

Résumé de points principales de la séance de l'homologation en rapport avec l'accessibilité

Participants

Nom	Organisation
Chantal Lessard	Groupe Convex
Louise Martel	Personne en situation de handicap
Josée Théorêt	Fromagerie St-Albert
Karl Parent	Parent Valu Mart, Alfred
Linda C. Seguin	Armoire Seguin, Alfred
Caroline Prévost	Clinique de sante familiale de Plantagenet
Diane Leduc-Boulérice	Solutions auditives Annick, Casselman
Diane Jean	Centre culturel Louis Hémon, Chapleau
Melissa Lamontagne	Sérénité Cleaning Solutions, Sudbury
Nicole Lortie	Solution Jardin, Bourget
Mathieu Lalonde	Mathieu Media Production, Casselman
Ginette Goulet	Consultants G. Goulet, Casselman
Anne Comtois-Lalonde	Prescott-Russell
Josée Bercier	Le Phénix
Dyane Ménard	Le Phénix

Thèmes de Discussion

15 participants ont pris part à la discussion au sujet du développement d'un système d'homologation en rapport avec l'accessibilité. Les participants représentent des entreprises et des organisations représentant les personnes handicapés. La discussion a touché une large gamme de sujets groupés par thèmes ci-dessous.

Distinction entre la loi et un modèle d'homologation

Les participants ont été d'accord qu'un programme d'homologation serait indépendant et distincte de la loi. Ça pourrait servir des parties de la société où la loi ne s'applique pas. Également, les participants ont souligné qu'il faudrait concevoir le modèle et la publicité associée avec le modèle pour que ce soit bien clair et que ça ne remplace pas la loi.

- Le but de l'homologation devrait être une homogénéité sur des standards d'accessibilité à travers la société; ça ne devrait pas être un redoublement de la loi ou des initiatives déjà en marche, mais complémentaire ou en collaboration avec ces domaines
 - o Sous la loi, les entreprises ont des obligations différentes; l'approche peut être inégale à travers la province, dépendamment de la taille de l'entreprise, le nombre d'employés, etc. Une approche basée sur l'accès universel pourrait compléter la loi pour le secteur d'activités économiques et humaines
- Les entreprises peuvent utiliser la loi comme norme (p. ex. des standards portant sur des portes automatiques, des rampes, etc.), mais certains entrepreneurs profiteraient d'une compréhension plus détaillée des autres besoins de la communauté
 - o Un programme d'homologation ou une campagne de marketing qui s'entend sur les affaires de bases n'empêche pas les entreprises de suivre la loi, mais pourrait faciliter la vie quotidienne des gens handicapés
- Aussi bien que le système aura besoin d'un mécanisme qui assure l'intégrité du processus, avec des critères clairs et un organisme de gestion bien respectée, l'homologation pourrait se distinguer de la loi de plusieurs façons :

- les chambres de commerces ou une organisation déjà en place pourraient le gérer au lieu du gouvernement
- le processus pourrait éviter le mot/les symboles de l' « accessibilité » (comparer avec, par exemple, l'accès universel) pour ne pas confondre l'homologation avec la loi
- le système d'évaluation devrait être adaptable et régler par le marché (les consommateurs)
- Un programme de certificat volontaire, genre ISO or les qualitatifs environnementaux, peut créer une culture où le certificat signale que l'entreprise est sérieuse; l'accessibilité visible est un point de fierté qui donne une confiance au consommateur

L'argument économique

Bien communiqué l'argument économique et d'autres motivations pour les entreprises serait essentiel pour que les entreprises perçoivent la valeur de poursuivre l'homologation. Les entreprises hésiteront pour plusieurs raisons : peut-être qu'elles sont déjà trop occupées, ou ne voient pas comment l'accès universel s'applique à leurs entreprises. En se concentrant sur ses consommateurs, chaque entreprise pourrait évaluer pour elle-même les risques, les coûts, et les bénéfices de l'homologation.

