HIRE FOR • OPTEZ POUR LE

TALENT

Le rapport de projet intégré fait partie de l'étude de recherche **Les handicaps et le milieu de travail : défis, tendances et pratiques exemplaires dans les PME au Canada**, menée en partenariat avec la Société de recherche sociale appliquée (SRSA) dans le cadre du projet Optez pour le talent géré par la CBDC Restigouche.

Financé en partie par le gouvernement du Canada par le biais du Fonds d'intégration pour les personnes handicapées

Canada

Livré par la : CBDC RESTIGOUCHE

Partenaire de SRDC SRSA DEPUIS 1991 SINCE
INNOVATION • EXPERIMENTATION • EVALUATION

© Tous droits réservés — CBDC Restigouche inc.

Les handicaps et le milieu de travail : défis, tendances et pratiques exemplaires dans les PME au Canada

Rapport de projet intégré

JUILLET 2022

SRDC SINCE 1991 DEPUIS SRSA

INNOVATION • EXPERIMENTATION • EVALUATION

Conseil d'administration de la SRSA

Richard A. Wagner
Ancien associé principal, Norton Rose Fulbright S.E.N.C.R.L., s.r.l.

Tim Aubry, Ph. D.
Professeur, École de psychologie
Chercheur principal, Centre de recherche sur les services éducatifs et communautaires

Gordon Berlin
Professeur de recherche, Université de Georgetown et ancien président de MDRC

Satya Brink, Ph. D.
Consultante internationale, recherche, analyse des politiques et conseils en politiques stratégiques
Éducation, apprentissage tout au long de la vie et développement

Erica Di Ruggiero, Ph. D.
Directrice, Centre de la santé mondiale
Directrice, Spécialisation collaborative en santé mondiale
École de santé publique Dalla Lana, Université de Toronto

Marie-Lison Fougère
Sous-ministre, ministère des Affaires francophones
Sous-ministre déléguée à la Condition féminine

Renée F. Lyons, Ph. D.
Professeure émérite, Université Dalhousie
Présidente fondatrice et directrice scientifique émérite, Bridgepoint Collaboratory for Research and Innovation, Université de Toronto

James R. Mitchell, Ph. D.
Partenaire fondateur, Sussex Circle

Andrew Parkin, Ph. D.
Directeur exécutif de l'Environics Institute

Nancy Reynolds
Associée directrice, Sterling Lifestyle Solutions

Président et chef de la direction de la SRSA

David Gyarmati

Société de recherche sociale appliquée (SRSA) est un organisme de recherche sans but lucratif, créé dans le but précis d'élaborer, de mettre à l'essai sur le terrain et d'évaluer rigoureusement de nouveaux programmes. Notre mission, qui comporte deux volets, consiste à aider les décideurs et les intervenants à déterminer les politiques et programmes qui améliorent le bien-être de tous les Canadiens, en se penchant particulièrement sur les effets qu'ils auront sur les personnes défavorisées, et à améliorer les normes relatives aux éléments probants utilisées pour évaluer ces politiques.

Depuis sa création en décembre 1991, la SRSA a mené plus de 450 projets et études pour différents ministères fédéraux et provinciaux, des municipalités ainsi que d'autres organismes publics et sans but lucratif. La SRSA a des bureaux à Ottawa et Vancouver et des bureaux satellites à Calgary, Halifax, Hamilton, London, Moncton, Montréal, Regina, St. John's, Toronto et Winnipeg.

Pour plus de renseignements sur la SRSA, contacter :

Société de recherche sociale appliquée
55, rue Murray, bureau 400
Ottawa (Ontario) K1N 5M3
613-237-4311 | 1-866-896-7732
info@srdc.org | www.srdc.org

Bureau de Vancouver
890, rue Pender Ouest, bureau 440
Vancouver (Colombie-Britannique) V6C 1J9
604-601-4070

Bureaux satellites :
Alberta, Colombie-Britannique, Manitoba, Nouveau-Brunswick, Nouvelle-Écosse, Ontario, Québec, Saskatchewan et Terre-Neuve-et-Labrador
1-866-896-7732

TABLE DES MATIÈRES

OBJECTIFS DE RECHERCHE 1

CONSTATATIONS : PETITS ET MOYENS EMPLOYEURS 5

CONSTATATIONS : PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP 18

CONCLUSION ET DOMAINES DE RECHERCHE FUTURS 23

RÉFÉRENCES 25

OBJECTIFS DE RECHERCHE

Le rapport qui suit présente les conclusions du projet de recherche intitulé « Les handicaps et le milieu de travail : défis, tendances et pratiques exemplaires dans les PME au Canada », mené entre janvier et juin 2022. L'objectif du projet de recherche était de déterminer les pratiques exemplaires, les défis et les tendances émergentes relatives aux enjeux liés aux handicaps et au milieu de travail au Canada, particulièrement dans les petites et moyennes entreprises (PME). Il a été dirigé par la CBDC Restigouche en partenariat avec la Société de recherche sociale appliquée (SRSA) et a été financé en partie par le Fonds d'intégration pour les personnes handicapées du gouvernement du Canada. Cette recherche s'inscrit dans le cadre de l'initiative *Optez pour le talent* de la CBDC Restigouche, une campagne nationale de sensibilisation visant à accroître la confiance des employeurs lorsqu'ils embauchent des personnes en situation de handicap.

La plus récente Enquête canadienne sur l'incapacité (ECI) a révélé que 22 % de la population canadienne âgée de 15 ans et plus avait au moins une incapacité en 2017, ce qui représente environ 6,2 millions de personnes. Les taux d'emploi des personnes en situation de handicap étaient inférieurs à ceux des personnes sans handicap – 59 % comparativement à 80 % respectivement – en particulier chez les Canadiens ayant un handicap grave ou très grave (Morris et coll., 2018).

L'ECI a également relevé que les personnes en situation de handicap qui sont en mesure de surmonter les obstacles à l'emploi continuent de faire face à des difficultés lorsqu'elles entrent sur le marché du travail. En 2017, 37 % des personnes en situation de handicap âgées de 25 à 64 ans avaient besoin d'au moins une mesure d'adaptation en milieu de travail. Parmi celles-ci, 59 % ont vu tous leurs besoins satisfaits, 19 % ont obtenu une satisfaction partielle et 21 % n'ont eu aucune mesure. Chez les personnes qui avaient au moins une mesure d'adaptation en milieu de travail non satisfaite, 69 % ont dit ne pas avoir demandé de mesure d'adaptation à leur employeur. Le quart (25 %) des répondants ont déclaré avoir présenté une demande de mesures d'adaptation à leur employeur, mais 40 % d'entre eux ont essuyé un refus (Morris, 2019). Ces chiffres peuvent indiquer un manque de culture d'entreprise sûre et inclusive, qui encourage les personnes en situation de handicap à demander des modifications et des mesures d'adaptation, ainsi qu'un écart entre ce dont elles ont besoin et ce que les employeurs veulent ou peuvent offrir.

Bien que les données soient encore limitées, il est clair que les personnes en situation de handicap font face à des défis et à des répercussions uniques liés à la pandémie de COVID-19. Par exemple, les personnes en situation de handicap ont été plus susceptibles de signaler des problèmes de santé mentale tout au long de la pandémie que la population en général (Saba et coll., 2021). De plus, l'utilisation d'Internet chez les personnes en situation de handicap est

inférieure à celle de la population moyenne. Compte tenu de l'importance croissante des vidéoconférences et du télétravail tout au long de la pandémie, ce taux d'utilisation d'Internet plus faible représente un obstacle important pour les personnes en situation de handicap qui souhaitent intégrer le marché du travail et y réussir (Saba et coll., 2021). Enfin, les personnes en situation de handicap peuvent être plus vulnérables au virus de la COVID-19 et à ses répercussions sur la santé, de sorte qu'elles pourraient être davantage exclues du marché du travail afin de protéger leur santé (Saba et coll., 2021).

