

---

---

# Les Canadiens prennent la parole : Résultats des consultations pour la loi prévue sur l'accessibilité au Canada



## Canadians Speak Up: Consultation Results on Proposed Accessibility Legislation in Canada

Préparé par :



Préparé pour :  
Le programme de partenariats pour le développement social – Composante  
Personnes handicapées

---

Ce projet est financé par le programme de partenariats pour le développement social – Composante  
Personnes handicapées

# TABLE DES MATIÈRES

CONTEXTE	2
<i>TERMINOLOGIE</i>	4
ACTIVITÉS DE LA PHASE DEUX	4
CONSULTATIONS ET DISCUSSIONS PUBLIQUES	7
MÉTHODE D'ANALYSE	11
ANALYSE	15
Obstacles architecturaux	15
<i>OBSTACLES COMPORTEMENTAUX</i>	16
<i>TRANSACTIONS BANCAIRES</i>	17
<i>POSTES CANADA</i>	18
<i>ÉDUCATION</i>	19
<i>ÉLECTIONS</i>	20
<i>EMPLOI</i>	21
<i>LOGEMENTS</i>	23
IMMIGRATION	24
SYSTÈME JUDICIAIRE	25
LOISIRS ET ACTIVITÉS RÉCRÉATIVES	26
PAUVRETÉ ET FINANCEMENT	28
ANIMAUX D'ASSISTANCE	29
SERVICES SOCIAUX	30
TECHNOLOGIES ET MÉDIAS	31
TRANSPORTS	32
RECOMMANDATIONS	34
QUI MANQUE-T-IL ?	36
ET APRÈS ?	36
REMERCIEMENTS	37

# CONTEXTE

## Membres et partenaires de l'Alliance

L'Alliance pour un Canada inclusif et accessible (L'Alliance) regroupe douze (12) organisations membres et trois (3) organisations partenaires de la collectivité canadienne des personnes en situation de handicap. Ensemble, nous consultons les Canadiennes et les Canadiens au sujet de la nouvelle loi fédérale sur l'accessibilité. L'Alliance recueille les commentaires, préoccupations et suggestions des Canadiens handicapés et de leurs familles. Elle veut aussi entendre d'autres intervenants comme les fournisseurs de services, les syndicats, les représentants de l'industrie et les associations. Ce projet est financé par le Programme de partenariats pour le développement social - Composante «Personnes Handicapées », du Gouvernement du Canada.

## Nos organisations membres :

<b>ACTSA</b> - Alliance canadienne des troubles du spectre autistique	
<b>AEBC</b> - Alliance for Equality of Blind Canadians	
<b>ACSM</b> - Association Canadienne pour la santé mentale	
<b>ACIC</b> - Association Canadienne pour l'intégration communautaire	
<b>CCD</b> - Conseil des Canadiens avec déficiences	
<b>INCA</b> - Institut national canadien pour les aveugles	
<b>MODC</b> - Marche des dix sous du Canada	
Realize/anciennement Canadian Working Group on HIV and Rehabilitation	

<b>RAFH</b> - Réseau d'Action des femmes handicapées du Canada	
<b>RNSM</b> - Réseau national pour la santé mentale	
Personnes d'Abord du Canada	
<b>ASC-SAC</b> - Société Alzheimer du Canada	

**Nos organisations partenaires :**

Service ontarien de la surdicécité	 <b>DeafBlind</b> ONTARIO SERVICES
Dystrophie musculaire Canada	
NEADS – National Educational Association of Disabled Students	 <b>NEADS</b> National Educational Association of Disabled Students Association nationale des étudiants handicapés au niveau postsecondaire
Spina Bifida and Hydrocephalous Association Canada	

## **TERMINOLOGIE**

Dans ce rapport, les termes utilisés relativement au handicap ponctuent les choix des organisations de personnes handicapées (OMPH). Les termes « personnes en situation de handicap » et « personnes handicapées » sont donc appliqués pour reconnaître ces préférences et sont interchangeable.

Aux fins de l'étude, des séances publiques et des groupes de discussion, l'Alliance a défini les obstacles comme « toute chose qui empêche une personne en situation de handicap d'être pleinement incluse dans la société et d'accéder aux biens, services et possibilités offertes aux autres. Les obstacles peuvent se présenter sous diverses formes ; ils peuvent être architecturaux (par ex. : des escaliers), technologiques (par ex. : des sites Web inaccessibles) ou comportementaux (stéréotypes négatifs et discrimination).

Nous veillerons à ce que ce rapport soit rédigé en langage clair et simple car à travers le pays, des citoyens se sont plaints de nombreux obstacles en ce qui a trait à l'accès à l'information, notamment l'utilisation d'un jargon technique et de mots compliqués. Par conséquent, si vous le désirez, n'hésitez pas à demander un exemplaire de ce rapport en langage clair et simple.

## **ACTIVITÉS DE LA PHASE DEUX**

### **Planification et développement**

Lors de la planification initiale du projet, les membres de l'Alliance se sont constitués en cinq comités et chaque comité a établi son mandat. Le Comité d'embauche a recruté et engagé les chefs de projet. Le Comité administratif a supervisé l'élaboration du plan et du budget. Le Comité des intervenants a planifié les activités et le matériel des séances de consultation, notamment la production d'un guide d'animation détaillé. Le Comité de communications a conçu et produit le matériel de consultation et de sensibilisation, incluant le logo, le site Web et les comptes des médias sociaux. Le Comité d'évaluation a mis sur pied une stratégie d'évaluation et engagé un consultant pour analyser l'impact collectif de l'Alliance.

Tout le matériel de la Phase Un a été actualisé en fonction des activités de la Phase Deux. Les activités de cette nouvelle phase ont été planifiées lors d'une réunion face à face tenue les 11 et 12 avril 2017 à Toronto.

Les résultats de l'évaluation et des sondages de la Phase Un ont instruits les thématiques et régions géographiques non couvertes lors des consultations de la ministre des Sports et des Personnes handicapées. Ces sessions pilotes ont porté fruits et nous ont aidé à peaufiner notre méthode de consultation. Selon les données

recueillies, de nombreux groupes de la collectivité des personnes handicapées avaient été oubliés lors de la Phase Un et de nombreux enjeux nécessitaient des discussions plus approfondies.

En se basant sur ces résultats, l'Alliance s'est engagée à organiser les consultations suivantes : 25 séances publiques, 25 groupes de discussion, 15 groupes de discussion en ligne ou par téléphone et des entrevues avec cent (100) spécialistes (experts) ainsi qu'un sondage en ligne révisé.

### **Sondage**

Lors de la Phase 2, l'Alliance a mené son deuxième sondage en ligne. Les participants devaient identifier les principaux obstacles auxquels ils sont confrontés dans plusieurs secteurs prioritaires de compétence fédérale : l'environnement bâti, les transports (aériens, ferroviaires et maritimes), les communications (incluant les télécommunications et la radiodiffusion), la prestation de services et de programmes et l'emploi. Des questions ouvertes ont également été incluses afin que les participants puissent indiquer leurs problèmes et préoccupations en ce qui a trait à l'accessibilité hors des secteurs prioritaires. Nous avons reçu 417 réponses en tout.

### **Données démographiques**

Deux cents quatre-vingt-huit répondants au sondage ont indiqué être en situation de handicap. Soixante-huit étaient des aidants naturels et 97 des membres de familles de personnes handicapées. Soixante-quatre répondants se sont identifiés comme fournisseurs de services et 65 comme organisations de et pour personnes handicapées. Plus de la moitié des répondants (244) étaient des femmes. Les participants avaient différentes limitations fonctionnelles, se répartissant ainsi : mobilité (161), vision (70), santé mentale (71), troubles auditifs (38), déficience intellectuelle (22). Dans la catégorie « autre, précisez SVP »(69), les situations de handicap variaient depuis la maladie de Crohn jusqu'aux lésions cérébrales acquises en passant par la sclérose en plaques, les douleurs chroniques et les graves allergies environnementales. D'autres déficiences étaient également mentionnées, que l'on classerait comme invisibles et/ou épisodiques. Vingt participants ont indiqué appartenir à des groupes racialisés et seize étaient des immigrants ou des réfugiés. Cinq répondants étaient des Indiens inscrits au titre de la *Loi sur les Indiens* et seize des Autochtones de fait. Vingt-deux répondants ont déclaré être LGBTQ2S.

## Tableaux démographiques

### Participants en général

<b>CATÉGORIE</b>	<b>Nb. de participants</b>
Personnes handicapées	288
Aidants naturels	68
Membres de la famille	97
Fournisseurs de services	64
Organisations	65
Femmes	244

### Types de déficiences

<b>CATEGORY</b>	<b>Nb. de participants</b>
Mobilité	161
Vision	70
Santé mentale	71
Troubles auditifs	38
Déficiences intellectuelles	22
Autres (incluant la surdi-cécité)	69

### Groupes racialisés auto-identifiés

<b>CATÉGORIE</b>	<b>Nb. de participants</b>
Immigrant/réfugiés	16
Indiens inscrits	5
Indiens de fait	16
LGBTQ2S	22

La majorité des répondants (290) a consenti à indiquer à quelle tranche d'âge il/elle appartenait. Les groupes d'âge de ces participants sont ventilés ci-après :

### Âge des répondants

<b>CATÉGORIE</b>	<b>Nb. de participants</b>
De 18 à 34 ans	43
De 35 à 49 ans	97
De 50 à 54 ans	37
De 55 à 64 ans	77
65 ans et plus	36
Aucune réponse	127
<b>TOTAL</b>	<b>417</b>

# **CONSULTATIONS ET DISCUSSIONS PUBLIQUES**

Au cours de la Phase 2, l'Alliance a organisé 25 consultations publiques dans différentes régions du pays. Afin de permettre au plus grand nombre de Canadiennes et de Canadiens de formuler leurs commentaires et suggestions pour la nouvelle loi prévue sur l'accessibilité, l'Alliance avait ciblé des régions exclues du processus de consultation du gouvernement ou de la Phase 1 du projet.

Ces sessions ont été organisées et animées par les organisations membres et les partenaires de l'Alliance. Elles ont eu lieu entre le 23 mai et le 20 juin 2017, avec dans chacun des sites, une session publique et une discussion en groupe sur invitation, axée sur un sujet précis. Chaque session durait de 2 à 3 heures. Les participants étaient recrutés dans les réseaux des organisations de l'Alliance, par le site Web de l'Alliance et par les médias locaux.

