

Résumé exécutif

Contexte

La Direction du Canada accessible d'Emploi et Développement social Canada (EDSC) est responsable de mettre en œuvre la *Loi canadienne sur l'accessibilité*. Elle doit notamment faire le suivi des progrès réalisés en vue d'éliminer les obstacles à l'accessibilité.

En 2022, la Direction a commandé une étude sur le degré de connaissance et d'expérience des Canadiens par rapport à l'accessibilité et au handicap. Cette étude faisait le suivi d'une étude similaire réalisée en 2019.

L'analyse des résultats de ces deux études fournira des renseignements détaillés à la Direction du Canada accessible. Ces informations vont inclure ce que certains Canadiens savent à propos de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* et sur son incidence sur les personnes en situation de handicap. Le rapport contribuera également à orienter les futures politiques en matière d'accessibilité.

Tout comme l'étude de 2019, la nouvelle étude regroupe des personnes en situation de handicap et des personnes non handicapées. Elle se base sur un sondage dans lequel une série de questions ont été posées à des personnes des deux groupes et provenant de différentes régions du Canada. On a également mené des entrevues approfondies et organisé des groupes de discussion avec des personnes en situation de handicap.

Il est à noter que les personnes en situation de handicap qui ont participé à l'étude n'ont pas été choisies au hasard. Pour cette raison, les résultats de cette partie de l'étude ne représentent pas l'opinion de toutes les personnes en situation de handicap. Ils ne s'appliquent qu'aux personnes qui ont participé à l'étude.

En quoi consiste le sondage?

Pour les personnes non handicapées :

- Au total, on a mené 1 205 entretiens téléphoniques auprès de personnes âgées de 18 ans et plus.
- Les personnes pouvaient répondre au sondage en anglais ou en français.
- On a contacté des ménages dotés de téléphones fixes et des ménages dotés uniquement de téléphones cellulaires.
- La marge d'erreur de cette taille d'échantillon est de plus ou moins 2,8 %, 19 fois sur 20.

- Les renseignements recueillis ont été ajustés pour tenir compte des différences liées à la région, au sexe et à l'âge. Grâce à cet ajustement, les résultats reflètent l'opinion de les Canadiens sans handicap à qui l'on a demandé.

Pour les personnes en situation de handicap :

- Au total, 872 personnes en situation de handicap ont répondu au sondage. Elles étaient toutes âgées de 18 ans et plus.
- Au total, 503 personnes en situation de handicap ont répondu au sondage par téléphone et 369 ont répondu au sondage en ligne.
- La quasi-totalité des sondages au téléphone ont été réalisés auprès de ménages dotés de téléphones fixes, mais aussi de certains dotés uniquement de téléphones cellulaires. Quelques personnes ont téléphoné à un numéro sans frais pour planifier une entrevue et participer au sondage. (Le site Web de l'étude comportait un numéro sans frais que les participants pouvaient appeler afin qu'une personne les rappelle et recueille leurs réponses.)
- Tous les sondages en ligne ont été remplis par des personnes jointes par le biais des réseaux des intervenants d'EDSC.
 - Les répondants pouvaient répondre au sondage en anglais ou en français, par différents moyens:
 - au téléphone;
 - en ligne;
 - en versions PDF et MS Word (accessibles et téléchargeables);
 - en braille ou braille numérique (disponible sur demande);
 - service de relais vidéo (disponible sur demande);
 - en American Sign Language (ASL) et Langue des Signes Québécoise(LSQ) (disponible sur demande);
 - sur papier.
 - À part les trois personnes qui ont téléphoné au numéro sans frais pour planifier une entrevue téléphonique, aucun autre répondant n'a demandé l'accès à un moyen différent.
- Les répondants de cette partie de l'étude n'ont pas été choisis au hasard, il n'est donc pas possible d'indiquer une marge d'erreur. Les renseignements recueillis pour ce groupe n'ont pas été ajustés pour tenir compte des différences régionales, de sexe ou d'âge.

