqu'en décembre 2026. Pendant cette période, le gouvernement du Canada s'est engagé à concrétiser d'autres engagements en faveur d'une approche plus adaptée de la mise en œuvre de la loi dans les réserves, conformément à ses engagements en matière de [réconciliation](#). En 2022, l'Assemblée des Premières Nations (APN) a achevé le document [Guide de discussion pour une loi sur l'accessibilité distincte pour les Premières Nations](#) (format PDF), qui présente des options pratiques pour aller de l'avant. J'attends avec impatience les prochaines étapes. Il est essentiel d'accorder une attention particulière aux populations excessivement touchées par les handicaps, faute de quoi nous n'aurons jamais un Canada exempt d'obstacles.

Ressource centrale pour les Premières Nations

Le site Web de l'Assemblée des Premières Nations comporte un [centre d'excellence pour l'accessibilité des Premières Nations](#) qui se veut une ressource centrale pour aider à mettre en place des gouvernements des Premières Nations pleinement accessibles. Dès 2017, l'Assemblée des Premières Nations a commencé à rechercher des orientations avec les gouvernements des Premières Nations et les PH sur les options pour une loi distincte sur l'accessibilité des Premières Nations. Dans le centre, ils plaident en faveur d'une « loi sur l'accessibilité pour les Premières Nations ». Le centre renferme, en ce qui concerne la LCA, des informations directement liées à l'inclusion des PH dans le contexte des Premières Nations. Il présente par exemple un modèle d'accessibilité pour les Premières Nations et une bibliothèque de ressources.

« Il est aujourd'hui plus que jamais plus important que les entreprises voient et apprécient la valeur que les personnes en situation de handicap peuvent avoir. Dans un monde de plus en plus globalisé et en constante évolution, le fait d'avoir des points de vue diversifiés qui remettent le statu quo en question s'avérera, à long terme, un avantage bien plus qu'un inconvénient. »

– Brian Lee,

Chef des services financiers, CIBC Mellon



Au-delà du Canada

Engagements du Canada auprès de l'Organisation des Nations Unies (ONU)

En 2010, le Canada s'est engagé à respecter la [Convention relative aux droits des personnes handicapées](#) (CDPH) des Nations Unies. La mention de la CDPH dans le préambule de la LCA rappelle que cet engagement national s'inscrit dans le cadre d'un engagement plus général visant à « prendre les mesures appropriées en matière d'accessibilité et à établir des normes minimales à cet égard et à en contrôler le respect ».

- Le Canada a mis en place un [mécanisme national de surveillance](#) (MNS) au sein de la Commission canadienne des droits de la personne, dans le cadre de ses engagements en tant que signataire de la CDPH, pour suivre les progrès réalisés dans le cadre de la CDPH.
- Le MNS du Canada a défini trois domaines prioritaires à surveiller dans le pays : la pauvreté, le logement et le travail et l'emploi.
- Les Nations Unies ont publié des évaluations des progrès réalisés par le Canada en matière d'accessibilité, sur la base des visites effectuées par les rapporteurs des Nations Unies sur le droit à la santé physique et mentale (en 2018) et sur les droits des PH (en 2019).
- Les dernières recommandations de l'ONU au Canada figurent dans la [compilation établie par le Haut-Commissariat des Nations Unies](#) (format PDF) de 2023. Parmi les problèmes systémiques mis en évidence, citons la discrimination fondée sur le handicap dans le milieu de travail, le coût supplémentaire de la vie pour les PH, la sécurité du logement, la discrimination accrue visant les PH qui s'identifient à d'autres identités marginalisées, la nécessité d'harmoniser les cadres fédéraux, provinciaux et territoriaux avec les exigences de la CDPH des Nations Unies et la nécessité de passer d'une approche médicale à une approche fondée sur les droits de la personne en matière d'inclusion des PH.

En raison des domaines prioritaires, notamment le travail et l'emploi, les informations recueillies par le MNS pourraient être utiles pour mesurer les progrès de la LCA. La CDPH donne le ton à de nombreux pays, dont le Canada, pour maintenir l'élan en matière d'inclusion des PH et d'accessibilité. Le travail que le MNS fait pour suivre les progrès réalisés par le Canada dans le cadre de cet engagement international est précieux pour d'autres, comme moi, qui suivent les progrès réalisés au niveau national dans le cadre de la LCA. À l'heure actuelle, la poursuite des travaux du MNS est incertaine, tout comme la possibilité d'harmoniser davantage notre travail.