- Les participants ont souligné que les grandes et les petites entreprises auront besoin de motivation pour poursuivre l'homologation
 - Les petites et moyennes entreprises sont souvent restreintes non seulement par le coût d'achat d'équipements, mais aussi par les coûts liés à rendre disponible les employés pour la formation ou le temps requis pour planifier les changements
 - Par contre, les participants ont remarqué qu'un programme d'homologation aurait peut-être plus de traction avec des entreprises plus petites ou les propriétaires peuvent contrôler les opérations plus directement
- Les participants ont suggéré une stratégie qui communique non seulement ce que l'entreprise peut gagner vis-à-vis de l'accessibilité, mais ce qu'elle peut perdre (p.ex. les entreprises « sans clientèle handicapés » manquent une grande opportunité)
- Il faudrait souligner que les accommodations sont non seulement une dépense, mais aussi un investissement
 - Les investissements pourraient être plus abordables si l'entrepreneur donne la priorité en termes de besoins de la plus grande communauté possible (p.ex., combien de personnes dans la communauté qui ont des limitations et qu'est qu'on peut faire pour eux)
- Les entreprises ont l'opportunité d'attirer une plus grande clientèle en offrant l'accès universel à travers les opérations (p.ex., les ateliers pour sensibiliser le personnel de vente est aussi important que des portes assez large pour les fauteuils roulantes)
 - La population vieillissante offre une grande opportunité pour les entreprises qui peuvent les servir
 - Les consommateurs peuvent être motivés à fréquenter les entreprises visiblement accessible en premier
 - L'économie est telle que les entreprises ne voudraient pas se détourner des consommateurs potentiels
- Un plan de promotion et publicité, avec un logo bien identifié et reconnu (p.ex., le logo Wifi) aiderait à embaucher des organisations pionniers
 - Un symbole est plus accessible qu'un texte; le logo devrait être suffisant en lui-même

Un système simple, évolutif, et adaptable

Les participants étaient d'accord qu'un modèle simple, évolutif, et adaptable serait plus réalisable et plus attrayant aux entreprises. Cela sera encore distinct de la loi, prenant forme de simples

critères, d'évaluations de clients, ou de reconnaissances pour les succès, sujet aux besoins et aux limitations des entreprises, des régions, et des secteurs individuels.

- Les entrepreneurs participants ont remarqué que les ressources couramment disponibles sont complexes et vaste en nombre; une trousse d'outils, ou un comité consultatif simplifierait la recherche
 - o Des organisations et programmes déjà en place pourraient être incorporés dans le processus et pourraient accélérer le processus d'exécution
- Les participants avec l'expérience vécue d'un handicap ont exprimé qu'ils apprécieraient la certitude d'être en publique sans se demander si un entreprise est accessible
- Un programme pourrait être évolutif, en reconnaissant ce que les entreprises sont présentement à un niveau de base et qu'elles s'amélioreront au fil du temps ; p.ex., même si un établissement n'a pas de rampes, peut-être que les personnels sont bien formés pour aider les gens handicapés; le programme doit encourager les entreprise à commencer des efforts et à continuer à s'améliorer par la suite
- Comme chaque entreprise a des obligations et des besoins provenant de communautés différentes, un système d'homologation pourrait être structuré autour de la perspective du client, dépendant des priorités indiquées par le consommateur : qu'est-ce qui motivent les gens? Un personnel bien informé? L'environnement construit?
- L'homologation devrait être évaluée de façon continue, avec une période après laquelle l'entreprise devrait faire un renouvellement

Concentrer sur le consommateur

Les participants ont proposés qu'en se concentrant sur le consommateur, le programme pourrait optimiser son adaptabilité à prix bas. Si les entreprises cherchent à servir chaque consommateur existant ou potentiel, les accommodations pour l'accès deviendront un bon investissement, spécifique aux besoins de chaque entreprise et sa clientèle, et d'une façon qui renforcera la communauté.

