
Lutter contre les préjugés et la
discrimination à l'égard des
personnes handicapées
(projet P-1)

Bilan de l'action gouvernementale, orientations et pistes d'actions

Novembre 2014

RÉDACTION
Céline Marchand
Conseillère
Direction de l'intervention nationale

COLLABORATION
Yves Fleury
Conseiller
Direction de l'intervention
Collective régionale de l'Ouest

Josiane Corbeil
Conseillère
Direction de l'intervention
collective régionale de l'Est

Lucie Sarrazin
Technicienne en statistiques
Direction de l'évaluation, de la recherche
et des communications organisationnelles

APPROBATION
Monique Savoie
Directrice
Direction de l'intervention collective régionale de
l'Est

LE
14 novembre 2014

MISE EN PAGE
Louise Tessier

*Ce document est disponible en médias adaptés
sur demande.*

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION.....	1
1. MISE EN CONTEXTE.....	3
1.1 LES INSTRUMENTS LÉGISLATIFS	3
1.1.1 <i>La Convention internationale relative aux droits des personnes handicapées</i>	3
1.1.2 <i>La Charte des droits et libertés de la personne</i>	5
1.1.3 <i>La Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale</i>	6
1.1.4 <i>Différences entre la Charte et la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale</i>	7
1.2 LA POLITIQUE GOUVERNEMENTALE À PART ENTIÈRE : POUR UN VÉRITABLE EXERCICE DU DROIT À L'ÉGALITÉ	8
1.2.1 <i>Les travaux concernant l'actualisation de la politique d'ensemble À part... égale</i>	9
1.2.2 <i>La politique gouvernementale À part entière et ses moyens de mise en œuvre</i>	11
1.3 LES STÉRÉOTYPES, LES PRÉJUGÉS ET LES ATTITUDES DISCRIMINATOIRES.....	15
1.3.1 <i>Les stéréotypes, les préjugés et la discrimination : des notions étroitement interreliées</i>	16
1.3.2 <i>La persistance des stéréotypes et des préjugés au sujet des personnes handicapées</i>	16
1.3.3 <i>Quelques préjugés et stéréotypes à l'égard des personnes handicapées</i>	22
Préjugés/stéréotypes au sujet des personnes handicapées en général.....	22
Préjugés/stéréotypes au sujet des personnes ayant un trouble mental.....	23
Préjugés/stéréotypes au sujet des personnes ayant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement	24
Préjugés/stéréotypes à l'égard des personnes handicapées dans le secteur de l'emploi	24
1.3.4 <i>Les plaintes pour discrimination à la CDPDJ</i>	25
2. BILAN DE L'ACTION GOUVERNEMENTALE EN MATIÈRE DE LUTTE AUX PRÉJUGÉS ET À LA DISCRIMINATION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES	27
2.1 LES MESURES CONTENUES DANS LES PLANS D'ACTION ANNUELS DES MINISTÈRES ET ORGANISMES À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES	28
2.1.1 <i>Constats généraux</i>	30
2.1.2 <i>Constats issus de la recherche par mots-clés</i>	32
2.1.3 <i>Certaines mesures qui se démarquent</i>	35
2.1.4 <i>Conclusion de l'analyse des mesures contenues dans les plans d'action annuels des MO à l'égard des personnes handicapées</i>	37
2.2 LES ENGAGEMENTS DES MINISTÈRES ET ORGANISMES AU PLAN GLOBAL DE MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE À PART ENTIÈRE (PGMO).....	39
2.2.1 <i>Constats généraux</i>	40
2.2.2 <i>Constats selon les leviers de la priorité d'intervention</i>	41
2.2.3 <i>Constats selon les domaines d'actions</i>	42
2.2.4 <i>Constats selon la nature des moyens</i>	43
2.2.5 <i>Conclusion de la section sur les engagements des ministères et organismes au Plan global de mise en œuvre de la politique À part entière</i>	45
2.3 LES ACTIONS DE LA COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE.....	46
2.3.1 <i>Mission, secteurs d'activités et fonctions de la Commission</i>	47

2.3.2	<i>Les actions de la Commission en matière de discrimination au motif du handicap ou de l'utilisation d'un moyen pour pallier un handicap</i>	50
2.3.2.1	Les engagements de la Commission au PGMO.....	50
2.3.2.2	Les autres actions de la Commission.....	53
2.3.3	<i>Conclusion de la section sur les actions de la Commission</i>	58
2.4	LES ACTIONS DE L'OPHQ	60
2.4.1	<i>Mission, secteurs d'activités et fonctions de l'Office</i>	61
2.4.2	<i>Le plan d'action annuel de l'Office à l'égard des personnes handicapées</i>	65
2.4.3	<i>Les engagements de l'Office au PGMO</i>	67
2.4.4	<i>Les autres actions de l'Office</i>	70
2.4.5	<i>Conclusion de la section sur les actions de l'Office</i>	73
2.5	AUTRES LEVIERS D'ACTION	74
3.	PROPOSITIONS D'ORIENTATIONS ET DE PISTES D'ACTIONS POUR LUTTER CONTRE LES PRÉJUGÉS ET LA DISCRIMINATION	79
3.1	PROPOSITION D'ORIENTATIONS.....	79
3.2	PROPOSITION DE MOYENS D'ACTIONS	80
	CONCLUSION	85
	ANNEXE 1	
	DÉFINITIONS DES NOTIONS DE PRÉJUGÉ, DE STÉRÉOTYPE ET DE DISCRIMINATION	87
	ANNEXE 2	
	EXTRAITS DE LA CONVENTION RELATIVE AUX DROITS DES PERSONNES HANDICAPÉES	
	ARTICLE 4 - OBLIGATIONS GÉNÉRALES	99
	ANNEXE 3	101
	TABLEAUX	101
	TABLEAU 1 : PLANS D'ACTIONS DES MO (ANNÉE 2012-2013) : RÉSULTATS DE LA RECHERCHE PAR MOTS-CLÉS	103
	TABLEAU 2 : RÉPARTITION DES MOYENS DU PGMO SELON LES LEVIERS DE LA PRIORITÉ D'INTERVENTION « AGIR CONTRE LES PRÉJUGÉS ET LA DISCRIMINATION »	107
	TABLEAU 3 : RÉPARTITION DES MOYENS DU PGMO PAR DOMAINE D'ACTION	109
	TABLEAU 4 : RÉPARTITION DES MOYENS DU PGMO SELON LEUR NATURE	111

INTRODUCTION

La politique gouvernementale *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité*¹, adoptée en juin 2009, vise à accroître la participation sociale des personnes handicapées et ultimement de faire en sorte que l'égalité de droit reconnue à celles-ci en soit une aussi de fait.

Un des trois défis de la politique vise à rendre la société québécoise plus inclusive. Pour ce faire, la politique identifie diverses priorités d'intervention dont l'une consiste à agir contre les préjugés et la discrimination à l'égard des personnes handicapées.

Entre autres moyens de mise en œuvre de la Politique, le gouvernement a confié à l'Office des personnes handicapées du Québec (ci-après l'Office) la responsabilité d'initier, d'animer et de soutenir les initiatives intersectorielles requises dans le but d'atteindre les résultats attendus pour l'ensemble des priorités d'intervention identifiées par la Politique notamment celle consistant à agir contre les préjugés et la discrimination envers les personnes handicapées². C'est ainsi que l'Office a pris l'engagement, dans le cadre du premier plan global de mise en œuvre de la politique *À part entière*, d'établir un plan d'action concerté visant à identifier des solutions pour lutter contre les préjugés et la discrimination à l'égard des personnes handicapées. Or, pour diverses raisons, il n'a pas été possible, comme prévu, de réaliser, en concertation avec d'autres acteurs gouvernementaux, un tel plan. Toutefois, cela n'a pas empêché le gouvernement d'être très actif au cours des dernières années en matière de lutte aux préjugés et à la discrimination envers les personnes handicapées.

L'Office propose de jeter un regard sur l'action gouvernementale menée ces dernières années en matière de lutte aux préjugés et à la discrimination à l'égard des personnes handicapées afin de faire état des principales réalisations pour en tirer des constats et définir des pistes d'action pour l'avenir.

¹ OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2009), *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité : politique gouvernementale pour accroître la participation sociale des personnes handicapées*, Drummondville, Office des personnes handicapées du Québec, 69 p.

² *Ibid.*, p. 59.

Les plans d'action annuels des ministères, organismes gouvernementaux et municipalités à l'égard des personnes handicapées et le premier plan de mise en œuvre de la politique *À part entière* étant les deux moyens qui ont été privilégiés jusqu'ici pour assurer la mise en œuvre de la dite politique, une analyse de ceux-ci, sous l'angle de la lutte aux préjugés et à la discrimination, sera donc effectuée. Ainsi, nous procéderons à une analyse des mesures contenues dans les plans d'action annuels de même que des moyens contenus dans le premier plan global de mise en œuvre de la politique *À part entière* en lien avec la lutte aux préjugés et à la discrimination à l'égard des personnes handicapées.

Le présent document dresse donc un bilan de l'action gouvernementale menée ces dernières années en lien avec la lutte aux préjugés et à la discrimination à l'égard des personnes handicapées. Il devrait contribuer à l'identification d'orientations et de pistes d'actions pour lutter contre ceux-ci et inspirer ainsi les acteurs gouvernementaux concernés pour la mise en place de mesures efficaces à cet effet, notamment dans leurs plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées.

La première section du présent bilan aborde des éléments de contexte entourant la lutte aux préjugés et à la discrimination à l'égard des personnes handicapées. La seconde section traite de l'analyse comme telle de l'action gouvernementale en la matière. Enfin, la troisième et dernière section dégage certaines orientations à préconiser pour lutter efficacement contre les préjugés et la discrimination envers les personnes handicapées et propose des pistes d'actions à cet effet.

1. MISE EN CONTEXTE

Cette section fait état des divers éléments contextuels entourant la lutte aux préjugés et à la discrimination à l'égard des personnes handicapées.

Seront abordés tout d'abord les principaux instruments législatifs qui concourent, à leur manière, à la lutte aux préjugés et à la discrimination à l'égard des personnes handicapées, dont, entre autres, la *Charte des droits et libertés de la personne* et la *Loi assurant l'exercice des droits de personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*, en prenant soin de faire ressortir les principales différences entre ces deux lois. Par la suite, on s'intéressera à la politique gouvernementale *À Part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité* et plus particulièrement à l'une de ses priorités d'intervention qui consiste à agir contre les préjugés et la discrimination. Nous verrons par la suite l'interrelation entre les notions de stéréotypes, de préjugés et de discrimination, la persistance des préjugés et stéréotypes véhiculés au sujet des personnes handicapées et finalement les plaintes pour discrimination reçues par la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse pour le motif du « handicap ».

1.1 Les instruments législatifs

1.1.1 La Convention internationale relative aux droits des personnes handicapées

La *Convention relative aux droits des personnes handicapées* (ci-après la Convention) a été adoptée par l'Assemblée générale des Nations Unies le 13 décembre 2006. Le Canada l'a ratifiée le 11 mars 2010. Rappelons que le Québec a appuyé celle-ci par une motion unanime de l'Assemblée nationale.

La Convention est un traité international qui a pour but d'assurer la dignité, l'égalité devant la loi, les droits humains et les libertés fondamentales des personnes handicapées. L'objectif visé est la pleine jouissance des droits humains fondamentaux

par les personnes handicapées et leur participation active à la vie politique, économique, sociale et culturelle. Elle énonce les droits des personnes handicapées et les obligations qui pèsent sur les états qui sont parties à la Convention. Elle oblige, entre autres, ceux-ci à mettre en œuvre des mesures visant à contrer les stéréotypes, les préjugés et la discrimination.

Le préambule de la Convention réaffirme les droits de l'Homme et les libertés fondamentales ainsi que la nécessité d'en garantir la pleine jouissance aux personnes handicapées **sans discrimination** (paragraphe C). Les États Parties à la Convention reconnaissent également que toute discrimination fondée sur le handicap est une négation de la dignité et de la valeur inhérentes à la personne humaine (paragraphe h). Ces aspects se retrouvent énoncés à l'article 4 de la Convention, reproduit en annexe, qui traite des obligations générales des États Parties à la Convention.

Parmi les principes généraux de la Convention, on retrouve la non-discrimination (art. 3b). Ce principe constitue d'ailleurs la pierre d'assise de cette convention.

L'article 5 pour sa part traite d'égalité et de non-discrimination et interdit, entre autres, toutes les formes de discrimination fondées sur le handicap.

L'article 8 de la Convention, reproduit en annexe, porte spécifiquement sur la sensibilisation et donne des indications aux États Parties sur les mesures à prendre pour contrer les stéréotypes et les préjugés. Les États sont incités à sensibiliser l'ensemble de la société ainsi qu'à prendre les moyens nécessaires pour combattre les stéréotypes, les préjugés et les pratiques dangereuses concernant les personnes handicapées, y compris ceux liés au sexe et à l'âge, dans tous les domaines. Les États s'engagent aussi à lancer et mener des campagnes efficaces de sensibilisation du public.

D'autres dispositions de la Convention concernent la discrimination dans différents secteurs (mariage et domicile, éducation, santé, travail et emploi, niveau de vie et protection sociale, participation à la vie politique et publique).

1.1.2 La Charte des droits et libertés de la personne³

La *Charte des droits et libertés de la personne* (ci-après la *Charte*) affirme les libertés et droits fondamentaux de la personne et en garantit le respect.

Rappelons que la *Charte*, entrée en vigueur le 28 juin 1976, est une loi fondamentale qui a préséance sur toutes les autres lois au Québec et qui jouit, selon la Cour suprême du Canada, d'un statut quasi-constitutionnel. Elle s'applique non seulement aux rapports entre les citoyens et l'État, mais aussi dans les rapports privés.

La *Charte* est la pièce législative majeure, au Québec, en matière de droit à l'égalité et d'interdiction de discriminer. En vertu de celle-ci, 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, entre autres, sur le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap⁴. La *Charte* énonce ainsi l'égalité entre toutes les personnes en précisant les motifs pour lesquels une personne ne peut être discriminée. Elle énonce également les lieux ou les contextes dans lesquels toute forme de distinction ou d'exclusion est interdite comme en matière d'emploi, d'accès aux moyens de transport ou aux lieux publics⁵.

La *Charte* met en place un mécanisme de recours particulier en cas de discrimination fondée sur un motif interdit, mécanisme consistant en une plainte à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, suivi d'un recours éventuel devant le Tribunal des droits de la personne ou un tribunal de droit commun.

³ QUÉBEC (2006), *Charte des droits et liberté de la personne : L.R.Q., c. C-12*, [Québec], Éditeur officiel du Québec.

⁴ *Ibid.*, article 10.

⁵ *Ibid.*, articles 11 à 20.1.

L'obligation d'accommodement⁶, concept créé par les tribunaux dans le cadre de causes pour discrimination, est une conséquence naturelle du droit à l'égalité. D'ailleurs selon la Cour suprême du Canada une telle obligation est implicitement présente dans le texte des lois anti-discrimination comme les chartes canadienne et québécoise des droits et libertés de la personne.

1.1.3 La Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale⁷

La *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* (ci-après la Loi), sanctionnée en décembre 2004, vise à assurer l'exercice des droits des personnes handicapées et, par une implication des ministères et de leurs réseaux, des municipalités et des organismes publics et privés, à favoriser leur intégration à la société au même titre que tous les citoyens en prévoyant diverses mesures visant les personnes handicapées et leurs familles, leur milieu de vie ainsi que le développement et l'organisation de ressources et de services à leur égard⁸. Ce faisant, cette loi cherche à ce que l'égalité de droit

⁶ L'obligation d'accommodement peut être considérée comme étant inhérente au droit à l'égalité. Elle est définie comme étant une obligation juridique, applicable dans une situation de discrimination, et consistant à aménager une norme ou une pratique de portée universelle dans les limites du raisonnable, en accordant un traitement différentiel à une personne qui, autrement, serait pénalisée par l'application d'une telle norme. (Source : *Les fondements juridiques et l'évolution de l'obligation d'accommodement raisonnable*, CDPDJ, 2007). Donc cette obligation, créée par les tribunaux, découle du droit à l'égalité et existe afin de contrer ou de redresser des situations de discrimination en assujettissant certains acteurs de la société à prendre des mesures particulières en faveur de personnes présentant des besoins spécifiques en raison notamment de leur « handicap ». Elle s'applique à toutes les sphères de la société (éducation, transport, accès à la justice, les communications, accès aux services, etc.). Les tribunaux ont encadré cette obligation, en précisant que les mesures d'accommodement demandées doivent être raisonnables, c'est-à-dire ne pas avoir pour effet d'imposer des contraintes excessives au débiteur de cette obligation.

⁷ QUÉBEC (2005), *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*, L.R.Q., c. E-20.1, à jour au 1^{er} novembre 2014, [Québec], Éditeur officiel du Québec, 23 p.

⁸ *Ibid.*, article 1.1.

reconnue par les chartes et les conventions internationales devienne une égalité de fait pour les personnes handicapées du Québec.

La Loi privilégie une approche générale de responsabilisation des acteurs gouvernementaux et autres partenaires concernés par l'intégration sociale des personnes handicapées. Elle énonce aussi des responsabilités plus grandes dans des secteurs cruciaux tels que l'emploi, le transport et l'accessibilité.

La Loi constitue donc un instrument déterminant dans la poursuite des efforts de la société québécoise visant la participation sociale des personnes handicapées.

1.1.4 Différences entre la Charte et la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale

Nous avons précisé précédemment l'objet de la *Charte* et celui de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* et constaté que même si ces deux lois poursuivent des objectifs qui peuvent s'avérer complémentaires, ceux-ci sont très différents.

Ainsi, contrairement à la *Charte*, la Loi ne consiste pas en un énoncé de droits ni ne reconnaît directement des droits aux personnes handicapées. Il s'agit plutôt d'une loi « cadre » qui vise à favoriser l'intégration sociale des personnes handicapées ainsi que le développement et l'organisation des ressources et des services à leur égard (art. 1.1). À cette fin, elle prévoit des responsabilités pour les partenaires et confie à l'Office un rôle prépondérant en matière de veille, d'évaluation, de conseil, de coordination, de représentation, d'information, de promotion, de recherche, etc. (art. 25).

La *Charte*, pour sa part, en plus d'énoncer des droits et libertés, prévoit l'interdiction d'en compromettre l'exercice par discrimination et des recours en cas d'atteintes à ces droits et libertés (art. 10 et suivants, 49, etc.). Elle consacre le droit à l'égalité pour toute personne et interdit la discrimination fondée, entre autres, sur le « handicap » ou « l'utilisation d'un moyen pour pallier un handicap ».

La Loi et la *Charte* se distinguent également quant à leur portée respective. La Loi vise les « personnes handicapées » qu'elle définit comme toute personne ayant une déficience entraînant une incapacité significative et persistante et qui est sujette à rencontrer des obstacles dans l'accomplissement d'activités courantes⁹. Cette définition que l'on pourrait qualifier d'opérationnelle sert, par exemple, à déterminer les personnes pouvant avoir accès à certains programmes et mesures gouvernementales. Pour sa part, la *Charte* utilise la notion de « handicap » qui a une portée beaucoup plus large que celle de personne handicapée utilisée dans la Loi. En effet, les tribunaux ont interprété largement la notion de « handicap » afin de permettre à des personnes ayant, par exemple, des incapacités qui ne sont pas significatives et/ou persistantes au sens de la Loi de pouvoir bénéficier de la protection de la *Charte* en cas de discrimination. Ainsi, le « handicap » au sens de la *Charte* peut être réel ou présumé (il peut inclure les préjugés). Il couvre, par exemple, des incapacités de nature temporaire, la dépendance aux drogues ou à l'alcool, la séropositivité asymptomatique, la myopie, etc.

1.2 La politique gouvernementale À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité

La Politique gouvernementale À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité se veut un complément à la Loi et un cadre de référence guidant sa mise en oeuvre. Son élaboration résulte en grande partie des travaux de recherche, de concertation et de consultation entourant l'actualisation de la politique d'ensemble À part... égale.

⁹ *Ibid.*, article 1g).

1.2.1 Les travaux concernant l'actualisation de la politique d'ensemble *À part... égale*¹⁰

Dans la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale adoptée en décembre 2004, le législateur confiait à l'Office, en concertation avec l'ensemble des partenaires concernés, le mandat d'actualiser la politique d'ensemble *À part... égale*. Rappelons que cette politique, publiée en 1984 a eu un impact indéniable sur l'évolution de l'intégration sociale des personnes handicapées au Québec en guidant, entre autres, la mise en place de nombreuses politiques et mesures spécifiques à leur intention. Pour réaliser ce mandat, l'Office a mené divers travaux de recherche, de concertation et de consultation. Des mécanismes nationaux et régionaux de concertation ont été mis en place fin 2006-début 2007 afin de mettre à jour des états de situation thématiques, d'identifier les obstacles à la participation sociale des personnes handicapées dans divers domaines et de formuler des objectifs en vue de réduire ces obstacles.

C'est ainsi que, dans le cadre des travaux de concertation visant l'actualisation de la politique d'ensemble *À part... égale*, une table nationale sur les droits et la participation citoyenne, réunissant les divers partenaires concernés par cette question, a été mise sur pied afin d'identifier des obstacles et objectifs de réduction d'obstacles relativement à l'exercice, par les personnes handicapées, de leurs droits et à leur participation citoyenne. Les principaux obstacles identifiés, lors de ces travaux, en lien avec les préjugés et la discrimination sont résumés ci-après :

- **Obstacles en lien avec le droit à l'égalité (discrimination) :** malgré la reconnaissance du droit à l'égalité, on constate que des personnes vivent des situations de discrimination liées à leurs incapacités ou déficiences. Il existe des situations où l'on discrimine directement une personne handicapée, intentionnellement ou non, ce qui a pour effet de lui imposer une différence de

¹⁰ Les informations contenues dans cette section proviennent du document sur les constats, obstacles et objectifs de réduction d'obstacles de la Table nationale sur les droits et la participation citoyenne produit par l'Office en mai 2007 dans le cadre des travaux d'actualisation de la politique d'ensemble *À part... égale*.

traitement. Parfois, l'exclusion résulte de règles d'apparence neutres qui ont pour conséquence de discriminer indirectement des personnes handicapées. À cet égard, on dénote que les violations des droits humains dont sont victimes les personnes handicapées prennent le plus souvent la forme de discrimination indirecte. Par ailleurs, en cumulant différents motifs possibles de discrimination, certaines personnes handicapées vivent des situations de multiples discriminations (aussi appelées intersectionnalité). On dénote que certaines femmes handicapées vivent ainsi des situations de double discrimination fondée sur le « sexe » et une autre fondée sur le « handicap ». Il y a également des personnes handicapées issues des communautés culturelles qui vivent des situations de multiples discriminations fondées sur « l'origine ethnique » ainsi que sur le « handicap ». Peuvent s'ajouter à cela d'autres motifs de discrimination tels que l'âge, la race, la couleur, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, la religion, les convictions politiques, la langue ou la condition sociale.

- **Obstacles en lien avec l'obligation d'accommodement :** on constate que l'obligation d'accommodement n'est pas appliquée de manière systématique ce qui a pour effet de maintenir des situations de discrimination envers les personnes handicapées. On remarque une disparité d'application de traitement de cette obligation ainsi qu'une méconnaissance de mesures précises d'accommodement qui peuvent être offertes aux personnes handicapées. Par ailleurs, malgré le fait qu'il y a des mesures d'accommodement qui sont prises à l'égard de certaines personnes handicapées, on dénote toujours des cas de discrimination. On explique cette situation en raison du fait que plusieurs personnes ont interprété le concept de « l'accommodement raisonnable » de manière à éviter de remplir cette obligation.
- **Obstacles en lien avec les préjugés à l'égard des personnes handicapées :** de nombreux préjugés persistent dans la société à l'égard des personnes handicapées. De façon générale, il y a une présomption d'inaptitude qui existe à l'égard de celles-ci, notamment en matière de consentement aux soins. De plus, on constate qu'il y a de nombreux préjugés et stéréotypes qui sont véhiculés par les

médias. À titre d'illustration, on associe fréquemment dans les médias des situations de violence et de criminalité aux problèmes de santé mentale.