Les participants aux sessions publiques devaient répondre aux questions suivantes :

- 1) Quels sont les facteurs qui entravent ou affectent votre capacité de participer à la société?
- 2) Quelle est la chose la plus importante que pourrait faire le gouvernement fédéral pour améliorer la situation?

**Les conversations des groupes de discussions portaient entre autres sur des sujets identifiés à partir des résultats de la Phase Un. Les participants ont répondu aux mêmes questions que ceux des sessions publiques mais en ciblant un ou deux sujets.**

Le tableau suivant énumère les sujets et l'emplacement des consultations

## **Sujets des discussions lors des consultations publiques**

<b>Ville</b>	<b>Prov.</b>	<b>Sujet</b>
Charlottetown	PEI	Loisirs
Montréal	QU	LGTBQ2S+ collectivité
Peterborough	ON	Pauvreté
London	ON	Services pour les personnes Sourdes-aveugles
Burlington	ON	Processus électoral
Hamilton	ON	Emploi/Travail
Thompson	MB	Questions du Nord
Lethbridge	AB	Logement
Grande Prairie	AB	Voyages
Banff	AB	Personnes atteintes du syndrome de Down et leurs familles
Kelowna	BC	Transactions bancaires et financières
Victoria	BC	Communications et accès à l'information



### **Analyse géographique**

Les collectivités sélectionnées pour la Phase 2 ont été choisies en fonction des données relevées dans le rapport de la Phase Un ainsi qu'après examen des régions exclues ou insuffisamment visées lors des consultations gouvernementales. Les 25 sessions publiques et les 25 groupes de consultation organisés à travers le pays se sont terminés en juin 2017.

D'après les données démographiques de ces régions, les populations consultées variaient de 5 515 personnes à Le Pas, Manitoba, jusqu'à 2 809 000 habitants à Toronto, Ontario. Les groupes de consultations sur invitation et les face à face ont eu lieu dans des grands centres, dans de petites communautés urbaines, dans des communautés rurales/urbaines, dans des régions éloignées et dans des collectivités urbaines éloignées du pays.

### **Groupes touchés**

D'après leurs témoignages, les participants s'attendent carrément à ce que le gouvernement du Canada élabore cette nouvelle Loi sur l'accessibilité et l'inclusion à travers un optique intersectionnel. Tenir compte des limitations fonctionnelles d'une personne ne suffit pas. Il faut comprendre comment les problèmes économiques et sociaux exercent à son égard davantage de discrimination et, par conséquent, se répercutent sur sa vie. Le gouvernement doit aller au-delà du label de la déficience et examiner le rôle important que tous ces facteurs jouent dans la discrimination intersectionnelle des personnes en situation de handicap. Et notamment, chez les groupes les plus marginalisés par les politiques et les encadrements législatifs en vigueur.

### **Personnes aveugles, malvoyantes ou Sourdes-aveugles**

Pour les personnes aveugles, l'accès à l'information en braille était l'obstacle le plus fréquent car il semble que la documentation soit rare en Braille français ou anglais. Par exemple, les documents bancaires sont en général disponibles en braille pour les compte-chèques. Mais les établissements bancaires négligent souvent d'en faire autant pour les compte-épargne, investissements et hypothèques. Les participants ont également dénoncé la nécessité de demander à un étranger de lire la documentation lors de l'ouverture d'un compte bancaire. Or, voici que se pose la question de confiance, qui n'est peut-être pas toujours garantie avec un étranger. Ces obstacles ont déclaré les participants, entravaient leur accès équitable à l'information et les forçaient alors à réclamer de l'assistance.

Dans les endroits publics comme les restaurants, les musées et autres sites d'attraction ouverts au public, la signalisation en braille des toilettes, sorties, ascenseurs et escaliers n'est pas toujours présente. De ce fait, il est plus difficile et moins sécuritaire de se déplacer seul. Les participants ont également dénoncé le manque de vidéo-description dans certaines de leurs émissions de télévision ou encore dans les cinémas.

Les personnes Sourdes-aveugles sont confrontées à plusieurs obstacles, notamment en matière de communications et d'accès à l'information ainsi qu'à des obstacles environnementaux et de mobilité. Elles ont besoin d'interprètes tactiles pour obtenir les informations visuelles et auditives requises pour communiquer avec les autres et comprendre le monde qui les entoure. Les interprètes tactiles agissent comme une « passerelle de communication » qui facilite leur interaction avec leur environnement.

Les personnes Sourdes-aveugles ont des préférences quant à leur type de communication. Il est donc important de réaliser qu'elles peuvent vouloir appliquer la méthode de leur choix.

Les défis qu'affrontent les personnes atteintes de surdi-cécité doivent d'abord être reconnus afin de pouvoir aider ces personnes à trouver des solutions personnalisées puis d'y appliquer ensuite les principes d'équité, d'égalité et de respect. Chaque personne Sourde-aveugle aura ses propres besoins et ses propres préférences. Par conséquent, toutes les approches doivent être adaptées à leurs exigences spécifiques.

### **Les personnes Sourdes**

Les représentants de la collectivité des personnes Sourdes ont déclaré qu'ils affrontaient de nombreux obstacles, notamment en ce qui a trait à l'accès aux interprètes. Et ce, parce que la langue des signes n'est pas largement offerte à l'extérieur de la collectivité ; de ce fait, l'accès limité des personnes entendant à des leçons appropriées engendre de nouveaux obstacles qui excluent et isolent davantage les personnes Sourdes. Pour les participants, l'accès aux interprètes serait la meilleure et la plus immédiate solution aux obstacles linguistiques. Il faciliterait les rendez-vous, la scolarité et la représentation, lorsque nécessaire.

Souvent, des étudiants Sourds hésitent à aller dans des écoles régulières sans mesures de soutien appropriées. Selon l'un des participants, il existe une université au Canada où les étudiants Sourds peuvent étudier librement. Mais il semblerait que ce programme n'ait jamais été utilisé parce que méconnu.

Lors des consultations, les participants et les intervenants ont souligné que la collectivité des personnes handicapées devait inciter le gouvernement du Canada à reconnaître l'American Sign Language (ASL) et la Langue des signes du Québec (LSQ) comme langues officielles.

Offrir l'ASL et la LSQ aux étudiants et aux adultes intéressés par la langue des signes, en maximiserait l'accès pour la collectivité des personnes Sourdes. Selon les participants, ce soutien réduirait les obstacles, contribuerait à l'édification d'une communauté plus inclusive, enrichirait la vie sociale et optimiserait l'accès aux soins de santé, aux possibilités d'emploi et aux besoins bancaires des personnes Sourdes.

À l'heure actuelle, les interprètes sont chers et difficilement accessibles. Leurs services doivent être réservés longtemps à l'avance et ne sont quelquefois disponibles que par le biais d'un vidéo-clavardage. Ce n'est pas comme avoir un interprète en chair et en os à vos côtés.

***L'un des participants a décrit sa rencontre avec le système judiciaire. Il n'a pas eu droit à un interprète lors de son incarcération pour délit mineur. Et la situation a empiré par manque d'interprète.***

Ce n'est que récemment que les personnes Sourdes peuvent accéder aux services d'urgence grâce à la fonction message texte du 911. L'un des répondants a toutefois dénoncé la médiocrité du temps de réponse de ce nouveau service ; cela peut prendre jusqu'à deux minutes.

Souvent les médias et les technologies, ainsi que la radio, ne sont pas offerts en transcriptions d'alimentation en direct. Le sous-titrage codé n'est pas toujours assuré et quelquefois, le texte diffère nettement des propos tenus à l'écran. La technologie est onéreuse et son utilisation est limitée pour les personnes Sourdes et malentendantes. Par conséquent, les personnes handicapées pourraient, si elles pouvaient bénéficier de programmes et d'applications technologiques bon marché, - par le biais de tablettes et d'appareils mobiles-, elles pourraient donc avoir un meilleur accès à l'information, ce qui améliorerait leur quotidien.

### **Les personnes malentendantes**

Les personnes malentendantes ne sont pas complètement sourdes, elles ont une certaine déficience auditive. Certaines d'entre elles portent des appareils auditifs et peuvent utiliser une technologie audio appelée « Système de boucle magnétique (LOOP) ». Ce système, sachez-le, supprime les obstacles pour les malentendants. Il envoie des sons, à une certaine distance, directement dans l'appareil auditif de la personne malentendante et aide à occulter le bruit ambiant. Ce système, qui n'est pas automatiquement disponible dans la plupart des lieux publics, contribuerait grandement à l'inclusion des personnes malentendantes.

Un exemple probant : les activités bancaires. Les personnes malentendantes ont le choix : soit leurs renseignements sont communiqués à haute voix devant tout le monde, soit elles vont faire leurs transactions dans une salle privée. L'installation du système LOOP dans les banques éliminerait les problèmes de confidentialité pour les personnes malentendantes.

### **Autochtones en situation de handicap**

Les participants consultés, originaires des collectivités autochtones, ont déclaré que des problèmes de champ de compétence alourdissent la vie des personnes handicapées, notamment en ce qui a trait aux services sociaux, à la santé et à l'éducation, sur et hors des réserves. Par exemple les normes provinciales visant l'éducation varient en termes de budget et de qualité et parce que les enfants sont scolarisés hors des réserves, loin de leur famille, de leur collectivité et de leur culture.

L'incidence de la pauvreté, de l'itinérance, de l'isolement et d'un taux élevé de suicide est vraisemblablement plus forte chez les Autochtones en situation de handicap. Ces personnes et la collectivité dans son ensemble, sont d'autre part davantage marginalisées à cause des stéréotypes et de la discrimination intersectionnelles dont elles sont victimes.

## **Déficiences invisibles ou épisodiques**

Les personnes en situation de handicap qui ne présentent aucun signe physique évident sont souvent catégorisées comme personnes ayant une déficience invisible. Ces personnes qui vivent des situations de handicap cachées de visu, sont souvent jugées par la société comme des « personnes qui ne sont pas réellement handicapées mais qui abusent du système des accommodements ou qui font de fausses réclamations pour leur gain personnel. » Parmi ces déficiences invisibles, notons les troubles psychosociaux et les déficiences intellectuelles.

Cette marginalisation des personnes ayant des déficiences invisibles engendre énormément d'anxiété et de stress, ce qui finit par aggraver leurs symptômes. Les participants ont déclaré qu'ils redoutaient par moment d'avouer qu'ils avaient une déficience invisible par peur d'être traités différemment.

