



# CANADA ACCESSIBLE



## Élaborer une loi nationale sur l'accessibilité

Ce que nous avons appris des Canadiens

Le 29 mai 2017



**Accessibilité**

Faire la promotion de l'accessibilité tous les jours, partout.

Vous pouvez télécharger cette publication en ligne à :

**[publicentre.edsc.gc.ca](http://publicentre.edsc.gc.ca)**

Ce document est offert sur demande en médias substituts (gros caractères, braille, audio sur cassette, audio sur DC, fichiers de texte sur disquette, fichiers de texte sur DC ou DAISY) en composant le 1 800 O-Canada (1-800-622-6232). Les personnes qui utilisent un téléscripteur (ATS) doivent composer le 1-800-926-9105.

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, 2017

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les droits de reproduction :

**[droitdauteur.copyright@HRSDC-RHDCC.gc.ca](mailto:droitdauteur.copyright@HRSDC-RHDCC.gc.ca)**

**PAPIER**

N° de cat. : Em4-16/2017F

ISBN/ISSN : 978-0-660-08619-4

**PDF**

N° de cat. : Em4-16/2017F-PDF

ISBN/ISSN : 978-0-660-08618-7

**EDSC**

N° de cat. : SSD-190-05-17F

## TABLE DES MATIÈRES



Message de la ministre	<b>3</b>
Raison pour laquelle le Canada a besoin d'une loi sur l'accessibilité	<b>5</b>
Écouter les Canadiens	<b>7</b>
Ce que nous entendons par « accessibilité » et « déficience »	<b>10</b>
Consulter directement les personnes concernées	<b>11</b>
Idées et principales constatations	<b>13</b>
Domaines prioritaires pour l'avenir	<b>18</b>
Faire en sorte que la nouvelle loi donne des résultats	<b>23</b>
Changer la culture	<b>30</b>
Conclusion	<b>35</b>



## MESSAGE DE LA MINISTRE

En tant que toute première ministre responsable des personnes handicapées dans l'histoire du Canada, j'ai eu l'honneur de diriger la consultation la plus vaste et la plus accessible tenue à ce jour sur les questions touchant les personnes handicapées.

Durant l'été 2016, j'ai entrepris de demander à tous les Canadiens : « *Qu'est-ce qu'un Canada accessible signifie pour vous?* » Nos constatations, qui sont résumées dans le présent rapport, nous aideront à élaborer une loi fédérale sur l'accessibilité.


Je suis fière de dire que plus de 6 000 Canadiens ont participé en personne et en ligne à la consultation. Tout au long du processus, et avec l'aide des représentants locaux des personnes handicapées, j'ai tenu 18 séances publiques en personne aux quatre coins du Canada. Ces séances étaient entièrement accessibles aux personnes ayant diverses déficiences, grâce au sous-titrage en temps réel, en français et en anglais, à des interprètes en American Sign Language et en langue des signes québécoise, et à des interprètes tactiles pour les participants à la fois sourds et aveugles. Dans le Nord canadien, les participants ont pu communiquer également dans la langue des signes Inuit.

Le volet de la consultation qui s'est tenu en ligne était également assujéti à des normes élevées en matière d'accessibilité; les questions de consultation étaient disponibles en braille, en gros caractères, en texte électronique, en format audio et en langue des signes. Les participants ont aussi été invités à communiquer leurs idées par courriel, par téléphone ou par téléimprimeur, ou en envoyant des enregistrements audio ou vidéo.

J'ai en outre travaillé de concert avec des organismes de personnes handicapées et des organismes autochtones nationaux de partout au Canada pour que quiconque souhaitant participer en ait la possibilité.

Dans le cadre de ces consultations, les Canadiens de partout au pays ont fait connaître leurs expériences personnelles : leurs défis, leurs réussites, leurs espoirs et leurs aspirations. J'ai entendu des jeunes qui voulaient un accès égal à l'éducation. J'ai aussi entendu des parents qui rêvaient de voir leurs enfants être autonomes, et j'ai entendu de jeunes adultes exprimer leur sentiment de frustration en ce qui concerne leur capacité d'accéder à des services publics. Un thème commun est ressorti : chacun faisait face à un obstacle limitant sa capacité d'être complètement inclus.