La table nationale sur les droits et la participation citoyenne avait formulé des objectifs afin de réduire les obstacles identifiés en matière de discrimination et de préjugés envers les personnes handicapées. Ainsi, il est apparu important de mieux informer la population sur la situation des personnes handicapées afin de réduire les préjugés et la discrimination à leur égard. Il a aussi été mentionné de former les personnes qui oeuvrent auprès du public afin de les sensibiliser aux besoins particuliers que peuvent requérir les personnes handicapées. Enfin, il a été proposé de former les acteurs concernés à l'obligation d'accommodement pour les personnes handicapées, et ce, dans les divers secteurs d'activité (travail, transport, santé, éducation, etc.) et adapter la formation aux différents acteurs. Ces objectifs de réduction d'obstacles ont, pour la plupart, été traduits dans la politique À part entière par autant de leviers d'intervention associés à la priorité visant à agir contre les préjugés et la discrimination à l'égard des personnes handicapées.

1.2.2 La politique gouvernementale *À part entière* et ses moyens de mise en œuvre

La politique gouvernementale À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité¹¹ (ci-après la Politique), adoptée en juin 2009, est issue en grande partie des fruits des travaux de concertation et de consultation entourant l'actualisation de la politique d'ensemble À part... égale dont il est fait mention précédemment. Elle se veut un cadre de référence pour orienter l'action gouvernementale à l'égard des personnes handicapées et de leur famille.

De façon plus précise, la Politique vise à accroître sur une période de 10 ans la participation sociale des personnes handicapées. Elle vient appuyer les efforts gouvernementaux déployés en ce sens au cours des dernières années par la mise en œuvre des diverses dispositions de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes

¹¹ OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2009), *op. cit.*

en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale. Rappelons que cette loi vient responsabiliser davantage les ministères, les organismes publics et les municipalités et définir leurs obligations à l'égard de l'intégration sociale des personnes handicapées.

La Politique est basée sur la reconnaissance du droit à l'égalité des personnes handicapées. Ainsi, en continuité et en cohérence avec la Loi, la Politique vise ultimement de faire en sorte que l'égalité de droit reconnue aux personnes handicapées en soit une aussi de fait. Elle repose sur la volonté d'assurer aux personnes handicapées le respect de leurs droits et libertés dans un esprit d'égalité. Cela signifie de leur offrir les conditions pour qu'elles puissent exercer, dans les faits, les mêmes droits que ceux reconnus à l'ensemble de la population. Cela signifie aussi, lorsque nécessaire, de protéger des personnes handicapées en situation de vulnérabilité lorsque leurs droits sont menacés ou bafoués.

La Politique s'appuie par ailleurs sur une conception renouvelée de la participation sociale, le modèle du Processus de production du handicap (PPH). Cette approche, retenue par l'Office et ses partenaires, porte, entre autres, une attention particulière sur la qualité des conditions de participation sociale, dans une perspective d'égalité avec les autres membres de la société.

Selon ce modèle, la participation sociale est le résultat de l'interaction entre les caractéristiques d'une personne et les éléments de son environnement physique et social. La participation sociale est défini alors comme la pleine réalisation des habitudes de vie de la personne, c'est-à-dire des activités courantes telles que se nourrir, se déplacer, se loger, communiquer avec les autres, exercer des rôles sociaux, tels qu' étudier, travailler, pratiquer des loisirs, s'impliquer dans les partis politiques et des organismes communautaires, etc. Le degré de participation sociale dépendra du niveau de réalisation des habitudes de vie. La notion de participation sociale a ici une signification dynamique : les personnes handicapées participent pleinement à la vie en société en y exerçant tous leurs droits. Cette approche vise aussi à ce que le potentiel et les forces des personnes soient pris en compte.

Un obstacle à la participation sociale correspond à un facteur environnemental¹² qui freine ou entrave la réalisation des habitudes de vie d'une personne lorsqu'il entre en interaction avec les facteurs personnels de cette personne (les déficiences, les incapacités et autres caractéristiques). Un tel frein à la participation sociale place alors la personne en situation de handicap. Les obstacles peuvent se retrouver tant dans l'environnement physique que social. Dans cette optique, les préjugés, les croyances, les représentations sociales ainsi que les comportements discriminatoires qui peuvent en résulter constituent des facteurs environnementaux et plus précisément des facteurs sociaux. Ils sont souvent perçus comme un obstacle à la participation sociale car ils sont susceptibles plus souvent qu'autrement d'entraver la réalisation des habitudes de vie d'une personne ou l'exercice de ses rôles sociaux.

Bref, en orientant l'intervention gouvernementale en vue de réduire les obstacles physiques et sociaux rencontrés par les personnes handicapées dans divers domaines, la Politique permet à ces personnes d'exercer, dans les faits, leur droit à l'égalité.

De façon plus particulière, la Politique établit des défis et priorités d'intervention touchant l'ensemble des personnes handicapées. Ces priorités constituent autant d'objectifs communs à partager et à mettre en œuvre afin d'agir de façon efficace sur les principaux obstacles à la participation sociale. Ainsi, en regard des responsabilités dévolues par la Loi aux ministères et à leurs réseaux, aux organismes publics, aux municipalités, elle indique sur quelles priorités ceux-ci doivent axer leurs actions pour les prochaines années.

Une des priorités d'intervention de la politique consiste à agir contre les préjugés et la discrimination à l'égard des personnes handicapées, faisant ainsi écho aux obstacles et objectifs pour les réduire qui ont été identifiés lors des travaux de concertation et de consultations entourant l'élaboration de la Politique. On comprend que l'émergence d'une société inclusive passe, entre autres, par des actions à l'égard des préjugés et de la discrimination.

¹² Un facteur environnemental est une dimension sociale ou physique qui détermine l'organisation et le contexte d'une société.

Il est utile de citer ce que la Politique mentionne en lien avec la priorité d'intervention visant à agir contre les préjugés et la discrimination :

« Agir dans une perspective inclusive, c'est agir en vue de prévenir les préjugés et les situations de discrimination. Sans une vision élargie de la diversité des citoyens qui forment la société et sans une meilleure connaissance du potentiel des personnes handicapées, les risques sont élevés de propager des visions stéréotypées des personnes et de discriminer bon nombre d'entre elles. Il est donc essentiel que les différents acteurs de la société agissent en mettant en place, dès le départ, certaines mesures qui améliorent les connaissances de la population et évitent les préjugés et la discrimination.

Les difficultés reliées à la combinaison de caractéristiques pouvant être associées à des situations de discrimination, ce que certains experts présentent comme de la « discrimination intersectionnelle », doivent recevoir une attention particulière¹³. »

La Politique identifie six leviers d'intervention relativement à cette priorité, à savoir :

- la sensibilisation de la population;
- la formation et l'éducation citoyenne des jeunes et des adultes;
- la sensibilisation et la formation du personnel en contact direct avec le public;
- les mesures d'accommodement et la promotion d'une approche inclusive;
- la prise en compte des barrières culturelles dans les mesures d'accommodement visant les personnes handicapées issues des communautés ethnoculturelles;
- la documentation des situations vécues par les personnes handicapées appartenant aux nations autochtones.

¹³ OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2009), p. 29.

En ce qui concerne la mise en œuvre de la Politique, mentionnons que deux des moyens qui ont été privilégiés sont les plans d'action annuels des MO prévus à l'article 61.1 de la Loi de même que le premier plan global de mise en œuvre regroupant certaines mesures identifiées par les MO pour réduire les obstacles à la participation sociale des personnes handicapées dans divers secteurs. Ceux-ci s'ajoutent aux autres moyens existants comme la Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées, les politiques et plans d'action sectoriels et les autres plans découlant d'obligations prévues à la Loi, etc.

Dans le cadre du présent bilan, nous nous intéresserons plus particulièrement aux actions des MO contenues dans leurs plans d'action annuels ainsi que celles contenues dans le premier plan global de mise en œuvre de la Politique *À part entière* qui sont en lien avec la priorité d'intervention de celle-ci visant à agir contre les préjugés et la discrimination.

1.3 Les stéréotypes, les préjugés et les attitudes discriminatoires

Comme mentionné précédemment, les préjugés et les stéréotypes véhiculés au sujet des personnes handicapées de même que les attitudes discriminatoires qu'ils engendrent sont des facteurs environnementaux susceptibles de constituer des obstacles importants à la pleine participation de ces personnes à la société. La littérature démontre que ces trois notions sont étroitement interreliées et qu'encore de nos jours plusieurs stéréotypes et préjugés au sujet des personnes handicapées sont véhiculés. Par ailleurs, l'examen des plaintes pour discrimination reçues par la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse révèle que le « handicap » constitue, bon an mal an, le premier motif invoqué par les plaignants.

1.3.1 Les stéréotypes, les préjugés et la discrimination : des notions étroitement interreliées

L'examen des définitions¹⁴ de préjugé, de stéréotype et de discrimination révèle qu'il s'agit de notions étroitement interreliées. En effet, la discrimination prend racine le plus souvent dans les stéréotypes et les préjugés. Elle est une résultante des stéréotypes et des préjugés que les gens entretiennent envers un groupe d'individus. Ainsi, on comprend que, de s'attaquer à la discrimination à l'égard des personnes handicapées sans s'attaquer aussi aux stéréotypes et préjugés véhiculés à leur sujet, c'est cibler seulement une partie du problème. Cela démontre donc la pertinence et l'importance d'agir également en amont afin de prévenir les situations de discrimination engendrées par les stéréotypes et préjugés.

L'autre point intéressant mis en lumière par les définitions est que les préjugés, et particulièrement les stéréotypes qui ont cours, sont souvent profondément ancrés socialement et donc souvent difficiles à déboulonner. Pour y arriver, il faut travailler à défaire ou déconstruire les fausses idées et représentations réductrices et simplificatrices véhiculées au sujet des personnes handicapées. Cela démontre l'importance non seulement d'agir en amont des situations de discrimination mais aussi de bien cibler les actions et de choisir les moyens les plus efficaces pour y parvenir.

1.3.2 La persistance des stéréotypes et des préjugés au sujet des personnes handicapées

La persistance encore aujourd'hui de plusieurs stéréotypes et préjugés au sujet des personnes handicapées mène souvent à des situations de discrimination déplorables. Au cours des dernières années, plusieurs cas ont défrayé l'actualité comme ceux concernant l'utilisation d'un chien d'assistance par une personne handicapée dans un lieu public ou d'habitation (camping, restaurant, condominium) ou l'intégration d'enfants handicapés dans des camps de jour gérés par des municipalités. Ces situations témoignent d'attitudes parfois très intransigeantes envers des personnes handicapées.

¹⁴ Afin de ne pas alourdir davantage le texte, les définitions des notions de préjugé, de stéréotype et de discrimination sont présentées en annexe (voir annexe 1).

Pour se convaincre de l'omniprésence des préjugés et des stéréotypes à l'égard des personnes handicapées dans notre société, il suffit de consulter les données d'enquête, les résultats de sondages ou les études et recherches portant sur le sujet. Les énoncés qui suivent, issus de ces différentes sources d'information, donnent un aperçu de l'importance et de l'ampleur des préjugés, stéréotypes et perceptions véhiculés au sujet des personnes handicapées de même que des conséquences qu'ont ceux-ci sur ces personnes et leur famille.

Ainsi, la section de l'EPLA 2006¹⁵ portant sur la discrimination nous apprend qu'environ une personne (de 15 ans et plus) avec incapacité sur sept (14 %) pense avoir déjà été victime de discrimination ou avoir été traitée injustement en raison de sa condition, et ce, dans tout domaine confondu. Les personnes ayant une incapacité grave et celles utilisant une aide technique sont plus susceptibles de vivre une telle situation. On retiendra surtout que, selon cette enquête, la majorité des personnes ayant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement pensent avoir déjà été victimes de discrimination. Cela constitue d'ailleurs un des résultats marquants de cette étude. Ce résultat montre, entre autres, que la nature de l'incapacité est un élément important à prendre en compte dans les interventions en matière de discrimination.

Les situations de discrimination rapportées dans l'EPLA sont diverses. Ainsi, plus du quart des personnes (28 %) qui pensent avoir été victimes de discrimination ont vécu cette situation dans la rue, et une proportion similaire (27 %), dans un endroit public comme un magasin, une banque ou un restaurant. D'autre part, 44 % estiment avoir été victimes de discrimination au travail ou au moment de présenter une demande d'emploi ou d'avancement.

L'autre résultat intéressant issu de cette enquête est à l'effet que la majorité des personnes avec incapacité (61 %) disent ne pas avoir constaté d'amélioration, au cours des cinq dernières années précédant l'enquête, dans les attitudes et les comportements

¹⁵ J. CAMIRAND et autres, *Vivre avec une incapacité au Québec : un portrait statistique à partir de l'Enquête sur la participation et les limitations d'activités de 2001 et 2006*, Québec, Institut de la statistique du Québec, 351 p.

des gens à l'égard des personnes ayant une incapacité. Ce résultat pourrait s'expliquer, entre autres, par la résistance de certains préjugés et stéréotypes profondément ancrés dans notre société au sujet des personnes handicapées mais possiblement aussi par le manque de mesures efficaces pour les contrer.

Au regard du secteur de l'emploi, un sondage mené par BMO en octobre 2012¹⁶ révèle que les Canadiens croient que les personnes handicapées sont victimes de préjugés à l'embauche. Selon les répondants, ce sont les perceptions et les préjugés des employeurs qui constituent la principale raison de la sous-représentation des personnes handicapées sur le marché du travail.

Les résultats d'un sondage mené par la firme *SOM Recherches et sondages* auprès d'un échantillon de personnes ayant consulté le service de soutien à la personne de l'OPHQ en 2012 en lien avec l'emploi¹⁷ révèle, entre autres, que 14 % des répondants identifient le faible intérêt des employeurs ou la discrimination exercée par ceux-ci comme étant des obstacles à l'intégration et au maintien en emploi. Puis, ce sont 10 % des répondants qui affirment que le harcèlement ou la discrimination vécue en milieu de travail constitue un obstacle. Le sondage révèle par ailleurs que le respect et la compréhension des employeurs sont considérés par 15 % des répondants comme un facilitateur à l'intégration et au maintien en emploi.

Un autre sondage, réalisé celui-ci par la firme CROP en 2011¹⁸, a été mené auprès de la population québécoise afin de connaître ses perceptions envers les personnes

¹⁶ Le sondage a été effectué pour le compte de la Banque de Montréal par la firme Pollara Strategic Insights du 24 au 30 août 2012, auprès d'un échantillon de 1 000 Canadiens âgés de 18 ans et plus. Les résultats du sondage ont été publiés le 11 octobre 2012.

¹⁷ Ce sondage a été réalisé dans le cadre de la mise en œuvre de l'action 60 de la *Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées*. Cette action, sous la responsabilité de l'Office, consiste à « rendre disponible, à compter de janvier 2009, un rapport annuel sur les interventions d'accueil, d'information, de référence, de soutien et de conseil menées en matière d'emploi ». L'édition 2012 est la cinquième s'inscrivant dans le suivi de cet engagement. Informations issues de : Fleury, Y., *Les interventions du service de soutien à la personne de l'Office des personnes handicapées du Québec en matière d'emploi, rapport annuel 2012 déposé au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, Action 60 de la stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées*, juillet 2013, 27 p.

¹⁸ Sondage réalisé dans le cadre du troisième salon *Prendre sa place* qui s'est déroulé à Montréal du 30 mai au 2 juin 2011. Communiqué de presse : <http://www.newswire.ca/fr/story/744495/ouverture->

handicapées. Ce sondage révélait, entre autres, que même si la population se disait à l'aise de côtoyer des personnes handicapées et que trois personnes sur quatre affirmaient en fréquenter dans leur entourage de façon régulière ou à l'occasion, plusieurs d'entre elles refuseraient de s'impliquer de façon intime avec une personne handicapée. Ce résultat démontre, à tout le moins, l'existence d'un certain malaise d'une partie de la population lorsqu'il s'agit de créer des liens plus intimes avec une personne handicapée.

Dans la même veine, une récente recherche portant sur les attitudes et croyances de la population québécoise et des dispensateurs de services au sujet de la déficience intellectuelle¹⁹ a mis en évidence le fait que même si les Québécois ont des attitudes plus positives que dans le passé envers ce groupe, ils ont tendance à ressentir de la tristesse et de la pitié envers celui-ci, ce qui ne favorise pas la pleine autonomie et la participation sociale des personnes ayant une déficience intellectuelle. Les résultats montrent aussi que les gens ont tendance à se sentir embarrassés en présence d'une personne ayant une déficience intellectuelle. La recherche a révélé également que les jeunes ont généralement des attitudes plus positives que leurs aînés envers ces personnes. Rappelons que plusieurs études tendent à démontrer que la participation sociale des personnes ayant une déficience intellectuelle varie selon les attitudes dominantes de la population générale à l'égard des différences, des droits et des capacités de ces personnes (Burge et al., 2007; Henry, Keys, Jopp & Balcazar, 1996; Lau & Cheung, 1999; Priestly, 1998; Verdonschot, Witte, Reichrath, Buntinx & Curfs, 2009). De même, il est démontré que les attitudes négatives à l'égard des personnes

du-3e-salon-prendre-sa-place-perception-de-la-population-envers-les-personnes-handicapees-des-resultats-surprenants

¹⁹ D. MORIN, J. CARON et A. CROCKER, *Attitudes et croyances concernant la déficience intellectuelle de la population québécoise et des dispensateurs de services*, Rapport de recherche, Programme d'actions concertées du Fonds de recherche du Québec (société et culture), 24 pages, mars 2012. Cette recherche a permis une avancée importante en développant un outil capable de mesurer de façon multidimensionnelle les attitudes de la population québécoise envers les personnes ayant une déficience intellectuelle en plus d'obtenir des informations sur les attitudes de plusieurs groupes tels les enseignants, les professionnels de la santé, les policiers, les chauffeurs d'autobus, etc., qui ont une influence importante sur leur participation sociale.

ayant une déficience intellectuelle sont susceptibles de conduire à la manifestation de comportements discriminatoires (Shakespeare & Watson, 1997).

Rachid Merzouk, professeur à l'école de service social de l'Université d'Ottawa s'est intéressé quant à lui à la question de l'interrelation entre le « handicap », le travail et la discrimination. Il avance, entre autres, que la candidature à un emploi d'une personne avec une incapacité est principalement perçue en termes de manque de productivité, d'assiduité et même de sécurité. Il affirme ainsi que « la visibilité de l'incapacité occulte les qualités personnelles et professionnelles qui peuvent être présentes chez la personne candidate. Tout se passe comme si la présence d'une incapacité physique ou intellectuelle enclenche un mécanisme incontrôlable de mise en jeu d'un ensemble de représentations sociales (Jodelet, 1984) au sujet du « handicap » (les guillemets sont de nous) et des personnes avec une incapacité. Ces représentations sociales légitiment aux yeux des recruteurs leur attitude réticente qui devient alors discriminatoire à l'égard de la candidature de la personne ayant une incapacité. » Merzouk illustre par le récit de vie (parcours personnel et professionnel) d'une jeune professionnelle ayant une incapacité motrice comment les représentations sociales répandues dans notre société à propos du « handicap » alimentent des stéréotypes chez les employeurs et les autres employés envers les personnes ayant une incapacité. Ces stéréotypes finissent par constituer un frein considérable à l'insertion professionnelle de ces personnes. La confrontation à ces stéréotypes, de façon récurrente, exerce sur la personne ayant une incapacité un effet de violence qui est déstabilisant parce qu'il vient en contradiction avec les espoirs nourris par elle, et par son entourage proche, au sujet de son avenir professionnel.

Le domaine de la recherche s'est aussi intéressé aux conséquences des préjugés et des stéréotypes sur les personnes handicapées et leurs proches. Cela a d'ailleurs été assez bien documenté pour les personnes ayant un trouble mental. Une revue de littérature réalisée récemment sur la stigmatisation à l'égard des personnes ayant un trouble mental identifie plusieurs effets néfastes pour ces personnes²⁰. Ces dernières

²⁰ Réfère aux travaux du Groupe provincial sur la stigmatisation en santé mentale (GPS-SM).

vivent souvent la stigmatisation et ses conséquences comme une seconde dimension de la maladie, plus dévastatrice, invalidante et de longue durée que la maladie elle-même (Stuart, 2005). Dans notre société, les marques de mépris, parfois même d'hostilité, sont souvent le lot quotidien des personnes ayant un trouble mental. La stigmatisation limite les possibilités d'emploi, d'accès à un logement et de recevoir des soins de santé généraux adéquats²¹. Par ailleurs, la stigmatisation amène les gens qui auraient besoin de soins à s'abstenir de consulter par crainte d'être étiquetés alors que d'autres refusent de suivre leur traitement pour la même raison.

D'ailleurs, selon l'Organisation mondiale de la santé (OMS), la stigmatisation constitue l'obstacle le plus important à l'intégration sociale des personnes ayant un trouble mental. « La stigmatisation des personnes souffrant de maladie mentale et les préjugés à l'encontre de celles-ci entraînent des discriminations et le déni de droits légitimes. Des enquêtes ont montré que les attitudes sociales négatives envers les personnes atteintes de maladie mentale constituaient des obstacles à la réinsertion et à l'acceptabilité de celles-ci. Ces obstacles liés aux attitudes ont un effet négatif sur les relations familiales et sociales, sur l'emploi, le logement, l'insertion sociale, l'estime de soi et l'accès rapide à des possibilités de traitement. » (Arboleda-Florez, 2001)

Il est en de même dans le domaine de la déficience intellectuelle où les études démontrent également que les attitudes négatives constituent des barrières subtiles à la pleine participation sociale des personnes ayant une déficience intellectuelle, en limitant, par exemple, leur accès au marché du travail, aux soins de santé ou aux services d'éducation. Par ailleurs, les personnes ayant une déficience intellectuelle qui sont victimes de discrimination ont plus souvent tendance à éviter les contacts sociaux par peur du rejet et ont ainsi un réseau social limité, des relations familiales perturbées,

²¹ Relativement aux conséquences de la stigmatisation en matière de soins de santé généraux, Thornicroft parle de *diagnostic overshadowing*. En fait, les personnes ayant un diagnostic de « maladie mentale » sont moins susceptibles de recevoir des soins de santé adéquats que les personnes qui n'ont pas ce type de maladie (Corrigan, 2004). On investit moins, les traitements sont moins complets et l'offre de services pour ces personnes est diminuée. Par conséquent, il y a augmentation des risques pour la santé de ces personnes ainsi que du taux de mortalité (Thornicroft, 2010).

une faible qualité de vie, une faible estime de soi ou des symptômes dépressifs (Stip, Caron et Mancini, 2006).

Ces exemples tirés de différentes sources documentaires illustrent bien que les stéréotypes et préjugés véhiculés au sujet des personnes handicapées sont non seulement générateurs de situations discriminatoires mais contribuent souvent aussi à des obstacles à leur participation sociale.

Puisqu'ils sont souvent à l'origine des attitudes et des comportements discriminatoires à l'égard des personnes handicapées, il est capital de s'attaquer aux stéréotypes et préjugés qui sont véhiculés à leur sujet, entre autres, par la mise en place d'actions ciblées visant à les contrer.

1.3.3 Quelques préjugés et stéréotypes à l'égard des personnes handicapées²²

Voici quelques-uns des préjugés et stéréotypes rapportés dans la littérature concernant les personnes handicapées. Ils illustrent assez bien les croyances et fausses idées qui peuvent être véhiculées à leur sujet.

Préjugés/stéréotypes au sujet des personnes handicapées en général

- Les personnes handicapées sont présumées inaptes (par exemple, en matière de consentement aux soins);
- Les personnes handicapées sont perçues comme asexuées et ne vivant pas en couple.

²² La plupart des préjugés et stéréotypes rapportés dans cette section sont issus d'un état des connaissances préliminaires sur les préjugés et la discrimination à l'égard des personnes handicapées (document de travail) réalisé par l'OPHQ.

