

Universal accessibility in supermarkets and pharmacies in Quebec

Aurélie Lebrun, PhD, Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, Montreal, Quebec (presenter).

The mission of the Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse is to ensure the promotion and respect for the principles contained in the Charter of Human rights and freedoms. Between September 2009 and March 2010, the Commission has observed a significant increase in complaints, which the object concerned specifically the accessibility of banking payment terminals. During the year 2011-2012, the Commission received 353 complaints of discrimination based on disability or the means to compensate for the disability.

In this context, the Commission has developed a project to raise awareness of the main supermarket chains and pharmacies of Quebec in respect of the right to equality for persons with disabilities so that they make their businesses accessible. According to the Charter, persons with disabilities are entitled to the same treatment and the same access to services and goods than the general population. Businesses have the obligation to guarantee access to all.

As a first step, in 2011, a partial audit of the accessibility of shops (pharmacies and supermarkets) was made. Persons with disabilities visited 52 businesses in several cities in Quebec and assessed several dimensions of accessibility of these businesses.

As a result of these audits, a portrait of the lack of accessibility of these businesses was presented to each head of the (supermarket and pharmacy) chains involved. The Commission then asked them to commit to six points. In order to measure the scope of these commitments, the Commission returned in 2014 to the stores to check if noticeable improvements had been made. The Commission has also collected the testimonies of various people with disabilities on their shopping experiences in these supermarkets and pharmacies.

Accessibilité universelle dans les supermarchés et pharmacies du Québec

Aurélie Lebrun, PhD, Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, Montréal, Québec (présentatrice).

La Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse a pour mission de veiller à la promotion et au respect des principes contenus dans la Charte des droits et libertés de la personne. Entre septembre 2009 et mars 2010, la Commission a observé un accroissement significatif des plaintes, dont l'objet concernait plus particulièrement l'accessibilité des terminaux de paiement bancaire. Durant l'année 2011-2012, la Commission a reçu 353 plaintes de discrimination fondée sur le handicap ou sur le moyen pour pallier le handicap.

Dans ce contexte, la Commission a développé un projet pour sensibiliser les principales chaînes de supermarchés et pharmacies du Québec au respect du droit à l'égalité pour les personnes en situation de handicap afin qu'elles rendent leurs commerces accessibles. Selon la Charte, les personnes en situation de handicap ont droit au même traitement et au même accès aux services et aux biens que l'ensemble de la population. Les commerçants ont ainsi l'obligation de garantir l'accès à tous.

Dans un premier temps, en 2011, une vérification partielle de l'accessibilité de commerces (pharmacies et supermarchés) a été effectuée. Des personnes en situation de handicap se sont rendues dans 52 commerces dans plusieurs villes du Québec et ont évalué plusieurs dimensions de l'accessibilité de ces commerces.

À la suite de ces vérifications, un portrait du manque d'accessibilité de ces commerces a été présenté à chaque responsable des chaînes concernées. La Commission leur a alors demandé de s'engager sur six points. Afin de mesurer la portée de ces engagements, la Commission est retournée, en 2014, dans les commerces pour vérifier si des améliorations perceptibles avaient été apportées. La Commission a également recueilli les témoignages de diverses personnes en situation de handicap sur leurs expériences de magasinage dans ces supermarchés et pharmacies.