Pour les deux groupes de participants :

- Le sondage et les entretiens ont été réalisés entre le 2 mars et le 2 mai 2022.
- Tous les répondants ont été informés que l'étude était réalisée au nom d'ESDC et du gouvernement du Canada.

- Les répondants au sondage n'ont pas été rémunérés.
- En moyenne, les répondants ont pris environ 15 minutes pour répondre au sondage.

Aperçu des résultats du sondage

Personnes non handicapées

- Une personne sur cinq (21 %) a déclaré avoir vu, lu ou entendu de l'information au sujet de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*. Le sondage demandait à ces personnes ce dont elles se souvenaient au sujet de la Loi. Voici quelques-unes des réponses obtenues :
 - 18 % ont déclaré que la Loi visait à soutenir ou à aider les personnes en situation de handicap;
 - 10 % ont déclaré qu'elle visait à accroître l'accessibilité;
 - 9 % ont répondu qu'elle visait à rendre les bâtiments accessibles.
 - 9 % ont répondu qu'elle visait à rendre les services gouvernementaux accessibles.
- On a demandé aux personnes non handicapées de quelle manière elles préféraient accéder aux services ou aux programmes des organismes du secteur public fédéral (le secteur public fédéral comprend le gouvernement fédéral lui-même ainsi que d'autres organismes et entreprises assujetties au Code canadien du travail) :
 - plus de la moitié (53 %) ont déclaré préférer les services en ligne;
 - 21 % ont déclaré préférer les rencontres en personne;
 - 13 % ont répondu que le téléphone était leur premier choix.
- On a demandé aux répondants à quelle fréquence ils avaient vu ou entendu parler d'une personne en situation de handicap qui avait demandé qu'un organisme du secteur public fédéral rende le matériel de communication disponible en formats accessibles :
 - 21 % (environ un sur cinq) ont répondu « toujours » ou « souvent »;
 - 22 % (aussi environ un sur cinq) ont répondu « parfois ».
- Selon ces répondants, les types de formats accessibles les plus courants demandés par une personne en situation de handicap sont les suivants :
 - imprimés en gros caractères (39 %);
 - langage clair et simple (33 %);
 - reconnaissance vocale (26 %);
 - version audio (26 %);
 - version en langue des signes (25 %).

- Presque tous les répondants (97 %) ont déclaré avoir un accès Internet à la maison. Parmi les quelques personnes qui n’y ont pas accès, les principales raisons sont le manque de besoin ou d’intérêt (51 %), suivi du coût (21 %).
- Le sondage demandait aux répondants si, au cours des deux dernières années, ils avaient vu ou entendu parler d’une personne en situation de handicap ayant rencontré un obstacle à l’accessibilité lié à la technologie.

Le pourcentage de ceux qui ont répondu « toujours » ou « souvent » était le suivant, selon chaque type de technologie :

- utiliser un site Web (10 %);
- utiliser une technologie libre-service dans un lieu public (8 %);
- utiliser un téléphone portable ou accéder à un service sans fil (7 %);
- regarder une vidéo sur Internet, par exemple sur YouTube, Facebook ou sur d’autres réseaux sociaux ou des sites Web (7 %);
- regarder une émission sur un service de diffusion en continu comme Netflix, AppleTV, Crave, etc. (6 %);
- regarder la télévision par câble (4 %).

Personnes en situation de handicap

- Les personnes ayant répondu à cette partie du sondage sont considérées comme des personnes en situation de handicap après avoir répondu à une série de questions de vérification préparées pour cette étude. Parmi les répondants, 65 % se sont identifiés comme des personnes en situation de handicap.
- On a demandé aux répondants s’ils avaient l’un des types de handicaps suivants :

