



Revue de la littérature

Les obstacles systémiques à la pleine participation socio-économique des personnes handicapées et les avantages liés à leur intégration en milieu de travail

Décembre 2020

Table des matières

Revue de la littérature	1
Table des matières	2
Liste des acronymes et des abréviations	3
Sommaire	4
Introduction	6
Contexte	9
Nature des obstacles systémiques à la pleine participation socio-économique des personnes handicapées	13
Avantages de l'intégration des personnes handicapées en milieu de travail.....	35
Aperçu des lois et des politiques d'autres administrations.....	46
Conclusion : principales constatations.....	59
Annexe A : Termes clés utilisés dans la littérature	61
Annexe B : Types d'incapacités.....	63
Annexe C : Modèles théoriques de l'incapacité.....	65
Bibliographie	67

Liste des acronymes et des abréviations

Acronyme ou abréviation	Définition
CIFHS	Classification internationale du fonctionnement, du handicap et de la santé
ECI	Enquête canadienne sur l'incapacité
FCMTH	Fonds centralisé pour un milieu de travail habilitant
GRP	Groupe de recherche sur les politiques
LCA	<i>Loi canadienne sur l'accessibilité</i>
PCH	Patrimoine canadien
SAFPC	Stratégie sur l'accessibilité au sein de la fonction publique du Canada
TIC	Technologies de l'information et des communications

Sommaire

En 2019, le Parlement canadien a adopté la *Loi canadienne sur l'accessibilité* pour faire du Canada un pays sans obstacles grâce à la détermination proactive des obstacles à l'accessibilité ainsi qu'à l'élimination et à la prévention de ces obstacles, chaque fois que les Canadiens font affaire avec les secteurs sous réglementation fédérale. Cette loi bénéficiera à tous les Canadiens, en particulier aux personnes aux prises avec une ou plusieurs incapacités qui limitent leurs activités quotidiennes. Selon l'Enquête canadienne sur l'incapacité (ECI) réalisée en 2017 par Statistique Canada, il apparaît qu'environ un Canadien sur cinq âgé de 15 ans et plus a déclaré avoir une ou plusieurs incapacités limitant ses activités quotidiennes, ce qui représente environ 6,2 millions de personnes. Seulement 59 % des personnes handicapées ont participé au marché du travail, par rapport à 80 % des Canadiens n'ayant aucune incapacité. L'écart important entre la participation au marché du travail des Canadiens handicapés et des Canadiens non handicapés est un bon indicateur de l'impact des obstacles à l'accessibilité sur la pleine participation socio-économique des Canadiens handicapés.

La présente revue de la littérature a porté sur certaines questions relatives aux obstacles systémiques à la pleine participation socio-économique des personnes handicapées ainsi qu'aux avantages que présente leur intégration en milieu de travail, et vise à guider Patrimoine canadien dans la mise en œuvre de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*. En somme, elle a pour but de faciliter l'élimination des obstacles systémiques en les répertoriant et en apportant des preuves démontrant dans quelle mesure l'embauche de personnes handicapées profite à la personne elle-même, à l'entreprise et à la société dans son ensemble.

La méthodologie utilisée dans le cadre de cette revue de la littérature a mis l'accent sur l'analyse du contenu d'articles de revues savantes, qui ont fait l'objet d'un examen par des pairs, ainsi que des chapitres pertinents de monographies. Des renseignements accessibles au public sur les lois, les politiques et les programmes gouvernementaux se sont ajoutés aux sources universitaires. En raison de la nature intrinsèquement complexe du sujet, une approche interdisciplinaire a été utilisée. Les disciplines pour lesquelles des travaux et des études ont été consultés comprennent notamment la condition des personnes handicapées, la santé, l'éducation, les communications, le secteur juridique et l'aménagement urbain.

Les obstacles abordés dans ce document ont notamment trait à la dotation, aux environnements de travail bâtis, aux modes de communication, au recours aux technologies de l'information et des communications, à la conception et à la prestation des programmes ainsi qu'à l'approvisionnement. L'intégration des personnes handicapées en milieu de travail bénéficie à tous les travailleurs, au rendement de l'entreprise et à la société dans son ensemble. Enfin, la revue présente un aperçu des lois et des politiques d'autres administrations, y compris de provinces canadiennes, et décrit certaines approches utilisées à l'échelle internationale à des fins de comparaison.

La nette sous-représentation des personnes handicapées au sein de la fonction publique canadienne fait ressortir l'importance pour le gouvernement du Canada de préparer le terrain en s'assurant que les obstacles réels et perçus à l'embauche de personnes handicapées peuvent effectivement être surmontés et, en outre,

que les avantages liés à l'embauche de ces personnes dépassent largement les coûts associés à la mise en place de mesures d'adaptation adéquates en milieu de travail. Il est de la responsabilité du gouvernement du Canada d'utiliser la Stratégie sur l'accessibilité au sein de la fonction publique du Canada pour surmonter les obstacles systémiques et s'assurer que les personnes handicapées trouvent leur place au sein de la fonction publique et de la société canadienne.

Introduction

Le Groupe de recherche sur les politiques (GRP) de Patrimoine canadien (PCH) a procédé à cette revue de la littérature à la demande du Bureau du responsable ministériel de l'accessibilité à PCH. Par suite de l'entrée en vigueur de la *Loi visant à faire du Canada un pays exempt d'obstacles* (la *Loi canadienne sur l'accessibilité*) le 11 juillet 2019, Patrimoine canadien a entrepris d'examiner les recherches publiées sur la nature des obstacles systémiques à la pleine participation socio-économique des personnes handicapées et sur les avantages liés à l'intégration de ces personnes en milieu de travail. Ce rapport présente les principales constatations qui ont été formulées dans le cadre de cette revue de la littérature.

Objectifs de la revue de la littérature

Les constatations issues de cette revue visent à éclairer les fonctionnaires des institutions du portefeuille du Patrimoine canadien dans la mise en œuvre de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* en présentant des données probantes en réponse à deux questions de recherche.

1) *Quelle est la nature des obstacles systémiques à la pleine participation socio-économique des personnes handicapées?* Ce champ d'enquête porte sur les obstacles systémiques auxquels les personnes handicapées sont confrontées dans les domaines suivants :

- la dotation (p. ex. l'embauche, le maintien en poste et la promotion);
- les environnements bâtis où ces personnes travaillent et accèdent aux programmes et services;
- les modes de communication dans le milieu de travail et entre les prestataires de services et les clients;
- le recours aux technologies de l'information et des communications;
- la conception et la prestation de programmes;
- l'approvisionnement.

Il est entendu que ces obstacles ont d'importantes répercussions, notamment dans les domaines liés aux cinq responsabilités essentielles de Patrimoine canadien, qui sont :

- 1) Créativité, arts et culture
- 2) Patrimoine et célébrations
- 3) Sport
- 4) Diversité et inclusion
- 5) Langues officielles

La revue apporte donc les preuves nécessaires pour justifier que le Ministère procède à une analyse plus approfondie de ces répercussions et des mesures qui pourraient mener à l'élimination de ces obstacles.

2) Quels sont les avantages liés à l'intégration des personnes handicapées en milieu de travail?

Ce deuxième champ d'enquête a permis d'examiner certains travaux portant sur les avantages sociaux et économiques de l'intégration des personnes handicapées en milieu de travail. Les enseignements tirés par certains gouvernements nationaux, infranationaux ou locaux au sein d'administrations comparables sont également présentés dans ce rapport. La revue a pris en compte les répercussions sur :

- tous les travailleurs (compte tenu du rôle du gouvernement en tant qu'employeur); cela comprend les personnes handicapées et les personnes non handicapées;
- le rendement d'une entreprise (compte tenu du rôle du gouvernement dans l'élaboration des politiques et la prestation de programmes et de services au public);
- la société dans son ensemble.

Méthodologie

La méthodologie utilisée a surtout mis l'accent sur l'analyse du contenu d'articles de revues savantes ayant fait l'objet d'un examen par des pairs, publiés en anglais ou en français depuis 2000. Des chapitres d'un petit nombre de monographies rédigées par des théoriciens sur les questions clés abordées dans le présent rapport ont également été examinés. Outre les sources universitaires, des renseignements accessibles au public sur les lois, les politiques et les programmes gouvernementaux ainsi que des mémoires soumis au Parlement du Canada par des Canadiens – particuliers et organismes – ont également été analysés.

Pour mieux situer les discussions, une attention particulière (mais pas exclusive) a été portée aux sources rédigées par des Canadiens et publiées au Canada, ou portant sur des sujets canadiens et publiées depuis 2010.

Le GRP a désigné un chercheur principal pour diriger la revue de la littérature, avec l'appui de deux autres chercheurs du GRP. Un conseiller du Bureau de l'accessibilité du Ministère et une bibliothécaire du Centre du savoir du Ministère ont également contribué à la recherche en trouvant et en obtenant certaines sources clés.

Le principal outil de détermination des sources utilisé pour la revue de la littérature a été la base de données de recherche en ligne d'ouvrages examinés par les pairs EBSCO Discovery Service. Des recherches sur Internet se concentrant sur les sites Web des intervenants clés du secteur ont également été effectuées afin de trouver des rapports, des exposés de position et des articles de presse. La fermeture des succursales des bibliothèques durant la pandémie de COVID-19 a limité les activités de recherche de sorte que seules les sources disponibles sous forme électronique par le biais du Centre du savoir du Ministère ou sur les sites Internet ont pu être consultées.

Les publications savantes examinées appartiennent à différents domaines. Au premier rang, mentionnons la réadaptation professionnelle, qui témoigne d'une longue tradition de considération du handicap d'un point de vue clinique ou médical. Ces publications cadrent bien avec le thème de cette étude sur l'emploi et l'intégration en milieu de travail. Les études de la condition des personnes handicapées, les études juridiques et les études de gestion se sont également avérées d'importantes sources. Des ouvrages savants dans les domaines de l'éducation, de la santé publique, des communications et de l'urbanisme ont également été

analysés. Ils étaient moins nombreux, peut-être parce qu'on n'a commencé qu'assez récemment à porter attention aux questions liées à la déficience et à l'incapacité. Cette méthodologie a permis d'analyser un ensemble de sources à la fois ciblées et diversifiées, qui abordaient les deux questions de recherche à la lumière des objectifs de cette revue.

Contexte

Un portrait statistique de l'incapacité au Canada

L'Enquête canadienne sur l'incapacité (ECI) de Statistique Canada, dont la dernière édition remonte à 2017, constitue la principale source de données sur les incapacités chez les Canadiens âgés de 15 ans et plus. Il est primordial de comprendre les données démographiques pour reconnaître tous les efforts qui doivent être déployés afin d'éliminer les obstacles à l'accessibilité, en particulier pour les personnes handicapées.

L'ECI de 2017 a révélé qu'environ un Canadien sur cinq – quelque 6,2 millions de personnes – âgé de 15 ans ou plus « vivait avec au moins une incapacité qui limitait ses activités quotidiennes¹ ». Elle a également révélé que 29 % des Canadiens avec incapacité âgés de 15 ans ou plus avaient un type d'incapacité, 38 % avaient deux ou trois types d'incapacité et 33 % en avaient quatre ou plus. En outre, 43 % des Canadiens avec incapacité considéraient que cette incapacité était grave ou très grave².

Les femmes (24 %) étaient plus susceptibles d'avoir une incapacité que les hommes (20 %), et c'était le cas dans tous les groupes d'âge³. Il est important de combiner les analyses de l'accessibilité et les analyses fondées sur le sexe pour mieux comprendre les défis et les obstacles que doivent relever les personnes avec incapacité dans leurs activités quotidiennes. Par exemple, la conclusion de l'ECI, selon laquelle la médiane du revenu personnel après impôt des femmes de 25 à 64 ans ayant une incapacité moins grave était inférieure de 24 % à celle du revenu des hommes du même groupe d'âge, et inférieure de 13 % à celle du revenu des femmes n'ayant pas d'incapacité, montre que l'écart salarial entre les sexes et l'incapacité peuvent se conjuguer et produire des iniquités⁴.

Il ressort également de l'ECI de 2017 que la prévalence des incapacités a tendance à augmenter avec l'âge : elle était de 13 % chez les jeunes de 15 à 24 ans, de 20 % chez les adultes en âge de travailler de 20 à 64 ans et de 38 % chez les aînés de 65 ans et plus. La prévalence des types d'incapacité varie également parmi ces trois groupes d'âge. Les incapacités les plus fréquentes chez les aînés étaient liées à la douleur, à la mobilité et à la flexibilité, souvent en combinaison. Chez les adultes en âge de travailler, les incapacités liées à la douleur, à la santé mentale, à la flexibilité et à la mobilité étaient les plus fréquentes. Chez les jeunes, ce sont les incapacités liées à la santé mentale, à l'apprentissage et à la douleur qui étaient les plus courantes⁵.

En 2017, la participation au marché du travail des Canadiens ayant une incapacité était nettement inférieure (59 %) à celle des Canadiens n'ayant pas d'incapacité (environ 80 %). Elle variait également en fonction de la gravité de l'incapacité : la participation au marché du travail était nettement plus faible chez les Canadiens ayant une incapacité très grave (31 %) que chez ceux ayant une incapacité légère (76 %)⁶.

La gravité de l'incapacité était également fortement liée au revenu personnel. Les Canadiens de 25 à 64 ans n'ayant pas d'incapacité avaient un revenu personnel après impôt médian de 39 000 \$, par rapport à 34 300 \$ pour ceux ayant une incapacité légère et à 19 200 \$ pour les adultes ayant une incapacité grave. Chez ces

derniers, 28 % vivaient au-dessous du seuil officiel de la pauvreté du Canada, par rapport à 14 % de ceux ayant une incapacité moins grave et à 10 % de ceux n'ayant pas d'incapacité⁷.

La dynamique du changement

Les données démographiques en disent assurément long, en apportant des preuves quantitatives de la répartition inégale des ressources entre les Canadiens ayant une incapacité et ceux n'en ayant pas, mais elles ne racontent pas l'expérience vécue des personnes handicapées. Ces données ne peuvent à elles seules orienter la prise de décision. Comme l'a fait valoir Treviranus :

La seule caractéristique que les personnes étiquetées comme « handicapées » ont en commun, c'est leur différence par rapport à la moyenne. Les décisions fondées sur des données démographiques ne répondront pas aux besoins les plus importants de ces personnes. Par ailleurs, les personnes handicapées sont très différentes les unes des autres. Dans de nombreux ensembles de données, elles forment souvent une minorité d'une seule personne. Du point de vue des données, le handicap est donc souvent synonyme d'exigences marginales, de valeurs aberrantes ou de minorités en marge de l'ensemble de données⁸.

Il est donc important de s'appuyer sur les recherches qualitatives et descriptives qui explorent la situation socio-économique et politique des personnes handicapées au Canada ainsi que de s'attaquer aux problèmes d'iniquité. Cela illustre, par exemple, l'argument du spécialiste canadien des incapacités Michael J. Prince qui estime que les Canadiens handicapés sont, collectivement, des « citoyens absents » en raison des importants désavantages culturels, matériels et politiques qu'ils subissent par rapport aux personnes non handicapées⁹. Selon lui, la plupart des personnes handicapées au Canada ne bénéficient pas d'une « citoyenneté pleine et entière¹⁰ » et se heurtent à des obstacles, notamment « leur non-reconnaissance en tant que personnes à part entière dans les modèles de valeurs culturelles dominants, la mauvaise répartition des ressources sous forme de revenus, d'emplois, de logements et d'autres ressources matérielles et leur fausse représentation ou leur voix marginale lors des élections, de l'élaboration des politiques et des processus décisionnels¹¹ ».

Comme nous le verrons dans la présente revue de la littérature, nombreuses sont les données qui font la lumière sur les inégalités (p. ex. des résultats différents) et les injustices (p. ex. des possibilités différentes) et distinguent l'expérience des personnes handicapées de celle des personnes non handicapées. Ces données viennent corroborer la position de Prince. C'est la situation que la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, la Stratégie sur l'accessibilité au sein de la fonction publique du Canada et le Cadre d'accessibilité de Patrimoine canadien visent à modifier.

a) La Loi canadienne sur l'accessibilité

La *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA), qui est entrée en vigueur le 11 juillet 2019, a pour objet de favoriser la participation pleine et égale à la société canadienne de toutes les personnes, en particulier les personnes handicapées, en établissant des exigences relatives à la détermination proactive des obstacles à

l'accessibilité, à l'élimination et à la prévention de ceux-ci « chaque fois que les Canadiens font affaire avec les secteurs sous réglementation fédérale ». La LCA a pour principal objectif de créer l'Organisation canadienne d'élaboration de normes d'accessibilité, dont le mandat consiste à :

- donner au gouvernement fédéral le pouvoir de travailler avec les intervenants et les personnes en situation de handicap à la création de règlements sur l'accessibilité qui s'appliqueront aux secteurs sous réglementation fédérale;
- établir des mesures de conformité et de contrôle de l'application, y compris le dépôt au Parlement d'un rapport annuel du commissaire à l'accessibilité;
- mettre en place un mécanisme de traitement des plaintes en matière d'accessibilité qui prévoit l'indemnisation des personnes qui ont subi des dommages matériels ou des pertes économiques par suite d'une violation du règlement sur l'accessibilité^{12 13}.

Ce nouveau cadre législatif, de pair avec d'autres lois, parmi lesquelles on trouve la *Loi sur l'équité en matière d'emploi* et la *Loi sur l'emploi dans la fonction publique*, jette les bases sur lesquelles repose la Stratégie sur l'accessibilité au sein de la fonction publique du Canada (SAFPC).

b) La Stratégie sur l'accessibilité au sein de la fonction publique du Canada

Le Bureau de l'accessibilité de la fonction publique, qui relève du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, a été établi pour préparer la fonction publique à respecter, voire dépasser, les exigences fixées dans la LCA. L'un des trois engagements prévus à son mandat est d'élaborer et de lancer la *Stratégie sur l'accessibilité au sein de la fonction publique du Canada* (SAFPC). Partant de la vision d'une fonction publique du Canada la plus accessible et la plus inclusive du monde, la SAFPC établit cinq objectifs :

1. accroître le recrutement, le maintien en poste et la promotion des personnes handicapées;
2. améliorer l'accessibilité de l'environnement bâti;
3. rendre les technologies de l'information et des communications accessibles à tous;
4. fournir aux fonctionnaires les outils pour concevoir et offrir des programmes et des services accessibles;
5. bâtir une fonction publique accessible.

c) Le cadre d'accessibilité, les plans d'action et les rapports d'étape de Patrimoine canadien

À l'échelle ministérielle, Patrimoine canadien a adopté un cadre d'accessibilité pour orienter sa réponse à la LCA et rendre son environnement entièrement accessible d'ici 2040. Ce cadre lui permettra d'établir des plans

d'action triennaux et de produire des rapports d'étape annuels, et il sera lui-même mis à jour tous les trois ans pour refléter les changements dans l'environnement et donner suite aux résultats des rapports. Le Ministère a décrété que le plan d'action initial pour 2022 à 2025 doit recenser les obstacles rencontrés par les personnes handicapées dans chacun des cinq piliers de la SAFPC, décrire les activités devant être mises en œuvre pour éliminer ces obstacles et établir des mesures de rendement permettant de suivre les progrès. Pour faciliter ce travail, la première section de fond de cette revue de la littérature décrit la nature des obstacles systémiques à la pleine participation socio-économique des personnes handicapées. La deuxième section de fond se penche sur les avantages de l'intégration des personnes handicapées en milieu de travail afin de faciliter l'élaboration d'indicateurs de réussite. Les constatations sommaires de cette revue de la littérature visent à éclairer le plan d'action du Ministère en définissant clairement ces obstacles et ces avantages, et leurs répercussions sur les employeurs, les employés et la société dans son ensemble.

Nature des obstacles systémiques à la pleine participation socio-économique des personnes handicapées

Cette section aborde la première question de recherche qui a guidé la revue de la littérature : *Quelle est la nature des obstacles systémiques à la pleine participation socio-économique des personnes handicapées?* La revue a révélé que des obstacles systémiques nombreux et diversifiés sont abondamment documentés dans la littérature, même si certains ont été bien plus étudiés que d'autres. Les sous-sections qui suivent explorent six domaines d'activité où les personnes handicapées rencontrent des obstacles à leur pleine participation socio-économique, en l'occurrence l'emploi, les environnements bâtis, les modes de communication, le recours aux technologies de l'information et des communications, la conception et la prestation des programmes ainsi que l'approvisionnement. Les constatations tirées dans chacun de ces six domaines d'activité sont résumées dans cette section et sont suivies d'une discussion sur leur lien avec la Stratégie sur l'accessibilité au sein de la fonction publique.

1) Obstacles à l'emploi

a) Stratification sociale

Dans *The Vertical Mosaic*, Porter a observé que « la hiérarchisation des individus ou des groupes par ordre d'infériorité ou de supériorité est une caractéristique universelle de la vie sociale¹⁴ ». En effet, selon Prince, cette hiérarchisation donne lieu à une structure d'inégalité qui a des ramifications jusque dans l'éducation, l'emploi, la propriété et les positions de pouvoir. La stratification sociale qui en découle influe directement sur les conceptions de la communauté et les notions d'appartenance ou non à la communauté, et sur les conditions de cette appartenance¹⁵.

À titre d'exemple, un rapport de recherche historique sur l'opinion publique présenté au gouvernement du Canada par Environics Research Group en 2004 nous apprend que les attitudes dominantes des répondants sont révélatrices d'une stratification sociale. Ainsi, la sensibilisation aux incapacités et aux questions relatives aux incapacités n'était pas une priorité pour la plupart des répondants qui, dans l'ensemble, estimaient que ce sont les familles qui devraient être la première ressource des personnes handicapées (c.-à-d. que l'incapacité est une affaire privée), avec l'appui des systèmes de soins de santé provinciaux (c.-à-d. que l'incapacité est une question médicale) et des organismes à but non lucratif (c.-à-d. que l'incapacité est une cause caritative)¹⁶. Ces attitudes sont révélatrices d'un certain degré de marginalisation des personnes handicapées, qui sont considérées comme des individus ayant des besoins plutôt que comme des acteurs et des membres actifs de la société. Toutefois, les répondants ont également reconnu que les personnes handicapées étaient victimes de discrimination à l'école, sur le lieu de travail et dans les cadres sociaux, et ont indiqué que les personnes

handicapées « doivent avoir les mêmes possibilités que les autres citoyens de participer pleinement à la vie sociale, économique et publique¹⁷ ».

b) Socialisation sur le lieu de travail

Pour certaines personnes, le lieu de travail peut être l'environnement le plus propice pour tisser des liens et lutter contre l'isolement social. Un milieu de travail peu accueillant peut toutefois générer des sentiments de stigmatisation, de dévalorisation et de ségrégation par rapport aux collègues, surtout chez les personnes qui sont atteintes d'une incapacité visible¹⁸. Concrètement, Vornholt, Uitdewilligen et Nijhuis ont trouvé que « le manque d'acceptation sociale par les collègues non handicapés est souvent la raison qui fait en sorte que les employés handicapés ne restent pas au sein d'une même organisation pendant une longue période¹⁹ ». Dans une revue de la littérature menée en 1994, Colella a laissé entendre que la socialisation est compromise par des facteurs tels que les suivants :

- trop peu d'interaction entre les travailleurs handicapés et leurs collègues;
- certains travailleurs handicapés peuvent avoir des attentes irréalistes susceptibles d'engendrer des frustrations;
- il peut s'avérer difficile pour les personnes handicapées de participer à des activités de socialisation informelles ou en dehors du travail, ratant ainsi des occasions « d'apprendre sur les rituels, les rôles et la place qu'ils occupent au sein de l'organisation »²⁰.

D'autres études ont révélé que les travailleurs handicapés sont moins enclins à participer à des plaisanteries et à des taquineries au travail que leurs collègues non handicapés, et qu'ils sont moins susceptibles de prendre part à des interactions non liées au travail pendant les pauses²¹. Des recherches ont fait ressortir que les gens éprouvent un malaise psychologique lorsqu'ils traitent avec des personnes handicapées de sorte que les deux parties ont tendance à éviter les interactions sociales²². Boyle a observé que les gens peuvent estimer à tort qu'ils n'ont pas les aptitudes voulues pour prendre part à de telles interactions ou ils peuvent craindre l'inconnu, ce qui peut créer des obstacles sociaux menant à l'exclusion²³.

Certaines personnes autistes ont révélé, dans le cadre d'une étude portant sur des travailleurs atteints de troubles du spectre de l'autisme, que les interactions sociales au travail nuisaient à leur rendement ainsi qu'à leur satisfaction professionnelle. Les bavardages ou les rencontres informelles dans le couloir peuvent rendre très mal à l'aise certaines personnes atteintes de TSA et les réactions inattendues d'autrui peuvent être la source d'un stress important pour elles²⁴.

c) Stigmatisation, préjugés et discrimination

Les personnes handicapées peuvent se heurter à des préjugés qui compromettent leur employabilité bien avant d'amorcer leur recherche d'emploi. Dans une étude réalisée en 2016 pour l'Institut de recherche en politiques publiques, Prince affirme ce qui suit :

Les systèmes scolaires et les familles, qui ne voient que peu d'options réalisables sur le marché du travail ou dans l'enseignement supérieur pour les garçons et les filles handicapés, ne les encouragent pas à avoir des aspirations et des attentes en matière d'emploi rémunéré. Bien souvent, ils n'ont pas accès à des expériences de travail coopératif. Les parents peuvent être trop occupés ou trop inquiets

pour voir le potentiel d'emploi de leur enfant adolescent handicapé. Les enseignants ou les directions d'école peuvent involontairement se concentrer sur ce que le jeune ne peut pas faire en raison de son handicap, plutôt que sur ce qu'il pourrait faire dans un cadre offrant des services et un soutien appropriés²⁵.

Parmi les publications sur la stigmatisation, les préjugés ou la discrimination répertoriées dans le cadre de cette étude, nombreuses sont celles qui traitent de la perception qu'ont les employeurs des personnes handicapées et des suppositions qu'ils font à leur égard et qui peuvent nuire à leur pleine participation au marché du travail. Plusieurs études recensent les difficultés que pose l'embauche de personnes handicapées selon les employeurs. D'après une étude de 2011, qui repose sur une enquête menée auprès d'employeurs aux États-Unis, les principales raisons invoquées par les répondants pour ne pas embaucher ou maintenir en poste des travailleurs handicapés sont :

- les préoccupations à l'égard des coûts, en particulier le coût des mesures d'adaptation;
- le manque de connaissances quant à la façon de gérer des travailleurs handicapés et leurs besoins en matière d'adaptation;
- la crainte de se retrouver avec un travailleur qui ne peut être discipliné ou licencié en raison de la possibilité d'une action en justice;
- la difficulté à évaluer la capacité d'un candidat à effectuer des tâches qui lui sont assignées et les inquiétudes quant à sa capacité à faire un aussi bon travail que les travailleurs non handicapés;
- les préoccupations concernant le temps de surveillance supplémentaire que cela pourrait exiger;
- une pénurie de candidats handicapés²⁶.

Les constatations de cette étude sont conformes à ce que montrent plusieurs autres études²⁷. Par exemple, Le Conference Board du Canada a constaté, dans le cadre d'une étude de 2014, que la perception selon laquelle les mesures d'adaptation sont complexes et coûteuses, les arguments avancés par les employeurs qui insistent sur le fait que les personnes handicapées ne postulent pas et qu'ils ne savent pas comment les recruter autrement, et la persistance des attitudes négatives envers les personnes handicapées comptent parmi les principaux obstacles à l'amélioration de l'accessibilité des pratiques d'emploi au Canada²⁸. Les principales difficultés à solliciter la candidature de personnes handicapées selon les employeurs qui ont participé à l'étude de Deloitte, en 2010, étaient que les moyens traditionnels de publication des offres d'emploi ne sont pas toujours accessibles à ces personnes, que certains candidats choisissent de ne pas se déclarer handicapés, et que le manque d'expérience professionnelle dans un milieu opérationnel est préoccupant. Deloitte a observé que le fait que « beaucoup de personnes handicapées qui font leur entrée sur le marché du travail n'ont pas eu la chance d'occuper un emploi d'été ou un emploi à temps partiel pendant leurs études, et ce, pour diverses raisons » exacerbe ces difficultés²⁹. En outre, toujours selon l'étude de Deloitte, les employeurs estiment qu'embaucher une personne handicapée exigerait plus de travail de la part des gestionnaires pour les accueillir et les obligerait à offrir davantage de formation, sans nécessairement disposer de ressources suffisantes pour le faire³⁰.

À la lumière d'une revue récemment réalisée par Sprong et coll., il apparaît que, selon de nombreuses études, les préoccupations des employeurs quant à l'incapacité d'un travailleur à accomplir efficacement les tâches requises, le manque perçu de travailleurs handicapés qualifiés et le malaise à évaluer ou à discipliner les travailleurs handicapés sont tous des obstacles³¹. Sprong et coll. ont également constaté que :

De nombreuses études ont indiqué que les employeurs ou les superviseurs ayant une expérience de l'embauche de travailleurs handicapés considèrent que le rendement des employés handicapés « qualifiés » est comparable à celui des employés non handicapés, que les superviseurs de première ligne qui interagissent au quotidien avec des employés handicapés se disent satisfaits du rendement de ces derniers, et que les employeurs des petites entreprises ont une attitude plus favorable envers les employés gravement handicapés, car ils jugent que ce sont des travailleurs fiables et productifs, qui contribuent à maintenir un bon moral au travail³².