Comme ce projet est principalement axé sur les PME, il est également important de comprendre leur contexte global au Canada et la façon dont elles ont été touchées par la pandémie, particulièrement en ce qui a trait au recrutement et à la rétention du personnel issu de groupes sous-représentés ou méritant l'équité, comme les personnes en situation de handicap. Selon le rapport intitulé *Soutenir l'entrepreneuriat et les PME : un programme postpandémie pour les compétences et la formation* (Saba et coll., 2021), les lacunes en matière de compétences et la pénurie de main-d'œuvre sont depuis longtemps considérées comme des problèmes importants pour les PME. Toutefois, la pandémie a créé de nouveaux défis liés au recrutement, à la formation, au perfectionnement et aux pratiques inclusives en matière de RH. Par exemple, les petites entreprises ont, dans l'ensemble, procédé à plus de mises à pied que les grandes entreprises pendant la pandémie. De plus, certains secteurs ont été plus touchés que d'autres. Par exemple, les entreprises des secteurs de l'hôtellerie, de la vente au détail et du divertissement n'ont pas été en mesure de s'adapter aussi facilement que d'autres secteurs qui ont pu se tourner rapidement vers le télétravail. Les répercussions sur les petites entreprises et ces secteurs en particulier ont eu des effets négatifs disproportionnés sur les groupes défavorisés, comme les personnes en situation de handicap, qui sont davantage représentés dans ces secteurs (Saba et coll., 2021).

Reconnaissant ces problèmes, le présent rapport présente les conclusions de ce projet en ce qui a trait aux pratiques exemplaires, aux défis et aux nouvelles tendances concernant les enjeux liés aux handicaps et au milieu de travail au Canada, particulièrement dans les PME. Voici les principales questions de recherche qui ont guidé ce projet :

- Quels sont les besoins, les possibilités et les défis des PME en matière de recrutement, d'embauche, de soutien et de rétention des personnes en situation de handicap?
- Quels défis les personnes en situation de handicap doivent-elles relever pour intégrer le marché du travail et y réussir, en mettant l'accent sur la situation des PME?
- Quels sont les défis que doivent relever les employeurs et les personnes en situation de handicap en raison de la pandémie de COVID-19, ainsi que les tendances et les prévisions pour s'adapter à un contexte postpandémique?
- Comment les difficultés rencontrées par les personnes en situation de handicap sont-elles influencées ou aggravées par d'autres identités sociales (comme la classe sociale, la race, le sexe) et conditions de vie (comme la ruralité, le paysage économique, le rôle parental)?

Les questions ci-dessus ont été étudiées au moyen des méthodes de recherche suivantes :

- **Analyse documentaire** sur les pratiques exemplaires, les défis et les tendances émergentes concernant les enjeux liés au handicap et au milieu de travail au Canada, en mettant l'accent sur les PME. Les questions fondamentales incluaient :
    - Quels sont les programmes, les politiques et les services offerts au Canada pour combler les lacunes des personnes en situation de handicap en ce qui a trait à la réussite au travail?
    - Quel est le contexte actuel des PME au Canada?
    - Quels sont les pratiques exemplaires, les défis et les tendances émergentes liés aux handicaps et au milieu de travail?
- **Sondage auprès des PME** pour mieux comprendre leurs pratiques d'emploi en ce qui concerne l'embauche et la rétention de personnes en situation de handicap et de membres d'autres groupes méritant l'équité, notamment les types d'aide utiles et les problèmes rencontrés, particulièrement dans le contexte de la pandémie de COVID-19. La méthodologie du sondage a été conçue à dessein et ne visait donc pas à être représentative de la population canadienne au sein des PME. Les participants au sondage ont été recrutés par l'entremise du Réseau de développement des collectivités du Canada. Au total, 410 questionnaires ont fait partie de l'analyse.
- **Sondage auprès de personnes avec une expérience vécue de handicap** afin de mieux comprendre la situation d'emploi des personnes en situation de handicap, les difficultés qu'elles peuvent éprouver à travailler et à chercher un emploi, les services de soutien qu'elles trouvent utiles et les répercussions de la pandémie de COVID-19 sur leur emploi et leur vie personnelle. La méthodologie du sondage a été conçue à dessein et ne visait donc pas à être représentative de la population canadienne de personnes avec une expérience vécue de handicap. Les participants au sondage ont été recrutés par l'entremise de fournisseurs de services partenaires de la CBDC Restigouche. Au total, 417 questionnaires ont fait partie de l'analyse.
- **Groupes de discussion avec des PME** pour explorer plus en détail les sujets des sondages, comme les pratiques d'emploi des PME liées à l'embauche et à la rétention de personnes en situation de handicap et d'autres groupes méritant l'équité, notamment les types d'aide utiles et les problèmes rencontrés, en particulier pendant la pandémie de COVID-19. En mai 2022, la SRSA a organisé trois groupes de discussion en français et cinq en anglais avec des PME, définies comme des employeurs comptant moins de 500 employés. Les participants ont été recrutés par la CBDC Restigouche et regroupés en fonction de leur langue de préférence et de leur région (Atlantique – Î.-P.-É., N.-É., N.-B., T.-N.-L.; Centre-Ouest – Man., Sask.; Ontario;

Québec; Ouest – C.-B., Alb.). De nombreux participants étaient des PME situées dans des collectivités rurales, et il y avait des représentants de toutes les provinces, à l'exception de l'Île-du-Prince-Édouard. Aucune PME des territoires n'y a participé. Au total, 30 personnes ont participé aux groupes de discussion, composés de deux à sept personnes.

Le présent rapport décrit les principales constatations de ce projet. Il traite d'abord des constatations liées aux PME, notamment les pratiques d'inclusion actuelles, les défis observés, les pratiques et les mesures de soutien jugées utiles, ainsi que les répercussions de la pandémie de COVID-19. La deuxième partie du rapport porte sur les expériences des personnes en situation de handicap, y compris leur situation d'emploi générale, les difficultés qu'elles éprouvent à travailler et à chercher un emploi, les services de soutien qu'elles trouvent utiles et les répercussions de la pandémie de COVID-19. Le rapport présente enfin une brève conclusion ainsi que des suggestions pour de futures recherches.

CONSTATATIONS : PETITS ET MOYENS EMPLOYEURS

Dans l'ensemble, les PME cherchent à être plus inclusives, en raison de leur système de valeurs et de leurs besoins en matière de recrutement.

La plupart des représentants[1] de PME ont indiqué que leur entreprise a embauché ou compte embaucher des personnes en situation de handicap. Par exemple, environ la moitié des participants aux groupes de discussion (43 %) ont déclaré avoir embauché des personnes en situation de handicap par le passé, environ les deux tiers des répondants au sondage (70 %) ont rapporté qu'une personne en situation de handicap travaillait au sein de leur entreprise au moment du sondage et la moitié des répondants (49 %) ont mentionné que leur entreprise avait embauché des personnes en situation de handicap au cours des cinq dernières années. De plus, 16 % des répondants au sondage ont indiqué que des personnes en situation de handicap ont été embauchées pour des postes supérieurs au sein de leur entreprise. Enfin, la plupart des répondants au sondage (78 %) ont souligné qu'ils étaient soit très ou plutôt susceptibles d'envisager d'embaucher des personnes en situation de handicap à l'avenir.

Selon les groupes de discussion, pour certaines PME, le désir d'embaucher des personnes en situation de handicap était motivé par une optique d'équité, c'est-à-dire qu'elles veulent offrir des possibilités aux personnes qui font face à des obstacles pour intégrer le marché du travail et y rester. Pour d'autres participants aux groupes de discussion, ce désir était attribuable aux difficultés éprouvées avec le recrutement de personnel. Ils perçoivent donc le besoin de puiser dans de « nouvelles » populations. Pour d'autres PME, la motivation à embaucher des personnes en situation de handicap découle à la fois de leur système de valeurs et de leurs besoins en matière de recrutement.

La raison la plus souvent évoquée par les répondants au sondage pour expliquer pourquoi leur entreprise n'a pas embauché de personnes en situation de handicap par le passé est que ces dernières n'ont jamais postulé pour un poste. Par exemple, un répondant au sondage a déclaré :

> *« Nous n'avons tout simplement pas reçu beaucoup de candidatures, mais nous avons eu beaucoup de succès en embauchant plusieurs personnes en situation de handicap au fil des ans. » [traduit de l'anglais]*

Les autres raisons les plus mentionnées par les répondants au sondage sont le fait que l'entreprise n'a pas activement tenté de recruter des personnes en situation de handicap, qu'elle n'a pas envisagé cette option auparavant et qu'elle ne savait pas comment adapter les postes de travail à cette clientèle.