Préjugés/stéréotypes au sujet des personnes ayant un trouble mental

- Parmi les idées fausses les plus répandues concernant les personnes ayant un trouble mental, on trouve , par exemple, que ces personnes sont dangereuses et violentes, qu'elles ont un QI peu élevé ou qu'elles souffrent de retard mental, qu'elles ne peuvent pas fonctionner de manière autonome, avoir un emploi, ou qu'elles sont incapables de contribuer à quoi que ce soit, qu'elles manquent de volonté ou sont faibles ou paresseuses, qu'elles sont imprévisibles et enfin qu'elles sont elles-mêmes responsables de leur état et devraient simplement réagir et se prendre en main (Arboleda-Florez 2001 : 66);
- Les perceptions culturelles semblent indiquer que « la maladie mentale » représente une menace tangible pour la santé de la société (peur du danger potentiel immédiat d'être attaqué physiquement et peur que nous puissions tous perdre l'esprit) et une menace symbolique pour les idées et le système de valeurs que les membres du groupe ont en commun (vu l'image stéréotypée de la personne paresseuse, incapable de participer et qui constitue un fardeau pour la société) (Arboleda-Florez 2001 : 66);
- Parmi les attitudes négatives figurent , entre autres, le fait de décrire toutes les personnes ayant un trouble mental comme des « personnes dérangées, violentes, dangereuses, inaptes et inguérissables, souffrant de tares morales, dénuées de motivation ou inadaptées et de les faire apparaître dans les médias comme imprévisibles et violentes » (Arboleda-Florez 2001 : 62);
- Les personnes ayant un trouble mental sont considérées comme étant fragiles;
- On a tendance à accorder moins d'importance aux opinions des personnes ayant un trouble mental;
- Les demandes des personnes ayant un trouble mental sont souvent jugées incohérentes, inappropriées, farfelues;
- Le jugement des personnes ayant un trouble mental est considéré comme altéré;

- On associe fréquemment des situations de violence et de criminalité aux personnes ayant un trouble mental ou encore aux personnes ayant un trouble envahissant du développement;
- Les personnes ayant un trouble mental et celles ayant une déficience intellectuelle ne devraient pas avoir d'enfants ;
- La dépression n'est pas perçue comme une maladie, mais comme une faiblesse personnelle : les personnes dépressives sont vues comme lâches et paresseuses (donc responsables de leur condition);
- Les personnes ayant un trouble mental suscitent de la pitié.

Préjugés/stéréotypes au sujet des personnes ayant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement

- Les personnes ayant une déficience intellectuelle sont souvent perçues comme des enfants, sont affectueuses, sans malice ou portées sur le sexe;
- Les personnes ayant une déficience intellectuelle, un trouble envahissant du développement et celles ayant un trouble mental sont perçues comme étant incapables de prendre des décisions pour elles-mêmes (elles ont besoin que quelqu'un prenne les décisions pour elles, sont des êtres dépendants, non autonomes).

Préjugés/stéréotypes à l'égard des personnes handicapées dans le secteur de l'emploi

- On associe souvent personnes avec incapacité à non productivité. En effet, « la candidature d'une personne avec une incapacité est principalement perçue en termes de manque de productivité, d'assiduité et même de sécurité » (Merzouk 2008 : 158, 167);

- Certains employeurs pensent que les travailleurs ayant un trouble mental ont une capacité limitée d'exécution de tâches faisant appel aux habiletés intellectuelles ou que le travail est trop stressant pour elles;
- Certains employeurs sont d'avis, qu'en général, les personnes handicapées sont plus motivées que celles qui ne sont pas handicapées car « elles en ont vu d'autres » (source : document *Les stéréotypes sur les personnes handicapées dans les entreprises*);
- Les personnes handicapées ne sont pas compétentes et sont très souvent absentes (source : document *Les stéréotypes sur les personnes handicapées dans les entreprises*).

1.3.4 Les plaintes pour discrimination à la CDPDJ

Le motif « handicap » se situe au premier rang des motifs de discrimination invoqués dans les plaintes reçues à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse depuis quelques années déjà²³. De plus, le nombre de plaintes pour ce motif est en constante augmentation.

Selon le *Rapport d'activités et de gestion 2011-2012 de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse*²⁴, le motif de discrimination « handicap » est à l'origine de 34 % des nouveaux dossiers d'enquête ouverts au cours de l'année 2011-2012 (représente 353 nouveaux dossiers). Il s'agit d'une augmentation de 38 % du nombre de nouveaux dossiers d'enquête comparativement à l'année précédente, et de 49 % par rapport à l'année 2009-2010.

²³ Rappelons que la CDPDJ peut faire enquête sur demande ou de sa propre initiative. Son mandat d'enquête concerne , entre autres, les cas de discrimination et de harcèlement fondés sur l'un des treize motifs prévus à l'article 10 de la *Charte des droits et libertés de la personne*, notamment le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier un handicap.

²⁴ COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE (2012), *Rapport d'activités et de gestion 2011-2012*, Montréal, Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, 133 p.

Le travail est le secteur d'activité auquel est associé le plus grand nombre de dossiers d'enquête (184 dossiers), suivis de loin par ceux des actes juridiques/biens et services²⁵ (87 dossiers), l'accès aux transports et lieux publics (50 dossiers) et enfin le logement (31 dossiers).

Il est vraiment préoccupant de constater qu'en plus d'être une population globalement défavorisée sur le plan économique et social, le groupe des personnes handicapées semble malheureusement aussi être l'un de ceux qui est le plus souvent victime de préjugés et de discrimination.

²⁵ Le domaine des actes juridiques couvre : 1) les contrats, 2) les conventions collectives, 3) les testaments, 4) les contrats d'assurance ou de rente, 5) les régimes d'avantages sociaux, de retraite, de rentes ou d'assurance, 6) les régimes universels de rentes ou d'assurances.

2. BILAN DE L'ACTION GOUVERNEMENTALE EN MATIÈRE DE LUTTE AUX PRÉJUGÉS ET À LA DISCRIMINATION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

Comme on l'a vu dans la section précédente, la politique gouvernementale *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité* a pour but d'accroître, sur un horizon de dix ans, la participation sociale des personnes handicapées au Québec et pour ce faire, elle s'appuie sur une responsabilisation accrue des acteurs gouvernementaux à l'égard de l'intégration des personnes handicapées à la société québécoise.

Cette politique gouvernementale repose sur la volonté de mieux assurer aux personnes handicapées le respect de leurs droits dans un esprit d'égalité. Cela signifie de leur offrir les conditions pour qu'elles puissent exercer dans les faits les mêmes droits que ceux reconnus à l'ensemble de la population et donc exemptes de discrimination.

La Politique *À part entière* lance trois grands défis à l'ensemble des acteurs de la société québécoise dont l'un est de rendre la « société plus inclusive » pour les personnes handicapées. Elle énonce aussi des priorités d'intervention dont une consiste à agir contre les préjugés et la discrimination.

Deux outils ont été principalement privilégiés jusqu'ici pour mettre en œuvre la Politique. D'une part, il y a les plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées produits en vertu de l'article 61.1 de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*. En effet, les plans d'action élaborés par les MO qui emploient au moins 50 personnes et les municipalités qui comptent au moins 15 000 habitants contiennent des actions sectorielles qui contribuent grandement à la mise en œuvre de la politique *À part entière*. D'autre part, l'Office a coordonné l'élaboration d'un premier plan global de mise en œuvre (PGMO) (Office 2008a) de la politique. Le PGMO comprend 420 engagements formels pris par 28 ministères et organismes gouvernementaux (MO)

au regard de 372 moyens de mise en œuvre²⁶. Le PGM0 a un horizon de cinq ans (2009 à 2014).

Cette section est un bilan et consiste donc en une analyse des diverses mesures identifiées par les MO dans leur plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées en matière de lutte aux préjugés et à la discrimination ainsi que des engagements pris par les MO (y compris ceux de l'Office) dans le cadre du PGM0, sous la priorité d'intervention consistant à agir contre les préjugés et la discrimination. Compte tenu de son rôle particulier dans le champ de la discrimination, les actions de la CDPDJ feront l'objet d'une analyse à part. Il en sera de même pour les actions de l'Office. Enfin, certains autres leviers pour la mise en place d'actions en matière de lutte aux préjugés et à la discrimination seront présentés. À noter qu'il est possible que certaines actions et initiatives gouvernementales s'attaquant directement ou indirectement aux préjugés et à la discrimination ne se retrouvent ni dans le PGM0 ni dans les plans d'action annuels des MO concernés. Elles ne seront pas analysées dans le cadre du présent bilan.

Il s'agit de dégager de cette analyse des constats généraux et spécifiques à partir desquels pourront être identifiés pour l'avenir des orientations et des pistes d'actions en matière de lutte aux préjugés et à la discrimination.

Les mesures contenues dans les plans d'action annuels des ministères et organismes à l'égard des personnes handicapées

En vertu de l'article 61.1 de la Loi, les ministères et organismes publics qui emploient 50 personnes et plus de même que les municipalités locales qui compte au moins 15 000 habitants doivent produire, adopter et rendre public un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées. Ce plan d'action doit identifier les obstacles à

²⁶ Un moyen de mise en œuvre consiste en une action retenue par un MO pour atteindre un objectif de réduction d'obstacles. Plusieurs MO peuvent avoir pris l'engagement de mettre en œuvre un même moyen.

l'intégration des personnes handicapées dans le secteur d'activité relevant des attributions du ministère, de l'organisme ou de la municipalité et décrire les mesures envisagées pour l'année qui débute en vue de réduire ces obstacles. Il doit aussi dresser le bilan des mesures prises au cours de l'année qui se termine.

Ainsi, depuis 2005, la plupart des MO et municipalités assujettis produisent et adoptent un plan d'action annuel lequel fait l'objet d'une analyse par l'Office qui s'assure du respect de l'ensemble des aspects légaux prescrits par l'article 61.1 de la Loi. Suite à cette analyse, l'Office fournit une rétroaction aux MO dans laquelle il formule, entre autres, des recommandations de bonifications pour les futurs plans d'action.

Pour les fins du présent bilan, nous avons choisi de centrer notre analyse sur les plans d'action produits par les MO et les municipalités pour l'année 2012-2013 (dernière année disponible au moment de la réalisation du bilan). Les bilans des mesures identifiées dans les plans d'action de l'année antérieure (2011-2012) ont aussi été consultés lorsque jugés pertinents.

L'objectif poursuivi par cette analyse est d'avoir une idée du nombre et du type de mesures identifiées par les MO dans leurs plans d'action annuels qui sont susceptibles d'agir contre les préjugés et la discrimination à l'égard des personnes handicapées. Compte tenu du grand nombre de plans d'action produits annuellement par les MO, il n'a pas été possible de recenser toutes les mesures liées de près ou de loin à la lutte aux préjugés et à la discrimination et par conséquent de faire une analyse exhaustive des mesures en question. Afin de faciliter le repérage des mesures dans les plans d'action, la recherche par mots-clés a été privilégiée. Les résultats de cette recherche permettront d'identifier certaines des mesures en lien avec la lutte aux préjugés et à la discrimination et de procéder par la suite à une analyse sommaire de celles jugées les plus pertinentes.

Cette section du bilan présente donc les constats généraux provenant de l'analyse d'ensemble des mesures contenues dans les plans d'action annuels des MO à l'égard des personnes handicapées ainsi que les constats issus de l'analyse par mots-clés.

Puis quelques mesures dignes de mention seront présentées. Enfin, une conclusion relevant les principaux faits saillants terminera la section sur les plans d'action.

2.1.1 Constats généraux

Cette section propose de jeter un regard d'ensemble sur les plans d'action annuels des MO et des municipalités, en particulier sur le nombre de mesures identifiées par ceux-ci dans leur plan d'action en lien avec la priorité d'intervention de la politique *À part entière* qui vise à agir contre les préjugés et la discrimination à l'égard des personnes handicapées.

La principale source d'information à ce sujet est le bilan que l'Office fait annuellement de la mise en œuvre de la Politique *À part entière*. Ce bilan comprend, entre autres, une analyse de l'état de réalisation des mesures prévues dans les plans d'action de l'année produits par les MO et les municipalités et de leur concordance avec les défis, priorités d'intervention et leviers de la politique²⁷.

Selon le bilan annuel 2011-2012 de la mise en œuvre de la politique *À part entière*, 168 MO et municipalités avaient l'obligation légale de produire un plan d'action en vertu de l'article 61.1 de la Loi. De ce nombre, 120 (71 %) ont produit un plan d'action, soit 71 des 101 MO (70 %) et 49 des 67 municipalités (73 %). En tout, 2 666 mesures ont été répertoriées pour l'année 2011-2012 dans les plans d'action, soit 1 003 pour les MO et 1 663 pour les municipalités²⁸.

Le bilan 2011-2012 fait état que 22 % des mesures des MO sont associées à la priorité d'intervention de la Politique *À part entière* qui vise à agir contre les préjugés et la discrimination (c. 26 % en 2010-2011 et 23 % en 2009-2010). Cela représente

²⁷ Puisqu'au moment de la rédaction du présent document, le bilan 2012-2013 de la mise en œuvre de la politique *À part entière* n'était pas encore disponible, nous nous sommes référés aux données contenues dans le dernier bilan disponible soit celui de l'année 2011-2012. Ces données ne devraient pas varier beaucoup pour l'année 2012-2013 et fournissent donc une bonne indication quant à l'importance du nombre de mesures contenues dans les plans d'action en lien avec la lutte aux préjugés et à la discrimination.

²⁸ P. 7 du bilan

220 mesures sur les 1 003 identifiées par les MO dans leur plan d'action pour cette année-là. Parmi ces mesures, on note que la proportion qui est liée au levier portant sur la sensibilisation de la population est en hausse depuis 2009-2010 (74 % c. 63 % en 2010-2011 et 46 % en 2009-2010) alors que la proportion liée au levier sur la sensibilisation et la formation du personnel en contact direct avec le public est plutôt stable (29 % c. 26 % en 2010-2011 et 36 % en 2009-2010)²⁹.

En ce qui concerne les municipalités, la priorité d'intervention agir contre les préjugés et la discrimination se situe au 3^e rang de l'ensemble des priorités de la politique pour le nombre de mesures. En effet, 18 % des mesures (295 sur 1 663) y sont associées, une proportion similaire à celle observée en 2009 (15 %) et en 2010 (18 %). De ce nombre, 249 mesures (84 % c. 81 % en 2010 et 71 % en 2009) sont liées au levier relatif à la sensibilisation de la population et 54 % (18 % c. 18 % en 2010 et 26 % en 2009) le sont au levier concernant la sensibilisation et la formation du personnel en contact direct avec le public³⁰.

Des données préliminaires pour l'année 2012-2013 révèlent que plusieurs MO ayant produit un plan d'action pour cette année-là ont aussi identifié des mesures liées à la priorité d'intervention de la politique *À part entière* visant à contrer les préjugés et la discrimination à l'égard des personnes handicapées mais dans une proportion moindre que pour l'année 2011-2012. Ainsi, on a répertorié quelque 196 mesures liées à ladite priorité d'intervention dans les plans d'action de 49 MO (sur 74 ayant produit un plan d'action pour 2012-2013)³¹ comparativement à 220 mesures pour l'année 2011-2012. C'est donc à dire qu'environ 66 % des MO ayant produit un plan d'action pour l'année 2012-2013 ont identifié des mesures à cet égard.

²⁹ P. 20 du bilan

³⁰ P. 39 du bilan

³¹ Données fournies par la direction de l'évaluation, de la recherche et des communications organisationnelles (DERCO) en date de janvier 2013.

2.1.2 Constats issus de la recherche par mots-clés

Cette section fait état des résultats obtenus lors de la recherche par mots-clés afin d'identifier les mesures dans les plans d'action des MO pour l'année 2012-2013 liées à la lutte aux préjugés et à la discrimination.

Les mots-clés ciblés pour effectuer la recherche ainsi que les résultats de la recherche sont présentés dans le tableau 1 que l'on trouve en annexe.

On dénombre en tout 279 mesures dans les plans d'action des MO associées à l'un ou l'autre des mots-clés sélectionnés pour la recherche³². Plusieurs d'entre elles concourent à la lutte aux préjugés et à la discrimination mais il est impossible de préciser exactement le nombre de mesures.

Ce sont 70 MO (dont 16 ministères et 54 organismes gouvernementaux) qui sont concernés par les mots-clés sélectionnés.

On observe tout d'abord qu'aucune mesure contenue dans les plans d'action annuels des MO pour l'année 2012-2013 n'a été associée au mot-clé « discrimination et harcèlement » et qu'une seule mesure correspond au mot-clé « accommodements raisonnables ».

Le mot-clé « sensibilisation » est celui qui récolte le plus grand nombre de mesures (223 mesures au total, et ce, pour tout type de sensibilisation confondue) parmi les mots-clés ciblés pour effectuer cette recherche. Parmi toutes les mesures de sensibilisation, celles visant les employés (dont ceux qui sont préposés à l'accueil), les gestionnaires et la population en général cumulent le plus grand nombre de mesures.

On retrouve par ailleurs 32 mesures visant à souligner la SQPH et 1 mesure visant à souligner la journée internationale des personnes handicapées.

³² À noter que la recherche par mots-clés ratisse plus large que le rattachement des mesures des plans d'action à la priorité d'intervention de la politique *À part entière* consistant à agir contre les préjugés et la discrimination. Rappelons que la DERCO avait dénombré, en janvier 2013, 196 mesures rattachées à cette priorité d'intervention.

On note qu'aucune mesure n'est associée aux mots-clés suivants : « programmes d'accès à l'égalité », « semaine québécoise de la santé mentale », « semaine québécoise de la déficience intellectuelle », « autres évènements à souligner », « sensibilisation des professionnels de la construction et du bâtiment et des promoteurs », « sensibilisation des propriétaires de résidence », « sensibilisation des propriétaires de commerces, cliniques, etc. ».

Enfin, il est intéressant de noter que 28 MO (10 ministères et 18 organismes) ont prévu des mesures pour l'année 2012-2013 en lien avec la SQPH sur un total de 74 qui ont produit leur plan d'action, soit 38 % des MO. Cela représente 32 mesures en tout.

À titre de comparaison, il est utile d'examiner ce que le bilan 2011-2012 de la mise en œuvre de la Politique *À part entière* énonce concernant les résultats obtenus suite à la recherche par mots-clés.³³ En ce qui concerne les MO, on y mentionne que ceux-ci entendaient sensibiliser en 2011-2012 la population en général, leur personnel, incluant les employés à l'accueil ainsi que les gestionnaires, et ce, en vue d'améliorer leur connaissance de la réalité vécue par les personnes handicapées³⁴. Il est mentionné par ailleurs que la sensibilisation se fera, pour plusieurs MO, dans le cadre de la Semaine québécoise des personnes handicapées (SQPH)³⁵.

En ce qui concerne les municipalités, l'analyse des mots-clés a révélé que celles-ci prévoyaient réaliser au cours de l'année 2011-2012 surtout des activités de sensibilisation et de formation auprès de leurs employés, dont ceux occupant un poste à l'accueil, mais aussi auprès de la population générale³⁶. Comme pour les MO, dans plusieurs cas, les activités de sensibilisation prévues devaient se dérouler durant la

³³ À noter que sont rapportés dans le bilan seulement les résultats de la recherche par mots-clés des mesures inscrites sous les leviers « la sensibilisation de la population » et « la sensibilisation et la formation du personnel en contact direct avec le public » de la priorité d'intervention consistant à agir contre les préjugés et la discrimination.

³⁴ P. 20-21 du bilan

³⁵ P. 21 du bilan

³⁶ P. 39 du bilan

SQPH ou lors de la Journée internationale des personnes handicapées qui a lieu le 3 décembre³⁷.

Terminons par une analyse sommaire des résultats obtenus lors de la recherche par mots-clés en lien avec les bilans effectués par les MO des mesures contenues dans les plans d'action 2011-2012³⁸. Les mêmes mots-clés que pour les plans d'action 2012-2013 ont été sélectionnés pour les bilans des mesures 2011-2012. On dénombre 172 mesures associées aux divers mots-clés sélectionnés. Ce sont 47 MO (soit 17 ministères et 30 organismes) qui sont concernés par la recherche. La plupart des mesures annoncées dans les plans d'action 2011-2012 des MO ont été réalisées totalement ou partiellement. À noter que des mesures non prévues initialement dans les plans d'action de l'année 2011-2012 (14 mesures) ont été réalisées au courant de cette année-là.

Tout comme pour les plans d'action 2012-2013, le mot-clé « sensibilisation » est celui qui compte le plus grand nombre de mesures (132 mesures au total, et ce, pour tout type de sensibilisation confondue) parmi les mots-clés ciblés pour effectuer cette recherche. Cela représente plus de 76 % des mesures réalisées figurant dans les bilans des MO qui sont de l'ordre de la sensibilisation.

Les mesures associées au mot-clé « SQPH » sont au nombre de 21 et ont été réalisées par 21 MO (10 ministères et 11 organismes). Par ailleurs, les bilans de ces mesures effectués par les MO concernés donnent une idée de la nature des actions ou activités mises en place dans le cadre de la SQPH. On retrouve, par exemple, la diffusion de capsules d'information, d'articles ou de messages dans l'Intranet des MO ou encore la diffusion d'un article dans le journal ou bulletin interne. L'Intranet semble d'ailleurs le véhicule le plus utilisé par les MO pour diffuser de l'information au sujet de la SQPH.

³⁷ P. 40 du bilan

³⁸ À noter que ce ne sont pas tous les MO qui ont produit un bilan des mesures 2011-2012 dans leur plan d'action 2012-2013.

2.1.3 Certaines mesures qui se démarquent

Voici quelques mesures issues des plans d'action 2012-2013 des MO en lien avec la lutte aux préjugés et à la discrimination et qui sortent un peu plus du lot :

- Le Secrétariat du Conseil du trésor (SCT) : le SCT identifie plusieurs actions dans son plan d'action 2012-2013 visant à sensibiliser son personnel à la réalité des personnes handicapées. On retrouve, entre autres, une mesure qui consiste à faire connaître l'expérience de personnes handicapées à l'ensemble du personnel par la publication d'articles de sensibilisation et de capsules dans l'Intranet. On trouve aussi une mesure visant à sensibiliser le personnel aux différents types d'incapacités de même que la diffusion de témoignages de gestionnaires et de collègues d'employés handicapés en lien avec l'intégration et le maintien en emploi de personnes handicapées.
- La Commission des transports du Québec (CTQ) : afin de promouvoir la SQPH auprès de son personnel, la CTQ entend présenter une conférence destinée à l'ensemble de son personnel (en visioconférence) d'un employé relativement à son expérience avec les personnes handicapées. Par ailleurs, la CTQ entend sensibiliser les nouveaux employés aux réalités des personnes handicapées, en incluant une fiche d'information dans la trousse d'accueil dédiée aux nouveaux employés.
- Télé-Québec : dans son plan d'action 2012-2013, Télé-Québec formule un objectif intéressant à savoir celui de refléter, dans sa programmation, la réalité de la population québécoise, dont celle des personnes handicapées, dans toute sa diversité.

Par ailleurs, les bilans des mesures 2011-2012 effectués par les MO dans leurs plans d'action 2012-2013 donnent aussi quelques exemples de mesures inspirantes réalisées en lien avec les préjugés et la discrimination :

- Héma-Québec : dans le cadre de la SQPH 2011, Héma-Québec a lancé une invitation à dîner à son personnel handicapé afin d'échanger sur les difficultés rencontrées dans le contexte de leur emploi et de trouver des pistes de solutions.

- La Société québécoise d'information juridique (SOQUIJ) : souhaitant offrir un milieu de travail ouvert sur les différentes réalités des personnes handicapées, la SOQUIJ a autorisé une employée à amener le chien Mira de sa fille sur les lieux de travail. La présence du chien a eu un impact positif sur tous les employés.
- La Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) : en lien avec l'intégration de personnes handicapées au travail, la CSST a développé un outil de sensibilisation à l'intention des gestionnaires pour l'accueil des nouveaux employés. Ainsi dans l'espace réservé aux gestionnaires dans l'Intranet des ressources humaines, un outil fournit des conseils pour accueillir, intégrer et maintenir en emploi une personne handicapée.
- La Régie des rentes du Québec (RRQ) : afin de sensibiliser le personnel à l'intégration sociale et professionnelle des personnes handicapées, la RRQ a organisé deux activités très originales. La première est un match d'improvisation entre les représentants de la Ligue d'improvisation de la RRQ et ceux de la troupe Entr'actes (organisme communautaire et culturel de Québec qui a pour mission de développer les aptitudes artistiques des personnes handicapées et ce, dans un environnement qui mise sur la rencontre des différences comme moteur de créativité). L'évènement a remporté un vif succès. Par ailleurs, dans le cadre de la SQPH, la RRQ a organisé un dîner dans le noir au cours duquel une conférencière ayant une déficience visuelle fut invitée à partager son expérience de vie.
- Le ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs (MDDEP) : dans le cadre de la SQPH, le MDDEP a organisé une conférence traitant de l'intégration en emploi des personnes handicapées et une exposition de toiles d'un artiste handicapé.
- Le Secrétariat du Conseil du trésor (SCT) : afin de sensibiliser le personnel à la réalité des personnes handicapées, le SCT a décidé de faire connaître l'expérience d'employés handicapés par la publication de témoignages dans l'Intranet.