Cela dénote clairement que les mythes et les idées fausses que les employeurs entretiennent au sujet des personnes handicapées constituent un obstacle comportemental important à leur pleine intégration dans le monde du travail, comme cela a été démontré à maintes reprises dans la littérature. Par exemple, Tompa, Samosh et Boucher ont récemment laissé entendre que la crainte de « conséquences juridiques s'ils décident de licencier ce candidat ultérieurement en raison de son inadéquation au poste ou de problème de performance non liés à son incapacité » peut dissuader un employeur d'embaucher un candidat handicapé³³. On trouve un deuxième exemple dans une étude menée aux États-Unis en 2009, qui a relevé un certain nombre d'idées fausses du même genre véhiculées par les employeurs, notamment :

- Les personnes handicapées ont souvent besoin de plus de temps pour apprendre à accomplir de nouvelles tâches.
- Les personnes handicapées ont souvent besoin de certaines mesures d'adaptation (p. ex. équipement spécialisé, modification des installations, ajustement des horaires de travail ou des tâches) pour faire le travail demandé.
- Les personnes handicapées ont du mal à accomplir leurs tâches à temps et ont souvent besoin de l'aide d'autres personnes pour terminer le travail.
- Les collègues ne sont pas très à l'aise de travailler avec des personnes handicapées.
- Les personnes handicapées ont tendance à se faire porter malades plus souvent que les autres travailleurs en raison de problèmes de santé ou personnels.
- Les personnes handicapées ont du mal à s'entendre avec autrui sur le lieu de travail³⁴.

Par ailleurs, plusieurs études ont démontré que les travailleurs handicapés estiment que leurs employeurs « remettent en question leur éthique de travail et leurs aspirations professionnelles, et pensent souvent qu'ils sont enclins à l'absentéisme et moins engagés envers leur travail », de sorte qu'on leur donne peu d'occasions d'apprentissage, voire aucune, et du fait, qu'ils sont oubliés pour les promotions³⁵. Par exemple, une étude menée par Evans et coll. a révélé que les employés ayant des handicaps moteurs liés au développement,

comme le spina-bifida et la paralysie cérébrale, « se voient rarement offrir des tâches ou des formations professionnelles stimulantes qui les auraient aidés à accéder à des postes mieux rémunérés³⁶ ».

Le Comité consultatif Personnes handicapées du Québec a constaté, dans un rapport de 2019, que les employeurs qui ne perçoivent pas la personne handicapée comme un travailleur qui présente une incapacité, mais qui la définissent plutôt en fonction de ses limitations, peuvent adopter une attitude condescendante et croire qu'ils « rendent service » ou « font la charité » lorsqu'ils embauchent une personne handicapée³⁷. Dans le même ordre d'idées, Rusciano a également fait valoir qu'en général, le travail d'une personne handicapée n'est pas aussi valorisé, car, au Canada comme ailleurs, la valeur d'une personne est « fonction de sa capacité de production et de son revenu » et les personnes handicapées sont donc « réduites à être des membres de la population excédentaire³⁸ ».

La recherche a également révélé que le type d'incapacité affecte la perception que les employeurs ont des personnes handicapées. Selon plusieurs études, les employeurs sont plus portés à embaucher des personnes souffrant d'une incapacité physique ou sensorielle que des personnes présentant une déficience intellectuelle ou psychologique³⁹. En outre, il est démontré que les employeurs « manifestent une attitude plus négative à l'égard de l'embauche de personnes qui présentent une déficience intellectuelle ou une maladie mentale que des personnes qui souffrent d'une incapacité physique ou sensorielle⁴⁰ ». Cette situation s'explique en partie du fait que les employeurs connaissent mieux les pratiques d'adaptation relatives aux travailleurs souffrant d'une déficience physique que celles qui visent les travailleurs présentant une déficience émotionnelle ou des problèmes de communication ou de santé mentale⁴¹. Un autre facteur, observé dans une étude de Louvet, est que comme les employeurs craignent de susciter un malaise et un évitement social chez les clients éventuels, ils font preuve d'une plus grande discrimination au moment de doter les postes « qui exigent un haut niveau de contacts interpersonnels et, en particulier à l'égard des personnes qui présentent des handicaps très visibles (p. ex. qui se déplacent en fauteuil roulant)⁴² ». De plus, Environics Research Associates a constaté, dans son étude marquante de 2004 sur les attitudes des Canadiens à l'égard du handicap, que les personnes interrogées se sentaient « presque honteuses » de ne pas savoir comment réagir ou comment se comporter en présence d'une personne dont le comportement diffère de la « norme »⁴³.

De plus, Ozama et coll. ont constaté, en 2016, que les préjugés et les peurs à l'égard des déficiences d'ordre psychiatrique sont de bons indicateurs de discrimination dans les pratiques d'embauche⁴⁴. Cette constatation rejoint les résultats d'une étude antérieure qui a examiné la relation entre la complexité du travail et le type de déficience (c.-à-d. déficience physique, déficience intellectuelle et maladie mentale) selon lesquels « les candidats souffrant de maladie mentale chronique ont beaucoup moins de chances d'être embauchés que les autres candidats, même lorsque la tâche est peu complexe (p. ex. un concierge)⁴⁵ ».

Dans une revue de la littérature sur les préjugés et la discrimination à l'égard des personnes souffrant de maladie mentale dans le milieu de travail, Russinova et coll. ont fait les mêmes constatations :

Les sondages sur les attitudes des employeurs ont régulièrement attesté que ces derniers montrent toute une gamme d'attitudes négatives envers les personnes souffrant de maladies mentales. Ils ont

tendance à percevoir ces personnes comme agressives, dangereuses, imprévisibles, peu intelligentes, déraisonnables, peu fiables, manquant de maîtrise de soi et effrayantes, de sorte qu'ils remettent en question leur rendement au travail, la qualité de leur travail, leur assiduité et leur titularisation, ainsi que le besoin de mesures d'adaptation excessives et coûteuses. Les employeurs ont également moins confiance en leurs compétences professionnelles, en leur capacité à socialiser avec d'autres personnes et en leur capacité à gérer le stress au travail. En raison de ces préoccupations, les employeurs sont moins enclins, de façon générale, à embaucher des personnes souffrant de maladies mentales que des personnes présentant une incapacité physique⁴⁶.

Un autre obstacle comportemental auquel les personnes atteintes de maladie mentale peuvent être confrontées sur le marché du travail vient du fait que certains prestataires de services et membres de la famille estiment qu'elles doivent éviter d'occuper un emploi, car cela peut leur causer un stress excessif et avoir des effets négatifs⁴⁷.

d) Divulgence et mesures d'adaptation en milieu de travail

Pour obtenir des mesures d'adaptation en milieu de travail, les employés qui présentent une déficience invisible doivent souvent divulguer la pleine nature de leur déficience à leur employeur. Dans certains cas, ils peuvent devoir divulguer cette information pour s'assurer d'obtenir une évaluation de rendement objective⁴⁸.

Cependant, la recherche menée par Colella et Stone indique que seul un très faible pourcentage d'employés ayant une déficience invisible divulguent effectivement leur handicap à leur employeur; par ailleurs, d'autres chercheurs ont constaté que la probabilité que les jeunes travailleurs ou les travailleurs qui sont récemment devenus handicapés demandent des mesures d'adaptation est particulièrement faible⁴⁹. Santuzzi et coll., par suite d'une revue de la littérature sur l'expérience de travail des personnes qui présentent des déficiences invisibles, ont fait valoir que :

Outre les préjugés associés au handicap, le fait qu'il soit invisible peut apporter son propre lot d'expériences stigmatisantes. Lorsqu'un employé divulgue un handicap, surtout s'il demande des mesures d'adaptation, cela peut être considéré comme suspect ou illégitime lorsque le handicap est invisible. Par exemple, d'autres personnes dans son environnement de travail peuvent supposer que cet employé prétend avoir un handicap pour obtenir des privilèges spéciaux [...] ou bien douter qu'il s'agisse d'un réel handicap. La complexité de la stigmatisation dont peut faire l'objet une personne lorsqu'elle est perçue comme quelqu'un qui prétend faussement souffrir d'un handicap, exacerbée par les préjugés liés à l'embauche d'une personne handicapée, est une expérience à laquelle seuls les employés ayant un handicap invisible sont confrontés⁵⁰.

Un certain nombre d'études ont révélé d'autres raisons encore pour lesquelles les employés qui présentent une déficience invisible décident de ne pas révéler leur handicap, notamment la crainte que cela n'entraîne une baisse des attentes, une diminution des responsabilités, un manque de respect, l'isolement par rapport aux collègues, le refus d'une promotion ou une probabilité accrue de licenciement⁵¹. La recherche a fait la preuve que la crainte de stigmatisation et de discrimination agit sur la décision de divulguer une déficience psychiatrique dans le milieu de travail⁵² et que ces préoccupations sont fondées puisque la divulgation peut désavantager à la fois les candidats à un emploi et les employés actuels^{53 54}.

Comme nous l'avons déjà indiqué, les employeurs peuvent hésiter davantage à mettre en place des mesures d'adaptation pour les employés qui sont atteints d'une maladie mentale que pour ceux qui présentent une déficience physique, puisqu'ils connaissent mal l'éventail de mesures de soutien possibles, qui sont moins palpables que les équipements spéciaux destinés aux employés avec certaines déficiences physiques⁵⁵.

L'Enquête canadienne sur l'incapacité (ECI) de 2017 fournit des données sur les mesures d'adaptation au travail qui donnent une idée de l'ampleur des défis à relever sur le marché du travail canadien :

- Plus d'un employé ayant une incapacité et âgé de 25 à 64 ans sur trois (37 %) nécessitait au moins une mesure d'adaptation en milieu de travail pour être capable de travailler. Ce chiffre représente tout juste au-dessus de 772 000 Canadiens.
- Les types de mesures d'adaptation le plus souvent requises sont les conditions de travail flexibles (27 %), les modifications du poste de travail (15 %) ainsi que les mesures de soutien humain ou technique (6 %).
- De ceux qui nécessitaient des mesures d'adaptation en milieu de travail, tous les besoins de 59 % d'entre eux ont été comblés, certains des besoins de 19 % d'entre eux ont été comblés, et aucun des besoins de 21 % d'entre eux n'a été comblé.
- Plus le nombre de mesures d'adaptation requises était élevé, moins il était probable de répondre à tous les besoins. On a répondu aux besoins de 75 % des employés qui n'avaient besoin que d'une mesure d'adaptation. Toutefois, ce pourcentage diminue pour se fixer à 36 % pour les employés qui en nécessitaient au moins trois⁵⁶.

e) Obstacles découlant des conventions et des pratiques

Un certain nombre d'autres obstacles à la dotation découlent de conventions et de pratiques d'usage courant sur le marché du travail. Une étude réalisée en 1997 par Stone et Williams a montré comment les étapes du processus de sélection peuvent ériger des obstacles à l'embauche de personnes handicapées, notamment :

- en appariant les exigences essentielles et les profils des candidats idéaux;
- en recrutant à partir de sources qui génèrent moins de candidats handicapés;
- en négligeant les sources qui permettraient de recruter davantage de candidats handicapés (p. ex. les écoles pour sourds);
- en présélectionnant les curriculum vitæ pour réduire le nombre de candidats d'une manière qui pénalise ceux qui font mention d'une incapacité ou d'une limitation fonctionnelle;
- en utilisant des formats inaccessibles lors des tests ou des entrevues⁵⁷.

De même, la *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse* du Québec a reconnu que les critères d'admissibilité injustifiés et l'inadéquation entre les profils des travailleurs et les descriptions de poste sont autant d'obstacles organisationnels. Elle a également souligné que le recrutement de bouche à oreille (en particulier dans les petites et moyennes entreprises) et la méconnaissance d'autres méthodes de recrutement constituaient des obstacles au recrutement. De plus, la Commission a déterminé que la pratique consistant à examiner les demandes de mesures d'adaptation en fonction de l'ancienneté posait un autre obstacle au recrutement et au maintien en poste des travailleurs handicapés⁵⁸.

Comme Jones et Sloane l'ont observé, diverses contraintes, qui peuvent être de nature géographique (p. ex. liées au transport et à la mobilité) mais aussi avoir trait aux exigences physiques ou émotionnelles d'un poste, aux heures de travail et à l'accessibilité du lieu de travail, peuvent constituer un frein à la recherche d'emploi pour une personne handicapée⁵⁹. À titre d'exemple, il peut être beaucoup plus difficile pour un travailleur à mobilité réduite d'ajuster ses déplacements à ses heures de travail que pour un collègue non handicapé. De plus, ces contraintes peuvent être plus importantes dans les communautés rurales et éloignées que dans les grands centres⁶⁰.

Un obstacle moins étudié qui concerne les personnes atteintes de déficiences physiques – dont on fait peu état dans la littérature – est le code vestimentaire au travail⁶¹. Dans leur étude de 2018, McBee-Black et Ha-Brookshire ont affirmé que :

La tenue vestimentaire est à la fois un signal externe qui sert à projeter l'image voulue à la société et un signal interne qui permet d'exprimer son identité et de favoriser son auto-efficacité dans le cadre de ses divers rôles. Pour une personne handicapée, ces considérations sont encore plus personnelles. Elle doit décider si la tenue qu'elle porte pour travailler lui permettra ou non de rester indépendante ou si elle aura besoin d'une aide supplémentaire⁶².

Il est difficile pour un travailleur handicapé de se procurer des vêtements acceptables et appropriés, ce qui peut aggraver la stigmatisation dont il fait l'objet en attirant l'attention sur son handicap et en lui donnant le sentiment d'être exclu et de ne pas être pris au sérieux. À l'inverse, des vêtements appropriés et acceptables peuvent protéger une personne handicapée contre la stigmatisation et accroître son auto-efficacité grâce à des interactions positives et à une rétroaction sociale sur le lieu de travail⁶³.

De plus, une étude sur l'employabilité des jeunes adultes handicapés a mis en évidence que le manque d'expérience, les antécédents d'emploi sporadiques en début de carrière et l'accès limité à l'éducation et à la formation constituent des obstacles particulièrement importants à leur participation au marché du travail⁶⁴. Tompa, Samosh et Boucher ont également observé que les étudiants handicapés canadiens ont accès à moins d'occasions d'emplois formateurs, comme des stages et des programmes coopératifs, que leurs homologues non handicapés. Cette situation contribue à créer « un écart de compétence qui réduit la probabilité de résultats fructueux sur le marché du travail⁶⁵ ».

La recherche a également permis de cerner certains obstacles à l'avancement professionnel des travailleurs handicapés. L'automatisation du travail peut toucher de façon disproportionnée les travailleurs handicapés⁶⁶, qui sont surreprésentés dans les emplois de premier échelon⁶⁷ et qui sont nettement plus susceptibles de vivre une inadéquation entre leurs qualifications et les demandes du marché du travail⁶⁸.

Dans le cas des personnes atteintes d'une déficience intellectuelle, le « mouvement vers l'enrichissement des tâches, qui prévoit notamment la rotation de postes, l'échange information et la responsabilité partagée du travail au sein d'une équipe » a généré des attentes qui « exigent une certaine flexibilité et l'apprentissage de nouvelles tâches qui tranchent avec les compétences comportementales et les aptitudes typiques des travailleurs déficients intellectuels⁶⁹ ». Les commentaires de Zribi concernant les emplois du secteur des services abondent dans le même sens :

Ce secteur d'activité a adopté des modes d'organisation très exigeants. Ainsi, l'élévation très sensible des qualifications, des savoir-faire et des savoir-être (relationnels, comportementaux),

réclamée à leurs employés par les entreprises de services (p. ex. blanchisseries, cafétérias, cafés, entreprises de nettoyage et d'espaces verts, hôtellerie...), rend très difficile l'intégration professionnelle en milieu ordinaire [des travailleurs handicapés, notamment mentaux et psychiques], même dans des domaines créateurs d'emplois⁷⁰.

Une étude menée récemment au Québec sur les obstacles et les facteurs qui contribuent à l'intégration et à la participation sociale de travailleurs atteints d'une déficience intellectuelle ayant participé à des groupes de discussion a souligné que l'instabilité et l'imprévisibilité, en outre les changements de routine et le roulement de personnel, constituaient des obstacles importants à leur intégration et à leur pleine participation au travail. À l'inverse, cette étude a recensé parmi les facteurs facilitants des lieux de travail où ils se sentent respectés et écoutés, des collègues ayant le sens de l'humour et les petites courtoisies comme le fait d'être salué le matin ou d'être félicité occasionnellement pour une réalisation⁷¹.

De plus, l'interprétation stricte des conventions collectives peut créer des obstacles pour les travailleurs handicapés, notamment en ce qui concerne les mesures d'adaptation en milieu travail et les conditions de travail souples. La *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse* du Québec a observé que l'application rigide des conventions collectives peut nuire à l'élaboration de nouvelles solutions, empêchant les personnes qui deviennent handicapées une fois sur le marché du travail ou celles qui vivent des épisodes d'incapacité de réintégrer pleinement leurs fonctions. Ainsi, les employeurs ou les syndicats peuvent refuser d'envisager la mise en place de certaines mesures d'adaptation qui ne sont pas explicitement prévues dans la convention collective. De telles positions et omissions peuvent pénaliser les travailleurs vulnérables, tels que les travailleurs handicapés⁷². En outre, une étude récente menée aux Pays-Bas par Bosma et coll. a révélé que l'absence d'une politique claire de gestion des employés atteints d'une maladie chronique (c.-à-d. épisodique) peut constituer un obstacle au maintien des travailleurs souffrant de maladies chroniques dans le milieu de travail⁷³.

Enfin, selon une étude de Bayle, il semble que la structure d'une organisation conditionne sa capacité à inclure des travailleurs handicapés. Bayle avait constaté qu'un faible degré de formalisation peut moins bien protéger les employés et, en même temps, permettre aux décideurs d'exercer une influence et une discrétion plus grandes, laissant éventuellement plus de place aux initiatives d'embauche de personnes handicapées. Un degré élevé de formalisation – comme c'est le cas dans la fonction publique – peut mieux protéger les employés, mais peut par ailleurs limiter les relations entre les personnes et ne permettre l'intégration des individus que si leur santé et leurs capacités leur permettent de répondre aux normes sociales⁷⁴.

Lien entre ces constatations et la Stratégie sur l'accessibilité au sein de la fonction publique du Canada

Le premier pilier de la stratégie concerne l'emploi, y compris le recrutement, le maintien en poste et la promotion des personnes handicapées. Les deux résultats souhaités pour la fonction publique fédérale en matière d'emploi sont les suivants :

- Les demandeurs d'emploi handicapés considèrent le gouvernement du Canada comme un employeur de choix.

- Les demandeurs d'emploi et les fonctionnaires handicapés ont accès à des possibilités d'emploi et peuvent contribuer à leur plein potentiel⁷⁵.

Les données de la fonction publique font état de résultats inéquitables en matière de recrutement, de promotion et de maintien en poste des personnes handicapées, et d'écart importants entre la disponibilité des personnes handicapées au sein de la population active et les résultats dans la fonction publique fédérale. L'Étude canadienne sur l'incapacité réalisée par Statistique Canada en 2017 a révélé que 15,6 % de la main-d'œuvre canadienne âgée de 25 à 64 ans est composée de personnes handicapées, alors que les données compilées par le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada pour l'exercice 2017-2018 révèlent que :

- 5,3 % des fonctionnaires ont déclaré être des personnes handicapées;
- 2,9 % des candidats à un poste au sein de la fonction publique fédérale ont déclaré être des personnes handicapées;
- 3,6 % des nouveaux employés de la fonction publique fédérale ont déclaré être des personnes handicapées;
- 4,1 % des employés qui ont obtenu une promotion ont déclaré être des personnes handicapées;

7,7 % des employés handicapés ont quitté la fonction publique, ce qui dépasse leur taux de représentation au sein de la fonction publique (5,3 %)⁷⁶.

L'importante sous-représentation des personnes handicapées parmi les candidats, les nouvelles recrues, les employés qui ont obtenu une promotion et le personnel de la fonction publique, ainsi que leur taux plus élevé de surreprésentation parmi les personnes qui quittent la fonction publique par rapport à celles qui y restent témoignent de la présence d'obstacles systémiques. C'est sur la base de ces indications que la stratégie a été élaborée et qu'elle prévoit des interventions conçues pour surmonter certains des principaux obstacles recensés par les universitaires et les fonctionnaires.

Par exemple, le Fonds centralisé pour un milieu de travail habilitant (FCMTH) a été établi pour faciliter l'élimination de certains obstacles connus à l'emploi. L'une des principales activités du Fonds entre 2019 et 2024 consiste à élaborer et à mettre en œuvre un « passeport d'employé qui documente les besoins, facilite les conversations avec les gestionnaires et les services ministériels, assure le suivi des actions [et] "suit" les employés lorsqu'ils changent de poste⁷⁷ ». Cette nouvelle approche en matière de gestion des adaptations, ou des ajustements, crée effectivement un processus de divulgation volontaire d'une déficience à la direction, qui pourrait apaiser certaines craintes et préoccupations entourant ce processus. Elle peut également faciliter la gestion des attentes de chaque partie en facilitant la conversation entre l'employeur et l'employé handicapé. De plus, l'initiative de passeport vise à remédier au manque général de sensibilisation des gestionnaires à la gestion de l'incapacité dans le milieu de travail en normalisant cette conversation⁷⁸.

En plus du passeport, le FCMTH a également pour mission de créer une « bibliothèque » d'appareils et de services adaptés afin de permettre aux nouveaux employés d'avoir un accès rapide et facile à ceux-ci. Cette initiative vise également à dissiper l'incertitude entourant la gestion de l'incapacité dans le milieu de travail ainsi qu'à résoudre le problème des appareils et services adaptés qui ne sont pas facilement disponibles, abordables et connus de l'employeur⁷⁹.

Le FCMTH a également pour tâche de mener des recherches, d'évaluer les pratiques exemplaires d'autres administrations, d'expérimenter de nouvelles approches en matière d'adaptation du milieu de travail et de mettre en œuvre des formations et des outils pour favoriser un changement de culture au sein de la fonction publique fédérale⁸⁰. On peut donc s'attendre à ce qu'il tienne lieu de centre d'expertise sur les obstacles à l'emploi dans la fonction publique et sur les moyens de les éliminer.

2) Obstacles dans les environnements bâtis

Bon nombre des caractéristiques des environnements bâtis peuvent être invalidantes pour certaines personnes, que ce soit sur les plans physique, cognitif ou émotionnel, seuls ou en combinaison. Comme l'ont fait observer Lid et Solvang : « Il est difficile de décrire les interactions entre les gens et leur environnement en termes simples, du fait qu'elles sont multidimensionnelles et qu'il est difficile d'isoler les nombreux facteurs qui entrent en jeu dans des relations aussi complexes⁸¹ ». En effet, il n'est pas facile de recenser toutes les caractéristiques des environnements bâtis qui peuvent être invalidantes. La section qui suit présente un aperçu des obstacles qui ont été répertoriés dans la littérature dans le but d'en décrire la nature, et non d'en dresser une liste exhaustive.

De nombreux ouvrages sur l'accessibilité des environnements bâtis explorent l'esthétique urbaine et la vie communautaire dans un contexte urbain. Une étude reposant sur les données relatives à la ville de Chicago met en lumière les façons parfois subtiles dont les conditions de l'environnement urbain peuvent constituer des obstacles pour les personnes handicapées⁸². L'étude a surtout fait ressortir que la densité de trafic est inversement proportionnelle à l'utilisation des soins de santé préventifs chez les malvoyants et que les probabilités que les adultes avec ou sans déficience visuelle aient recours à ces services dans les quartiers à faible densité de circulation sont équivalentes. Elle a également démontré « qu'habiter dans un quartier qui comporte une forte proportion de rues en mauvais état est lié à une probabilité de voter de 60 % inférieure chez les adultes ayant des difficultés à se déplacer⁸³ ». Une étude sur l'utilisation d'appareils d'aide motorisés chez les adultes canadiens âgés dans les basses-terres continentales de la Colombie-Britannique présente un autre exemple⁸⁴. Il ressort de cette étude que si l'utilisation de ces appareils est habilitante dans la mesure où elle permet aux personnes d'avoir une plus grande autonomie et de s'engager dans des activités significatives, elle peut également être invalidante dans les environnements bâtis qui ne sont pas accessibles et adaptés aux fauteuils roulants électriques et aux scooters (p. ex. un environnement qui présente des surfaces molles ou inégales, un espace libre insuffisant pour virer, ou des objets hors de portée ou de vue lorsque la personne est en position assise)⁸⁵. Certaines études basées sur des entrevues donnent également des preuves anecdotiques démontrant en quoi les environnements prétendument accessibles peuvent créer d'autres types d'obstacles pour les personnes handicapées. Par exemple, une étude a mis en évidence que la création d'espaces ou de services désignés peut se traduire par un isolement des personnes handicapées sur le plan social⁸⁶. Elle mentionne que :

Les sections qui sont « réservées aux personnes handicapées » dans les théâtres ou les stades sont souvent aménagées à part des autres sections, ce qui suppose que les personnes non handicapées et handicapées n'assisteront pas ensemble à un événement. Les fourgonnettes accessibles ont comme politique de ne prendre que des passagers handicapés de sorte qu'il est difficile pour les usagers d'aller à un rendez-vous ou à une fête avec des amis non handicapés⁸⁷.

Un autre ensemble de travaux s'intéresse à l'architecture et à l'aménagement intérieur, en lien plus direct avec la portée de cette revue de littérature. L'UNNATI, un organisme non gouvernemental indien d'éducation au développement, a publié un manuel pour la conception d'environnements bâtis exempts d'obstacles, qui donne un aperçu fort instructif des caractéristiques d'un environnement bâti qui peuvent être invalidantes.

Parmi ces caractéristiques, notons :

- la signalisation (p. ex. attributs des polices de caractères, finition et contraste, positionnement et éclairage);
- les considérations anthropométriques (p. ex. différences dans la portée, la grandeur, la taille des personnes);
- l'espace disponible (p. ex. largeur de passage pour les appareils d'aide, espace de virage, absence d'obstacles);
- des trajets accessibles pour se déplacer à l'intérieur et à l'extérieur d'un immeuble (y compris des revêtements appropriés pour les voies de déplacement);
- les entrées et les sorties;
- les fenêtres;
- les toilettes;
- les cuisines;
- les aires d'entreposage;
- les aires d'équipement (p. ex. téléphones, photocopieurs, imprimantes, guichets automatiques);
- les alarmes;
- les commandes et les mécanismes de fonctionnement (p. ex. systèmes électriques et de communication)⁸⁸.

Bien que l'accessibilité au sein de l'environnement bâti soit souvent pensée en termes de mobilité, les personnes qui souffrent d'autres types de déficiences peuvent également rencontrer une foule d'éléments invalidants. Ainsi, une mauvaise acoustique et un bruit de fond peuvent être invalidants pour une personne malentendante, tout comme peut l'être un mauvais éclairage si elle utilise la lecture labiale ou le langage des signes. Un mauvais éclairage peut également être invalidant pour une personne malvoyante, comme c'est le cas également de l'utilisation insuffisante de couleurs contrastantes et de surfaces texturées, et des obstacles physiques. Une mauvaise acoustique et un bruit de fond peuvent également être invalidants pour quiconque dépend surtout de son ouïe pour percevoir les informations sensorielles. Les personnes aux prises avec des déficiences cognitives peuvent trouver les environnements trop lumineux déroutants et distrayants. Les personnes qui présentent des troubles du langage peuvent considérer que les panneaux de signalisation difficiles à lire ou à comprendre sont invalidants. Les personnes présentant des troubles émotionnels peuvent avoir de vives inquiétudes au sujet de la sécurité dans les environnements qui déclenchent de tels sentiments en elles⁸⁹.

Des études sur les personnes atteintes de troubles du spectre de l'autisme ont montré que les stimuli sensoriels sont un facteur de stress majeur pour ces individus, qui perçoivent les stimuli externes de façon très différente des personnes neurotypiques. Certains autistes peuvent se sentir submergés et bombardés par les stimuli sensoriels de l'environnement, qui peuvent être incapacitants, si des mesures d'adaptation ne leur sont pas proposées. Par exemple, presque toutes les personnes interrogées dans le cadre d'une étude étaient dérangées par l'éclairage fluorescent, beaucoup étaient dérangées par la température du lieu de travail et la plupart préféraient les petits espaces calmes à l'abri du bruit et des distractions visuelles⁹⁰.