- L'accessibilité veut dire beaucoup de choses au-delà de l'environnement physique; c'est une attitude visée à servir chaque personne
- Le service à la clientèle devrait être uniforme d'un secteur à l'autre, mais avec des spécificités
 - o Une évaluation accordée par la publique, fondé sur qu'est ce qui les rendrait satisfait - p.ex. Trip Advisor, ou un système de plaintes qui serait inclus comme critères d'évaluation – établirait des standards universels en permettant de l'adaptabilité entre les régions et les secteurs
- Un système, peut-être en ligne, qui donne l'opportunité aux clients d'indiquer une accommodation spécifique dont ils auront besoin augmenterait les accommodations générales que les entreprises doivent mettre en place selon la loi
- De l'autre côté, certains participants ont remarqués qu'ils sont parfois vulnérables en demandant un service. Un signale qu'une organisation est accessible aiderait ces gens à approcher un établissement avec certitude sans avoir besoin de demander.
- Un personnel formé pour offrir l'accès universel et identifié comme tel est souvent aussi efficace qu'un endroit accessible : p.ex. un programme pour les personnes démentes distribue les noms de leurs accompagnateurs, leur médicaments, etc. aux employés des magasins et épicerie régionales
 - o Des individus à déficience intellectuel ou avec handicapes invisibles auraient plus de certitude qu'un employé ou un entrepreneur sait comment les soutenir

Un rassemblement de ressources

Comme mentionné ci-dessus, les petites et moyennes entreprises sont souvent submergées par la multitude de ressources sur l'accessibilité disponibles. Rassembler tous les ressources dans un endroit aiderait les entreprises à mettre le modèle en place. Ces ressources pourraient être déployées en forme d'atelier, de documents en ligne, ou de partenariats ou mentorats entre entreprises ou entre personnes handicapés et entreprises. Ceci soutiendrait un système simple et adaptable à différentes régions, clientèles, et secteurs.

- Un numéro de téléphone ou un site web pour les entrepreneurs, géré par une organisation indépendante du gouvernement, de la loi, et de la politique, aiderait les organisations à se rendre accessible selon leur capacités
- Comme d'autres participants ont exprimés dans d'autres discussions, les ressources sont plus effective s'ils adaptent au taille de l'entreprise, au milieu particulier (p.ex., une épicerie dans un petit village aurait de différents besoins et capacités d'offrir des services qu'un Mac's Milk à Cornwall)
- On peut utiliser d'avantage les ressources virtuelles (p.ex., des entraînements vidéo, le courriel, la téléphone) pour achever une plus grande portée régionale

L'éducation comme composant

L'éducation devrait soutenir un modèle d'homologation. Certains participants ont remarqués que les entrepreneurs veulent devenir accessibles mais ne savent pas comment démarrer. Si les entrepreneurs étaient plus conscients des barrières, ça pourrait influencer un changement culturel plus large. Les participants ont remarqués que les organisations avec des employés informés sur l'accessibilité sont déjà plus avancées que celles qui adhèrent à la loi mais ne peuvent pas offrir un service d'excellence.

- L'idée de l'éducation est essentielle : on ne peut pas comprendre une situation sans l'avoir vécu, et les efforts d'éducation génèrent une connaissance et une compassion en général
- Les efforts d'éducation peuvent générer une compréhension de choses qui peuvent mettre des barrières dans la vie (p.ex., les problèmes de santé mentale, être nouveau dans un pays)
- Un dossier de ressources organisé par plusieurs organisations collaboratrices assurerait que tout le monde est sur la même page
- Il y a une opportunité d'utiliser des centres de coordination déjà en marche pour rassembler la communauté (p.ex., Le Phénix offre des ateliers pour bien comprendre l'expérience d'être handicapé; une organisation à but non-lucratif pourrait offrir un service de formation or d'information établie sur l'idée de l'excellence de service)

Équilibrer un approche régional et des standards homogénéisé

Une partie substantielle de la discussion vise à trouver un équilibre entre un modèle qui s'applique et qui est géré au niveau régional versus un modèle qui appuie les mêmes standards avec certitude à travers la province. Enfin, le programme devrait s'adapter aux besoins de chaque région dans son application, mais devrait aussi appliquer des principes universels dans sa conception.

