

# Consultation sur l'homologation de l'accessibilité

## Monde des affaires

### Résumé détaillé

Discussion de la table ronde – 27 novembre 2015

#### Notre raison d'être

La discussion de la table ronde qui a eu lieu le 27 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 grand 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 niveau d'accommodements ou de considérations nécessaires.

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 le plus touchées par l'homologation auront la responsabilité de trouver des solutions et de faire en sorte qu'elles fonctionnent bien.

#### Questions directrices dans le cadre de 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 capter 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 ?

#### *Les 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.

Les participants ont indiqué que les barrières liées aux comportements et le manque de sensibilisation constituent les principaux défis auxquelles les personnes aux prises avec des invalidités font face en matière d'accès aux entreprises. Les petites organisations qui ne connaissent pas vraiment les exigences n'ont pas d'incitation à aller au-delà de la conformité. Les employeurs qui désirent offrir l'accessibilité ne savent pas par où commencer et dans certains cas, ils ne savent pas ce que la notion d'« accessibilité » signifie vraiment. Les entreprises ne savent pas toujours que les solutions peuvent être simples et banales : comme considérer le placement des chaises dans les lieux publics, désencombrer les locaux de vente au détail et d'hospitalité, considérer une vaste gamme d'obstacles à l'accès.

Les petites et les grandes entreprises font face à des défis différents lorsque vient le temps d'adapter un modèle de livraison des services qui tient compte de l'accessibilité. Souvent, les petites entreprises ne disposent pas du temps, des ressources et des renseignements dont elles ont besoin pour passer à l'action. C'est peut-être pour cette raison que les outils de sensibilisation à l'accessibilité ont remporté beaucoup plus de popularité chez les grandes entreprises. Le fait que les critères et les normes soient unifiés permet aux plus grandes organisations de connaître leurs responsabilités clairement. Les entreprises sont plus susceptibles d'adopter des procédures d'accessibilité si elles disposent de paramètres bien définis et bénéficient de mesures simples. Cela dit, l'invalidité est une notion complexe. Grand nombre de ces normes ne sont pas adoptées parce qu'elles ne se rapportent pas à des rôles ou à des services spécifiques au sein des entreprises.

Les participants ont discuté de diverses stratégies pour accroître la sensibilisation. Depuis l'entrée en vigueur de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, de nombreuses campagnes relevant de secteurs divers ont tenté de promouvoir l'accessibilité. Certaines ont porté fruits, tandis que d'autres ont perdu leur élan. Les participants ont tenté de déterminer si les efforts devraient se concentrer sur l'obligation de se conformer ou sur la récompense de l'excellence, bien qu'ils aient grandement convenu du fait que l'objectif de l'homologation consiste à se greffer aux exigences réglementaires plutôt qu'à les remplacer. Les participants considéraient que l'homologation est un outil qui pourrait catalyser une conversation continue sur l'accessibilité, ce qui laisse entendre un engagement envers un changement de culture plus prononcé. Un système consistant à « cocher les cases » en fonction des exigences réglementaires aurait pour effet de placer la conformité au plafond plutôt qu'au sol des entreprises.

#### *Principales questions*

- Comment mesure-t-on les attitudes, et comment peut-on surmonter certaines attitudes qui ne sont pas en faveur de l'accessibilité ?
- Combien d'efforts sont jugés comme suffisants pour devenir accessibles ? Comment accommode-t-on divers types d'entreprises ? Quelles sont les premières étapes ?

- Comment trouve-t-on un équilibre entre l'établissement des principes et la mise en œuvre des mesures ?

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 ?

#### *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 davantage les entreprises et permettrait de mieux promouvoir l'accessibilité.

L'analyse de rentabilité en matière d'accessibilité doit être très claire pour être adoptée. Un participant s'est servi du mouvement de l'environnement comme exemple : les critères d'opérations « vertes » fonctionnent bien au sein de l'industrie hôtelière, et les planificateurs d'événements se servent de ce cadre de référence pour les réservations d'installations. Il n'existe pas de système du genre dans l'industrie de la restauration, car il n'y a pas d'analyse de rentabilité solide, pas pour l'instant du moins. La discussion n'est pas au sujet de l'homologation. Elle tourne plutôt autour de la certitude, pour les entreprises, que leur investissement dans l'expérience client portera fruits.

Certains participants ont dit qu'il est important que le message ne porte pas seulement sur le compromis entre les coûts et les clients. Le service à la clientèle est au cœur de l'entreprise, et une expérience client positive, voilà qui est une réussite. Les participants ont fait remarquer que le nombre croissant de personnes âgées constitue un segment clé de la population, et que les entreprises devraient les considérer comme un débouché. Le fait de présenter l'accessibilité comme un débouché et comme un atout à la marque d'une entreprise a pour effet de relier directement l'accès au résultat net de l'entreprise. Cette mentalité sera plus efficace si elle est enracinée dans le modèle de livraison des services de l'entreprise et si chaque membre et chaque employé de l'entreprise y adhèrent. Cela permettra de réduire le coût à court terme de la mise en œuvre et présentera des possibilités de récompenses à long terme.