L'un des principaux facteurs à l'origine de la création d'environnements bâtis inaccessibles est que les professionnels du design ont une connaissance limitée des besoins des personnes handicapées et discutent rarement avec celles-ci lorsqu'ils conçoivent des plans. L'architecture est une profession qui tend à mettre la priorité sur les connaissances professionnelles et techniques au détriment du point de vue des utilisateurs ou de l'expérience. En général, l'accès est pris en considération dans la mesure où il doit respecter des exigences législatives et réglementaires, mais il n'est pas considéré comme une valeur fondamentale en lien avec la qualité de construction⁹¹.

En 2000, Imrie a observé que la plupart des processus et des produits utilisés dans le secteur de l'aménagement immobilier sont normalisés afin de réduire les coûts,

ce qui donne toute une gamme d'aménagements de tailles et de dimensions similaires qui, de façon générale, sont toutefois insensibles aux variations corporelles ou aux capacités des gens. De plus, les promoteurs croient que les caractéristiques d'accessibilité ont peu ou pas d'effets sur l'évaluation ou la commercialisation d'un édifice et affirment que les locataires expriment peu de demandes pour des édifices accessibles. [...] Pour de nombreux promoteurs, l'accès est un facteur de coût additionnel, qui consomme de l'espace commercial, sans procurer d'avantages démontrables à leurs clients. Certaines entreprises, en particulier les fournisseurs d'espaces de bureaux spéculatifs, considèrent que les caractéristiques d'accessibilité sont un facteur qui réduit la valeur des propriétés⁹².

La littérature ne permet pas d'établir clairement si le secteur de l'aménagement immobilier a changé de point de vue depuis l'époque à laquelle Imrie a réalisé son étude, il y a 20 ans.

Lien entre ces constatations et la Stratégie sur l'accessibilité au sein de la fonction publique du Canada

L'environnement bâti est le deuxième pilier de la stratégie, qui vise à ce que « les clients et les employés du gouvernement du Canada bénéficient d'un accès facile à l'environnement bâti dont le gouvernement fédéral est le propriétaire ou le locataire⁹³ ». À ce titre, il se concentre sur les types d'obstacles architecturaux et de conception mis en évidence dans la littérature.

La stratégie décrit plusieurs mesures, prévues ou en cours, pour s'attaquer aux obstacles intentionnels (p. ex. en matière de sûreté et de sécurité) et non intentionnels (p. ex. la piètre signalisation et l'orientation particulièrement médiocre, un espace de virage insuffisant pour les utilisateurs d'appareils d'aide) au sein du

portefeuille de biens immobiliers du gouvernement fédéral. Services publics et Approvisionnement Canada, par exemple, le ministère responsable de la gestion et de la prestation de services en matière de biens immobiliers et de locaux aux institutions gouvernementales et au Parlement, évalue l'accessibilité physique d'une partie des édifices fédéraux. Qui plus est, il travaille en consultation avec les personnes handicapées, ce qui n'avait pas été le cas lors de l'exercice d'évaluation précédent, qui s'est terminé en 2010. Services publics et Approvisionnement Canada réfléchit également à ce qui peut être fait pour adapter les environnements bâtis et s'associe à des partenaires, dont l'INCA qui a développé l'application BlindSquare, pour mener des projets pilotes ayant pour but de trouver des solutions rentables aux obstacles répertoriés⁹⁴.

3) Obstacles dans les modes de communication

Les modes de communication peuvent constituer des obstacles tant pour les personnes souffrant de déficiences sensorielles que pour les personnes atteintes de déficiences intellectuelles ou de troubles du langage. Les recherches sur l'intégration des personnes aux prises avec des troubles de communication en milieu de travail ont surtout porté sur les survivants de lésions cérébrales, telles que les accidents vasculaires cérébraux, les traumatismes crâniens ou les tumeurs cérébrales⁹⁵. Par conséquent, elles se penchent souvent sur la réinsertion des travailleurs blessés. Cependant, il est important de mentionner que tous les troubles de communication ne résultent pas de traumatismes ou de blessures physiques. Sur le marché du travail, toutes les personnes aux prises avec des troubles de communication peuvent faire face à des obstacles, qui ont une incidence sur les décisions d'embauche, le rendement au travail et les décisions relatives au maintien en poste. Comme l'ont observé Garci, Laroche et Barrette :

Comme de plus en plus d'emplois sont créés dans les secteurs des services, de bonnes capacités de communication deviennent une condition préalable à l'embauche pour de nombreux employeurs. Les personnes atteintes de troubles de communication (TC) peuvent donc être désavantagées lorsqu'elles cherchent ou désirent conserver un emploi. Il peut être difficile, par exemple, pour une personne qui a subi un accident vasculaire cérébral et qui est devenue aphasique de réintégrer un emploi où il lui faut communiquer efficacement avec ses pairs au sein d'un groupe. De même, un enseignant peut avoir de la difficulté à conserver son emploi après une perte de la voix. Une personne qui bégaie peut faire l'objet de discrimination lors d'un entretien d'embauche en raison de préjugés négatifs à l'égard de facettes perçues de sa personnalité⁹⁶.

Les personnes qui présentent des troubles de communication peuvent se heurter à divers obstacles environnementaux, généralement le bruit, le fait de devoir parler au téléphone ou de devoir s'adresser à des groupes. Ces obstacles peuvent être accentués par les attentes en matière de communication, de productivité et de vitesse d'exécution en milieu de travail⁹⁷. De plus, des obstacles personnels tels que la perte d'estime de soi et de confiance en soi, la difficulté à gérer le stress et la fatigue accrue après une lésion cérébrale peuvent également entrer en jeu⁹⁸.

Lien entre ces constatations et la Stratégie sur l'accessibilité au sein de la fonction publique du Canada

Les obstacles mis en évidence ci-dessus sont reconnus de différentes façons dans la stratégie. Le pilier « Culture » (c.-à-d. la culture organisationnelle) considère que la sensibilisation est une méthode clé pour combattre les mythes et éliminer les préjugés associés à l'incapacité. Il souligne également l'importance de créer des environnements inclusifs afin de réduire le besoin de mesures d'adaptation lorsque les obstacles deviennent apparents⁹⁹. Plus précisément, le pilier « Services » reconnaît explicitement que « le personnel de service ne sait pas toujours comment servir les personnes handicapées » et que « les personnes qui ont de la difficulté à parler ou qui utilisent un appareil de communication ne sont souvent pas comprises¹⁰⁰ ».

La stratégie définit plusieurs mesures pour remédier à ces problèmes, notamment : revoir les politiques du Secrétariat du Conseil du Trésor du point de vue de l'accessibilité, élaborer des outils et de la formation pour créer des environnements inclusifs, sensibiliser les fonctionnaires à l'incapacité pour combattre les mythes et éliminer les préjugés, et fournir des conseils aux institutions fédérales pour les aider à repenser leurs programmes et services afin de les rendre accessibles¹⁰¹.

4) Obstacles dans l'utilisation des technologies de l'information et des communications

L'Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture (UNESCO) définit les technologies de l'information et des communications comme « un ensemble d'outils et de ressources technologiques permettant de transmettre, enregistrer, créer, partager ou échanger des informations ». Ces technologies englobent les ordinateurs, l'Internet, les technologies de diffusion en direct et en différé et la téléphonie¹⁰². Il est intéressant de noter qu'aucun des articles de revues examinés pour la préparation de ce rapport ne définissait les technologies de l'information et des communications de façon explicite.

Watling a relevé trois couches séquentielles d'obstacles à l'accès numérique. Premièrement, il y a le prix de l'accès à la technologie en général, et aux technologies d'assistance en particulier, qui est hors de portée pour beaucoup de personnes handicapées (p. ex. celles qui ont un revenu fixe). Deuxièmement, il peut s'avérer difficile et coûteux d'obtenir une formation appropriée. Une assistance spécialisée est rarement disponible auprès de détaillants locaux ou indépendants, l'assistance en personne et par téléphone est coûteuse, et l'assistance en ligne peut supposer une acuité visuelle et auditive qu'un utilisateur pourrait ne pas posséder. Par ailleurs, il faut souvent bien connaître les ordinateurs et Internet pour utiliser la technologie d'assistance, ce qui n'est pas toujours le cas. Troisièmement, le contenu numérique n'est souvent pas accessible de par la conception¹⁰³.

Comme l'ont souligné Wentz, Jaeger et Lazar :

L'information numérique n'est pas intrinsèquement accessible ou inaccessible; ce sont les choix faits par ceux qui développent et mettent en œuvre la technologie qui déterminent, en définitive, si elle

sera accessible ou non. C'est notamment le cas dans l'environnement en ligne où, en raison de la rapidité de l'évolution technologique et de l'introduction de nouvelles technologies Web, les technologies en ligne deviennent souvent obsolètes avant d'être rendues accessibles¹⁰⁴.

De plus, les technologies de l'information et des communications (TIC) créent un environnement distinct de l'univers analogique, que certaines personnes peuvent trouver nettement moins incapacitant (p. ex. les utilisateurs d'appareils d'aide) et que d'autres peuvent trouver beaucoup plus incapacitant (p. ex. les gens souffrant de troubles visuels, auditifs, cognitifs ou liés à la dextérité manuelle)¹⁰⁵. Par exemple, une récente étude de Lazar et Jaeger qui portait sur l'accessibilité des contenus en ligne a permis d'établir que comme les interfaces informatiques sont encore majoritairement visuelles, et en grande partie axées sur les textes et les images, ce sont souvent les personnes aveugles et malvoyantes qui sont les plus touchées par l'inaccessibilité des contenus en ligne. Pour les malvoyants, l'absence de compatibilité des interfaces avec les lecteurs d'écran ainsi que les boutons et les liens trop petits constituent des obstacles à l'accès. Les personnes malentendantes peuvent accéder à la plupart des contenus, à l'exception de l'audio lorsque les transcriptions ou les sous-titres ne sont pas inclus. Les composantes interactives, comme les chats sur le Web, peuvent ne pas être accessibles aux personnes souffrant de troubles de l'audition, de la parole ou de la communication. Les personnes ayant une déficience motrice, qui ne peuvent pas utiliser les claviers ou souris standard, peuvent avoir du mal à accéder à des contenus qui peuvent uniquement être appelés à l'aide d'un dispositif de pointage. L'étude a également révélé que peu de recherches ont été effectuées sur l'accessibilité des contenus en ligne pour les personnes souffrant de déficience cognitive¹⁰⁶. Les auteurs ont fait valoir que pour ces gens, qui incluent les personnes souffrant d'incapacités comme l'autisme, la démence ou un traumatisme crânien, « la conception, la mise en page et la navigabilité font la différence entre pouvoir utiliser un site et ne pas pouvoir l'utiliser [...]; dans le cas des personnes qui sont aux prises avec des troubles convulsifs, les taux de scintillement et de clignotement peuvent mettre en péril leur santé¹⁰⁷ ».

Dans le but de repérer et d'éliminer ces obstacles, diverses lignes directrices et normes sur l'accessibilité ont été élaborées. Borg, Lantz et Gulliksen ont comparé 20 de ces séries de lignes directrices relatives au contenu en ligne, et ont constaté des différences considérables et un consensus relativement faible entre celles-ci¹⁰⁸. Les Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) du World Wide Web Consortium sont des normes largement utilisées, qui visent à rendre les contenus Web accessibles à un large éventail de publics, mais le respect de ces normes (ou d'autres, comme la directive 2016/2102 de l'Union européenne) ne garantit pas l'accessibilité à toutes les personnes handicapées. Les personnes souffrant de troubles cognitifs, du langage ou d'apprentissage, ou présentant certains degrés ou combinaisons d'incapacités, peuvent malgré tout ne pas être en mesure d'accéder à un contenu en ligne pleinement conforme aux WCAG¹⁰⁹.

Une autre facette des TIC relève de leur utilisation en tant qu'appareils d'assistance pour les personnes handicapées. Comme l'ont indiqué différents auteurs, les TIC recèlent d'un grand potentiel pour élargir l'accès aux activités sociales et économiques ainsi qu'aux services publics¹¹⁰. Néanmoins, les effets habilitants des TIC peuvent être surestimés. Comme Vanderheiden et Treviranus l'ont rappelé il y a une dizaine d'années :

Avec le passage à une économie numérique et l'intégration accrue de la technologie dans tous les aspects de la vie, une crise se profile à l'horizon pour un nombre croissant d'individus de plus en plus marginalisés. Les technologies d'accessibilité dont nous disposons répondent uniquement aux besoins de certains, à un coût élevé – et ne seront pas compatibles à plusieurs nouvelles technologies. De plus, le rythme et la direction de l'évolution technologique prédestinent ces approches à l'échec dans un très proche avenir. [...] Le coût des technologies d'assistance augmente, mais leur fonctionnalité, leur fiabilité et leur disponibilité diminuent. Le contraire est vrai pour les TIC classiques¹¹¹.

Il est également important de souligner que seulement 10 % environ des personnes handicapées disposent de la technologie d'assistance dont elles ont besoin, et qu'il existe des incapacités pour lesquelles il n'existe aucune technologie d'assistance¹¹².

Lien entre ces constatations et la Stratégie sur l'accessibilité au sein de la fonction publique du Canada

Le pilier « Technologie » de la stratégie vise la création d'un état dans lequel « les clients et les employés du gouvernement du Canada peuvent accéder à toutes les technologies de l'information et des communications et les utiliser, peu importe leur capacité ou leur incapacité¹¹³ ». Lors de l'élaboration de la stratégie, le gouvernement du Canada a répertorié plusieurs problèmes qui créent des obstacles pour les personnes souffrant d'un trouble de la communication :

- Le gouvernement du Canada ne dispose pas d'une norme exhaustive en matière de technologies de l'information et des communications accessibles.
- L'acquisition, le développement et l'utilisation du matériel et des logiciels des technologies de l'information et des communications à l'échelle du gouvernement du Canada ne répondent pas à des exigences uniformes en matière d'accessibilité (comme en témoignent les problèmes documentés concernant les principales applications, notamment Phoenix, PeopleSoft et GCdocs).
- Au sein de la fonction publique, les fonctions d'accessibilité sont souvent désactivées dans les logiciels et le matériel couramment utilisés.
- L'utilisation de technologies adaptées n'assure pas nécessairement l'accès à toutes les technologies de l'information et des communications nécessaires à l'exécution des tâches requises¹¹⁴.

Ces problèmes confirment les constatations formulées dans la littérature. Ils font ressortir l'importance et les répercussions de l'élaboration et de l'application systématique des normes d'accessibilité aux technologies de l'information et des communications. Ils confirment également les constatations formulées dans la littérature qui stipulent que quels que soient leurs mérites et leurs résultats, les technologies adaptées sont des solutions imparfaites aux problèmes résultant de choix de conception qui créent des obstacles à l'accès et à l'utilisation.

La stratégie décrit un certain nombre d'initiatives en matière de technologies de l'information et des communications qui visent à éliminer les obstacles tant pour les fonctionnaires (en tant qu'employés) que pour les Canadiens qui utilisent les programmes et services fédéraux. Ces initiatives consistent notamment à élaborer une nouvelle norme gouvernementale sur l'accessibilité aux technologies de l'information et des communications, à créer un nouveau processus d'acquisition et de mise en œuvre des technologies adaptées et de soutien à leurs utilisateurs et à fournir des ressources aux employés pour générer du contenu accessible dès la conception, au moyen d'outils communs¹¹⁵. La stratégie prévoit en outre que le gouvernement travaillera avec l'industrie pour vérifier si les technologies disponibles dans le commerce sont conformes aux normes internationales d'accessibilité et « élaborer un cadre pour intégrer les exigences en matière d'accessibilité aux approvisionnements en matière de technologies de l'information et des communications, en fonction de la norme convenue¹¹⁶ ».

5) Obstacles dans la conception et la prestation des programmes ou des services

Dans une soumission conjointe au Comité permanent des ressources humaines, du développement des compétences, du développement social et de la condition des personnes handicapées de la Chambre des communes, l'Association canadienne pour l'intégration communautaire et Personnes d'abord du Canada ont déclaré que l'un des principaux obstacles rencontrés par les personnes atteintes de déficience intellectuelle pour accéder aux programmes et aux services est qu'elles « se voient refuser la possibilité de prendre des décisions pour elles-mêmes et de les communiquer avec l'aide d'une autre personne [pour exercer leur capacité juridique]¹¹⁷ ». Les organisations expliquent plus avant la situation comme suit :

Même si les adultes canadiens sont réputés être dotés de la capacité juridique et être habiles à prendre des décisions, plus de 50 000 Canadiens ayant une déficience sont actuellement placés sous tutelle en raison de l'absence de mesures leur donnant accès à l'accompagnement dont ils ont besoin pour exercer leur capacité juridique, ainsi que le prévoit l'article 12 de la CDPH. En raison de leur déficience mentale, ces personnes sont victimes de discrimination en ce qui concerne l'exercice de leur capacité juridique. Ainsi, la personne ayant une déficience mentale qui souhaite établir un régime enregistré d'épargne-invalidité en sa faveur, mais qui n'est pas considérée comme habile à contracter avec une institution financière fait face à un obstacle. Autre exemple : la personne qui est considérée comme inhabile à contracter pourrait se voir refuser l'accès à des services de transport de compétence fédérale¹¹⁸.

Les personnes aux prises avec des troubles de communication peuvent également se heurter à des obstacles en lien avec la prestation de programmes ou de services, que ce soit en tant que prestataires de services ou en tant que clients. Le caractère interactif de la prestation de programmes et de services – par exemple, un client formule un besoin et un fournisseur offre des informations ou des conseils en retour – place la communication au cœur de l'exercice. Les modèles de prestation qui ne tiennent pas compte des troubles de communication

peuvent devenir inutilisables dans le cas d'une personne atteinte d'un trouble de communication, ce qui constitue un obstacle à l'accès.

Il est important de souligner que les obstacles comportementaux, les obstacles dans l'environnement bâti et les obstacles technologiques peuvent également révéler des lacunes dans la conception ou la prestation des programmes et des services. Ainsi, le malaise ressenti au contact de personnes handicapées peut conduire à un évitement de ces personnes et à une prestation de services de moins bonne qualité. Les obstacles dans l'environnement physique peuvent entraver l'accès à un service en personne. Les obstacles technologiques peuvent empêcher l'accès aux services numériques. Par conséquent, plusieurs obstacles différents peuvent coexister et créer un environnement où la prestation de services de haute qualité et l'accès à ces services sont compromis.

Lien entre ces constatations et la Stratégie sur l'accessibilité au sein de la fonction publique du Canada

Comme il a déjà été souligné, la stratégie fait état de plusieurs mesures systémiques visant à éliminer les obstacles dans la conception et la prestation des programmes ou des services. Revoir les politiques du Secrétariat du Conseil du Trésor du point de vue de l'accessibilité, élaborer des outils et de la formation sur la création d'environnements inclusifs et prodiguer des conseils aux institutions fédérales sur la façon d'évaluer leurs programmes et services en matière d'accessibilité sont les moyens choisis pour favoriser une culture et une pratique de conception inclusive. Les initiatives visant à sensibiliser les fonctionnaires à l'incapacité, à combattre les mythes et à éliminer les préjugés sont des moyens complémentaires de créer une culture d'inclusion au sein de la fonction publique.

6) Obstacles dans l'approvisionnement gouvernemental

Il est rare que les obstacles liés aux pratiques d'approvisionnement soient directement mis en relief dans la littérature examinée. En fait, une seule étude a explicitement abordé l'approvisionnement, même si ce n'était qu'au passage, lors d'une discussion portant sur le projet d'infrastructure globale publique inclusive (GPPI). Les auteurs Lewis et Treviranus font remarquer qu'à mesure que le projet GPPI progresse, « il pourrait être judicieux que les règlements en matière d'approvisionnement à l'échelle mondiale exigent que les sites Web des gouvernements soient compatibles avec le système d'autopersonnalisation du GPPI »¹¹⁹. Comme tel, leur commentaire laisse entendre que lorsque de nouvelles technologies d'assistance, comme la personnalisation automatique, font leur apparition, les politiques et pratiques d'approvisionnement ne doivent pas nuire à leur adoption et à leur utilisation, et devraient peut-être même faciliter ceux-ci afin d'optimiser l'accès aux sites Web gouvernementaux. Le rapport du Forum des politiques publiques « Écarts de compétence, sous-emploi et équité des chances sur le marché du travail pour des personnes en situation de handicap au Canada » souligne que les employeurs doivent faire « confiance aux personnes ayant une incapacité » afin d'éliminer les obstacles à la création d'un environnement de travail inclusif¹²⁰.

De plus, un document de référence préparé en 2016 pour la Banque mondiale parle de modifier les règles relatives à l'approvisionnement gouvernemental pour exiger que tout équipement, logiciel ou application de TIC achetés par les gouvernements ou dans le cadre de programmes financés par des fonds publics soit accessible à titre de bonne pratique fondée sur des données probantes¹²¹. L'efficacité de cette pratique est optimale lorsqu'elle est liée au respect de normes d'accessibilité précises¹²². Les recherches menées par Astbrink et Tribben ont conclu que c'est parce que de telles mesures peuvent faciliter l'emploi des personnes handicapées dans le secteur public et établir une norme de pratique à respecter sur le marché du travail en général. Elles ont également dévoilé que comme les gouvernements sont de grands acheteurs de TIC, leurs demandes de solutions TIC accessibles peuvent avoir un effet d'entraînement sur l'ensemble du marché des TIC¹²³.

Alors que la littérature examine à peine les obstacles dans l'approvisionnement gouvernemental de façon explicite, un examen critique des obstacles répertoriés dans d'autres domaines peut éclairer l'analyse du rôle des pratiques d'approvisionnement dans l'inclusion ou l'exclusion des personnes handicapées, que ce soit en tant que fonctionnaires ou en tant que bénéficiaires de programmes et de services gouvernementaux.

a) Changements récents à la politique et aux orientations du gouvernement fédéral en matière d'achat de produits accessibles

La *Politique sur les marchés* du gouvernement du Canada vise à garantir que l'acquisition de biens et de services par le gouvernement respecte quatre principes clés, c.-à-d. qu'elle est effectuée d'une manière qui contribue à accroître l'accès, la concurrence et l'équité, qui soit la plus rentable ou, le cas échéant, la plus conforme aux intérêts de l'État et du peuple canadien¹²⁴. Après l'entrée en vigueur de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* en 2019, de nouvelles exigences en matière d'accessibilité ont été ajoutées dans les sous-sections 4.2.26 et 4.2.27 de la politique, selon lesquelles les ministères doivent, le cas échéant :

- inclure des critères d'accessibilité lorsqu'ils précisent les exigences pour les produits et services;
- s'assurer que les fonctions d'accessibilité sont incluses dans les livrables;
- documenter clairement toute justification pour ne pas inclure les critères d'admissibilité dans le cadre des spécifications du projet ou expliquer l'incapacité du ministère à obtenir des livrables conformes¹²⁵.

Le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada a également publié des lignes directrices qui permettent d'interpréter ces changements à la *Politique sur les marchés* qui définissent les principes selon lesquels :

- 1) les utilisateurs des biens et services acquis dans le cadre de marchés devraient s'impliquer dès le départ pour s'assurer que les produits livrables sont accessibles aux personnes ayant des besoins distincts;
- 2) les utilisateurs et les groupes représentant les personnes handicapées devraient être consultés pour s'assurer que les critères d'accessibilité permettront de rendre les biens et services accessibles, ce qui pourrait nécessiter d'aller au-delà des normes d'accessibilité;

- 3) en l'absence de normes d'accessibilité applicables, les biens et services doivent être accessibles par conception et offrir de véritables fonctionnalités d'accessibilité¹²⁶.

Également en 2019, Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) a mis en place le Centre de ressources et d'approvisionnement en produits accessibles « dont l'objectif est de s'assurer que les biens et les services achetés sont, dans la mesure du possible, accessibles d'emblée pour que les Canadiens et les Canadiennes en situation de handicap puissent s'en servir sans en demander la modification¹²⁷ ». Les trois fonctions du Centre de ressources sont :

- 1) élaborer des lignes directrices et de la documentation de formation à l'intention des agents d'approvisionnement de SPAC;
- 2) examiner les normes et les pratiques exemplaires en matière d'accessibilité de l'industrie qui pourraient s'appliquer à l'approvisionnement fédéral;
- 3) réaliser une analyse du marché pour déterminer les biens et les services dont l'acquisition permet la considération de l'accessibilité (p. ex. les véhicules, les produits de télécommunications, les produits vocaux et les services professionnels)¹²⁸.

De plus, le gouvernement du Canada travaille à la mise sur pied d'une organisation, Normes d'accessibilité Canada, dont le mandat sera « [d'élaborer et d'examiner] les normes d'accessibilité qui les normes d'accessibilité qui établiront la façon dont les organismes fédéraux [sous réglementation fédérale] du secteur privé, les ministères et les organismes du gouvernement du Canada peuvent prévenir, identifier, et éliminer les obstacles à l'accessibilité »¹²⁹. Normes d'accessibilité Canada mettra sur pied des comités techniques et élaborera des normes que la ministre de l'Accessibilité pourra rendre obligatoires en les adoptant sous forme de règlements¹³⁰. Il se pourrait donc que l'approvisionnement gouvernemental change en réponse aux normes ou aux règlements à venir en matière d'accessibilité.

Lien entre ces constatations et la Stratégie sur l'accessibilité au sein de la fonction publique du Canada

Comme nous l'avons déjà mentionné, le pilier « Technologie » de la stratégie décrit un certain nombre d'initiatives prévues ou en cours qui visent à intégrer les normes d'accessibilité dans l'approvisionnement gouvernemental. S'appuyant sur les changements récemment apportés à la politique et aux orientations du gouvernement fédéral en matière d'approvisionnement, la stratégie comprend un engagement à « simplifier et [à] optimiser le processus d'acquisition et de mise en œuvre des technologies adaptées et [à] veiller à ce que les utilisateurs aient accès à un soutien technique continu¹³¹ ». Ces mesures permettraient d'éliminer directement certains des principaux obstacles répertoriés dans la littérature, et reposeraient sur l'acquisition et la mise en œuvre continue de technologies adaptées.

Tel qu'indiqué précédemment, la stratégie prévoit également que le gouvernement fédéral demandera à l'industrie d'« élaborer un cadre pour intégrer les exigences en matière d'accessibilité aux approvisionnements en matière de technologies de l'information et des communications, en fonction de la norme convenue¹³² ». Enfin, la stratégie annonce que la fonction publique fédérale s'attend à ce que tous les nouveaux systèmes technologiques importants, internes et externes, soient accessibles lorsqu'ils seront lancés d'ici 2021¹³³.

Il est indéniable que les personnes handicapées se heurtent à de nombreux obstacles en matière de recrutement et de maintien en poste, et il ressort clairement de la littérature qu'une grande partie de la recherche concernant la situation des personnes handicapées en milieu de travail porte sur ces obstacles. Toutefois, de nombreux autres ouvrages décrivent les avantages d'embaucher un travailleur handicapé. Ces avantages s'étendent au-delà de l'employé lui-même, car les collègues de travail, l'organisation d'embauche et la société dans son ensemble en tirent profit. La section suivante de cette revue de la littérature explique en détail ces avantages du point de vue théorique et pratique.

Avantages de l'intégration des personnes handicapées en milieu de travail

La diversité a une corrélation directe et positive avec le moral des employés lorsqu'elle fait l'objet d'une gestion adéquate par l'équipe de direction, qui vise à garantir que l'environnement de travail est inclusif, comme en témoigne une foule d'exemples de cas précis¹³⁴.

De nouveaux travaux mettent en évidence les avantages liés à l'intégration des personnes handicapées en milieu de travail, tant au niveau de l'employeur que de l'employé, de l'effectif au sens plus large ou de la société dans son ensemble. Kendall et Karns ont constaté que l'intégration de personnes handicapées dans le marché du travail a fait l'objet de peu de recherches qui, par ailleurs, permettraient de fournir des données concrètes pour appuyer l'embauche de personnes handicapées¹³⁵. Comme l'affirment Lengnick-Hall, Gaunt et Kulkarni, la plupart des recherches effectuées à ce jour se sont penchées sur la « perspective axée sur l'offre », autrement dit sur « l'examen des questions liées à la préparation des personnes handicapées à devenir de bons candidats à l'emploi ». Pratiquement aucune recherche ne s'est penchée sur la perspective axée sur la demande, et n'a cherché à comprendre pourquoi les employeurs emploient (ou n'emploient pas) des personnes handicapées¹³⁶. De plus, Hartnett et coll. ont constaté que peu de recherches ont porté sur l'importance du maintien en poste des employés handicapés¹³⁷.

Il est particulièrement urgent d'aborder la question des pratiques d'embauche inclusives compte tenu du vieillissement de notre population, de l'augmentation des cas de maladies chroniques et des pénuries de main-d'œuvre qualifiée¹³⁸. L'inadéquation entre les compétences des travailleurs handicapés et l'emploi est également préoccupante¹³⁹. Il est important, dans le cadre des efforts de sensibilisation des employeurs au potentiel sous-estimé des travailleurs handicapés, d'exprimer clairement les avantages liés à l'intégration de ces travailleurs, non seulement en termes de bien collectif, mais aussi de résultat net pour l'employeur. Cette section de la revue de la littérature donne une vue d'ensemble des avantages d'embaucher des personnes handicapées, qui s'étendent de l'augmentation de la productivité, de la diminution de l'absentéisme et de l'amélioration des résultats financiers de l'employeur à des avantages plus généraux liés au bien-être individuel et au bien collectif.

