

# Rapport sur l'accès inclusif et l'accessibilité universelle à l'emploi au Québec

Par Véronique Garcia, Normand Boucher et Francis Charrier  
Document réalisé pour le Comité consultatif Personnes handicapées

## Faits saillants



**Comité Consultatif**  
Personnes handicapées

**Cirris**  
Centre interdisciplinaire  
de recherche en réadaptation  
et intégration sociale



*Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
de la Capitale-Nationale*  
**Québec**

Avec la contribution financière de la

*Commission  
des partenaires  
du marché du travail*  
**Québec**

# Accessibilité universelle et travail

## Objectifs

1. Réaliser un état de situation exploratoire des approches et pratiques en matière d'accès inclusif en contexte d'emploi actuel en fonction de la nature du service, de ses caractéristiques d'organisation, de son financement, etc.
2. Identifier les principaux acteurs impliqués concernant le domaine de l'accès inclusif et de l'accessibilité universelle.
3. Identifier et décrire certains enjeux émergeant en matière d'accès inclusif et de travail.

## Mise en contexte

Peu de documentation aborde l'accès inclusif ou l'accessibilité universelle en emploi spécifiquement.

## Lexique

### 1. Accessibilité universelle

« Le caractère d'un produit, procédé, service, information ou environnement qui, dans un but d'équité et dans une approche inclusive, permet à toute personne de réaliser des activités de façon autonome et d'obtenir des résultats équivalents. » (Rocque, Langevin, Chalghoumi & Ghorayeb, 2011, p.12).

### Quatre axes d'intervention applicables :

- **Axe architectural et urbanistique** | Il englobe tout l'environnement physique.
- **Programmes, services et l'emploi** | La nature des activités d'une organisation. Au niveau de l'emploi, ce peut être l'accès à des stages, l'adoption de mesures d'embauche équitables (discrimination positive), etc.
- **Communications** | La diffusion et l'accès à l'information (p. ex. dans un support, un format et une langue accessible).
- **Sensibilisation et formation de l'environnement** | Par exemple, développer des connaissances sur le handicap.

## Huit objectifs :

- **Adaptation au corps** | Tenir compte d'un large éventail de tailles, formes et de capacités.
- **Confort** | Une utilisation efficace et confortable, générant des efforts dans les limites souhaitables de la perception et des fonctions du corps.
- **Diffusion d'informations** | Veiller à ce que les informations essentielles à l'utilisation soient facilement perçues et accessibles à tous.
- **Compréhension** | Rendre les méthodes de fonctionnement et d'utilisation simples, intuitives, claires et sans ambiguïté.
- **Mieux-être** | Favoriser la promotion de la santé, la prévention des maladies et minimiser les risques, dangers et accidents.
- **Inclusion sociale** | Traiter tous les groupes avec dignité et respect.
- **Personnalisation et utilisation flexible** | Incorporer une vaste gamme de possibilités de choix et d'expression des préférences individuelles.
- **Pertinence culturelle** | Le respect et le renforcement des valeurs culturelles, ainsi que des contextes sociaux et environnementaux de tout projet de conception.

## 2. Accès inclusif

« Caractéristique d'un produit, procédé, service, information ou composante de l'environnement physique et social qui, dans un but d'équité et de respect des droits humains, permet à toute personne de réaliser des activités de façon autonome et d'obtenir des résultats équivalents. L'accès inclusif correspond à un idéal de la conception d'objets et d'environnements, mais sans en inclure la dimension universelle, qui évoque davantage une utopie qu'un objectif au caractère réalisable. » (Fougeyrollas et coll., 2019, p.171).

## Cinq dimensions :

- **Disponibilité** | Désigne l'état des composantes environnementales, en nombre, temps et modalités, qu'une personne ou un groupe de personnes peuvent fréquenter, utiliser, rejoindre ou comprendre, sur un territoire concret ou un espace virtuel donné (aménagements, technologies, infrastructures, informations et services).
- **Accessibilité** | État des composants physiques de l'environnement (spatiaux, architecturaux, informationnels et technologiques) permettant à un individu ou à un groupe de populations de réaliser leurs activités.
- **Acceptabilité** | État des attitudes et valeurs (représentations sociales), ainsi que des compétences des acteurs (concepteurs, prestataires, utilisateurs) envers la diversité des utilisateurs des composantes environnementales.

