

Table ronde sur l'homologation en matière d'accessibilité, phase 3 – En bref

Le 10 décembre 2015

Le 10 décembre, plus de 65 personnes représentant une vaste gamme d'entreprises, d'intervenants en matière d'accessibilité et d'intérêts communautaires se sont réunies pour discuter des possibilités et des défis inhérents à l'élaboration d'un modèle volontaire d'homologation de l'accessibilité. Parmi les participants, on comptait des personnes ayant vécu des situations mettant en jeu des handicaps auditifs, visuels et mobiles dans diverses industries, dont celles du transport, du tourisme, de la technologie ou de l'hospitalité. Grand nombre de ces personnes avaient déjà collaboré à des initiatives visant à élaborer des cours de formation en accessibilité, des programmes et la sensibilisation des secteurs public, privé et sans but lucratif, ce qui a contribué à une diversité d'expériences et de perspectives.

Conception d'un modèle en évolution

Les participants s'entendaient pour dire que le modèle d'homologation devrait avoir un caractère évolutif et agile, être capable de s'adapter aux circonstances de chacun tout en étant suffisamment large pour accommoder une vaste gamme de types et de secteurs d'entreprises. Les avis des participants étaient partagés en ce sens que certains croyaient que le modèle d'homologation devrait d'abord se concentrer sur un seul secteur ou un seul défi d'accessibilité, tandis que d'autres croyaient que le modèle devrait être généralisé. Les participants ont indiqué qu'une démarche généralisée ne signifierait pas que le « chapeau ferait à tous ». Plutôt, le modèle devrait tenir compte des besoins particuliers des différents secteurs et types de clients. Un participant a suggéré de mettre l'accent sur l'appui reçu de la part des clients ou sur le seuil du soutien, tandis qu'un autre a proposé de structurer le modèle en fonction d'une méthodologie ou d'un processus général plutôt qu'en fonction d'une méthodologie axée sur un secteur ou un domaine particulier.

Définition des démarches en matière d'accessibilité

Plusieurs participants n'aimaient pas le terme « certification » en anglais, car selon eux, ce terme donne l'impression de donner force à la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*. Il y avait aussi un manque de clarté général quant à la manière dont l'homologation cadre avec les autres initiatives émanant de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*. Les participants croyaient que l'homologation impliquait une certaine rigueur ou un ensemble de critères, ce qui pourrait, au bout du compte, mener à une approche de « liste de vérification » susceptible d'exclure certaines considérations, normes ou communautés de la discussion. De plus, certains participants s'inquiétaient à savoir si le processus avait une définition ferme de l'accessibilité, si l'homologation était le seul modèle considéré (par opposition, par exemple, à la reconnaissance) et qui s'occuperait de la mise en œuvre du modèle. Certains participants ont indiqué que l'homologation pourrait être une distraction et faire oublier le caractère obligatoire de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et les obligations de conformité à cette loi.

À l'instar des sessions précédentes, la plupart des participants s'entendaient pour dire que l'octroi d'incitatifs aux entreprises pourrait se greffer aux exigences de conformité à la *Loi sur*

l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario en vue de donner lieu à un changement de culture en matière d'accessibilité. Ils ont suggéré une approche à deux facettes : l'éducation ainsi que des mesures simples et actionables. Une campagne de sensibilisation pourrait servir de plateforme de partage de l'information au sujet des avantages de l'accès universel, des exemples de pratiques exemplaires concernant la prestation de services d'accessibilité (la ville de Vancouver, par exemple) et le rendement du capital investi à l'égard des initiatives d'accessibilité.

Les participants ont suggéré d'employer des termes bien connus des entreprises, de montrer des solutions faciles et à moindres coûts et d'adopter des solutions qui tiennent compte des besoins des clients. Les organismes plus petits font face à des contraintes de capacité, tandis que les organismes plus grands sont déjà alourdis par la réglementation. Les solutions devraient tenir compte de la réalité des entreprises au quotidien et comporter des incitatifs qui compensent les coûts de mise en oeuvre. Ces incitatifs pourraient être de nature financière ou de reconnaissance, ou ils pourraient illustrer les conséquences de l'inaccessibilité. Comme un participant l'a mentionné, il est de plus en plus difficile de faire fi de l'accessibilité parce que le segment des personnes âgées et des personnes handicapées ne cesse d'augmenter. Il y a du changement dans l'air, et les entreprises doivent s'adapter.

Stimulation du changement de culture et de l'inclusion

Les participants ont fait une distinction entre l'analyse de rentabilité et l'argument économique en faveur de l'accessibilité. L'analyse de rentabilité sera différente d'une entreprise à l'autre et à court terme, elle ne pourra pas toujours permettre de justifier l'accessibilité. Pour sa part, l'argument économique permet de justifier l'accessibilité à long terme sur le plan de l'équité et du chiffre d'affaires : l'accent est alors mis sur l'expérience de l'accessibilité, ce qui permet aux entreprises de « monétiser l'argument en l'axant sur la communauté ». Les entreprises font un bon investissement dans l'accessibilité quand on tient compte des coûts à long terme d'une société qui exclut une grande partie de sa population.