De façon générale, l'embauche de personnes handicapées peut être un bienfait pour tous : les employés, les employeurs et la société. Elle réduit le chômage des personnes handicapées, ce qui leur permet d'obtenir des revenus, de subvenir aux besoins de leur famille, de progresser dans leur carrière et de contribuer à la fois à l'organisation et à la société. Les employeurs augmentent la réserve de talents au sein de leur personnel, ce qui accroît les chances de réussite de l'organisation. Pour la société en général, lorsqu'un plus grand nombre de personnes occupent un emploi rémunéré, cela signifie que moins de gens bénéficient de l'aide sociale; de plus, ces salariés paient davantage d'impôts et ont un revenu disponible plus élevé, puisque les personnes qui occupent emploi ont un plus grand pouvoir d'achat que les chômeurs¹⁴⁰. L'article de Lengnick-Hall cite une

étude américaine de Riley (2006) qui fait ressortir que si davantage de personnes handicapées occupaient un emploi, la société pourrait économiser jusqu'à 37 milliards de dollars US chaque année au seul titre du paiement de prestations¹⁴¹.

Outre ces éléments positifs, certaines industries estiment que l'embauche de personnes handicapées peut être plus avantageuse dans certains cas. Par exemple, dans son article « Disability as an asset? », Tome Alm Andreassen répertorie les avantages d'embaucher une personne handicapée dans le milieu de la santé¹⁴² :

La valorisation de l'incapacité n'est plus seulement le fait des personnes handicapées et du mouvement de défense des droits des personnes handicapées; les employeurs et les responsables de la santé et des services sociaux reconnaissent qu'elle constitue un avantage, et que les connaissances dérivées de l'expérience des personnes handicapées sont une ressource utile et un impératif pour le développement de soins centrés sur le patient et le client. De nouvelles recherches sur la dynamique d'acceptation que la connaissance expérientielle de l'incapacité peut constituer un attribut positif et une motivation à l'emploi pourraient élargir les perspectives de la politique d'embauche des personnes handicapées.

La revue de la littérature a mis au jour une foule de raisons qui appuient l'embauche et le maintien en poste d'un plus grand nombre de personnes handicapées. Les trois sections qui suivent font ressortir les avantages certains que présente, pour tous les travailleurs (tant pour l'individu que pour ses collègues), pour le rendement de l'entreprise et pour la société dans son ensemble, la mise en place de pratiques inclusives aux fins de l'embauche de personnes handicapées.

1) Avantages pour tous les travailleurs

L'avantage le plus immédiat et peut-être le plus évident pour les travailleurs est celui ressenti par l'employé handicapé embauché. L'étude d'Alison Konrad détermine qu'au-delà de la hausse du revenu et de la stabilité financière, le fait d'occuper un emploi et de bénéficier de mesures d'adaptation appropriées au travail accroît considérablement le bien-être d'une personne handicapée. Les données de *l'Enquête sur la participation et les limitations d'activités* de 2006 de Statistique Canada révèlent que les personnes handicapées employées et pleinement utilisées au travail disent subir moins de discrimination et ressentir une plus grande satisfaction à l'égard de la vie que les travailleurs temporaires ou sous-employés. De plus, les mesures d'adaptation au travail atténuent les effets négatifs de ces situations temporaires ou de sous-emploi¹⁴³.

Dans son article « Disability as an Asset? », Tome Alm Andreassen recense un certain nombre de secteurs dans lesquels les personnes handicapées ont tendance à avoir de meilleures perspectives d'emploi : travail autonome dans un domaine lié à l'incapacité, travail dans des organismes pour les personnes handicapées, dans des coopératives d'emploi social et dans des entreprises sociales. Il se demande si la surreprésentation des travailleurs handicapés dans les emplois du domaine de la santé et des services sociaux est due à l'attitude des employeurs à l'égard de l'incapacité, qui occuperait une grande place dans les pratiques d'embauche, ou si elle est plus étroitement liée au marché du travail lui-même et à la capacité des personnes handicapées de

travailler dans ce secteur. L'article fait état de différents facteurs qui pourraient expliquer la situation, dont les critères d'emploi dans certains secteurs, la possibilité de travailler à temps partiel ou selon un horaire adapté, un sens plus marqué de la responsabilité sociale dans certains secteurs, le fait que les personnes handicapées à la recherche d'un emploi pourraient juger intéressant de faire un travail en lien avec leur problème de santé ou auraient une base de connaissances expérientielles qui améliorerait leurs pratiques de travail. Comme il est indiqué dans l'article, « il est crucial de comprendre ce que cela comporte que de vivre avec des problèmes de santé ou des déficiences de sorte que l'incapacité est considérée comme un atout ». La tendance à prendre en compte l'expérience vécue lors de l'élaboration de services axés sur le patient en est un exemple. Elle part du principe que l'expérience utilisateur peut faire avancer ou améliorer grandement les services d'une façon qui pourrait être incompréhensible à quiconque n'a pas cette expérience vécue. L'embauche de personnes handicapées permet à celles qui ont cette expérience vécue de contribuer régulièrement aux discussions. De plus, la recherche montre que les professionnels de la santé et des services sociaux handicapés, tels que les physiothérapeutes et les infirmières, jugent que leur incapacité les avantage dans le cadre de leur travail, car leur expérience personnelle de la maladie ou de l'incapacité chronique peut les aider à offrir de meilleurs soins à leurs patients. Une population de travailleurs diversifiée est synonyme de diversité des idées. Comme l'indiquent Kendall et coll., l'embauche de personnes handicapées peut atténuer le risque de « pensée de groupe », autrement dit, le risque d'accepter la première idée émise simplement parce qu'elle est connue et acceptable pour tous¹⁴⁴. La diversité des opinions signifie que les conventions sont remises en question et que chacun doit examiner des idées qui n'auraient peut-être pas été soulevées sinon. Dans le cadre de leur étude systématique des avantages d'embaucher des personnes handicapées, Lindsay et coll. ont fait la preuve que la capacité d'innovation est un élément essentiel à l'embauche de personnes handicapées. Ils ont constaté que « trois études citaient la capacité d'innovation des personnes handicapées et leur créativité comme un avantage à leur embauche. Par exemple, les employeurs dans le secteur de l'externalisation des processus d'entreprise percevaient les personnes malentendantes comme étant des gens créatifs. Dans le secteur de l'hôtellerie, les employés handicapés ont contribué à la création de services innovants »¹⁴⁵. Une telle innovation au sein d'une équipe se traduit inévitablement par une diversité d'idées et des résultats plus intéressants dans n'importe quel secteur. Comme le fait remarquer Lysaght, l'incapacité est une construction sociale. Autrement dit, si l'incapacité a une connotation négative, c'est uniquement parce que notre société en a décidé ainsi¹⁴⁶. Des travaux, comme ceux de Page (2007), « ont montré de façon empirique qu'un groupe réunissant des points de vues variés, en particulier des points de vue marginaux, éclipse un groupe composé "des meilleurs et des plus brillants" en termes de prise de décision, d'exactitude des prévisions et d'innovation¹⁴⁷ ». Dépeindre l'incapacité comme une façon d'être différente fait en sorte que divers points de vue peuvent être mieux accueillis et mieux entendus par les collègues et les supérieurs hiérarchiques.

Les avantages liés à l'embauche de personnes handicapées peuvent s'étendre au-delà de ces travailleurs et bénéficier à tous les employés¹⁴⁸. Par exemple, Graffam et coll. mentionnent que l'intégration d'une personne handicapée en milieu de travail peut contribuer à mettre en évidence des problèmes dans les conditions de travail de l'organisation, notamment au niveau des pratiques de formation et de supervision, des pratiques de travail de base et des questions de santé et de sécurité. Cela peut mener à une amélioration des pratiques de travail dont tous les employés bénéficieront. L'article suggère également que l'embauche d'une personne

handicapée qui fait bien son travail peut faire naître des attentes et encourager d'autres employés à travailler à la même hauteur. Dans l'ensemble, cela peut devenir un catalyseur de changement positif, qui profitera à tous les employés et à l'organisation en même temps¹⁴⁹. Graffam et coll. parlent d'« avantages pour les tiers », qui peuvent inclure l'élargissement de la protection de la vie privée au travail et une plus grande attention portée à la capacité d'une personne d'accomplir les tâches liées à l'emploi lors de l'embauche et de la promotion, en mettant moins l'accent sur ses caractéristiques personnelles.

Les avantages pour les tiers peuvent inclure les avantages pour l'entreprise en général, tels que la réduction de l'absentéisme¹⁵⁰. Ces avantages ne se limitent pas aux travailleurs eux-mêmes, mais ont également une incidence positive sur le rendement de l'entreprise dans son ensemble.

2) Avantages pour le rendement d'une entreprise

Dans son livre blanc, *Pour une plus grande inclusion : L'intégration des personnes handicapées en milieu de travail*, Deloitte stipule ce qui suit :

Il est nécessaire de créer des milieux de travail plus inclusifs pour diverses raisons. Toujours selon les participants, les avantages qu'il y a à créer des milieux de travail plus diversifiés, et notamment à intégrer les personnes handicapées sont de trois ordres : réduire les effets de la future pénurie de gens de talent, rehausser la réputation de l'organisation et être plus représentatif des marchés servis¹⁵¹.

Il n'existe aucune cohérence dans la façon dont les entreprises abordent la possibilité d'embaucher une personne handicapée, certaines entreprises investissant plus que d'autres dans les travailleurs handicapés. Selon Point et coll., il existe deux approches de la gestion des ressources humaines auxquelles les entreprises ont recours lorsqu'elles embauchent des personnes handicapées. La première est réactive de sorte que les entreprises peuvent chercher à remplir des quotas ou à se conformer à la loi; la seconde est proactive et les entreprises mettent en œuvre des politiques en faveur des personnes handicapées qui sont durables et conformes aux politiques de l'entreprise et au fonctionnement général de l'organisation¹⁵². Boris Miethlich et Anett Oldenburg suggèrent qu'une culture d'entreprise au sein de laquelle il existe une pratique établie d'embauche diversifiée est une condition préalable à l'intégration réussie des personnes handicapées en milieu de travail. Ils soutiennent que les entreprises de différents domaines d'activité, engagées dans des technologies, des produits et des marchés différents, peuvent efficacement embaucher des personnes handicapées. Par conséquent, « l'embauche de personnes handicapées dans le cadre d'une stratégie de création de valeur peut contribuer à long terme au succès de l'entreprise et représenter un avantage concurrentiel durable »¹⁵³. Les données trouvées dans la revue de la littérature appuient cette idée fondamentale selon laquelle l'inclusion est une force positive en milieu de travail.

Outre les avantages financiers que cela peut lui apporter, une entreprise qui met en place des mesures d'adaptation adéquates pour ses employés handicapés peut réduire le nombre de jours de maladie pris par employé, amener le personnel à s'engager plus pleinement et réduire le taux de roulement, ce qui lui permet

de diminuer l'ensemble des coûts liés au recrutement et des coûts connexes en gardant ses employés¹⁵⁴. Enfin, il est à noter que les entreprises qui recrutent des personnes handicapées bénéficient également de l'image publique d'une entreprise qui ne pratique aucune discrimination, ce qui renforce sa réputation auprès de la population¹⁵⁵.

Une étude américaine, un rapport abondamment cité préparé par le groupe Accenture en 2018, décrit les avantages financiers dont peut bénéficier une entreprise qui embauche des personnes handicapées. L'étude a ciblé 45 (32 % du nombre total) des 140 entreprises américaines examinées, qu'elle a qualifiées de groupe « sélect » de champions de l'intégration des personnes handicapées, en se basant sur le leadership dont elles font preuve dans certains domaines clés liés à l'embauche et à l'intégration des personnes handicapées. Ces entreprises embauchent des personnes handicapées de sorte qu'elles soient représentées dans le milieu de travail, mettent en place des pratiques qui favorisent ces employés et leur permettent de progresser, offrent des outils et des technologies accessibles ainsi qu'un programme officiel de mesures d'adaptation, recrutent activement par le biais d'initiatives de base, font de la sensibilisation au moyen d'un programme d'éducation sur l'incapacité et offrent un mentorat et un encadrement afin de responsabiliser leurs employés.

Le rapport d'Accenture contient des données d'intérêt particulier, qui révèlent que les entreprises championnes de l'intégration des personnes handicapées ont, en moyenne :

- connu une hausse de leur chiffre d'affaires de 28 %;
- doublé leur résultat net;
- accru leur marge de profit économique de 30 %¹⁵⁶.

De plus, ces entreprises étaient deux fois plus susceptibles de produire des rendements supérieurs pour les actionnaires que le reste de l'échantillon, sur la période de quatre ans de l'étude. Ces données ont été recueillies en mesurant la rentabilité des entreprises (chiffre d'affaires et résultat net) et la création de valeur (marge de profit économique)¹⁵⁷. Elles font ressortir que les entreprises championnes de l'intégration des personnes handicapées obtiennent des résultats financiers supérieurs à la moyenne, comparativement au reste de l'échantillon.

Outre la rentabilité et la valeur économique, on invoque souvent les obstacles liés à la productivité, au roulement de personnel, à l'absentéisme ainsi qu'à la sécurité pour refuser d'embaucher des personnes handicapées. Cependant, la littérature indique que ces difficultés perçues sont d'ordinaire non fondées et, qu'en fait, le contraire a tendance à se produire lorsqu'une entreprise emploie des personnes handicapées¹⁵⁸. Le Ottawa Discoverability Network, un portail en ligne gratuit qui met en relation des entreprises d'Ottawa avec de potentiels employés handicapés, fournit des données qui corroborent son argument selon lequel : « L'embauche de personnes handicapées n'est pas une question de « faire ce qu'il faut ». Il s'agit de « faire ce qu'il faut pour l'entreprise¹⁵⁹ ». Ses conclusions, ainsi que celles de nombreuses autres études¹⁶⁰, confirment cette position¹⁶¹ :

- Absentéisme :

- En 2011, le taux d'absentéisme des 35 employés handicapés (17 % de son effectif) travaillant chez Megleen, qui gère six franchises de Tim Horton, était nul.
- Roulement de personnel :
 - Les six franchises Tim Horton gérées par Megleen emploient des personnes handicapées et enregistraient un taux de roulement de **35 %**, alors que la moyenne de l'industrie se situe à **75 %**.
 - Une étude de trois ans menée à la banque d'épargne Washington Mutual a révélé un taux de roulement de **8 %** chez les personnes ayant un trouble du développement, alors qu'il est de **45 %** dans la population générale.
 - La chaîne hôtelière Marriott a noté un taux de roulement de **6 %** chez les personnes handicapées, par rapport à **52 %** dans l'effectif global.
- Sécurité :
 - Parmi ses employés handicapés, la chaîne de pharmacies américaine Walgreens a fait état d'un taux d'incidents liés à la sécurité inférieur de 40 %, une baisse de 63 % du temps d'absence du travail en raison d'accidents et d'une diminution de 78 % des coûts globaux associés aux accidents.
- Productivité :
 - La direction de Walgreens a analysé au total 31 points de vente dans trois centres de distribution, où 40 % des employés sont handicapés. Dans 18 points de vente, la différence dans les taux de productivité était statistiquement négligeable; dans trois points de vente, les employés non handicapés étaient plus productifs et dans dix autres, les employés handicapés étaient plus productifs.

De plus, l'embauche de personnes handicapées dans un contexte où elles doivent interagir avec la clientèle peut améliorer l'image que la population se fait de l'entreprise. Kendall et coll. citent une étude de DiversityInc qui démontre que « les entreprises qui emploient des personnes handicapées pour travailler au contact direct de la clientèle sont souvent plus fréquentées en raison de cet engagement. Par exemple, 92 % des personnes interrogées lors d'une enquête nationale ont déclaré qu'elles « se sentaient plus favorables aux entreprises qui embauchent des personnes handicapées » et 87 % « préféreraient traiter avec de telles entreprises »¹⁶². L'article de Lindsay et coll. abonde dans le même sens, et présume que l'embauche de personnes handicapées peut permettre à une entreprise de se monter une clientèle plus diversifiée, car elle peut, à terme, attirer plus de clients handicapés¹⁶³. Cette information est corroborée par la recherche menée en 2020 par le groupe Return on Disability, qui a conclu que la population mondiale de personnes handicapées s'élève à environ 1,85 milliard de personnes, un marché plus grand que la Chine. Si l'on ajoute à ce nombre les 3,3 personnes qui sont des parents et amis d'une personne handicapée, on obtient une vaste population qui, selon l'étude, représente 13 billions de dollars de revenu disponible¹⁶⁴. Les entreprises qui parviennent à s'attirer cette population, notamment par la mise en place de pratiques d'embauche inclusives, peuvent sans aucun doute tirer profit d'une telle association.

Ces résultats en milieu de travail attestent que de nombreux problèmes que certaines personnes pourraient qualifier d'obstacles, qui reposent sur des idées fausses liées à l'embauche de personnes handicapées, ne se reflètent pas dans les données recueillies auprès des entreprises qui ont mis en place des pratiques d'embauche plus inclusives.

Il est important de noter que les questions comme la productivité, le roulement de personnel et la sécurité, par exemple, ne sont aucunement différentes qu'il s'agisse d'embaucher des personnes avec une déficience intellectuelle ou des personnes présentant une incapacité physique. Les recherches de Lysaght révèlent que les travailleurs souffrant d'une déficience intellectuelle peuvent être une ressource précieuse, en particulier pour doter des postes de premier échelon dans les secteurs qui connaissent un taux de roulement élevé¹⁶⁵. Les employeurs doivent considérer le lieu de travail comme un cadre social et s'attaquer aux pratiques qui constituent des obstacles discriminatoires, structurels et comportementaux, et définir les modifications qui doivent être apportées à certaines procédures pour permettre à un plus grand nombre d'employés de les exécuter¹⁶⁶.

Par ailleurs, certains ont également fait valoir que l'embauche de personnes handicapées peut permettre aux contribuables de réaliser des économies. L'article de Beyer et Beyer explique comment cela est possible. Par exemple, alors que les employeurs peuvent être tenus d'assumer des coûts supplémentaires pour mettre en place des mesures d'adaptation, ces coûts peuvent être compensés par des programmes de financement gouvernementaux. Les avantages financiers liés à l'embauche d'une personne handicapée, ou au maintien en poste d'un employé qui développe une incapacité ou une maladie chronique en cours d'emploi, tendent à dépasser les coûts. Le coût du roulement de personnel – recrutement d'un nouvel employé, interruptions de travail, perte de mémoire organisationnelle et coûts liés à la courbe d'apprentissage du nouvel employé – peut atteindre 150 à 200 % du salaire de l'employé, alors que le coût moyen de la plupart des mesures d'adaptation est estimé à 500 dollars américains¹⁶⁷. Cela représente une économie tant au niveau des résultats de l'entreprise que des systèmes d'aide sociale.

Pour terminer, la fidélité à une entreprise peut se traduire par une réduction du roulement de personnel et un dévouement accru envers l'employeur. L'article de Lindsay et coll. cite plusieurs études qui confirment ce fait, et avance que les personnes handicapées sont perçues par leurs employeurs comme étant plus dévouées et plus loyales que les autres employés. C'est du moins ce qu'ont révélé des études sur les services de restauration et les industries des loisirs et de l'hôtellerie¹⁶⁸.

L'article d'Alison Konrad et coll. sur le bien-être des travailleurs handicapés décrit une étude de 2006 montrant que de nombreux cadres estiment que la mise en place de mesures d'adaptation, si nécessaire, entraîne des résultats positifs¹⁶⁹. Ces effets positifs vont bien au-delà de l'individu et de l'organisation, et s'étendent à la société dans son ensemble.

3) Avantages pour la société dans son ensemble

Les pratiques d'embauche inclusives, à l'instar de nombreuses politiques qui s'attaquent aux inégalités sociales, présentent des avantages qui s'étendent bien au-delà du milieu de travail et de l'ensemble des travailleurs. Selon Stephen Beyer et Annie Beyer, l'embauche de personnes handicapées devrait être une priorité tant pour la personne elle-même que pour la société dans son ensemble : « Les emplois inclusifs peuvent constituer une priorité politique au titre des droits de la personne, ou parce que nous considérons que l'emploi inclusif peut nous apporter des résultats non financiers importants : une meilleure qualité de vie,

une intégration sociale accrue, et la protection et l'amélioration de la santé psychosociale et physique¹⁷⁰ ». Ces éléments sont repris dans le document du Conference Board du Canada, « Business Benefits of Accessible Workplaces », qui décrit les avantages liés à l'embauche de personnes handicapées pour la société et son mieux-être¹⁷¹ :

- Donne accès à un bassin de talents qualifiés qui a été historiquement négligé ou sous-estimé.
- Amélioration des résultats nets, notamment un meilleur taux de maintien en poste, une plus grande assiduité, une diminution du taux de roulement, une amélioration du rendement et de la qualité du travail, ainsi qu'un meilleur bilan en matière de sécurité.
- Les milieux de travail diversifiés sont plus innovants selon les recherches effectuées par Deloitte, la Commission européenne et d'autres encore; les personnes handicapées acquièrent des compétences précieuses telles que la persévérance, la détermination et la définition d'objectifs, et les organisations qui valorisent la diversité créent des environnements de travail plus positifs.
- Les personnes handicapées représentent un important marché de consommateurs.
- L'inclusion revêt de l'importance aux yeux des consommateurs et peut promouvoir une image de marque positive en plus d'assurer la fidélité de la clientèle.
- Une meilleure gestion de l'incapacité peut réduire l'absentéisme et les coûts qui en découlent.
- Une meilleure intégration des personnes handicapées dans la population active rémunérée permet d'alléger le fardeau fiscal, car elle se traduit par une réduction des montants consacrés au soutien du revenu et une augmentation du PIB.

Une étude menée en Ontario par Kemper et coll., en 2010, présente certaines données qui démontrent que l'embauche de personnes handicapées offre des avantages pour la société, en ce sens qu'elle « indique clairement qu'il existe de vastes réserves de capital humain inexploité qui peuvent contribuer à la prospérité de l'Ontario ». Les auteurs estiment que permettre aux personnes handicapées de participer plus activement au marché du travail aura une incidence positive qui ira bien au-delà de l'augmentation du revenu familial, et entraînera une hausse du PIB par habitant en Ontario pouvant atteindre 600 dollars par an. Selon ces auteurs, une amélioration des normes pour atteindre la parité en matière d'éducation générerait une nouvelle hausse du PIB par habitant de 200 dollars en Ontario. De plus, leurs données donnent à croire que certains secteurs pourraient servir les marchés mondiaux en créant des grappes d'entreprises axées sur l'accessibilité, et que les industries du commerce de détail et du tourisme pourraient connaître une croissance accélérée¹⁷². De même, l'étude de Lindsay et coll. démontre l'existence d'avantages économiques pour la communauté :

Par exemple, Zivolich a évalué [en 1997] à plus de 12 millions de dollars sous forme d'impôts payés par les nouveaux travailleurs handicapés les retombées économiques que présente l'embauche de personnes handicapées pour la communauté. Il a également expliqué que la réduction des prestations de sécurité sociale et des coûts des services de réadaptation a permis aux contribuables d'économiser 43 millions de dollars supplémentaires [56]. Dans le même ordre d'idées, l'étude d'Eggleton et coll. [en 1999] a montré que l'embauche de personnes ayant une déficience intellectuelle est avantageuse sur le plan économique pour la communauté, car l'emploi est une option qui coûte moins cher que les mesures de soutien du revenu et d'assistance sociale¹⁷³.

Les taux de chômage élevés, notamment chez les personnes handicapées, accroissent les coûts qu'un pays doit engager pour fournir une assistance sociale à ces citoyens. Le chômage d'un membre de la famille peut également accroître la vulnérabilité des ménages par effet d'entraînement, ce qui peut nuire à la capacité de gain d'autres personnes (en particulier les femmes dans les rôles de soignantes) et accroître la marginalisation dans les soins de santé, l'accumulation d'actifs et l'aide en cas de catastrophe et de situation d'urgence¹⁷⁴.

Ainsi, l'embauche d'une personne handicapée à qui l'on offre un poste à temps plein et en adéquation avec ses compétences entraîne des effets qui s'étendent bien au-delà de la personne elle-même. Lorsque moins de personnes sont inutilement au chômage ou sous-employées, la pression exercée sur le filet de sécurité sociale du pays est réduite, puisqu'il va de soi que les gens qui occupent un emploi valorisant à temps plein n'ont pas besoin de recourir à l'aide sociale et contribuent à la société en payant des impôts et en utilisant leur pouvoir d'achat accru.

4) Avantages liés à l'intégration des personnes handicapées en milieu de travail

Cette section de la revue de la littérature porte sur les avantages que présente l'embauche de personnes handicapées. On y examine les avantages pour tous les travailleurs, les avantages pour le rendement d'une entreprise et les avantages pour la société. Les statistiques et les données empiriques démontrent clairement que les entreprises doivent examiner leurs politiques et leurs pratiques, et se dire que si elles n'embauchent pas de personnes handicapées à des postes qui correspondent à leurs compétences, à leur expertise et à leur expérience vécue, elles omettent une partie importante de la population qui peut apporter des avantages tangibles et intangibles à une entreprise. La recherche montre clairement ces avantages.

Les pratiques d'embauche inclusives sont une composante essentielle de l'intégration. Toutefois, l'intégration est plus efficace lorsqu'elle se fait en tenant compte des besoins de l'employé. Le soin et l'attention apportés à la mise en place de mesures d'adaptation adéquates peuvent aider l'employeur à surmonter les réserves qu'il peut avoir et à s'assurer que l'employé handicapé est bien intégré. Pour atténuer la stigmatisation, il ne suffit pas d'accepter l'incapacité, il faut également se réjouir des avantages que l'expérience vécue d'un employé handicapé apportera dans le milieu de travail¹⁷⁵. En bref :

L'argument économique en faveur de pratiques d'embauche diversifiées, formulé à la lumière d'importantes recherches, repose sur deux notions. Premièrement, les personnes handicapées, lorsqu'elles peuvent évoluer dans un environnement favorable, forment un bassin de travailleurs potentiels qualifiés, mais sous-exploités (productivité directe). Deuxièmement, elles contribuent à la diversification de la main-d'œuvre, avec les avantages que cela implique pour la culture d'entreprise, le moral et la réputation de l'organisation (productivité indirecte) (ILO, 2010). La recherche menée au sujet de la diversité organisationnelle va même plus loin, et montre des avantages collatéraux tels que des coûts de discrimination et de responsabilité moins élevés, une plus grande capacité de résolution des problèmes organisationnels, davantage d'innovation et un plus grand attrait pour une clientèle diversifiée (Yap et Konrad, 2009)¹⁷⁶.

S'il est facile de démontrer l'importance d'embaucher des personnes handicapées, une entreprise peut hésiter à le faire parce qu'elle ne sait pas comment s'y prendre. Le site « Business Benefits of Accessible Workplaces » du Conference Board du Canada décrit les stratégies que les employeurs peuvent utiliser pour rendre leurs pratiques d'emploi plus accessibles¹⁷⁷ :

- S'assurer que les dirigeants s'engagent à apporter des changements
- Créer un environnement de travail inclusif pour tous les employés
- Intégrer l'accessibilité dans la planification des activités
- Investir les ressources nécessaires
- Parler à d'autres entreprises et partager des exemples de réussite
- Tendre la main aux partenaires et aux organismes locaux
- Tirer profit des ressources et des outils en ligne

De plus, Lysaght suggère des approches bien précises qui peuvent servir à intégrer les personnes présentant une déficience intellectuelle à la main-d'œuvre active¹⁷⁸ :

- Restructuration du travail;
- Politiques d'embauche positives;
- Formation et soutien du personnel;
- Partenariats entre agences.

Comme le souligne Graffam, les avantages intangibles de l'embauche de personnes handicapées ne sont pas faciles à quantifier. Mais cela n'enlève rien à leur importance. Pour l'individu, ils peuvent inclure une meilleure estime de soi, l'auto-affirmation, le contact social et la satisfaction personnelle, ainsi qu'un passage du statut de bénéficiaire de services à celui de fournisseur de services. L'employeur profite d'un plus grand nombre de travailleurs et d'une plus grande équité en milieu de travail. Les avantages pour la société dans son ensemble comprennent la promotion de l'égalité des chances et un possible changement dans les attitudes sociétales lorsque les personnes handicapées sont considérées comme des participants aux activités du marché du travail¹⁷⁹:

Ce n'est pas une mince affaire, comme l'affirment Helen Hartnett et coll., pour les employeurs de prendre les mesures d'adaptation qui permettront de :

Favoriser chez tous les employés le sentiment que les employeurs reconnaissent à la fois la valeur du travailleur en tant qu'être humain et les avantages sociaux inhérents à la création et au maintien d'un milieu de travail inclusif¹⁸⁰.