Je reconnais qu'une nouvelle loi fédérale n'éliminera pas tous les obstacles auxquels les Canadiens handicapés font face. En fait, beaucoup des questions soulevées dépassent le cadre de compétence fédéral. Je partage cependant le sentiment d'espoir et d'optimisme des milliers de participants quant à la manière dont le gouvernement du Canada peut faire figure de chef de file grâce à cette nouvelle loi et à la façon dont celle-ci peut engendrer des changements véritables pour les Canadiens handicapés.



Dans le cadre des prochaines étapes, nous nous inspirerons des leçons tirées de cet exercice historique de consultation pour élaborer la nouvelle loi fédérale sur l'accessibilité, qui donnera à tous les Canadiens une chance accrue de réussir dans leurs collectivités locales et leurs milieux de travail. Nous communiquerons également nos constatations à tous les ordres de gouvernement et les encouragerons à se joindre à nous pour mener à bien notre projet de rendre le Canada plus accessible aux personnes handicapées.

Le processus de consultation est une avancée très importante en matière d'inclusion, mais ce n'est que le premier pas vers l'atteinte de notre objectif : un Canada véritablement inclusif. Je remercie tous ceux et celles qui ont participé.

Ensemble, nous écrivons une page d'histoire.



# RAISON POUR LAQUELLE LE CANADA A BESOIN D'UNE LOI SUR L'ACCESSIBILITÉ

En tant que Canadiens, nous profitons tous de l'accessibilité lorsque nous-mêmes, les membres de notre famille, nos amis, nos voisins, nos condisciples et nos collègues pouvons jouer un rôle actif dans nos collectivités et nos milieux de travail et y contribuer, sans obstacle. Cependant, ces obstacles existent encore aujourd'hui et ont pour effet de limiter l'inclusion sociale, politique et économique des personnes handicapées partout au Canada.

« Il faut que les gens puissent rêver à un monde meilleur. La manière dont ce gouvernement donne suite à ce qui, selon vous, s'avère important - non seulement pour les prochaines années ou le prochain cycle électoral, mais pour les dix prochaines années et la prochaine génération - nous aidera à demeurer concentrés sur les choses qui importent vraiment. »

– Le premier ministre Justin Trudeau,  
Forum national des jeunes – Canada accessible

Voici des exemples de tels obstacles :

- les attitudes négatives et les croyances concernant ce qu'une personne handicapée peut ou ne peut pas faire;
- les immeubles et espaces auxquels l'on ne peut avoir accès ou encore où il n'est pas facile de déambuler;
- l'information à laquelle il est difficile ou impossible d'accéder ou qu'il est difficile de lire ou de comprendre pour des raisons technologiques ou en raison de la manière dont elle est présentée;
- les ordinateurs, le matériel et les applications Web qui sont difficiles ou impossibles à utiliser;
- les règles et pratiques qui ont pour effet d'exclure certaines personnes.



« Lorsque nous parlons d'un Canada accessible, ce que nous évoquons réellement est la création d'une société inclusive où tous les Canadiens ont des chances égales de réussir et où tous sont des participants égaux. Ensemble, nous pouvons y arriver. »

– L'honorable Carla Qualtrough,  
ministre des Sports et des Personnes handicapées

À l'heure actuelle, un Canadien sur sept a une déficience, et on peut s'attendre à ce que cette proportion augmente à mesure que la population vieillit. Il est clair qu'on ne peut plus ignorer ces obstacles à l'accessibilité. C'est pourquoi le gouvernement du Canada s'affaire à préparer une loi qui permettra de s'attaquer à ces obstacles et de rendre le Canada plus accessible aux personnes handicapées.