L'accessibilité dans le monde

Les personnes et les organisations que je rencontre me demandent souvent comment le Canada se situe par rapport aux autres pays en termes d'accessibilité ou quels sont les pays les plus avancés. Ma réponse est claire : aucun pays n'a encore tout fait comme il faut et aucun pays ne se trompe sur toute la ligne. La collaboration internationale peut nous aider tous, à l'échelle mondiale, à éliminer les obstacles, et nous pouvons bénéficier de l'expérience d'autres pays. De même, la *Loi canadienne sur l'accessibilité* peut servir de modèle à d'autres pays et elle a fait l'objet d'une attention considérable de la part des décideurs politiques et des défenseurs des droits de la personne dans le monde entier. En participant à des conférences et à des événements internationaux, et en correspondant avec des pairs internationaux, j'ai eu l'occasion de faire connaître des initiatives canadiennes et de découvrir un grand nombre de pratiques, de politiques et de modèles mis en place pour éliminer et prévenir les obstacles.

Les exemples que je cite sont basés sur ce que j'ai lu, entendu, vu ou vécu moi-même. Les deux exemples suivants, qui ne sont que deux parmi tant d'autres, méritent d'être mentionnés pour mettre en commun des informations sur ce qui peut être fait, sur ce qui a un impact positif sur la vie des PH et sur ce qui doit être amélioré.

Coordination des consultations des PH au Royaume-Uni (R.-U.)

Au Royaume-Uni, [PurpleSpace](#) (en anglais seulement) met les PH chercheuses d'emploi en relation avec les employeurs, offre des ressources pour soutenir le perfectionnement professionnel et fait entendre la voix des PH. Par exemple, en consultant les groupes de ressources pour les employés, cet organisme a cerné et publié [dix priorités](#) (en anglais seulement) que les employeurs devraient prendre en compte pour améliorer l'inclusion des PH dans le milieu de travail. Ces priorités peuvent aider à réduire l'épuisement associé aux consultations, en encourageant le recueil et le partage opportuns d'informations relatives aux les PH qui intéressent plusieurs organisations.

Ressources centralisées pour aider à résoudre les problèmes systémiques d'accessibilité aux États-Unis (É.-U.)

Le [Job Accommodation Network](#) (en anglais seulement) donne depuis 40 ans des conseils gratuits, spécialisés et confidentiels sur les questions d'emploi des PH, aux États-Unis et ailleurs. Il est au service des employeurs, des personnes, des familles et des professionnels concernés par les questions de handicap. Il offre également une assistance individuelle gratuite sur les solutions d'adaptation en matière d'emploi, conformément à la loi américaine sur les PH (Americans with Disabilities Act, ou ADA).



Recommandations de la Dirigeante principale de l'accessibilité

Dans mon premier rapport annuel, j'ai mis l'accent sur quatre domaines essentiels pour éliminer les obstacles auxquels se heurtent les PH : donner une formation obligatoire sur l'accessibilité et l'inclusion des PH, mettre davantage de règlements en place, plus rapidement, affecter un financement réservé aux questions d'accessibilité et recueillir des données sur l'accessibilité afin de mesurer les progrès accomplis. Je continue à demander instamment que des mesures soient prises dans ces domaines. Aux fins de la poursuite de l'élan vers un Canada exempt d'obstacles, je formule les recommandations supplémentaires suivantes.

1. Créer un centre d'excellence sur l'accessibilité

Un centre d'excellence pourrait fournir des informations et des conseils sur l'accessibilité dans tout le pays. Il pourrait servir de support centralisé pour aider à faire connaître la loi, les responsabilités des organisations sous réglementation fédérale et les droits des PH en vertu de la loi. Il pourrait également assurer un soutien par l'entremise de formations et de campagnes d'information afin d'aider les organisations telles que les petites et moyennes ERF qui ont une capacité limitée à se former et à assumer leurs responsabilités. Le Bureau de l'accessibilité au sein de la fonction publique sert de centre d'expertise pour gouvernement fédéral, mais les milliers d'entités sous réglementation fédérale ne disposent pas d'un centre de ressources similaire. Il pourrait s'agir d'un organisme fédéral indépendant, comme le [U.S. Access Board \(en anglais seulement\)](#), ou d'un organisme intégré dans les structures gouvernementales existantes.