Avoir peur d'être traités différemment engendre un sentiment de rejet, de crainte, d'exclusion et d'isolement.

Leur capacité juridique et leur droit à l'auto-détermination sont sapés ou supprimés ; ces personnes font souvent l'objet de ségrégation dans les institutions. L'incidence de la pauvreté est disproportionnée chez ce groupe de personnes qui ne reçoivent souvent que des salaires inférieurs au seuil minimum. Ce stigmate inhérent à la déficience invisible, aux troubles psychosociaux et aux déficiences intellectuelles, doit être combattu par des campagnes ciblées de sensibilisation publique.

« Les déficiences épisodiques » sont aussi souvent invisibles. Dans de tels cas, des périodes d'excellente santé alternent avec des périodes de maladie ou de situation de handicap. Ces périodes varient en durée, gravité et prévisibilité d'une personne à l'autre. Parmi les exemples de déficiences épisodiques, notons : la sclérose en plaques, l'arthrite, le diabète, le VIH/SIDA, l'hépatite C, le syndrome de fatigue chronique, les migraines, certaines formes de cancer et les maladies mentales.

L'imprévisibilité de la déficience épisodique entrave la participation au marché du travail. De plus, au Canada, les programmes de sécurité du revenu sont basés sur une définition de la déficience stipule que les symptômes doivent être « graves et prolongés ». Ainsi, une personne atteinte de sclérose en plaques (SP) sera toujours atteinte de SP mais ses symptômes pourront varier et n'être graves que par moments. Ce qui implique que malgré leur difficulté d'emploi ou d'insertion dans le marché du travail, elles risquent de ne pouvoir se qualifier comme « personnes handicapées » aux fins d'admissibilité aux programmes de sécurité du revenu.

Ce stigmate qui se répercute aussi négativement sur les personnes ayant des déficiences épisodiques, (comme celles atteintes du VIH/SIDA ou de maladies mentales), est un immense obstacle à la participation communautaire et à l'emploi.

## **MÉTHODE D'ANALYSE**

## **Résumé<sup>1</sup>**

Ce rapport présente plusieurs enjeux clés dégagés à partir du sondage, des sessions publiques et des groupes de discussions de la Phase 2. Une analyse qualitative a été appliquée à ces données ainsi qu'aux commentaires des participants recueillis lors des trois activités susmentionnées.

Les enjeux clés sont regroupés en thématiques puis répartis en sous-thématiques. La plupart des questions intersectent plusieurs domaines politiques. Chaque thématique présente les points soulevés par les participants, décrivant les complexes intersections des besoins d'accessibilité et d'inclusion des personnes en situation de handicap.

Les thématiques suivantes, identifiées par les participants, contiennent plusieurs sous-thématiques :

- |                                     |                                    |
|-------------------------------------|------------------------------------|
| <b>1) Obstacles architecturaux</b>  | <b>9) Immigration</b>              |
| <b>2) Obstacles comportementaux</b> | <b>10) Système judiciaire</b>      |
| <b>3) Transactions bancaires</b>    | <b>11) Pauvreté et financement</b> |
| <b>4) Postes Canada</b>             | <b>12) Récréation and Loisirs</b>  |
| <b>5) Éducation</b>                 | <b>13) Animaux d'assistance</b>    |
| <b>6) Élections</b>                 | <b>14) Services sociaux</b>        |
| <b>7) Emploi</b>                    | <b>15) Technologies et médias</b>  |
| <b>8) Logement</b>                  | <b>16) Transports</b>              |

---

<sup>1</sup> Les résultats discutés dans ce rapport sont basés sur l'analyse des commentaires/suggestions des participants. Les conclusions qui en découlent traduisent les propos recueillis lors des consultations.

## Résumé des sous-thématiques

<b>Thématique principale</b>	<b>Sous-thématique</b>
Obstacles architecturaux	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Environnement physique</li> <li>○ Normes incohérentes et inconsistantes du code de la construction</li> </ul>
Obstacles comportementaux	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Lois et politiques discriminatoires</li> <li>○ Représentation dans les médias</li> <li>○ Sur-étudiés et sous-écoutés</li> </ul>
Transactions bancaires	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Environnement physique - guichets</li> <li>○ Accès à l'information – REEI</li> <li>○ Service à la clientèle</li> <li>○ Appareils aux points de vente</li> <li>○ Confidentialité – Délégation de signature</li> </ul>
Postes Canada	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Boîtes postales communautaires</li> <li>○ Identification et documents</li> <li>○ Réduction des services</li> </ul>
Éducation	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Manque de financement</li> <li>○ Équité fédérale-provinciale</li> </ul>
Élections	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Accès à l'information</li> <li>○ Manque d'intimité</li> </ul>
Emploi	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Stigmate – mesure symbolique</li> <li>○ Accommodements des employés</li> <li>○ Compétences et éducation sous-estimées</li> <li>○ Politiques fédérales d'emploi et d'approvisionnement</li> </ul>
Logement	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Faible disponibilité</li> <li>○ Inabordables</li> <li>○ Normes non fiables</li> </ul>
Immigration	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Politiques discriminatoires</li> <li>○ Familles séparées</li> </ul>
Système judiciaire	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Criminalisation de la maladie mentale</li> <li>○ Manque de connaissances sur les maladies mentales, les traumatismes crâniens, du TSAF</li> <li>○ Manque de médicaments et d'assistance médicale dans les établissements correctionnels</li> <li>○ Niveau de ségrégation et d'isolement</li> </ul>
Loisirs et activités récréatives	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Inclusion dans les activités sportives et récréatives</li> <li>○ Équipement</li> <li>○ Installations et formation</li> <li>○ Activités culturelles et sites patrimoniaux</li> <li>○ Parcs nationaux et activités publiques</li> </ul>

## Résumé des sous-thématiques (suite)

<b>Thématique principales</b>	<b>Sous-thématique</b>
Pauvreté	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Politiques incompatibles entre les programmes de revenu fédéral et provinciaux</li><li>○ Les programmes sociaux provinciaux et territoriaux entravent la relocalisation interprovinciale</li><li>○ Exigences annuelles d'admissibilité – aucun formulaire standard</li><li>○ La sécurité socio-économique est un mythe</li></ul>
Animaux d'assistance	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Les normes provinciales-territoriales diffèrent</li><li>○ Accès</li></ul>
Services sociaux	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Agences et programmes sociaux insuffisants</li><li>○ Formation et perfectionnement professionnel des employés</li><li>○ Manque d'information et d'accès</li><li>○ Les statistiques ne sont pas colligées</li></ul>
Technologies, médias et communications	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Représentation culturelle dans les médias</li><li>○ Traitement et langage discriminatoires dans les médias</li><li>○ Manque d'information et d'accès</li><li>○ Coût du sous-titrage et de la vidéo-description</li><li>○ Accès aux services d'interprètes tactiles</li></ul>
Transports	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Compagnies aériennes</li><li>○ Chemins de fer</li><li>○ Transport aérien</li></ul>

### Vue d'ensemble

L'analyse de ce chapitre est fondée sur la rétroaction des participants. Les déclarations qui y sont insérées sont des points de vue personnels des participants. Ces déclarations n'ont pas été justifiées par la recherche et ne reflètent en aucune façon les points de vue de l'Alliance.

Cette analyse est divisée en 16 sous-thématiques, pour bien refléter les catégories susmentionnées ; elles sont suivies d'une analyse géographique des enjeux et de recommandations non spécifiques à l'une ou l'autre des catégories. Chaque section débute par une discussion des principaux enjeux de la thématique abordée. L'analyse se poursuit par sous-thématiques avec résumé et interprétation des commentaires des participants. Ce rapport est émaillé de recommandations et d'extraits anonymes des commentaires des participants.

Les principaux enjeux et les sous-thématiques se chevauchent intensément. Ainsi, la pauvreté recoupe et renforce de nombreuses autres catégories. Le faible revenu empêche les personnes handicapées d'obtenir des transports publics, les rendant dépendants du transport parallèle. Mais ce transport parallèle est sous-financé et sur réservé, obligeant les requérants à faire des arrangements à l'avance. D'où obstacle pour l'emploi, les services et les activités de loisir. Et en fin de compte, une qualité de vie altérée.



# ANALYSE

## Obstacles architecturaux

### Environnement physique

Les obstacles architecturaux prévalant dans l'environnement physique ne sont pas toujours pris en compte au cours de la phase conceptuelle, ni même après d'ailleurs. Quels que soient les codes de la construction, qui varient entre provinces et territoires, de nombreuses composantes de l'environnement bâti ne sont pas conformes aux normes d'accessibilité universelle. Ces principes visent à garantir que la structure une fois construite soit accessible, comprise et utilisée par toutes et tous, quels que soient l'âge et la capacité.

**« Les rénovations sont inutiles. Les entreprises et les édifices plus anciens ne devaient pas offrir d'accommodements. Pourquoi pas changer pour accommoder les employés handicapés ? Des choses qui changeraient réellement la vie des personnes en situation de handicap. » - Charlottetown, IPE**

Les rénovations peuvent être onéreuses et chronophages ; de nombreux établissements préfèrent ne pas en faire, ou alors tout simplement le minimum requis. Très souvent, ils ne respectent pas les normes, négligent de consulter ou d'impliquer les personnes en situation de handicap. Résultat : de médiocres concepts créant encore plus d'obstacles.

### Normes incohérentes et inconsistantes du code de la construction

Les participants ont exprimé leurs inquiétudes et leur déception au sujet des voyages car les codes de la construction diffèrent à travers le pays. Cela devient difficile pour des gens de planifier des vacances au cours desquelles les possibilités récréatives sont entravées.

**« J'étais dans un endroit et je voulais aller visiter car je venais d'ailleurs. Mais il me fallait monter une grande marche et arriver sur une rampe. Mais quel est le but de cette rampe s'il vous faut enjamber une marche. Je suis frustré devant de tels obstacles. Je ne peux aller visiter ce site et je n'y suis pas autorisée parce que l'accès m'est refusé. Mon niveau d'anxiété a augmenté et je suis allé m'asseoir dans ma voiture. » Grande Prairie, AB**



## **OBSTACLES COMPORTEMENTAUX**

Les comportements de la société envers des groupes ou des personnes handicapées peuvent faire une grande différence dans la vie des gens. Plusieurs facteurs peuvent altérer la perception sociale des personnes en situation de handicap. La stigmatisation des personnes ayant des déficiences physiques, psychosociales, intellectuelles et cognitives est démoralisante. De plus, ces personnes sont victimes d'une discrimination intersectionnelle qui complique davantage leur vie.