2.1.4 Conclusion de l'analyse des mesures contenues dans les plans d'action annuels des MO à l'égard des personnes handicapées

Les principaux faits saillants issus de l'analyse des mesures contenues dans les plans d'action annuels des MO à l'égard des personnes handicapées se résument ainsi :

- Une grande partie des MO de même que des municipalités identifient des mesures dans leur plan d'action annuel en lien avec la lutte aux préjugés et à la discrimination à l'égard des personnes handicapées;
- Un grand nombre de mesures sont liées au levier d'intervention de la politique *À part entière* portant sur la sensibilisation de la population et à celui sur la sensibilisation et la formation du personnel en contact direct avec le public;
- Les résultats de la recherche par mots-clés vont dans le même sens et montrent que ce sont avant tout les mesures de sensibilisation (de tout genre confondu) qui ont la cote et tout particulièrement celles des employés et des gestionnaires ainsi que celles visant la population générale;
- La SQPH est un des véhicules privilégiés par les MO pour sensibiliser leur personnel. En effet, la SQPH semble être considérée par plusieurs MO comme une activité-phare en matière de sensibilisation aux réalités vécues par les personnes handicapées;
- Les mesures contenues dans les plans d'action des MO, en général, ne ciblent pas spécifiquement les préjugés ou la discrimination;
- Malgré leur caractère parfois modeste, les nombreuses mesures de sensibilisation contenues dans les plans d'action témoignent de la volonté de plusieurs MO de sensibiliser davantage leur personnel (gestionnaires et autres) à la réalité et au vécu des personnes handicapées et par là, d'agir sur les préjugés et la discrimination.

Alors quels enseignements peut-on tirer de l'analyse des mesures contenues dans les plans d'action des MO qui sont en lien avec la lutte aux préjugés et à la discrimination? Tout d'abord, on peut affirmer que les plans d'action constituent certainement un levier

de premier choix pour la mise en place par les MO de mesures visant à contrer certains préjugés et à prévenir ultimement des situations de discrimination dans leur secteur d'activité. Par leur caractère évolutif, les plans d'actions permettent aussi de bonifier au fil des ans les actions et mesures prises. Ainsi, dans la perspective où les plans d'action constituent un des leviers privilégiés pour la mise en œuvre de la politique *À part entière*, il y aurait lieu de maximiser leur utilisation pour répondre à la priorité d'intervention visant à contrer les préjugés et la discrimination à l'égard des personnes handicapées. Les MO devraient être incités à identifier davantage de mesures à cet effet dans leurs plans d'action. Des mesures plus consistantes et davantage ciblées ou mieux orientées vers la lutte aux préjugés et à la discrimination devraient être préconisées. Pour ce faire, l'Office pourrait outiller et soutenir les MO dans l'identification et la mise en œuvre de telles mesures.

Par ailleurs, l'analyse démontre la pertinence d'un événement ou d'une activité du genre de la SQPH ou de la Journée internationale des personnes handicapées pour sensibiliser divers publics, notamment le personnel des MO, aux réalités des personnes handicapées et aux obstacles que celles-ci rencontrent au quotidien. Ce genre d'activité donne une certaine impulsion à des initiatives et des actions plus ciblées en matière de lutte aux préjugés et à la discrimination. En ce sens, la SQPH de même que la Journée internationale des personnes handicapées méritent possiblement d'être davantage exploitées afin qu'elles contribuent de façon encore plus marquée à contrer les stéréotypes et les préjugés au sujet des personnes handicapées qui sont à l'origine des situations de discrimination. Une réflexion s'impose probablement sur l'orientation que devrait prendre dans l'avenir ces deux événements, sur les messages à porter, les publics visés ainsi que les moyens à déployer pour atteindre les publics-cibles. On devrait, entre autres, mieux faire connaître ces événements auprès des MO comme véhicule de sensibilisation. L'élaboration de contenus spécifiques sur les stéréotypes, les préjugés et la discrimination devrait aussi être envisagée.

2.2 Les engagements des ministères et organismes au Plan global de mise en œuvre de la politique À part entière (PGMO)

Afin de donner une impulsion de départ à la mise en œuvre de la Politique *À part entière*, l'Office a coordonné l'élaboration d'un premier plan global pour la mise en œuvre de cette dernière (Office 2008a). Ce plan a été déposé au ministre responsable de l'application de la Loi le 30 juin 2008 et comprend des actions sectorielles et intersectorielles sous la forme d'engagements pris par des ministères et organismes gouvernementaux interpellés par l'Office dans le but de relever les trois grands défis de la politique. Comme mentionné précédemment, le PGMO constituait, avec les plans d'action annuels des MO, un des principaux moyens pour la mise en œuvre de la Politique *À part entière*.

Les moyens de mise en œuvre qui figurent au PGMO sont les mesures ou les moyens qu'un MO s'est engagé à réaliser afin de réduire ou d'éliminer un obstacle (facteur de l'environnement physique ou social) qui entrave la participation sociale d'une personne. Ces engagements traduisent donc les actions d'un ministère ou d'un organisme.

Certains de ces engagements ont été pris sous le défi visant une société inclusive et plus particulièrement sous la priorité d'intervention qui consiste à agir contre les préjugés et la discrimination à l'égard des personnes handicapées et ses divers leviers (il y a 6 leviers). Ce sont ces engagements qui seront analysés dans la présente section du bilan.

Pour en faciliter l'analyse, les divers moyens du PGMO ont été classés en catégories³⁹ que l'on retrouve en annexe sous forme de tableaux.

³⁹ Ces catégories sont basées sur l'information disponible concernant les moyens du PGMO dont les réponses des MO aux questionnaires envoyés par l'Office pour le suivi annuel de la mise en œuvre de la politique *À part entière*. Cela constitue aussi la limite de l'analyse.

Cette section présente donc les principaux constats issus de l'analyse des moyens du PGMO⁴⁰, à savoir : les constats généraux, les constats selon les leviers de la priorité d'intervention, les constats selon les domaines d'actions visés par les moyens, les constats selon la nature des moyens.

2.2.1 Constats généraux

La priorité d'intervention de la Politique qui consiste à agir contre les préjugés et la discrimination à l'égard des personnes handicapées est celle qui compte le plus grand nombre de moyens de mise en œuvre parmi l'ensemble des 11 priorités d'intervention de la politique. En effet, on dénombre **97 moyens**. En fait, ce sont plus de 25 % de tous les moyens inscrits au PGMO qui se retrouvent sous l'un ou l'autre des six leviers de cette priorité d'intervention.

Par ailleurs, ce sont 11 ministères et 5 organismes gouvernementaux qui sont concernés par la mise en œuvre des dits moyens que l'on retrouve dans le PGMO. C'est donc près de 60 % des ministères et organismes interpellés par le PGMO qui ont pris des engagements sous cette priorité d'intervention.

Selon le bilan 2011-2012 de la mise en œuvre de la Politique, l'état de réalisation, au 31 mars 2012, des divers moyens liés à cette priorité d'intervention était le suivant :

- 43 % des moyens liés à cette priorité étaient réalisés (c. 26 % en 2009-2010 et 39 % en 2010-2011)
- 20 % des moyens étaient en cours de réalisation (c. 34 % en 2009-2010 et 24 % en 2010-2011)
- 27 % des moyens sont en continu⁴¹ (c. 20 % en 2009-2010 et 24 % en 2010-2011)

⁴⁰ À noter que les engagements de la CDPDJ et de l'Office au PGMO seront analysés plus amplement dans chacune des sections qui leur est consacrée.

⁴¹ Le moyen est en continu lorsqu'il se réalise sans aucune échéance. Les activités en lien avec ce moyen sont réalisées périodiquement (ex. : annuel, biennal ou à des intervalles irréguliers).

- 7 % des moyens étaient non débutés (c. 20 % en 2009-2010 et 10 % en 2010-2011)
- 3 moyens (soit 3,1 %) appartenant à cette priorité ont été abandonnés en 2010-2011

2.2.2 Constats selon les leviers de la priorité d'intervention⁴²

Cette section analyse la répartition des 97 moyens du PGMO entre les six leviers de la priorité d'intervention de la politique qui consiste à agir contre les préjugés et la discrimination⁴³. Elle renvoie au tableau 2 en annexe.

Les leviers « sensibilisation et formation du personnel en contact direct avec le public » (troisième levier) et « mesures d'accommodement et la promotion d'une approche inclusive » (quatrième levier) sont respectivement ceux qui comportent le plus grand nombre de moyens (respectivement 38 et 30). Ce sont donc 68 moyens qui sont concentrés sous ces deux leviers, soit 70 % de tous les moyens de la priorité d'intervention. On constate donc que les MO ont privilégié majoritairement des actions ayant trait à la sensibilisation et la formation du personnel en contact direct avec le public de même que les mesures d'accommodement et la promotion d'une approche inclusive. D'ailleurs une grande majorité des MO (11 sur 16) compte des mesures de sensibilisation et de formation du personnel. En ce qui concerne la promotion des mesures d'accommodement et de l'approche inclusive, ce sont environ un tiers des MO (5 sur 16) qui comptent de telles mesures. Fait à noter, avec 17 moyens sous chacun de ces deux leviers, le MELS est celui qui a le plus grand nombre d'engagements pris sous ces leviers (45 % des moyens sous le 3^e levier et 57 % des moyens sous le 4^e levier appartiennent au MELS). C'est d'ailleurs ce qui explique la différence du

⁴² Pour une description détaillée de chacun des six leviers d'intervention, référer aux pages 29 à 31 de la politique *À part entière*.

⁴³ Réfère au document intitulé *Premier plan global de mise en œuvre. Politique à Part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité. Engagements des ministères et organismes*. Déposé au ministre de la Santé et des Services sociaux le 30 juin 2008. Dernière mise à jour : 25 août 2009.

nombre de moyens identifiés sous ces leviers par rapport aux 4 autres leviers d'intervention.

Le levier « sensibilisation de la population » (premier levier) arrive quant à lui au 3^e rang avec 10 moyens au total. Cinq ministères ont des moyens sous ce levier.

Le levier concernant la formation et l'éducation citoyenne des jeunes et des adultes (2^e levier) comprend 2 moyens et seul le MELS est concerné par ceux-ci.

Les leviers qui concernent spécifiquement les personnes handicapées issues des communautés ethnoculturelles et celles appartenant aux nations autochtones comptent respectivement 7 et 9 moyens. On ne s'étonnera pas que le MICC soit le principal instigateur des moyens visant les communautés culturelles avec le MELS et le MJ alors que le MCE, l'Office, le MSSS et le MJ se partagent les moyens qui concernent les personnes handicapées membres des nations autochtones.

2.2.3 Constats selon les domaines d'actions

La présente section analyse les divers moyens du PGMO en lien avec les domaines d'actions auxquels ils se rattachent. Pour la compilation par domaine d'action, voir le tableau 3 en annexe. Les domaines d'action réfèrent à la classification commune des actions élaborée par l'Office. Cette classification catégorise les diverses actions en seize (16) grands domaines d'action⁴⁴, qui sont énumérés dans le tableau 3 en annexe.

On constate tout d'abord que le domaine le plus couvert est celui de l'éducation avec 46 moyens en tout. Cela n'est pas très étonnant compte tenu du nombre de moyens détenus par le MELS dans le PGMO sous cette priorité d'intervention (38 moyens). Suivent dans l'ordre le domaine des droits et de la citoyenneté (20 moyens), celui des loisirs, du tourisme et de la culture (10 moyens), celui du travail et activités socioprofessionnelles (5 moyens). En fin de liste, on retrouve les domaines d'action

⁴⁴ Pour une description détaillée de chacun des domaines d'action, se référer au document produit par l'Office intitulé *Comprendre et appliquer la classification commune des actions visant à accroître la participation sociale des personnes handicapées : Guide commun pour soutenir l'application de la classification*.

suivants : communications (2 moyens), déplacements et transport (2 moyens), accès, financement et organisation transversale des services (2 moyens), soutien psychosocial, soutien aux familles et aux proches (1 moyen) et habitation (1 moyen).

Par ailleurs, certains moyens difficilement classables dans l'un ou l'autre des domaines d'action ont été répertoriés dans deux catégories à part créées à cet effet : la catégorie « personnes handicapées autochtones » (6 moyens) et celle intitulée « santé et services sociaux » (2 moyens).

Il est intéressant de constater que le domaine de l'éducation regroupe un grand nombre de moyens. Le milieu scolaire est un secteur où les préjugés et les situations de discrimination sont encore bien présents.

Enfin, soulignons la contribution du MTO au domaine d'action « loisirs, tourisme et culture » (détient 8 des 10 moyens relatifs à ce domaine) ainsi que celle du DGE au domaine d'action « droits et citoyenneté » (détient 7 des 20 moyens relatifs à ce domaine).

2.2.4 Constats selon la nature des moyens

Cette section présente les moyens selon leur nature. Pour ce faire, ceux-ci ont été regroupés en quatre (4) grandes catégories d'activités ou mesures⁴⁵, à savoir :

- Les activités d'information et de formation
- Les activités de développement d'outils et de documents d'information, de soutien ou didactiques
- Les activités de sensibilisation

⁴⁵ Précisons que le choix des catégories sous lesquelles les moyens ont été regroupés selon leur nature est subjectif. Par ailleurs, le rattachement d'un moyen à l'une ou l'autre des catégories n'a pas toujours été évident. D'ailleurs, certains moyens n'ont pu être rattachés à l'une des catégories car ils étaient trop vagues ou ne correspondaient pas du tout à la nature des autres moyens que l'on retrouve dans cette catégorie.

- Les activités de développement et de diffusion des connaissances sur les personnes handicapées

Ces activités sont présentées dans le tableau 4 en annexe de même que la description de chacune des catégories d'activités mentionnées.

À noter qu'il aurait pu être intéressant également de répertorier les principaux milieux visés par ces mesures (emploi, éducation, etc.) ainsi que les publics ou groupes concernés par celles-ci (population en générale, personnel des MO, personnes handicapées et leur famille, etc.) mais pour des raisons de contrainte de temps cette analyse n'a pu être effectuée.

La répartition des moyens du PGM0 selon leur nature⁴⁶ montre tout d'abord que plus de 40 % (39 moyens) d'entre eux consistent en des activités ou mesures visant principalement à informer ou former divers groupes et milieux (personnel en interaction avec les personnes handicapées, personnes handicapées et leur famille, etc.) sur divers thèmes (les droits, les besoins, les ressources, l'accueil des personnes handicapées, etc.). Plus de 22 % des moyens (soit 22 moyens) sont des activités ou mesures qui visent principalement à développer et concevoir divers outils et documents de soutien ou d'information alors que 17 % des moyens (17 moyens) consistent en des activités ou mesures qui visent à sensibiliser différents publics, groupes ou milieux (public en général, personnel en interaction avec les personnes handicapées, personnes handicapées et leur famille) sur divers thèmes touchant les personnes handicapées. Enfin, 15 % des moyens (soit 15 moyens) consistent en des activités ou mesures qui visent surtout à documenter et diffuser des connaissances, entre autres, sur les besoins des personnes handicapées et les obstacles qu'elles rencontrent.

On note donc qu'une grande partie des moyens que l'on trouve dans le PGM0 sous la priorité d'intervention consistant à agir contre les préjugés et la discrimination sont majoritairement des activités ou mesures d'information et de formation. Cela démontre

⁴⁶ À noter que certains moyens ont été répertoriés dans plus d'une catégorie en raison de leur nature. Il faut préciser également que 16 des 97 moyens du PGM0 (soit 16 %) n'ont pu être catégorisés dans l'une ou l'autre des 4 catégories mentionnées précédemment.

l'importance accordée par les MO à la formation et l'information afin de mieux faire connaître la réalité, les obstacles et les besoins des personnes handicapées. Cela peut certainement contribuer dans une certaine mesure à défaire certains préjugés et stéréotypes au sujet des personnes handicapées et par conséquent à prévenir des situations de discrimination. Par contre, on retrouve moins de mesures directes de sensibilisation.

2.2.5 Conclusion de la section sur les engagements des ministères et organismes au *Plan global de mise en œuvre de la politique À part entière*

Les faits saillants à retenir de l'analyse des 97 moyens du PGMO de la Politique *À part entière* que l'on retrouve sous la priorité d'intervention qui consiste à agir contre les préjugés et la discrimination à l'égard des personnes handicapées sont les suivants :

- La priorité d'intervention qui consiste à agir contre les préjugés et la discrimination à l'égard des personnes handicapées est celle qui compte le plus grand nombre de moyens dans le PGMO (25 % de tous les moyens);
- 60 % des MO interpellés par le PGMO ont pris des engagements visant à contrer les préjugés et la discrimination;
- L'état de réalisation des 97 moyens, au 31 mars 2012, révèle qu'une grande proportion de ceux-ci sont réalisés ou en voie de l'être et que seulement 3 moyens ont été abandonnés depuis 2009;
- Les MO ont privilégié majoritairement des actions ayant trait à la sensibilisation et la formation du personnel en contact direct avec le public de même que les mesures d'accommodement et la promotion de l'approche inclusive;
- Le domaine de l'éducation est celui qui compte le plus grand nombre de moyens;
- Une grande partie des moyens consiste en des activités visant principalement à informer et à former;

- En général, les moyens ne sont pas orientés spécifiquement vers la lutte aux préjugés et à la discrimination. En fait, parmi les 97 moyens, on ne retrouve pas beaucoup de mesures très ciblées visant spécifiquement à contrer les préjugés et/ou la discrimination, que ce soit au niveau de la formation, l'information, la sensibilisation. On peut toutefois dire qu'une bonne partie des moyens identifiés dans le PGMO concourent tout au moins indirectement à lutter contre les préjugés et la discrimination.

Alors, quelle conclusion peut-on tirer de l'analyse des 97 moyens que l'on retrouve dans le PGMO de la Politique *À part entière* sous la priorité d'intervention consistant à agir contre les préjugés et la discrimination? La nécessité de développer au niveau gouvernemental une vision d'ensemble de la lutte aux préjugés et à la discrimination à l'égard des personnes handicapées qui identifie des orientations claires et des axes prioritaires pour guider l'action. C'est ce à quoi s'emploie le présent bilan de l'action gouvernementale. Cela devrait permettre ultimement la mise en oeuvre d'actions plus structurantes, coordonnées et cohérentes pour s'attaquer à cette problématique souvent difficile à cerner.

2.3 Les actions de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse

L'importance du rôle de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (ci-après la Commission) en matière de lutte à la discrimination nécessite une analyse à part de son action à cet égard. Nous nous intéresserons plus particulièrement aux actions menées ces dernières années par la Commission relativement à la discrimination à l'égard des personnes handicapées.

Seront abordées successivement dans cette section la mission, les secteurs d'activités et les fonctions de la Commission, l'analyse des divers engagements que celle-ci a pris dans le cadre du PGMO ainsi qu'un survol de certaines actions hors PGMO qu'elle a menées ces dernières années relativement à des questions touchant aux droits des personnes handicapées protégés par la *Charte*. À noter que la Commission n'est pas

assujettie à la production d'un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées en vertu de l'article 6.1.1 de la Loi. Enfin, une conclusion terminera la présente section.

2.3.1 Mission, secteurs d'activités et fonctions de la Commission⁴⁷

La Commission est un organisme indépendant du gouvernement⁴⁸ qui a pour mission, entre autres, de veiller à la promotion et au respect des principes énoncés dans la *Charte des droits et libertés de la personne (Charte)*. Plus précisément, elle doit assurer, par toutes mesures appropriées, la promotion et le respect des droits et libertés qui y sont énoncés.

La Commission veille également à l'application de la *Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics*.⁴⁹

Dans le contexte de sa mission et de ses divers mandats, la Commission offre divers services à la population québécoise notamment aux personnes handicapées et aux associations qui les représentent. Son offre comprend les services d'accueil, d'enquête et de représentation judiciaire, de médiation, de conseils en matière d'accommodement raisonnable, d'information, de coopération et d'éducation aux droits, ainsi que des services liés à l'implantation et à la mise en œuvre de programmes d'accès à l'égalité. Ces services qui correspondent essentiellement aux grandes activités relevant des attributions de la Commission sont brièvement décrits ci-après.

⁴⁷ Les informations contenues dans cette section du document proviennent de la déclaration de services aux citoyens, du rapport d'activités et de gestion 2011-2012 ainsi que du site Web de la Commission.

⁴⁸ Les membres de la Commission sont nommés par l'Assemblée nationale.

⁴⁹ L.R.Q., chapitre A-2.01. Rappelons que cette loi, entrée en vigueur en avril 2001, institue un cadre particulier d'accès à l'égalité dans l'ensemble des organismes publics qui emploient 100 personnes et plus, soit les organismes publics, municipaux, scolaires et ceux du secteur de la santé et des services sociaux. La loi permet une meilleure représentation des groupes victimes de discrimination dans ces secteurs particuliers. En décembre 2005, les personnes handicapées ont été ajoutées comme groupe visé par cette loi. Plus concrètement, l'action de la Commission en matière d'accès à l'égalité en emploi se traduit essentiellement par des activités de promotion, de formation, d'assistance et de conseil auprès des organismes qui ont à élaborer un programme d'accès à l'égalité. À ce titre, la Commission est appelée à vérifier la teneur de ces programmes et à soumettre des recommandations à cet égard.

Pouvoirs d'enquête : la Commission fait enquête, selon un mode non contradictoire, sur une plainte ou de sa propre initiative dans les cas de discrimination ou de harcèlement fondé , entre autres, sur le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap. Elle peut faire enquête également dans les cas d'exploitation de personnes âgées ou handicapées (art. 48 de la *Charte*), en signalant éventuellement au Curateur public tout besoin de protection qui relève de sa compétence. Il en est de même concernant une tentative ou un acte de représailles exercé contre une personne ou une organisation à la suite d'une enquête menée par la Commission, de même que sur tout autre fait ou omission qu'elle estime constituer une infraction à la Charte.

Services de représentation judiciaire : la Commission peut saisir le Tribunal des droits de la personne de l'un ou l'autre des recours pour lesquels il a compétence. Elle agit alors en faveur du plaignant et le représente devant le tribunal. Les services de représentation judiciaire de la Commission sont gratuits.

Services de recherche, d'éducation-coopération et de communications : le service de recherche de la Commission réalise diverses activités telles que : 1) relever les dispositions des lois du Québec qui seraient contraires à la *Charte* et faire au gouvernement les recommandations appropriées à ce sujet, 2) recevoir et étudier les suggestions, les recommandations et les demandes touchant les droits et libertés de la personne et lorsque celles-ci sont d'intérêt public, faire les recommandations appropriées au gouvernement, 3) effectuer des recherches sur des sujets divers touchant les libertés et droits fondamentaux, 4) publier des documents, ouvrages ou études sur les libertés et les droits fondamentaux. Le service d'éducation-coopération pour sa part propose une variété d'approches éducatives afin de sensibiliser, promouvoir et partager les valeurs liées à la *Charte*. Il offre, entre autres, des sessions de formation destinées aux milieux de travail, de l'éducation et communautaire⁵⁰. Ce service coopère également avec toute organisation vouée à la promotion des droits et libertés de la personne, au Québec ou ailleurs. Enfin, le service des communications maintient à jour le site Web de la Commission sur lequel on peut trouver de l'information

⁵⁰ Diverses formations sont offertes en lien avec l'exercice des droits des personnes handicapées.

concernant, entre autres, les modalités pour déposer une plainte ou encore sur les droits de la personne. On y trouve aussi des modules de formation en ligne.

