

À lire avant de participer à la séance

Résumé des principaux points des tables rondes du 25 et du 27 novembre

Séance du 25 novembre avec des personnes handicapées

Barrières et obstacles à l'accès

- Des barrières liées aux comportements
- Un manque de sensibilisation générale aux problèmes d'accessibilité
- Un manque de transparence à l'égard du processus visant à surmonter les problèmes d'accessibilité
- Un manque d'application des normes d'accessibilité

Sensibilisation

- Souvent, les employeurs veulent promouvoir l'accessibilité, mais ils ne savent pas comment faire. Une sensibilisation et des emplois sans obstacles pourraient aider les employeurs à comprendre ce qu'ils doivent faire pour y parvenir.
- Des « champions » en matière d'accessibilité pourraient passer le mot.
- Des campagnes de marketing pourraient disséminer l'information dans des lieux publics, comme les transports en commun, ou encore, il pourrait y avoir des vignettes présentant les obstacles et la manière dont ils ont des incidences sur diverses personnes.

Certains outils permettant de concrétiser l'accessibilité

- Une liste des pratiques exemplaires
- Des exemples de pratiques d'accessibilité mises en œuvre
- Des témoignages de collègues à l'intention des gens d'affaires
- Des occasions de mentorat entre les entreprises et entre les particuliers

Pour que le modèle porte fruits

- Les entreprises et les organisations populaires pourraient en faire autant que le gouvernement pour améliorer l'accessibilité.
- Pour qu'une démarche volontaire porte fruits, il faudra se doter d'une stratégie à plusieurs facettes grâce à laquelle les entreprises s'entraideront, par exemple, à l'aide de mentorats.
- Les associations d'amélioration des aires commerciales et les chambres de commerce pourraient servir de points d'information et de soutien centraux aux plus petits établissements.

Un bon modèle d'homologation devrait :

- être ambitieux et évolutif;
- comprendre des aspects de concurrence saine et de collaboration;
- donner des incitatifs aux entreprises pour qu'elles aillent au-delà de la conformité;
- enrichir les fondements en matière de réglementation et de principes de droits de la personne, puis s'appuyer sur ces fondements.

Réunion du 27 novembre avec le monde des affaires

Barrières à la concrétisation de l'accessibilité

- Les barrières liées aux comportements et le manque de sensibilisation
- Le manque de temps, de ressources et d'information pour démarrer
- Les difficultés d'adaptation à un modèle de livraison de services qui comprend l'accessibilité
- Les complexités liées à la conception d'un modèle unifié pour une vaste gamme de types d'entreprises

Difficultés étant ressorties de la séance

- Trouver un équilibre entre l'approche des principes directeurs (ou l'approche culturelle) et l'approche des règles bien définies (ou l'approche actionnable)
- Définir et quantifier les paramètres entourant l'accessibilité
- Élaborer un plan doté d'étapes graduelles menant à l'excellence en matière d'accessibilité
- Faire en sorte que l'homologation de l'accessibilité puisse s'adapter à divers types d'entreprises

Préparation de l'analyse de rentabilité

- Les participants s'entendaient généralement pour dire qu'il est primordial d'avoir une démonstration claire de l'analyse de rentabilité en matière d'accessibilité afin de réaliser des progrès.
- Un programme comportant des changements graduels intéresserait plus les entreprises et permettrait de mieux promouvoir l'accessibilité.

Étapes pour promouvoir l'accessibilité

- Créer un carnet de règles pour les « champions de l'excellence », comprenant des étapes bien définies, par petits pas.
- Faire en sorte que d'améliorer les communications entre le monde des affaires et le monde des personnes handicapées.
- Faire présenter aux personnes handicapées des témoignages de faits vécus afin d'édifier la confiance des gens.

Promotion d'un changement de culture

- Les entreprises devraient définir l'accessibilité en termes d'expérience du client et non pas seulement en termes de service à la clientèle.
- Un modèle d'accessibilité doit prendre la forme d'une « entité vivante » en ce sens qu'il doit être souple et évoluer sans cesse afin d'être viable à long terme.
- Des « champions de l'excellence » de divers secteurs devraient collaborer et partager leurs pratiques exemplaires.

Les participants des deux réunions ont convenu de certaines conditions pour que le processus fonctionne bien.

- Le monde des affaires et le monde des personnes handicapées devraient s'entendre sur un ensemble de priorités claires afin d'améliorer l'accessibilité des consommateurs.
- L'élaboration d'un modèle d'homologation nécessitera la rétroaction de nombreuses parties prenantes qui travailleront sur des problèmes complexes en collaboration.
- Un tel modèle impliquera l'existence d'une approche à plusieurs facettes et s'appuiera sur les travaux déjà réalisés en matière de marketing, de financement, d'externalisation ouverte et de réseautage.
- Le fait d'encourager un vrai sentiment d'appartenance à l'initiative chez les parties prenantes nécessite un bon mélange de mentorat, d'éducation, de concurrence et d'incitatifs.

Principes émergents en vue d'un modèle d'homologation de l'accessibilité

- Simple
- Évolutif
- Coopératif
- Équilibre des principes d'accessibilité et de résultats bien définis en matière de participation volontaire
- Échelonnable entre différents types d'entreprises (« tests de personnalité »)