6



CANADA ACCESSIBLE

Élaborer une loi nationale sur l'accessibilité Ce que nous avons appris des Canadiens



## ÉCOUTER LES CANADIENS

En novembre 2015, le premier ministre Justin Trudeau a demandé à la ministre Carla Qualtrough d'engager directement un dialogue avec les Canadiens sur ce que doit contenir une loi visant à supprimer les obstacles et à empêcher la création de nouveaux obstacles pour les personnes handicapées.

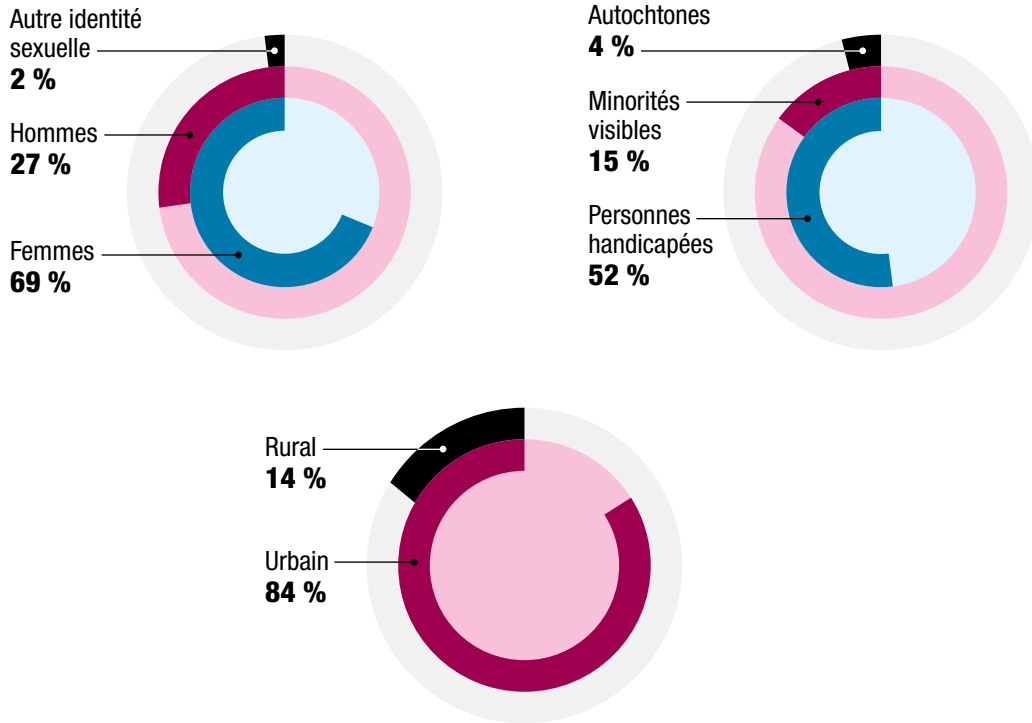
En juin 2016, la ministre Qualtrough a amorcé sa discussion avec la population en lançant un nouveau site Web, Canada accessible, au moyen duquel elle a demandé à tous les Canadiens de réfléchir à ce que l'accessibilité signifiait pour eux et à ce qu'elle pouvait signifier pour leur collectivité. De juin 2016 à février 2017, plus de 6 000 Canadiens et plus de 90 organisations ont fait part de leurs idées au sujet d'un Canada accessible, ce qui fait de cet exercice la consultation sur la condition des personnes handicapées la plus importante et la plus accessible jamais tenue au Canada.

La consultation a rendu compte de l'enthousiasme et de l'espoir qu'inspire aux Canadiens le projet de loi sur l'accessibilité et a cherché à honorer la devise « rien sur nous sans nous » que la collectivité des personnes handicapées a faite sienne. Les Canadiens ont été encouragés à communiquer leurs idées, et ils ont eu de nombreuses occasions de le faire.