Les thèmes qui sont ressortis le plus souvent pendant la journée étaient l'inclusion et la communauté. Ainsi, les participants ont fortement mis l'accent sur l'inclusion et la collaboration en matière de design, de portée et de mise en oeuvre d'un modèle d'homologation de l'accessibilité. L'homologation devrait être conçue à la lumière des commentaires des personnes atteintes d'invalidités ainsi que d'entreprises et d'experts en la matière en provenance des secteurs public et sans but lucratif. Une fois développé, le modèle devrait tenir compte des personnes aux handicaps variés, des personnes âgées et des personnes ayant des invalidités « invisibles ». Un langage universel et des symboles, de même que l'accent sur un accès et un design universels, permettraient aux personnes concernées « de parler la même langue ». Parler la même langue pourrait être pris dans le sens littéral du mot, dans le but de commercialiser l'accessibilité en tant que mouvement, ou dans le sens figuratif du mot, soit dans le sens du renforcement de la communauté.

Plusieurs participants ont suggéré la formation de mentorats ou de partenariats communautaires dans le but de promouvoir des champions de l'accessibilité et de faire en sorte que les ressources soient facilement accessibles aux entreprises. Les participants ont mentionné le nom de divers organismes ou particuliers qui pourraient servir de mentors au sein de la communauté. Certains d'entre eux ont suggéré que des organisations qui ont adopté l'accessibilité sans tarder, comme les banques ou les chefs d'entreprises, pourraient servir de

mentors, tandis que d'autres ont suggéré de certifier des personnes qui ont déjà fait face aux obstacles de l'accessibilité. Une autre idée a pris la forme d'une coalition composée d'organismes publics et sans but lucratif ou d'organismes communautaires possédant de l'expérience en accessibilité. Les membres de cette coalition pourraient mettre en pratique les leçons apprises dans leur propre secteur pour appuyer les partenariats d'entreprises. Un modèle hybride pourrait être composé d'associations régionales d'amélioration commerciale ou de comités consultatifs municipaux travaillant avec les personnes handicapées à titre d'experts en la matière. Cela donnerait une autre occasion de promouvoir et communiquer un dialogue inclusif et l'accessibilité en tant qu'atout pour la communauté.

Les outils existants

Dans le cadre des discussions entourant la conception du modèle, les participants ont suggéré de miser sur la mine d'outils existants. Parmi ces outils, notons des trousse d'analyse de rentabilité, des normes d'excellence et des outils d'externalisation ouverte dans le but d'identifier les services accessibles. Les programmes des secteurs public et sans but lucratif existants et les sites de dialogue pourraient s'étendre au contexte des affaires. Cela dit, certains participants ont soutenu qu'il y avait des écarts entre l'étendue des programmes existants et l'accessibilité véritable. Bien que la plupart des participants aient convenu du fait qu'il n'est pas nécessaire de « réinventer la roue », la plupart d'entre eux estimaient qu'il y avait lieu de se doter d'un cadre d'évaluation pour déterminer quels outils fonctionnent bien et comment ils pourraient être exploités dans le contexte du secteur privé. La question centrale consistait à déterminer comment motiver le changement : en récompensant les comportements, en mettant l'accent sur les points clés des entreprises ou en ayant des conséquences?

Les participants se sont entendus pour dire qu'il y a un argument économique en faveur de l'accessibilité qui pourrait être abordé au moyen d'un modèle simple et évolutionnaire. Bien que ce modèle doive s'appuyer sur un continuum d'outils, les participants n'étaient pas tous d'accord pour dire que la trousse d'outils devrait comprendre l'« homologation » en soi. Il existe également un certain nombre d'autres options d'outils menant à l'homologation, comme l'externalisation ouverte, et il serait bon d'examiner ces options. Les participants ont mis l'accent sur l'importance continue des principes fondamentaux des droits de la personne : l'homologation ou un modèle du genre devrait tenir compte à la fois de l'équité et des considérations commerciales. L'homologation devrait enrichir la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et non pas la remplacer.

Prochaines étapes

Un résumé plus détaillé suivra plus tard. Entretemps, la discussion se poursuit à certifiepouraces.ca. Veuillez nous faire part de vos réflexions, de vos histoires et de vos ressources afin que nous puissions créer un processus qui favorisera l'accessibilité de tous les Ontariens et Ontariennes.

Nous tenons à remercier tous ceux et celles qui ont participé à ce projet jusqu'à maintenant dans le cadre de nos consultations de la phase 1, en personne, au téléphone ou en ligne. Nous vous tiendrons au courant des prochaines étapes.