La littérature reflète clairement les avantages que présente, à différents niveaux, l'embauche d'une personne handicapée. Elle fournit un argument convaincant aux employeurs qui envisagent d'embaucher une personne handicapée, et explique en quoi cela est avantageux pour la personne embauchée, mais aussi pour le résultat net de l'entreprise. La littérature contribue également à dissiper certains des obstacles perçus concernant les pratiques d'embauche inclusives. Pour compléter le tableau du contexte canadien, la section suivante de ce

document présente un aperçu des lois et des politiques d'autres administrations en matière d'embauche de personnes handicapées.

Aperçu des lois et des politiques d'autres administrations

Cette section examine les lois et les politiques que les gouvernements provinciaux du Canada et certains gouvernements étrangers ont adoptées relativement aux personnes handicapées, pour établir une comparaison avec la réalité canadienne. La recherche a ciblé les publications officielles des gouvernements ainsi que la documentation parallèle rendue accessible au public.

Bien que nous ayons examiné toutes les initiatives et tous les programmes dignes de mention, les comparaisons les plus pertinentes ont trait aux administrations qui se sont dotées de lois, et non seulement de politiques sociales. Au Canada, quatre provinces se classent dans cette première catégorie, soit le Québec, l'Ontario, le Manitoba et la Nouvelle-Écosse. Il est important de noter que les lois provinciales sont complémentaires aux lois fédérales dans la mesure où elles concernent des domaines de compétence distincts. Les provinces ne peuvent pas aborder certains aspects couverts par les lois fédérales, et vice versa. La réglementation du travail est un domaine de compétence partagée. Les travailleurs œuvrant dans des secteurs de compétence fédérale, tels que la radiodiffusion, le transport interprovincial et les banques, sont assujettis au code fédéral du travail, alors que la vaste majorité des travailleurs canadiens sont plutôt soumis au code provincial ou territorial applicable à leur milieu de travail. De plus, plusieurs provinces ont élaboré des stratégies et des plans d'action sur l'accessibilité et l'inclusion spécialement conçus pour leur fonction publique.

Nous avons également pris en compte d'autres administrations comparables à l'échelle internationale qui ont élaboré des lois concernant les personnes handicapées, soit le Royaume-Uni, l'Irlande, l'Australie et les États-Unis.

1) Provinces du Canada

Québec

Au Québec, la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées* a d'abord été adoptée en 1978, puis a été révisée en profondeur en 2004; elle s'intitule désormais la *Loi assurant l'exercice des droits et des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*. La loi se fonde sur trois assises :

- une implication accrue du gouvernement provincial et des administrations municipales, ainsi que des organismes publics et privés, pour favoriser l'intégration sociale des personnes handicapées au même titre que leurs concitoyens et concitoyennes;

- des responsabilités importantes pour les partenaires en ce qui concerne les personnes handicapées et leur famille, dont produire un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées, préparer un plan de développement en matière de transport et privilégier un approvisionnement en biens et services accessibles;
- un office avec des devoirs et des pouvoirs comprenant un rôle transversal de vigie, lui permettant de conseiller le ministre, le gouvernement et les partenaires publics et privés, et de s'assurer que la société progresse dans l'amélioration des possibilités offertes aux personnes handicapées en ce qui a trait à leur intégration sociale¹⁸¹.

Pour faciliter la mise en œuvre de la loi, le gouvernement du Québec adopte en 2009 la politique *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité*, visant à accroître la participation sociale des personnes handicapées sur un horizon de 10 ans¹⁸². Le rapport d'évaluation de la loi, préparé par la firme privée Sogémap en 2017, met de l'avant différents critères d'analyse pour la comparer à d'autres administrations, à savoir la définition des personnes handicapées, la comparaison avec certaines des dispositions à portée inclusive de la loi québécoise, des dispositions relatives à l'intégration au marché du travail et les effets de la loi.¹⁸³

Une distinction importante soulevée dans le rapport est que la loi québécoise définit la personne handicapée selon une approche non catégorielle, c'est-à-dire sans la lier à la présence ou non d'une déficience particulière¹⁸⁴. Elle ne précise pas quels types de déficience (physique, intellectuelle ou autres) sont visés, ce qui la différencie d'autres lois qui catégorisent les déficiences selon le type. Le rapport souligne aussi que certains ministères et organismes ne se conforment toujours pas à la loi¹⁸⁵.

Une deuxième caractéristique notable de cette loi, qui fait l'objet de critiques parmi les organismes qui militent en faveur des droits des personnes handicapées, est qu'elle s'applique uniquement au secteur public, soit les ministères, organismes gouvernementaux et municipalités. Selon Québec accessible, une initiative citoyenne qui a pour objectif l'adoption d'une loi coercitive sur l'accessibilité :

La loi québécoise manque de mordant. [...] Elle ne fixe aucun objectif clair et ne prévoit aucune pénalité si les dispositions ne sont pas respectées. C'est pourquoi Québec accessible revendique une nouvelle loi provinciale plus coercitive pour promouvoir l'accessibilité et l'inclusion des personnes handicapées¹⁸⁶.

Québec accessible souligne aussi que les rapports d'évaluation indépendants, notamment celui de Sogémap cité plus haut, n'ont pas été menés à la suite de consultations publiques¹⁸⁷. Plus encore, l'initiative citoyenne déplore que dans l'absence d'objectifs précis et mesurables, il est impossible d'établir si les réalisations gouvernementales étaient conformes aux attentes du législateur¹⁸⁸. L'exclusion de telles cibles différencie la loi québécoise, axée sur l'exercice des droits par les personnes en situation de handicap, des lois ontarienne, manitobaine et néo-écossaise en matière d'accessibilité, qui se basent sur des critères mesurables.

Ontario

L'Ontario est la deuxième province à avoir adopté une loi à l'appui des personnes handicapées, et la première à avoir adopté une loi fondée sur des normes. La *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) est en vigueur depuis 2005 et définit un certain nombre d'obligations :

- Les personnes handicapées doivent être prises en compte dans le cadre de l'élaboration de normes d'accessibilité en vertu de la LAPHO, de l'examen de la LAPHO, de l'examen des plans d'accessibilité du secteur public, et de la construction ou de la rénovation d'espaces publics extérieurs comme les parcs et les aires de repos.
- Les organisations doivent élaborer des politiques qui répondent aux besoins en matière d'accessibilité des personnes handicapées. Celles qui comptent au moins 50 employés doivent documenter leurs politiques, les rendre publiques et les fournir sur demande dans un format accessible.
- Les organisations doivent donner de la formation à leurs employés et leurs bénévoles sur la LAPHO et sur le *Code des droits de la personne* de l'Ontario. Celles qui comptent au moins 50 employés doivent tenir un registre de ces formations.
- Les organisations comptant au moins 50 employés doivent afficher un plan d'accessibilité pluriannuel sur leur site Web. Ce plan doit expliquer les mesures qu'elles prendront pour prévenir et éliminer les obstacles. Les organisations doivent actualiser leur plan tous les cinq ans au minimum.
- Les municipalités d'au moins 10 000 habitants doivent créer un comité consultatif de l'accessibilité. Ce comité doit être composé majoritairement de personnes handicapées. Le comité formule des avis à l'intention du conseil municipal sur les questions d'accessibilité.
- Les municipalités doivent consulter leur comité de l'accessibilité lors de l'élaboration et de la révision de leur plan d'accessibilité. Elles doivent également consulter leur comité au sujet des taxis accessibles et de la construction ou de la rénovation des arrêts d'autobus, des sentiers récréatifs, des parcs, des aires de repos extérieures et des places de stationnement.
- Les organisations du secteur public doivent tenir compte de l'accessibilité lorsqu'elles achètent ou louent des biens, des services ou des installations¹⁸⁹.

Par ailleurs, les organisations privées et à but non lucratif de plus de 50 employés et toutes les organisations du secteur public doivent élaborer un plan d'accessibilité décrivant les mesures qu'elles prendront en vue de prévenir ou d'éliminer les obstacles. Elles doivent également consigner par écrit leur politique d'accessibilité et la mettre à la disposition du public dans des formats accessibles sur demande. De plus, ces organisations doivent former leurs travailleurs aux meilleures pratiques en matière de prestation de services aux personnes aux prises avec divers handicaps. La loi ontarienne s'applique aux organisations privées et sans but lucratif, ce qui la distingue de la loi québécoise qui vaut uniquement pour le secteur public. De plus, la Direction générale

de l'accessibilité pour l'Ontario et la ministre des Services aux aînés et de l'Accessibilité ont le pouvoir coercitif de faire appliquer la loi en imposant des amendes pouvant atteindre 100 000 \$ aux organisations qui ne s'y conforment pas¹⁹⁰.

La LAPHO définit également un processus d'élaboration et d'application des normes d'accessibilité dans cinq domaines :

- 1) Service à la clientèle;
- 2) Échange de renseignements et communication;
- 3) Transport;
- 4) Accessibilité à l'emploi;
- 5) Conception des espaces publics¹⁹¹.

De plus, la LAPHO établit l'obligation pour le gouvernement de publier un rapport annuel sur l'application de la loi et de procéder tous les trois ans à un examen législatif¹⁹², qui comprend des consultations publiques¹⁹³.

Manitoba

La *Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains* (LAM), qui s'inspire de la loi ontarienne, est entrée en vigueur en décembre 2013. Elle oblige la province à faire des « progrès importants » d'ici 2023 en matière d'accessibilité, rendant le Manitoba plus inclusif pour tout le monde. Le gouvernement collabore avec des représentants de la communauté des personnes handicapées, ainsi que des organismes des secteurs public et privé, afin d'élaborer cinq normes d'accessibilité. La norme relative au service à la clientèle est la seule norme qui a actuellement force de loi. La norme relative à l'emploi et celle pour l'échange de renseignements et la communication sont en cours d'élaboration, tandis que des normes portant sur l'environnement bâti et le transport devraient également voir le jour.

Les normes d'accessibilité élaborées dans le cadre de la LAM se concentrent sur cinq domaines clés de la vie quotidienne (les mêmes domaines que ceux choisis par l'Ontario) :

- 1) La norme relative au service à la clientèle porte sur les exigences de pratiques commerciales et de formation afin de fournir un meilleur service à la clientèle aux personnes handicapées.
- 2) La norme d'accessibilité pour l'échange de renseignements et la communication supprimera des obstacles liés à l'accès à l'information, que ce soit à l'information écrite, en personne, sur des sites Web ou dans d'autres formats.
- 3) La norme d'accessibilité pour le transport s'applique au transport en commun pour supprimer les obstacles auxquels les Manitobains peuvent faire face lorsqu'ils vont au travail ou à l'école, font des courses, participent à des activités sociales et s'emploient à d'autres aspects de leur vie quotidienne.
- 4) La norme d'accessibilité à l'emploi aborde les pratiques relatives au recrutement, à l'embauche et au maintien en poste d'employés.

- 5) La norme d'accessibilité pour la conception d'espaces publics porte sur l'accès aux lieux qui ne sont pas régis par le *Code du bâtiment du Manitoba*, comme les trottoirs, les sentiers, les parcs et autres éléments de l'environnement bâti ¹⁹⁴.

La LAM stipule qu'un examen complet de l'efficacité de la loi doit être effectué tous les quatre ans; le premier rapport d'examen a été publié en décembre 2018, et l'évaluation repose sur des consultations publiques¹⁹⁵. Le rapport conclut que :

La LAM exige la réalisation de progrès importants afin de garantir l'accessibilité au plus tard en 2023 et le gouvernement actuel s'est engagé à élaborer toutes les autres normes mentionnées dans la loi d'ici la fin de son mandat, c'est-à-dire en 2020. Comme mentionné précédemment, cet objectif ambitieux exigera un engagement soutenu, des partenariats et une collaboration entre tous les secteurs touchés (gouvernement, secteurs privé, public et sans but lucratif, municipalités, Manitobains handicapés et grand public). [...]Beaucoup de travail reste toutefois à faire¹⁹⁶.

Nouvelle-Écosse

En 2017, la Nouvelle-Écosse est devenue la quatrième province canadienne à adopter une loi sur l'accessibilité, se fixant comme objectif de rendre la Nouvelle-Écosse accessible d'ici 2030. L'*Accessibility Act* de la Nouvelle-Écosse s'inspire des lois ontarienne et manitobaine, qui définissent des objectifs clairs et des mécanismes de mesure. La loi est appliquée à l'échelle du gouvernement par la Direction de l'accessibilité, qui est également responsable de faire progresser le dossier plus général de l'invalidité. La loi porte création d'un conseil consultatif sur l'accessibilité composé majoritairement de personnes handicapées. Elle permet également l'élaboration de six normes visant à rendre la Nouvelle-Écosse accessible, qui portent sur les domaines suivants :

- 1) Biens et services
- 2) Information et communication
- 3) Transports
- 4) Emploi
- 5) Éducation
- 6) Environnement bâti¹⁹⁷

Ces six normes sont essentiellement les mêmes que celles annoncées par l'Ontario et le Manitoba, hormis l'ajout notable de la norme sur l'éducation.

Un conseil consultatif sur l'accessibilité, majoritairement composé de personnes handicapées, formule des recommandations au gouvernement en matière d'accessibilité et le conseille pour l'élaboration de normes d'accessibilité. À la suite des consultations publiques qui ont été tenues entre décembre 2017 et juin 2018,

le gouvernement a publié une stratégie intitulée « *Accessibilité intégrale 2030* », qui dresse un cadre et établit des priorités. Les normes relatives à l'environnement bâti et à l'éducation doivent être élaborées en premier (un choix différent de celui fait par le Manitoba), suivies de celles sur l'emploi, les biens et les services, l'information et la communication ainsi que les transports. *Accessibilité intégrale 2030* repose sur les principes directeurs suivants :

- Droit de la personne et justice sociale – ce principe comprend le respect de la différence, la dignité, l'indépendance et l'autonomie, l'égalité de l'accès à l'emploi et des perspectives, l'absence de discrimination ainsi que la pleine participation et l'inclusion dans la société.
- Participation et collaboration – le travail sera guidé par l'expérience de personnes handicapées, sera appuyé par la force des programmes communautaires existants et la mise sur pied d'initiatives de collaboration intersectorielles.
- Coordination et harmonisation – les initiatives et stratégies en matière d'accessibilité seront uniformes dans l'ensemble des organisations et des paliers de gouvernement.
- Innovation et modernisation – on intégrera ces principes au processus d'élaboration des initiatives et d'attribution des ressources¹⁹⁸.

Colombie-Britannique

Bien qu'elle ne dispose d'aucune loi dictant des normes d'accessibilité, la Colombie-Britannique élabore actuellement une loi sur l'accessibilité. Elle a également élaboré un plan d'action en 2014, intitulé *Accessibility 2024*, qui a pour objectif de « faire de la Colombie-Britannique la province la plus progressiste au Canada en matière d'aide aux personnes handicapées d'ici 2024 »¹⁹⁹. Ce plan d'action, élaboré à la suite d'une vaste consultation publique, reposait sur 12 éléments constitutifs énonçant chacun des objectifs et des mesures :

- 1) un gouvernement inclusif, mesuré par le pourcentage de citoyens de la Colombie-Britannique qui participent chaque année à des discussions sur les politiques relatives aux personnes handicapées;
- 2) la prestation de services accessibles, mesurée par le pourcentage de services gouvernementaux offerts en Colombie-Britannique qui sont pleinement accessibles;
- 3) l'Internet accessible, mesuré par le pourcentage de sites Web du gouvernement de la Colombie-Britannique qui répondent aux normes internationales d'accessibilité;
- 4) un environnement bâti accessible, mesuré par le nombre de communautés de la Colombie-Britannique qui intègrent l'accessibilité dans leur plan communautaire officiel, et par le pourcentage d'installations publiques et louées qui sont accessibles;
- 5) le logement accessible, mesuré par le pourcentage de logements publics de la Colombie-Britannique qui sont accessibles et par le pourcentage de nouvelles maisons construites pour être accessibles;
- 6) le transport accessible, mesuré par le nombre de communautés de la Colombie-Britannique qui disposent d'options de transport pour les personnes handicapées;

- 7) le soutien du revenu, mesuré par la comparaison du soutien du revenu, du plafond de l'avoir et des exemptions de gains de la Colombie-Britannique avec ceux d'autres provinces;
- 8) l'emploi, mesuré par l'écart entre la participation au marché du travail des personnes handicapées et celle des autres citoyens de la Colombie-Britannique, l'objectif étant qu'il soit le plus faible au Canada;
- 9) la sécurité financière, mesurée par le maintien du statut de la Colombie-Britannique en tant que province où le nombre de régimes enregistrés d'épargne-invalidité par habitant est le plus élevé;
- 10) les communautés inclusives, mesurées par le nombre de communautés de la Colombie-Britannique qui se disent accessibles;
- 11) la préparation aux urgences, mesurée par le nombre de plans d'intervention d'urgence élaborés par les communautés de la Colombie-Britannique qui respectent un cadre des besoins fonctionnels;
- 12) l'expérience des consommateurs, mesurée par le nombre de centres d'accueil accessibles de la Colombie-Britannique et le pourcentage d'hôtels qui sont accessibles et faciles à repérer.

Pour atteindre ces objectifs, le gouvernement met en place toute une série de programmes et de services à l'intention des personnes handicapées, qui représentent un budget annuel de plus de 5 milliards de dollars réparti entre le gouvernement, les organismes d'État et les corporations²⁰⁰. Bien que le gouvernement n'ait pas le pouvoir législatif de réglementer l'accessibilité dans le secteur privé, certaines initiatives mettent à contribution plusieurs partenaires. C'est le cas, par exemple, du projet pilote « Right Fit », une initiative qui s'échelonne sur trois ans dans le cadre de laquelle des fournisseurs de logements et de services aux personnes handicapées unissent leurs efforts pour régler certains problèmes rencontrés par les utilisateurs de fauteuils roulants qui ont besoin de logements abordables et accessibles aux fauteuils roulants et de soutien à la vie autonome dans la région métropolitaine de Vancouver²⁰¹. Une mise à jour de l'état d'avancement du plan d'action pour l'accessibilité a été publiée en 2018. Bien qu'elle dresse une liste détaillée d'initiatives, elle ne prévoit pas de consultations publiques ni d'évaluation générale de la situation par un examinateur désigné²⁰².

Alberta

L'Alberta ne dispose d'aucune loi en matière d'accessibilité. Le gouvernement offre une multitude de programmes et d'initiatives, dont un forum consultatif des personnes handicapées, une aide financière à l'intention des personnes handicapées, des chiens d'assistance, des mesures de soutien pour les personnes handicapées et le Conseil du Premier ministre sur la condition des personnes handicapées²⁰³. Le Conseil du Premier ministre sur la condition des personnes handicapées est constitué par la *Premier's Council on the Status of Persons with Disabilities Act* (Loi sur le Conseil du Premier ministre sur la condition des personnes handicapées)²⁰⁴; il conseille le gouvernement de l'Alberta par le biais de débats publics et d'un dialogue avec la communauté des personnes handicapées²⁰⁵. Il est composé d'un maximum de 15 membres bénévoles. Le Conseil a élaboré une stratégie concernant les personnes handicapées en 2002, qu'il n'a toutefois pas renouvelée ni remplacée²⁰⁶.

Saskatchewan

Le gouvernement s'est engagé, dans le plan de croissance de la Saskatchewan, et dans les discours du Trône de 2012, 2013 et 2014, à élaborer une stratégie concernant les personnes handicapées en consultation avec la communauté des personnes handicapées²⁰⁷. Annoncée en 2015, la stratégie visant les personnes handicapées *People Before Systems : Transforming the Experience of Disability in Saskatchewan*, établit le cadre nécessaire pour transformer les programmes et les services destinés aux personnes handicapées et atteindre l'objectif que s'est fixé le gouvernement de faire de la Saskatchewan le meilleur endroit au Canada où vivre pour les personnes handicapées²⁰⁸. Bien que la stratégie ait établi des recommandations et des lignes directrices claires, elle ne prévoit aucune évaluation ponctuelle. La stratégie repose sur quatre moteurs de transformation :

1. Concevoir des services axés sur la personne pouvant répondre aux besoins particuliers de chaque personne;
2. Comprendre les conséquences de l'incapacité en tant qu'expérience vécue;
3. Promouvoir et protéger les droits de la personne;
4. Investir dans l'accessibilité et l'inclusion dans l'intérêt de chacun²⁰⁹.

Le gouvernement de la Saskatchewan offre également un certain nombre de programmes à l'intention des personnes handicapées²¹⁰, notamment :

- Adaptation du domicile pour une personne handicapée;
- Aide financière pour les soins à domicile;
- Soutien au titre de la stratégie relative à la déficience cognitive;
- Services de santé pour les personnes handicapées;
- Logement et services de soutien pour les personnes ayant une déficience intellectuelle;
- Foyers de services privés autorisés;
- Programme d'aide au revenu pour les personnes handicapées de la Saskatchewan;
- Aide à l'emploi pour les personnes handicapées;
- Bureau de la condition des personnes handicapées;
- Supplément de la Saskatchewan pour le logement locatif;
- Programme d'aide à un mode de vie autonome de la Saskatchewan;
- Stratégie concernant les personnes handicapées de la Saskatchewan;
- Répit pour les familles qui s'occupent d'un enfant ayant une déficience intellectuelle.

Nouveau-Brunswick

Le Nouveau-Brunswick n'a pas adopté de loi en faveur des personnes handicapées, mais le Conseil du Premier ministre pour les personnes handicapées – un organe de consultation qui a été créé pour donner son avis au gouvernement provincial sur les questions relatives à la condition des personnes ayant des handicaps – a adopté un plan d'action sur les questions touchant les personnes handicapées en 2011. Ce plan reposait sur une vaste consultation et une mobilisation des intervenants par le biais d'un Sommet pour les intervenants,

d'une séance de dialogue public et de plusieurs réunions avec les principaux organismes communautaires tenues à partir de 2011²¹¹. Ce plan a généré 41 recommandations et rapports sur l'avancement de la mise en œuvre en 2017²¹². En juillet 2020, la province a adopté un nouveau plan d'action, *Une voie responsable vers l'égalité des chances!*, au terme d'un Sommet pour les intervenants du secteur qui a eu lieu en juin 2019 et auquel ont participé 220 intervenants²¹³. Ce plan d'action comprend de nouvelles recommandations en matière d'imputabilité et de résultats, à savoir :

1. **Tous les ministères et les organismes doivent inclure dans leur rapport annuel une section décrivant l'impact des services qu'ils ont fournis aux personnes ayant des handicaps au cours de la dernière année.**
2. **Le nouveau comité du Plan d'action sur les questions touchant les personnes handicapées présentera un compte rendu public annuel des progrès réalisés pendant l'année en question.**
3. **Le Conseil tentera de voir à ce que les données soient recueillies et signalées selon les mesures de certains résultats systématiques²¹⁴.**

Le ministère des Services sociaux administre également différents programmes et services dans les domaines suivants :

- les services de santé;
- le logement, les services résidentiels et les soins de longue durée;
- l'emploi et l'information sur le marché du travail;
- la conduite et les véhicules²¹⁵.

Île-du-Prince-Édouard

L'Île-du-Prince-Édouard ne possède ni loi ni stratégie gouvernementale en matière d'accessibilité. Toutefois, son gouvernement administre le Programme d'accessibilité, qui offre de l'aide aux insulaires aux prises avec des incapacités, dont un appui personnel, un appui pour le logement, un appui communautaire, un appui aux fournisseurs de soins et un appui financier :

- de l'appui pour toutes les incapacités (physiques, intellectuelles, neurologiques, sensorielles et mentales) selon les résultats de l'évaluation;
- un nouvel outil d'évaluation pour aider à mieux comprendre comment l'incapacité affecte les activités de la vie quotidienne afin de s'assurer que l'appui adéquat est offert;
- de nouveaux postes de liaison communautaire qui permettront d'améliorer l'indépendance des gens et d'augmenter la participation active à la vie communautaire;
- un coordonnateur du soutien pour recenser tous les services d'appui disponibles et élaborer un plan personnalisé pour répondre aux besoins individuels;
- plus d'appui pour aider à trouver et à garder un emploi, y compris le mentorat et la formation;
- plus d'aide financière pour les modifications nécessaires au foyer et au véhicule en raison d'une incapacité (10 000 \$ tous les 10 ans pour le foyer (anciennement 2 000 \$ au cours d'une vie) et 6 000 \$ tous les 8 ans pour un véhicule (anciennement 2 000 \$ au cours d'une vie));
- un seul point de contact en composant un numéro sans frais pour faciliter l'accès à l'appui²¹⁶.

Terre-Neuve-et-Labrador

Le gouvernement de Terre-Neuve-et-Labrador a mené des consultations publiques à l'automne 2010 et a publié une stratégie provinciale en faveur de l'intégration des personnes handicapées²¹⁷. Les résultats des consultations ont été publiés dans le rapport *What We Heard : Inclusion for All*²¹⁸, et ont servi de fondement à l'élaboration de la stratégie provinciale *Accès, Inclusion, Égalité*²¹⁹. Cette stratégie vise à éliminer et à prévenir les obstacles attitudinaux, systémiques, physiques et technologiques en dotant le gouvernement provincial d'un cadre comportant cinq orientations stratégiques :

1. Créer une image positive de l'invalidité;
2. Aller de l'avant ensemble : rien sur nous sans nous;
3. Accessibilité pour tous dans le milieu bâti;
4. Renforcer les appuis en matière d'invalidité;
5. Fournir les services avec dignité, équité et respect²²⁰.

2) Données comparatives à l'échelle internationale

Sur la scène internationale, certaines administrations ont adopté une loi de lutte contre les discriminations dont font l'objet les personnes handicapées. C'est le cas de l'*Equality Act* (2010) du Royaume-Uni, qui remplace les lois précédentes de lutte contre les discriminations par une loi unique, laquelle est plus facile à comprendre et renforce la protection des droits dans certaines situations²²¹. D'autres administrations ont adopté une loi concernant les personnes handicapées, notamment les États-Unis avec l'*Americans with Disabilities Act* (1990)²²² et l'Australie avec la *Disability Discrimination Act* (1992)²²³.

Royaume-Uni

L'*Equality Act* vise à interdire certains comportements tels que la discrimination, et à faire respecter l'obligation de prendre des mesures d'adaptation, notamment pour les personnes handicapées²²⁴. En décembre 2018, le ministère du Développement international a fait l'annonce d'une stratégie axée sur la collaboration avec les gouvernements étrangers pour l'intégration des personnes en situation de handicap, la « Strategy for Disability Inclusive Development 2018-23²²⁵ ». Cette stratégie cible les pays en développement; toutefois aucune stratégie nationale n'est en vigueur à ce jour. Une unité responsable des personnes ayant un handicap au sein du Bureau du Conseil des ministres travaille actuellement avec le gouvernement et les personnes handicapées pour élaborer une stratégie nationale à l'intention des personnes handicapées²²⁶. Cette stratégie nationale vise à :

- énoncer une vision positive et claire du handicap, partagée par l'ensemble du gouvernement;
- apporter des changements pratiques aux politiques qui renforcent la possibilité pour les personnes handicapées de participer pleinement à la société;

- s'assurer que les politiques prennent appui sur l'expérience vécue des personnes handicapées en reconnaissant ce qui compte le plus pour elles;
- renforcer l'écoute que prêche le gouvernement aux personnes handicapées et aux organisations, en utilisant les informations ainsi recueillies pour susciter de réels changements;
- améliorer la qualité des preuves et des données et les utiliser pour appuyer les politiques et leur application²²⁷.

Écosse

En 2016, le Bureau d'administration de la sécurité sociale du gouvernement écossais a publié un plan d'exécution intitulé *A Fairer Scotland for Disabled People*²²⁸, dans le cadre d'un vaste programme visant à rendre l'Écosse plus juste²²⁹. Parmi les autres initiatives pertinentes, citons la stratégie écossaise pour les troubles de l'apprentissage « Keys to Life », la stratégie en matière d'autisme « Scottish Strategy for Autism » et le plan national de langage gestuel « British Sign Language National Plan » qui sera élaboré prochainement. Le plan d'exécution repose clairement sur le modèle social du handicap par opposition au modèle médical, qui rejette la responsabilité sur la déficience plutôt que sur l'incapacité de la société à répondre aux besoins, aux droits et aux aspirations des personnes handicapées. Par ailleurs, il est fermement ancré dans la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées (CNUDPH) et dans l'objectif du mouvement Vie autonome selon lequel les personnes handicapées devraient pouvoir vivre la vie qu'elles choisissent, en participant sur un pied d'égalité avec les autres citoyens à leur famille, à leur communauté, à leur milieu de travail et à la société en général, avec le soutien dont elles ont besoin²³⁰.

Le plan comprend 93 mesures qui permettront de réaliser 5 ambitions :

1. des services de soutien qui favorisent la vie autonome, répondent aux besoins et se complètent afin de permettre aux individus de vivre une vie faite de choix et de possibilités et d'être en mesure de participer;
2. un revenu décent et une vie professionnelle plus juste;
3. des lieux accessibles à tous;
4. des droits protégés;
5. une participation active²³¹.

