

Consultation sur l'homologation de l'accessibilité

Monde des personnes handicapées

Résumé détaillé

Discussion de la table ronde – 25 novembre 2015

La discussion de la table ronde qui a eu lieu le 25 novembre avec des membres du monde des affaires a fait partie intégrante du processus de consultation en matière d'homologation de l'accessibilité. Les participants venaient d'une gamme de secteurs, dont ceux de l'hospitalité, du tourisme, des technologies et du secteur public. Certains participants ont pu témoigner de faits vécus, tant en tant que propriétaires d'entreprises que de personnes atteintes d'un handicap, tandis que d'autres possédaient des connaissances variées sur l'accessibilité ainsi que sur le degré d'accommodements ou de considérations nécessaire.

Ce processus avait pour but d'animer un dialogue entre les parties prenantes touchées afin :

- d'articuler les problèmes;
- de dissiper les mythes et les idées fausses; et
- de trouver des solutions qui pourraient être mises en œuvre au moyen d'un modèle d'homologation indépendant et autosuffisant.

Au bout du compte, il faut aboutir à un modèle d'homologation élaboré de concert par les personnes handicapées, les entreprises et les organisations. Autrement dit, les personnes qui seront les plus touchées par l'homologation auront la responsabilité de trouver des solutions et de faire en sorte qu'elles fonctionnent bien.

Questions directrices pour la discussion de la table ronde

La table ronde a pris la forme d'une discussion ouverte et animée, pendant laquelle trois questions ont guidé les pensées et les commentaires des gens.

1. Quels sont certains des principaux obstacles auxquels les organismes, les personnes âgées et les personnes handicapées font face en matière d'accessibilité?
2. Qu'est-ce qui permettrait de rendre attrayant un programme d'homologation pour les organismes, les personnes âgées, les personnes handicapées et les agences d'homologation?
3. Quels sont les principaux risques et facteurs de réussite liés à l'élaboration d'un programme d'homologation de l'accès en Ontario?

Bien que ce rapport tentera de saisir le contenu et les principaux thèmes qui ont été soulevés à chaque question, il n'en reste pas moins que d'importantes considérations de conception du modèle d'homologation de l'accessibilité ont été formulées. Pour réussir, le modèle d'homologation doit être simple. Ce modèle devrait tenir compte de l'évolution et de l'itération, et devrait se distinguer d'un type d'entreprise à l'autre. Et enfin, une approche coopérative permettrait de s'appuyer sur l'expertise et les faits vécus dans les divers secteurs, et permettrait aux entreprises de partager leurs réussites et de faire fond sur celles-ci.

1. Quels sont certains des principaux obstacles auxquels les organismes, les personnes âgées et les personnes handicapées font face en matière d'accessibilité?

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

Aux yeux des participants, les principales difficultés en matière d'accessibilité ont trait aux barrières liées aux comportements ainsi qu'au manque de sensibilisation générale. Même si les entreprises et les employeurs veulent créer l'accessibilité, souvent, ils ne savent pas à quoi l'accessibilité doit ressembler. Les participants s'entendaient pour dire que la stratégie adoptée devrait comporter des composantes d'éducation et de mesures : la sensibilisation devrait être appuyée par des ressources indiquant comment prendre des mesures pour parvenir à la sensibilisation.

Comme l'a fait remarquer une partie prenante : « Il faut passer d'un lieu de compréhension à un lieu où les gens pourraient avoir besoin d'aide à comprendre. Nous, nous n'avons pas de handicaps. Ce sont les lieux où nous travaillons, vivons et jouons qui ont des handicaps. » Les participants ont mentionné que même si l'homologation pouvait alimenter des conversations sur l'accessibilité et pouvait atteindre des personnes et des organisations qui ne sont pas assujetties à des exigences réglementaires, l'homologation devrait toujours se greffer aux lois et les améliorer au lieu de les remplacer.

Sensibilisation :

- Des campagnes de marketing pourraient permettre de 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 (comme lorsque la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* est entrée en vigueur).
- Des « champions » en matière d'accessibilité pourraient passer le mot.
- Une sensibilisation et des emplois sans obstacles pourraient aider les employeurs à comprendre ce qu'ils doivent faire pour y parvenir.

Les participants ont suggéré que l'éducation et la sensibilisation devraient se faire de manière « transparente, engageante et pratique ». De nombreux participants ont mis l'accent sur l'importance de raconter les histoires « humaines » au lieu de faire des annonces de service public. Le fait de rattacher l'accessibilité à des histoires ou à des vignettes pourrait aider les initiatives à mieux réussir. De plus, les efforts de sensibilisation devraient aller au-delà de la vie publique : des initiatives d'éducation sur l'absence de barrières prennent de l'ampleur et pourraient catalyser des campagnes semblables en ce qui a trait aux milieux de travail sans barrières.