Une participante a illustré ce fait par un incident l'affectant elle et son mari »

***« Il y avait le feu à la maison. Et mon mari ne pouvait absolument pas descendre les escaliers à moins que je ne le porte et même là, je n'aurais pas eu son fauteuil roulant. Comme il était plus lourd que moi, je l'ai descendu dans les quatre étages d'escaliers, sans aide, ce qui était excessivement difficile et dégradant pour mon mari qui était la personne en situation de handicap. » Grande Prairie, AB***

### **Politiques discriminatoires**

Les politiques et lois de tous les paliers de gouvernement ont été jugées discriminatoires et dans certains cas, enfreignent la [Loi canadienne sur les droits de la personne](#), la [Charte canadienne des droits et libertés](#) et/ou la [Convention relative aux droits des personnes handicapées](#).

Les nombreux exemples de discrimination économique présentés par les participants illustrent des questions de paiements de transfert provinciaux/territoriaux entrant en conflit avec les programmes fédéraux et exigeant un recouvrement à partir de leurs petites pensions ou prestations d'invalidité.

Les lois et politiques discriminatoires intensifient les comportements sociaux exercés à l'égard des personnes handicapées. Il a été unanimement déclaré que les organismes dirigeants qui marginalisent les personnes handicapées perpétuent le stigmate et la discrimination à l'égard de ce groupe.

Les participants pressent le gouvernement du Canada de s'attaquer aux pratiques enfreignant les droits des personnes handicapées. Il faut s'assurer, ont-ils recommandé, qu'un mécanisme exécutoire soit enchâssé dans la loi et appliqué en cas de violation.

### **Sur-étudiés et sous-écoutés**

Selon les participants, les personnes handicapées sont marginalisées et au bas de la liste des priorités gouvernementales. Or, si le gouvernement n'en fait pas une priorité, le reste de la société n'en fera pas non plus.

**« C'est bien de constater qu'ils nous consultent finalement/qu'ils font quelque chose. »**

**« Pourquoi nous étudient-ils encore au lieu d'utiliser toutes les études qu'ils ont déjà faites ? »**

### **Représentation dans les médias**

Les médias (télévision, radio, imprimés) ayant le plus d'influence sur l'opinion publique donnent souvent une image défavorable des personnes en situation de handicap. Il n'y a aucune nouvelle sur les passages piétons non sécuritaires ni sur les autres obstacles qui entravent le quotidien des personnes handicapées.

Certains animateurs ont rapporté que c'était tout un défi d'obtenir une couverture pour les consultations publiques ; cela ne les intéressait pas. Il devient alors difficile de publiciser les événements.

Dans de nombreuses régions, les participants ont déclaré qu'en assurant une couverture équitable et égale sur tous les supports, les médias feraient enfin entendre la voix des personnes handicapées. Cela atténuerait leur isolement et leurs frustrations. L'opinion publique s'en reflèterait, devenant plus empathique et plus compréhensive envers les personnes en situation de handicap.

## **TRANSACTIONS BANCAIRES**

Les transactions bancaires étaient l'un des sujets choisis pour un groupe de discussion ; mais elles ont aussi été discutées dans de nombreuses consultations publiques. Le gouvernement fédéral a compétence sur les banques et fixe des règlements qu'elles doivent respecter. Les participants ont fait part de leurs difficultés avec le secteur bancaire. Ils ont dénoncé les politiques qui touchent de nombreuses personnes handicapées et ont raconté leurs expériences avec diverses banques à travers le pays.

### **Guichets abaissés**

Les participants ont déclaré qu'à travers le pays, les banques avaient installé des guichets abaissés et fournissaient souvent une chaise pour accommoder les clients incapables de rester debout pendant de longues périodes ou en fauteuil roulant. En pratique, les clients se placent tous dans la même file en attendant d'être servis sur la base du premier arrivé, premier servi. Les banques devraient installer des guichets abaissés pour les personnes en ayant besoin ou demandant un siège sans être obligées d'attendre.

**« Je suis allée à la banque avec ma fille mais j'ai encore eu beaucoup de difficultés à ouvrir un REEI. J'ai commencé par lui créer un compte en banque et elle bénéficie également du POSPH. Étant inscrite au POSPH, elle a besoin d'un compte bancaire. Mais on nous a dit qu'on ne pouvait pas lui en créer un puisqu'elle était incapable de signer son nom. C'est tellement difficile pour nous car je suis une personne Sourde et quand je veux signer à sa place, la banque refuse à cause de ma déficience. » - Burlington, ON**

### **Services à la clientèle**

Les participants ont rapporté avoir vécu de nombreuses expériences négatives avec les employés des banques. En général, les employés n'étaient pas formés pour aider les personnes en situation de handicap. Un fait revenait souvent : les employés s'adressaient à l'accompagnateur au lieu de s'adresser à la personne handicapée parfaitement capable de répondre aux questions, en toute autonomie. Pour les participants, la solution c'est la formation. Former le personnel en accommodement des clients handicapés serait un bon départ et permettrait de rectifier les situations malencontreuses.

### **Délégation de signature pour les personnes ayant une déficience physique**

Selon les participants, pour ouvrir un compte bancaire ou pour faire des changements, le client doit signer de nombreux documents. Les aidants naturels avouent avoir des difficultés à amener le titulaire du compte à la banque. L'un d'entre eux a d'ailleurs déclaré que cette pratique devrait être simplifiée et que le mandataire devrait avoir le droit de signer en l'absence de l'autre partie. Les personnes handicapées doivent pouvoir effectuer leurs transactions bancaires au même titre que les autres. Mais elles ont délégué cette responsabilité à un mandataire et l'ont autorisé à signer en leur nom. Cela devrait suffire.

## **POSTES CANADA**

Postes Canada est un service fédéral essentiel. Relier les citoyens pour les affaires ou les loisirs, nationalement ou internationalement, est une tâche importante. Le service postal était le sujet d'un groupe de discussion mais il a été mentionné aussi lors de nombreuses séances publiques.

### **Boîtes postales communautaires**

Le service à domicile est de plus en plus remplacé par des boîtes à lettres communautaires. Et les boîtes à lettres inaccessibles constituent l'un des plus grands obstacles dans l'accès au service postal. Selon des participants, certaines sont si mal localisées qu'une personne à mobilité réduite ou ayant une aide à la mobilité ne peut y accéder. D'autres ont dénoncé le mauvais entretien de ces boîtes pendant l'hiver, engendrant des risques pour les citoyens aux diverses capacités. De plus, à cause de ces problèmes d'accès aux boîtes postales communautaires, des personnes à mobilité réduite dépendent d'autres pour obtenir leur courrier.

### Réduction de service

De nombreux participants ont soulevé la question de la réduction des services de Postes Canada. Il est difficile de recevoir de gros colis parce qu'ils ne rentrent pas dans les boîtes à lettres communautaires. La réduction de ce service a été soulevée par plusieurs groupes et pour plusieurs raisons. Les facteurs n'appuient plus sur la sonnerie des appartements en cas de livraison d'enveloppes surdimensionnées, comme celles contenant des documents en braille. Par conséquent, ces enveloppes retournent au bureau de poste avec les colis trop gros à livrer. Ce qui est vraiment inconfortable pour les personnes en situation de handicap. Une fois que le ramassage du colis est organisé avec le bureau de poste, la personne à mobilité réduite doit encore trouver un moyen de le ramener chez elle.

### Difficulté de récupérer les passeports à cause des exigences d'identification

Pour récupérer leur passeport au bureau de poste, les citoyens doivent s'identifier. Cette obligation de présenter un document d'identité valide pour les nouveaux passeports pose des problèmes. Et cela ne touche pas que les personnes handicapées. Certains participants, aveugles, ont déclaré être les plus touchés car la pièce d'identité fournie par l'Institut national canadien pour les aveugles (INCA) n'a pas été jugée valable pour la récupération d'un passeport.

**« Le problème, c'est qu'il faut cinq minutes pour se rendre au bureau de poste et obtenir cette déclaration en braille. Il m'a fallu 50 minutes pour recomposer le numéro du transport parallèle et faire une réservation, cinq minutes pour entrer, attendre une demi-heure et quarante-cinq minutes pour revenir et tout ça pour obtenir une déclaration en braille parce que le facteur ne sonnera pas à ma porte quand je suis à la maison. » - London, ON**

## ÉDUCATION

Les participants ont grandement commenté la capacité des universités et des collèges d'accommoder les étudiants en situation de handicap. Ils ont toutefois regretté le manque de possibilités éducatives au niveau postsecondaire.

**« Éducation, car nous avons besoin d'un plus grand nombre d'aides enseignants spécialisés dans les collectivités. Dans les communautés autochtones, si nous ne pouvons accéder aux services ou aller ailleurs, nous devons réintégrer ces services pour les offrir aux familles afin que les enfants puissent poursuivre leur scolarité. Et offrir un soutien aux familles et au personnel dans le système d'éducation. » - Thompson, MB**

### Manque de financement

Le manque de financement est l'élément moteur des problèmes soulevés par les participants en ce qui a trait au système scolaire à travers le pays. Les enfants des régions rurales sont forcés d'aller dans les centres urbains. Dans les réserves, les jeunes Autochtones sont souvent séparés de leur famille et privés de leur sentiment d'appartenance pour avoir la chance d'être scolarisés. Et suite au conflit fédéral-provincial, ceux qui restent ne bénéficient que d'une éducation médiocre des éducateurs.

Selon les participants, le gouvernement pourrait mieux régler l'éducation en bonifiant le financement. Une augmentation budgétaire favoriserait l'émergence de classes plus petites, la participation d'assistants, l'amélioration des programmes pour les élèves en situation de handicap et les possibilités de perfectionnement et de formation pour les éducateurs.

Augmenter le financement permettrait d'améliorer les programmes dans les régions rurales et urbaines. C'est par manque de fonds que la plupart des écoles pour les Sourds ont été fermées. Les enseignants doivent assumer de grandes classes et moins de financement pour les assistants en besoins spéciaux.