- **Abordabilité** | État des coûts associés aux composantes environnementales pour les usagers et la collectivité.
- **Utilisabilité** | Représentation d'un individu ou d'un groupe de population quant au niveau de facilité avec lequel il interagit avec les composantes environnementales, selon ses capacités ou préférences, pour réaliser ses activités.

### 3. Adaptation

« Approche et actions visant à augmenter l'accessibilité d'environnements bâtis, sociaux et virtuels existants afin de répondre à des besoins spécifiques. Il s'agit par contre en général d'un correctif apporté à l'environnement qui survient lorsque des besoins différents n'ont pas été prévus. Il s'agit donc d'une approche où on intervient en général en « réaction à ».

### 4. Design

« Activité de création de produits, d'environnements, d'informations, procédés ou services, esthétiques et fonctionnels, souvent à vocation industrielle ou commerciale. »

#### Concepts apparentés :

- **Design universel** | Procédé ou processus de conception permettant de réaliser l'accessibilité universelle.
- **Design contributif** | Processus évolutif de la conception d'un produit, procédé, service, environnement ou de l'information qui vise à répondre progressivement mieux aux besoins d'un nombre grandissant de personnes aux caractéristiques variées.
- **Design inclusif** | Design dont le but est de répondre aux besoins du plus grand nombre possible d'utilisateurs potentiels, y compris ceux susceptibles d'éprouver des incapacités.
- **Design spécifique** | Design cherchant à répondre aux besoins de personnes pour qui le design inclusif n'offre pas encore de solutions satisfaisantes, en créant des adaptations ou des aménagements.
- **Design d'interface** | Design évolutif visant l'intégration la plus harmonieuse possible d'une adaptation ou d'un aménagement spécifique, répondant aux besoins de certaines personnes seulement, à l'ensemble des mesures « pour tous » du design inclusif.
- **Conception pour tous** | Design créé dans une perspective de respect des droits de la personne et visant la diversité humaine, l'inclusion sociale ainsi que l'égalité.
- **Conception sans obstacle** | Dans un sens étroit désigne la conception de produits et d'environnements bâtis, sociaux et virtuels, qui prend en compte les besoins des personnes ayant des incapacités.
- **Conception visitable** | Désigne la conception d'environnements qui comprennent « des caractéristiques d'accessibilité de base qui permettent à la plupart des personnes de la visiter, même si elles se déplacent avec un appareil sur roues ».

# Contexte légal et politique

## Conventions, politiques et programmes

Plusieurs conventions internationales et lois canadiennes soutiennent indirectement l'accès inclusif en emploi au Québec :

- **La Convention relative aux droits des personnes handicapées** | Elle reconnaît l'accessibilité universelle comme un droit humain fondamental et la considère comme essentielle à la bonne santé, ainsi qu'à la qualité de vie des personnes. L'article 9 stipule que les États parties doivent prendre les mesures appropriées pour assurer aux personnes handicapées, sur la base de l'égalité avec les autres, l'accès à l'environnement physique, aux transports, à l'information et à la communication, y compris aux technologies et systèmes d'information et de communication, et aux autres équipements et services ouverts ou fournis au public, tant dans les zones urbaines que dans les zones rurales ».
- **La Loi canadienne sur l'accessibilité (2019)** | Elle vise à faire du Canada un « pays exempt d'obstacles » d'ici 2040. Cette loi vise à minimiser les obstacles vécus par les personnes ayant des incapacités dans leur environnement physique, social et virtuel afin qu'elles soient en mesure de participer pleinement à la société et d'exercer leurs droits et responsabilités. Elle cible les domaines d'intervention suivants : a) emploi, b) l'environnement bâti, c) les technologies de l'information et des communications, d) la conception et la prestation de programmes et de services e) l'acquisition de biens, de services et d'installations (l'approvisionnement) et f) les transports.