Irlande

Le ministère de la Justice et de l'Égalité du gouvernement irlandais a élaboré une stratégie nationale pour l'intégration des personnes handicapées qui couvre la période de 2017 à 2021²³². Cette stratégie est le fruit d'un vaste processus de consultation en trois phases, qui fait suite à une série de consultations publiques visant à répertorier les thèmes prioritaires qui devraient être abordés dans une nouvelle stratégie²³³. Elle succède à la précédente stratégie nationale en faveur des personnes handicapées, qui s'étendait de 2013 à 2015. La stratégie couvre huit domaines d'activité distincts et définit 114 mesures, chacune d'elle étant reliée à un organe responsable et comportant des délais à respecter. Comme la stratégie est un document évolutif, des commentaires seront continuellement sollicités et enregistrés. Un examen à mi-parcours et des réunions

de consultation au cours desquelles les ministères rendront compte de leurs engagements compteront parmi les éléments clés du processus de mise en œuvre. Un rapport annuel sur les progrès réalisés sera publié et une version révisée de la stratégie sera préparée à la suite de l'examen à mi-parcours. Les principaux domaines d'activité sont :

1. Égalité et choix
2. Politiques et services publics communs
3. Éducation
4. Emploi
5. Santé et bien-être
6. Services axés sur la personne handicapée
7. Vie dans la communauté
8. Transports et lieux accessibles²³⁴

Australie

Afin d'atténuer les difficultés que rencontrent les personnes handicapées pour participer à la société sur un pied d'égalité, l'Australie dispose à la fois d'une stratégie visant expressément à lutter contre la discrimination et d'une stratégie relative aux personnes handicapées. Adoptée en 1992, la *Disability Discrimination Act* (DDA) rend illégale toute discrimination à l'égard des personnes handicapées et promeut l'égalité des droits, l'égalité des chances et l'égalité d'accès pour les personnes handicapées²³⁵. La DDA interdit de faire preuve de discrimination à l'égard d'une personne handicapée dans les domaines suivants de la vie :

- Emploi
- Éducation
- Accès aux locaux utilisés par le public, y compris dans le secteur privé, tels que les lieux de culte, les restaurants et les magasins
- Fourniture de biens, de services et d'installations
- Hébergement (logement)
- Propriété foncière
- Activités
- Sports
- Administration²³⁶

La National Disability Strategy (2010 à 2020) est le plan complet pour la mise en œuvre progressive de la CNUDPH élaboré par l'Australie. Elle est basée sur une consultation menée auprès de personnes handicapées, de leurs familles et de leurs aidants²³⁷. La stratégie comprend six domaines de résultats, chacun étant assorti d'un certain nombre de directives.

1. Communautés inclusives et accessibles
2. Protection des droits, justice et lois
3. Sécurité économique

4. Soutien personnel et communautaire
5. Apprentissage et compétences
6. Santé et bien-être²³⁸

La stratégie a été mieux définie dans trois plans de mise en œuvre; le plan « Laying the Groundwork 2011-2014 » a jeté les bases d'une réforme de la planification et de la prestation des programmes et services généraux et propres aux personnes handicapées²³⁹. Le deuxième plan de mise en œuvre de la stratégie, « Driving Action 2015-2018 », décrit de nouvelles mesures prioritaires et s'appuie sur les engagements en cours pour améliorer les résultats des personnes handicapées et les résultats des personnes handicapées autochtones et insulaires du détroit de Torres, ainsi que des activités de communication pour promouvoir l'esprit de la stratégie dans toute la communauté²⁴⁰. Le troisième plan de mise en œuvre, qui couvre la période de 2019 à 2020, fait fond sur les travaux menés par tous les ordres de gouvernement pendant la durée de la stratégie dans le cadre des plans des gouvernements étatiques, territoriaux et locaux concernant les personnes handicapées²⁴¹. Les plans de mise en œuvre sont fondés sur des notions avant-gardistes et reconnaissent la nature multidimensionnelle intersectorielle de la discrimination²⁴². Les progrès sont suivis dans des rapports biennaux présentés au Conseil des gouvernements australiens ainsi qu'aux organismes gouvernementaux étatiques, territoriaux et locaux²⁴³. Un aspect important de ce rapport est qu'il contient des données de base sur les tendances démographiques qui permettent de suivre et de contrôler les progrès accomplis à l'échelle nationale dans les six domaines de résultats de la stratégie²⁴⁴.

États-Unis

La loi américaine en faveur des personnes handicapées, l'*American with Disabilities Act (ADA)*, a été adoptée en 1990. C'est une loi sur les droits civils qui interdit toute discrimination à l'égard des personnes handicapées dans tous les domaines de la vie publique, y compris l'emploi, le milieu scolaire, le transport et tous les lieux publics et privés ouverts au grand public, notamment les établissements privés tels que les restaurants et les commerces de détail²⁴⁵. Elle établit des normes pour réduire ou éliminer les obstacles potentiels qui peuvent engendrer de la discrimination à l'égard des personnes handicapées.

Par suite d'un examen de la portée de l'ADA, Harris, et coll. soutiennent qu'il manque des données permettant d'évaluer l'impact de cette loi²⁴⁶. Il n'y a aucun plan d'action pour orienter les mesures que prendra le gouvernement ni de résultats clairs et mesurables. D'ailleurs, Harris et coll. estiment qu'« à part les études sur les taux d'embauche et les données juridiques fournies par le ministère américain de la Justice, les recherches couramment citées sont en majorité anecdotiques ou descriptives, et ne sont pas nécessairement utiles dans leur forme actuelle pour plusieurs acteurs politiques »²⁴⁷. Pour combler le besoin d'évaluer rigoureusement l'ADA, l'Université de l'Illinois à Chicago mène une étude sur cinq ans, dont les résultats n'ont pas encore été publiés.

Conclusion : principales constatations

Cette revue de la littérature démontre clairement l'existence d'obstacles systémiques généralisés à la participation des personnes handicapées à la vie active, et ce, malgré les avantages évidents que présente l'embauche de personnes handicapées. Pour l'essentiel, ces obstacles empêchent les personnes handicapées de participer pleinement à la vie socio-économique de la société canadienne. Les principales constatations présentées dans ce document appuient PCH dans la mise en œuvre de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, dans le but ultime de contribuer à l'élimination des obstacles systémiques grâce à leur identification et de démontrer comment l'embauche de personnes handicapées profite effectivement à la personne elle-même, à l'entreprise et à la société dans son ensemble.

Cette revue de la littérature illustre clairement les iniquités et les inégalités, notamment en matière d'emploi, qui existent entre les personnes handicapées et non handicapées au Canada. Pour appuyer l'engagement pris par PCH à devenir un environnement pleinement accessible d'ici 2040, comme cela est précisé dans son plan d'action 2020-2025, le présent document cerne les obstacles rencontrés par les personnes handicapées dans le cadre de chacun des cinq piliers de la SAFPC, et examine les avantages liés à l'intégration des personnes handicapées en milieu de travail, afin de favoriser l'élaboration d'indicateurs de réussite.

Parmi les obstacles généraux, notons les obstacles liés à la stratification sociale, à la socialisation en milieu de travail, à la stigmatisation, aux préjugés et à la discrimination, à la divulgation et aux mesures d'adaptation en milieu de travail, ainsi que les obstacles découlant des conventions et des pratiques. Les principaux obstacles comprennent également les obstacles dans les environnements bâtis, dans les modes de communication, dans le recours aux technologies de l'information et des communications, dans la conception et la prestation de programmes ou de services ainsi que dans l'approvisionnement, y compris les changements récemment apportés à la politique et aux directives du gouvernement fédéral quant à l'achat de produits accessibles. Si cette liste d'obstacles peut sembler décourageante, les avantages liés à l'embauche de personnes handicapées sont nombreux et variés. Outre les avantages pour la personne qui obtient un emploi rémunéré, l'étude fait état d'importants avantages pour tous les travailleurs, pour le rendement d'une entreprise et pour la société dans son ensemble. Il est à noter que ces avantages ne sont pas intangibles; outre les avantages accessoires tels que l'acceptation et la sensibilisation accrues, aussi importants soient-ils, l'élaboration et la mise en œuvre de politiques d'embauche inclusives peuvent engendrer des avantages concrets en termes de ressources financières et humaines pour les organisations et les entreprises. Le survol de la législation et des politiques d'autres administrations, tant à l'échelle provinciale que mondiale, montre les points forts et souligne les lacunes qui peuvent et doivent être comblées.

Si cette revue de la littérature met en évidence le besoin théorique et académique que les personnes handicapées ont d'obtenir un emploi équitable et accessible, c'est leur humanité qui doit guider la réflexion. Non seulement les pratiques d'embauche non inclusives portent-elles préjudice aux personnes qui en sont exclues, mais elles appauvrissent les entreprises et la société canadiennes, qui se privent des compétences et

de l'expérience que les personnes handicapées peuvent leur apporter. La mise en œuvre avec succès de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, telle que corroborée par les constatations tirées de cette revue de la littérature, constitue une étape importante vers l'adoption de pratiques d'emploi réellement inclusives au sein de PCH, du gouvernement du Canada et de la société canadienne dans son ensemble.

Annexe A : Termes clés utilisés dans la littérature

Adaptation

L'adaptation du lieu de travail fait référence à l'élimination des obstacles discriminatoires par les employeurs afin de protéger les droits fondamentaux des employés. En vertu de la législation canadienne, les employeurs sont tenus d'offrir à leurs employés des mesures d'adaptation pour éviter toute discrimination fondée sur l'un des treize motifs visés à l'article 2 de la *Loi canadienne sur les droits de la personne*, dont la déficience²⁴⁸. Dans les textes canadiens, le terme « adaptation » est largement utilisé comme raccourci pour « **adaptation du lieu de travail** » (« **workplace accommodation** » en anglais) en référence à cette exigence juridique.

Limitation de l'activité

La Classification internationale du fonctionnement, du handicap et de la santé (CIFHS) définit la limitation de l'activité comme une difficulté rencontrée par un individu qui souhaite exécuter une tâche ou une action²⁴⁹. Dans certaines sources, dont des documents publiés par le gouvernement du Canada, on utilise le terme « **limitation fonctionnelle** » (« **functional limitation** » en anglais) comme synonyme de « limitation d'activité »²⁵⁰.

Obstacle

Le terme « obstacle » est rarement défini dans la littérature portant sur l'incapacité. Il est largement utilisé pour désigner les nombreux obstacles qui empêchent quelqu'un de se rendre quelque part ou de faire quelque chose ou qui empêchent une chose de se produire.

La *Loi canadienne sur l'accessibilité* définit un obstacle comme suit :

obstacle 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 fonctionnelles²⁵¹.

Handicap ou incapacité

La *Loi canadienne sur l'accessibilité* définit le handicap comme suit :

handicap 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 société²⁵².

Il est à noter que pour les besoins de la *Loi canadienne sur les droits de la personne*, on parle plutôt de déficience, qui est définie comme une « déficience physique ou mentale, qu'elle soit présente ou passée, y compris le défigurement ainsi que la dépendance, présente ou passée, envers l'alcool ou la drogue²⁵³ ».

Il est important de souligner que le français utilise plusieurs synonymes pour rendre le terme « disability » dans les publications canadiennes. La version française de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* utilise le terme « **déficience** » comme équivalent de « disability » que l'on retrouve dans la version anglaise de la loi, et le terme « **persons with disabilities** » utilisé dans la version anglaise de *Loi sur l'équité en matière d'emploi* est rendu par « **personnes handicapées** » dans sa version française²⁵⁴. Au Canada, y compris au gouvernement fédéral, la « disability insurance » devient l'« assurance-**invalidité**²⁵⁵ ». Mis à part dans les textes juridiques et administratifs, on traduit généralement le terme « disability » par « **incapacité** » ou « **handicap** » en français.

Sur la scène internationale, la Classification internationale du fonctionnement, du handicap et de la santé (CIFHS), que l'Organisation mondiale de la santé utilise comme cadre pour évaluer la santé et le handicap, propose une autre définition du handicap. On y définit le handicap comme « la relation entre des personnes présentant un problème de santé et des facteurs personnels et environnementaux²⁵⁶. Le terme « handicap » sert également de « terme générique pour désigner les [déficiences](#), les [limitations d'activité](#) et les [restrictions de participation](#)²⁵⁷. Cette définition, souvent citée dans la littérature et qui s'aligne sur le [modèle social du handicap](#), n'est pas consensuelle.

Déficience

La Classification internationale du fonctionnement, du handicap et de la santé (CIFHS) définit une déficience comme un problème dans une fonction ou une structure d'un organisme²⁵⁸.

Restriction de participation

La CIFHS définit la restriction de participation comme un problème empêchant un individu de s'engager pleinement dans les situations de la vie courante²⁵⁹.

Annexe B : Types d'incapacités

Le discours sur le handicap emploie généralement une typologie qui cherche à mettre en évidence les différences dans les expériences de personnes handicapées.

La *Loi canadienne sur l'accessibilité* définit explicitement huit types de déficiences qui peuvent entraîner un handicap : physique, mentale, intellectuelle, cognitive, d'apprentissage, de communication et sensorielle. Elle définit en outre le handicap comme suit :

Déficiência 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 société²⁶⁰.

La littérature qualitative a cependant tendance à utiliser des catégories plus larges, probablement parce qu'elle cherche surtout à documenter et à analyser les expériences vécues plutôt qu'à définir l'intention du législateur. Les termes les plus fréquemment utilisés dans la littérature examinée pour la préparation de ce rapport sont les suivants :

Handicap acquis

Un handicap acquis est un handicap qui s'est développé au cours de la vie d'une personne à la suite d'une blessure (p. ex. une lésion médullaire ou une lésion cérébrale acquise) ou d'une maladie. Ce terme est utilisé pour distinguer les déficiences acquises au cours de la vie de celles présentes dès la naissance, notamment en ce qui concerne les expériences vécues. Les handicaps acquis peuvent résulter de divers types de déficiences énumérées dans la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, notamment des déficiences physiques, mentales, cognitives ou sensorielles et des troubles de la communication.

Maladie chronique

Les maladies chroniques telles que les maladies cardiovasculaires, le diabète, l'arthrite et d'autres maladies musculo-squelettiques qui ont tendance à avoir des effets invalidants constituent un autre type de déficience. La définition du handicap utilisée par l'Organisation mondiale de la santé fait explicitement référence aux maladies chroniques.

Incapacité épisodique

Les déficiences épisodiques sont liées à des affections ou à des maladies qui donnent lieu à des périodes d'incapacité discrètes. Les affections ou maladies sous-jacentes durent toute la vie, mais leurs effets, qui

peuvent varier en intensité et en durée, sont différents de ceux des affections invalidantes qui sont permanentes ou progressives.

Incapacité invisible

Le terme « incapacité invisible » est un terme général qui désigne les déficiences qui ne se voient pas au premier regard. Il comprend les troubles cognitifs, comportementaux ou d'apprentissage ainsi que les problèmes de santé mentale.

Annexe C : Modèles théoriques de l'incapacité

Le concept d'incapacité revêt plusieurs formes, qui reposent sur des interprétations divergentes de son importance. Au moins 27 modèles d'incapacité ont été élaborés pour tenter de définir et de comprendre le concept d'incapacité²⁶¹. Les modèles décrits ci-dessous comptent parmi les plus influents et les plus fréquemment évoqués dans la littérature.

Modèle eugéniste

Fondé sur la théorie de l'eugénisme selon laquelle « il faut s'efforcer de diminuer tous les éléments d'infériorité génétique de la race humaine jusqu'à ce qu'ils cessent d'exister », ce modèle dépeint les personnes handicapées comme « inaptes » ou « défectueuses », c'est-à-dire possédant des traits indésirables. Bien que largement rejeté aujourd'hui, ce modèle continue d'exercer une influence puisqu'il a établi la distinction entre les personnes qui ont une incapacité et celles qui n'en ont pas, et il est considéré comme un précurseur du modèle médical²⁶².

Modèle médical (ou biomédical, ou traditionnel)

Le modèle médical « a été le premier paradigme de compréhension à définir l'incapacité depuis le déclin de l'eugénisme »²⁶³. Il définit l'incapacité comme une préoccupation d'ordre médical concernant une déficience ou une anomalie des fonctions mentales ou corporelles. Les professionnels de la santé ou de la réadaptation devraient donc chercher à supprimer ou à améliorer le problème fonctionnel, qui est considéré comme un déficit plutôt qu'un écart par rapport à la norme²⁶⁴.

Modèle caritatif (ou philanthropique)

Dans le modèle caritatif, les personnes handicapées sont considérées comme des victimes de circonstances qui méritent (ou même qui ont besoin) qu'on leur réserve un traitement caritatif dans un esprit responsabilité sociale²⁶⁵. A. J. Withers a résumé ainsi l'état d'esprit qui sous-tend ce modèle : « Si un nombre suffisant de personnes se rassemble pour marcher/courir/jouer aux quilles/faire de l'équitation/dormir/faire de l'escalade/parier/sauter à la corde/faire des dons, il est possible de "lutter" contre l'incapacité et, à terme, de l'éradiquer de sorte qu'il n'y ait plus de personnes handicapées »²⁶⁶.

Modèle social

Le modèle social considère que l'incapacité fait partie de la diversité de la condition humaine. Dans cette optique, l'incapacité n'est pas nécessairement indésirable ni une condition qui doit être soignée. Au contraire,

« c'est le contexte social qui crée l'incapacité, et non la déficience elle-même. Ce modèle met l'accent sur l'élimination des obstacles sociaux et environnementaux afin que les personnes handicapées puissent participer à la société »²⁶⁷.

Modèle économique

Le modèle économique de l'incapacité est ancré dans la logique de l'analyse coût-avantages. Il présente l'incapacité comme un fardeau financier pour la société, qui nécessite d'investir des ressources additionnelles en matière d'intervention et de mesures d'adaptation, et qui peut entraîner une réduction de la productivité ou de la contribution des personnes handicapées²⁶⁸.

Bibliographie

Accenture. "[Getting to Equal: The Disability Inclusion Advantage.](#)" *AAPD and Disability: IN* (2018) : 1-17.

American Disabilities Act. "[What is the Americans with Disabilities Act \(ADA\)?](#)"

Andreassen, Tone Alm. "[Disability as an asset? Reflections on employment patterns in the health and social care sector.](#)" *Disability Studies Quarterly* 32, 2 (2012).

Association canadienne pour l'intégration communautaire et Personnes d'abord du Canada.

« Recommandations visant à renforcer le projet de loi C-81, *Loi visant à faire du Canada un pays exempt d'obstacles* ». Mémoire présenté au Comité permanent des ressources humaines, du développement des compétences, du développement social et de la condition des personnes handicapées de la Chambre des communes (2018) :

<https://www.noscommunes.ca/DocumentViewer/fr/42-1/HUMA/document-pertinent/10271429>.

Australia Human Rights Commission. "Overview of the NDS (National Disability Strategy) 2010-2020." (Août 2016) : https://humanrights.gov.au/our-work/disability-rights/overview-nds-national-disability-strategy-2010-2020?_ga=2.113211780.1237538118.1598292079-1000741108.1598292079

Australian Human Rights Commission. "[About Disability Rights.](#)" 2012. *Government of Australia*.

Australian Human Rights Commission. "D.D.A. guide: What areas of life does the D.D.A. cover?"

(décembre 2012) : <https://humanrights.gov.au/our-work/disability-rights/dda-guide-what-areas-life-does-dda-cover>

Beyer, Stephen et Annie Beyer. "The economic impact of inclusion in the open labour market for persons with disabilities." *European Association of Service Providers for Persons with Disabilities*: <https://www.easpd.eu/sites/default/files/sites/default/files/News/978-3-639-73089-0.pdf>. Page consultée le 11 mai 2020.

Borg, Johan, Ann Lantz et Jan Gulliksen. "Accessibility to electronic communication for people with cognitive disabilities: A systematic search and review of empirical evidence." *Universal Access in the Information Society* 14 (2014) : 547-562.

Bosma, A. R., C. R. L. Boot, F. G. Schaafsma et J. R. Anema. "Facilitators, barriers and support needs for staying at work with a chronic condition: A focus group study." *BMC Public Health* 20 (2020) : 201-212.

Brisbois, Richard. "Business Benefits of Accessible Workplaces." *The Conference Board of Canada* (juin 2014) : <https://conferenceboard.ca/e-library/abstract.aspx?did=6264>

Burke, Jana, Jill Bezyak, Robert T. Fraser, Joseph Pete, Nicole Ditchman et Fong Chan. "Employers' attitudes towards hiring and retaining people with disabilities: A review of the literature." *Australian Journal of Rehabilitation Counselling* 19, 1 (2013) : 21-38.

- Clarke, Philippa J., Jennifer A. Ailshire, Els R. Nieuwenhuijsen et Marijke W. de Kleijn-de Vrankrijker. "Participation among adults with disability: The role of the urban environment." *Social Science and Medicine* 72, 10 (2011) : 1674-1684.
- Comité consultatif Personnes handicapées. « [L'accompagnement des milieux de travail en matière d'intégration, de réintégration et de maintien en emploi des personnes handicapées](#) ». Comité consultatif Personnes handicapées. 2019.
- Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse du Québec. « [L'accès à l'égalité en emploi. Guide pour l'intégration des personnes handicapées](#) ». *Gouvernement du Québec*.
- Conference Board of Canada. "[Business Benefits of Accessible Workplaces](#)." (2014).
- Deloitte. « Pour une plus grande inclusion : l'intégration des personnes handicapées en milieu de travail : Livre blanc, Sommaire des tables rondes *Parlons de diversité* de Deloitte ». 2010.
- Direction de l'accessibilité. « [Normes en matière d'accessibilité](#) » *Province de la Nouvelle-Écosse*.
- Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario. [Accessibility for Ontarians with Disabilities Act. "Guide to the Act"](#). 2019. *Gouvernement de l'Ontario*.
- Disability Alliance BC. "[The Right Fit Pilot Project: Frequently Asked Questions](#)." *Disability Alliance BC*. 2018.
- Donovan, Rich. Return on Disability. "[Design Delight from Disability. Report Summary: The Global Economics of Disability](#)." 2020.
- Foley, Alan et Beth A. Ferri. "Technology for People, not Disabilities: Ensuring Access and Inclusion." *Journal of Research in Special Education Needs* 12, 4 (2012) : 192-200.
- Fondation INCA. « Analyses et recommandations de l'INCA concernant le projet de loi C-81 ». Mémoire présenté au Comité permanent des ressources humaines, du développement des compétences, du développement social et de la condition des personnes handicapées de la Chambre des communes (2018) : <https://www.noscommunes.ca/DocumentViewer/fr/42-1/HUMA/document-pertinent/10271429>.
- Forum des politiques publiques. « [Écarts de compétences, sous-emploi et égalité des chances sur le marché du travail pour des personnes en situation de handicap au Canada](#) ». *Forum des politiques publiques*. 2020.
- Garci, Linda J., Chantal Laroche et Jaques Barrette. "Work integration issues go beyond the nature of the communication disorder." *Journal of Communication Disorders* 36, 2 (2002) : 187 – 211.
- Gouvernement d'Irlande. "National Disability and Inclusion Strategy 2017-2021." (2016) : https://www.un.org/development/desa/disabilities/wp-content/uploads/sites/15/2019/10/Ireland_National-Disability-Inclusion-Strategy-2017-2021.pdf
- Gouvernement de l'Alberta. "[Alberta Disability Strategy](#)." (2002).

- Gouvernement de l'Alberta. "[People with disabilities](#)." 2021. *Imprimeur de la Reine pour l'Alberta*.
- Gouvernement de l'Alberta. "[Premier's Council On The Status of Persons With Disabilities Act](#)." 2020. *Imprimeur de la Reine pour l'Alberta*.
- Gouvernement de l'Alberta. "[Premier's Council on the Status of Persons with Disabilities](#)."
- Gouvernement de l'Écosse. "[A fairer Scotland for Disabled People](#)." Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées. *Gouvernement de l'Écosse*.
- Gouvernement de l'Écosse. "[Fairer Scotland Action Plan](#)." *Gouvernement de l'Écosse*. 2016.
- Gouvernement de la Colombie-Britannique. "[Accessibility 2024: Making B.C. the most progressive province in Canada for people with disabilities by 2024](#)."
- Gouvernement de la Colombie-Britannique. "[Accessible built environment" 2018 progress update—Building a better B.C. for people with Disabilities](#)." 2018
- Gouvernement de la Colombie-Britannique. "Services for people with disabilities" : <https://www2.gov.bc.ca/gov/content/family-social-supports/services-for-people-with-disabilities>
- Gouvernement de la Saskatchewan. "[Disability Strategy](#)."
- Gouvernement de la Saskatchewan. "[People Before Systems: Transforming the Experience of Disability in Saskatchewan](#)." *The Saskatchewan Disability Strategy* (2015).
- Gouvernement de la Saskatchewan. "[People with Disabilities](#)."
- Gouvernement de l'Île-du-Prince-Édouard, « [Programme d'accessibilité](#) ». 2020.
- Gouvernement de Terre-Neuve-et-Labrador. "[Access. Inclusion. Equity. Provincial Strategy for the Inclusion of Persons with Disabilities: How the Strategy will Work](#)."
- Gouvernement de Terre-Neuve-et-Labrador. "[Access. Inclusion. Equity. Provincial Strategy for the Inclusion of Persons with Disabilities: The Strategy](#)."
- Gouvernement de Terre-Neuve-et-Labrador. "[Consultations to Develop a Plan to Remove Barriers for People with Disabilities in Newfoundland and Labrador](#)."
- Gouvernement de Terre-Neuve-et-Labrador. "[Provincial Strategy for the Inclusion of Persons with Disabilities in Newfoundland and Labrador](#)."
- Gouvernement du Canada. « Assurance invalidité ». canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere/services/assurance/invalidite.html. Page consultée le 1^{er} mai 2020.

Gouvernement du Canada. « Normes d'accessibilité Canada : mandat » : <https://www.canada.ca/fr/normes-accessibilite-canada/organisation/mandat.html>.

Gouvernement du Manitoba. [Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains](#), CPLM ch. A1.7, 2013.

Gouvernement du Nouveau-Brunswick. « Personnes ayant un handicap » : https://www2.gnb.ca/content/gnb/fr/ministeres/developpement_social/personnes_handicapees.html

Gouvernement du Nouveau-Brunswick. « [Plan d'action pour les personnes ayant un handicap au Nouveau-Brunswick : une voie responsable vers l'égalité des chances!](#) ». *Conseil du premier ministre pour les personnes handicapées* (juillet 2020).

Gouvernement du Nouveau-Brunswick. « [Plan d'action sur les questions touchant les personnes handicapées : le temps d'agir, c'est maintenant](#) ». *Conseil du premier ministre pour les personnes handicapées* (décembre 2017).

Gouvernement du Royaume-Uni. "[A National Strategy for Disabled People to remove barriers and increase participation.](#)" *Disability Unit* (avril 2020).

Government Equalities Office and Equality and Human Rights Commission. "Equality Act 2010: guidance." Gouvernement du Royaume-Uni (2013) : <https://www.gov.uk/guidance/equality-act-2010-guidance>

GPII.net. "[The Global Public Inclusive Infrastructure.](#)"

Graffam, Joseph, Kaye Smith, Alison Shinkfield et Udo Polzin. "Employer Benefits and Costs of Employing a Person with a Disability." *Journal of Vocational Rehabilitation* 17 (2012) : 251-263.

Harris, Sarah Parker, Robert Gould, Patrick Ojok, Glenn Fujiura, Robin Jones, and Avery Olmstead Iv. "[Scoping Review of the Americans with Disabilities Act: What Research Exists, and Where Do We Go from Here?](#)." *Disability Studies Quarterly* 34, n° 3 (4 juin 2014).

Hartnett, Helen P., Heather Stuart, Hanna Thurman, Beth Loy et Linda Carter Batiste. "Employers' Perceptions of the Benefits of Workplace Accommodations: Reasons to Hire, Retain and Promote People with Disabilities." *Journal of Vocational Rehabilitation* 34, 1 (2011) : 17-23.

Health Nexus. "The Road to Decreasing Barriers Faced by People with Disabilities." *Ontario Health Promotion E-Bulletin*. <http://www.ohpe.ca/node/211>. Page consultée le 28 avril 2020.

Imrie, Rob. "Responding to the design needs of disabled people." *Journal of Urban Design* 5, 2 (2000) : 199-219.

Jaffrès, Fanny et Marie-Renée Guével. « L'emploi des personnes handicapées dans la fonction publique. Entre quota et non-discrimination, quelles pratiques des employeurs? » *Travail et emploi* 152 (2017) : 33-57.

Jones, Melanie K. et Peter J. Sloane. "Disability and skill mismatch." *Economic Record* 86, s1 (2010) : 101-114.