## ÉLECTIONS

Plusieurs problèmes d'accessibilité ont été soulevés en ce qui a trait au processus électoral. Selon les participants, le gouvernement a le devoir de garantir l'accessibilité et la confidentialité de tous ses paliers ministériels, quelle que soit la capacité de l'électeur. Et comme l'a si éloquemment raconté un participant :

***« Il n'existe dans les règlements d'accessibilité, dans les règlements d'Élections Canada, une disposition stipulant que tous les citoyens ont le même droit de vote. C'est absurde, absurde, absurde. Élections Canada doit faire partie de cette loi et tout le monde doit avoir les mêmes possibilités. Si l'on peut voter lors d'une élection municipale ou d'une élection fédérale, en toute confidentialité et intimité, au même titre que les autres électeurs, alors on doit aussi pouvoir le faire dans une élection fédérale. Les fédéraux doivent se mettre au diapason de notre gouvernement ontarien et de nos municipalités.***

### Manque d'intimité

Selon les participants aux consultations, les électeurs en situation de handicap manquent vraiment d'intimité lors du scrutin. La plupart des Canadiens peuvent prendre leur bulletin derrière un paravent, sélectionner leur candidat et rendre leur bulletin sans que personne ne sache pour qui ils ont voté. Mais les personnes aveugles, malvoyantes ou Sourdes-aveugles qui ont besoin d'accommodements sont souvent obligées de demander de l'aide. Elles doivent sacrifier leur confidentialité et n'ont aucun moyen de vérifier que c'est bien leur candidat préféré qui a été sélectionné.

Les participants ont également décrit une machine qui pourrait être utilisée dans les bureaux de scrutin, comme celles utilisées pour les élections provinciales et municipales. Avec des écouteurs, les électeurs peuvent entendre les choix possibles et appuyer sur un bouton pour cocher leur bulletin qui sera ensuite imprimé. Il ne leur reste plus qu'à insérer leur bulletin dans l'urne, sans aucune infraction de confidentialité.

### **Accès à l'information**

Les personnes Sourdes ont dénoncé le manque d'accès à des interprètes dans les bureaux de scrutin ainsi que la possibilité de poser des questions ou de communiquer avec le personnel électoral. L'accès à l'information et aux communications est également difficile pour les personnes atteintes de surdi-cécité. Autre problème : les brochures ne sont pas publiées en gros caractères ni en format audio ni en braille. Les personnes qui n'ont pas accès à l'Internet sont limitées en ce qui a trait à l'information. Les participants ont recommandé que les brochures, les candidatures et les demandes soient fournies dans formats accessibles.

## **EMPLOI**

L'emploi, l'éducation et la pauvreté sont des catégories nettement imbriquées les unes dans les autres. L'éducation et la formation sont des atouts pour l'obtention d'un emploi lequel, par ricochet, sortira la personne de la pauvreté. À l'heure actuelle, le manque de statistiques ne permet pas de préciser, avec exactitude, l'incidence du chômage chez les personnes en situation de handicap. Dans leur recherche d'emploi, les personnes handicapées sont confrontées à de nombreux obstacles, notamment :

### **Les accommodements**

Selon les participants aux consultations pancanadiennes de la Phase 2, les employeurs évitent d'employer des personnes handicapées par crainte d'accommodements onéreux obligatoires. Les participants ont convenu que l'installation d'un équipement spécialisé ou la rénovation d'un édifice aux fins d'accessibilité peut s'avérer très onéreuse. Par conséquent, l'embauche d'une personne n'ayant pas besoin d'accommodement s'avèrera moins onéreuse et moins chronophage. Des programmes existent toutefois pour aider les employeurs à absorber les coûts des accommodements. Mais ces programmes ne couvrent pas la réparation ni l'entretien de l'équipement. Il est aussi fort probable aussi que les employeurs en ignorent l'existence. Pour les participants, une plus grande sensibilisation et des programmes de financement s'imposent pour que l'emploi avec adaptations soit tout aussi abordable que viable.

***« Remplir une demande de financement fédéral est une tâche extrêmement difficile pour un employeur. Certes il peut avoir un peu d'aide à cet égard mais les formulaires devraient être plus simples. Ce qui indiquerait qu'il est possible de faire une telle demande, quel que soit le type d'entreprise de la communauté.***

***Il ne devrait pas y avoir des limitations en matière d'emploi. Si quelqu'un veut travailler, qu'on adapte l'emploi pour lui permettre d'y arriver. » - Bathurst, N.B.***

### **Stigmate : Éducation et compétences sous-estimées**

Le stigmate est un problème social complexe dont ont énormément parlé les participants au cours de la Phase Deux. En matière d'emploi, l'éducation et la formation sont perçus comme des obstacles. Pour de nombreux participants, le manque d'éducation constitue un obstacle à l'emploi.

***« J'ai été licencié de mon emploi et on ne m'a pas offert d'autre poste. Je possède un diplôme d'études supérieures, de nombreuses capacités et compétences et je n'ai pas été capable de trouver un emploi depuis. Et je regarde de nombreuses personnes entendantes - c'est ainsi que l'on appelle des personnes non Sourdes -, occuper de nombreux emplois que je pourrais faire. » Burnaby, C.B.***

De nombreux citoyens détiennent des diplômes d'études collégiales, ou universitaires ou de multiples diplômes d'études supérieures et sont encore incapables de trouver un emploi. Les participants ont déclaré que même une expérience pratique ne suffit pas pour concourir contre des personnes valides dans le marché du travail. Cet état de fait est dû au stigmate social.

Ce stigmate, ont-ils ajouté, entrave les possibilités d'avancement des personnes en situation de handicap. Dans le sondage en ligne, les participants devaient répondre à plusieurs questions ouvertes et notamment, indiquer quel était leur plus grand obstacle en matière d'emploi. Leurs réponses : l'environnement bâti, les transports, le manque d'accommodement et les comportements envers les personnes handicapées dans le milieu de travail. Un des répondantes a écrit :

***« Nous aimerions penser, en tant que Canadiens, que ce type de discrimination n'a pas de place dans notre pays. Mais en réalité, elle existe parce qu'il y a une énorme concurrence pour l'emploi et que les candidats sont jugés en fonction de leurs caractéristiques personnelles, hors de tout contrôle.***

***« Pour moi, en tant que femme d'ascendance autochtone, le mot « emploi » est un mot blessant à cause de toute la peine qu'il m'a faite. Notamment, de fausses allégations raciales ou des allégations non fondées. Oui, le mot « N » (Native) m'a été jeté à la figure, insulte contre les autochtones et surtout, insulte à l'égard des femmes. »***



## **Politiques fédérales d'emploi et d'approvisionnement**

Les participants aux consultations publiques ont parlé des présumées politiques appliquées par le gouvernement fédéral en matière d'embauche : le système de quota. En vertu de ces politiques, l'embauche vise un nombre précis de personnes handicapées et de personnes de divers origines culturelles.

Le problème, selon les participants, c'est que les compétences ou les acquis des candidats ne sont pas pris en compte, Les personnes embauchées sont affectées à des ministères qui ont besoin d'augmenter leur quota alors qu'elles pourraient impacter grandement le rendement d'autres ministères. Les politiques d'approvisionnement sont également problématiques car rien n'oblige les vendeurs à engager des personnes en situation de handicap.

Les participants ont recommandé que le gouvernement fédéral embauche des personnes handicapées en fonction de leurs compétences et de leurs qualifications et crée des emplois et activités valables pour les personnes ayant des déficiences intellectuelles. Ils ont ajouté que la création d'emploi basée sur les capacités et sur des politiques d'embauche inclusives permettrait d'édifier un environnement national inclusif.

## **LOGEMENTS**

Le logement et les abris constituent un besoin universel. Nombreux sont les Canadiens sans abris ou sans logement adéquat. Les participants ont souligné que les enjeux liés au logement et à la pauvreté devaient être priorités et traités dans la nouvelle loi sur l'accessibilité et l'inclusion.

### **Faible disponibilité**

L'absence de logements accessibles a été carrément dénoncée par les participants. Et plus particulièrement, sur les réserves des Premières Nations. Les personnes nées avec une déficience et celles ultérieurement handicapées ont eu d'énormes difficultés pour trouver un logement. Ce qui inclut également le droit d'acheter une maison. Les propriétés locatives accessibles sont éloignées et peu nombreuses. Les principes d'accessibilité universelle ne semblent pas être intégrés dans la construction des nouveaux immeubles et par conséquent, les nouvelles unités n'accueillent pas les personnes en situation de handicap.

Les participants ont recommandé de modifier le code de la construction afin d'inclure des logements entièrement accessibles dans les nouveaux immeubles. En effet, tous ces problèmes pourraient être résolus si le code de la construction légiférait un nombre précis d'unités accessibles par nouvel édifice. À l'heure actuelle, ils n'exigent qu'un modèle accessible sur douze logements. Malheureusement, ces logements accessibles ne sont pas toujours loués à celles et ceux qui ont besoin de tels accommodements, ce qui aggrave le problème de la disponibilité.



### Inabordables

Selon les participants, les propriétés accessibles ne sont pas toujours abordables. Les obstacles sont nombreux en matière de revenu, de revenu fixe et de sécurité du revenu inexistante. Les participants ont raconté qu'ils devaient se contenter de ce qu'ils pouvaient trouver et que quelquefois, ils deviennent isolés, vivant loin des services de soutien, des amis et de la famille. Dans de tels cas, la sécurité devient un véritable problème.

### Non accessibles mais respectant les normes

Des participants ont révélé que certains édifices soi-disant accessibles se conforment aux normes provinciales. Mais ils ne sont pas forcément fonctionnels ni accessibles pour toutes les personnes en situation de handicap. Les participants ont recommandé que les codes du logement et de la construction soient correctement revus avec les personnes handicapées, les entrepreneurs, les architectes et les décideurs pour que les modifications nécessaires y soient apportées en vue d'une totale accessibilité.

***« J'estime sincèrement que le gouvernement fédéral devrait imposer un mandat pour accroître le nombre de logements abordables au Canada. Ici, dans l'IPE, de nombreuses personnes handicapées vivent du soutien du revenu, à savoir bien moins de 1 000 \$ par mois. Et si vous devez en dépenser la moitié, environ 500 \$ pour votre loyer, il ne vous reste plus grand-chose pour vos autres factures ou par faire vos courses ou pour toute autre chose. » - Charlottetown, IPE***

## IMMIGRATION

Les bienfaits de l'immigration pour l'économie canadienne ont des causes multiples. Mais selon certains participants, l'économie semble avoir plus de poids que les personnes dans l'examen des demandes d'immigration.

Ce qui crée des obstacles pour les personnes qui veulent acquérir la citoyenneté canadienne dans ce pays où elles ont établi leur foyer. Leur contribution sociétale ne peut pas toujours être mesurée en dollars et elles ne peuvent acquérir la citoyenneté.