Pourquoi cette recommandation? Cinq ans après l'entrée en vigueur de la loi, nous avons constaté qu'elle est peu connue des ERF et des Canadiens. J'ai discuté avec différents employeurs qui souhaiteraient disposer d'outils et d'experts qu'ils pourraient consulter pour les aider à rendre leur milieu de travail plus inclusif. Le cadre d'accessibilité au Canada peut être complexe, étant donné la répartition des pouvoirs au Canada. Il existe de nombreuses informations importantes sur l'inclusion des PH au Canada, réparties entre les différents ordres de gouvernement et les organisations. Un centre d'excellence peut aider à rendre ces informations plus faciles à trouver, à comprendre et à utiliser.

2. Mettre à jour les règlements existants de la LCA afin de normaliser davantage le contenu des PA et des RE

Une plus grande orientation dans les règlements existants pourrait aider les ERF à être plus claires sur les obstacles qu'elles cernent, ainsi que sur les liens entre les obstacles déterminés et les mesures prises pour les éliminer et les prévenir, et sur la manière dont ces mesures seront mises en œuvre et sur les personnes qui en seront chargées. Des orientations supplémentaires permettraient également d'inciter les ERF à mettre leurs plans en œuvre.

Pourquoi cette recommandation? Tels qu'ils sont actuellement rédigés, les règlements rendent difficile l'utilisation des PA et des RE pour mesurer les progrès accomplis. Il y a peu ou pas d'uniformité entre les ERF et entre leurs plans et leurs rapports d'étape. De plus, les règlements ne prévoient aucune obligation pour les ERF de donner suite à leurs plans. Si la réglementation n'est pas plus claire, les ERF ne sont pas tenues d'agir et elles ne peuvent être tenues responsables de leur inaction.

3. Harmoniser les définitions relatives à l'accessibilité dans toutes les lois fédérales

La définition de la notion de handicap figurant dans toutes les lois fédérales devrait correspondre à celle de la LCA. La définition d'obstacle qui figure dans la LCA inclut de nombreuses situations que les lois précédentes ne reliaient pas à la notion de handicap. Les différences actuelles dans la terminologie relative à la notion de handicap dans les lois fédérales peuvent créer de la confusion, conduire à des décisions injustes et même causer du tort aux PH.

Pourquoi cette recommandation? Cela réduirait le risque que différentes autorités refusent des droits et des avantages aux PH en raison de références périmées. L'utilisation de la même terminologie aiderait également toutes les autorités fédérales à progresser ensemble vers un Canada exempt d'obstacles.

4. Utiliser des mesures de soutien diversifiées pour améliorer l'inclusion des PH

D'autres pays utilisent une variété d'outils pour inclure les PH dans le milieu de travail. Nous pourrions en adapter certains pour soutenir ce qui est actuellement en place au Canada. Par exemple, pour les PH, des innovations en matière d'orientations pourraient faciliter l'entrée sur le marché du travail sans perte d'avantages ou de mesures de soutien. Pour inciter les employeurs à appliquer la LCA, le Canada pourrait envisager des incitations fiscales et des mesures de soutien pour les mesures d'adaptation qui dépassent les capacités des organisations, en particulier les petites et moyennes entreprises.

Pourquoi cette recommandation? Les outils et les mesures de soutien que nous avons utilisés au Canada ont eu un impact limité, sinon les écarts en matière d'emploi n'existeraient plus. Des mesures telles que les objectifs en matière d'emploi et les subventions salariales ne suffisent pas. Le Canada a besoin d'outils supplémentaires pour atteindre son objectif de 2040.

Traiter les problèmes systémiques d'accessibilité

Le Royaume-Uni a mis en place un programme d'accès au travail ([Access to Work](#)), qui accorde des subventions pour aider à financer des mesures de soutien en milieu de travail qui seraient hors de portée des employeurs. Il peut s'appliquer à l'emploi régulier, au travail indépendant, à l'apprentissage, aux périodes d'essai, aux placements rémunérés et aux stages. Les employeurs admissibles peuvent recevoir des fonds pour des mesures d'adaptation et des mesures de soutien, notamment des interprètes en langue des signes, des accompagnateurs professionnels, la prise en charge des frais de déplacement accessible, des modifications physiques du milieu de travail, des plans de soutien en matière de santé mentale et des formations de sensibilisation au handicap pour les collègues. Ce type de programme peut aider les PH à trouver un emploi et à le conserver.