- Ju, Song, Eric Roberts et Dalun Zhang. "Employer attitudes toward workers with disabilities: A review of research in the past decade." *Journal of Vocational Rehabilitation* 38, 2 (2013) : 113-123.
- Kaye, H. Stephen, Lita H. Jans et Erica C. Jones. "Why don't employers hire and retain workers with disabilities?" *Journal of Occupational Rehabilitation* 21 (2011) : 526-536.
- Kemper, Alison, Kevin Stolarick, James B. Milway et Jutta Treviranus. "[Releasing Constraints : Projecting the Economic Impacts of Increased Accessibility in Ontario.](#)" Toronto : Martin Prosperity Institute, 2010.
- Kendall, Kristen M. et Gary L. Karns. "The Business Case for Hiring People with Disabilities." *Social Business* 8, 3 (2018) : 288.
- Kent, Mike. "Disability and elearning: Opportunities and barriers." *Disability Studies Quarterly* 35, 1 (2015) : www.dsqsds.org/article/view/3815
- Khetarpal, Abha. "Information and communication technology and disability." *Review of Market Integration* 6, 1 (2015) : 96-113.
- Konrad, Alison, Mark E. Moore, Eddy S. W. Ng, Alison J. Doherty et Katherine Breward. "Temporary work, underemployment and workplace accommodations: Relationship to well-being for workers with disabilities." *British Journal of Management* 24, 3 (2013) : 367-382.
- Korotchenko, Alexandra et Laura Hurd Clarke. "Power mobility and the built environment: The experiences of older Canadians." *Disability and Society* 29, 3 (2014) : 431-443.
- Kretser, Hans. "[Understanding Disability: Part 2 – the Eugenics Model.](#)"
- Kulkarni, Mukta et Mark L. Lengnick-Hall. "Obstacles to success in the workplace for people with disabilities: A review and research agenda." *Human Resource Development Review* 13, 2 (2013) : 158-180.
- Kulkarni, Mukta et Mark L. Lengnick-Hall. "Socialization of people with disabilities in the workplace." *HR Science Forum* 50, 4 (2011) : 521-540.
- Lazar, Jonathan et Paul Jaeger. "Reducing barriers to online access for people with disabilities." *Issues in Science and Technology* (2011) : 69-82.
- Lengnick-Hall, Mark L. Philip M. Gaunt et Mukta Kulkarni. "Overlooked and Underutilized: People with Disabilities and an Untapped Human Resource." *Human Resource Management* 47, 2 (2008) : 256.
- Letscher, Sylvain, Edith Jolicoeur, Mathieu Point, Élise Milot, Pauline Beaupré et Francine Julien-Gauthier. « Obstacles et facilitateurs à l'inclusion et à la participation sociale des personnes ayant des incapacités intellectuelles ». *Revue des sciences de l'éducation* 45, 2 (2019) : 1-26.
- Lewis, Clayton et Jutta Treviranus. "Public Policy and the Global Public Inclusive Infrastructure Project." *Interactions* 20, 5, (2013) : 62-66.
- Lid, Inger Marie et Per Koren Solvang. "(Dis)ability and the experience of accessibility in the urban environment." *ALTER, European Journal of Disability Research* 10 (2016) : 181-194.

- Lindsay, Sally, Elaine Cagliostro, Mikhaela Albarico, Neda Mortaji et Leora Karon. "A Systematic Review of the Benefits of Hiring People with Disabilities." *Journal of Occupational Rehabilitation* 28 (2018) : 634–655.
- Lindstrom, Lauren, Laurie G. Kahn et Heather Lindsey. "Navigating the Early Career Years: Barriers and Strategies for Young Adults with Disabilities." *Journal of Vocational Rehabilitation* 39, 1 (2013) : 1-12.
- Loi canadienne sur les droits de la personne*, 1985, ch. H-6, art. 25 <https://laws-lois.justice.gc.ca/PDF/H-6.pdf>
- Lysaght, Rosemary, Hélène Ouellette-Kuntz et Cheng-Jung Lin. 2012. "Untapped Potential: Perspectives on the Employment of People with Intellectual Disability." *Work* 41, 4 (2012) : 409-422.
- McBee-Black, Kerri et Jung Ha-Brookshire. "Exploring Clothing as a Barrier to Workplace Participation Faced by People Living with Disabilities." *Societies* 8, 19 (2019) : 1-17.
- McDowell, Caitlin et Ellie Fossey. "Workplace Accommodations for People with Mental Illness: A Scoping Review." *Journal of Occupational Rehabilitation* 25 (2015) : 197-206.
- Miethlich, Boris et Anett G. Oldenburg. "The Employment of Persons with Disabilities as a Strategic Asset: A Resource-Based-View using the Value-Rarity-Imitability-Organization (VRIO) Framework." *Journal of Eastern Europe Research in Business and Economics* (2019) : 1 - 13.
- Ministère de la Justice du Royaume-Uni. [Equity Act, 2010](#). *Gouvernement du Royaume-Uni*. 2010.
- Ministère de la Justice. « [Accessibilité intégrale 2030 : vers une Nouvelle-Écosse accessible](#) ». 2018. *Province de la Nouvelle-Écosse*.
- Ministère de la Justice. [Loi canadienne sur l'accessibilité](#). 2019. *Gouvernement du Canada*.
- Ministère de la Justice. [Loi sur l'équité en matière d'emploi, 1995, ch. 44](#). 1995. *Gouvernement du Canada*.
- Ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité. « [Accessibilité sur le terrain et dans les collectivités](#) ». *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario : rapport annuel* (2018).
- Ministère des Services sociaux de l'Australie. "[National Disability Strategy Second Implementation Plan](#)." *Gouvernement de l'Australie*. 2016.
- Ministère des Services sociaux de l'Australie. "[National Disability Strategy Second Implementation Plan](#)." *Gouvernement de l'Australie*. 2016.
- Ministère des Services sociaux de l'Australie. "[Progress Report to the Council of Australian Governments](#)." *National Disability Strategy 2010-2020*. *Gouvernement de l'Australie*. 2014.
- Ministère des Services sociaux de l'Australie. "[Third Implementation Plan 2019-2020: National Disability Strategy 2010-2020](#)." *Gouvernement de l'Australie*. 2020.
- Morris, Stuart. 2017. « [L'Enquête canadienne sur l'incapacité](#) ». *Statistique Canada*. *Centre des statistiques sur le genre, la diversité et l'inclusion*. Page consultée le 26 novembre 2020.

- Nations Unies. "[DFID's Strategy for Disability Inclusive Development 2018-23.](#)" *Department for International Development* (décembre 2018).
- Netto, Julie Ann, Polly Yeung, Errol Cocks et Beverley McNamara. "Facilitators and barriers to employment for people with mental illness: A qualitative study." *Journal of Vocational Rehabilitation* 44 (2016) : 61-72.
- Nota, Laura, Sara Santilli, Maria C. Ginerva et Salvatore Soresi. "Employer Attitudes towards the Work Inclusion of People with Disability." *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities* 27, 6 (2014) : 511-520.
- Office des personnes handicapées du Québec. « [Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale](#) ». *Office des personnes handicapées du Québec*. 2019.
- Office des personnes handicapées du Québec. « [Politique À part entière](#) ». *Office des personnes handicapées du Québec*. 2017.
- Onley, David C. « [Consultation des personnes handicapées de l'Ontario : Rapport du troisième examen de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario](#) ». *Université Carleton*. 2019.
- Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture. « Technologies de l'information et de la communication (TIC) ». <http://uis.unesco.org/fr/glossary-term/technologies-de-linformation-et-de-la-communication-tic>. Page consultée le 29 avril 2020.
- Ottawa Discoverability Network. "[Benefits of Hiring.](#)" 2019.
- Ottawa Discoverability Network. "[Frequently Asked Questions.](#)" 2019.
- Pfeiffer, Beth, Kerri Braun, Moya Kinealey, Maggie Derstine Matzak et Helene Polatajko. "Environmental Factors Impacting Work Satisfaction and Performance for Adults with Autism Spectrum Disorders." *Journal of Vocational Rehabilitation* 47 (2017) : 1-12.
- Point, Sébastien, Céline Charles-Fontaine et Gwenaël Berthélemé. 2010. « (Re)considérer le handicap : Regards croisés sur les approches en entreprise ». *Management & Avenir* 8, 38 (2010) : 293 - 305.
- Prince, Michael J. "[Inclusive Employment for Canadians with Disabilities Toward a New Policy Framework and Agenda.](#)" *IRPP Study*. 2016.
- Prince, Michael J. *Absent Citizens: Disability Politics and Policy in Canada*. Toronto : Presses de l'Université de Toronto, 2009.
- Pruden, Theresa Harvey. "[Independent Report on the Effectiveness of the Implementation of The Accessibility for Manitobans Act.](#)" *Gouvernement du Manitoba*. 2018.
- Purc-Stephenson, R. J., Samantha K. Jones et Carissa L. Ferguson. "Forget about the glass ceiling, I'm stuck in a glass box": A meta-ethnography of work participation for persons with physical disabilities." *Journal of Vocational Rehabilitation* 46 (2017) : 49-65.

- Québec Accessible. « [Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario](#) ». 2018.
- Québec Accessible. « [Loi québécoise actuelle](#) ». Québec Accessible. 2014.
- Raja, Deepti Samant. "[Bridging the Disability Divide through Digital Technologies.](#)" *World Development Report 2016 Background Paper*. 2016.
- Rusciano, Megan A. "Towards Full Inclusion: Addressing the Issue of Income Inequality for People with Disabilities in Canada". Dans *Disabling Barriers: Social Movements, Disability History, and the Law*, sous la direction de Benjamin Isitt et de Ravi Malhotra (Vancouver : Presses de l'Université de la Colombie-Britannique, 2017) : 161-188.
- Russinova, Zlatka, Shanta Griffin, Philippe Bloch, Nancy J. Wewiorski et Ilna Rosoklija. "Workplace Prejudice and Discrimination toward Individuals with Mental Illness." *Journal of Vocational Rehabilitation* 35, 3 (2011) : 227-241.
- Saleh, Matthew C. et Susanne M. Bruyère. "Leveraging Employer Practices in Global Regulatory Frameworks to Improve Employment Outcomes for People with Disabilities." *Social Inclusion* 6, 1 (2018) : 18-28.
- Santuzzi, Alecia M. et coll. 2014. "Invisible Disabilities: Unique Challenges for Employees and Organizations." *Industrial and Organizational Psychology* 7 (2) : 204-219.
- Secrétariat du Conseil du Trésor « [Culture : Stratégie sur l'accessibilité au sein de la fonction publique du Canada](#) ».
- Secrétariat du Conseil du Trésor « [L'environnement bâti : Stratégie sur l'accessibilité au sein de la fonction publique du Canada](#) ». *Gouvernement du Canada*. 2018.
- Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada. « [Lignes directrices sur la Politique sur les marchés : garantir l'accessibilité au moyen de marchés publics](#) ». (2019).
- Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada. « Politique sur les marchés ». <https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=14494>. Page consultée le 15 avril 2020.
- Secrétariat du Conseil du Trésor, « [Emploi : Stratégie sur l'accessibilité au sein de la fonction publique du Canada](#) ». 2019 : Page consultée le 13 juillet 2020.
- Secrétariat du Conseil du Trésor. « [Glossaire : Stratégie sur l'accessibilité au sein de la fonction publique du Canada](#) ».
- Secrétariat du Conseil du Trésor. « [Obligation de prendre des mesures d'adaptation : démarche générale à l'intention des gestionnaires](#) ». Page consultée le 29 avril 2020.
- Secrétariat du Conseil du Trésor. « [Services : Stratégie sur l'accessibilité au sein de la fonction publique du Canada](#) ».
- Secrétariat du Conseil du Trésor. « [Technologie : Stratégie sur l'accessibilité au sein de la fonction publique du Canada](#) ».

- Services publics et Approvisionnement Canada. « [SPAC met sur pied un centre d'expertise sur l'accessibilité dans l'approvisionnement](#) ».
- Sogémap. « Rapport d'évaluation : Évaluation de la mise en oeuvre de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale.* » (2017).
- Solovieva, Tatiana, Denetta Dowler et Richard Walls. "Employer Benefits from Making Workplace Accommodations." *Disability and Health Journal* 4, 1 (2011) : 39-45.
- Sprong, Matthew E., Emili Mikolajczyk, Frank D Buono, Kanako Iwanaga et Brianna Cerrito. "The Role of Disability in the Hiring Process: Does Knowledge of the Americans with Disabilities Act Matter?" *Journal of Rehabilitation* 85, 4 (2019) : 42-49.
- Statistique Canada, « [Enquête canadienne sur l'incapacité, 2017](#) », *Le Quotidien* (novembre 2018).
- Thomson, Greg. "What is the AODA?" *Accessibility for Ontarians with Disabilities Act* (2018) : <https://aoda.ca/what-is-the-aoda/>
- Tompa, Émile, Daniel Samosh et Normand Boucher. « Écarts de compétences, sous-emploi et égalité des chances sur le marché du travail pour des personnes en situation de handicap au Canada ». *Compétences de l'avenir* (janvier 2020) : <https://ppforum.ca/wp-content/uploads/2020/01/ÉcartsDeCompétences-MarchéDuTravailFPP-JAN2020-Feb6.pdf>
- Treviranus, Jutta. "Appendix C – Panelist Contribution: DIA Accessibility Review". Dans *DSAP Supplemental Report on the Sidewalk Labs Digital Innovation Appendix (DIA)*, Waterfront Toronto's Digital Strategy Advisory Panel, (2020) : 103-112.
- Treviranus, Jutta. "Leveraging the Web as a Platform for Economic Inclusion." *Behavioural Science Law* 32 (2014) : 94-103.
- UNNATI.org. "[Design Manual for a Barrier-Free Built Environment.](#)" (2004) : Page consultée le 28 avril 2020.
- Vanderheiden, Gregg et Jutta Treviranus. "Creating a Global Public Inclusive Infrastructure." Dans *Universal Access in Human-Computer Interaction. Design for All and eInclusion. Actes de la 6^e Conférence internationale, Universal Access in Human-Computer Interaction, Orlando, États-Unis, du 9 au 14 juillet*, sous la direction de Constantine Stephanidis (2011) : 517-526.
- von Schrader, Sarah, Valerie Malzer et Susanne Bruyère. "Perspectives on Disability Disclosure: The Importance of Employer Practices and Workplace Climate." *Employee Responsibilities and Rights Journal* 26 (2014) : 237-255.
- Vornholt, Katharina, Sjr Uitdewilligen et Frans J. N. Nijhuis. "Factors Affecting the Acceptance of People with Disabilities at Work: A Literature Review." *Journal of Human Rights and Social Work* 23, (2013) : 463-475.
- Watling, Sue. "Digital Exclusion: Coming Out from Behind Closed Doors." *Disability and Society* 26, 4 (2011) : 491-495.

Withers, A. J. *Disability Politics & Theory*. Halifax et Winnipeg : Fernwood Publishing, 2012.

World Health Organization. "Disabilities." who.int/topics/disabilities/en/. Page consultée le 29 avril 2020.

Zribi, Gérard. « Le travail des personnes handicapées dans notre société. Problématiques actuelles. » *Vie sociale et traitements* 128 (2015) : 23-28.

Notes en fin d'ouvrage

¹ Statistique Canada, « [Enquête canadienne sur l'incapacité, 2017](#) », *Le Quotidien* (novembre 2018) : Page consultée le 14 août 2020.

² *Ibid.*

³ *Ibid.*

⁴ *Ibid.*

⁵ *Ibid.*

⁶ *Ibid.*

⁷ *Ibid.*

⁸ J. Treviranus, « Appendix C – Panelist Contribution: DIA Accessibility Review ». Dans *DSAP Supplemental Report on the Sidewalk Labs Digital Innovation Appendix (DIA)*, Waterfront Toronto's Digital Strategy Advisory Panel, 2020: 103-112.

⁹ M. J. Prince, *Absent Citizens: Disability Politics and Policy in Canada* (Toronto : Presses de l'Université de Toronto, 2009).

¹⁰ *Ibid.* : 9.

¹¹ *Ibid.* : 13.

¹² [Loi canadienne sur l'accessibilité](#), L.C. 2019, ch. 10. Page consultée le 17 août 2020.

¹³ Emploi et Développement social Canada. « Bâtir un Canada accessible pour les personnes en situation de handicap ». <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/programmes/canada-accessible.html>. Page consultée le 17 août 2020.

¹⁴ Cité dans Prince, *Absent Citizens*, p. 68.

¹⁵ Prince, *op. cit.* : 69.

¹⁶ *Ibid.* : 36.

¹⁷ *Ibid.* : 36-37.

¹⁸ R.J. Purc-Stephenson, R.S.K. Jones et C.L. Ferguson, « Forget about the glass ceiling, I'm stuck in a glass box »: A meta-ethnography of work participation for persons with physical disabilities », *Journal of Vocational Rehabilitation* 46 (2017) : 61.

¹⁹ K. Vornholt, S. Uitdewilligen et F.J.N. Nijhuis, « Factors Affecting the Acceptance of People with Disabilities at Work: A Literature Review », *Journal of Human Rights and Social Work* 23 (2013) : 463.

²⁰ M. Kulkarni, M. L. Lengnick-Hall, « Obstacles to Success in the Workplace for People with Disabilities: A Review and Research Agenda », *Human Resource Development Review* 13, 2 (2013) : 168-169.

²¹ M. Kulkarni, M.L. Lengnick-Hall, « Socialization of People with Disabilities in the Workplace », *HR Science Forum* 50, 4 (2011) : 524.

²² *Ibid.* : 526.

²³ *Ibid.* : 526.

²⁴ B. Pfeiffer. « Environmental Factors Impacting Work Satisfaction and Performance for Adults with Autism Spectrum Disorders ». *Journal of Vocational Rehabilitation* 47 (2017) : 6.

²⁵ M.J. Prince, « Inclusive Employment for Canadians with Disabilities Toward a New Policy Framework and Agenda ». *IRPP Study* (août 2016) : <https://irpp.org/wp-content/uploads/2016/08/study-no60.pdf>.

²⁶ H.S. Kaye, L. H. Jans et E.C. Jones, « Why Don't Employers Hire and Retain Workers with Disabilities? » *Journal of Occupational Rehabilitation* 21 (2011) : 528-529.

²⁷ Par exemple, Kulkarni et Lengnick-Hall (2013).

²⁸ R. Brisbois, « Business Benefits of Accessible Workplaces ». *The Conference Board of Canada* (juin 2014) : conferenceboard.ca/e-library/abstract.aspx?did=6264.

²⁹ Deloitte, « Pour une plus grande inclusion : l'intégration des personnes handicapées en milieu de travail : livre blanc, sommaire des tables rondes *Parlons de diversité* de Deloitte ».

³⁰ *Ibid.*

³¹ M.E. Sprong et coll., « The Role of Disability in the Hiring Process: Does Knowledge of the Americans with Disabilities Act Matter? » *Journal of Rehabilitation* 85, 4 (2019) : 43.

³² *Ibid.* : 43.

³³ É. Tompa, D. Samosh et N. Boucher, « Écarts de compétences, sous-emploi et égalité des chances sur le marché du travail pour des personnes en situation de handicap au Canada » : <https://ppforum.ca/wp-content/uploads/2020/01/ÉcartsDeCompétences-MarchéDuTravailFPP-JAN2020-Feb6.pdf>.

³⁴ Cité dans J. Burke et coll., « Employers' Attitudes Towards Hiring and Retaining People with Disabilities: A Review of the Literature ». *Australian Journal of Rehabilitation Counselling* 19, 1 (2013) : 23-24.

³⁵ Purc-Stephenson, Jones et Ferguson, « Forget about the glass ceiling » (2016) : 61.

³⁶ *Ibid.* : 61.

³⁷ Comité consultatif Personnes handicapées, « L'accompagnement des milieux de travail en matière d'intégration, de réintégration et de maintien en emploi des personnes handicapées ». ccpersonneshandicapees.com/wp-content/uploads/2019/11/AVIS-CCPH-Accompagnement-des-MT-Mai-2019.pdf : ccpersonneshandicapees.com/wp-content/uploads/2019/11/AVIS-CCPH-Accompagnement-des-MT-Mai-2019.pdf.

³⁸ M.A. Rusciano, « Towards Full Inclusion: Addressing the Issue of Income Inequality for People with Disabilities in Canada ». Dans *Disabling Barriers: Social Movements, Disability History, and the Law*, sous la direction de Benjamin Isitt et de Ravi Malhotra (2017) : 161-163.

³⁹ S. Ju, E. Roberts et D. Zhang, « Employer Attitudes Toward Workers with Disabilities: A Review of Research in the Past Decade », *Journal of Vocational Rehabilitation* 38, 2 (2013) : 119.

⁴⁰ Sprong et coll., *op. cit.* : 43.

⁴¹ *Ibid.* : 43.

⁴² L. Nota et coll., « Employer Attitudes towards the Work Inclusion of People with Disability », *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities* 27, 6 (2014) : 513.

⁴³ Prince, *Absent Citizens* : 38.

⁴⁴ Sprong et coll., *op. cit.* : 43.

⁴⁵ Nota, *op. cit.* : 513.

⁴⁶ Z. Russinova, « Workplace Prejudice and Discrimination toward Individuals with Mental Illness ». *Journal of Vocational Rehabilitation* 35, 3 (2011) : 228.

⁴⁷ J. Netto et coll., « Facilitators and barriers to employment for people with mental illness: A qualitative study ». *Journal of Vocational Rehabilitation* 44 (2016) : 70.

⁴⁸ Santuzzi et coll., *op. cit.* : 207.

⁴⁹ *Ibid.* : 207.

⁵⁰ *Ibid.* : 208.

⁵¹ S. von Schrader, V. Malzer et S. Bruyère, « Perspectives on Disability Disclosure: The Importance of Employer Practices and Workplace Climate », *Employee Responsibilities and Rights Journal* 26 (2014) : 240-241.

⁵² Russinova et coll., *op. cit.* : 228.

⁵³ *Ibid.* : 228.

⁵⁴ von Schrader, Malzer et Bruyère, *op. cit.* : 240-241.

⁵⁵ C. McDowell et E. Fossey, « Workplace Accommodations for People with Mental Illness: A Scoping Review », *Journal of Occupational Rehabilitation*, 25, 1 (2015) : 198.

⁵⁶ Morris, Stuart. 2017. « [L'Enquête canadienne sur l'incapacité](#) ». Statistique Canada. Centre des statistiques sur le genre, la diversité et l'inclusion. Page consultée le 26 novembre 2020.

⁵⁷ Cité dans Kulkarni et Lengnick-Hall (2013) : 160-161.

⁵⁸ Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse du Québec, « L'accès à l'égalité en emploi. Guide pour l'intégration des personnes handicapées » : cdpdj.qc.ca/fr/droits-de-A12-la-personne/responsabilites-employeurs/outils/documents/89-Guide-integration-personnes-handicapees.pdf

⁵⁹ M. K. Jones et P. J. Sloane, « Disability and Skill Mismatch ». *Economic Record* 86, s1 (2010) : 102.

-
- ⁶⁰ Fondation INCA. « Analyses et recommandations de l'INCA concernant le projet de loi C-81 ». Mémoire présenté au Comité permanent des ressources humaines, du développement des compétences, du développement social et de la condition des personnes handicapées de la Chambre des communes (2018) : <https://www.noscommunes.ca/DocumentViewer/fr/42-1/HUMA/document-pertinent/10271429>.
- ⁶¹ K. McBee-Black et J. Ha-Brookshire, « Exploring Clothing as a Barrier to Workplace Participation Faced by People Living with Disabilities ». *Societies* 8, 19 (2018) : 14.
- ⁶² *Ibid.* : 4. Voir également Comité consultatif Personnes handicapées, *op. cit.*
- ⁶³ *Ibid.* : 2.
- ⁶⁴ L. Lindstrom, L.G. Kahn et H. Lindsey, « Navigating the Early Career Years: Barriers and Strategies for Young Adults with Disabilities ». *Journal of Vocational Rehabilitation* 39, 1 (2013) : 1.
- ⁶⁵ Tompa, Samosh et Boucher, *op. cit.* : <https://ppforum.ca/wp-content/uploads/2020/01/ÉcartsDeCompétences-MarchéDuTravailFPP-JAN2020-Feb6.pdf>.
- ⁶⁶ Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse du Québec, *op. cit.*
- ⁶⁷ A. Konrad, et coll., « Temporary Work, Underemployment and Workplace Accommodations: Relationship to Well-being for Workers with Disabilities ». *British Journal of Management* 24, 3 (2013) : 367.
- ⁶⁸ Jones et Sloane, *op. cit.* : 101.
- ⁶⁹ R. Lysaght, H. Ouellette-Kuntz et C.-J. Lin, « Untapped Potential: Perspectives on the Employment of People with Intellectual Disability », *Work* 41, 4 (2012) : 410.
- ⁷⁰ G. Zribi, « Le travail des personnes handicapées dans notre société. Problématiques actuelles ». *Vie sociale et traitements* 128: (2015) : 24.
- ⁷¹ S. Letscher et coll., « Obstacles et facilitateurs à l'inclusion et à la participation sociale des personnes ayant des incapacités intellectuelles ». *Revue des sciences de l'éducation* 45, 2 (2019) : 15-20.
- ⁷² Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse du Québec, *op. cit.*
- ⁷³ A. R. Bosma et coll., « Facilitators, Barriers and Support Needs for Staying at Work with a Chronic Condition: A Focus Group Study ». *BMC Public Health* 20 (2020) : 208.
- ⁷⁴ Cité dans F. Jaffrès et M.-R. Guével, « L'emploi des personnes handicapées dans la fonction publique. Entre quota et non-discrimination, quelles pratiques des employeurs? » *Travail et emploi* 152 (2017) : 51.
- ⁷⁵ Gouvernement du Canada, « Emploi : Stratégie sur l'accessibilité au sein de la fonction publique du Canada ». (2019) : <https://www.canada.ca/fr/gouvernement/fonctionpublique/mieux-etre-inclusion-diversite-fonction-publique/diversite-equite-matiere-emploi/accessibilite-fonction-publique/strategie-accessibilite-fonction-publique-tdm/strategie-accessibilite-fonction-publique-emploi.html>. Page consultée le 13 juillet 2020.
- ⁷⁶ *Ibid.*
- ⁷⁷ *Ibid.*
- ⁷⁸ *Ibid.*
- ⁷⁹ *Ibid.*
- ⁸⁰ *Ibid.*
- ⁸¹ I.M. Lid et P.K. Solvang, « (Dis)ability and the experience of accessibility in the urban environment ». *ALTER, European Journal of Disability Research* 10 (2016) : 190.
- ⁸² P. J. Clarke et coll., « Participation Among Adults with Disability: The Role of the Urban Environment ». *Social Science and Medicine* 72, 10 (2011) : 1674-1684.
- ⁸³ *Ibid.* : 1683.
- ⁸⁴ A. Korotchenko et L.H. Clarke, « Power Mobility and the Built Environment: The Experiences of Older Canadians », *Disability and Society* 29, 3 (2014) : 431-443.
- ⁸⁵ *Ibid.* : 441.
- ⁸⁶ A. Foley et B.A. Ferri, « Technology for People, not Disabilities: Ensuring Access and Inclusion », *Journal of Research in Special Education Needs* 12, 4 (2012) : 192-200.
- ⁸⁷ *Ibid.* : 196.
- ⁸⁸ UNNATI.org, « Design Manual for a Barrier-Free Built Environment, » 2004. Consulté à l'adresse suivante : unnati.org/pdfs/manuals/barrier-free-built-environment.pdf.