Même si de grandes campagnes d'information pourraient aider à faire passer le mot – la campagne d'accessibilité de l'Alberta a été citée en exemple, tout comme la campagne de publicité de l'Ontario au moment de l'entrée en vigueur de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* – certaines parties prenantes ont avoué être frustrées du fait que des progrès tangibles n'ont pas été effectués et elles étaient impatientes d'explorer de nouvelles stratégies pour sensibiliser les gens ou prendre des mesures plus concrètes : « Il faut donner aux gens quelque chose de facile et pratique à utiliser, comme une liste. » Les solutions pourraient être simples. Par exemple, on pourrait désencombrer les lieux de vente au détail ou enlever les chaises non nécessaires se trouvant dans les lieux publics. Cela dit, certains participants se sont dits inquiets, car une liste ou tout autre outil risque d'être inutile à moins que la personne qui s'en sert soit consciente de l'importance de l'accessibilité d'abord et avant tout. Souvent, les entreprises se dotent de certains accommodements d'accessibilité, mais ce n'est pas

toujours le cas. Une certaine formation accompagnant la liste permettrait d'établir des mesures pratiques correspondant aux principes directeurs.

De nombreux participants ont fait allusion à la « métaphore des rampes d'accès », en ajoutant que l'idée de petits changements pour accroître l'accessibilité pourrait être utile à tous. Un participant a déclaré : « Les listes et la formation devraient mener à la ligne d'arrivée, soit l'intégration. Je ne suis pas atteint d'une invalidité. Je fais les choses différemment. » Des principes de design universels aident à abattre les barrières entre les entreprises et les défenseurs de l'accessibilité, l'objectif ultime étant d'édifier la communauté. Il y a lieu de demander aux entreprises de faire preuve de plus de créativité quant à la manière d'offrir leurs services pour qu'elles soient accessibles à leur marché-cible.

Principales questions

- Comment peut-on inciter les entreprises à porter attention? Comment sensibilise-t-on les gens?
- Comment rend-on l'homologation obligatoire?

2. Qu'est-ce qui permettrait de rendre attrayant un programme d'homologation pour les organismes, les personnes âgées, les personnes handicapées et les agences d'homologation?

Certains outils permettant de concrétiser l'accessibilité

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

L'expérience vécue par une partie prenante à l'égard d'un programme municipal a fait ressortir le besoin de rendre l'homologation attrayante, tant pour les entreprises que pour leurs utilisateurs. Des administrateurs du programme ont approché des entreprises locales et évalué l'accessibilité de leurs locaux. Même si le programme était doté d'une liste, de ressources et de solutions simples et abordables, certaines entreprises hésitaient à participer et à aller de l'avant avec l'information. La plupart des entreprises n'étaient pas au courant de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, tandis que d'autres considéraient que l'accessibilité n'était pas un investissement valable.

Les entreprises ont besoin de preuves leur montrant pourquoi adopter des mesures d'accessibilité est une bonne affaire pour elles. À court terme, des incitatifs d'ordre financier pourraient aider. Ces incitatifs pourraient prendre la forme de subventions salariales dans le cas des employés handicapés ou d'un fonds d'accommodement pour les plus petites organisations. Le programme d'homologation pourrait aussi faire appel à de nouvelles stratégies permettant de partager les études de marché sur la manière dont l'accessibilité peut améliorer le chiffre d'affaires d'une entreprise. Par ailleurs, des données pourraient montrer que le manque d'accessibilité a des incidences négatives sur la productivité d'une entreprise. Le recours à des modèles et à une terminologie que les gens d'affaires connaissent bien, comme un système de cotes ou d'étoiles, ferait passer des messages qui positionnent l'accessibilité comme un atout au lieu de l'attitude selon laquelle il s'agit « de la bonne chose à faire ». Le fait d'embaucher et de servir des personnes handicapées, des personnes âgées et d'autres personnes ayant des problèmes d'accès pourrait être bénéfique pour les entreprises. Les participants estimaient qu'il y a lieu d'instruire les gens afin de bien exploiter cette possibilité.

Aux yeux des participants, il faut absolument promouvoir les chefs d'entreprises ou les « champions » de l'accessibilité pour atteindre cet objectif. Cela aura pour effet de créer une concurrence saine entre les municipalités et les organisations, en plus de présenter des occasions de collaboration. L'utilisation de stratégies de marketing, comme un logo, une marque ou une cote (comme les cotes des modèles de LEED, de B Corp ou des bureaux d'éthique commerciale) permettrait de présenter l'homologation comme une affaire positive plutôt que comme un exercice qui suscite la honte. De plus, le fait de mieux faire

connaître l'accessibilité en mettant l'accent sur des émissions télévisées ou des films pertinents ainsi qu'en recourant aux médias sociaux pourrait permettre de sensibiliser les gens davantage à cette cause. Le partage d'histoires de réussite et de points de vue personnels pourrait rendre l'accessibilité plus « compréhensible ». Le fait de coller des étiquettes comme « accessible » dans les locaux des entreprises ou de fournir un emblème d'excellence de l'accessibilité donnerait aux consommateurs de l'information importante et récompenserait les entreprises pour leur bon travail.