[1] Le terme « participant » ou « répondant » dans cette section renvoie aux représentants des PME qui ont participé aux groupes de discussion du projet ou au sondage auprès des PME.

Si la plupart des PME indiquent qu'elles adoptent des pratiques d'emploi inclusives, seule une minorité d'entre elles ont adopté des politiques officielles d'inclusion en milieu de travail.

La plupart des PME ont indiqué qu'elles ont ou aimeraient avoir des politiques en faveur d'un environnement de travail inclusif. Environ un tiers des répondants au sondage (38 %) ont indiqué que leur entreprise avait une politique écrite pour un milieu de travail inclusif. De plus, parmi ceux n'ayant pas indiqué que leur entreprise avait une politique écrite, la moitié (51 %) ont indiqué qu'ils prévoient en élaborer une à l'avenir.

Cependant, il est ressorti des groupes de discussion que les PME avaient une diversité de politiques inclusives en termes d'orientation et d'étendue, ainsi que divers points de vue sur la nécessité pour les PME d'avoir des politiques écrites. Environ la moitié des participants aux groupes de discussion ont déclaré qu'ils n'ont pas de politique officielle sur l'inclusion et qu'ils se concentrent plutôt sur la planification au cas par cas, à la suite de discussions avec leurs employés, pour créer un milieu de travail inclusif. Les résultats du sondage semblent concorder avec cette constatation, car peu importe la présence ou non d'une politique écrite, la plupart des répondants (86 %) ont indiqué que leur entreprise avait mis en œuvre des mesures concrètes pour appuyer un milieu de travail inclusif.

La majorité des participants aux groupes de discussion ont insisté sur le fait qu'ils possèdent et respectent des pratiques pour encourager l'inclusion, plutôt que des politiques officielles. Par exemple, un participant a souligné l'importance de l'approche inclusive dans ses pratiques de recrutement, une approche qui a d'ailleurs changé au cours des dernières années. Son entreprise a élaboré un processus d'observation en milieu de travail pour que les candidats puissent avoir une connaissance approfondie du poste afin de décider s'il leur convient. En même temps, en tant qu'employeur, l'entreprise est en mesure de recueillir de la rétroaction de l'employé éventuel. Ce participant aux groupes de discussion a expliqué que, grâce à cette pratique, l'entrevue est en fait devenue la partie la moins efficace du processus de recrutement :

> *« Au cours des deux dernières années, nous avons délaissé les anciennes méthodes de sélection. Nous avons mis davantage l'accent sur l'observation par les candidats. [Les candidats à l'emploi observent] certains de nos employés. Nous sommes ainsi en mesure de recueillir les commentaires de collègues et de clients, et le candidat est en mesure de mieux comprendre le travail. Le volet entrevue est devenu le moins efficace. [Nous] essayons de redéfinir toutes ces pratiques. » [traduit de l'anglais]*

Certains des participants aux groupes de discussion ont insisté sur le fait que les pratiques des employeurs qui encouragent l'inclusion sont essentielles, en mettant l'accent sur l'ouverture d'esprit et une culture de confiance. Ils ont souligné l'importance d'établir des relations de

confiance qui permettent de considérer le milieu de travail comme un endroit sûr et de faire en sorte que les employés se sentent à l'aise de parler (sans les forcer) des difficultés qu'ils rencontrent (émotionnelles ou physiques). Un participant a également précisé qu'il surveillait continuellement l'état physique et émotionnel de ses employés. Les gestionnaires doivent établir ces relations afin d'avoir une bonne base de connaissances sur les besoins des employés, de sorte que tous les employés, y compris les personnes en situation de handicap, puissent sentir qu'ils font partie de l'équipe. Un participant a également fait remarquer que les gestionnaires doivent favoriser le développement des compétences relationnelles de leurs employés.

S'il est vrai qu'une politique n'équivaut pas toujours à une pratique, il arrive souvent qu'elle soit un point de départ pour jeter les bases d'une culture organisationnelle, d'une vision et d'une orientation stratégique qui sont inclusives. De plus, l'élaboration de politiques écrites n'est pas toujours un choix pour les PME. Elles manquent souvent de ressources ou de connaissances sur la façon de le faire, particulièrement dans les entreprises plus petites. Par exemple, les résultats du sondage ont montré que les entreprises plus grandes étaient plus susceptibles d'avoir des politiques écrites que celles plus petites.

En raison de leurs ressources limitées (temps et argent) par rapport aux plus grandes PME, les entreprises plus petites peuvent avoir de la difficulté à élaborer des politiques d'inclusion et, en général, à embaucher et à retenir des personnes en situation de handicap. Ces difficultés ont toutes deux étés mentionnées par les participants aux groupes de discussion et ont été appuyées en partie par les résultats du sondage, qui montrent que les répondants des plus grandes entreprises étaient généralement plus susceptibles d'avoir déclaré l'embauche de personnes en situation de handicap au cours des cinq dernières années que les répondants des plus petites entreprises. En même temps, l'enthousiasme et le dévouement des PME pour la mise en place de structures de soutien, ainsi que la nature solidaire des équipes dans ces entreprises, peuvent favoriser la constitution d'une équipe inclusive et la communication ouverte. Ce sont des pratiques que les participants aux groupes de discussion estimaient essentielles pour soutenir les employés en situation de handicap.

Enfin, il convient également de souligner que les répondants au sondage mentionnent le plus souvent comme dernier commentaire que leur entreprise met l'accent sur l'embauche du candidat le plus qualifié, peu importe son identité, y compris les personnes qui s'identifient comme ayant un handicap. Ces commentaires étaient généralement formulés dans un contexte positif, en mettant l'accent sur le fait que ces entreprises ne faisaient pas de discrimination. Cependant, les commentaires ont également mis en évidence le fait que de nombreuses entreprises n'estimaient pas nécessaire ou même approprié de favoriser ou de cibler un groupe en particulier, y compris les personnes en situation de handicap. Voici un exemple de ce type de commentaire :

> *« J'embaucherais n'importe qui, peu importe ses antécédents. Les gens sont des gens pour moi. Si la personne est motivée et prête à apprendre, je l'embaucherais. J'augmenterais sa rémunération en fonction de sa contribution à la croissance de l'entreprise. Si quelqu'un crée de la valeur pour l'entreprise, je lui rendrai. C'est donnant-donnant. Je ne peux pas travailler à perte pour que quelqu'un puisse toucher un chèque de paie. » [traduit de l'anglais]*

Les PME ont l'impression qu'elles n'offrent pas de possibilités d'emploi qui conviennent aux personnes en situation de handicap.

Un certain nombre de PME avaient l'impression que les tâches liées à leur entreprise ne convenaient pas aux personnes en situation de handicap. Lorsqu'on a demandé aux répondants du sondage quel était le plus grand défi que leur entreprise devait relever pour embaucher des personnes en situation de handicap, ils ont mentionné le plus souvent que ces dernières ne seraient pas en mesure d'accomplir les tâches propres à leur entreprise ou qu'il serait difficile de trouver des tâches adaptées (à l'employé). Voici quelques exemples de commentaires à ce sujet :

> *« Le rythme de travail est très rapide. Je n'ai jamais pensé à la façon dont nous pourrions intégrer les personnes en situation de handicap à notre effectif. » [traduit de l'anglais]*

> *« Notre travail exige un souci du détail et exige de la force physique. » [traduit de l'anglais]*

> *« Un employé doit être en mesure d'être responsable, de travailler de façon ENTIÈREMENT autonome, de comprendre une variété d'inventaires, de peser et de remplir des sacs avec précision et de suivre des instructions écrites. » [traduit de l'anglais]*

> *« Mon restaurant est un milieu de travail dynamique et le travail est souvent exigeant sur les plans physique, mental et parfois émotionnel. Il m'est difficile de voir la possibilité d'embaucher une personne en situation de handicap, mais je suis ouvert. Il pourrait s'agir de quelqu'un qui joue un rôle de soutien? » [traduit de l'anglais]*

Les participants aux groupes de discussion ont également souligné ces défis en faisant remarquer ce qui suit :

- Il se peut que des personnes en situation de handicap ne présentent pas leur candidature à certaines PME parce que les postes offerts ne sont pas réalistes pour elles. De plus, la crainte de rejet ou de discrimination peut empêcher les personnes en situation de handicap de postuler pour des emplois.