« Pour moi, l'accessibilité est un état d'esprit qui valorise la diversité, favorise la collaboration et permet aux personnes de donner le meilleur d'elles-mêmes sans obstacles inutiles. Dans un milieu de travail accessible, le potentiel de chacun est reconnu, respecté et encouragé. »

– Marco Chiaramonte,
Spécialiste principal de
l'accessibilité et de l'inclusion,
programmes pour les passagers,
Déplacements dans l'aérogare,
Autorité aéroportuaire
de Vancouver



Conclusion

Plus de cinq ans se sont écoulés depuis l'entrée en vigueur de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, dont l'objectif est de faire du Canada un pays exempt d'obstacles d'ici 2040. Je me réjouis de voir que des efforts supplémentaires sont déployés pour atteindre cet objectif, mais il reste beaucoup à faire en peu de temps. Le temps n'est toutefois pas notre plus grand problème : ce sont les attitudes capacitistes largement répandues et les idées fausses sur ce que les PH peuvent faire qui jouent en notre défaveur. Dans le domaine de l'emploi, cela se traduit par le fait que beaucoup trop de personnes talentueuses et qualifiées ne sont pas prises en compte pour un emploi intéressant et qu'un potentiel important est perdu. Le changement de culture prendra du temps, mais nous pouvons dès maintenant aller de l'avant avec des mesures de soutien centralisées pour faire mieux connaître la LCA et la mettre en œuvre, davantage de règlements, équilibrés par des mesures de soutien plus diversifiées pour stimuler l'action et mesurer son impact, et une meilleure harmonisation avec la LCA dans toutes les lois fédérales et les mesures d'accessibilité à travers le Canada.

Bien que le présent rapport soit principalement axé sur l'emploi, il met également en évidence les liens entre l'accessibilité et tous les aspects de notre vie. Par exemple, une offre d'emploi ciblée et inclusive ne présente que peu d'intérêt si une PH ne peut pas se rendre sur place en raison de l'inaccessibilité des moyens de transport. De même, une attraction touristique accessible ne sera pas appréciée par tous si les PH ne peuvent pas trouver d'hôtels accessibles pour se loger ou de moyens de transport pour s'y rendre. Les solutions permettant d'éliminer les obstacles à l'accessibilité peuvent être difficiles, mais le fait de travailler ensemble et de faire connaître les échecs et les réussites peut aider à surmonter ces défis.

Petit à petit, l'accessibilité reçoit l'attention dont elle a besoin et qu'elle mérite. Au moment de la rédaction du présent rapport, la toute première réunion des ministres du G7 (dont le Canada) sur l'inclusion et le handicap s'est tenue au niveau ministériel. La charte issue de cette réunion met l'accent sur la nécessité de sensibiliser le public, d'intégrer l'accessibilité dans un large éventail de secteurs de dépenses et à partir de la base, et d'assurer l'accès à l'éducation et à des mesures d'adaptation. Pour moi, ce qui est encourageant, c'est que beaucoup semblent enfin se concentrer sur certaines des bonnes choses, en même temps et à un moment critique pour parvenir à un monde exempt d'obstacles.

Le présent rapport indique qu'il reste beaucoup à faire, mais il montre aussi des exemples de progrès, de personnes et d'organisations qui changent concrètement les choses, de personnes qui mettent en commun leurs expériences et les raisons pour lesquelles tout cela est si important. Il existe au sein du gouvernement et dans le secteur privé des personnes compétentes et motivées qui sont à l'origine des changements que nous voulons voir. L'un des principes clés de la LCA est « Rien sans nous ». L'augmentation des possibilités d'emploi aidera à garantir le respect de ce principe. Plus les PH sont représentées au sein de la main-d'œuvre, dans tous les secteurs, plus vite les obstacles seront déterminés, éliminés et évités. Nous avons tous à gagner de milieux de travail inclusifs, où chacun est soutenu et encouragé à se mettre au travail.

Lexique

Vous trouverez ci-dessous les définitions des termes importants utilisés dans le présent rapport.

Capacitisme

Discrimination, préjugés ou partialité à l'égard des PH. Le capacitisme suppose que les personnes peuvent ou ne peuvent pas faire quelque chose uniquement en raison de leur handicap (un ou plus) et définit les PH comme inférieures à celles qui ne le sont pas.