Service-conseil en matière d’accommodement raisonnable : la Commission offre un service-conseil en matière d’accommodement raisonnable. Ce service-conseil est offert aux gestionnaires et responsables des ressources humaines, aux représentants syndicaux ou à toute personne à qui une demande d’accommodement en matière de relations de travail ou de prestations de services est adressée. La demande d’accommodement formulée doit être fondée sur l’un des motifs de discrimination interdits par la *Charte*, notamment le handicap ou l’utilisation d’un moyen pour pallier un handicap. Il s’agit d’un service confidentiel et gratuit. Les diverses interventions menées dans le cadre d’un dossier d’accommodement visent la recherche de solutions exemptes de discrimination et respectueuses des besoins de l’organisation. Au-delà des conseils directs qu’il donne, le service-conseil est également sollicité pour accompagner les organisations publiques dans la réalisation d’outils de gestion ou de formation relatifs à l’accommodement raisonnable. Le service-conseil a réalisé un guide de formation sur l’obligation d’accommodement raisonnable intitulé *Guide virtuel, traitement d’une demande d’accommodement*⁵¹.

Services en matière d’accès à l’égalité : la Commission est l’organisme mandaté pour surveiller l’application des programmes d’accès à l’égalité en emploi⁵². Pour ce faire, elle assiste les organismes qui élaborent et implantent un programme d’accès à

⁵¹ Ce guide, accessible en ligne sur le site Web de la Commission, propose une marche à suivre pour traiter une demande d’accommodement raisonnable en offrant des conseils et des suggestions et en fournissant certains outils. Il est destiné plus particulièrement aux décideurs et autres gestionnaires à qui une demande d’accompagnement est adressée. Il a été conçu dans le but de les aider à comprendre leurs obligations juridiques en vertu de la *Charte*, prévenir la discrimination dans leur milieu, établir les principales balises de l’accommodement raisonnable, les accompagner et les orienter dans leur prise de décision.

⁵² Les programmes d’accès à l’égalité en emploi permettent de contrer la discrimination en emploi. Ces programmes s’adressent aux organismes publics (municipaux, des réseaux de l’éducation, de la santé et des services sociaux et sociétés d’État), à certaines entreprises privées ainsi qu’à certains organismes gouvernementaux. Ils ont été créés pour que les membres de groupes victimes de discrimination soient représentés équitablement au sein de leur personnel. Les groupes victimes de discrimination visés par les programmes comprennent, entre autres, les personnes handicapées identifiées dans la *Loi assurant l’exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*. La *Charte* encadre l’application de ces programmes.

l'égalité en vertu de la *Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics*. Elle surveille également l'implantation des programmes d'accès à l'égalité pour les entreprises de 100 employés et plus, qui sont soumises au *Programme d'obligation contractuelle du gouvernement du Québec*⁵³. Elle agit en ce domaine à titre d'expert auprès du Secrétariat du Conseil du trésor et des ministères pour évaluer la performance des entreprises par rapport à leur engagement de mettre en place un programme d'accès en emploi pour les groupes cibles dont les personnes handicapées.

2.3.2 Les actions de la Commission en matière de discrimination au motif du handicap ou de l'utilisation d'un moyen pour pallier un handicap

Les diverses actions réalisées par la Commission ces dernières années sur des questions touchant spécifiquement la discrimination au motif du « handicap » ou de « l'utilisation d'un moyen pour pallier un handicap » au sens de l'article 10 de la *Charte* se déclinent en 2 catégories : 1) les engagements au PGMO, 2) les actions hors PGMO.

2.3.2.1 Les engagements de la Commission au PGMO⁵⁴

La Commission a sept (7) engagements au PGMO sous la priorité d'intervention de la politique *À part entière* consistant à agir contre les préjugés et la discrimination.

La répartition des moyens selon le levier d'intervention auquel ils se rattachent est la suivante :

- Levier 1 (sensibilisation de la population) : 1 moyen

⁵³ Le gouvernement du Québec a instauré en 1987, par décret gouvernemental, le Programme d'obligation contractuelle pour les entreprises privées. Ce programme fait partie intégrante des règles gouvernementales relatives aux contrats et aux subventions. Les entreprises assujetties sont celles qui comptent plus de 100 employés soumissionnant pour un contrat de biens ou de services d'une valeur de 100 000 \$ et plus ainsi que les entreprises comptant plus de 100 employés qui obtiennent une subvention de 100 000 \$ et plus.

⁵⁴ La même catégorisation des engagements (moyens) que celle mentionnée à la section 2.2 du bilan a été utilisée pour cette section.

- Levier 3 (sensibilisation et formation du personnel en contact direct avec le public) : 2 moyens
- Levier 4 (mesures d'accommodement et promotion d'une approche inclusive) : 4 moyens

La répartition des moyens selon les domaines d'action est la suivante :

- 4 moyens associés au domaine d'action « éducation »
- 1 moyen associé au domaine d'action « travail et activités socioprofessionnelles »
- 1 moyen associé au domaine d'action « droits et citoyenneté »
- 1 moyen associé à la fois aux domaines d'action « accessibilité des lieux et aménagement du territoire » et « loisirs, tourisme et culture »

La répartition selon la nature du moyen est la suivante :

- Les activités d'information et de formation : 4 moyens
- Les activités de conception d'outils et de documents d'information, de soutien ou didactiques : 2 moyens
- Les activités de sensibilisation : 1 moyen. À noter que certains moyens comportent aussi des aspects de sensibilisation en plus d'être des moyens relatifs à l'information/formation.

L'état de réalisation des moyens selon les données disponibles les plus récentes (pour l'année 2011-2012) est le suivant :

- 3 moyens réalisés en 2009-2010
- 2 moyens en cours de réalisation
- 2 moyens en continu

L'examen de chacun des 7 moyens fournit les renseignements suivants :

- Trois moyens visent à développer les connaissances des intervenants scolaires sur la notion de l'égalité, les droits de l'enfant et les accommodements possibles

des élèves ayant des troubles d'apprentissage. Un premier moyen est la production d'un module d'auto-formation en ligne destiné aux organismes de défense des droits des personnes handicapées et aux personnes handicapées elles-mêmes. (M-009). En 2011-2012, le contenu du module était complété mais n'était pas encore en ligne sur le site Internet de la Commission. Le second moyen consiste à mettre en œuvre une session de formation en milieu scolaire destinée au personnel enseignant et non enseignant, aux administrateurs, aux membres des comités consultatifs EHDAA (élèves handicapés ou en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage) et aux parents (M-021). La session de formation en question est affichée sur le site Web de la Commission et a été donnée 9 fois au cours de l'année 2012. Le troisième moyen est de développer le matériel pédagogique d'accompagnement pour la session de formation du M-021 (M-022). À cet effet, un cahier d'accompagnement, une présentation PowerPoint ainsi que d'autres fiches éducatives en français et en anglais ont été conçus.

- Un moyen vise à sensibiliser les établissements offrant des biens ou services au public sur leurs obligations en termes d'accessibilité à toutes les personnes. Il consiste à élaborer une stratégie de communication visant à faire connaître auprès des établissements ou personnes concernés les règlements ou jugements obtenus à la suite d'une plainte concernant une question de discrimination fondée sur le handicap dans l'accès à des biens ou services publics en vertu des articles 10 et 15 de la Charte (M-59). Le comité de veille stratégique de la Commission a recensé les décisions pertinentes en lien avec ce moyen. Pour l'année 2011-2012, 3 communiqués de presse ont été émis par la Commission au sujet des décisions du Tribunal des droits de la personne concernant les droits des personnes handicapées en ce domaine.
- Un moyen vise à élaborer un modèle d'organisation de services favorisant une éducation inclusive. Ce moyen consiste à proposer, en concertation avec le MELS, un modèle d'organisation des services éducatifs qui offre les conditions nécessaires à « l'inclusion des élèves handicapés » ou qui ont un trouble de déficit de l'attention (TDA) (M-60). Suite à des démarches effectuées par la Commission auprès du MELS, les *Lignes directrices pour l'intégration scolaire des EHDAA*

contiennent un engagement ministériel des milieux scolaires vers de meilleures pratiques.

- Un autre moyen vise à développer les connaissances des employeurs et des travailleurs sur les droits des personnes handicapées relativement aux examens médicaux. Le moyen identifié pour ce faire consiste à mettre en œuvre une session de formation en milieu de travail intitulée « Dossier médical et droits de la personne » (M-61). Les objectifs de cette formation sont de connaître les récentes décisions des tribunaux ayant trait aux examens médicaux. La session de formation est affichée sur le site Web de la Commission et elle a été donnée 10 fois au cours de l'année 2009-2010, surtout en milieu syndical. D'autres séances de formation ne semblent pas avoir été données après l'année 2009-2010.
- Enfin, un dernier moyen vise à développer les connaissances des regroupements d'organismes de défense des droits des personnes handicapées sur la *Charte*, sur la Commission et sur les droits des personnes handicapées. Le moyen consiste à tenir des rencontres régionales d'échanges avec les regroupements d'organismes de défense des droits des personnes handicapées (M-62). Le moyen a été complètement réalisé en 2009-2010. La Commission a rencontré les organismes suivants : la Table de concertation des personnes handicapées de la Côte-Nord, le Regroupement des personnes handicapées du Saguenay, le Regroupement des associations de personnes handicapées de l'Outaouais ainsi que de l'Estrie. Ces rencontres ont suscité des demandes de formation au sujet des droits des personnes handicapées et des formations ont eu lieu (2 rencontres en Outaouais, 2 rencontres au Saguenay-Lac-St-Jean, 1 rencontre sur la Côte-Nord et 1 rencontre en Estrie). À noter que ces rencontres régionales s'inscrivaient dans une grande tournée amorcée par la Commission avant 2009 afin de rencontrer les regroupements d'organismes de défense des droits des personnes handicapées dans toutes les régions du Québec.

2.3.2.2 Les autres actions de la Commission

Un survol des diverses actions, hors du PGMCO, réalisées ces dernières années par la Commission relativement aux droits des personnes handicapées protégés par la *Charte*

révèle que celles-ci sont nombreuses et diversifiées. Elle couvre plusieurs secteurs dont ceux de l'éducation, du travail, du transport, de l'habitation et des loisirs.

En plus de mener des enquêtes suite au dépôt de plaintes pour discrimination pour le motif du handicap ou de l'utilisation d'un moyen pour pallier un handicap, la Commission s'est intéressée à plusieurs questions touchant les droits fondamentaux des personnes handicapées au sens de la *Charte*. Elle a ainsi réalisé des avis, rapports et études concernant les droits et fait des représentations en faveur des personnes handicapées dans divers dossiers.

Dans le secteur du travail, la Commission a produit, entre autres, le rapport triennal 2007-2010 sur l'accès à l'égalité en emploi dans les organismes publics (2012) dans lequel elle conclut que les personnes handicapées sont sérieusement sous-représentées dans les organismes publics au Québec et que des efforts considérables doivent être consentis afin de faire respecter leur droit à l'égalité prévu à la *Charte*⁵⁵.

Dans le secteur de l'habitation, la Commission a relevé plusieurs cas de discrimination dans le domaine de la copropriété divise (condominium), tels le refus de syndicats de copropriétaires d'autoriser des adaptations aux unités de logements ou pour aménager les accès aux aires communes, le refus de l'utilisation de chiens d'assistance à l'intérieur de condos et des aires communes, etc. Elle a porté plusieurs de ces cas devant le Tribunal des droits de la personne.

En matière de loisirs, la Commission a été interpellé, entre autres, sur la question de l'intégration des enfants handicapés dans les camps de jour réguliers offerts par les

⁵⁵ La Commission énonce que « les organismes publics doivent tripler la représentation des personnes handicapées au sein de leurs effectifs ». Elle ajoute que « **comme les organismes publics sont le reflet de la société québécoise, ils doivent servir de modèles dans la lutte contre la discrimination au travail et agir à titre d'agents de changements dans la société** ». Extraits du communiqué de presse de la CDPDJ du 7 juin 2012 intitulé *La Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse lance son rapport sur l'accès à l'égalité en emploi : il faut tripler le nombre de personnes handicapées au sein des organismes publics*.

municipalités et elle a obtenu des jugements importants en cette matière auprès du Tribunal des droits de la personne⁵⁶.

Dans le dossier des chiens d'assistance et des chiens guides, la Commission a produit récemment, en partenariat avec la Fondation Mira, un dépliant d'information et de sensibilisation sur les chiens d'assistance et les chiens guides intitulé *Le chien d'assistance et le chien guide : au service des personnes en situation de handicap* (2013). Ce dépliant a été distribué dans divers milieux afin d'informer la population du droit qu'ont les personnes handicapées d'être accompagnées et de vivre avec un chien-guide ou un chien d'assistance. Elle a par ailleurs produit un volumineux avis intitulé *Le chien d'assistance pour enfant présentant un trouble envahissant du développement : un moyen pour pallier le handicap au sens de la Charte des droits et libertés de la personne*⁵⁷ (2010). De 2008 à 2012, la Commission a ouvert 76 dossiers d'enquête pour le motif de l'utilisation d'un chien-guide ou d'assistance pour pallier un handicap⁵⁸. Cela représente 5,9 % de tous les dossiers ouverts durant cette période pour le motif du handicap ou de l'utilisation d'un moyen pour pallier celui-ci. Le service-conseil en matière d'accommodements raisonnables de la Commission a par ailleurs constaté que les demandes d'accommodement concernant des personnes qui doivent être accompagnées de leur chien-guide ou d'assistance sont fréquentes. D'ailleurs depuis 2011, de tous les dossiers traités par le service-conseil de la Commission ayant trait à

⁵⁶ Mentionnons, entre autres, la cause *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse c. Stoneham-et-Tewkesbury (Municipalité des cantons unis)* (2011), QCTDP 15. Dans cette affaire, le tribunal a conclu que la politique de la municipalité visée suivant laquelle tous les enfants handicapés ayant un besoin d'accompagnement ou d'assistance particulière sont systématiquement orientés vers un camp spécialisé est discriminatoire puisqu'elle est appliquée de manière automatique sans analyse individualisée de la situation de chaque enfant handicapé. Par ailleurs, « le tribunal a conclu que l'exclusion de l'enfant en raison de son handicap portait atteinte de manière discriminatoire à son droit au respect de sa dignité et à son droit d'avoir accès au camp de jour régulier. »

⁵⁷ Il s'agit d'un avis visant à déterminer si les chiens d'assistance pour enfants ayant un TED sont reconnus ou peuvent être reconnus comme moyen de pallier le handicap au sens de l'article 10 de la *Charte*. Dans l'affirmative, il s'interroge à savoir si les parents peuvent, au même titre que leur enfant, bénéficier de la protection de la *Charte* lorsqu'ils sont accompagnés du chien lors de leurs déplacements, sans que l'enfant soit présent.

⁵⁸ Information rapportée par la CDPDJ lors de son audition devant la Commission de la santé et des services sociaux le 15 avril 2013 dans le cadre de l'étude de la pétition concernant une loi autorisant une personne handicapée d'être toujours accompagnée de son chien d'assistance.

une demande d'accommodement relativement à un moyen pour pallier un handicap, 80 % concernaient l'utilisation d'un chien-guide ou d'assistance. La Commission a aussi mentionné que face aux nombreuses demandes qui lui sont adressées, elle a jugé nécessaire de lancer un programme de sensibilisation et d'information sur le chien-guide et le chien d'assistance et sur les services offerts par la Commission quant à ce motif de discrimination. D'ailleurs, une section du site Internet de la Commission porte spécifiquement sur ce sujet.

En matière d'accommodement raisonnable, nous avons vu dans la section 2.3.1 que la Commission offrait un service-conseil aux divers milieux à qui une demande d'accommodement en matière de relations de travail ou de prestation de services est formulée. Pour l'année 2011-2012, le service-conseil a répondu à 72 demandes de conseil en provenance de petites et moyennes entreprises ainsi que de grandes organisations à qui une demande d'accommodement a été formulée. Les demandes provenaient davantage du secteur privé que du secteur public. C'est le motif « handicap » qui était le plus souvent invoqué lors des demandes d'accommodement adressées à ces entreprises et organisations. Ce motif représentait 49 % des demandes soumises au service-conseil (35 demandes) comparativement à 39 % (28 demandes) pour le motif « religion » qui arrive en 2^e position des motifs invoqués. Par ailleurs, l'expertise du service-conseil a été sollicitée pour informer et accompagner les organisations publiques ou communautaires dans la création d'outils de gestion ou de formation relatifs à l'accommodement raisonnable et à la discrimination.

Outre les diverses interventions ciblées dans les différents secteurs mentionnés précédemment, la Commission diffuse sur son site Internet les jugements rendus par le Tribunal des droits de la personne en matière de discrimination pour le motif du handicap ou de l'utilisation d'un moyen pour pallier un handicap⁵⁹. Elle y diffuse aussi divers outils d'information. Comme on l'a vu précédemment, elle offre également des

⁵⁹ Sous l'onglet « Handicap » du site Web de la Commission, on trouve, entre autres, certains jugements répertoriés, plusieurs des publications produites par la Commission concernant des questions touchant directement les droits des personnes handicapées (avis, rapports, mémoires, dépliants, etc.), des communiqués de presse ainsi qu'une foire aux questions.

formations sur les droits dont certaines portent sur les droits des personnes handicapées.

La Commission décerne annuellement depuis 1988, le *Prix Droits et Libertés* à des personnes, des entreprises ou des organismes, afin de souligner leur engagement et leur contribution exemplaire en matière de défense des droits et libertés de la personne au Québec. Plusieurs organismes de défense des droits des personnes handicapées ou des personnes militant au sein de ces organismes comptent parmi les lauréats de ce prix ou ont reçu des mentions d'honneur⁶⁰.

Il faut noter par ailleurs que la Commission collabore occasionnellement avec divers partenaires gouvernementaux et du milieu associatif des personnes handicapées. Ainsi, le service de soutien à la personne de l'Office et la direction des enquêtes de la Commission collaborent parfois ensemble lors de situations de discrimination visant des personnes handicapées, entre autres, dans les dossiers concernant l'intégration scolaire d'enfants handicapés et récemment dans celui de l'accès des enfants handicapés aux camps de jour des différentes municipalités québécoises. La Commission a des liens similaires avec le Curateur public concernant les personnes placées sous régime de protection. Elle entretient aussi des liens de collaboration avec des organismes communautaires de personnes handicapées dont, entre autres, la COPHAN, en regard de certains dossiers concernant spécifiquement ces personnes (accessibilité des commerces de détail, etc.). À noter que tout organisme peut soumettre à la Commission une demande d'avis touchant le respect des droits des personnes handicapées en vertu de la *Charte*.

⁶⁰ L'organisme Autisme et troubles envahissants du développement Montréal (ATEDM), Madame Lorraine Doucet à titre de responsable du Service Accès Scolaire du Regroupement pour la trisomie 21, la COPHAN, André Leclerc de Kéroul, le Mouvement des Personnes d'Abord, l'AQIS, le Centre de la communauté sourde du Montréal métropolitain.

2.4.3 Conclusion de la section sur les actions de la Commission

Lorsque l'on regarde de plus près les actions réalisées ces dernières années par la Commission relativement à la discrimination envers les personnes handicapées, on peut tirer les conclusions suivantes :

- Les engagements pris par la Commission dans le cadre du PGMO sont en lien direct avec sa mission et s'inscrivent dans ses activités régulières. C'est surtout le secteur de l'éducation qui est visé par les mesures qui ont été prises par la Commission dans le cadre du PGMO;
- On retrouve un grand nombre d'actions menées ces dernières années par la Commission en-dehors du cadre du PGMO. Les sujets traités sont très diversifiés et couvrent un grand nombre de secteurs (l'éducation, les loisirs, le transport, l'habitation, l'accessibilité, etc.);
- On peut affirmer qu'une grande partie de l'action de la Commission est en lien avec son pouvoir d'enquête suite au dépôt de plaintes pour discrimination, notamment au motif du handicap ou de l'utilisation d'un moyen pour pallier un handicap. Avec, en moyenne, plus de 300 nouveaux dossiers ouverts par année pour ce motif, on comprend que la majeure partie des activités de la Commission est consacrée au traitement des plaintes qu'elle reçoit pour discrimination;
- L'action de la Commission en lien avec les activités de son service-conseil en matière d'accommodement raisonnable n'est pas négligeable non plus. Considérant les 35⁶¹ demandes de conseil qui lui ont été adressées en 2011-2012 en lien avec des demandes d'accommodement pour le motif du handicap ou de l'utilisation d'un moyen pour pallier un handicap, la Commission peut sûrement jouer un rôle dans la prévention de certaines situations de discrimination à l'égard des personnes handicapées dans des secteurs plus ciblés comme le travail;
- Il est difficile d'évaluer dans quelle mesure les actions d'éducation et de sensibilisation que réalise la Commission sont porteuses de changements

⁶¹ Cela représente la moitié des demandes reçues au service-conseil pour cette année-là.

significatifs dans les attitudes et les comportements à l'égard des personnes handicapées et concernant les idées véhiculées à leur sujet. À l'évidence, il y a encore des secteurs à forte prédominance de discrimination comme le témoigne le nombre de plaintes reçues par la Commission à chaque année. C'est le cas, entre autres, du travail. On peut présumer qu'il existe encore beaucoup de préjugés dans certains milieux au sujet des personnes handicapées et que les changements dans les mentalités et les pratiques ne se font pas aussi rapidement que souhaité. Cela milite en faveur d'actions plus ciblées;

- De façon générale, on constate qu'au cours des dernières années, la Commission a intensifié son action dans plusieurs domaines (secteurs) ou à l'égard de certains groupes. C'est le cas en ce qui concerne les personnes handicapées. Cela découle, entre autres, de son plan stratégique 2010-2014 et plus particulièrement de la première orientation qui consiste à confirmer le leadership de la Commission en matière de promotion, d'avancement et de défense des droits. Le premier axe d'intervention de cette orientation est d'affirmer le leadership de la Commission alors que le premier objectif est de développer le positionnement institutionnel dans l'espace public québécois afin de maximiser l'influence de la Commission dans les secteurs de la société québécoise. Le second objectif est de mieux cibler les interventions de la Commission, notamment en accordant la priorité aux interventions en faveur des populations les plus vulnérables en matière de respect des droits. Un autre des objectifs liés à cet axe d'intervention du plan stratégique est de mettre en œuvre l'approche systémique dans les interventions de la Commission. C'est ainsi que la Commission a élaboré et implanté en 2011-2013 un cadre d'intervention systémique relativement à la *Charte*. Cet objectif a amené la Commission à intervenir au-delà des situations individuelles de discrimination qui lui sont rapportées et à s'intéresser également à la discrimination de nature systémique envers certains groupes de la société;
- Quant à l'approche préconisée par la Commission dans ses actions, on peut dire qu'elle est mixte, à la fois coercitive et préventive. Les interventions de la Commission s'appuient essentiellement sur la *Charte* qui a, rappelons-le, un statut de loi quasi-constitutionnelle et qui a préséance sur toute autre loi.

Il est indéniable que l'action de la Commission contribue soit directement ou indirectement ou en partie à lutter contre la discrimination à l'égard des personnes handicapées. Tout d'abord, elle agit en faisant enquête sur les situations de discrimination pour le motif du handicap ou de l'utilisation d'un moyen pour pallier un handicap et en sanctionnant ou faisant sanctionner par le tribunal les contraventions à la *Charte* à cet égard. La Commission intervient donc dans ce cas-ci a posteriori des situations de discrimination. La Commission agit aussi en faisant œuvre d'éducation sur les droits en dispensant, entre autres, des formations dans divers milieux mais aussi en produisant et diffusant un certain nombre d'avis qui donnent l'état du droit sur des questions précises touchant aux droits fondamentaux des personnes handicapées. Elle le fait également par les interventions de son service-conseil en matière d'accommodement raisonnable qui a pour mandat d'accompagner les milieux concernés dans la mise en place de solutions afin d'éviter des situations de discrimination à l'égard, entre autres, de personnes handicapées. Par ses activités d'éducation et de formation sur les droits ainsi que celles de conseil en matière d'accommodement raisonnable, la Commission se situe surtout dans une approche préventive et de sensibilisation à l'égard des situations de discrimination, donc en amont de celles-ci.