- Dans de nombreuses PME, il n'y a pas beaucoup de postes qui peuvent être facilement et de façon réaliste adaptés aux personnes ayant un handicap physique (par exemple, service de restauration ou production de biens).

- Les employés sont parfois débordés et épuisés par le rythme effréné de certaines PME, et il est difficile de les retenir. Ces réalités peuvent être d'autant plus marquées pour les personnes en situation de handicap.

Ce qui est intéressant, c'est que les mesures d'adaptation les plus souvent mentionnées par les répondants au sondage sur les personnes en situation de handicap étaient des tâches modifiées ou différentes, des heures modifiées et des jours ou des heures de travail réduits, ce qui peut expliquer le fossé entre les entreprises qui veulent embaucher des personnes en situation de handicap, mais qui n'ont pas de taux de réussite élevés à cet égard.

Les PME ont fait part d'un certain nombre de défis à relever pour être plus inclusives en ce qui a trait à leurs caractéristiques commerciales et communautaires.

Les PME ont l'impression que leur propre nature (p. ex., des entreprises et des organisations dont les effectifs et les ressources sont limités) limite l'embauche et la rétention des personnes en situation de handicap. Les participants aux groupes de discussion et les répondants au sondage ont mentionné les points suivants :

- Il peut être difficile pour les PME d'adapter les postes aux personnes en situation de handicap, car elles n'ont peut-être pas le temps, les ressources humaines et les budgets nécessaires pour le faire, et elles sont déjà surchargées. Par exemple, un répondant au sondage a déclaré ce qui suit :

  > *« Nous n'avons pas de processus officiel en place parce que ce n'est pas quelque chose que nous avons géré souvent et qu'il faut beaucoup de temps et d'attention pour le faire. » [traduit de l'anglais]*

- Les employés en situation de handicap peuvent se sentir ciblés s'il y a une politique liée à leur embauche et à leur rétention, surtout s'ils sont les seuls membres du personnel directement touchés par la politique.

- Dans une petite entreprise, il est plus facile de faire des ajustements informels que de rédiger et d'adopter une politique officielle.

- Il peut y avoir des problèmes d'accessibilité dans les immeubles où se trouvent des PME, et il est coûteux pour les entreprises dont les ressources sont limitées d'effectuer des rénovations.

- Pour les PME des collectivités rurales ou éloignées, les problèmes de recrutement et de rétention ont été exacerbés par leur emplacement géographique. Dans de telles collectivités, le recrutement en général peut être difficile, et il faut en premier lieu créer des occasions d'y attirer des gens. De plus, les longues distances pour se rendre sur le lieu de travail et le peu d'options de garde d'enfants créent un besoin d'horaires de travail flexibles (mentionné par trois participants aux groupes de discussion). Un répondant au sondage abonde en ce sens :

  > *« Nous sommes dans une petite collectivité isolée où ces possibilités ne se concrétisent tout simplement pas. » [traduit de l'anglais]*

Les participants aux groupes de discussion et les répondants au sondage ont également souligné qu'ils font face à des défis liés au recrutement et au soutien des personnes en situation de handicap. Parmi les défis les plus fréquents relevés par les répondants au sondage se trouvent le temps nécessaire pour présenter une demande de financement pour des mesures d'adaptation ou des subventions salariales et la complexité de la démarche, suivi du manque de connaissances ou d'information sur l'embauche ou le soutien des personnes en situation de handicap, les difficultés à trouver des personnes en situation de handicap qualifiées et le coût réel des mesures d'adaptation en milieu de travail. Cependant, lorsqu'on a demandé aux répondants du sondage quel était le plus grand défi auquel leur entreprise faisait face en ce qui concerne l'embauche de personnes en situation de handicap, ils ont mentionné le plus souvent la difficulté de trouver des tâches appropriées, une personne qualifiée pour un poste ou la « bonne personne », les difficultés à trouver des personnes en situation de handicap et le fait que les personnes en situation de handicap ne posent pas leur candidature à des postes. Il n'est pas surprenant que, même si les PME veulent apprendre les pratiques exemplaires pour soutenir les employés en situation de handicap, elles ne connaissent souvent pas les mesures à prendre pour y arriver. Certains participants aux groupes de discussion ont élaboré des politiques sur l'inclusion en milieu de travail comme première étape clé pour soutenir les employés en situation de handicap, tandis que d'autres ont mentionné que le fait d'avoir une politique ne mène pas nécessairement à un milieu de travail inclusif ou à des pratiques inclusives.

Les PME soulignent l'importance de mettre l'accent sur les capacités des employés comme facteur clé de réussite dans le recrutement et la rétention d'une main-d'œuvre diversifiée.

Les conversations ouvertes et honnêtes entre les employeurs et les employés en mettant l'accent sur les capacités des employés (sur ce qu'ils peuvent faire plutôt que sur ce qu'ils ne peuvent pas faire) étaient une pratique habilitante qui a souvent été mentionnée parmi les participants aux groupes de discussion qui avaient de l'expérience dans l'embauche de personnes en situation de handicap. Un certain nombre de participants aux groupes de discussion ont déclaré que le fait d'avoir des conversations ouvertes et honnêtes dès le départ, mais aussi de façon continue, avec l'employé au sujet de son rôle et de ses capacités, est une pratique clé qu'ils entreprennent, y compris les ajustements nécessaires. Un participant aux groupes de discussion a déclaré :

> *« Soyez honnête au sujet de ce qui est requis et attendu, de la façon d'y parvenir ensemble, de ce que vous pouvez faire et de vos limitations. Au bout du compte, le travail doit être fait. Je dois connaître vos limitations et j'aimerais que vous m'en fassiez part franchement. Jour après jour, semaine après semaine, soyez disponible pour avoir ces conversations. » [traduit de l'anglais]*

On a également insisté sur le fait que les employés doivent aussi être francs au sujet de leurs capacités lorsqu'ils posent leur candidature à un poste.

Les participants ont aussi mis l'accent sur la communication ouverte entre les employeurs et les employés dans les groupes de discussion. Toutefois, pour que ce genre de communication puisse avoir lieu, les employés éventuels et actuels doivent avoir l'assurance que, s'ils abordent leurs besoins ouvertement, ils ne seront pas pénalisés ou victimes de discrimination de la part des employeurs. Autrement dit, il existe toujours une dynamique de pouvoir entre les employés et les employeurs, même lorsque ces derniers préconisent une communication ouverte et honnête. Une façon de négocier cette dynamique de pouvoir est d'avoir accès à des services d'organismes tiers qui peuvent soutenir l'employé et l'employeur de diverses façons, ce qui intéressait la majorité des participants. Cependant, les PME ne savent souvent pas où chercher les services ou se sentent dépassées par la quantité d'information disponible.

De plus, les participants aux groupes de discussion utilisaient parfois un langage lié aux notions d'altérité qui créait un faux binaire entre les personnes en situation de handicap et les personnes qui ne le sont pas (c.-à-d. « nous » et « les autres »). Les répondants du sondage ont également donné des exemples de ce type d'impression, comme le commentaire suivant :

> *« Nous n'avons pas encore embauché de personnes en situation de handicap, mais nous ne nous y opposons pas. Nous sommes toutefois une entreprise où la main-d'œuvre est fortement sollicitée, et je me demande si une personne en situation de handicap pourrait travailler de façon autonome et répondre aux attentes en matière de rendement. » [traduit de l'anglais]*

Toutefois, la clé d'une approche axée sur l'équité consiste à avoir des pratiques et des mesures d'adaptation différentes en fonction des besoins des gens (c.-à-d. reconnaître que différentes personnes ont des besoins différents en raison des obstacles variés auxquels elles font face). Cette tension indique qu'il est difficile de répondre aux divers besoins des gens tout en ne solidifiant pas les binaires construits socialement et axés sur les capacités et les niveaux de productivité des gens (bien qu'en réalité, la productivité et les capacités existent toujours sur un spectre). Au cœur d'une approche inclusive en matière d'embauche et de rétention, il faut mettre l'accent sur les forces des employés – leurs capacités et leurs compétences – et accorder la priorité à l'écoute des personnes en situation de handicap lorsqu'elles parlent de leurs besoins, tout en ne leur confiant pas exclusivement le fardeau de les faire connaître (c.-à-d. que les

employeurs devraient demander aux employés quels sont leurs besoins dès l'embauche et de façon soutenue par la suite).