- Si on développe une solution pour la province, est-ce que le système lie différentes organisations dans différentes régions? Est-ce que c'est une solution régionale avec une marque provinciale?
 - o Les programmes qui ont du succès ont souvent des racines régionales; le but final du programme peut être la même à travers les régions, mais avec une échelle de moyens différents qui s'adapte à la taille de l'entreprises ou de la région
 - o La province pourrait avoir une campagne de publicité pour rassembler des informations, avec certains services à proximité comme requises

- Il faudrait des critères et points de repère qui respectent les différences et incorpore une flexibilité et jugement en évaluation en s'assurant simultanément de son intégrité
- Le programme pourrait avoir un endroit centralisé avec des mentorats régionaux
- Les participants ont eu une discussion robuste du rôle de la langue dans la conception et la réalisation d'un programme d'homologation
 - Le programme, y compris toutes les ressources associées au programme, devrait être développé dans les deux langues officielles et pas simplement traduit pour que les processus anglais et français reflètent les expériences différentes des communautés distinctes (francophones ou anglophones)
 - La plupart des participants pensaient que la langue ne devrait pas être un critère de certification; ça devrait plutôt être considéré comme aptitude désirable de l'organisation qui administre le programme d'homologation

Risques et Considérations

Les participants ont notés plusieurs risques et arguments qui n'ont pas encore été considérés. Quelques participants ont trouvé que la discussion demeure vague, ou sans précision. Les phases 2 et 3 auront besoin d'une direction plus concrète. Beaucoup de participants ont offert que les entreprises ne seront peut-être pas intéressées à un programme d'homologation à cause des coûts associés avec la certification, l'entraînement des employés, et l'évaluation continue. Les participants ont été en accord qu'il faudrait un système robuste pour déterminer si les entreprises certifiées continuent d'être accessible. Sur ce point, il sera nécessaire que le programme soit géré par une organisation indépendante et bien respectée dans la région et que le programme demeure indépendant de conformité avec la loi.

- Les critères d'homologation doivent être bien définis, respectés et clairs pour que ça dit la même chose à chaque entreprise et que ça réalise un impact
 - Si le système est trop compliqué, les entreprises vont faire défaut à la loi
- Il faut décider comment le programme va se payer; à l'avis des participants, les entreprises vont mettre le programme à coté s'ils doivent payer de leur poche
- Il faudra faire attention à ce qui rendrait un programme d'homologation attrayant aux entreprises
 - Les petites et moyennes entreprises pourraient trouver le programme gênant si ça manque un point de début gérable ou si ça rajoute des tâches ou des coûts sans récompense
 - Les coûts intangibles (p.ex., envoyer des employés pour la formation) sont souvent ignorés ou sous-estimés
 - La façon dont le programme est représenté et commercialisé est essentiel; il faudra établir une fierté en étant homologué pour que les entreprises l'adopte (p.ex. Les hôpitaux ne sont pas obligés de se certifier, mais ils le font comme matière de diligence)
- Le programme devrait être explicite en se distinguant de la loi : une homologation ne veut pas dire qu'une entreprise est en conformité avec les cinq normes du AODA; c'est un ajout, non un remplacement pour les exigences de la loi
- Le programme devrait incorporer un système d'évaluation du programme, y compris une méthode d'enlever une homologation si une entreprise n'est plus accessible

Merci à tous nos participants. Nous vous invitons tous à continuer avec le processus. On démarre maintenant la phase 2. Au cours de la phase 2 nous allons prendre compte les éléments (le « quoi » et le « comment ») nécessaire pour un programme d'homologation en matière d'accès. Veuillez participer en personne comme membre d'un groupe de travail ou en ligne à certifiepouraccs.ca.