2.4 Les actions de l'OPHQ

Tout comme pour les actions réalisées par les MO et la CDPDJ, il y a lieu également de dresser le bilan des actions menées ces dernières années par l'Office en lien avec la lutte aux préjugés et à la discrimination à l'égard des personnes handicapées. Il faut dire que la mission de l'Office et son rôle en matière de promotion des intérêts des personnes handicapées (art. 25 de la Loi) en font un acteur de premier plan en matière de sensibilisation aux préjugés à l'égard des personnes handicapées et des conséquences qu'ils engendrent.

Cette section traitera d'abord de la mission ainsi que des secteurs d'activités et des fonctions de l'Office. La section suivante examinera les mesures du plan d'action annuel de l'Office à l'égard des personnes handicapées qui agissent sur les préjugés et

la discrimination et qui concourent à lutter contre ceux-ci. Par la suite, il sera fait état des divers engagements que l'Office a pris dans le cadre du PGMO relativement à la priorité d'intervention de la politique *À part entière* visant à agir contre les préjugés et la discrimination. Puis, seront mentionnées certaines autres actions (hors PGMO et plan d'action) que l'Office a réalisées ces dernières années et qui ont pu contribuer à contrer les préjugés et la discrimination. Enfin, une conclusion complètera la présente section.

2.4.1 Mission, secteurs d'activités et fonctions de l'Office

L'Office joue un rôle déterminant en matière d'évaluation, de conseil, de coordination et de concertation en vue d'accroître la participation sociale des personnes handicapées.

La mission de l'Office est définie aux deux premiers alinéas de l'article 25 de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*. Il veille tout d'abord au respect des principes et des règles énoncés dans la Loi et s'assure, dans la mesure des pouvoirs qui lui sont conférés, que les ministères et leurs réseaux, les municipalités et les organismes publics et privés poursuivent leurs efforts afin d'améliorer les possibilités offertes aux personnes handicapées de s'intégrer et de participer ainsi pleinement à la vie en société. Il veille également à la coordination des actions relatives à l'élaboration et à la prestation des services qui concernent les personnes handicapées, et favorise et évalue, sur une base collective, l'intégration scolaire, professionnelle et sociale des personnes handicapées. Enfin, il fait la promotion de leurs intérêts en plus de les informer, les conseiller, les assister et de faire des représentations en leur faveur tant sur une base individuelle que collective.

De façon plus spécifique, les responsabilités (devoirs et pouvoirs)⁶² de l'Office sont les suivantes :

⁶² Les devoirs et pouvoirs de l'Office sont énoncés, entre autres, aux articles 25a) à 25i), à l'article 26, à l'article 26.1, à l'article 21 et à l'article 74.1 de la Loi.

- **Rôle en matière de vigie (évaluation, analyse, recommandation) :** analyse et évalue les lois, politiques, programmes, les plans d'action, les services, et formule des recommandations à cet égard⁶³ ; effectue des travaux d'évaluation sur l'évolution de l'intégration scolaire, professionnelle et sociale des personnes handicapées, identifie les obstacles et fait des recommandations au ministre responsable afin d'éliminer ces obstacles⁶⁴ ; s'assure de la mise en œuvre d'actions intersectorielles nécessaires à l'intégration des personnes handicapées⁶⁵ ; donne des avis sur toute question reliée à l'application de la Loi et recommande toute mesure jugée appropriée⁶⁶ ; peut transmettre au ministre un rapport spécial en lien avec l'application de la Loi et dans lequel il peut formuler des recommandations ou des avis destinés à améliorer les possibilités offertes aux personnes handicapées de s'intégrer et de participer pleinement à la vie en société⁶⁷ ; recommande, après consultation des partenaires concernés, la mise en place de solutions visant l'abolition des obstacles à l'intégration scolaire, professionnelle et sociale des personnes handicapées⁶⁸ ;
- **Rôle conseil :** conseille le ministre, le gouvernement, les ministères et leurs réseaux, les municipalités, les organismes publics et privés sur toute matière ayant une incidence sur les personnes handicapées⁶⁹ ; prête assistance aux MO, municipalités et agences pour la production des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées⁷⁰ ;
- **Rôle en matière de coordination et de concertation :** favorise la coordination de services répondant aux besoins des personnes handicapées en vue de faciliter

⁶³ Article 25a.1)

⁶⁴ Article 25a.2)

⁶⁵ Article 26a.2)

⁶⁶ Article 26.1

⁶⁷ Article 74.1 al.3 et 4

⁶⁸ Article 25a.3)

⁶⁹ Article 25a.1)

⁷⁰ Article 26.3

leur accès à des logements et à des biens et services, leur déplacement, leur intégration au marché du travail, leur accès aux services d'éducation et leur participation à des activités socio-culturelles et de loisirs⁷¹ ; s'assure de la mise en œuvre d'actions intersectorielles nécessaires à l'intégration des personnes handicapées et participe, sur demande, à la coordination de ces actions⁷² ;

- **Rôle en matière de promotion:** promeut la création de programmes d'information et de formation visant à favoriser une meilleure connaissance des personnes handicapées, leurs besoins et des conditions propices à leur intégration et à leur participation à la vie en société⁷³ ; promeut des normes d'accès sans obstacles aux bâtiments et lieux publics⁷⁴ ; promeut l'inclusion, dans les programmes de formation, des éléments relatifs à l'adaptation des interventions et des services destinés aux personnes handicapées⁷⁵ ; promeut la planification individuelle des services⁷⁶ ; promeut une classification uniforme des déficiences, incapacités et situations de handicap⁷⁷ ; promeut l'identification de solutions visant à réduire, dans les régimes et les services offerts aux personnes handicapées et dans la réponse à leurs besoins, les disparités découlant de la cause de la déficience ou de l'incapacité, de l'âge ou du lieu de résidence d'une personne handicapée⁷⁸ ; organise, en collaboration avec les partenaires concernés, des campagnes d'information auprès des employeurs et des salariés afin de favoriser l'embauche des personnes handicapées⁷⁹ ;
- **Rôle en matière d'information :** prépare, réunit et diffuse la documentation ou l'information relative à l'amélioration de la situation des personnes handicapées et

⁷¹ Article 25a)

⁷² Article 26a.2)

⁷³ Article 25g.1)

⁷⁴ Article 25e.2)

⁷⁵ Article 25e.1)

⁷⁶ Article 25b.1)

⁷⁷ Article 25d.1)

⁷⁸ Article 25a.4)

⁷⁹ Article 25g)

aux services disponibles afin de faciliter leur participation⁸⁰ ; fournit des outils d'intervention et d'information pour réaliser l'intégration scolaire, professionnelle et sociale des personnes handicapées⁸¹ ; prépare des inventaires sur les besoins des personnes handicapées et les ressources existantes⁸² ;

- **Rôle en matière de recherche et développement des connaissances :** effectue des recherches et études sur l'intégration scolaire, professionnelle et sociale des personnes handicapées, la protection de leurs droits et la promotion de leurs intérêts⁸³ ; prépare et publie des statistiques sur la population des personnes handicapées⁸⁴. En matière d'expérimentation, l'Office peut effectuer ou faire effectuer l'expérimentation de solutions novatrices en matière de biens et de services qu'il croit susceptibles de favoriser l'intégration scolaire, professionnelle et sociale des personnes handicapées et, à cette fin, conclure des ententes, accorder des subventions et fournir une assistance technique⁸⁵ ;
- **Rôle comme gestionnaire de programmes de soutien financier :** l'Office peut accorder des subventions aux organismes de promotion⁸⁶ en vue de stimuler leur contribution à la promotion des intérêts, à la défense des droits et à l'amélioration des conditions de vie des personnes handicapées⁸⁷ ;
- **Rôle en matière de représentation et d'assistance auprès de personnes handicapées :** l'Office peut, à la demande d'une personne handicapée, faire des représentations et l'assister dans ses démarches afin de lui assurer l'exercice de

⁸⁰ Article 25d)

⁸¹ Article 25g.2)

⁸² Article 25c)

⁸³ Article 25h)

⁸⁴ Article 25i)

⁸⁵ Article 44.1

⁸⁶ Un organisme de promotion est tout organisme à but non lucratif constitué en vertu d'une loi du Québec qui s'occupe principalement de la défense des droits, de la promotion des intérêts et de l'amélioration des conditions de vie des personnes handicapées (article 1f) de la Loi).

⁸⁷ Article 34

ses droits⁸⁸. Il peut faire, par ailleurs, des représentations en faveur d'une personne handicapée et l'assister, en concertation, s'il y a lieu, avec les organismes de promotion et ceux qui dispensent des services, lorsque sa sécurité est menacée, qu'elle subit une exploitation quelconque ou que ses besoins fondamentaux ne sont pas satisfaits, et demander aux autorités concernées une enquête, le cas échéant⁸⁹.

Les interventions de l'Office visent tous les aspects de la vie scolaire, professionnelle et sociale des personnes handicapées, peu importe leur type d'incapacité.

L'Office exerce sa mission en collaboration avec les organismes voués à la promotion des intérêts des personnes handicapées, l'ensemble des dispensateurs de services destinés aux personnes handicapées (ministères, organismes publics, réseaux de services), les acteurs majeurs influençant la participation sociale de cette population (municipalités, entreprises) et le milieu de la recherche.

En lien avec sa mission et ses responsabilités, l'Office agit sur les préjugés et la discrimination principalement par son action sur les obstacles à la participation sociale des personnes handicapées en adoptant, entre autres, des stratégies de sensibilisation et de promotion des intérêts des personnes handicapées.

2.4.2 Le plan d'action annuel de l'Office à l'égard des personnes handicapées

Le plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées constitue un levier pour l'identification d'actions sectorielles visant à lutter contre les préjugés et la discrimination. Nous examinerons de plus près les plans d'action de l'Office des dernières années pour relever les mesures qui contribuent à lutter contre les préjugés et la discrimination à l'égard des personnes handicapées. Nous nous attarderons plus particulièrement aux plus récents plans d'action de l'Office, soit celui de l'année 2013-2014 et celui de l'année 2012-2013.

⁸⁸ Article 26a)

⁸⁹ Article 26a.1)

De façon générale, on peut dire que les deux plans d'action analysés sont assez comparables du point de vue des obstacles et des mesures qu'on y retrouve.

L'analyse de concordance des mesures des plans d'action de l'Office avec la priorité d'intervention « agir contre les préjugés et la discrimination » de la Politique *À part entière* et ses divers leviers révèle ceci⁹⁰ :

Pour le plan d'action 2012-2013

- 3 mesures concordent avec le premier levier (sensibilisation de la population)
- 3 mesures concordent avec le 3^e levier (sensibilisation et formation du personnel en contact direct avec le public)

Pour le plan d'action 2013-2014

- 6 mesures concordent avec le premier levier (sensibilisation de la population)
- 3 mesures concordent avec le 3^e levier (sensibilisation et formation du personnel en contact direct avec le public)

L'analyse des mesures contenues dans les plans d'action 2012-2013 et 2013-2014 révèlent que certaines d'entre elles ont pu ou peuvent avoir des effets plutôt indirects sur les préjugés et la discrimination à l'égard des personnes handicapées et contribuer dans une certaine mesure à les contrer. C'est le cas des diverses activités de sensibilisation et de promotion réalisées par l'Office (activités réalisées dans le cadre de la SQPH, publication de communiqués de presse et autres) visant à faire connaître à la population les obstacles rencontrés par les personnes handicapées dans la réalisation de leurs habitudes de vie.

⁹⁰ Cette analyse est effectuée par la DERCO. À noter qu'une mesure peut être identifiée à plus d'un levier.

2.4.3 Les engagements de l'Office au PGM⁹¹

La présente section fait une brève analyse des engagements (moyens) pris par l'Office dans le cadre du PGM sous la priorité d'intervention consistant à agir contre les préjugés et la discrimination à l'égard des personnes handicapées.

L'Office compte cinq (5) engagements au PGM sous la priorité d'intervention consistant à agir contre les préjugés et la discrimination dont un engagement conjoint avec le MCE.

La répartition des moyens selon le levier d'intervention est la suivante :

- Levier 1 (sensibilisation de la population) : 1 moyen
- Levier 3 (sensibilisation et formation du personnel en contact direct avec le public) : 2 moyens
- Levier 6 (documentation des situations vécues par les personnes handicapées appartenant aux nations autochtones) : 2 moyens

La répartition des moyens selon les domaines d'action est la suivante :

- Travail et activités socioprofessionnelles : 1 moyen
- Éducation : 1 moyen
- Droits et citoyenneté : 1 moyen
- Communications : 2 moyens
- Personnes handicapées autochtones : 2 moyens

À noter qu'un moyen a été classé dans deux domaines d'action : celui du travail et activités socioprofessionnelles et celui de l'éducation.

La répartition selon la nature du moyen est la suivante :

⁹¹ La même catégorisation des engagements (moyens) que celle mentionnée à la section 2.2 du bilan a été utilisée pour cette section.

- Les activités de conception d'outils et de documents d'information, de soutien ou didactiques : 2 moyens
- Les activités de sensibilisation : 1 moyen
- Les activités de développement et de diffusion des connaissances sur les personnes handicapées : 2 moyens
- 1 moyen n'a pu être catégorisé

L'état de réalisation des moyens selon les données disponibles les plus récentes⁹² est le suivant :

- Tous les moyens étaient en cours de réalisation

L'examen de chacun des 6 moyens fournit les renseignements suivants :

- Un moyen vise à améliorer les perceptions et les connaissances de la population en ce qui a trait, entre autres, au potentiel éducatif et professionnel des personnes handicapées, ainsi qu'aux façons de rendre la société plus inclusive. Ce moyen consiste à réaliser des activités de sensibilisation auprès de la population générale et de certains groupes et milieux, tels les jeunes et les milieux éducatifs et de travail, pour que ceux-ci soient davantage informés des besoins et du potentiel des personnes handicapées, notamment sur le plan éducatif et professionnel, ainsi que sur les façons de rendre la société plus inclusive (M-015). Deux actions d'importance ont été réalisées en lien avec ce moyen. Premièrement, en ce qui concerne le volet emploi, le site web www.ensembleautravail.gouv.qc.ca a été conçu en collaboration avec la firme Cossette et le MESSS et mis en ligne en 2010. Ce site présente, entre autres, des histoires de réussite en matière d'intégration et de maintien en emploi de personnes handicapées. Pour l'année 2012-2013, un plan de relance du site a été approuvé et la refonte du site (incluant sa bonification et sa mise à jour) est en cours. En second lieu, concernant le volet éducatif, l'Office a procédé à la réalisation et au lancement en septembre 2013 de

⁹² Données pour l'année 2012-2013.

la trousse d'outils pédagogiques *On s'élève! Outils de sensibilisation au potentiel éducatif des personnes handicapées*. Celle-ci s'adresse au personnel enseignant, à qui elle propose des activités, adaptables aux différents cycles du primaire et du secondaire. Cette trousse vise à sensibiliser les enfants et les jeunes à la différence et se veut un outil efficace pour agir contre les préjugés envers les personnes handicapées, et plus particulièrement les élèves handicapés. Cette trousse comprend certains contenus qui abordent directement la question des préjugés et de la discrimination. On retrouve, entre autres, une activité intitulée *Juger les préjugés*. Lors de cette activité, on y définit les notions de stéréotype, de préjugés et de discrimination et les élèves sont invités à distinguer les stéréotypes au sujet des personnes handicapées par rapport à ceux qui concernent des personnes non handicapées.

Deux moyens visent à améliorer l'accès aux documents et aux services offerts au public à l'endroit des personnes handicapées. Un premier moyen consiste à fournir aux MO des outils de formation et de sensibilisation relativement aux meilleures pratiques à instaurer à l'endroit des personnes handicapées en matière d'accueil et de services offerts au public (M-045). Le second moyen consiste à fournir aux MO des outils de formation et de sensibilisation sur l'approche inclusive et sur les meilleures pratiques d'accommodement à offrir aux personnes handicapées, pour que celles-ci aient accès aux services offerts au public (M-046). En regard de ces deux moyens, le site *Web Services accessibles* a été conçu, développé et mis en ligne par l'Office le 8 février 2013. Ce site propose des outils de sensibilisation en matière d'accueil et de dispensation de services aux personnes handicapées, d'approche inclusive, d'accommodements et de moyens de communication. Par ailleurs, diverses actions visant la promotion du site ont été réalisées. On note que les contenus informatifs que l'on retrouve sur ce site Web ne traitent pas directement des questions de préjugés et de discrimination mais peuvent sûrement contribuer à démystifier les diverses incapacités et déficiences et prévenir ultimement des situations de discrimination.

- Deux moyens visent à développer les connaissances sur les situations vécues par les personnes handicapées appartenant à des nations autochtones. Un premier moyen consiste à développer des études portant sur les personnes handicapées

appartenant à des nations autochtones pour mieux documenter leur situation (M-096). Ce moyen est en collaboration avec le MCE. Un rapport de recherche, incluant une revue de la littérature sur le sujet ainsi qu'un portrait statistique, a été réalisé. Le second moyen consiste à retenir la documentation des situations vécues par les personnes handicapées appartenant à des nations autochtones dans les priorités du *Programme de subventions à l'expérimentation* de l'Office (volet études et recherches) (M-098). Un appel de proposition a été préparé et approuvé. Les chercheurs, les centres de recherche et les départements d'université susceptibles d'être intéressés par le sujet ont été sélectionnés et l'appel de proposition leur a été transmis.

2.4.4 Les autres actions de l'Office

Cette section fait état de certaines actions réalisées ces dernières années par l'Office en dehors du PGMO et du plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées qui ont pu contribuer de façon plus ciblée à contrer les préjugés et la discrimination. Il ne s'agit pas ici de relever l'ensemble des actions menées par l'Office qui ont une incidence sur les préjugés et la discrimination mais plutôt de signaler quelques mesures qui sont dignes de mention. Les actions relevées sont les suivantes :

- **La Semaine québécoise des personnes handicapées (SQPH) :** la SQPH vise à sensibiliser l'ensemble de la population québécoise à l'importance du respect des différences dans la société et à faire connaître la réalité vécue par les personnes handicapées, de manière à favoriser leur intégration scolaire, professionnelle et sociale. C'est une occasion privilégiée de sensibiliser la population du Québec aux réalités vécues par les personnes handicapées, tout en agissant sur les préjugés et la discrimination à leur égard. Un ensemble d'activités visant à rejoindre ces objectifs est proposé durant cette semaine et l'Office développe différents outils promotionnels à cet effet. Pour ce faire, l'Office peut compter sur l'appui et l'implication des milieux associatif, patronal et syndical, de même que des ministères et organismes gouvernementaux.

- **Le Prix À part entière** : ce prix décerné aux deux ans dans le cadre de la SQPH vise à reconnaître les individus et organisations qui ont fait progresser la participation sociale des personnes handicapées et de leur famille.
- **La politique d'adaptation des postes et du milieu de travail de l'Office** : cette politique administrative de l'Office vise à établir un cadre général d'adaptation de postes et de milieu de travail au sein de l'organisme. Elle s'appuie sur le devoir de tout employeur d'accommoder une personne en situation de handicap qui en fait la demande en adaptant les moyens de sélection et le poste de travail. Elle vise à faciliter l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées au sein de l'Office. De ce fait, cette politique concourt sûrement à prévenir des situations de discrimination indirecte à l'égard des employés handicapés ou des candidats qui postulent pour un emploi à l'Office et qui sont handicapés.
- **La stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées**⁹³ : l'Office est responsable de trois actions (actions 12, 40 et 60) de cette stratégie et participe en tant que partenaire à la mise en œuvre de quatre autres actions (actions 13, 29, 57). Ces actions contribuent à contrer dans une certaine mesure les préjugés et à prévenir les situations de discrimination dans le secteur de l'emploi.
- **Conception de vidéos** : l'Office réalise des capsules vidéo de sensibilisation montrant des personnes handicapées parlant des obstacles qu'elles rencontrent, entre autres, dans le cadre de leur emploi. Ces vidéos sont diffusées, entre autres, lors des rencontres de coordonnateurs de services aux personnes handicapées des MO et ont été mis en ligne sur le site Web de l'Office.

Par ailleurs, dans le cadre de ses fonctions, l'Office produit des guides, des études, des états de situation, des bilans, des avis et des mémoires sur un ensemble de sujets touchant l'exercice des droits des personnes handicapées et leur participation sociale. En faisant ressortir la réalité des personnes handicapées et de leur famille ainsi que des

⁹³ Rappelons que cette stratégie sous la coordination du MESS vise à assurer aux personnes handicapées l'égalité en emploi et à augmenter leur participation au marché du travail.

obstacles qu'elles rencontrent, plusieurs de ces productions contribuent à contrer les préjugés et à prévenir des situations de discrimination à leur égard.

L'Office publie divers bulletins d'information dont le cyberbulletin d'information *L'Express-O* visant à promouvoir la participation sociale des personnes handicapées. Il fait, entre autres, connaître les actions mises en œuvre par les ministères, les organismes publics, les municipalités et les entreprises privées pour favoriser la participation sociale des personnes handicapées. Il publie également le bulletin *L'Approvisionnement accessible* qui fournit des renseignements et outils en lien avec l'achat et la location de biens et de services accessibles aux personnes handicapées,

Le service des communications de l'Office conçoit et diffuse du matériel promotionnel et de sensibilisation, entre autres, pour la SQPH et la Journée internationale des personnes handicapées. Il émet aussi des communiqués de presse dénonçant, entre autres, des situations de discrimination. Également, il gère et met à jour le site Web de l'Office sur lequel on retrouve une foule d'informations.

L'Office gère divers programmes de soutien financier. Par son programme de subvention à l'expérimentation (PSE), l'Office soutient l'expérimentation de projets novateurs susceptibles de favoriser l'intégration scolaire, professionnelle et sociale des personnes handicapées. Certains des projets subventionnés dans le cadre des différents volets de ce programme peuvent agir sur les préjugés et la discrimination. Par ailleurs, par son Programme de soutien aux organismes de promotion (PSOP), l'Office peut soutenir l'action des organismes de promotion en vue de stimuler leur contribution à la promotion des intérêts, à la défense des droits et à l'amélioration des conditions de vie des personnes handicapées et, ce faisant, contribuer à la tenue de certaines activités de sensibilisation visant à contrer les préjugés et la discrimination.

Dans le cadre du soutien qu'il apporte aux ministères, organismes publics, municipalités et agences de la santé et des services sociaux pour la production de leurs plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées, l'Office produit et diffuse différents documents de référence, tient des ateliers thématiques à l'intention des personnes responsables de l'élaboration desdits plans d'action. Il peut aussi proposer

des mesures pour les plans d'action, notamment celles visant la sensibilisation aux préjugés et à la discrimination.

Par son service de soutien à la personne, l'Office fournit des services directs aux personnes handicapées, à leur famille mais aussi aux intervenants des divers réseaux de services et prestataires de services. L'Office offre divers services afin d'aider, de soutenir et d'accompagner les personnes handicapées, leur famille et leurs proches dans leurs démarches. Ainsi, toute personne, que ce soit à titre individuel ou pour le compte d'un organisme, peut s'adresser à l'Office pour obtenir de l'information ou du soutien. Il informe en fournissant des renseignements sur les ressources, programmes et services existants. Il guide en facilitant l'accès aux programmes et services qui répondent aux besoins exprimés et en soutenant les organismes publics et privés dans leurs actions visant à favoriser l'intégration sociale des personnes handicapées. Il réfère vers l'organisme gouvernemental, parapublic ou communautaire apte à répondre au besoin exprimé, après avoir fourni l'information requise. Lorsqu'une demande plus complexe exige une intervention de soutien-conseil ou d'accompagnement, elle est référée à un professionnel de l'Office spécialisé dans ce genre d'intervention. Les diverses interventions de l'Office au niveau individuel contribuent souvent à lutter contre les préjugés et à prévenir ou dénoncer des situations de discrimination.