Voici quelques-unes des principales pratiques utiles mentionnées par les participants aux groupes de discussion et les répondants au sondage :

- Pratiques visant à s'assurer que leur entreprise s'engage à embaucher des personnes en situation de handicap.
    - Apprendre d'autres entreprises au sujet des politiques et des pratiques d'inclusion en milieu de travail.
    - Établir des partenariats avec des fournisseurs de services, en particulier ceux qui offrent des services de placement pour les personnes en situation de handicap.
- Pratiques liées à la préparation d'une entreprise à embaucher des personnes en situation de handicap.
    - Déterminer les possibilités d'emploi qui seraient appropriées pour les personnes ayant des capacités diverses.
    - Se fier aux recommandations médicales pour comprendre les défis que doivent relever les personnes en situation de handicap et pour faire des choix quant aux mesures d'adaptation à prendre.
- Pratiques liées au recrutement de personnes en situation de handicap.
    - Favoriser une discussion ouverte entre l'employé et l'employeur afin de déterminer les ajustements nécessaires au travail.
    - Envisager des stages rémunérés, des stages coopératifs, des postes occasionnels et des postes personnalisés pour les personnes en situation de handicap.
    - Prévoir une période d'essai pour déterminer si l'embauche convient à la fois à l'employeur et à l'employé et pour déterminer les ajustements nécessaires aux fonctions et aux aménagements physiques.
    - Se fier aux recommandations médicales pour comprendre les défis que doivent relever les personnes en situation de handicap et pour faire des choix quant aux mesures d'adaptation à prendre.
- Pratiques liées au soutien ou à la rétention des personnes en situation de handicap.

- Veiller à ce que les employés en situation de handicap sachent à qui s'adresser pour obtenir le soutien ou les ressources internes nécessaires.
- Être ouvert aux mesures d'adaptation, par exemple, accorder un horaire de travail flexible ou travailler à distance.
- S'assurer que les mesures d'adaptation indiquées sont en place.
- Élaborer des mesures de préparation aux situations d'urgence pour soutenir les personnes en situation de handicap.
- Prévoir une personne de soutien externe qui accompagne l'employé, ce qui aide à lui créer un filet de sécurité.
- Obtenir du financement (subventions salariales) pendant la formation de l'employé.

De nombreuses PME ne savent pas comment embaucher des personnes en situation de handicap et ne sont pas au courant des mesures de soutien offertes. Elles souhaitent également avoir accès à une variété de mesures de soutien et de services au moyen d'un point d'accès unique.

La moitié des répondants (46 %) ont indiqué qu'ils ne connaissaient aucune des ressources présentées dans le sondage vouées à aider les organismes à embaucher des personnes en situation de handicap. Les ressources que les répondants connaissaient le mieux sont les services qui aident les personnes en situation de handicap à s'adapter au milieu de travail, ainsi que les subventions. De plus, l'un des principaux défis relevés par les répondants au sondage est le manque de connaissances et d'information sur l'embauche ou le soutien des personnes en situation de handicap.

Certains des participants aux groupes de discussion ont également indiqué qu'ils ne connaissent pas les services locaux à leur disposition pour appuyer le recrutement, l'embauche et la rétention des personnes en situation de handicap. Ils estimaient que la recherche de cette information était une tâche monumentale en raison d'un manque de temps pour parcourir tous les renseignements existants. Deux participants ont dit que les fournisseurs de services aux personnes en situation de handicap qu'ils connaissent sont toujours complets et n'ont pas de place pour les nouveaux employeurs dans leurs programmes. Un participant a cité en exemple qu'il était censé recevoir l'aide d'un fournisseur de services, mais que personne de l'organisme ne s'est présenté au moment prévu.

On a également demandé aux répondants d'indiquer leur intérêt à en apprendre davantage sur différents sujets liés à l'embauche de personnes en situation de handicap. Les répondants au

sondage et les participants aux groupes de discussion s'intéressaient à divers services, comme les questions juridiques liées à l'embauche de personnes en situation de handicap, la création de milieux de travail inclusifs et les avantages d'embaucher des personnes en situation de handicap du point de vue des affaires. Cependant, les répondants au sondage et les participants aux groupes de discussion ont souligné qu'ils veulent surtout en apprendre davantage sur les fournisseurs de services dans leur collectivité et plus particulièrement sur la façon de jumeler les candidats à des emplois et d'obtenir des conseils sur les mesures d'adaptation. Les participants aux groupes de discussion ont également souligné qu'ils veulent des services pour les aider à recruter localement. Certains employeurs ont fait remarquer que même s'il semble y avoir beaucoup de services une fois les gens embauchés, il y a une pénurie de services de recrutement pour les PME dans leurs collectivités. Le soutien aux nouveaux employés, comme l'établissement de routines, qui sont particulièrement importantes pour les personnes ayant un handicap cognitif, a également été désigné comme un service important.

On a aussi demandé aux répondants d'indiquer quel type d'aide serait le plus utile pour leur entreprise en ce qui concerne le recrutement et la rétention des personnes en situation de handicap. Les deux formes d'aide les plus souvent mentionnées étaient des subventions salariales et un soutien financier pour les mesures d'adaptation en milieu de travail. Le soutien financier a également été mentionné par les participants aux groupes de discussion. Fait intéressant, l'un des défis les plus fréquemment relevés par les répondants au sondage était le temps nécessaire pour présenter une demande de financement pour des mesures d'adaptation ou des subventions salariales et la complexité de la démarche, ainsi que le coût réel des mesures d'adaptation en milieu de travail. Quelques participants aux groupes de discussion ont également mentionné qu'un soutien financier pour des mesures d'adaptation de l'environnement serait utile pour les PME, comme l'installation de rampes d'accès pour fauteuils roulants.

Les répondants au sondage ont souvent mentionné qu'un site Web central offrant des conseils et des réponses aux questions sur les politiques et les pratiques d'emploi inclusives serait la source d'information la plus utile pour en apprendre davantage sur l'embauche de personnes en situation de handicap. De plus, un point d'accès unique aux ressources était une suggestion courante des participants aux groupes de discussion. Souvent, les PME doivent avoir accès aux services de divers fournisseurs, et il peut être fastidieux de faire des demandes à chacun d'entre eux pour des employeurs qui sont déjà à court de ressources et de temps. Les participants aux groupes de discussion et les répondants au sondage ont indiqué qu'un point d'accès unique simplifierait le processus et rendrait l'information plus facilement accessible.

Les répondants au sondage ont mentionné d'autres sources de renseignements utiles comme la possibilité d'apprendre d'autres entreprises, des modules de formation en ligne, des manuels et des guides de ressources imprimés ou en ligne, ainsi que des webinaires et des discussions en direct. Les campagnes dans les médias sociaux et les infolettres étaient les sources les moins souvent mentionnées par les répondants.

La pandémie de COVID-19 a eu une incidence sans précédent sur la capacité des PME à embaucher et à retenir des employés en raison de l'incertitude et des difficultés à trouver des employés qualifiés.

Un tiers des répondants au sondage (36 %) ont déclaré que leur entreprise avait mis à pied des employés en raison de la COVID-19 et près de la moitié des répondants (45 %) ont indiqué que leur entreprise connaîtra une pénurie de main-d'œuvre au cours des cinq prochaines années. De plus, près des trois quarts des répondants (74 %) ont indiqué qu'il est difficile de recruter des employés dont les compétences sont essentielles à la mission et à la croissance de leur entreprise. Les aspects de la pandémie qui ont eu la plus grande incidence sur les employés, selon les répondants au sondage, étaient l'adaptation aux modalités de télétravail, le rendement au travail, la santé physique et l'adaptation aux modalités de travail sur place.

En ce qui concerne les apprentissages des entreprises pendant la pandémie en matière d'embauche inclusive, les répondants au sondage ont le plus souvent mentionné les défis liés à la recherche de travailleurs en général et pas seulement de personnes en situation de handicap. Parmi les autres domaines mentionnés par les répondants au sondage, il y a la souplesse avec le personnel et les modalités de travail flexibles, la mise en œuvre de pratiques d'inclusion en général et la nécessité de travailler avec les employés avec compassion, appréciation, patience et dans un milieu de travail positif. Un répondant au sondage a déclaré ce qui suit :

> *« J'ai constaté qu'il y avait plus de gens ayant des antécédents variés qui étaient prêts à postuler à un poste et à travailler pour nous. De plus, ils arrivaient plus souvent en entrevue avec des compétences pertinentes et adaptées à l'emploi. » [traduit de l'anglais]*

Enfin, la plupart des répondants au sondage ont indiqué que leur entreprise souhaiterait recruter dans des groupes méritant l'équité afin de répondre aux besoins d'embauche.