Elle s'applique à un certain nombre d'organisations soumis à la réglementation fédérale, dont, notamment :

- les secteurs de l'industrie tels que les banques, les télécommunications, les transports
- les ministères et organismes du gouvernement du Canada
- le Parlement
- les sociétés d'État
- les Forces armées canadiennes
- la Gendarmerie royale du Canada
- les Conseils de bande des Premières Nations

Plusieurs lois et programmes canadiens soutiennent directement l'accès inclusif en emploi au Québec :

- **La Loi canadienne sur les droits de la personne** interdit la discrimination en emploi « par des moyens directs ou indirects a) de refuser d'employer ou de continuer d'employer un individu; b) de le défavoriser en cours d'emploi » et prévoit la mise en place de mesures pour contrer les discriminations pourvu qu'elles n'imposent pas de « contrainte excessive », en matière de coûts, de santé et de sécurité, pour les organisations concernées.

- **La Loi sur l'équité en matière d'emploi** vise à éliminer les obstacles systémiques à l'emploi en vue de garantir la participation des personnes ayant des incapacités par la recherche d'« un traitement identique des personnes, des mesures spéciales et des aménagements adaptés aux différences ». S'applique aux entreprises privées et aux organisations du secteur public ayant au moins cent salariés.
- **La Directive sur l'obligation de prendre des mesures d'adaptation**, laquelle a pour objectif « de créer un milieu de travail inclusif sans obstacle où toutes les personnes ont un accès égal aux possibilités offertes dans l'administration publique centrale. »
- **Les Fonds pour l'accessibilité**, lesquels financent des projets considérés comme « de petite envergure » en construction et en technologie des communications et qui visent à améliorer l'accessibilité dans les collectivités et les milieux de travail.
- **Le Programme de développement de la technologie accessible** vise à « investir dans le développement de dispositifs et de technologies numériques novateurs d'assistance et d'adaptation » favorisant la pleine participation des personnes ayant des incapacités au travail.

Plusieurs lois et programmes québécois soutiennent indirectement l'accès inclusif en emploi au Québec :

- **La Charte québécoise des droits et libertés de la personne** énonce que : « toute personne a droit à la reconnaissance et à l'exercice, en pleine égalité, des droits et libertés de la personne, sans distinction, exclusion ou préférence fondée sur [...] le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap ».
- **La Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale** demande aux ministères et leurs réseaux, aux municipalités, ainsi qu'aux organismes publics et privés de prendre des mesures concrètes pour rendre la société plus inclusive à l'égard des personnes ayant des incapacités. L'article 61.1 demande à ce que toute ville de plus de 15 000 habitants se doit d'avoir un plan d'action identifiant les obstacles à l'inclusion des personnes ayant des incapacités et décrivant les mesures prises (bilan des mesures prises au cours de l'année qui se termine) et prévues pour ces obstacles dans des secteurs d'activité, par exemple l'emploi.

Les municipalités sont encouragées à mettre en place :

- a) des mesures de promotion, soit des mesures qui visent une meilleure connaissance du potentiel et des besoins des personnes ayant des incapacités, par les membres du personnel, les clients et les partenaires, afin de prévenir les préjugés et les situations de discrimination, notamment dans le cadre des services offerts
- b) des mesures d'accessibilité au travail en lien avec l'embauche, les conditions de travail et le maintien en emploi

- c) des mesures d'accessibilité aux immeubles, aux lieux, aux installations
  - d) des mesures d'accessibilité à l'information et aux documents, soit des mesures concernant les documents écrits, sites Web, documents audiovisuels, etc.
  - e) des mesures d'adaptation aux situations particulières, qui correspondent aux situations d'urgence, de santé publique, de sécurité civile
  - f) des mesures d'approvisionnement en biens et en services accessibles
  - g) des mesures d'adaptation dans le cadre de toute autre activité susceptible d'avoir une incidence sur des personnes handicapées. L'article 61.3 contraint d'ailleurs l'ensemble des municipalités, de même que les ministères et organismes publics, à tenir compte de l'accessibilité aux personnes ayant des incapacités dans leurs processus d'approvisionnement lors de l'achat ou de la location de biens et de services.
- **La politique d'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées** vise à favoriser l'accessibilité des sites Internet et des documents électroniques produits par les ministères et les organismes publics, privés et communautaires.
  - **Le Plan d'action 2022-2025 à l'égard des personnes handicapées de la Société québécoise des infrastructures** a pour mission d'assurer l'accès à ses immeubles ainsi qu'à leur utilisation, et ce, en ne se contentant pas d'appliquer les normes de base, mais en s'inspirant de la notion d'accessibilité universelle.
  - **La politique À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité** a comme objectif de rendre la société québécoise plus inclusive et fait de l'aménagement d'environnements accessibles une de ses priorités d'actions.
  - **Le programme de Déduction pour rénovations ou transformations favorisant l'accessibilité à un édifice** poursuit l'objectif « d'encourager l'intégration des normes de conception sans obstacle dans les projets de rénovation ou de transformation. » Il permet, sous certaines conditions, que des dépenses soient déduites dans le calcul du revenu, plutôt que d'être capitalisées.