- Plus de 4 300 personnes ont répondu aux questions en ligne, et plus de 200 personnes ont communiqué leurs idées par lettre, par courriel, par vidéo ou par téléphone.
- Plus de 90 rapports ont été soumis par des organismes de personnes handicapées, des syndicats, des entreprises et d'autres ordres de gouvernement.
- Plus de 1 400 personnes ont participé aux 18 séances publiques qui ont eu lieu dans toutes les régions du Canada.
- Quelque 115 jeunes provenant de partout au pays ont assisté au Forum des jeunes d'une journée organisé par la ministre. Ces jeunes leaders handicapés se sont concertés pour communiquer leurs idées. Le premier ministre a également participé à une période de questions et réponses avec des participants.
- Plus de 110 experts ont participé aux tables rondes thématiques sur des questions touchant les personnes handicapées organisées par la ministre. Lors de ces tables rondes, les discussions ont porté sur des sujets particuliers liés à l'accessibilité, comme la manière d'accroître l'accessibilité des espaces publics et des moyens de transport et d'offrir un service à la clientèle plus accessible.



## GRAPHIQUE 1 Caractéristiques des participants à la consultation en ligne



6 425 réponses au total

Tout au long de la consultation, le gouvernement du Canada a posé un certain nombre de questions importantes, notamment :

- Quel devrait être le but de la nouvelle loi?
- Quels obstacles à l'accessibilité devrait-elle inclure?
- Comment devons-nous nous y prendre pour que la nouvelle loi soit suivie?
- En plus de la nouvelle loi, de quelle manière devrions-nous promouvoir l'accessibilité?
- Comment pouvons-nous nous assurer que tous les Canadiens sont informés régulièrement de l'efficacité de la nouvelle loi ou de la nécessité de la modifier?

« Habituellement, quand je vais à un événement, je me demande si je pourrai participer, si je pourrai entrer dans la salle, s’il y aura un endroit où garer mon scooter, ou si je pourrai m’asseoir à la table. Je dois appeler à l’avance ainsi que prévoir un plan de rechange et prendre mes propres dispositions. Dans le cadre de ces consultations, je n’ai pas eu à me poser de questions ou à m’inquiéter. Elles étaient accessibles et j’ai senti que j’étais le bienvenu. »

– Anonyme,  
Ottawa

« Dans le cadre de cette consultation, pour la première fois en 20 ans, j’ai pu utiliser la langue de mon choix, c’est-à-dire la langue des signes québécoise, pour communiquer avec mon gouvernement. »

– Anonyme,  
Whitehorse

Pendant neuf mois, nous avons écouté. Pendant neuf mois, les Canadiens ont communiqué leurs idées et leurs expériences sur ce qui les préoccupe. Pendant neuf mois, nous avons écouté ce qui leur donne espoir et ce qui, selon eux, doit être fait pour créer un Canada accessible.

Voilà ce que nous avons appris.





## CE QUE NOUS ENTENDONS PAR « ACCESSIBILITÉ » ET « DÉFICIENCE »

Les participants ont souligné combien il était important que le gouvernement du Canada utilise les termes « déficience » et « accessibilité » dans leur sens large dans la loi, afin que toutes les personnes handicapées soient incluses. Ils ont indiqué que le terme « déficience » devrait englober un éventail complet de capacités et de limitations, y compris les déficiences « invisibles », comme les troubles de l'apprentissage et les problèmes de santé mentale, ainsi que les déficiences épisodiques, comme dans le cas de la sclérose en plaques ou de l'épilepsie.

**« L'accessibilité s'entend de la capacité de se joindre à une activité ou une conversation, d'y participer ou d'y assister comme pourrait le faire n'importe quelle autre personne de mon âge dans ma collectivité. »**

– Anonyme

10

Les participants ont aussi fait valoir que toute chose qui empêche les personnes handicapées d'être pleinement incluses ou d'effectuer les mêmes activités que les personnes non handicapées, ou qui limite leur capacité de le faire, devrait être considérée comme un « obstacle ». Cela comprend les obstacles physiques, tels qu'une salle de bain inaccessible, et les autres types d'obstacles, comme une pratique d'embauche qui limite intentionnellement ou non l'accès à l'emploi.