On a également demandé aux répondants s'ils avaient observé des répercussions de nature ou d'ampleur différentes de la COVID-19 sur les employés qui s'identifient comme faisant partie d'un groupe méritant l'équité. Plus des deux tiers ont déclaré que la COVID-19 avait eu des répercussions de nature ou d'ampleur différentes sur les femmes, tandis qu'un quart ont plutôt mentionné les personnes en situation de handicap. On leur a aussi demandé de fournir des exemples précis de la façon dont les groupes méritant l'équité ont été touchés par la pandémie de COVID-19. Les obligations familiales et de garde d'enfants étaient deux des trois principaux défis mentionnés par les répondants, probablement associés aux expériences des employés qui s'identifient comme des femmes. La santé mentale est le deuxième exemple le plus souvent mentionné de l'incidence de la COVID-19 sur les groupes méritant l'équité. Les autres domaines rapportés par les répondants étaient les restrictions liées à la COVID-19, la réduction des heures de travail et des possibilités d'emploi, de même que l'isolement.

Les répondants au sondage et les participants aux groupes de discussion ont fait remarquer que la Prestation canadienne d'urgence (PCU) compliquait l'embauche d'employés en général, car il était plus facile pour les gens de rester à la maison plutôt que de chercher du travail. Cependant, certains participants aux groupes de discussion ont reconnu que les personnes qui recevaient la PCU n'étaient pas admissibles à d'autres sources de revenus. Par conséquent, les gens qui voulaient chercher du travail ne pouvaient pas le faire, ce qui a eu un effet particulier sur les petites entreprises qui cherchaient à recruter et à embaucher. Comme l'a dit un participant :

> *« Les mesures de soutien du gouvernement [liées à la pandémie] étaient là pour les bonnes raisons, mais elles nuisaient aux petites entreprises. » [traduit de l'anglais]*

Les PME ont également dû composer avec beaucoup d'incertitude au cours des deux dernières années, ce qui a eu une incidence sur le recrutement et l'embauche. Deux participants aux groupes de discussion ont mentionné que leur entreprise a dû fermer ses portes au début de la pandémie et qu'ils ont dû mettre à pied leur personnel. Ces entreprises sont encore en train de récupérer leurs pertes et n'ont pas été en mesure d'embaucher de nouveaux employés au cours des deux dernières années. La pandémie, qui se poursuit, a également rendu la planification difficile pour les PME, car la situation est en constante évolution et il est difficile de prévoir ce qu'elle sera dans six mois.

La pandémie a également causé des problèmes de rétention des employés. Les participants aux groupes de discussion ont fait remarquer que les employés qui ont des problèmes de santé, qui sont âgés ou dont les membres de la famille sont immunovulnérables ou âgés peuvent être hésitant à travailler à l'extérieur de la maison en raison de la peur et du malaise à l'idée d'être près d'autres personnes. De plus, environ quatre participants ont souligné les répercussions de la pandémie sur les employés aux prises avec des problèmes de santé mentale, dont le stress a exacerbé les difficultés. Un participant a également souligné que pour l'un de ses employés ayant un handicap auditif, les masques ont rendu difficile la lecture sur les lèvres, une pratique essentielle qui l'aide à communiquer avec les clients.

Cependant, certains participants aux groupes de discussion ont mentionné les occasions qui émergent de la pandémie. Ils ont indiqué que le passage au télétravail a peut-être rendu certains emplois plus accessibles aux personnes en situation de handicap, puisqu'elles ont pu organiser leur espace de travail à la maison comme il leur convient le mieux. Le télétravail a peut-être aussi permis un meilleur équilibre travail-vie personnelle, grâce à sa souplesse intrinsèque. Cependant, un participant était conscient que le passage au virtuel avec la pandémie pourrait désavantager certains employés qui n'ont pas accès à Internet. Un autre participant a fait remarquer que le passage au virtuel a ouvert des possibilités de télétravail pour les employés de divers secteurs, ce qui pourrait avoir une incidence sur la capacité des PME des régions rurales et éloignées à recruter et à retenir des employés locaux pour des postes en personne.

Deux PME ont également souligné qu'elles avaient démarré leur entreprise pendant la pandémie, ce qui pourrait leur avoir profité, car elles ont bâti leur entreprise en s'adaptant au contexte de la pandémie. Cela leur a peut-être donné un avantage sur les entreprises qui ont dû adapter leurs pratiques en fonction de la pandémie.

CONSTATATIONS : PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

La pandémie de COVID-19 a grandement exacerbé les difficultés financières et professionnelles des personnes en situation de handicap.

La plupart des répondants[2] ont déclaré un faible revenu, un emploi précaire et une absence de lien avec le marché du travail. Parmi les répondants qui ont déclaré un revenu, la plupart ont dit avoir gagné moins de 29 000 $ au cours de la dernière année. De plus, 10 % des répondants ont déclaré n'avoir aucun revenu personnel. Environ la moitié des répondants au sondage (45 %) ont mentionné qu'ils ne travaillent pas actuellement, et 7 % n'ont jamais travaillé.

Les répondants au sondage qui travaillent ou qui ont travaillé dans le passé ont précisé que leur emploi était précaire. Ceux qui occupent actuellement un emploi travaillent en moyenne 23 heures par semaine. De plus, environ les deux tiers des répondants au sondage ont mentionné travailler à temps partiel (58 %) et un tiers ont souligné que leur emploi n'est pas permanent (33 %). Les répondants au sondage ayant un handicap cognitif étaient beaucoup moins susceptibles de travailler à temps plein, et seulement un tiers d'entre eux ont déclaré avoir un emploi à temps plein comparativement aux deux tiers des répondants ayant un handicap physique seulement.

Le sondage a également indiqué que de nombreuses personnes en situation de handicap ne ressentent pas de lien fort d'appartenance au marché de l'emploi, en particulier parmi les populations qui méritent l'équité, et que cette situation a été exacerbée par la pandémie de COVID-19. La moitié des répondants au sondage (53 %) ont déclaré occuper leur poste depuis moins d'un an, ce qui montre la non-permanence de leur situation d'emploi. De plus, les deux tiers des répondants ayant un emploi (63 %) ont mentionné avoir eu au moins une période de chômage au cours des cinq dernières années, et dans l'ensemble les répondants ont rapporté avoir été au chômage pendant une moyenne de 25 mois.

Les répondants au sondage ont également éprouvé des difficultés importantes à progresser dans leur emploi. Environ les trois quarts (72 %) ont déclaré que cela était difficile ou très difficile. De plus, environ la moitié des répondants au sondage ont indiqué que leur handicap a une incidence sur la quantité de travail (48 %) ou le type de travail (53 %) qu'ils peuvent faire. Malgré ces difficultés, la plupart des répondants au sondage ayant des antécédents d'emploi (71 %) ont déclaré être très satisfaits ou satisfaits de leur emploi. Cependant, comme on pouvait s'y attendre, les répondants qui travaillent actuellement étaient plus susceptibles d'avoir rapporté

[2] Les résultats de cette section proviennent du sondage auprès des personnes en situation de handicap. Ainsi, le terme « répondant » désigne les personnes en situation de handicap.

être très satisfaits que les répondants qui ne travaillent pas actuellement, mais qui ont travaillé dans le passé.