***« Cela ne me touche pas mais cela affecte une très grande amie qui ne peut obtenir sa citoyenneté à cause de sa déficience. La raison : un motif médical, à savoir les coûts de santé élevée pour sa condition. Donc elle se voit refuser la citoyenneté dans ce pays qui est devenu le sien et où elle vit depuis quatre ans. »***

### Politiques discriminatoires

Les participants ont déclaré que le système de points utilisé en matière d'immigration exerçait une distinction illicite envers les personnes en situation de handicap. Dans ce système, la déficience prime sur la personne. Comment quelqu'un peut-il prouver que le membre de sa famille ne sera pas un fardeau pour l'économie ?

La discussion a également porté sur les étudiants qui viennent au Canada avec un visa et qui ont des problèmes d'assurance (d'obtention d'assurance) en cas de condition médicale préexistante. Il est déjà difficile d'obtenir du financement pour aller étudier à

l'étranger. Il est donc important pour ces étudiants d'avoir une bonne assurance quand ils sont au Canada. Les participants ont déclaré que les étudiants internationaux contribuent à l'économie et qu'ils veulent souvent rester au Canada une fois leurs études terminées. Mais ils se font souvent dire que leur déficience coûterait trop cher au Canada. Et les familles sont alors séparées. Seul le coût anticipé sur les services de santé et sociaux est invoqué quant à l'entrée au pays des immigrants en situation de handicap. Cette argumentation occulte carrément la perte de productivité qui résulte de la séparation des familles. Les participants ont souligné que ces questions devenaient un fardeau pour la santé mentale de ces personnes.

## **SYSTÈME JUDICIAIRE**

Au Canada, le système judiciaire est un autre problème qui transcende tous les champs de compétence. Toutefois, le besoin se fait sentir, celui de rendre le système judiciaire canadien accessible à tous. Et selon les participants, la question du système judiciaire doit être traitée dans la nouvelle loi sur l'accessibilité.

***« Je connais le cas d'une personne qui n'a pas été jugée parce que le juge a estimé qu'elle était inapte à subir son procès à cause de son incapacité communicationnelle. À l'époque, il n'y avait pas d'accommodement pertinent. Cela peut aussi toucher le coupable. » - Burlington, ON***

### **Manque de connaissances sur la santé mentale et le TSAF**

Les participants ont réclamé d'autres mesures de soutien pour les personnes handicapées engagées dans le système judiciaire. Ils ont précisé pendant les consultations que le manque de connaissances sur la santé mentale et sur le trouble du spectre de l'alcoolisation fœtale (TSAF) se traduisait par de plus nombreuses incarcérations. Ces personnes doivent être évaluées par un système qui tiendra compte de leur condition et de ses répercussions comportementales.

***« Je crois que tous les agents de la GRC ont besoin de connaître les signes fondamentaux de survie en cas d'arrêt d'une personne Sourde. Car comment communiquer au tout début ? Comment connaître le motif de votre arrestation ? Les policiers arrêtent facilement. Ils vous font mettre à terre. Mais la personne est Sourde et ne peut communiquer. La situation devient dangereuse. Cela devrait être amélioré à mon avis. La GRC devra comprendre la surdité et savoir comment communiquer avec nous pour prévenir les problèmes et envenimer la situation. » Whitehorse, YK***

### **Aucun accès aux interprètes**

Les représentants de la collectivité des personnes Sourdes ont dénoncé le caractère inhumain des arrestations de personnes sourdes sans possibilité de communication. Les interprètes devraient être immédiatement disponibles. Ou des agents devraient être formés en langue des signes ou encore un système quelconque devrait être instauré pour rappeler les droits de la personne arrêtée, comme l'exige la [Charte canadienne](#)

[des droit et libertés.](#) . Cela s'applique également aux Canadiennes et aux Canadiens Sourds-aveugles qui ont besoin d'interprètes tactiles.

**« Le gouvernement fédéral a annoncé le rétablissement du Programme de contestation judiciaire qui traite les cas relevant de la Charte. J'aimerais recommander, dans le cadre de ce programme de contestation judiciaire, la création d'un volet de financement supplémentaire qui permettrait de régler les questions de droits touchant les personnes handicapées. C'est une chose d'avoir des droits législatifs, provinciaux ou fédéraux ; c'en est une autre si vous n'avez pas les moyens d'appliquer la garantie de ces droits. » - Fredericton, N.B.**

## **LOISIRS ET ACTIVITÉS RÉCRÉATIVES**

Les loisirs et les activités récréatives étaient le sujet d'un groupe de discussion. Ce sujet a également été soulevé dans les réponses aux questions du sondage ainsi que lors des sessions publiques. Les personnes handicapées ont besoin de sortir et d'interagir avec les autres. Cela crée un sentiment d'appartenance et élimine l'isolement. Les participants ont recommandé que les installations et les événements récréatifs soient accessibles au niveau architectural et soient également accessibles à tous. Les gens devraient pouvoir bénéficier de transports accessibles pour en profiter. Par conséquent, les principes d'accessibilité universelle devraient être appliqués dans toutes les nouvelles installations récréatives. Et pour les participants, cette question devrait être traitée dans la nouvelle loi.

### **Équipement**

Les participants ont souligné que l'équipement d'assistance était très onéreux, sans assurance-maladie complémentaire. L'équipement sportif adapté est si cher que la majorité des familles et des personnes handicapées ne peuvent se le payer. Par conséquent, l'accès à l'équipement est un important obstacle pour la jouissance des sports récréatifs.

### Installations et formation

Les personnes handicapées ont dénoncé les refus d'accès aux installations récréatives. Certaines ont même déclaré, par exemple, qu'elles s'étaient vu refuser de l'espace dans des installations par crainte de responsabilité civile pour les gérants des sites. Cette même crainte devient un obstacle dans la recherche d'entraîneurs des athlètes handicapés. Une des participantes a même raconté qu'elle n'avait pas été autorisée à suivre une formation de maître-nageur ni d'institutrice parce qu'elle était une personne Sourde. Les installations devraient inclure des tables de changement accessibles et de l'équipement d'accessibilité approprié pour permettre aux personnes en situation de handicap d'entrer et de sortir des piscines en toute sécurité.

### Parcs, célébrations et festivités

Selon les participants, tous les parcs devraient être accessibles à tous. Tous les enfants ont le droit d'avoir un endroit pour jouer. Tout le monde a le droit de se rafraîchir au bord d'une aire de jeux d'eau par une journée chaude. Les principes d'accessibilité universelle devraient être appliqués pour que des rampes et des trottoirs soient installés aux fins d'accessibilité des terrains de jeux, des plages, des installations de camping et pour permettre également à tous les Canadiens de s'extasier devant les beautés de notre pays.

### Membres des familles des personnes handicapées

Cela se répercute aussi sur les autres membres des familles de personnes handicapées, et dans tous les secteurs de la vie. Ainsi, lorsqu'une personne en situation de handicap ne peut participer à une activité récréative ou aller au restaurant tout simplement, le reste de la famille en est également privé et reste à la maison. Naît quelquefois du ressentiment vis-à-vis de la personne handicapée. Malgré l'amour et la raison. Et cela pourrait être dommageable pour les familles. Si les activités récréatives et de loisirs étaient tout aussi inclusifs que devrait être l'environnement bâti en vertu des principes d'accessibilité universelle, la société serait toute aussi accessible et inclusive.

**« Lorsque vous mentionnez qu'il faut rester à la maison, cela ne touche pas que la personne handicapée. L'aidant naturel le subit aussi. J'ai vu de nombreuses situations de ce genre. Je peux citer mes parents par exemple ou d'autres. Quand une personne n'a pas accès, le partenaire ou l'aidant naturel n'a pas accès non plus. Ce n'est pas seulement une personne. Ce sont deux ou trois personnes, ou toute une famille. » - Bathurst, N.B.**

### Lecture accessible

Les personnes handicapées ont soulevé le fait que tous les livres ne sont pas publiés en formats accessibles. La lecture est un passe-temps adoré et une excellente occupation de loisir. Par conséquent, les livres devraient être publiés en formats accessibles afin que tous puissent en profiter.

# PAUVRETÉ ET FINANCEMENT

Lors des consultations pancanadiennes, du sondage, des sessions publiques et des groupes de discussion, la question de pauvreté a été soulevée 167 fois. Ce fut le sujet le plus discuté pendant les consultations de la phase 2. Le manque de financement et la pauvreté affectent toutes les facettes de la vie des personnes handicapées.

Selon les participants, ce sont les programmes d'aide sociale et d'invalidité, gérés par les provinces et territoires, qui sont la cause de la pauvreté des personnes en situation de handicap. Ces personnes ont des dépenses supplémentaires liées aux limitations fonctionnelles qui réduisent le revenu global de la famille.

L'accès aux crédits d'impôt ne répond pas aux besoins de mesures de soutien et de services nécessaires dans le quotidien.

**« Sur le plan financier, je représente ma fille qui a une déficience intellectuelle. Elle est Sourde et est aussi atteinte du syndrome de trisomie 21. Elle doit relever de nombreux défis mais l'un de ses plus importants obstacles est d'ordre financier ; elle ne peut participer à la société sans mon aide. » - Ottawa, ON**

## Fluctuations entre les programmes provinciaux et territoriaux

Les participants se sont dits préoccupés par les programmes partagés entre les provinces, les territoires et le fédéral selon les qualifications de la personne. Certains programmes d'aide aux personnes handicapées sont gérés par le gouvernement fédéral tandis que d'autres le sont par les gouvernements provinciaux et territoriaux. Selon les participants, quand vous êtes incapable de maintenir ou de dénicher un emploi pour des raisons médicales, trouver un programme auquel vous êtes admissible est tout aussi difficile que frustrant et chronophage. Ils estiment d'ailleurs que tous les programmes d'aide devraient être gérés par le gouvernement fédéral afin de garantir une assistance équitable et une gestion pertinente pour tous à travers le pays. Un guichet unique d'accès au programme pourrait être instauré et les formulaires de demande seraient unifiés, simplifiés et en médias substitués (formats accessibles).

## Devoir prouver chaque année sa déficience permanente

D'après les participants, certains programmes exigent que les bénéficiaires présentent chaque année une preuve de déficience permanente. Or, quand une déficience est permanente, il n'y a pas besoin de suivi supplémentaire. «Déficience permanente », une expression auto-significative. Un stress inutile pour les personnes ayant des déficiences permanentes. Une perte de temps et de ressources pour confirmer à nouveau la situation de handicap.