**« Ma définition d'« obstacle » englobe toute chose qui limite ou empêche, physiquement ou mentalement, les déplacements, l'apprentissage ou l'acceptation par les autres. Or, l'« accessibilité » s'entend de l'élimination des obstacles. »**

– Pat Almond,  
Alberta

## CONSULTER DIRECTEMENT LES PERSONNES CONCERNÉES

Lors des consultations, les participants nous ont dit que, pendant des générations, les Canadiens handicapés ont été exclus de nombreux domaines de la vie de tous les jours. L'exclusion entourant la prise de décisions personnelles est un des domaines les plus importants. Il s'agit notamment d'avoir la possibilité d'exercer un choix concernant des questions personnelles, comme le lieu de résidence, les procédures médicales, la manière d'économiser et de dépenser son argent, la personne que l'on épouse et le fait d'avoir des enfants ou de ne pas en avoir. Les Canadiens handicapés ont été aussi exclus des lois, ainsi que des politiques et des programmes gouvernementaux qui avaient une incidence sur leur vie.

Les participants espéraient que la nouvelle loi sur l'accessibilité mette fin à cette exclusion et leur permette dorénavant de participer aux décisions gouvernementales. Ils ont formulé diverses idées quant à la manière dont cela pourrait être fait, par exemple :


- la participation à des comités consultatifs;
- la participation à des réunions publiques;
- la participation à des consultations en ligne;
- la présentation de commentaires à des particuliers et des organisations concernant leurs expériences.

Une chose est ressortie clairement : les Canadiens handicapés doivent être consultés dès le départ, et cette consultation doit être faite directement, régulièrement et de manière valable, non seulement pour établir des priorités, créer des services et élaborer des politiques du gouvernement du Canada, mais aussi pour s'assurer que la nouvelle loi produit les résultats escomptés. Les Canadiens handicapés ne veulent plus jamais être exclus des décisions qui ont une incidence sur leur vie.

**« Les commentaires de toutes les parties concernées (personnes handicapées, fournisseurs de soins, alliés, membres de la famille, etc.) devraient être requis et on devrait être tenus de les obtenir! Comme nous avons l'habitude de le dire au Disability Action Hall, "rien sur nous sans nous", s'il vous plaît. »**

– Anonyme





Tandis que certains participants ont dit être membres des Premières Nations, Inuits ou Métis, bon nombre de participants ont insisté sur la nécessité de dialoguer davantage avec les Autochtones du Canada. Le gouvernement du Canada est conscient de la nécessité de poursuivre le dialogue sur les obstacles auxquels les Autochtones du Canada font face, afin de connaître leurs idées sur la manière d'améliorer l'accessibilité.

## IDÉES ET PRINCIPALES CONSTATATIONS

Que ce soit en ligne, par courrier ou lors de réunions, les participants ont manifesté de l'espoir et de l'enthousiasme à l'égard d'une nouvelle loi sur l'accessibilité qui améliorerait la qualité de vie des Canadiens handicapés.

Bien que de nombreuses idées aient suscité un consensus général, différentes opinions ont souvent été formulées quant au fonctionnement possible de la nouvelle loi. Par exemple, certaines des idées qui ont été communiquées excédaient la portée du champ de responsabilité du gouvernement du Canada et sa nouvelle loi sur l'accessibilité. Ces idées visaient les villes, les collectivités, les organismes et les entreprises relevant principalement de lois provinciales ou territoriales.

Les participants ont aussi parlé des secteurs où les administrations fédérale, provinciales et territoriales partagent des responsabilités. Ils ont notamment discuté de la manière dont l'accessibilité touche aussi des questions liées à la pauvreté, au logement, à l'éducation et aux soins de santé. Ces idées témoignent de la demande pour une approche pancanadienne de l'accessibilité. Nous avons promis de transmettre à tous les ordres de gouvernement tout ce que nous avons appris dans le cadre de la consultation.