- La **vision** – Aussi appelé handicap visuel, ce handicap affecte la capacité d’une personne à voir, même lorsque celle-ci porte des lunettes ou des verres de contact.
- L’**audition** – Aussi appelé surdité ou handicap auditif, ce handicap affecte la capacité d’une personne à entendre même avec l’usage d’un appareil auditif ou un implant cochléaire.
- La **mobilité** – Aussi appelé handicap physique, ce handicap affecte la capacité d’une personne à se déplacer.
- La **souplesse** – Aussi appelé handicap physique, ce handicap affecte la capacité d’une personne à bouger ses articulations.
- La **dextérité** – Aussi appelé handicap physique, ce handicap affecte la capacité d’une personne à effectuer des tâches, surtout avec ses mains.
- La **douleur** – Aussi appelé trouble de la douleur chronique, ce handicap affecte la capacité d’une personne à fonctionner en raison de douleur. Il s’agit d’une douleur qui persiste sur une longue période et qui perturbe votre vie.
- L’**apprentissage** – Aussi appelé trouble d’apprentissage, ce handicap affecte la manière dont une personne reçoit, comprend et utilise l’information. Les troubles d’apprentissage peuvent comprendre la dyslexie,

l'aphasie, l'hyperactivité, la dyscalculie, la dysgraphie, le trouble déficitaire de l'attention avec hyperactivité, etc.

- Le **développement** – Aussi appelé handicap intellectuel, ce handicap affecte la façon dont une personne apprend et adapte son comportement à différentes situations. De manière plus précise, un médecin, un psychologue ou un autre professionnel de la santé lui a-t-il déjà dit qu'elle avait une déficience développementale ou un trouble du développement? Cela peut comprendre le syndrome de Down, l'autisme, le syndrome d'Asperger, etc.
- La **mémoire** – Ce handicap affecte la capacité d'une personne à se souvenir de l'information. En d'autres mots, a-t-elle un handicap qui affecte régulièrement sa capacité à se souvenir des choses?
- La **santé mentale** – Aussi appelé problème de santé mentale, ce handicap affecte l'aspect psychologique d'une personne ou son comportement, en d'autres mots, sa capacité de penser, ses émotions ou son comportement.
- La **communication** – Ce handicap affecte la capacité d'une personne à recevoir, à comprendre et à réagir à la communication avec d'autres. Cela comprend les personnes qui ne savent pas communiquer avec les autres et celles qui ne comprennent pas ce qu'on lui dit, mais ne s'applique pas à une situation où elles ne parlent pas couramment une langue.
- La **parole** – Ce handicap affecte la façon dont une personne parle.
- Le **langage** – Aussi appelé trouble du langage, ce handicap affecte la capacité d'une personne à comprendre et à utiliser le langage oral, écrit et des signes.

Les handicaps le plus souvent déclarés par les répondants sont les suivants :

- la douleur (53 %);
- la mobilité (50 %);
- la souplesse (45 %);
- la santé mentale (36 %);
- la vision (33 %);
- la dextérité (31 %).