2.4.5 Conclusion de la section sur les actions de l'Office

On retiendra de l'analyse des diverses actions réalisées ou mises en place par l'Office au cours des dernières années qui concourent à contrer les préjugés et la discrimination à l'égard des personnes handicapées que celles-ci sont diversifiées et liées à sa mission de nature transversale. On les retrouve dans le PGMO, le plan d'action annuel ou encore en-dehors du cadre du PGMO et du plan d'action. Le plan d'action annuel de l'Office et le PGMO ont été les leviers privilégiés par l'Office pour mettre en oeuvre des actions à cet égard. Enfin, d'autres actions d'importance relevant des diverses fonctions de l'Office ont aussi contribué à contrer de près ou de loin les préjugés et la discrimination.

2.5 Autres leviers d'action

Cette section du bilan présente de façon succincte d'autres leviers pour la mise en place d'actions structurantes en matière de lutte aux préjugés et à la discrimination à l'égard des personnes handicapées.

Certaines politiques et certains plans d'action gouvernementaux de même que certains programmes, mesures, activités et événements peuvent constituer des leviers pour lutter à certains égards contre les préjugés et la discrimination envers les personnes handicapées.

Voici quelques politiques et plans d'action qui peuvent servir de leviers pour des actions afin de contrer les préjugés et la discrimination. Notons que plusieurs MO sont responsables de mesures dans ces plans d'action.

- **La Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées** : cette stratégie vise à assurer aux personnes handicapées l'égalité en emploi et à augmenter leur participation au marché du travail. Celle-ci est présentement en révision.
- **La Politique gouvernementale pour favoriser la participation à l'essor du Québec : La diversité, une valeur ajoutée et le plan d'action 2008-2013** : cette politique s'inscrit dans l'éventail des politiques et stratégies visant à atteindre les mêmes objectifs d'égalité des chances et de participation d'autres groupes de la population – les femmes, les personnes handicapées, les jeunes ou les personnes en situation de pauvreté – et les complète. Elle agit aussi en complémentarité avec la politique d'intégration des personnes immigrantes. Le plan d'action, qui comprend 21 mesures, associe tous les ministères et organismes gouvernementaux aux efforts en vue de favoriser la participation de tous à l'essor du Québec. L'une des trois orientations de cette politique consiste à reconnaître et contrer les préjugés et la discrimination. La CDPDJ est responsable ou collaborateur de plusieurs actions dans ce plan d'action. Elle a des actions sous deux des trois orientations dont une qui consiste à mettre en œuvre un plan intégré de sensibilisation et de formation sur les droits et libertés de la personne,

la discrimination et les recours. À noter qu'un nouveau plan d'action devrait être élaboré au cours de la prochaine année et que le MICC a sollicité l'Office pour qu'il prenne des actions dans le cadre de celui-ci.

- **Le Plan d'action en santé mentale 2005-2010 *La force des liens*** : ce plan d'action vise essentiellement l'amélioration de l'accès à des services de qualité pour toute personne ayant un trouble mental ou qui présente un risque de suicide élevé. La réduction de la stigmatisation et la discrimination entourant la « maladie mentale » dont sont souvent victimes les personnes aux prises avec un trouble mental est un objectif important du plan d'action. Il vise, entre autres, à faire en sorte que ces personnes se sentent en confiance et à l'aise de consulter rapidement dans le réseau de la santé et des services sociaux. Un nouveau plan d'action 2014-2020 est en cours d'élaboration au MSSS. À noter que, dans son rapport d'appréciation en matière de santé mentale⁹⁴, le Commissaire à la santé et au bien-être identifie la lutte à la stigmatisation comme un « enjeu d'actualité, prioritaire et déterminant ». Il souligne la nécessité de poursuivre les efforts de lutte à la stigmatisation dans l'espace public, puisque de nombreux préjugés et comportements discriminatoires persistent. Il recommande au ministre de la Santé et des Services sociaux de mettre à contribution le réseau de la santé et des services sociaux comme un levier privilégié pour accentuer la lutte à la stigmatisation. De façon plus précise, il identifie deux actions à prendre. Premièrement, il faudrait rendre disponibles des programmes de sensibilisation et d'information à l'ensemble des intervenants du RSSS relatifs à la réalité vécue par les personnes ayant des troubles mentaux et par les membres de leur entourage. En second lieu, il y aurait lieu de diversifier les stratégies de lutte à la stigmatisation au sein du réseau, en favorisant, par exemple, la stratégie de contact avec des personnes atteintes et des membres de leur entourage.

⁹⁴ Commissaire à la santé et au bien-être, Rapport d'appréciation de la performance du système de santé et de services sociaux 2012, *Pour plus d'équité et de résultats en santé mentale au Québec*, Québec, 2012, 179 p.

- **Le Plan d'action interministériel en itinérance 2010-2013** : ce plan d'action résulte de la volonté de plusieurs ministères et organismes gouvernementaux d'harmoniser et de concerter leur engagement pour prévenir et contrer l'itinérance au Québec. Pour favoriser l'intégration sociale des personnes à risque ou en situation d'itinérance, les mesures visant à diminuer les préjugés et favoriser une plus grande solidarité de la collectivité envers ces personnes sont aussi encouragées. Un des objectifs de ce plan est de sensibiliser la population et certains groupes sociaux au phénomène de l'itinérance. Une politique nationale en itinérance devrait être dévoilée au cours des prochains mois.
- **Le Plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'exclusion sociale 2010-2015 *Le Québec mobilisé contre la pauvreté (MESS)*** : ce plan d'action vise à donner une nouvelle impulsion à la démarche collective de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Il fait ressortir, entre autres, la nécessité de lutter contre les préjugés véhiculés à l'égard des personnes en situation de pauvreté dont plusieurs sont des personnes handicapées.
- **Document *La solidarité : une richesse pour le Québec, Agir auprès des personnes, soutenir ceux qui aident, préparer l'avenir (2013)*** : dans ce document paru en octobre 2013, le gouvernement du Québec rend public un ensemble d'orientations, d'initiatives et d'actions pour une vision novatrice de la solidarité. Le document mentionne, entre autres, que « la pauvreté et le recours à l'aide sociale sont des stigmates qui peuvent freiner les démarches pour briser le cycle de la pauvreté. Afin de poursuivre la lutte à la pauvreté, le gouvernement lancera une campagne sociétale pour contrer ces préjugés ». Une somme de 300 000\$ sera consacrée en 2013-2014 à une campagne sociétale de sensibilisation contre les préjugés à l'égard des personnes démunies et vulnérables;
- **La Politique gouvernementale pour l'égalité entre les femmes et les hommes : *Pour que l'égalité de droit devienne une égalité de fait* et le plan d'action 2011-2015** : cette politique présente sept instruments de la gouvernance et sept grandes orientations qui contribueront à combattre les inégalités

persistantes touchant les femmes et à promouvoir des rapports égalitaires. La politique associe tous les ministères et organismes du gouvernement à la promotion de l'égalité. Elle convie l'ensemble de la société et étend la lutte contre la discrimination et la promotion de l'égalité à différents milieux, allant des médias aux milieux des loisirs et du sport en passant par les écoles, les établissements de santé et les entreprises.

- **La Politique québécoise de lutte contre l'homophobie *Ensemble vers l'égalité sociale* et le plan d'action gouvernemental 2011-2016** : cette politique constitue l'une des pièces maîtresses d'une stratégie plus large devant mener à la reconnaissance pleine et entière des personnes de minorités sexuelles, à leur soutien sur les plans institutionnel et communautaire et à l'amélioration des connaissances relatives à la diversité sexuelle. Elle s'inscrit également dans l'éventail des politiques et stratégies visant à atteindre des objectifs similaires en matière d'égalité et de pleine participation d'autres groupes de la population tels que les femmes, les jeunes, les **personnes handicapées** et les personnes en situation de pauvreté. Un des principes directeurs de cette politique est l'élimination de toute discrimination envers les personnes de minorités sexuelles. Un des objectifs est de sensibiliser et d'éduquer par divers moyens dont: la tenue de campagnes médiatiques de sensibilisation traitant de l'homophobie, la collaboration dans l'élaboration d'activités et d'outils de sensibilisation, l'incitation à la réalisation d'actions pour contrer l'homophobie, la réalisation d'activités de sensibilisation sur les réalités des personnes de minorités sexuelles et des familles homoparentales.
- **La *Stratégie de mobilisation pour lutter contre l'intimidation et la violence à l'école* et le *Plan d'action pour prévenir et traiter la violence à l'école*** : cette stratégie et le plan d'action qui en découle font appel non seulement à la mobilisation des élèves, de leurs parents et du personnel scolaire, mais aussi à celle de tous les Québécois et Québécoises. Elle s'articule autour du thème « *L'intimidation, c'est fini. Moi, j'agis.* » et se décline en quatre actions : mobiliser, communiquer, légiférer et agir.

Certains programmes, mesures, sites Web, activités et événements concourent également à lutter contre les préjugés et la discrimination et peuvent ainsi constituer autant de leviers pour l'action en ce domaine. Voici quelques-uns d'entre eux:

- Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIDH)
- Site *Ensemble au travail* du MESS
- Guide pratique sur les droits en santé mentale (MSSS)
- Section santé mentale du site Web du MSSS
- Guide pour faciliter l'action concertée en matière d'intégration des enfants handicapés dans les services de garde
- Prix *Égalité*: ce prix récompense des projets réalisés par des organismes publics, parapublics, privés ou communautaires qui favorisent l'égalité entre les femmes et les hommes au Québec.
- Journée internationale des personnes handicapées (3 décembre)
- Journées annuelles de santé mentale (MSSS)
- Les diverses semaines nationales de sensibilisation : Semaine nationale de la santé mentale, Semaine de sensibilisation aux maladies mentales, etc.
- Les diverses campagnes sociétales en lien avec le respect des droits fondamentaux portant, entre autres, sur : la maltraitance envers les aînés, la maladie mentale, l'homophobie, la diversité, l'intimidation et la violence à l'école, les préjugés contre les personnes démunies et vulnérables (à venir).

Enfin, notons que les plans stratégiques des MO, notamment ceux de la CDPDJ et de l'Office, constituent également des leviers permettant de donner suite à la priorité d'intervention de la Politique *À part entière* visant à agir contre les préjugés et la discrimination. Rappelons que la planification stratégique a pour objectifs, entre autres, de déterminer un plan d'ensemble fixant les orientations qui découlent des priorités gouvernementales, d'accroître la coordination et la cohérence des politiques publiques,

de déterminer les résultats visés et d'encadrer les initiatives mises en œuvre pour y arriver.

3. PROPOSITIONS D'ORIENTATIONS ET DE PISTES D'ACTIONS POUR LUTTER CONTRE LES PRÉJUGÉS ET LA DISCRIMINATION

Le bilan de certaines des actions gouvernementales réalisées ces dernières années en matière de lutte aux préjugés et à la discrimination à l'égard des personnes handicapées a permis de dégager un certain nombre de constats généraux et spécifiques. Ces constats nous amènent à formuler des propositions d'orientations à prioriser ainsi que des moyens d'actions concrets en matière de lutte aux préjugés et à la discrimination.

Les orientations et moyens d'actions suggérés ci-après devraient permettre non seulement d'orienter pour les prochaines années l'action gouvernementale en matière de lutte aux préjugés et à la discrimination à l'égard des personnes handicapées mais aussi de viser l'atteinte de résultats significatifs en ce domaine. L'objectif ultime est de contrer efficacement les stéréotypes et préjugés véhiculés au sujet des personnes handicapées, de prévenir, de dénoncer et de sanctionner les situations de discrimination que ceux-ci engendrent.

La présente section est divisée en deux sous-sections, à savoir : 1) Proposition d'orientations à privilégier en matière de lutte aux préjugés et à la discrimination à l'égard des personnes handicapées, 2) Proposition de moyens d'actions.

3.1 Proposition d'orientations

Un des grands constats qui se dégage du bilan de l'action gouvernementale est que malgré les nombreuses actions réalisées ces dernières années qui concourent à lutter contre les préjugés et la discrimination, il n'existe pas de véritable action gouvernementale structurée, coordonnée et concertée en matière de lutte à la discrimination et aux préjugés à l'égard des personnes handicapées comme c'est le cas, par exemple, en matière d'homophobie, de racisme ou de sexisme.

Il faut s'employer, à présent, à donner plus de cohérence d'ensemble à l'action gouvernementale en matière de lutte aux préjugés et à la discrimination ainsi qu'une nouvelle impulsion pour la mise en place d'actions plus structurantes à cet égard.

Considérant les divers constats issus du présent bilan, les trois orientations suivantes sont proposées pour guider l'action gouvernementale dans la mise en place de mesures visant à lutter contre les préjugés et la discrimination à l'égard des personnes handicapées :

- 1. Faire de la lutte aux préjugés et à la discrimination une préoccupation gouvernementale en cohérence et en complémentarité avec les politiques et stratégies visant l'égalité des chances et la participation sociale des personnes.** L'objectif visé est que l'ensemble de l'appareil gouvernemental se sente interpellé par la lutte aux préjugés et à la discrimination envers les personnes handicapées.
- 2. Agir en amont des situations de discrimination en s'attaquant aux stéréotypes et préjugés véhiculés au sujet des personnes handicapées.**
- 3. Privilégier des actions de sensibilisation concernant les stéréotypes et les préjugés** en ciblant, entre autres, les publics visés, les secteurs les plus névralgiques et les incapacités les plus touchées par ceux-ci.

3.2 Proposition de moyens d'actions

Considérant les grands constats suivants issus du bilan :

- Les actions gouvernementales réalisées ces dernières années en matière de lutte aux préjugés et à la discrimination constituent un ensemble de mesures et moyens disparates et plutôt de nature sectorielle.
- En général, les moyens ne sont pas orientés spécifiquement vers la lutte aux préjugés et à la discrimination.
- Que les secteurs à plus forte prédominance de discrimination, comme le travail, le transport et l'habitation ont été peu couverts par les mesures analysées.

- Que le motif « handicap » ou « l'utilisation d'un moyen pour pallier un handicap » se situe au premier rang des motifs de discrimination invoqués dans les plaintes reçues à la CDPDJ depuis quelques années déjà et que cette dernière joue un rôle majeur et déterminant en matière de discrimination ;
- Que la politique *À part entière* contient une priorité d'intervention visant à agir contre les préjugés et la discrimination et que le gouvernement a confié à l'Office le mandat de mener des initiatives intersectorielles en cette matière;
- Que comme agent de changement social, l'Office a un rôle important à jouer afin de rendre la société québécoise plus accueillante et respectueuse envers les personnes handicapées et donc moins empreinte de préjugés et d'attitudes discriminatoires à leur égard;
- Le rôle de l'Office en matière de promotion des intérêts des personnes handicapées (art. 25 de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*) et l'importance de positionner l'Office comme un acteur de premier plan en matière de sensibilisation aux préjugés à l'égard des personnes handicapées et de leurs conséquences.

Considérant les divers constats mentionnés précédemment, trois grands moyens d'actions s'adressant aux divers acteurs gouvernementaux sont proposés.

1^{er} moyen d'action

Privilégier les plans d'action annuels des MO, municipalités et agences comme levier pour l'identification d'actions ciblées et structurantes visant à contrer les préjugés et la discrimination à l'égard des personnes handicapées.

Pour les MO et municipalités assujettis à l'article 61.1 de la Loi, il y aurait lieu que ceux-ci identifient dans leur plan d'action annuel des mesures visant la sensibilisation générale de l'ensemble de leur personnel à la réalité et au vécu des personnes handicapées, en abordant spécifiquement la question des mythes, des préjugés, des stéréotypes et des attitudes discriminatoires. L'objectif visé est que l'ensemble de

l'appareil gouvernemental se sente interpellé par la lutte aux préjugés et à la discrimination envers les personnes handicapées. La sensibilisation des milieux de travail et la promotion d'attitudes d'ouverture à la différence et de valorisation de celle-ci au sein des MO est une piste porteuse pour le changement des mentalités.

Par ailleurs, pour certains MO, tel le MESS, le MELs, le MSSS et le MTQ, qui interviennent dans des secteurs d'activités névralgiques pour la participation sociale des personnes handicapées, il y aurait lieu d'identifier ou de mettre en valeur dans leur plan d'action des mesures plus ciblées visant à contrer les préjugés et la discrimination dans leur secteur d'activités respectif notamment au niveau de leur mission générale et des services à la population.

2^e moyen d'action

Dans le respect de sa mission et de son indépendance et en continuité avec ce qu'elle fait déjà, la CDPDJ est invitée à préciser davantage sa stratégie de lutte à la discrimination et à l'exploitation envers les personnes handicapées, notamment dans ses orientations stratégiques qu'elle est en train de définir pour les prochaines années.

Il y aurait lieu également de poursuivre, intensifier ou formaliser, selon le cas, les collaborations ponctuelles entre la CDPDJ et l'Office dans certains dossiers (transport, accessibilité des commerces de détail, au niveau des concepts ou notions juridiques). Il y aurait lieu, entre autres, de poursuivre la collaboration entre le service de soutien à la personne de l'Office et celui des enquêtes de la CDPDJ dans les dossiers individuels de discrimination à l'égard de personnes handicapées. Il serait par ailleurs pertinent de développer un mécanisme de liaison plus formel entre les deux organismes en regard de certaines questions juridiques, le tout dans le respect des missions et rôles de chacun.

Une attention particulière devrait être portée aux actions et interventions visant la discrimination dans le secteur du travail. Le service-conseil en matière d'accommodement de la CDPDJ pourrait constituer un levier efficace à privilégier pour prévenir la discrimination au travail.

3^e moyen d'action

Intensifier le rôle et l'action de l'Office en matière de sensibilisation aux stéréotypes, préjugés et discrimination à l'égard des personnes handicapées et de leurs conséquences.

Le rôle de l'Office, en matière de lutte aux préjugés et à la discrimination, sera de tracer la voie à suivre en termes de cohérence de l'action gouvernementale à cet égard.

Il y aurait lieu d'utiliser les événements nationaux et internationaux de sensibilisation aux réalités vécues par les personnes handicapées pour mobiliser les partenaires gouvernementaux et privés. Cela pourrait se faire, entre autres, via trois véhicules de sensibilisation. Premièrement, il y a la *Semaine québécoise des personnes handicapées* (SQPH) qui est un événement national dédié à la sensibilisation aux réalités vécues par les personnes handicapées, tout en agissant sur les préjugés et la discrimination à leur égard⁹⁵. Un événement du genre permet, entre autres, de mobiliser l'ensemble des partenaires gouvernementaux autour de la question de la participation sociale des personnes handicapées et plus particulièrement concernant les divers obstacles rencontrés par celles-ci. Il y aurait lieu de cibler, lors de la SQPH, des actions et messages de sensibilisation dans certains domaines plus névralgiques (l'emploi, l'école, le logement, etc.) et destinés à certains publics-cibles (employeurs, personnel enseignant, associations de propriétaires ou de syndicats de copropriété, etc.). Deuxièmement, il y a la Journée internationale des personnes handicapées qui, à l'instar de la SQPH, est aussi un moyen de sensibilisation à privilégier. Enfin, il y a le *Prix À part entière* qui permet de valoriser les initiatives et contributions gouvernementales qui ont fait progresser la participation sociale des personnes handicapées.

Par ailleurs, dans le cadre de son rôle de soutien-conseil aux MO pour la production de leur plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées, l'Office pourrait être

⁹⁵ À noter que l'Office a réalisé un sondage au sujet de la SQPH auprès de ses partenaires gouvernementaux et associatifs. Le rapport d'analyse de ce sondage devrait fournir certaines pistes de réflexion sur la pertinence de la SQPH comme outil de sensibilisation.

amené à soutenir ceux-ci dans l'identification de moyens pour réduire les préjugés et la discrimination et fournir des outils de sensibilisation en cette matière.

CONCLUSION

Le présent bilan démontre que de nombreuses actions réalisées ces dernières années par les ministères et organismes gouvernementaux ont contribué, de près ou de loin, à contrer les stéréotypes et les préjugés ainsi que la discrimination à l'égard des personnes handicapées. Qu'elles soient issues des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées ou du premier plan global de mise en œuvre de la politique gouvernementale *À part entière*, ces actions reflètent à tout le moins une prise de conscience de l'importance d'agir en cette matière et une volonté des ministères et organismes publics d'induire des changements dans les perceptions et les mentalités au sujet des personnes handicapées. Les diverses actions de sensibilisation à la réalité des personnes handicapées réalisées par les MO ces dernières années témoignent de cette prise de conscience.

Toutefois, la persistance de certains stéréotypes et préjugés bien ancrés dans notre société et de situations de discrimination dans certains secteurs comme le travail, commande non seulement de poursuivre et d'intensifier les actions en cours mais aussi de recourir à des actions plus structurées, ciblées et coordonnées. Cela appelle aussi une diversité d'actions. Il faut continuer d'agir sur plusieurs fronts mais de façon plus structurée et cohérente. Pour ce faire, il faut mettre à contribution l'ensemble des acteurs gouvernementaux concernés par la question de la lutte aux préjugés et à la discrimination.

La politique *À part entière* avec sa priorité d'intervention visant à agir contre les préjugés et la discrimination et ses divers leviers fournissent un cadre pertinent pour la mise en place par les divers acteurs gouvernementaux d'actions structurantes pour contrer les préjugés et la discrimination. Puisqu'ils constituent un des moyens privilégiés pour la mise en œuvre de la politique, les plans d'action annuels des MO à l'égard des personnes handicapées sont les leviers tout indiqués pour identifier des mesures visant à contrer les préjugés et la discrimination.

L'Office de même que la CDPDJ sont concernés de près par les enjeux autour de la lutte aux préjugés et à la discrimination et constituent donc des acteurs-clés dans la mise en place de mesures structurantes et cohérentes à cet égard.

Enfin, des acteurs non-gouvernementaux se préoccupent aussi de contrer les préjugés et la discrimination parmi lesquels on retrouve, entre autres, le milieu associatif des personnes handicapées. Même si l'action du milieu associatif en matière de lutte aux préjugés et à la discrimination n'a pas fait l'objet du présent bilan, il est indéniable que celle-ci contribue largement à contrer les préjugés et les stéréotypes à l'égard des personnes handicapées.

DÉFINITIONS DES NOTIONS DE PRÉJUGÉ, DE STÉRÉOTYPE ET
DE DISCRIMINATION

Les trois principales notions en la matière, à savoir les préjugés, les stéréotypes et la discrimination seront définis tour à tour⁹⁶.

Préjugé

Définitions du dictionnaire

Le Petit Robert définit le terme *préjugé* comme un jugement provisoire formé d'avance à partir d'indices qu'on interprète.

Le Petit Larousse définit le préjugé comme suit :

- Un jugement sur quelqu'un, quelque chose, qui est formé à l'avance selon certains critères personnels et qui oriente en bien ou en mal les dispositions d'esprit à l'égard de cette personne, de cette chose : avoir un préjugé contre quelqu'un.
- Une opinion adoptée sans examen, souvent imposée par le milieu, l'éducation.
- Synonymes : idée préconçue, parti pris.

Autres définitions

Le terme « préjugé » désigne habituellement un jugement négatif non confirmé porté à priori sur des gens ou des groupes en raison de leur identité ethnique, de leur religion ou de leur race, mais il peut être porté sur n'importe quel attribut, dont le sexe, l'âge, l'apparence physique ou l'incapacité⁹⁷.

Comme l'indique son étymologie, le préjugé est un jugement *a priori*, une opinion préconçue relative à un groupe de personnes donné ou à une catégorie sociale. En psychologie, le terme de préjugé est généralement associé à une valeur négative. En effet, on le définit la plupart du temps comme « une attitude négative ou une

⁹⁶ Différentes sources (dictionnaires, sites Internet, divers documents portant sur les préjugés, stéréotypes et discrimination) ont été consultées pour l'élaboration de cette section.

⁹⁷ Extrait de l'état préliminaire des connaissances sur la question des préjugés et de la discrimination envers les personnes handicapées réalisé par l'Office (document de travail).

prédisposition à adopter un comportement négatif envers un groupe, ou les membres de ce groupe, qui repose sur une exagération erronée et rigide ». (Allport, 1954)⁹⁸

Le préjugé est aussi défini comme une attitude de l'individu comportant une dimension évaluative, souvent négative, à l'égard de types de personnes et de groupes, en fonction de sa propre appartenance sociale (Fischer, 1987). C'est donc une disposition acquise dont le but est d'établir une différenciation sociale (Fischer, 1987). Le préjugé a deux dimensions essentielles : l'une cognitive, l'autre comportementale. En général le préjugé est négatif et a donc pour conséquence une discrimination.