Les participants ont partagé de nombreuses expériences personnelles sur les obstacles auxquels ils font face et sur la façon dont ceux-ci sont aggravés par un manque de compréhension ou par une absence de services. Ils ont aussi raconté comment ils se heurtent encore et toujours aux mêmes obstacles et comment ils doivent trouver eux-mêmes des solutions. Plusieurs participants ont affirmé qu'ils en avaient assez d'avoir à se battre pour faire tomber les obstacles et qu'ils étaient frustrés que ces obstacles les empêchent souvent de jouer un rôle actif. Certains participants ont toutefois indiqué qu'ils se sentaient largement inclus dans leur collectivité et ont parlé du rôle important que jouent leur famille, leurs amis et leurs voisins.

Tous les participants ont dit clairement qu'il n'est plus acceptable que des Canadiens handicapés soient exclus de toute sphère de la vie, quelle qu'elle soit. Nous avons appris que les participants, peu importe leur âge, leur sexe ou leur lieu de résidence, ont beaucoup d'opinions similaires sur ce que signifie un Canada accessible et sur les moyens d'en arriver là.





## Principaux messages exprimés

Voici quelques-uns des messages importants qui ont été exprimés par les participants :

- **La nouvelle loi doit être ambitieuse et audacieuse.**
  - L’accessibilité est un droit fondamental qui s’applique à tous les aspects de la vie quotidienne.
  - La nouvelle loi doit adopter une approche fondée sur des principes reconnaissant la pleine citoyenneté et permettre au Canada de s’acquitter de ses obligations en vertu de la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées.
  - La nouvelle loi et les programmes complémentaires doivent disposer de ressources adéquates pour soutenir l’atteinte de l’objectif d’un Canada véritablement accessible.
- **La nouvelle loi doit se traduire par des expériences plus uniformes en matière d’accessibilité à l’échelle du Canada.**
  - Les participants souhaitent que tous les ordres de gouvernement collaborent en vue d’améliorer l’accessibilité dans tous les domaines.
  - La nouvelle loi doit mener à l’élaboration de normes en matière d’accessibilité que d’autres administrations canadiennes pourront adopter.
  - La nouvelle loi doit reposer sur les normes existantes qui donnent de bons résultats.

14

« La clé du succès consiste à mobiliser les administrations provinciales et municipales, et à faire en sorte que les mesures législatives soient adoptées en tant que normes de pratique, à l’instar des codes de la construction. Au lieu d’élaborer leur propre loi, les autres ordres de gouvernement peuvent simplement déclarer qu’ils adoptent la loi nationale comme base de référence. Cela n’aide en rien une personne handicapée de savoir qu’elle peut accéder à un immeuble fédéral si, en chemin, elle se bute à de nombreux obstacles. »

– Anonyme



- **La nouvelle loi doit s'appliquer à tous les champs de compétence du gouvernement fédéral, notamment :**
  - le transport par autocar, traversier et avion à travers les frontières provinciales et nationales;
  - les secteurs de la télédiffusion et des télécommunications;
  - les secteurs bancaire et financier;
  - les terres fédérales, y compris les parcs et les réserves des Premières Nations;
  - le gouvernement du Canada en tant que législateur, décideur, employeur, fournisseur de services, constructeur et acheteur.
- **Le gouvernement du Canada doit faire preuve de leadership en matière d'accessibilité :**
  - en embauchant des employés handicapés et en les soutenant;
  - en veillant à ce que tous les services et les programmes offerts par le gouvernement du Canada soient accessibles;
  - en utilisant uniquement des immeubles et des espaces publics auxquels les personnes handicapées peuvent accéder;
  - en s'assurant que les biens et services qu'il achète peuvent être utilisés par des personnes handicapées;
  - en mettant en place un processus suivant lequel toutes les lois et politiques du gouvernement du Canada sont révisées en tenant compte des personnes handicapées.
- **Aucune organisation ne doit être soustraite à l'application de la nouvelle loi.**
  - Aucune organisation ne doit pouvoir se soustraire à l'obligation de respecter la nouvelle loi sur l'accessibilité.
  - Les participants ont fait remarquer qu'il pourrait être nécessaire d'avoir des règlements d'accessibilité différents pour certains groupes ou certaines organisations. Par exemple, elles peuvent différer légèrement pour des organisations comme les compagnies aériennes ou les banques, en raison des normes internationales ou d'autres circonstances atténuantes.
  - Les participants étaient conscients que l'élaboration et la mise en œuvre de certaines normes exigera plus de temps.