Disponibilité au sein de la population active

Ce terme désigne la main-d'œuvre disponible. Il peut concerner une région ou un groupe précis et peut inclure des facteurs tels que la taille de l'effectif, les compétences, les données démographiques et les conditions économiques. Il sert également de référence pour garantir que les groupes visés par l'équité en matière d'emploi, tels que les PH, sont représentés de manière appropriée au sein d'une organisation.

Écart en matière d'équité

Différence de traitement entre un groupe de personnes et un autre groupe. Il s'agit de conditions, de pratiques ou de traitements qui créent des obstacles à la pleine participation de certains groupes à la société par rapport à d'autres.

Handicap

La LCA définit le terme « handicap » comme suit : « Déficience notamment physique, intellectuelle, cognitive, mentale ou sensorielle, trouble d'apprentissage ou de la communication ou limitation fonctionnelle, de nature permanente, temporaire ou épisodique, manifeste ou non et dont l'interaction avec un obstacle nuit à la participation pleine et égale d'une personne dans la société. »

Inclusion des personnes en situation de handicap

Il s'agit du concept selon lequel les personnes en situation de handicap ont le droit de participer pleinement à tous les aspects de la vie. Cela inclut l'égalité des chances et l'autonomie économique. Il s'agit également de participer à la planification et à la prise des décisions dans tous les domaines susceptibles de présenter des obstacles à la participation. Ce concept est renforcé par les principes directeurs de la LCA.

Indicateur ou indicateur de rendement

Une qualité, une valeur ou un énoncé mesurable qui peut être utilisé pour montrer les progrès réalisés au fil du temps en vue d'atteindre un objectif.

Mesure d'adaptation

Action d'adapter, de modifier ou de transformer quelque chose pour éliminer un obstacle. Des mesures d'adaptation peuvent être appliquées dans différents contextes. Par exemple, dans le milieu de travail, des modifications sont apportées pour permettre à un employé en situation de handicap d'effectuer son travail ou, dans les environnements d'apprentissage, comme les écoles et les programmes de formation, des modifications sont apportées pour permettre à un apprenant en situation de handicap de participer activement.

Normes d'accessibilité

Il s'agit de lignes directrices destinées à aider les organisations à déterminer, prévenir et éliminer les obstacles dans tous les domaines prioritaires visés par la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA). Les normes permettent de garantir le même niveau de service ou la même qualité de produits dans toutes les organisations. Le respect de ces normes est laissé à la discrétion des organisations, qui sont libres de décider de les suivre ou non. Au Canada, les normes en matière d'accessibilité sont élaborées par Normes d'accessibilité Canada.

Obstacle

La LCA définit un obstacle ainsi : « Tout élément – notamment celui qui est de nature physique ou architecturale, qui est relatif à l'information, aux communications, aux comportements ou à la technologie ou qui est le résultat d'une politique ou d'une pratique qui nuit à la participation pleine et égale dans la société des personnes ayant des déficiences notamment physiques, intellectuelles, cognitives, mentales ou sensorielles, des troubles d'apprentissage ou de la communication ou des limitations fonctionnelles. »

Population active

Les personnes âgées de 15 ans ou plus, capables de travailler et disponibles pour le faire, qu'elles aient un emploi ou non. Elle n'inclut pas les étudiants à temps plein, les retraités, ni les personnes qui sont incapables de travailler ou qui ne sont pas à la recherche d'un emploi.

Question systémique

Situation qui concerne ou touche l'ensemble d'un système. Dans le cadre du présent rapport, nous utilisons ce terme pour désigner un problème qui concerne toutes les parties d'une organisation ou plusieurs organisations. S'ils ne sont pas repérés et traités de manière appropriée, ces problèmes peuvent avoir un impact négatif sur les PH et générer d'autres problèmes.

Question émergente

Quelque chose qui est devenu connu, qui a pris de l'importance ou qui a attiré l'attention au cours des mois ou des années précédents. Dans le cadre du présent rapport, nous utilisons ce terme pour désigner un problème récent qui pourrait avoir un impact sur des PH. Le terme « émergent » fait référence au « caractère nouveau », mais ne signifie pas nécessairement que le problème est inconnu.

Règlement

Les règlements sont des règles établies par le gouvernement que les organisations doivent obligatoirement respecter.