## Des recouvrements qui découragent la recherche d'emploi

De nombreux participants ont raconté qu'il est très difficile d'arrêter d'utiliser les programmes de transfert direct en matière d'aide sociale. Ils ont ajouté qu'une tentative de retour au travail peut affecter leurs prestations de financement et de soins de santé.

Ce qui crée un fardeau financier quand on ne reçoit que le salaire minimum, sans les prestations-maladie si cruciales pour le maintien de leur santé.

### **Les programmes de soutien provinciaux entravent la relocalisation interprovinciale**

Les participants ont raconté que puisque les programmes sont provinciaux, les citoyens canadiens bénéficiant de l'aide sociale peuvent difficilement déménager hors de la province. De longs délais et de la paperasse supplémentaire retardent le versement de l'aide. Certains programmes provinciaux et territoriaux fournissent de l'équipement qui est considéré comme propriété provinciale ou territoriale et doit donc être rendu en cas de déménagement.

Devoir remplacer un fauteuil roulant quand on déménage hors de la province, c'est une grande dépense. La personne risque de se retrouver équipé d'assistance. Ce qui peut être une expérience traumatisante quand on est une personne autonome et que, tout à coup, on doit dépendre des autres.

### **Le filet de sécurité sociale pour revenu**

Selon les participants, le filet de sécurité sociale pour les personnes en situation de handicap engendre des situations qui stigmatisent et marginalisent les personnes handicapées. Au Canada, tous les programmes d'aide financière sont basés sur des critères du revenu. Les citoyens doivent se qualifier pour obtenir les prestations. Des répondants ont déclaré que le Canada avait, historiquement et au nom de l'imputabilité, séparé les pauvres méritants des pauvres non-méritants. De ce fait, de nombreuses personnes handicapées étaient passées à travers les mailles, n'étant admissibles ni d'un côté ni de l'autre, mais qu'elles avaient temporairement besoin d'aide financière.

### **Financement**

Les participants ont rappelé que les organismes et les services si cruciaux pour le soutien des personnes en situation de handicap sont constamment soumis à des coupures financières, selon le gouvernement du jour. Les organismes de services communautaires auxquels se fient les personnes pour naviguer à travers le système et les qui les aident à accéder à des services et à de l'équipement, sont les premiers groupes ciblés dans les compressions. Or, avec le vieillissement de la population, de nombreux organismes voient le nombre de demandes augmenter et, au cours des prochaines années, devront en faire plus avec moins.

Les participants ont estimé qu'un financement supplémentaire s'imposait pour que les organismes actuels puissent se développer et que de nouveaux organismes soient établis afin de combler les vides dans les services.

## **ANIMAUX D'ASSISTANCE**

La question des animaux d'assistance est de compétence provinciale/territoriale. Mais toutes les provinces n'ont pas adopté de loi pour protéger les droits de ces animaux et



de leur meneur. Les participants ont même déclaré que dans certains cas, la loi peut s'avérer préjudiciable pour les animaux d'assistance et pour leur meneur.

### **Les normes varient selon les provinces**

Un participant handicapé a déclaré qu'en Colombie britannique, la loi ne reconnaît pas les animaux d'assistance des autres provinces. Ainsi, les personnes des autres provinces qui, avec leur animal, viennent visiter la CB ne sont pas couverts et, risquent de se retrouver dans des situations discriminatoires. Or, ces normes devraient être fédéralement réglementées et les animaux d'assistance devraient être reconnus, quelle que soit leur province d'origine.

### **Accès**

Il est également important, selon les participants, de veiller à ce que l'accès aux animaux d'assistance soit garanti et suffisant. Ces animaux doivent être abordables et disponibles.

## **SERVICES SOCIAUX**

Aux fins de cette analyse, les services sociaux sont les organes gouvernementaux fournissant ou offrant des services. Les participants n'ont fait aucune distinction quant au champ de compétence gouvernemental car les fonds fédéraux soient soit directement utilisés, soit distribués aux provinces pour utilisation conséquente en services. Les participants ont toutefois estimé que le gouvernement fédéral devrait réglementer l'inclusion et l'accessibilité à travers toutes les provinces et territoires.

### **Formation des employés**

Pour les répondants, les employés des services publics offrant de l'aide aux personnes handicapées devraient recevoir une formation sur le handicap. Les comportements négatifs des fournisseurs de service font obstacle à l'accès à l'information et à l'assistance. Les employés doivent aussi avoir une connaissance pointue des services et programmes disponibles. Les discussions ont longuement porté sur les employés ne connaissant pas les services disponibles.

### **Services fragmentés et accès à l'information**

Les participants ont déclaré que les services et les mesures de soutien sont fragmentés et qu'il est difficile pour les personnes handicapées et leur soutien de se retrouver dans ces arcanes.

Les participants ont recommandé que le ministre des Sports et des personnes handicapées publie un répertoire des services et des informations. Ce répertoire devra être disponible en formats accessibles.

La question de l'accès à l'information a été soulevée car elle se répercute sur de nombreuses facettes du quotidien des personnes en situation de handicap. Les

publications, les lois, les documents et les formulaires doivent être publiés en médias substituts afin que les personnes puissent les comprendre et les assimiler. Selon les participants, le manque d'information entrave leur pleine participation dans la communauté. Ces obstacles affectent aussi leur sécurité lorsqu'ils se déplacent dans les endroits publics. Les personnes Sourdes-aveugles n'ont qu'un accès limité et intermittent aux interprètes tactiles à travers le pays.

Un participant a déclaré qu'il n'y avait pas de téléimprimeur (TTY) au Parlement pour les personnes ayant accès à cette technologie. Le sous-titrage codé et la vidéo description devraient être fournis pour toutes les procédures gouvernementales télévisées et sur CPAC.

### **Les statistiques ne sont pas colligées**

Il est difficile, a-t-on souligné de bien cerner les besoins de la collectivité des personnes handicapées car les statistiques ne sont pas colligées. Or, ces données fournissent des informations pour les décisions à prendre. En fait, avec la suppression du formulaire détaillé du recensement, les données sur les personnes handicapées n'ont pas été recueillies. Il devient donc difficile d'apporter des changements et de revendiquer pour soi quand votre voix n'est pas entendue.

## **TECHNOLOGIES ET MÉDIAS**

Les technologies et les médias fournissent de l'aide et des informations aux personnes ayant divers types de déficiences, les reliant à l'emploi, à l'éducation et à d'autres avantages. Par conséquent la loi doit prescrire une obligation d'inclusion et d'accessibilité pour les médias et les technologies.

### **Coût du sous-titrage codé et des services De vidéo-description**

Pour les participants de la Phase Deux, l'absence de sous-titrage codé et de vidéo-description est préoccupante. Le CRTC régit la réception de chaînes accessibles par satellite ou par compagnie de câble. Tous les clients achètent le même bouquet de base, au même prix. Pourtant, les personnes ayant des capacités différentes ne peuvent regarder que quelques-unes de ces chaînes. Dans plusieurs cas, les chaînes commercialisées accessibles sont des suppléments à coûts supplémentaires. Aucun rabais n'est accordé pour compenser le fait que seules quelques chaînes peuvent être regardées. Et souvent, c'est la seule source d'information et de divertissement pour de nombreux téléspectateurs.

### **Excessivement chères pour tous**

La technologie, sous toutes ses formes, est onéreuse ont déclaré les participants. Plusieurs de ces formes sont d'ailleurs inaccessibles à cause de leur cherté. Dans la plupart des cas, les technologies peuvent être utilisées pour améliorer le quotidien des citoyens. Les participants ont affirmé que différentes formes de technologie sont essentielles, offrant des possibilités de communications, de navigation et de connections. Il devient donc crucial de s'assurer que toutes les technologies soient



accessibles. Selon les participants, « aucun site Web n'est égal à un autre ». Certains de ces sites posent des problèmes pour les technologies d'assistance censées les rendre accessibles.

## **TRANSPORTS**

Plusieurs modes de transports sont offerts aux citoyens canadiens : aériens, ferroviaires, maritimes, par autobus et autres transports locaux. Étant donnée la géographie de notre pays, plusieurs obstacles peuvent entraver la capacité de voyager des personnes handicapées. De nombreuses possibilités d'emploi exigent des déplacements. Des possibilités d'enseignement supérieur se perdent en cas d'incapacité de voyager à des fins éducatives. Voyager pour le plaisir ou les loisirs est également important pour le bien-être des gens, qu'il s'agisse de vacances à l'étranger ou d'une visite à la famille. Les gens sont en meilleure santé quand ils ne se sentent pas isolés et qu'ils ont la liberté de mouvement.

### **Routes et stationnements**

Pour les participants, les passages piétons sont des obstacles préoccupants pour les usagers de fauteuil roulant, pour les personnes aveugles et pour les personnes Sourdes-aveugles. Les passages piétons, affirment-ils, varient selon les provinces, les municipalités et même entre des pâtés de maisons. Ce qui engendre d'éventuels risques et d'énormes frustrations pour les personnes essayant de circuler dans la communauté. Un participant a même décrit un passage piéton dont le bouton d'appel pour les piétons est situé en haut d'une grande pente, trop raide pour les personnes en fauteuil roulant. Un autre participant s'est plaint du mauvais entretien des passages piétons, avec des craques et une chaussée inégale. Les personnes aveugles sont préoccupées par l'installation des bordures de trottoir sur les passages piétons et aux intersections. L'absence d'une bordure entre le trottoir et l'intersection met les personnes se déplaçant avec une canne blanche en danger.