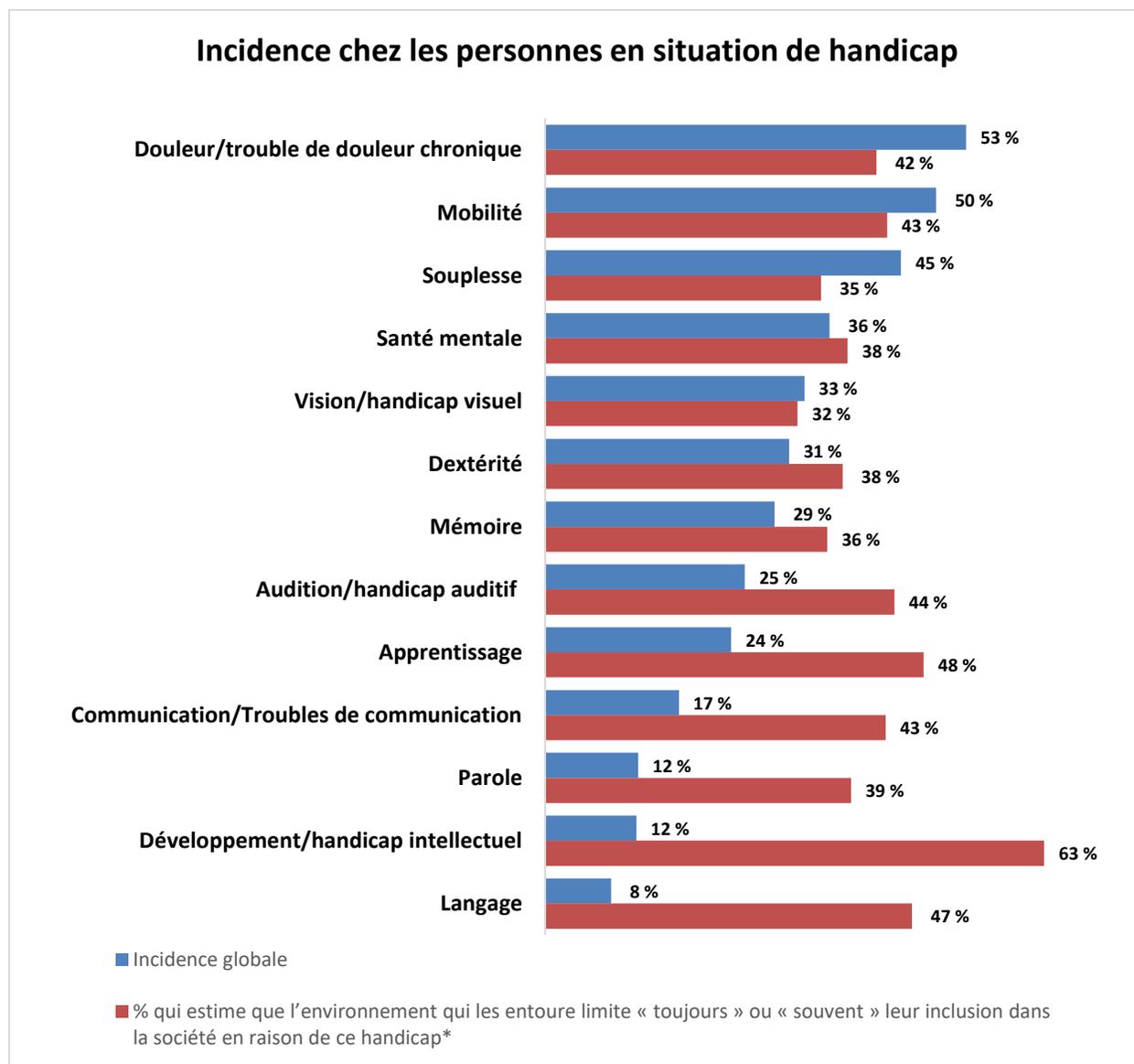
Tous les autres handicaps avaient une incidence globale inférieure à 30 %.

On a demandé aux répondants qui ont déclaré avoir un handicap particulier à quelle fréquence ils croyaient que leur handicap restreignait leur inclusion dans la société. Il pouvait s'agir d'obstacles liés aux espaces physiques, à la technologie ou aux attitudes des gens à leur égard.

Les répondants les plus susceptibles de penser que l'environnement qui les entoure limite « toujours » ou « souvent » leur inclusion dans la société à cause de leur handicap sont les personnes ayant :

- une déficience développementale/handicap intellectuel (63 % sont de cet avis);
- un trouble de l'apprentissage (48 %);
- un trouble du langage (47 %).

Graphique 1 Incidence chez les personnes en situation de handicap



*Pour les répondants qui ont déclaré avoir le handicap mentionné.