Plusieurs lois et programmes canadiens soutiennent directement l'accès inclusif en emploi au Québec :

- **La Loi sur l'accès à l'égalité en emploi** vise à corriger les inégalités vécues dans le domaine du travail notamment vécues par les personnes ayant des incapacités. Elle demande à plusieurs organismes publics (sociétés d'État, établissements du réseau de la santé et des services sociaux, établissements du réseau de l'éducation, municipalités de plus 100 employés, services de police et de transport en commun) de mettre en place des programmes d'accès à l'égalité.

- **L'engagement de la Société québécoise des infrastructures** d'intégrer l'approche de l'accessibilité universelle dans la construction et la modification d'immeubles gouvernementaux.
- **Le Contrat d'intégration au travail** comprenant des mesures visant à compenser financièrement l'employeur par le remboursement de certains frais liés aux aménagements et adaptations réalisés pour embaucher ou maintenir en emploi un travailleur ayant des incapacités (accessibilité des lieux de travail, adaptation du poste de travail, interprétariat, etc.).
- **Le Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées** vise à développer les compétences de personnes ayant des incapacités à travers l'occupation d'un emploi occasionnel dans la fonction publique québécoise pour une période de douze mois.
- **Le Programme de réadaptation de la CNESST et le Programme de réinsertion professionnelle, scolaire ou sociale après un accident** favorisent la mise en place de designs spécifiques ou de mesures d'adaptation de l'environnement physique, social et/ou virtuel dans le cadre de leur emploi.
- **La Déduction pour produits et services de soutien à une personne handicapée**, en tant que crédit d'impôt, permet aux personnes ayant des incapacités de déduire certains frais pour des produits ou des services leur permettant d'occuper un emploi.

## Principaux acteurs de l'accès inclusif

Liste des principaux acteurs internationaux et canadiens de l'accès inclusif et des mesures d'adaptation:

- Comité des droits des personnes handicapées des Nations Unies (international)
- Ministère de l'Emploi et Développement social Canada
- Normes d'accessibilité Canada

- Innovation, Sciences et Développement économique Canada
- Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
- Commission canadienne des codes du bâtiment et de prévention des incendies
- Agence du revenu du Canada
- Organisations soumises à la réglementation fédérale (secteurs de l'industrie tels que les banques, les télécommunications, les transports; les ministères et organismes du gouvernement du Canada; le Parlement; les sociétés d'État; les Forces armées canadiennes; la Gendarmerie royale du Canada et les Conseils de bande des Premières Nations)

## Limites des lois et politiques

- **Limites de la Loi canadienne sur l'accessibilité** : ne s'applique obligatoirement qu'aux organismes et entités soumis à la réglementation fédérale
- **Limites des programmes canadiens** :
  - 1) définitions obsolètes du handicap tendent à perdurer dans la fonction publique et exclure les personnes ayant des incapacités invisibles de mesures d'adaptation dans leur milieu de travail,
  - 2) les mesures d'adaptation ou d'accessibilité en milieu de travail ne font pas non plus l'objet d'un financement et d'une coordination centralisés au sein de la fonction publique fédérale,
  - 3) modèles de financement n'ont pas été conçus pour suivre le rythme rapide de l'innovation.
- **Limites des lois québécoises** :
  - 1) les mesures législatives qui touchent à l'accès à l'environnement physique social et virtuel au Québec ne sont pas régies par un principe de proactivité ou d'obligation positive et formelle des acteurs publics et privés de mettre en œuvre l'accès inclusif,
  - 2) la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale ne fixe aucun délai définitif pour la mise en place de normes et n'affirme pas non plus que les normes sont (ou seront à un moment ou à un autre) obligatoires,
  - 3) elle n'impose pas réellement de contraintes au secteur privé,
  - 4) les programmes et mesures paraissent aussi surtout s'appliquer à l'environnement physique et plus rarement à l'environnement social,
  - 5) les programmes et les mesures permettant ne semblent pas suffisamment connus par les personnes ayant des incapacités et les employeurs,