***« J'ai une amie aveugle. Quand je parlais des bordures, j'ai dit « oh, c'est formidable, tout le coin est plat. Et elle m'a répondu « Oui, formidable en effet et dans quelle direction suis-je censée aller ? » - Grande Prairie, AB***

***« Sur le plan financier, je représente ma fille qui a une déficience intellectuelle. Elle est Sourde et est aussi atteinte du syndrome de trisomie 21. Elle doit relever de nombreux défis mais l'un de ses plus importants obstacles est d'ordre financier ; elle ne peut participer à la société sans mon aide. » - Ottawa, ON***

***C'est un problème car le fauteuil roulant de ma fille rentre par l'arrière. Il est assez large. La façon dont je me stationne irrite vraiment certaines personnes car ma voiture doit être accessible pour accommoder le fauteuil roulant de ma fille. (...). Et c'est difficile pour moi parce que j'ai peur d'être écrasée puisque je suis Sourde. Je ne peux pas entendre les gens derrière moi dire « enlève ce fauteuil roulant de là. » Je ne sais pas à quel moment je dois me dépêcher. C'est difficile***

***à cause des espaces prévus pour les emplacements. Ce serait mieux s'il y avait plus d'espace ou si l'on pouvait accéder par la porte arrière. » - Burlington, ON***

Les participants se sont ensuite attaqués à la question de stationnement. Les places ne sont pas toujours adaptées aux véhicules accessibles. Une mère a d'ailleurs raconté :

### **Compagnies aériennes**

Pour les participants voyageant par avion, le traitement des appareils et accessoires fonctionnels était un point nettement préoccupant. À de nombreuses rencontres, il a été question d'équipement endommagé, mal manipulés par des employés.

Les personnes en fauteuil roulant doivent utiliser les sièges réguliers de l'avion, ce qui les oblige à dépendre du personnel pour les aider et pour sortir de l'avion à la fin du vol. Laisser des personnes dans un siège ne répondant pas forcément à ses besoins, peut s'avérer très inconfortable pour les voyageurs après le vol.

Autre préoccupation : des procédures d'embarquement incohérentes. Un participant a décrit un avion qui utilisait un chariot élévateur pour embarquer une personne en fauteuil roulant. Les participants ont recommandé que tous les aéroports soient équipés de rampes adéquates pour favoriser un embarquement accessible et digne.

Certains animaux d'assistance osent problème quand il s'agit de voyages par avion. Certaines compagnies aériennes permettront à l'animal d'avoir un siège acheté à un tarif particulier. Mais cette option n'est pas offerte par toutes les compagnies aériennes. Et il arrive que ce compagnon de voyage reste assis ou allongé au pied du propriétaire.

### **Bateaux**

Pour les bateaux, le point le plus important, c'est le besoin d'installer des rampes pouvant accommoder la largeur des fauteuils roulants avec une pente susceptible d'être montée ou descendue. Mais les personnes handicapées ont rapporté que sur les bateaux, les rampes étaient trop étroites ou si raides que leur accès n'était pas sécuritaire.

***« L'an passé, j'ai pris un bateau pour aller à Gaspé. Mais il n'était pas adapté et j'ai pleuré jusqu'aux îles Madeleine. » Montréal, Que.***

### **Chemins de fer**

Selon les participants, ce n'est que depuis les dernières années que des compagnies comme VIA Rail ont commencé à libérer de l'espace pour que les personnes en fauteuil roulant puissent voyager en train. Souvent, il n'y a qu'une place disponible, ce qui limite les voyages en commun. Avec l'automatisation, les personnes aveugles qui ont besoin d'assistance supplémentaire risquent de ne pas trouver le kiosque pour demander de l'aide. La configuration de la plate-forme pose aussi un problème.

## **RECOMMANDATIONS**

Tout au long de ce rapport, de nombreuses recommandations ont été formulées pour les catégories ci-dessous :

### **Développer des possibilités d'apprentissage entre les organisations de personnes handicapées et les médias afin que ces derniers donnent un portrait précis Canadiennes et des Canadiens en situation de handicap.**

- Les médias devraient assurer une couverture égale et équitable des personnes en situation de handicap, dans tous les formats, leur donnant la parole, atténuant l'isolement et les frustrations, enrichissant l'opinion publique et maximisant l'empathie et la compréhension.

### **Inciter les organisations communautaires de personnes handicapées à véhiculer des informations sur les programmes disponibles.**

- L'Agence du revenu du Canada (et d'autres ministères fédéraux) devrait collaborer avec les banques et les organisations communautaires de personnes handicapées lorsque de nouveaux programmes sont mis sur pied afin de s'assurer que les citoyens visés en profitent (tel que prévu).

### **Formation obligatoire de tous les fonctionnaires sur le handicap et les droits de la personne**

- Pour les participants, une plus importante formation règlera les problèmes de service à la clientèle. Il peut s'agir de cours simples sur la manière de s'adresser directement aux personnes et de leur demander comment les aider.

### **L'accès à l'information doit être un droit et non un privilège**

- Les participants ont recommandé que le gouvernement publie toutes ses informations, ses brochures et ses formulaires en formats accessibles.

### **Accès équitable de tous les Canadiens au vote autonome, grâce à la technologie et aux supports visuels.**

- Les participants ont décrit les appareils actuellement utilisés dans les bureaux de vote, notamment pour les élections provinciales et municipales. Le gouvernement fédéral devrait garantir un accès équitable à tous les Canadiens afin de s'assurer qu'ils puissent voter en toute confidentialité.

### **Sensibilisation et accès au financement pour des soutiens nécessaires à l'emploi**

- Les participants ont estimé que les programmes de financement de l'emploi et de financement de la maintenance et de la réparation de l'équipement devait être davantage promus afin que l'emploi avec accommodements devienne abordable et viable.

### Meilleur accès aux logements accessibles en appliquant les principes d'accessibilité universelle comme norme nationale.

- L'importance des codes du logement et de la construction a été la plus fréquemment mentionnée par un grand nombre de participants. Il a été recommandé que ces codes de la construction incluent davantage de consultation avec les personnes en situation de handicap.

### Soutien de l'inclusion fédérale des langues des signes dans tous les ressorts fédéraux

- Que le Canada déclare l'American Sign Language (ASL) et la Langue des signes du Québec (LSQ) langues officielles du pays.
- Les participants ont souligné que la meilleure solution aux problèmes linguistiques des personnes Sourdes, notamment pour être capables d'aller à un rendez-vous ou d'aller à l'école, serait d'assurer l'accès aux interprètes.
- Que le Canada offre à tous les élèves de toutes les classes, de l'aide pour l'enseignement en langue des signes. Que des cours soient offerts aux adultes intéressés à apprendre la langue des signes.

### Financement pour s'attaquer aux violations des droits de la personne

- Il a été recommandé que le gouvernement du Canada envisage d'accorder, au titre du Programme de contestations judiciaires, des fonds supplémentaires visant spécifiquement les plaintes fondées sur les questions de droits humains pour les personnes handicapées.

### Coopération fédérale/provinciale/municipale

- Selon les participants, une plus grande coopération et une plus grande fluidité doivent animer tous les niveaux de gouvernements. Si tous ces paliers communiquaient davantage entre eux et se concentraient sur l'intérêt des citoyens et non pas sur des questions budgétaires, la transition entre les programmes de soutien et les services en serait grandement facilitée. La nouvelle loi doit veiller à ce que les personnes handicapées obtiennent ce dont elles ont besoin. Selon les participants, réduire les obstacles aux services permettra d'atténuer les tensions sur le système de soins de santé qui aide les particuliers jusqu'à ce qu'ils puissent obtenir ce dont ils ont besoin pour une bonne santé physique et mentale. Ce sera une nation œuvrant à l'unisson pour une société accessible et inclusive pour tous. Les participants ont déclaré que la collectivité des personnes handicapées devrait être incluse dans toute la planification et, lors de la plupart des rencontres de consultation, ont répété : **« Rien pour nous, sans nous ».**

### Éradication de la pauvreté

- Avec un revenu annuel garanti, les citoyens bénéficieraient d'un montant adéquat, ce qui atténuerait leur pauvreté et leur permettrait de mieux participer à l'économie.
- Selon les participants, des investissements en stratégies d'emploi, en santé mentale et en services sociaux, couplés au revenu annuel garanti, permettraient d'éradiquer la pauvreté.

### Loi exécutoire

- Une loi qui ait « du mordant », voilà la recommandation formulée à chaque session publique et lors de chaque groupe de discussion. Il a été suggéré d'imposer des amendes pour non-conformité à la loi sur les personnes handicapées afin de financer un programme incitatif conçu pour assurer le respect des normes de conformité. Une politique d'application globale avec renforcement positif et négatif devrait faire l'objet d'un suivi ; elle permettrait vraisemblablement d'apporter les changements requis pour un Canada accessible et inclusif.

## QUI MANQUE-T-IL ?

Les discussions qui ont eu lieu pendant la Phase 2 du projet ne reflètent pas complètement la diversité de la collectivité canadienne des personnes handicapées. Au cours de la prochaine phase, nous ciblerons des groupes qui n'ont pas été bien représentés dans les séances publiques, les groupes de discussion et le sondage de la Phase 2. Nous solliciterons davantage de commentaires des personnes autochtones en situation de handicap, des personnes racialisées handicapées, des migrants et des réfugiés ayant des limitations fonctionnelles et des personnes handicapées LGBTQ2S. Les femmes handicapées devront être aussi consultées davantage sur des questions qui leur seront spécifiques.

## ET APRÈS ?

Activités prévues au cours de la prochaine phase du projet :

- Groupes de discussion par téléphone et en ligne sur des enjeux spécifiques prioritaires et groupes prioritaires non consultés au cours de la Phase deux.
  - Cent (100) entrevues d'experts des collectivités pancanadiennes afin d'inclure des personnes qui n'ont pas été suffisamment consultées. Ces entrevues permettront d'explorer des questions qui n'ont pas été suffisamment approfondies.
  - Réaffichage du sondage en ligne
  - Planification d'une réunion de validation nationale pour présenter nos résultats.

## **REMERCIEMENTS**

Ce rapport de la Phase 2 est le fruit de plusieurs mois de collaboration entre les organisations membres et les organisations partenaires de **l'Alliance pour un Canada inclusif et accessible**.

Les partenaires organisateurs aimeraient remercier tous ceux et celles qui ont participé aux séances publiques, aux groupes de discussions et au sondage. Nous remercions plus particulièrement Personnes d'Abord du Canada (PAC), le Conseil des Canadiens avec déficiences (CCD), le Réseau national pour la santé mentale (RNSM), l'Institut national canadien pour les aveugles (INCA), l'Alliance for Equality of Blind Canadians (AEBC) et Dystrophie musculaire Canada pour leur rôle de coordination. Nous remercions enfin notre chef de projet, Jan Ditchfield, pour ses efforts inlassables et son dévouement dans l'organisation de la Phase 2 avec tous les membres de l'Alliance.

Ce rapport a été rédigé par Shawna Lagassie.

Les questions sur ce rapport peuvent être adressées à James Hicks, coordonnateur national du Conseil des Canadiens avec déficiences : [james@ccdonline.ca](mailto:james@ccdonline.ca)