- Environ un tiers des répondants (34 %) ont déclaré avoir vu, lu ou entendu de l'information au sujet de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*. On a demandé à ces répondants ce dont ils se souvenaient de la Loi :
 - 15 % ont déclaré que la Loi soutiendra ou aidera globalement les personnes en situation de handicap;

- 13 % ont dit qu'elle augmentera l'accessibilité.
- Lorsqu'on a demandé aux répondants de quelle manière ils préféreraient accéder aux services ou aux programmes des organismes du secteur public fédéral, 42 % ont répondu qu'ils préféreraient en ligne, 24 % ont répondu en personne et 19 % par téléphone.
- On a demandé aux personnes en situation de handicap à quelle fréquence, au cours des deux dernières années, elles avaient eu besoin de certains accommodements pour accéder aux services ou aux programmes des organismes du secteur public fédéral: 13 % ont répondu qu'elles avaient « toujours » ou « souvent » besoin de certains accommodements alors qu'un autre 12 % ont dit qu'elles en avaient « parfois » besoin.

Les types d'accommodements les plus courants sont les suivants :

- un site Web accessible (27 %) (d'après la définition fournie aux répondants, il s'agit d'un « site Web qui est facile à utiliser et conçu pour que tous, y compris les personnes en situation de handicap, puissent s'en servir »);
- plus de temps pour remplir une demande (26 %);
- des documents en langage clair et simple (21 %);
- l'utilisation d'un dispositif d'assistance (21 %).
- Un peu plus d'un répondant sur dix (12 %) a déclaré avoir « toujours » ou « souvent » besoin que les organismes du secteur public fédéral rendent le matériel de communication disponible en formats accessibles. Un autre 18 % a dit qu'ils en avaient « parfois » besoin.

Les types de médias accessibles les plus courants sont les suivants :

- langage clair et simple (48 %);
- imprimés en gros caractères (37 %);
- version audio (18 %);
- livres numériques (18 %);
- reconnaissance vocale (15 %);
- sous-titrage codé (15 %).
- En ce qui concerne l'environnement physique, les répondants qui ont déclaré qu'au cours des deux dernières années, ils avaient « toujours » ou « souvent » rencontré des obstacles ayant limité leur capacité à se déplacer autour et à l'intérieur des lieux ont mentionné en particulier:
 - les espaces publics, comme les trottoirs et les parcs (20 %);
 - les boutiques ou petits magasins locaux indépendants (20 %);
 - les maisons d'amis ou d'autres personnes qu'ils ont visitées (18 %);

- les grands magasins de détail et à succursales (17 %);
 - les centres commerciaux (17 %);
 - les bureaux de médecin, y compris les cliniques de consultation sans rendez-vous, les hôpitaux, etc. (17 %);
 - les restaurants (17 %);
 - les bâtiments et espaces publics, comme des bibliothèques, les centres communautaires, l'hôtel de ville, etc. (13 %);
 - les cinémas (13 %);
 - les bâtiments gouvernementaux, comme les centres de Service Canada (12 %);
 - le lieu de travail (8 %).
- Presque tous les répondants ont indiqué avoir un accès Internet à la maison (93 %). Parmi les quelques personnes qui n'y ont pas accès, les principales raisons sont le manque de besoin ou d'intérêt (42 %), suivi du coût (22 %).
 - Les répondants qui ont déclaré qu'au cours des deux dernières années, ils avaient « toujours » ou « souvent » rencontré des obstacles technologiques ont fait référence à ce qui suit :
 - utiliser un site Web (16 %);
 - utiliser une technologie de libre-service dans un lieu public (16 %);
 - utiliser un téléphone portable ou accéder à un service sans fil (13 %);
 - regarder une vidéo sur Internet, par exemple sur YouTube, Facebook, ou sur d'autres réseaux sociaux ou des sites Web (13 %);
 - regarder une émission sur un service de diffusion en continu comme Netflix, AppleTV, Crave, Amazon Prime) (10 %);
 - regarder la télévision par câble (10 %).

Méthode relative aux groupes de discussion et aux entrevues approfondies

- Les séances ont eu lieu entre le 16 mars et le 14 avril 2022.
- Au total, 64 personnes en situation de handicap ont participé à cette partie de l'étude, dont 15 ont été interrogées en profondeur. De plus, 49 d'entre elles ont participé à une série de 10 groupes de discussion en ligne.
- Le même matériel de recherche a été utilisé pour les groupes de discussion et les entrevues. Chaque groupe de discussion a duré 90 minutes. Les entrevues approfondies ont duré de 45 à 60 minutes chacune.
- Chaque participant a reçu des honoraires de 80 dollars.