- 6) problèmes d'accessibilité aux programmes et mesures (délais, travail invisible, etc.),
- 7) il n'y a pas d'entité qui assure la maîtrise d'œuvre de l'accessibilité universelle au Québec,
- 8) la réglementation et les normes mises en place relativement à l'environnement bâti favorisent encore peu l'accès inclusif
- 9) se centre principalement sur les besoins des personnes se déplaçant en fauteuil roulant manuel,
- 10) le CCQ prévoit toujours des exceptions quant à l'application des normes d'accessibilité pour certains bâtiments commerciaux ou d'affaires et elles n'agissent pas toujours de manière rétroactive (un bâtiment se doit d'être conforme, mais uniquement aux exigences qui sont en vigueur au moment de sa construction ou de sa modification),
- 11) la compréhension et l'application variable des normes provinciales et municipales en matière de construction.

## Enjeux

- Quasi-absence de sources portant sur l'accès inclusif ou l'accessibilité universelle en emploi spécifiquement. De plus, on constate que les lois, politiques et mesures législatives destinées à l'accès inclusif en emploi semblent elles aussi souvent manquer à l'appel. De fait, on observe que les politiques et mesures ciblées vers l'emploi sont encore majoritairement tournées vers des adaptations individuelles.
- L'accès inclusif constitue un important changement de paradigme, qui passe de l'intervention au niveau de l'individu ayant des incapacités vers le collectif, avec un environnement de travail que l'on souhaite de plus en plus inclusif.
- Persistance du capacitisme et du mythe du travailleur idéal favorise la conception et la mise en place d'environnements sociaux, physiques et virtuels de travail ignorant les besoins des personnes ayant des incapacités.
- Faible prise en compte des personnes ayant des incapacités invisibles dans le domaine de la conception d'environnements bâtis.

# Outils et références

## Outils permettant de mesurer l'accès inclusif:

- Fougeyrollas, P., Fiset, D., Dumont, I., Grenier, Y., Boucher, N., & Gamache, S. (2019). *Réflexion critique sur la notion d'accessibilité universelle et articulation conceptuelle pour le développement d'environnements inclusifs*. Description: Présente une méthodologie pour mesurer l'accès quantitativement ou qualitativement. <https://doi.org/10.7202/1085774ar>
- Centre de recherche pour l'inclusion des personnes en situation de handicap (CRISPESH). (2022). *Incluvis—L'outil d'autodiagnostic*. Description: Outil mesurant l'emploi des personnes en situation de handicap.

## Outils permettant d'améliorer l'accès inclusif:

- AlterGo. (2023). *Outils et guides—Ressources en accessibilité universelle*. Description: Guides qui présentent diverses solutions pour améliorer l'accès de plusieurs types d'environnements. <https://altergo.ca/fr/accessibilite-universelle/outils-et-guides/>
- Rick Hansen Foundation. (2023). Description: Plusieurs services aux organisations pour les aider à soutenir davantage l'inclusion et l'accessibilité. <https://www.rickhansen.com/become-accessible>

## Outils permettant de mesurer et d'améliorer l'accès inclusif:

- Garofolo, I., Bencini, G., & Arengi, A. (2022). IOS Press Ebooks—*Transforming our World through Universal Design for Human Development—Proceedings of the Sixth International Conference on Universal Design (UD2022)*. Description: Livre gratuit (open access) contenant plusieurs articles sur comment mesurer et améliorer l'accès inclusif. <https://ebooks.iospress.nl/volume/transforming-our-world-through-universal-design-for-human-development-proceedings-of-the-sixth-international-conference-on-universal-design-ud2022>
- Kéroul. (2023, septembre 14). Kéroul : Partenaire de découvertes accessibles. Description: L'organisme offre des Services d'évaluation, de certification et des conseils pour améliorer l'accessibilité de votre établissement. Il offre aussi des Formations personnalisées à l'accueil des personnes handicapées et sur l'accessibilité universelle. <https://www.keroul.qc.ca/>