Comme susmentionné, la plupart des participants croyaient que l'homologation était plus susceptible d'être couronnée de succès si elle vient se greffer à la réglementation au lieu de simplement lui ressembler. Un participant a déclaré : « Si nous sommes pour nous servir d'une liste, nous devrions peut-être tout simplement nous servir de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*. Nous voulons repérer l'excellence, et la faire vivre aux gens. C'est plus qu'une simple liste. L'homologation doit vouloir dire : c'est à cela que ressemble l'excellence en accessibilité. Les participants envisageaient un programme semblable à celui du Bureau d'éthique commerciale ou au programme « Essentials » d'Excellence Canada, programme doté d'étapes fondamentales qui s'harmonisent avec des principes directeurs ambitieux : « Les entreprises devraient être reconnues parce qu'elles déploient des efforts constants pour réussir. L'accessibilité devrait faire partie du quotidien, et la reconnaissance devrait souligner des gains graduels. » Ce programme serait volontaire et pourrait commencer par des autoévaluations relatives à l'accessibilité en fonction d'une simple question de nature éducative : « Disposez-vous de l'information et de la formation nécessaires pour comprendre facilement l'accessibilité ? » Les améliorations graduelles pourraient être reconnues au moyen de cotes, d'écussons ou de récompenses en vue d'un design universel.

Les entreprises pourraient être plus susceptibles d'obtenir l'homologation si elles disposaient des ressources pour savoir comment l'accessibilité s'applique à leurs clients et pour connaître leur rôle au sein de la communauté. L'homologation devrait tenir compte de ces différences entre les types d'entreprises, les tailles d'entreprises et leurs forces. Une stratégie consistait à faire un « test de

personnalité » pour évaluer quels éléments de l'accessibilité s'appliquent dans le cas d'une entreprise particulière, ainsi que pour favoriser la création en collaboration d'une « trousse d'outils » appropriée.

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

#### *Étapes pour promouvoir l'accessibilité*

- Créer un carnet de règles pour les « champions de l'excellence » comprenant des étapes bien définies, par petits pas.
- Entretien de meilleures communications avec le monde des personnes handicapées.
- Présenter des témoignages de faits vécus par les personnes handicapées.

Les participants ont affirmé que dans le cadre de l'élaboration et de la mise en oeuvre d'un programme d'accessibilité, les ressources jouent une grande importance. Une idée populaire qui a été lancée a pris la forme d'un « carnet de règles » sur l'accessibilité pour aider les entreprises à prendre les mesures nécessaires pour devenir accessibles. Un « coffre d'outils » complémentaire pourrait être préparé en équipe, en s'inspirant des connaissances et des ressources de plusieurs groupes de parties prenantes. Ces outils pourraient être faits sur mesure, en fonction des différents types d'entreprises. L'homologation devrait tenir compte de la gamme complète des « invalidités » et des mesures d'accessibilité. Des comités consultatifs sur les invalidités pourraient prêter du soutien et fournir des instructions à ce sujet. Un test ou un ensemble d'instructions visant à déterminer si les entreprises s'améliorent mettrait l'accent sur l'aspect concurrentiel en matière de mesures d'accessibilité et définirait les prochaines étapes avec précision. Dans l'ensemble, des outils simples à coût abordable, visant à accroître la sensibilisation, étaient plus susceptibles de retenir l'attention des entreprises.

#### *Promotion d'un changement de culture*

- Les entreprises doivent 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.

Afin d'assurer la viabilité à long terme, les participants ont indiqué qu'un programme d'homologation devrait être une « entité vivante » qui est fluide et qui évolue sans cesse. Le fait de jumeler le modèle avec des mécanismes de rétroaction donnera lieu à un processus itératif et adaptatif, pour lequel des parties prenantes seront présentes à chaque stade du développement. De manière générale, la collaboration et le sens de la communauté étaient considérés comme des éléments fondamentaux à un modèle d'homologation réussi. En guise de point de départ, l'accès à la perspective du « fait vécu » des personnes qui font face à des services inaccessibles pourrait aider à démystifier l'accessibilité chez de nombreux propriétaires d'entreprises. Cela pourrait se faire par l'intermédiaire de « comités consultatifs » ou en employant des personnes qui ont vécu ces faits. Des principes de design universels pourraient également servir de point de départ. La promotion d'histoires mettant en vedette la manière dont certaines personnes aux prises avec une vaste gamme d'aptitudes et d'invalidités ont bénéficié de l'accessibilité permettra d'humaniser l'enjeu et de faire comprendre que l'accessibilité est une bonne affaire pour tous. Plusieurs participants se sont fiés sur la question suivante pour évaluer l'accessibilité : « Est-ce que mon grand-père ou ma grand-mère de 85 ans pourrait faire cela ? »

Les participants ont convenu du fait que le leadership est une composante-clé de la promotion du changement de culture. Plusieurs participants ont suggéré de trouver des champions ou des chefs de file de l'excellence qui sont exemplaires en matière d'accessibilité, ce qui inciterait les autres entreprises à leur emboîter le pas. Les parties prenantes croyaient qu'il est important de renforcer les efforts d'autrui :

l'accessibilité s'appuie sur un système interdépendant. Une partie prenante a fait part de son expérience à Vancouver en tant que personne invalide et en tant que consommatrice, décrivant ainsi son expérience de « belle et homogène » grâce à la collaboration de diverses infrastructures et de divers établissements, qui travaillent ensemble de manière cohérente. L'accessibilité remportera davantage la faveur des entreprises si elle est perçue comme un mouvement communautaire plutôt que comme une initiative individuelle.

## Rétroaction

Prière de formuler des commentaires, des questions ou des rétroactions sur le résumé ci-dessus à [certifiedforaccess \(dot\) ca](http://certifiedforaccess(dot)ca) Nous sommes impatients d'obtenir des résultats grâce à votre participation.

## Participants