-
- ⁸⁹ Health Nexus. « The Road to Decreasing Barriers Faced by People with Disabilities ». *Ontario Health Promotion E-Bulletin*. ohpe.ca/node/211.
- ⁹⁰ Pfeiffer, *op. cit.* : 6-7.
- ⁹¹ R. Imrie, « Responding to the Design Needs of disabled People ». *Journal of Urban Design* 5, 2 (2000) : 216-217.
- ⁹² *Ibid.* : 202-203.
- ⁹³ Gouvernement du Canada, « L'environnement bâti : Stratégie sur l'accessibilité au sein de la fonction publique du Canada », <https://www.canada.ca/fr/gouvernement/fonctionpublique/mieux-etre-inclusion-diversite-fonction-publique/diversite-equite-matiere-emploi/accessibilite-fonction-publique/strategie-accessibilite-fonction-publique-tdm/strategie-accessibilite-fonction-publique-environnement-bati.html#toc1>. Page consultée le 18 août 2020.
- ⁹⁴ *Ibid.*
- ⁹⁵ L.J. Garci, C. Laroche et J. Barrette, « Work Integration Issues Go Beyond the Nature of the Communication Disorder », *Journal of Communication Disorders* 35, 2 (2002) : 190.
- ⁹⁶ *Ibid.* : 188.
- ⁹⁷ *Ibid.* : 187.
- ⁹⁸ *Ibid.* : 197.
- ⁹⁹ Gouvernement du Canada, « Culture : Stratégie sur l'accessibilité au sein de la fonction publique du Canada », <https://www.canada.ca/fr/gouvernement/fonctionpublique/mieux-etre-inclusion-diversite-fonction-publique/diversite-equite-matiere-emploi/accessibilite-fonction-publique/strategie-accessibilite-fonction-publique-tdm/strategie-accessibilite-fonction-publique-culture.html>. Page consultée le 20 août 2020.
- ¹⁰⁰ Gouvernement de Canada, « Services : Stratégie sur l'accessibilité au sein de la fonction publique du Canada », <https://www.canada.ca/fr/gouvernement/fonctionpublique/mieux-etre-inclusion-diversite-fonction-publique/diversite-equite-matiere-emploi/accessibilite-fonction-publique/strategie-accessibilite-fonction-publique-tdm/strategie-accessibilite-fonction-publique-services.html>. Page consultée le 20 août 2020.
- ¹⁰¹ *Ibid.*
- ¹⁰² Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture, « Technologies de l'information et de la communication (TIC) ». <http://uis.unesco.org/fr/glossary-term/technologies-de-linformation-et-de-la-communication-tic>.
- ¹⁰³ S. Watling, « Digital Exclusion: Coming Out from Behind Closed Doors ». *Disability and Society* 26, 4 (2011) : 492-493.
- ¹⁰⁴ M. Kent, « Disability and eLearning: Opportunities and Barriers », *Disability Studies Quarterly* 35, 1 (2015) : dsq-sds.org/article/view/3815.
- ¹⁰⁵ *Ibid.* : 4.
- ¹⁰⁶ J. Lazar et P. Jaeger, « Reducing Barriers to Online Access for People with Disabilities ». *Issues in Science and Technology* (2011) : 75.
- ¹⁰⁷ *Ibid.* : 70.
- ¹⁰⁸ J. Borg, A. Lantz et J. Gulliksen, « Accessibility to Electronic Communication for People with Cognitive Disabilities: A Systematic Search and Review of Empirical Evidence », *Universal Access in the Information Society* 14 (2014) : 547.
- ¹⁰⁹ *Ibid.* : 547.
- ¹¹⁰ A. Khetarpal, « Information and Communication Technology and Disability ». *Review of Market Integration* 6, 1 (2015) : 99; 109. Voir également Watling, Sue, *op. cit.*
- ¹¹¹ G. Vanderheiden et J. Treviranus, « Creating a Global Public Inclusive Infrastructure », Dans *Universal Access in Human-Computer Interaction. Design for All and eInclusion. Actes de la 6^e Conférence internationale, Universal Access in Human-Computer Interaction, Orlando, États-Unis, du 9 au 14 juillet*, sous la direction de Constantine Stephanidis (2011) : 517-518.
- ¹¹² GPII.net, « The Global Public Inclusive Infrastructure », gpii.net.
- ¹¹³ Gouvernement du Canada, « Technologie : Stratégie sur l'accessibilité au sein de la fonction publique du Canada ». <https://www.canada.ca/fr/gouvernement/fonctionpublique/mieux-etre-inclusion-diversite-fonction-publique/diversite-equite-matiere-emploi/accessibilite-fonction-publique/strategie-accessibilite-fonction-publique-tdm/strategie-accessibilite-fonction-publique-technologie.html>. Page consultée le 18 août 2020.
- ¹¹⁴ *Ibid.*
- ¹¹⁵ *Ibid.*
- ¹¹⁶ *Ibid.*

¹¹⁷ Association canadienne pour l'intégration communautaire et Personnes d'abord du Canada. « Recommandations visant à renforcer le projet de loi C-81, *Loi visant à faire du Canada un pays exempt d'obstacles* ». Mémoire présenté au Comité permanent des ressources humaines, du développement des compétences, du développement social et de la condition des personnes handicapées de la Chambre des communes (2018) :

<https://www.noscommunes.ca/DocumentViewer/fr/42-1/HUMA/document-pertinent/10271429>.

¹¹⁸ *Ibid.*

¹¹⁹ C. Lewis et J. Treviranus. « Public Policy and the Global Public Inclusive Infrastructure Project ». *Interactions* 20, 5 (2013) : 64-65.

¹²⁰ Forum des politiques publiques. « Écarts de compétences, sous-emploi et égalité des chances sur le marché du travail pour des personnes en situation de handicap au Canada ». <https://ppforum.ca/fr/publications/ecarts-de-competences-pour-des-personnes-en-situation-de-handicap/>. Page consultée le 28 octobre 2020.

¹²¹ D.S. Raja, « Bridging the Disability Divide through Digital Technologies », *World Development Report* (2016) : <pubdocs.worldbank.org/en/123481461249337484/WDR16-BP-Bridging-the-Disability-Divide-through-Digital-Technology-RAJA.pdf>

¹²² *Ibid.*

¹²³ *Ibid.*

¹²⁴ Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, « Politique sur les marchés », https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc_fra.aspx?id=14494.

¹²⁵ *Ibid.*

¹²⁶ Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, « Lignes directrices sur la Politique sur les marchés : garantir l'accessibilité au moyen de marchés publics » :

https://www.gcpedia.gc.ca/gcwiki/images/6/6e/Accessibility_in_Procurement_Guidance_-_April_2019_%28FR%29_V2.pdf.

¹²⁷ Services publics et Approvisionnement Canada, « SPAC met sur pied un centre d'expertise sur l'accessibilité dans l'approvisionnement » (2019) : <https://achatsetventes.gc.ca/spac-met-sur-pied-un-centre-d-expertise-sur-l-accessibilite-dans-l-approvisionnement>.

¹²⁸ *Ibid.*

¹²⁹ Gouvernement du Canada, « Normes d'accessibilité Canada : mandat », <https://www.canada.ca/fr/normes-accessibilite-canada/organisation/mandat.html>.

¹³⁰ *Ibid.*

¹³¹ Gouvernement du Canada, « Technologie : Stratégie sur l'accessibilité au sein de la fonction publique du Canada ». <https://www.canada.ca/fr/gouvernement/fonctionpublique/mieux-etre-inclusion-diversite-fonction-publique/diversite-equite-matiere-emploi/accessibilite-fonction-publique/strategie-accessibilite-fonction-publique-tdm/strategie-accessibilite-fonction-publique-technologie.html>. Page consultée le 18 août 2020.

¹³² *Ibid.*

¹³³ *Ibid.*

¹³⁴ K.M. Kendall et G.L. Karns. « The Business Case for Hiring People with Disabilities ». *Social Business* 8, 3 (2018) : 288.

¹³⁵ *Ibid.* : 277.

¹³⁶ M.L. Lengnick-Hall, P.M. Gaunt et M. Kulkarni, « Overlooked and Underutilized: People with Disabilities and an Untapped Human Resource », *Human Resource Management* 47,2 (2008) : 256.

¹³⁷ H.P. Hartnett et coll., « Employers' Perceptions of the Benefits of Workplace Accommodations: Reasons to Hire, Retain and Promote People with Disabilities », *Journal of Vocational Rehabilitation* 34, 1 (2011) : 17-23.

¹³⁸ B. Miethlich et A.G. Oldenburg, « The Employment of Persons with Disabilities as a Strategic Asset: A Resource-Based-View using the Value-Rarity-Imitability-Organization (VRIO) Framework », *Journal of Eastern Europe Research in Business and Economics* (2019) : 1.

¹³⁹ Jones et Sloane, *op. cit.* : 101; Kendall, Kristen et Karns, *op. cit.* : 288.

¹⁴⁰ S. Beyer et A. Beyer, « The economic impact of inclusion in the open labour market for persons with disabilities ». European Association of Service Providers for Persons with Disabilities :

<https://www.easped.eu/sites/default/files/sites/default/files/News/978-3-639-73089-0.pdf>

(page consultée le 11 mai 2020).

¹⁴¹ Lengnick-Hall et coll. : 269.

¹⁴² T. Alm Andreassen, « Disability as an Asset? Reflections on Employment Patterns in the Health and Social Care Sector ». *Disability Studies Quarterly* 32, 2 (2012) : dsq-sds.org/article/view/3278

¹⁴³ Konrad et coll. (2012), *op. cit.* : 367-382.

¹⁴⁴ Kristen et Karns, *op. cit.* : 277-292.

¹⁴⁵ S. Lindsay et coll., « A Systematic Review of the Benefits of Hiring People with Disabilities », *Journal of Occupational Rehabilitation* 28 (2018) : 650.

¹⁴⁶ Lysaght, Ouellette-Kuntz et Lin (2012), *op. cit.* : 410.

¹⁴⁷ J. Treviranus, « Leveraging the Web as a Platform for Economic Inclusion ». *Behavioural Science Law* 32 (2014) : 96.

¹⁴⁸ T. Solovieva, D. Dowler et R. Walls, « Employer Benefits from Making Workplace Accommodations ». *Disability and Health Journal* 4, 1 (2011) : 39-45.

¹⁴⁹ J. Graffam et coll., « Employer Benefits and Costs of Employing a Person with a Disability », *Journal of Vocational Rehabilitation* 17 (2012) : 256-257.

¹⁵⁰ *Ibid.* : 18-19.

¹⁵¹ Deloitte (2010), *op. cit.*

¹⁵² S. Point, C. Charles-Fontaine et G. Berthélemé, « (Re)considérer le handicap : Regards croisés sur les approches en entreprise », *Management & Avenir* 8, 38 (2010) : 304.

¹⁵³ Miethlich et Oldenburg (2019), *op. cit.* : 1.

¹⁵⁴ Beyer et Beyer (2020) : 65-66.

¹⁵⁵ Comité consultatif Personnes handicapées (2019), *op. cit.* : 20.

¹⁵⁶ Accenture, « Getting to Equal: The Disability Inclusion Advantage », *AAPD and Disability: IN* (2018) : 6-7.

https://www.accenture.com/t20181108T081959Z_w_us-en/acnmedia/PDF-89/Accenture-Disability-Inclusion-Research-Report.pdf#zoom=50. Page consultée le 10 septembre 2020.

¹⁵⁷ *Ibid.* : 6-7.

¹⁵⁸ Lindsay et coll., *op. cit.* : 634-655.

¹⁵⁹ Ottawa Discoverability Network. « FAQ » <https://ottawa.discoverability.network/business/faqs/>. Page consultée le 14 septembre 2020.

¹⁶⁰ Comité consultatif Personnes handicapées (2019) et H. Hartnett et coll. (2011), *op. cit.* : 17-23.

¹⁶¹ Ottawa Discoverability Network, « Benefits of Hiring ». Consulté le 9 septembre 2020 à l'adresse suivante :

<https://ottawa.discoverability.network/business/benefits-of-hiring/>

¹⁶² Kendall et Karns (2012), *op. cit.* : 289.

¹⁶³ Lindsay et coll., *op. cit.* : 649.

¹⁶⁴ Donovan, Rich. Return on Disability. « Design Delight from Disability. Report Summary: The Global Economics of Disability ». Septembre 2020. Page consultée le 19 novembre 2020. [http://rod-](http://rod-group.com/sites/default/files/Summary%20Report%20-%20The%20Global%20Economics%20of%20Disability%202020.pdf)

[group.com/sites/default/files/Summary%20Report%20-%20The%20Global%20Economics%20of%20Disability%202020.pdf](http://rod-group.com/sites/default/files/Summary%20Report%20-%20The%20Global%20Economics%20of%20Disability%202020.pdf)

¹⁶⁵ Lysaght, Ouellette-Kuntz et Lin, *op. cit.* : 409.

¹⁶⁶ *Ibid.* : 410.

¹⁶⁷ Raja, Deepti Samant, *Bridging the Disability Divide* (2016), *op. cit.* : 23. World Bank Group. Consulté le

9 septembre 2020 à l'adresse suivante : <pubdocs.worldbank.org/en/123481461249337484/WDR16-BP-Bridging-the-Disability-Divide-through-Digital-Technology-RAJA.pdf>.

¹⁶⁸ Lindsay et coll., *op. cit.* : 649.

¹⁶⁹ Alison et coll. (2012), *op. cit.* : 367-382.

¹⁷⁰ Beyer, Stephen et Annie Beyer : 67.

¹⁷¹ Conference Board of Canada (juin 2014), *op. cit.* : 5-10.

¹⁷² Kemper, Alison, Kevin Stolarick, James B. Milway et Jutta Treviranus. *Releasing Constraints : Projecting the Economic Impacts of Increased Accessibility in Ontario*. (Toronto : Martin Prosperity Institute, 2010).

https://books.scholarsportal.info/en/read?id=/ebooks/ebooks0/gibson_cpcc/2010-09-17/1/10406146

-
- ¹⁷³ Lindsay et coll., *op. cit.* : 648.
- ¹⁷⁴ Raja (2016), *op. cit.* : 5.
- ¹⁷⁵ Alm Andreassen (2012).
- ¹⁷⁶ M. C. Saleh et S. M. Bruyère, « Leveraging Employer Practices in Global Regulatory Frameworks to Improve Employment Outcomes for People with Disabilities », *Social Inclusion* 6, 1 (2018) : 18-28.
- ¹⁷⁷ Conference Board of Canada (2014), *op. cit.* : 14-16.
- ¹⁷⁸ Lysaght, Ouellette-Kuntz et Lin, *op. cit.* : 417-419.
- ¹⁷⁹ Graffam (2002), *op. cit.* : 257.
- ¹⁸⁰ Hartnett et coll. (2011), *op. cit.* : 17-23.
- ¹⁸¹ Office des personnes handicapées du Québec, « *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* », (2019) : <https://www.ophq.gouv.qc.ca/loi-et-politiques/loi-assurant-l'exercice-des-droits-des-personnes-handicapees.html>
- ¹⁸² Office des personnes handicapées du Québec, « Politique À part entière » (2017) : <https://www.ophq.gouv.qc.ca/loi-et-politiques/politique-a-part-entiere.html>
- ¹⁸³ Sogémap, « Rapport d'évaluation : Évaluation de la mise en oeuvre de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* » (2017).
- ¹⁸⁴ *Ibid.*, p. 43.
- ¹⁸⁵ *Ibid.*, p. 69.
- ¹⁸⁶ Québec Accessible, « Loi québécoise actuelle » (2014) : <http://www.quebec-accessible.ca/index.php/ressources/lois/canada/loi-quebec/loi-quebec-2004/>
- ¹⁸⁷ *Ibid.*
- ¹⁸⁸ *Ibid.*
- ¹⁸⁹ Accessibility for Ontarians with Disabilities Act, « Guide to the Act », <https://aoda.ca/guide-to-the-act/>
- ¹⁹⁰ Québec Accessible, « *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* », <http://www.quebec-accessible.ca/index.php/ressources/lois/canada/ontario/>
- ¹⁹¹ G. Thomson, « What is the AODA? » *Accessibility for Ontarians with Disabilities Act* (2018) : <https://aoda.ca/what-is-the-aoda/>
- ¹⁹² Ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité, « Accessibilité sur le terrain et dans les collectivités » *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario : rapport annuel* (2018) : https://files.ontario.ca/msaa-aoda-annual_report-2018-fr-2019-27-09.pdf
- ¹⁹³ D.C. Onley, « Consultation des personnes handicapées de l'Ontario : rapport du troisième examen de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* » : <https://files.ontario.ca/seniors-accessibility-third-review-of-aoda-fr-2019.pdf>
- ¹⁹⁴ *The Accessibility for Manitobans Act*, CCSM c A1.7, 2013 : <http://www.accessibilitymb.ca/law.html>
- ¹⁹⁵ T.H. Pruden, « Independent Report on the Effectiveness of the Implementation of The Accessibility for Manitobans Act » (2018) : <http://www.accessibilitymb.ca/pdf/ama-review.pdf>
- ¹⁹⁶ *Ibid.*, p. 64.
- ¹⁹⁷ Direction de l'accessibilité, « Normes en matière d'accessibilité », *Province de la Nouvelle-Écosse* : <https://novascotia.ca/accessibility/fr/>
- ¹⁹⁸ Ministère de la Justice. « Accessibilité intégrale 2030 : vers une Nouvelle-Écosse accessible ». 2018. Province de la Nouvelle-Écosse, (2018) : 6. <https://novascotia.ca/accessibility/access-by-design/access-by-design-2030-fr.pdf>
- ¹⁹⁹ Gouvernement de la Colombie-Britannique, « Accessibility 2024: Making B.C. the most progressive province in Canada for people with disabilities by 2024 » : <https://www2.gov.bc.ca/assets/gov/government/about-the-bc-government/accessible-bc/accessibility-2024/docs/accessibility2024.pdf>
- ²⁰⁰ Gouvernement de la Colombie-Britannique, « Services for people with disabilities » : <https://www2.gov.bc.ca/gov/content/family-social-supports/services-for-people-with-disabilities>
- ²⁰¹ Disability Alliance BC, « The Right Fit Pilot Project: Frequently Asked Questions » (juin 2018) : <https://disabilityalliancebc.org/wp-content/uploads/2018/06/RFP-FAQs-June-2018.pdf>

- ²⁰² Gouvernement de la Colombie-Britannique, « Accessible built environment » 2018 progress update—Building a better B.C. for people with Disabilities (2018) : <https://www2.gov.bc.ca/gov/content/governments/about-the-bc-government/accessibility/report-library/2018-progress-update#accessible-built-environment>
- ²⁰³ Gouvernement de l'Alberta, « People with disabilities » : <https://www.alberta.ca/disability-supports.aspx>
- ²⁰⁴ Gouvernement de l'Alberta, « Premier's Council On The Status of Persons With Disabilities Act », *Imprimeur de la Reine pour l'Alberta* (2020) : https://www.qp.alberta.ca/1266.cfm?page=P21.cfm&leg_type=Acts&isbncln=9780779817214
- ²⁰⁵ Gouvernement de l'Alberta, « Premier's Council on the Status of Persons with Disabilities » : <https://www.alberta.ca/premiers-council-status-of-persons-with-disabilities.aspx>
- ²⁰⁶ « Alberta Disability Strategy », Gouvernement de l'Alberta, 2002. http://www.assembly.ab.ca/lao/library/egovdocs/2002/alpm/137129_02.pdf. Gouvernement de l'Alberta, « Alberta Disability Strategy » (2002) : <https://open.alberta.ca/dataset/da0e943f-080a-4438-abdc-193184240f80/resource/fafec861-4061-4c78-89d2-9c479d95fdbd/download/goa-alberta-disability-strategy-summary-document.pdf>.
- ²⁰⁷ Gouvernement de la Saskatchewan, « Disability Strategy » : <https://www.saskatchewan.ca/residents/family-and-social-support/people-with-disabilities/saskatchewan-disability-strategy>
- ²⁰⁸ Gouvernement de la Saskatchewan, « People Before Systems: Transforming the Experience of Disability in Saskatchewan », *The Saskatchewan Disability Strategy* (2015) : <https://publications.saskatchewan.ca/api/v1/products/73517/formats/82320/download>
- ²⁰⁹ *Ibid.*, p. 5.
- ²¹⁰ Gouvernement de la Saskatchewan, « People with Disabilities » : <https://www.saskatchewan.ca/residents/family-and-social-support/people-with-disabilities>
- ²¹¹ Gouvernement du Nouveau-Brunswick, « Plan d'action sur les questions touchant les personnes handicapées : le temps d'agir, c'est maintenant ». *Conseil du premier ministre pour les personnes handicapées* (décembre 2017) : 2, <https://www2.gnb.ca/content/dam/gnb/Departments/pcsdpcpmcph/pdf/publications/DAP-EtatDesServices-decembre2017.pdf>
- ²¹² *Ibid.*
- ²¹³ Gouvernement du Nouveau-Brunswick, « Plan d'action pour les personnes ayant un handicap au Nouveau-Brunswick : une voie responsable vers l'égalité des chances! », *Conseil du premier ministre pour les personnes handicapées*, (juillet 2020) : 2, <https://www2.gnb.ca/content/dam/gnb/Departments/pcsdpcpmcph/pdf/publications/DAP-UVREC-2020.pdf>
- ²¹⁴ *Ibid.*, p. 14-15.
- ²¹⁵ Gouvernement du Nouveau-Brunswick, « Personnes ayant un handicap » : https://www2.gnb.ca/content/gnb/fr/ministeres/developpement_social/personnes_handicapees.html
- ²¹⁶ Gouvernement de l'Île-du-Prince-Édouard, « Programme d'accessibilité » (2020) : <https://www.princeedwardisland.ca/fr/information/services-la-famille-et-la-personne/programme-daccessibilite>
- ²¹⁷ Gouvernement de Terre-Neuve-et-Labrador, « Provincial Strategy for the Inclusion of Persons with Disabilities in Newfoundland and Labrador » : <https://www.gov.nl.ca/cssd/disabilities/strategy>
- ²¹⁸ Gouvernement de Terre-Neuve-et-Labrador, « Consultations to Develop a Plan to Remove Barriers for People with Disabilities in Newfoundland and Labrador » : <https://www.gov.nl.ca/cssd/files/disabilities-pdf-inclusion-for-all.pdf>
- ²¹⁹ Gouvernement de Terre-Neuve-et-Labrador, « Access. Inclusion. Equity. Provincial Strategy for the Inclusion of Persons with Disabilities: How the Strategy will Work » : <https://www.gov.nl.ca/cssd/disabilities/dpo-access-inclusion-equality-how/>
- ²²⁰ Gouvernement de Terre-Neuve-et-Labrador, « Access. Inclusion. Equity. Provincial Strategy for the Inclusion of Persons with Disabilities: The Strategy » : <https://www.gov.nl.ca/cssd/disabilities/dpo-access-inclusion-equality-strategy/>
- ²²¹ Government Equalities Office and Equality and Human Rights Commission, « Equality Act 2010: guidance », Gouvernement du Royaume-Uni (2013) : <https://www.gov.uk/guidance/equality-act-2010-guidance>
- ²²² American Disabilities Act, « What is the Americans with Disabilities Act (ADA)? » : <https://adata.org/learn-about-ada>
- ²²³ Australian Human Rights Commission, « About Disability Rights » (décembre 2012) : <https://humanrights.gov.au/our-work/disability-rights/about-disability-rights>
- ²²⁴ *Equity Act*, 2010, c. 15 : loi consultée à l'adresse suivante : <https://www.legislation.gov.uk/ukpga/2010/15/contents>

²²⁵ Nations Unies, « DFID's Strategy for Disability Inclusive Development 2018-23 », *Department for International Development* (décembre 2018) : consulté à l'adresse suivante : https://www.un.org/development/desa/disabilities/wp-content/uploads/sites/15/2019/10/United-Kingdom_Disability-Inclusion-Strategy-2018-to-2023.pdf

²²⁶ Gouvernement du Royaume-Uni, « A National Strategy for Disabled People to remove barriers and increase participation », *Disability Unit* (avril 2020) : consulté à l'adresse suivante : <https://www.gov.uk/government/news/a-national-strategy-for-disabled-people-to-remove-barriers-and-increase-participation>

²²⁷ *Ibid.*

²²⁸ Gouvernement de l'Écosse, « A fairer Scotland for Disabled People », *Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées* (2016) : consulté à l'adresse suivante :

https://www.un.org/development/desa/disabilities/wp-content/uploads/sites/15/2019/10/Scotland_A-Fairer-Scotland-for-Disabled-People-delivery-plan.pdf

²²⁹ Gouvernement de l'Écosse, « Fairer Scotland Action Plan » (octobre 2016) : <https://www.gov.scot/publications/fairer-scotland-action-plan/>

²³⁰ *Ibid.*, p. 4.

²³¹ *Ibid.*, p. 10.

²³² Gouvernement de l'Irlande, « National Disability and Inclusion Strategy 2017-2021 » (2016) :

https://www.un.org/development/desa/disabilities/wp-content/uploads/sites/15/2019/10/Ireland_National-Disability-Inclusion-Strategy-2017-2021.pdf

²³³ *Ibid.*, p. 2.

²³⁴ *Ibid.*, p. 2.

²³⁵ Australian Human Rights Commission, « About Disability Rights » (décembre 2012) : <https://humanrights.gov.au/our-work/disability-rights/about-disability-rights>

²³⁶ Australian Human Rights Commission, « D.D.A. guide: What areas of life does the D.D.A. cover? » (décembre 2012) : <https://humanrights.gov.au/our-work/disability-rights/dda-guide-what-areas-life-does-dda-cover>

²³⁷ Australian Human Rights Commission, « Overview of the NDS (National Disability Strategy) 2010-2020 » (août 2016) : https://humanrights.gov.au/our-work/disability-rights/overview-nds-national-disability-strategy-2010-2020?_ga=2.113211780.1237538118.1598292079-1000741108.1598292079

²³⁸ *Ibid.*

²³⁹ Gouvernement de l'Australie, « National Disability Strategy Second Implementation Plan » (décembre 2016) :

<https://www.dss.gov.au/disability-and-carers/programs-services/government-international/national-disability-strategy-second-implementation-plan>

²⁴⁰ *Ibid.*

²⁴¹ Gouvernement de l'Australie, « Third Implementation Plan 2019-2020: National Disability Strategy 2010-2020 » (2020) : 14. https://www.dss.gov.au/sites/default/files/documents/08_2020/national-disability-strategy-third-implementation-plan-pdf.pdf

²⁴² Gouvernement de l'Australie, « National Disability Strategy Second Implementation Plan » (décembre 2016) :

<https://www.dss.gov.au/disability-and-carers/programs-services/government-international/national-disability-strategy-second-implementation-plan>

²⁴³ Gouvernement de l'Australie, « Progress Report to the Council of Australian Governments » *National Disability Strategy 2010-2020* (2014) :

https://www.dss.gov.au/sites/default/files/documents/12_2015/nds_progress_report_2014.pdf

²⁴⁴ Gouvernement de l'Australie, « National Disability Strategy Second Implementation Plan » (décembre 2016) : 7.

<https://www.dss.gov.au/disability-and-carers/programs-services/government-international/national-disability-strategy-second-implementation-plan>, p. 7.

²⁴⁵ *Americans with Disabilities Act*, « What is the Americans with Disabilities Act (ADA)? » : <https://adata.org/learn-about-ada>

²⁴⁶ S.P. Harris et coll., « Scoping Review of the Americans with Disabilities Act: What Research Exists, and Where Do We Go from Here? » *Disability Studies Quarterly* 34, 3 (2014). <https://doi.org/10.18061/dsq.v34i3.3883>.

²⁴⁷ *Ibid.*

²⁴⁸ Gouvernement du Canada. « Obligation de prendre des mesures d'adaptation : Démarche générale à l'intention des gestionnaires ». (2011) : <https://www.canada.ca/fr/gouvernement/fonctionpublique/mieux-etre-inclusion-diversite-fonction-publique/diversite-equite-matiere-emploi/travailler-gouvernement-canada-obligation-prendre-mesures-adaptation-votre-droit-non-discrimination/obligation-prendre-mesures-adaptation-demarche-generale-intention-gestionnaires.html>.

²⁴⁹ *Ibid.*

²⁵⁰ Voir par exemple : Gouvernement du Canada, « Glossaire : Stratégie sur l'accessibilité au sein de la fonction publique du Canada », <https://www.canada.ca/fr/gouvernement/fonctionpublique/mieux-etre-inclusion-diversite-fonction-publique/diversite-equite-matiere-emploi/accessibilite-fonction-publique/strategie-accessibilite-fonction-publique-tdm/strategie-accessibilite-fonction-publique-glossaire.html>.

²⁵¹ *Loi canadienne sur l'accessibilité*, 2019, ch. 10, art. 2, <https://laws-lois.justice.gc.ca/PDF/A-0.6.pdf>.

²⁵² *Ibid.*

²⁵³ *Loi canadienne sur les droits de la personne*, 1985, ch. H-6, art. 25, <https://laws-lois.justice.gc.ca/PDF/H-6.pdf>

²⁵⁴ *Loi sur l'équité en matière d'emploi*, 1995, ch. 44, <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/e-5.401/page-1.html>.

²⁵⁵ Voir par exemple : Gouvernement du Canada, « Assurance invalidité » (2017) : [canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere/services/assurance/invalidite.html](https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere/services/assurance/invalidite.html).

²⁵⁶ World Health Organization, « Disabilities », who.int/topics/disabilities/en/.

²⁵⁷ *Ibid.*

²⁵⁸ *Ibid.*

²⁵⁹ World Health Organization, *op. cit.*

²⁶⁰ <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/A-0.6/page-1.html#h-1139833>

²⁶⁰ *Loi canadienne sur l'accessibilité*, 2019, ch. 10, art. 2, <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/A-0.6/page-1.html#h-1139833>

²⁶¹ A.J. Withers, 2012. *Disability Politics & Theory*. (Halifax et Winipeg : Fernwood Publishing, 2012), p. 3.

²⁶² H. Kretser, « Understanding Disability: Part 2 – the Eugenics Model », drakemusic.org/blog/hdekretser/understanding-disability-part-2-the-eugenics-model/.

²⁶³ Withers, *op. cit.* : 4.

²⁶⁴ Lysaght, Ouellette-Kuntz et Lin, *op. cit.* : 410.

²⁶⁵ *Ibid.* : 410.

²⁶⁶ Withers, *op. cit.* : 4.

²⁶⁷ *Ibid.* : 410.

²⁶⁸ Lysaght, Ouellette-Kuntz et Lin, *op. cit.* : 410.