La moitié des répondants ont également indiqué que leur situation d'emploi avait été grandement touchée par la COVID-19, et ce, de différentes façons. De ce nombre, environ un cinquième ont déclaré avoir été mis à pied en raison de la COVID-19 ou avoir vu leurs heures réduites, et un dixième ont déclaré avoir cessé de travailler pendant la pandémie. Par exemple, un répondant au sondage a déclaré :

> *« J'ai été embauché dans une entreprise au début de la pandémie et, quelques jours après mon embauche, l'entreprise a été fermée en raison de la COVID-19. Je n'ai donc pas eu la chance de commencer à travailler à cet emploi. » [traduit de l'anglais]*

Les défis que les répondants sont les plus susceptibles de vivre tout au long de la pandémie de COVID-19 sont liés à la santé mentale, à l'isolement social ou familial et aux finances personnelles. Comme l'a expliqué un répondant au sondage :

> *« En effet, lorsque la pandémie s'est déclenchée, ma santé mentale s'est détériorée et je n'étais pas motivé à chercher du travail. Puis, quand est venu le temps de trouver un emploi, il y a eu toutes ces restrictions, et ma santé mentale s'est détériorée encore plus. C'était très décourageant de chercher et de sentir que je pouvais trouver un emploi parce que j'avais des problèmes de santé mentale ou physique. » [traduit de l'anglais]*

Parmi les autres problèmes mentionnés par les répondants au sondage, on trouve l'accès aux services en personne, la peur d'être en public et la santé physique. De plus, les répondants qui s'identifient à un genre autre que masculin ou féminin étaient plus susceptibles que les femmes ou les hommes d'avoir déclaré avoir éprouvé des difficultés liées à la COVID-19. Cette situation est également semblable pour les répondants qui se sont identifiés comme appartenant à la communauté LGBTQ2S+ par rapport aux autres répondants.

Toutefois, il est important de noter que lorsqu'on leur demande de fournir des exemples de l'incidence de la COVID-19 sur leur vie, le quart des répondants mentionnent des résultats positifs comme l'autoperfectionnement, l'augmentation des possibilités d'emploi et le renforcement des liens sociaux. Les répondants ont également fourni des exemples négatifs comme l'isolement, l'incidence sur la vie sociale, la santé mentale, l'anxiété et les difficultés à chercher du travail et à trouver un emploi.

Enfin, les répondants ont indiqué qu'un certain nombre de services auxquels ils ont normalement accès ont été touchés par la COVID-19. Les éléments mentionnés le plus souvent étaient des difficultés à obtenir des rendez-vous médicaux, des diagnostics et des médicaments, des rendez-vous médicaux en personne et des services d'aide à l'emploi.

Bien que les employeurs soient généralement conscients des handicaps de leurs employés et que les personnes en situation de handicap demandent généralement les mesures d'adaptation dont elles ont besoin, les membres des groupes méritant l'équité sont moins susceptibles de demander ou de recevoir les mesures d'adaptation nécessaires.

La plupart des répondants au sondage (84 %) ont déclaré que leur employeur était au courant de leur handicap. Cependant, les personnes de groupes de minorités visibles sont légèrement moins susceptibles que les personnes qui se sont identifiées comme blancs ou Autochtones d'avoir déclaré que leur employeur est conscient de leur handicap. Les mesures d'adaptation les plus souvent requises et offertes aux répondants étaient des tâches et des responsabilités modifiées ou différentes, des heures ou des jours de travail modifiés ou encore des heures de travail réduites. La moitié des répondants (45 %) ont déclaré avoir besoin de certaines mesures d'adaptation, et la plupart (79 %) ont indiqué en avoir demandé à leur employeur. Cependant, les répondants qui se sont identifiés comme blancs ont déclaré avoir demandé des mesures d'adaptation plus souvent que les répondants qui se sont identifiés comme Autochtones ou membres de minorités visibles.

Les principales raisons invoquées par les répondants au sondage pour ne pas discuter de mesures d'adaptation avec un employeur étaient liées à l'inconfort à soulever ces questions auprès des employeurs, notamment le malaise à parler à un employeur, le manque perçu d'ouverture de la part de l'employeur, le manque de sensibilisation et de compréhension de l'employeur, et le fait de ne pas vouloir causer de problèmes. Ce malaise peut expliquer pourquoi les groupes méritant l'équité sont moins susceptibles de demander des mesures d'adaptation. Les principales raisons pour lesquelles les répondants ont déclaré qu'ils n'avaient pas reçu de mesures d'adaptation étaient que leur employeur ou leur superviseur avait refusé leur demande, que l'employeur n'était pas au courant des mesures d'adaptation requises, qu'elles n'étaient pas possibles en raison du type de travail et qu'elles étaient trop coûteuses.

Les personnes en situation de handicap font face à une variété de défis liés à l'emploi, et les groupes méritant l'équité affrontent encore plus de défis et sont plus susceptibles de trouver les mesures de soutien utiles.

Environ les deux tiers (62 %) des répondants au sondage ont déclaré faire face à un certain nombre de défis différents liés à l'emploi, et la plupart ont souligné avoir de la difficulté à trouver du travail. Parmi les défis liés à l'emploi les plus signalés se trouvaient le fait de ne pas savoir quels services sont offerts à l'extérieur de leur milieu de travail, le manque de souplesse à l'égard des mesures d'adaptation en raison de la nature de l'emploi et le manque de sécurité d'emploi et de permanence.

En ce qui concerne les problèmes pendant la recherche d'emploi, les répondants ont mentionné les difficultés liées à la recherche d'emplois qui correspondent à leurs compétences et à leurs

champs d'intérêt et qui offrent une souplesse ou des mesures d'adaptation adéquates, ainsi qu'à la capacité de trouver des employeurs qui ont de l'expérience dans l'embauche de personnes en situation de handicap. Toutefois, lorsqu'on leur a demandé précisément quels défis leur handicap pose pour trouver du travail, la plupart des répondants ont mentionné l'anxiété, la dépression ou la santé mentale. Par exemple, un répondant au sondage a déclaré :

> *« En raison de mon anxiété, j'avais souvent peur de postuler auprès d'employeurs parce que je ne sais pas comment ils finiront par me traiter en raison de mon handicap. » [traduit de l'anglais]*

Les mesures de soutien de l'employeur mentionnées comme étant les plus utiles étaient liées aux communications, comme des vérifications régulières et de la rétroaction de la part du superviseur, des politiques, des pratiques et des ressources de formation en matière de milieu de travail inclusif, ainsi que des discussions avec l'employeur au sujet des mesures d'adaptation en milieu de travail. En ce qui concerne le soutien des fournisseurs de services, les répondants soulignaient principalement l'utilité de l'aide pour les mesures d'adaptation et de celle pour la transition à l'emploi sous forme de vérifications régulières et de mentorat ou d'encadrement.

Les personnes en situation de handicap qui se sont identifiées comme appartenant à d'autres groupes méritant l'équité étaient plus susceptibles d'avoir signalé qu'elles faisaient face à des difficultés et que des mesures de soutien seraient utiles. Les répondants dont le genre est autre que féminin ou masculin, ainsi que les femmes, sont plus susceptibles que les hommes d'avoir déclaré des difficultés d'emploi. De même, les répondants qui se sont identifiés comme appartenant à la communauté LGBTQ2S+ sont plus susceptibles que les autres d'avoir rapporté des difficultés liées à l'emploi. Il en est de même pour les personnes membres de minorités visibles par rapport aux personnes qui s'identifient comme blancs ou Autochtones. De plus, les répondants qui se sont identifiés à un genre autre que féminin ou masculin et les femmes étaient plus susceptibles que les hommes d'avoir déclaré avoir de la difficulté à trouver du travail.

Les groupes méritant l'équité étaient également plus susceptibles d'avoir souligné que des mesures de soutien seraient utiles. Les répondants qui se sont identifiés à un genre autre que masculin ou féminin sont plus susceptibles que les hommes ou les femmes d'avoir indiqué que des mesures de soutien de l'employeur seraient utiles.

Les personnes en situation de handicap ont parlé de la valeur du travail non rémunéré; cependant, la possibilité de faire du bénévolat a été grandement touchée par la pandémie de COVID-19.

Le quart des répondants (27 %) ont déclaré faire du travail non rémunéré au moment du sondage, et ils ont indiqué qu'ils le faisaient principalement pour aider d'autres personnes, acquérir de nouvelles compétences et contribuer à leur collectivité ou à une cause. De plus, les principaux avantages soulignés étaient que le bénévolat leur offrait un sentiment d'utilité, la

possibilité d'aider d'autres personnes, la capacité d'acquérir de nouvelles compétences et l'occasion de rencontrer de nouveaux amis et collègues.

Toutefois, la pandémie de COVID-19 a eu une incidence très importante sur les activités de travail non rémunéré de la moitié des répondants. De ce nombre, les deux tiers (65 %) ont déclaré que leur bénévolat avait été reporté, annulé ou réduit. Cependant, un dixième d'entre eux ont signalé un aspect positif de la pandémie, comme le fait que leurs responsabilités ou leurs heures de bénévolat avaient en fait augmenté.