Un préjugé se fonde toujours sur un stéréotype. Parce que les préjugés nous sont inculqués par notre environnement social, s'en défaire demande une prise de conscience, un travail sur soi.

Bref, «que faisons-nous quand nous «préjugeons»? Nous témoignons de nos valeurs, de nos partis pris, du regard que nous posons sur les autres. En exprimant nos préjugés, nous relayons les images fortes qui circulent par tous les canaux formels et informels de la société, les pensées collectives qui se sont déposées en nous presque à notre insu.»⁹⁹

Un concept souvent associé à celui de préjugé est celui de stéréotype. Il est donc utile de définir ce qu'on entend par stéréotype.

⁹⁸ Légal, J.-B., Delouée, S., *Stéréotypes, préjugés et discrimination*, 2008, p. 11.

⁹⁹ Extrait du quatrième rapport social de Centraide Québec et Chaudière-Appalaches intitulé *Un préjugé, c'est coller une étiquette. La lutte contre la pauvreté s'arrête là où commencent nos préjugés*, 2011, Québec, 46 p.

Stéréotype

Définitions du dictionnaire

Selon le Petit Robert, un stéréotype est une opinion toute faite, un cliché.

Le Larousse donne ces définitions de stéréotype :

- Expression ou opinion toute faite, sans aucune originalité, cliché.
- Caractérisation symbolique et schématique d'un groupe qui s'appuie sur des attentes et des jugements de routine.
- Synonymes : cliché, poncif.

Autres définitions

Il existe un grand nombre de définitions pour ce terme dans la littérature scientifique (Miller, 1982). Aujourd'hui un consensus semble trouvé et les stéréotypes sont généralement définis comme « un ensemble de caractéristiques attribuées à un groupe social » (Ashmore et Del Boca, 1981; Zana et Olson, 1994), « l'ensemble des croyances d'un individu relatives aux caractéristiques ou aux attributs d'un groupe » (Judd et Park, 1993) ou encore comme « des croyances à propos des caractéristiques, attributs et comportements des membres de certains groupes » (Hilton et von Hippel, 1996).¹⁰⁰

Le stéréotype « **désigne les catégories descriptives simplifiées par lesquelles nous cherchons à situer autrui ou des groupes d'individus** » (Fischer, 1987).

Les stéréotypes sont donc une généralisation simplifiée appliquée à un groupe entier de personnes, sans tenir compte des différences individuelles. Ce sont des images figées, de l'ordre des croyances et des simplifications de la réalité. Une des fonctions des stéréotypes est de rationaliser et justifier la conduite d'un groupe vis-à-vis d'un autre groupe.

¹⁰⁰ Légal, J.-B., Delouée, S., *Stéréotypes, préjugés et discrimination*, 2008, p. 11-13

Les stéréotypes correspondent donc à des traits ou des comportements que l'on attribue à autrui de façon arbitraire. En ce sens, les stéréotypes sont une manifestation des préjugés.

D'ailleurs, comme il s'agit généralement d'opinions sans rapport avec la réalité objective, le stéréotype doit être rapporté à la notion de préjugé. On a souvent fait de ces deux termes les deux aspects, l'un conceptuel et l'autre affectif, d'un même phénomène. Plus précisément, le préjugé inclut le stéréotype comme une de ses formes d'expression. Mais l'un désigne avant tout une attitude, l'autre une structure d'opinion. P. H. Maucorps distingue ainsi les deux notions: « **Le stéréotype se suffit à lui-même. Il ne supporte ni modification, ni rationalisation, ni critique; il est absolument rigide.** » Contrairement au préjugé qui peut n'intéresser qu'un aspect particulier de sa victime, il fait disparaître celle-ci « **derrière sa caricature** ». Le préjugé admet des contestations parce qu'il reste quelque chose de vivant.

Le stéréotype apparaît donc comme une croyance, une opinion, une représentation, concernant un groupe et ses membres, alors que le préjugé désigne l'attitude adoptée envers les membres du groupe en question.

On peut dire que le préjugé et le stéréotype permettent tous deux de catégoriser en groupe et de généraliser un jugement à l'ensemble du groupe. Ils permettent ensuite d'inclure ou d'exclure un individu ou un groupe sur cette base-là et conduit alors à la discrimination.

Discrimination

Définitions du dictionnaire

Le dictionnaire Larousse donne plusieurs définitions du mot discrimination dont celle-ci :

« le fait de distinguer et de traiter différemment (le plus souvent mal) quelqu'un ou un groupe par rapport à une autre personne ».

L'Encyclopédie Larousse pour sa part définit la discrimination comme suit :

« La discrimination, en tant que différenciation entre individus ou groupes d'après des critères particuliers, induit un traitement inégalitaire des personnes, renforcé par les coutumes, voire par les lois d'une société donnée. Le terme *discrimination* est marqué par une connotation négative dans les sociétés démocratiques, qui mettent le principe d'égalité au centre de leurs valeurs (il revêt au contraire une signification plus neutre et descriptive dans les sociétés fondées sur les différences de statuts ou de castes). Il désigne ainsi toutes les formes de distinctions opérées dans la vie sociale aux dépens d'individus ou de groupes, justifiées par une partie de la population, mais jugées comme inacceptables et contraires aux normes édictées par la majorité. »

Autres définitions

Actuellement, la plupart des définitions de discrimination s'appuient sur une approche juridique de ces questions.

Elle consiste à restreindre les droits de certains en leur appliquant un traitement spécifique défavorable sans relation objective avec ce qui permet de déterminer l'ensemble plus large. Qu'elle soit volontaire ou inconsciente, la discrimination porte atteinte, à l'égalité des droits, à l'égalité des chances, mais aussi à l'égalité des devoirs de chacun. Dans les démocraties, les lois constituent l'un des moyens les plus efficaces pour combattre toute forme de discrimination. Cependant cette lutte devient difficile lorsque la discrimination est une habitude sociale généralisée.

On appelle discrimination « l'application d'un traitement à la fois différent et inégal à un groupe ou à une collectivité, en fonction d'un trait ou d'un ensemble de traits, réels ou imaginaires, socialement construits comme « marques négatives » ou « stigmates » ». Il y a trois dimensions fondamentales à toute discrimination :

- 1) d'abord son caractère concret (elle est d'abord un processus qui a des effets concrets sur les personnes qu'elle vise);
- 2) ensuite le traitement inégal qui peut être comparé entre des individus;
- 3) enfin le fait qu'elle distingue ces individus au titre de leur appartenance à des groupes sociaux distinguables et distingués¹⁰¹.

Au Québec, la *Charte des droits et libertés de la personne* définit la discrimination comme une distinction, exclusion ou préférence, fondée sur l'un des motifs interdits mentionnés à son article 10, ayant pour effet de détruire ou de compromettre le droit à la reconnaissance et à l'exercice, en pleine égalité, des droits et libertés de la personne. Ces motifs sont : la race, la couleur, le sexe, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge sauf dans la mesure prévue par la loi, la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique ou nationale, la condition sociale, **le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap**.

La discrimination revêt plusieurs formes. Elle peut être directe ou indirecte. Une discrimination est qualifiée de directe lorsqu'elle consiste en un acte volontaire, intentionnellement discriminatoire d'un individu ou d'un groupe d'individus. La discrimination indirecte se produit lorsqu'une disposition, un critère, une règle ou une pratique apparemment neutre et applicable à tous est susceptible d'entraîner un désavantage particulier pour des personnes.

La discrimination multiple se produit lorsqu'une personne ou un groupe est discriminé sur la base de deux ou plusieurs motifs.

¹⁰¹ <http://msi.net/Discrimination-directe-indirecte>

On parlera de discrimination intersectionnelle ou croisée lorsque celle-ci touche plusieurs dimensions qui interagissent entre elles. On s'intéresse ici à l'interaction entre les diverses formes de discrimination que peut subir une personne.

On parlera de discrimination systémique lorsque celle-ci relève d'un système de gestion fondé sur un certain nombre de présupposés, le plus souvent implicites, quant aux divers groupes de la société et comprenant un ensemble de pratiques et de coutumes qui perpétuent une situation d'inégalité à l'égard des membres des groupes cibles. Le concept de discrimination systémique découle de la reconnaissance de l'existence de déséquilibres socioéconomiques ou d'inégalités sociales qui sont historiquement constitués. Les discriminations systémiques sont donc constituées par les processus qui produisent et reproduisent les places sociales inégalitaires en fonction de l'appartenance à une « classe », une « race » ou un « sexe », cette appartenance pouvant être réelle ou supposée.

Le harcèlement discriminatoire désigne « tout agissement lié à l'appartenance ou la non appartenance, vraie ou supposée, à une ethnie ou une race, la religion, les convictions, l'âge, le handicap, l'orientation sexuelle ou le sexe subi par une personne et ayant pour objet ou pour effet de porter atteinte à sa dignité ou de créer un environnement hostile, dégradant, humiliant ou offensant ».

La discrimination positive (ou « action positive » – de l'anglais « affirmative action ») désigne quant à elle des dispositions qui concèdent un traitement préférentiel aux membres de certains groupes, dont on estime qu'ils sont ou ont été victimes par le passé de discriminations. Les dispositions de discrimination positive opèrent généralement au niveau de l'emploi, de l'admission dans les établissements d'enseignement supérieur et de l'attribution des marchés publics, où, afin de remédier à la sous-représentation de certaines catégories de la population, on institue des quotas de places et de contrats réservés.

Enfin, on relève dans la littérature des nouvelles formes de discrimination. En fait, les « nouvelles discriminations » désignent de nouvelles formes de discrimination qui se

sont développées depuis la fin du XX^{ème} siècle et le début du XXI^{ème} siècle résultant, soit de l'imposition d'impératifs esthétiques de plus en plus prégnants (rejet des « gros », des handicapés ou de personnes affectées de « défauts » physiques comme la calvitie), soit du renouveau de conceptions déterministes (à travers des pratiques telles que l'astrologie, la graphologie ou encore la détermination du groupe sanguin).

Pour résumer les 3 notions en 3 mots :

- ✚ le stéréotype est une généralisation
- ✚ le préjugé est une croyance
- ✚ la discrimination est un geste

Dans un cercle vicieux, un stéréotype ou un préjugé entraîne souvent un comportement discriminatoire, tandis que la discrimination renforce ou crée des inégalités sociales et économiques, qui renforcent à leur tour les préjugés et stéréotypes¹⁰².

¹⁰² Extrait de l'état préliminaire des connaissances sur la question des préjugés et de la discrimination envers les personnes handicapées réalisé par l'Office (document de travail).

EXTRAITS DE LA CONVENTION RELATIVE AUX DROITS DES
PERSONNES HANDICAPÉES

Article 4 - Obligations générales

1. Les États Parties s'engagent à garantir et à promouvoir le plein exercice de tous les droits de l'Homme et de toutes les libertés fondamentales de toutes les personnes handicapées **sans discrimination d'aucune sorte fondée sur le handicap.**

À cette fin, ils s'engagent à :

- (a) Adopter toutes mesures appropriées d'ordre législatif, administratif ou autre pour mettre en œuvre les droits reconnus dans la présente Convention ;
- (b) Prendre toutes mesures appropriées, y compris des mesures législatives, pour modifier, abroger ou abolir les lois, règlements, coutumes et pratiques qui sont source de discrimination envers les personnes handicapées ;
- (e) Prendre toutes mesures appropriées pour éliminer la discrimination fondée sur le handicap pratiquée par toute personne, organisation ou entreprise privée.

Article 8- Sensibilisation

1. Les États Parties s'engagent à prendre des mesures immédiates, efficaces et appropriées en vue de :
 - a. **Sensibiliser l'ensemble de la société**, y compris au niveau de la famille, à la situation des personnes handicapées et promouvoir le respect des droits et de la dignité des personnes handicapées;
 - b. **Combattre les stéréotypes, les préjugés et les pratiques dangereuses concernant les personnes handicapées, y compris ceux liés au sexe et à l'âge, dans tous les domaines;**
 - c. Mieux faire connaître les capacités et les contributions des personnes handicapées.

2. Dans le cadre des mesures qu'ils prennent à cette fin, les États Parties :
- a. **Lancent et mènent des campagnes efficaces de sensibilisation du public en vue de :**
- i. Favoriser une attitude réceptive à l'égard des droits des personnes handicapées;
 - ii. Promouvoir une perception positive des personnes handicapées et une conscience sociale plus poussée à leur égard;
 - iii. Promouvoir la reconnaissance des compétences, mérites et aptitudes des personnes handicapées et de leurs contributions dans leur milieu de travail et sur le marché du travail;
1. Encouragent à tous les niveaux du système éducatif, notamment chez tous les enfants dès leur plus jeune âge, une attitude de respect pour les droits des personnes handicapées;
 2. Encouragent tous les médias à montrer les personnes handicapées sous un jour conforme à l'objet de la présente Convention;
 3. Encouragent l'organisation de programmes de formation en sensibilisation aux personnes handicapées et aux droits des personnes handicapées.

ANNEXE 3

TABLEAUX

TABLEAU 1 : PLANS D' ACTIONS DES MO (ANNÉE 2012-2013) : RÉSULTATS DE LA RECHERCHE PAR MOTS-CLÉS¹⁰³

Mots-clés	Nombre de mesures prises par les ministères	Nombre de mesures prises par les organismes gouvernementaux	Total des mesures prises par les MO
Accommodements raisonnables (code 2,00)	0	1	1
Discrimination et harcèlement (code 12,00)	0	0	0
Programmes d'accès à l'égalité (code 24,07)	0	0	0
Embauche/ Élaboration politique ou programme de recrutement (code 15,02)	1	5	6
Embauche/Programme d'équité en emploi (code 15,07)	0	5	5
Emploi/ Intégration et réintégration au travail des employés handicapés (code 15,18)	4	7	11
Événements à souligner (code 26,0) dont : 33 mesures au total	0	0	0

¹⁰³ Les mots-clés proviennent d'une liste constituée dans le cadre de l'exercice d'analyse des plans d'action des MO et des municipalités effectuée par l'Office. Cette liste contient les différents mots-clés lesquels portent un numéro de code. Lors de l'analyse des plans d'action, les différentes mesures sont associées à un ou plusieurs mots-clés. Ces mots-clés ont été sélectionnés pour ce bilan car ils étaient les plus susceptibles d'être en lien direct ou indirect avec le thème des préjugés et de la discrimination. Il n'a toutefois pas été possible de déterminer si chacune des mesures associées aux mots-clés sélectionnés pour la recherche est effectivement en lien avec la lutte aux préjugés et à la discrimination ni dans quelle mesure elles le sont. À noter que, compte tenu des contraintes de temps, la recherche a été effectuée seulement pour les plans d'action des MO et non pas pour ceux des municipalités.

Mots-clés	Nombre de mesures prises par les ministères	Nombre de mesures prises par les organismes gouvernementaux	Total des mesures prises par les MO
- la SQPH (code 26,01)	13	19	32
- la journée internationale des personnes handicapées (code 26,02)	0	1	1
- la semaine québécoise de la santé mentale ou SQSM (code 26,03)	0	0	0
- la semaine québécoise de la déficience intellectuelle ou SQDI (code 26,04)	0	0	0
- autres évènements (code 26,05)	0	0	0
Sensibilisation générale ¹⁰⁴ (code 27,00)	8	6	14
Sensibilisation auprès des employés (code 27,01)	36	61	97
Sensibilisation des employés à l'accueil et de 1 ^{ère} ligne (code 27,02)	3	15	18
Sensibilisation des employés handicapés (code 27,03)	1	0	1
Sensibilisation des gestionnaires (code 27,04)	18	21	39
Sensibilisation des personnes handicapées (code 27,05)	2	8	10
Sensibilisation de la population en générale (code 27,06)	5	29	34

¹⁰⁴ On retrouve au total 223 mesures de sensibilisation, toutes mesures de sensibilisation confondues.

Sensibilisation des partenaires et organismes de promotion (code 27,07)	3	6	9
Mots-clés	Nombre de mesures prises par les ministères	Nombre de mesures prises par les organismes gouvernementaux	Total des mesures prises par les MO
Sensibilisation des professionnels de la construction et du bâtiment et des promoteurs (code 27,08)	0	0	0
Sensibilisation des propriétaires de résidence (code 27,09)	0	0	0
Sensibilisation des propriétaires de commerces/cliniques, etc. (code 27,10)	0	0	0
Sensibilisation des enfants (5 à 17 ans) (code 27,12)	0	1	1
TOTAL	94	185	279

TABLEAU 2 : RÉPARTITION DES MOYENS DU PGMO SELON LES LEVIERS DE LA PRIORITÉ D'INTERVENTION « AGIR CONTRE LES PRÉJUGÉS ET LA DISCRIMINATION »

Levier d'intervention	Nombre de moyens
Initiative intersectorielle (M-008)	1
Levier 1 : la sensibilisation de la population (M-009 à M-018)	10
Levier 2 : la formation et l'éducation citoyenne des jeunes et des adultes (M-019 et M-020)	2
Levier 3 : la sensibilisation et la formation du personnel en contact direct avec le public (M-021 à M-058)	38
Levier 4 : les mesures d'accommodement et la promotion d'une approche inclusive (M-059 à M-088)	30
Levier 5 : la prise en compte des barrières culturelles dans les mesures d'accommodement visant les personnes handicapées issues des communautés ethnoculturelles (M-089 à M-095)	7
Levier 6 : la documentation des situations vécues par les personnes handicapées appartenant aux nations autochtones (M-096 à M-103)	9
Total du nombre de moyens :	97

N.B. : les informations entre parenthèses correspondent aux numéros de moyen du PGMO, par exemple M-009 est le moyen numéro 9 du PGMO.

TABLEAU 3 : RÉPARTITION DES MOYENS DU PGMO PAR DOMAINE D'ACTION

Domaine d'action ¹⁰⁵	Nombre de moyens
Travail et activités socioprofessionnelles (11, 12, 15*, secteur municipal : 53 ; 61)	5
Éducation (incluant formation continue et professionnelle) (9, 15*, 19, 20, 21, 22, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 60, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, personnes handicapées issues des communautés ethnoculturelles : 89, 90, 91, 92, 93)	46
Loisirs, tourisme et culture (16, 17, 18, 54, 55, 56, 57, 58, 63, 64)	10
Droits et citoyenneté (initiative intersectorielle en matière de lutte aux préjugés et à la discrimination : 8 ; 42 ; exercice du droit de vote : 23, 24, 82, 83, 84, 85, 86, 87 ; obligation d'accommodement : 47, 48, 49 ; 59 ; 62 ; 88 ; personnes handicapées issues des communautés ethnoculturelles et personnes handicapées autochtones : 94, 95, 101, 102)	20
Communications (accès aux documents et aux services offerts au public pour les p. h. : 45, 46)	2
Déplacements et transport (51, 52)	2
Habitation (50)	1
Personnes handicapées autochtones (développement des connaissances en général : 96, 97, 98 ; développement des connaissances en santé et services sociaux : 99 ; lien fédéral-provincial : 100 ; services de santé et services sociaux : 103)	6

¹⁰⁵ Les domaines d'action réfèrent à la classification commune des actions élaborée par l'Office. Pour une description détaillée de chacun des domaines d'action, se référer au document produit par l'Office intitulé *Comprendre et appliquer la classification commune des actions visant à accroître la participation sociale des personnes handicapées : Guide commun pour soutenir l'application de la classification*.

Domaine d'action ¹⁰⁶	Nombre de moyens
Soutien psychosocial, soutien aux familles et aux proches (10)	1
Accès, financement et organisation transversale des services (DI/TED : 43; 44)	2
Santé et services sociaux (SM : 13 et 14)	2

*Moyen ayant été classé dans 2 domaines d'intervention : moyen 15

N.B. : les chiffres entre parenthèses réfèrent aux numéros des moyens du PGMO.

¹⁰⁶ Les domaines d'action réfèrent à la classification commune des actions élaborée par l'Office. Pour une description détaillée de chacun des domaines d'action, se référer au document produit par l'Office intitulé *Comprendre et appliquer la classification commune des actions visant à accroître la participation sociale des personnes handicapées : Guide commun pour soutenir l'application de la classification.*

TABLEAU 4 : RÉPARTITION DES MOYENS DU PGM O SELON LEUR NATURE

Nature du moyen	Nombre de moyens
Activités d'information et de formation ¹⁰⁷ (autoformation : moyen 9- information : moyens 13*, 14*, 33, 34*, 36*, 38, 54*, 55, 59*, 62*, 103- formation : moyens 19, 20, 21, 24, 25, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 34*, 35*, 40, 43, 47, 48, 51*, 52*, 56, 57, 58, 61*, 64*, 66*, 76, 78)	39
Activités de développement d'outils, de documents d'information, de soutien ou didactiques ¹⁰⁸ (moyens 16*, 17, 22, 23, 26, 33, 35*, 37, 44, 45, 46, 49*, 50*, 54*, 60, 61*, 67, 68, 69, 70, 91, 102)	22
Activités de sensibilisation ¹⁰⁹ (campagnes de sensibilisation : moyens 11, 12, 13*, 14*- autres activités de sensibilisation : moyens 15, 16*, 18, 34*, 36*, 39, 42, 49*, 50*, 52*, 53, 59*, 64*)	17

¹⁰⁷ Moyens qui visent principalement à informer ou former les divers groupes et milieux (personnel en interaction avec les PH, personnes handicapées et leur famille, etc.) sur divers thèmes (les droits, les incapacités, les besoins, les ressources, etc.) comme : la production d'un module d'autoformation en ligne sur les droits, création de sites Internet, diffusion d'information sur les sites Web des MO, informer le personnel en interaction avec les PH sur différents éléments concernant les PH (besoins, obstacles, etc.), organisation de rencontres d'information avec des groupes de personnes handicapées, développement de sessions de formation destinées à différents groupes, formation du personnel sur divers sujet comme l'obligation d'accommodement ou concernant les diverses déficiences, soutien financier pour faire de la formation, promotion de programmes de formation, promotion de services aux PH, etc.

¹⁰⁸ Moyens qui visent principalement à développer et concevoir divers outils et documents d'information, de soutien ou didactiques comme : développement d'une banque de photos de PH pour des publications, développement de matériel pédagogique, conception d'outils ou de documents de sensibilisation sur les besoins des PH, conception de documents pour l'accueil des PH à l'intention du personnel, verser du contenu sur les sites Web des MO, production de documents d'information sur divers sujets concernant les PH, conception et diffusion de brochures d'information, développement d'outils de formation et de sensibilisation concernant les meilleures pratiques envers les PH ou sur des sujets destinés à divers publics, conception de lignes directrices pour des meilleures pratiques, etc.

¹⁰⁹ Moyens qui visent principalement à sensibiliser différents publics, groupes, milieux (public en général, personnel en interaction avec les PH, personnes handicapées et leur famille) sur divers thèmes touchant les personnes handicapées comme : l'élaboration et la diffusion de campagnes nationales de sensibilisation (emploi, santé mentale), financement d'organismes ou soutien financier pour faire de la sensibilisation, tenue de

Nature du moyen	Nombre de moyens
Activités de développement et de diffusion des connaissances sur les PH ¹¹⁰ (moyens 10, 63, 65, 66*, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 96, 97, 98, 99)	15

Moyens non catégorisés (16 moyens) : 8, 71, 72, 73, 77, 79, 80, 81, 89, 90, 92, 93, 94, 95, 100, 101

Les moyens suivis d'un astérisque * sont de plusieurs natures.

N.B. : les chiffres entre parenthèses réfèrent aux numéros des moyens du PGMO.

rencontres pour le personnel, organisation de journées de sensibilisation, élaboration de stratégie de communication et de sensibilisation, diffusion de communiqués de presse, etc.

¹¹⁰ Moyens qui visent principalement à documenter et diffuser des connaissances sur, entre autres, les besoins des PH et les obstacles comme : production d'études, mise en place de projets-pilotes, financement de travaux de recherche et développement de l'expertise, réalisation de portraits statistiques, répertorier les besoins des PH, évaluation de mécanismes et des impacts sur les PH, etc. Ces moyens visent ultimement à fournir une meilleure connaissance des PH et de leur réalité.
