

Discussion au sujet de la certification sur l'accessibilité avec Community Living, le groupe de Toronto axé sur l'autonomie sociale

12 janvier 2016

Tracy et Sarah de Deloitte ont organisé une vidéoconférence avec un groupe de 11 défenseurs de l'autonomie sociale avec une déficience intellectuelle. Deloitte voulait s'entretenir avec ce groupe au sujet de la certification sur l'accessibilité qui pourrait rendre leurs communautés plus accessibles et entendre leurs opinions sur l'accessibilité dans leur quotidien.

La certification et l'accessibilité

La certification serait :

- un moyen différent, à part la loi, de rendre les commerces plus inclusifs
 - la loi fait faire des choses aux gens en les y obligeant
 - la certification ferait en sorte que les commerces et autres endroits dans la communauté adhèreraient à l'accessibilité de leur propre gré
- un moyen pour que les endroits dans la communauté puissent montrer qu'ils sont accessibles

Le groupe a dit qu'il veut s'assurer que le programme aura un impact. Même si ce n'est pas enchâssé dans la loi, les commerces ne devraient pas ignorer les gens avec des déficiences intellectuelles.

Le groupe a aussi fait valoir que l'accessibilité est un concept différent pour tous. L'accessibilité est :

- l'accueil des clients par un commerce
- le service au client
- le sentiment des gens lorsqu'ils vont au magasin, un restaurant ou un hôtel

Définition de l'accessibilité :

- pour les gens avec des déficiences intellectuelles, être capable de comprendre une affiche, un service ou ce qu'on leur dit
- si l'on considère les gens avec plus d'une déficience, par exemple, on pourrait avoir une combinaison d'une personne en fauteuil roulant avec un retard intellectuel

L'accessibilité implique l'inclusion de tous, peu importe leurs capacités.

L'accessibilité dans la communauté

Le groupe a produit des exemples d'endroits dans la communauté qui devraient être accessibles :

- Chalet suisse
- Tim Hortons
- la salle d'entraînement
- le McDonald
- le centre d'achat

- la station de métro
- la banque

Par exemple, quand vous allez au Tim Hortons, savez-vous ce qu'il y a au menu? Qu'arrive-t-il si vous ne pouvez pas le lire? Un gestionnaire pourra-t-il(elle) vous l'expliquer?

La forme que pourrait prendre la certification

Le groupe s'est entretenu sur un système de certification inclusif. Par exemple :

- Le Tim Hortons a des cartes d'évaluation pour que les gens leur fassent savoir comment ils font leur travail. Qu'arrive-t-il si vous ne pouvez pas écrire? Et si vous ne pouvez pas parler à un employé?
- Vous pourriez évaluer un commerce avec des étoiles pour montrer s'il est accessible : cinq étoiles si vous vous êtes senti valorisé ou une étoile si quelqu'un vous a manqué de respect. Le groupe n'a pas jugé que ce système était accessible puisque des étoiles n'auraient pas le même sens pour tous.
- Plutôt que des mots ou des étoiles, les commerces pourraient utiliser des visages souriants, une carte à bande magnétique, ou des images pour montrer à quel point ils sont accessibles.

La certification serait dédiée aux commerces dans votre communauté :

- Par exemple, vous pourriez évaluer le Tim Hortons dans votre communauté plutôt que tous les Tim Hortons au Canada
- Un système de certification pourrait aussi permettre aux gens de savoir si un commerce démarre bien, mais se détériore par la suite ou devient moins accessible

Bien plus important, le groupe voulait pouvoir décider lui-même si un commerce était accessible plutôt que de laisser d'autres gens le décider. Il est important qu'ils puissent parler de leur expérience.

Lorsque les gens se sentent inclus

La discussion s'est terminée sur une question très importante : quels éléments font en sorte que les défenseurs de l'autonomie sociale se sentent inclus lorsqu'ils vont au restaurant ou au centre commercial? Comment peuvent-ils vivre une bonne expérience au Tim Hortons ou à la banque? Le groupe était d'accord sur les deux aspects les plus importants :

- être respectés
- être égaux aux autres clients

Certains membres du groupe avaient eu de mauvaises expériences dans des commerces où les employés leur avaient manqué de respect ou avaient été impatients avec eux.

- Les membres du groupe ont souvent senti que leurs besoins avaient été ignorés
- Lorsqu'ils étaient avec du personnel aidant, les employés du commerce ou du restaurant parlaient à ce personnel plutôt que directement avec la personne avec une déficience intellectuelle
- Plusieurs personnes ont des déficiences invisibles que les employés ne considèrent pas

Le groupe était d'accord que la formation des employés sur la façon d'interagir avec les personnes à différents niveaux de capacités serait très utile. Une visite au magasin ou au

restaurant peut créer de l'anxiété. Il est primordial que les gens ralentissent, soient patients, et prennent le temps d'accueillir.

Merci à tous celles et ceux qui ont partagé leurs expériences et leurs idées! Si vous vouliez ajouter quelque chose, veuillez envoyer un courriel à Sarah Wilson à sawilson@deloitte.ca.