- Les participants venaient de différentes régions du Canada et avaient différents types de handicaps. Certaines séances s’adressaient à des personnes ayant un handicap léger. D’autres s’adressaient à des personnes ayant un handicap modéré à grave.
- Les participants à cette partie de l’étude ont été sélectionnés de plusieurs manières :
 - choix au hasard par téléphone parmi le grand public;
 - invitation par l’entremise d’une base de données privée;
 - sélection parmi les répondants du sondage de l’étude;
 - communication d’EDSC avec ses groupes d’intervenants liés à l’accessibilité et au handicap.
- Tous les répondants ont été informés que l’étude était réalisée au nom d’ESDC et du gouvernement du Canada.

Aperçu des résultats des groupes de discussion et des entrevues approfondies

Discussion générale sur l’accessibilité

On a demandé aux participants d’indiquer ce qui leur vient à l’esprit lorsqu’ils pensent au « handicap », à l’« accessibilité » et à un « obstacle à l’accessibilité ».

- En général, un « handicap » était considéré comme une chose qui limite la capacité d’une personne de faire quelque chose de la même façon qu’une personne qui n’est pas en situation de handicap. Beaucoup de participants ont souligné qu’il peut aussi bien s’agir d’un handicap physique (et généralement visible) que d’un handicap invisible (comme la santé mentale).
- Les participants considèrent généralement que quelque chose est « accessible » si tout le monde peut le faire, peu importe si la personne a un handicap ou non.
- Un « obstacle à l’accessibilité » était souvent perçu comme un élément qui empêche une personne de faire quelque chose. Un obstacle peut rendre une activité plus difficile, voire totalement impossible.

On a demandé aux participants ce qui pourrait, selon eux, être fait pour réduire les obstacles à l’accessibilité au Canada. Les suggestions comprenaient les éléments suivants :

- consulter les personnes en situation de handicap, mettre à l’essai des solutions et faire des recherches en partenariat avec elles;
- consulter les personnes en situation de handicap au cours des processus décisionnel ou de conception;
- adopter des principes de conception universelle;
- créer des comités dans la collectivité qui peuvent être consultés au sujet des questions d’accessibilité et travailler en collaboration avec eux;
- demander aux personnes qui conçoivent les produits et les espaces physiques de passer une journée « dans la peau » d’une personne en situation de handicap. Beaucoup de participants ont

dit que ces personnes doivent voir le monde à travers les yeux des personnes en situation de handicap. Par exemple, certains participants ont suggéré aux concepteurs de passer une journée en fauteuil roulant.

Analyse des technologies de l'information et des communications (TIC)

Très peu de participants ayant un handicap léger ont dit qu'ils rencontraient des obstacles lorsqu'ils consultaient du contenu en ligne ou utilisaient des fonctions en ligne.

Les personnes ayant un handicap modéré ou grave étaient plus susceptibles de signaler des obstacles dans ce domaine, et particulièrement les personnes ayant une déficience visuelle ou une déficience physique liée à la main ou au bras. Ces personnes ont signalé des problèmes avec :

- des sites Web qui ne sont pas adaptés aux lecteurs d'écran;
- des sites Web qui ne sont pas conçus pour une navigation facile;
- des sites Web qui demandent beaucoup de clics pour naviguer.

Certains participants ont indiqué qu'ils évitaient les services de diffusion en continu, car beaucoup d'entre eux ne proposent pas de sous-titres ou de sous-titrage codé.

Les participants ont suggéré d'inclure plus souvent les personnes en situation de handicap à la phase de mise l'essai lors de la conception des sites Web.

Très peu de participants ont indiqué qu'ils sont confrontés à des obstacles quant à l'utilisation de certains types d'appareils. Certains participants ayant une déficience physique ont dit qu'ils évitent ou limitent leur utilisation d'appareils portables. Certains participants ont dit qu'ils utilisent un support ou un autre dispositif pour placer leur appareil au lieu de le tenir.