La santé mentale et la fatigue sont des facteurs clés de la vie qui ont une incidence sur l'emploi des personnes en situation de handicap, et les groupes méritant l'équité sont plus susceptibles de signaler qu'ils font face à des défis.

Les répondants ont signalé un certain nombre de facteurs – principalement la santé mentale et les niveaux de fatigue et d'énergie – qui ont une incidence sur leur travail et leur capacité de trouver un emploi. La santé physique était également considérée comme importante, suivie du manque de transport et des responsabilités parentales ou familiales.

Les répondants qui se sont identifiés à un genre autre que masculin ou féminin étaient plus susceptibles que les femmes ou les hommes d'avoir souligné que certains aspects de leur vie avaient une incidence sur leur emploi. Cette situation était semblable pour les répondants qui se sont identifiés comme appartenant à la communauté LGBTQ2S+ par rapport aux autres répondants. De plus, ceux qui se sont identifiés à un genre autre que masculin ou féminin et les femmes étaient plus susceptibles que les hommes d'avoir déclaré qu'ils avaient des problèmes liés à la recherche d'emploi.

CONCLUSION ET DOMAINES DE RECHERCHE FUTURS

Les résultats de la présente recherche montrent qu'il y a de nombreux défis à relever et de nombreuses possibilités liés à l'embauche et à la rétention de personnes en situation de handicap par les PME. Ces dernières souhaitent embaucher des personnes en situation de handicap, mais elles n'ont pas toujours les ressources ou les connaissances nécessaires quant aux pratiques d'embauche inclusives. Les PME ont besoin de plus de soutien concret, centralisé et communautaire et elles en veulent, mais elles ne savent pas toujours où trouver les services. En même temps, les personnes en situation de handicap ont été grandement touchées par la pandémie de COVID-19 et sont à la recherche d'employeurs qui peuvent comprendre le stress et l'anxiété qu'elles vivent en raison de leur handicap et des complications liées à la pandémie. Le renforcement des possibilités de communication ouverte et honnête entre les employeurs et les employés en situation de handicap actuels ou potentiels permettrait aux deux parties de mieux négocier une relation de travail positive et durable.

Voici quelques sujets de recherche supplémentaires qui ont été cernés dans le cadre de ce projet.

- Les PME veulent recevoir du soutien pour embaucher et retenir des personnes en situation de handicap, mais elles ont de la difficulté à trouver le soutien dont elles ont besoin. Elles ont exprimé un vif désir d'avoir accès à des services dans leur collectivité et de recevoir des services par l'entremise d'un point d'accès unique. Une prochaine recherche pourrait se concentrer sur la façon de rendre l'accès aux services moins déroutant pour les PME et de mettre en évidence les services qui peuvent être coordonnés pour offrir un soutien plus intégré.

- Les facteurs liés aux collectivités rurales créent des défis uniques pour les PME en ce qui a trait à l'embauche et à la rétention de personnes en situation de handicap, ainsi qu'à l'accès aux services de soutien. Il est important de mieux comprendre les besoins des entreprises rurales en matière de soutien, les types d'aide offerts dans les collectivités et la façon dont les PME peuvent tirer parti du soutien existant dans leurs collectivités et dans les grands centres.

- Bien que la plupart des PME indiquent qu'elles adoptent des pratiques d'emploi inclusives, seule une minorité d'entre elles ont eu l'occasion d'adopter des politiques écrites en matière de milieu de travail inclusif. Les entreprises les plus petites, en particulier, n'ont souvent pas les ressources ou les connaissances nécessaires pour élaborer des politiques écrites. D'autres recherches sont nécessaires pour comprendre la relation entre les politiques et les pratiques écrites des PME, ainsi que le soutien dont les petites entreprises ont besoin pour les élaborer.

- Des horaires, des tâches et des milieux de travail flexibles sont essentiels pour permettre aux personnes en situation de handicap de réussir sur le marché de l'emploi. Les PME ont de la difficulté à comprendre comment faire cadrer leurs activités professionnelles avec les besoins des personnes en situation de handicap, tandis que ces dernières insistent sur l'importance de la souplesse pour leur efficacité dans l'emploi. D'autres recherches sont nécessaires pour mieux comprendre comment des horaires, des tâches et des environnements de travail flexibles, y compris des options de télétravail, peuvent profiter à la fois aux entreprises et aux personnes en situation de handicap.

- Des conversations ouvertes et honnêtes entre les employeurs et les employés, qui mettent l'accent sur les capacités de ces derniers, sont jugées essentielles pour établir des relations de confiance qui permettent de considérer le milieu de travail comme un endroit sûr. Pour ce faire, il faut des conversations ouvertes et honnêtes avec l'employé au sujet de son rôle et de ses capacités dès le début et de façon soutenue par la suite. D'autres recherches peuvent mener à une meilleure compréhension des éléments clés de cette approche et des moyens pour aider les employeurs à intégrer une démarche axée sur les forces dans leurs pratiques et leurs politiques.

- Il est essentiel de comprendre l'incidence de l'intersectionnalité pour mieux comprendre les expériences des personnes en situation de handicap. Les identités sociales jouent un rôle important dans l'ampleur et le type des défis auxquels les personnes en situation de handicap font face en matière d'emploi, ainsi que dans l'étendue et le type des services dont elles ont besoin. D'autres recherches peuvent permettre de mieux comprendre les liens mutuels entre les différentes identités sociales et la façon dont les employeurs peuvent soutenir les employés dans ce contexte.

- Les problèmes de santé mentale, comme l'anxiété, le stress, l'isolement et la dépression, sont un défi majeur pour les personnes en situation de handicap et ont une grande incidence sur leur capacité à trouver et à conserver un emploi. Ces problèmes ont été grandement exacerbés tout au long de la pandémie. Comme il s'agit d'un enjeu crucial, d'autres recherches sont nécessaires pour mieux comprendre les besoins des personnes en situation de handicap en matière de santé mentale en milieu de travail et la meilleure façon dont les fournisseurs de services peuvent soutenir les employeurs dans ce domaine.

- Il est évident que la pandémie a eu d'immenses répercussions sur les personnes en situation de handicap, et il est évident que les femmes, les personnes membres de minorités visibles, les personnes LGBTQ2S+ et les peuples autochtones ont fait face à des défis particuliers. Ce qui l'est moins, c'est la façon dont les employeurs peuvent mieux soutenir les personnes en situation de handicap en cette période difficile. D'autres recherches sont nécessaires pour mieux comprendre comment les employeurs peuvent établir des relations de confiance avec

les groupes méritant l'équité afin que l'employé et l'employeur puissent mieux comprendre les besoins de chacun.

RÉFÉRENCES

Gignac, M. A. M. et coll. (2021). Impacts of the COVID-19 Pandemic on Health, Financial Worries, and Perceived Organizational Support among People Living with Disabilities in Canada, Disability and Health Journal, vol. 14 n° 4, 101161, doi.org/10.1016/j.dhjo.2021.101161

Morris, S. P. et coll. (2018). Un profil de la démographie, de l'emploi et du revenu des Canadiens ayant une incapacité âgés de 15 ans et plus, 2017, https://publications.gc.ca/collections/collection_2018/statcan/89-654-x/89-654-x2018002-fra.pdf

Morris, S. P. (2019). Mesures d'adaptation en milieu de travail pour les employés ayant une incapacité au Canada, 2017. https://epe.lac-bac.gc.ca/100/201/301/weekly_acquisitions_list-ef/2019/19-39/publications.gc.ca/collections/collection_2019/statcan/89-654-x2019001-fra.pdf

Saba, T., Blanchette, S. et Kronfli, C. (2021). Soutenir l'entrepreneuriat et les PME : un programme postpandémie pour les compétences et la formation, https://ppforum.ca/wp-content/uploads/2021/06/Soutenir-l%E2%80%99entrepreneuriat-et-les-PME-PPF-Juin2021-FR.pdf

OTTAWA • VANCOUVER • CALGARY • HALIFAX

HAMILTON • LONDON • MONCTON • MONTRÉAL

REGINA • ST. JOHN'S • TORONTO • WINNIPEG

www.srdc.org • 1 866 896 7732 • info@srdc.org

SRDC SINCE 1991 DEPUIS SRSA

INNOVATION • EXPERIMENTATION • EVALUATION