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.
- 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.

Les participants ont bien mentionné qu'à long terme, l'adoption d'une stratégie à plusieurs facettes et le fait de miser sur les efforts déjà déployés en matière de marketing, de financement, d'externalisation ouverte et de réseautage permettraient d'ancrer les principes d'accessibilité. Les efforts communautaires et populaires pourraient avoir des incidences aussi grandes que les efforts du gouvernement, particulièrement parce que les entreprises s'entraideraient. Les « champions » de l'accessibilité pourraient passer le mot au sein de leurs réseaux, tandis que des dispositions de mentorat entre entreprises pourraient atténuer les coûts de mise en œuvre des mesures d'accessibilité pour les établissements plus petits. 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. Les entreprises pourraient devenir des partenaires en accessibilité, en ce sens qu'une entité pourrait offrir des services qu'une autre entité n'offrirait pas. La réussite dépendrait notamment de l'intensification des communications entre le monde de l'accessibilité et le monde des affaires.

3. Quels sont les principaux risques et facteurs de réussite liés à l'élaboration d'un programme d'homologation de l'accès en Ontario?

Un bon modèle d'homologation devrait :

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

Les participants ont fait remarquer qu'il faudrait que le modèle d'homologation soit ambitieux et évolutif. Il faudrait que le programme définisse les normes et les objectifs de manière claire pour que ceux-ci finissent par devenir obligatoires. Une trousse d'outils s'imposerait aussi pour faire comprendre les bienfaits du programme. Un simple plan d'action ou un système de cote permettrait d'enraciner graduellement les valeurs de l'accessibilité dans un modèle d'affaires au lieu de nécessiter des changements à grande échelle. Ce modèle potentiel pourrait intégrer des aspects de concurrence saine et de collaboration, puis des mesures incitatives pourraient être attribuées aux entreprises qui vont au-delà de la conformité. La « triple ligne de compte » (triple bottom line) de la B Corporation, l'homologation de durabilité de LEED et le Bureau d'éthique commerciale ont été cités en exemples dont les parties prenantes pourraient se servir pour élaborer un modèle d'accessibilité.

Les participants ont fait remarquer que l'homologation devrait enrichir les fondements en matière de réglementation et de principes de droits de la personne. Le programme pourrait s'appuyer sur divers

niveaux de compétences. Les lois actuelles pourraient servir de point de référence et finir par donner lieu à des niveaux plus ambitieux. Tous les stades de l'élaboration et de la mise en œuvre du programme devraient mettre l'accent sur l'inclusion. Par ailleurs, les participants ont fait remarquer que les personnes handicapées devraient participer à chaque étape du processus, car elles représentent une vaste gamme de perspectives et de faits vécus. L'accessibilité diffère d'une personne à l'autre et c'est pourquoi il y a lieu de bien définir le concept afin que personne ne soit laissé pour compte.

Les participants ont convenu du fait que l'homologation devrait s'appliquer à tous les aspects des opérations d'une entreprise afin de donner lieu à un changement de culture réel et de minimiser les coûts que devront déboursier les entreprises. Le fait d'employer des personnes atteintes d'invalidités aura pour effet d'accroître la visibilité des barrières et de faire ressortir les avantages de l'accessibilité. Les participants sont conscients du fait que les petites entreprises font face à des coûts plus élevés quand vient le temps d'adopter des pratiques d'embauche accessibles et des services. Les petites entreprises doivent être dotées d'employés qui ont un ensemble de compétences plus polyvalentes, et souvent, les employeurs ne sont pas au courant des possibilités et des responsabilités rattachées à ce genre de postes. Les sommes à investir dans la formation et la réfection des lieux pourraient aussi être une source de découragement pour ces entreprises.

Les participants ont ajouté qu'il devrait incomber aux employeurs de personnaliser les emplois en fonction des capacités de chacun. Deux stratégies pourraient aider les employeurs à réussir à recruter des personnes atteintes d'invalidités. En premier lieu, les organisations qui adhèreraient aux principes d'accessibilité en premier – comme les grandes banques – pourraient servir de « mentors » aux petites entreprises. En deuxième lieu, l'accessibilité pourrait faire partie des programmes d'études des futurs chefs d'entreprises, qui pourraient par la suite intégrer des considérations d'accessibilité à leur modèle dès le début.

Rétroaction

Les commentaires, les questions ou la rétroaction sur le résumé ci-dessus doivent être envoyés à [certifiepouraccess \(point\) ca](mailto:certifiepouraccess@point.ca). Nous sommes impatients de voir votre participation se traduire par des résultats.