Les participants ne se souvenaient pas de beaucoup de sites Web du gouvernement sur lesquels ils ont rencontré un obstacle au cours des deux dernières années. Parmi les problèmes signalés, la plupart concernaient le site Web de l'Agence du revenu du Canada. Les participants ont indiqué qu'il était complexe et difficile à naviguer. Cela s'explique principalement à cause de la grande quantité de contenu et du langage technique utilisé. Quelques participants ont signalé avoir eu des problèmes à utiliser les sites Web de réservation pour obtenir des vaccins contre la COVID-19.

Très peu de participants ont déclaré qu'ils utilisaient des appareils fonctionnels pour les aider à communiquer, à travailler ou à utiliser l'Internet à la maison ou au travail. Le cas échéant, beaucoup de participants ont dit que la technologie était « abordable ». Cette situation s'explique par le fait que la technologie utilisée était soit intégrée à l'appareil, soit remboursée par les assurances. Quelques participants ont dit que les appareils dont ils avaient besoin étaient assez chers.

Analyse de la communication autre que les TIC

Les participants ont déclaré qu'ils rencontraient rarement des obstacles en matière de communication avec leurs amis, leur famille ou les entreprises et les organisations locales. Cette observation est vraie

pour tous les modes de communication. Les personnes qui ont déclaré qu'elles ont besoin de soutien supplémentaire comptaient sur l'aide d'un compagnon, ce qui répondait généralement à leurs besoins.

La communication directe avec le personnel du gouvernement du Canada était rare chez les participants. Le cas échéant, la principale difficulté concernait le temps d'attente pour parler à quelqu'un. Dans les autres cas, les participants n'ont signalé aucune difficulté à utiliser des programmes ou des services fédéraux, car tous les ministères offraient des formats accessibles ou de moyens de communication accessibles.

Certains participants avaient entendu parler des « documents en langage clair ». Très peu savaient qu'ils pouvaient obtenir de tels documents auprès du gouvernement fédéral. Certains participants ont indiqué que les documents du gouvernement devraient être en langage clair par défaut, car ils sont souvent difficiles à comprendre. Les participants ont dit que le gouvernement devrait mieux annoncer la possibilité d'obtenir des versions en langage clair.

À la question sur la communication des urgences à tous les Canadiens, la plupart des participants ont répondu qu'ils ne connaissent que les alertes qu'ils ont reçues sur leurs appareils mobiles, à la radio ou à la télévision. Les participants sont très reconnaissants pour cette approche et considèrent qu'elle est adéquate et efficace. Cependant, un certain nombre de participants ont exprimé des préoccupations à l'égard de cette approche, notamment :

- des préoccupations pour les Canadiens qui n'ont pas d'appareil mobile;
- l'incapacité de retrouver une alerte. Ils ont peut-être entendu l'alarme, mais lorsqu'ils voulaient en savoir plus, l'alerte avait disparu et ils ne pouvaient pas avoir de détails;
- certains participants ont estimé que l'alarme était trop forte et qu'elle était anxiogène.

Analyse sur l'environnement bâti

On a posé des questions aux participants sur les commerces qu'ils fréquentaient. Beaucoup d'entre eux ont répondu qu'ils rencontraient de nombreux obstacles lorsqu'ils faisaient leurs courses. La plupart de ces obstacles sont liés à des handicaps physiques.

Ces résultats pourraient vouloir dire que les magasins sont plus susceptibles de présenter des obstacles pour les personnes ayant un handicap physique. Ils pourraient également signifier que les personnes ayant un handicap physique sont plus susceptibles de parler des obstacles qu'elles rencontrent.

Les obstacles les plus fréquemment décrits sont les suivants :

- les trottoirs sont trop hauts pour les fauteuils roulants et les scooters électriques. En outre, certaines personnes ont des difficultés à monter les escaliers ou les marches;
- les magasins qui n'ont pas d'ouvre-porte pour les personnes en situation de handicap, ou les commerces où l'ouvre-porte ne fonctionne pas;
- les commerces ou centres commerciaux qui n'ont pas de rampes d'accès pour les personnes ayant des difficultés à monter les marches ou celles qui utilisent un fauteuil roulant ou un scooter électrique;
- des entrées de magasins trop étroites ou situées dans des angles qui rendent l'accès difficile ou impossible avec un scooter électrique ou un fauteuil roulant;
- manque de places de stationnement réservées aux personnes en situation de handicap.
- certains participants ont exprimé leur frustration quant aux conditions d'admissibilité pour avoir un permis de stationnement accessible;
- des allées étroites qui entravent l'utilisation d'un fauteuil roulant ou d'un scooter électrique;
- manque de places assises dans les centres commerciaux et les commerces;
- absence de chariots motorisés;
- les allées, les trottoirs et les entrées ne sont pas correctement déneigés;
- des étagères trop hautes et le manque de personnel pour aider à atteindre les articles trop hauts ou à transporter ceux qui sont trop lourds;
- les commerces présentant trop de stimuli (lumières vives ou clignotantes, musique forte, écrans d'affichage clignotants, annonces publiques bruyantes, etc.).

Les participants vivant dans des zones rurales ou éloignées ont estimé que beaucoup de ces obstacles étaient plus courants dans leur région que dans les grandes villes.

Analyse de l'environnement bâti et des marchés publics de biens, de services et d'installations

Comme nous l'avons mentionné plus haut, les participants ont déclaré s'être heurtés à divers obstacles en faisant des achats. Les répondants n'avaient pas grand-chose à ajouter lorsqu'on leur a demandé

dans quelle mesure les équipements et les espaces dans d'autres types de commerces et d'organisations répondaient aux besoins des personnes en situation de handicap.

Les réponses aux questions sur les lieux de travail étaient beaucoup plus détaillées.

Certains participants ont déclaré que leur lieu de travail était très proactif en matière d'accessibilité. En outre, des gestionnaires vérifiaient auprès des employés en situation de handicap si leur espace de travail pouvait être amélioré. Certains participants ont déclaré que leur employeur répondait rapidement aux demandes d'équipements spéciaux. Ces lieux de travail étaient également prêts à apporter des changements pour répondre à des besoins particuliers. Les réponses suggèrent que les meilleures pratiques d'accessibilité se trouvent souvent dans les lieux de travail du gouvernement.

De nombreux autres participants ont vécu des expériences très différentes. Beaucoup d'entre eux ont dit que l'engagement de leur employeur en matière d'accessibilité se limitait à de bonnes intentions. Ils ont dit qu'il pouvait être difficile, voire impossible, d'obtenir certains aménagements. La situation était particulièrement vraie si une demande impliquait une dépense importante.

- De nombreux participants ont déclaré avoir rencontré des employeurs qui pratiquaient la discrimination à l'égard des personnes en situation de handicap. Cette situation était particulièrement fréquente chez les personnes ayant un handicap modéré ou grave. Certaines personnes ont fait état d'employeurs qui ne voulaient pas embaucher une personne en situation de handicap.
- D'autres personnes ont décrit des cas de discrimination survenant après l'embauche. Par exemple, les employeurs font en sorte qu'une personne en situation de handicap se sente indésirable ou non appréciée, dans l'espoir qu'elle quitte son emploi.
- Quelques participants ont déclaré ne pas avoir parlé de leur handicap à leur employeur. Ils ont dit avoir gardé le secret par peur de discrimination.

Certains employeurs ont une politique qui couvre l'achat de biens, de services et d'installations accessibles pour les personnes en situation de handicap. Très peu de participants savaient si leur employeur avait une telle politique. Aucun des participants n'a déclaré avoir déjà été impliqué directement dans le processus d'achat de son employeur, si ce n'est que des questions qu'on leur a posées sur son propre espace de travail.