« Il est nécessaire que la loi vise toutes les organisations. Il n'est plus raisonnable de laisser à plusieurs ordres de gouvernement le soin de décider de ce dont les Canadiens ont besoin. L'accessibilité doit être régie par une loi fédérale pour s'assurer que TOUS les Canadiens ont les mêmes droits en matière d'accès en vertu de la loi. L'approche actuelle est trop fragmentée. »

– Gail Paton,  
Ontario

16

- **Il n'y avait pas de consensus concernant un domaine pour lequel l'amélioration de l'accessibilité serait la plus importante.**
  - Pour la plupart des participants, tous les types d'accessibilité sont interconnectés et également importants.
  - Pour ceux qui ont indiqué une priorité, l'emploi et le maintien dans l'emploi étaient les principaux enjeux.
- **En plus de vouloir ardemment contribuer à l'élaboration de la nouvelle loi, les participants souhaitent aider à la mettre en œuvre et à s'assurer qu'on la respecte.**
  - Tous étaient d'avis qu'il faudrait appliquer la nouvelle loi avec rigueur et prévoir des sanctions.
  - La plupart des participants considéraient également la loi comme une occasion d'habiliter les personnes handicapées en leur confiant de nouveaux rôles de leadership.

« Le gouvernement fédéral doit faire en sorte que sa loi sur l'accessibilité ait du mordant, doit surveiller la conformité des provinces et des municipalités aux règlements, et doit aussi fournir des porte-parole rémunérés qui aideront les personnes handicapées à se faire entendre. »

– Anonyme

- **Nous devons amener les gens à modifier la façon dont ils voient l'accessibilité et les Canadiens handicapés si nous voulons assister à un changement durable et positif.**

- On considère qu'il est vital que les gens modifient la façon dont ils voient l'accessibilité et les Canadiens handicapés afin de réaliser des améliorations durables.
- Les employeurs et les enfants/jeunes ont fréquemment été désignés comme groupes à mobiliser en priorité pour ce qui est de changer les attitudes.

Outre ces principaux messages exprimés, les participants, les experts et les partenaires communautaires ont fait part de leurs points de vue relativement aux aspects précis sur lesquels la loi pourrait avoir une incidence, aux moyens de faire en sorte que la loi soit respectée et au changement de culture concernant la façon dont les personnes handicapées sont perçues. Ces sujets sont traités plus en profondeur dans les sections suivantes.





## DOMAINES PRIORITAIRES POUR L'AVENIR

Tous les aspects de la vie sont liés, et ils doivent tous être visés par la notion d'accessibilité pour que les personnes soient pleinement incluses. Toutefois, lorsqu'on leur a demandé de désigner un problème en matière d'accessibilité sur lequel le gouvernement du Canada devait se concentrer, les participants ont désigné les six principales priorités suivantes :

- emploi,
- accès aux immeubles et autres espaces publics au moyen d'un milieu bâti,
- moyens de transport, comme l'avion, le train, le traversier et l'autocar,
- exécution de programmes et prestation de services,
- information et communications,
- acquisition de biens et services.

« Il existe des milliers de personnes handicapées qui sont détentrices de diplômes universitaires. Pourtant, elles ont de la difficulté à se faire embaucher, y compris au gouvernement fédéral. »

– Anonyme

18

Voici plus de détails concernant nos constatations et la manière dont le gouvernement du Canada peut accroître l'accessibilité à l'égard de ces six domaines prioritaires :

### • Accès à l'emploi et réintégration au marché du travail

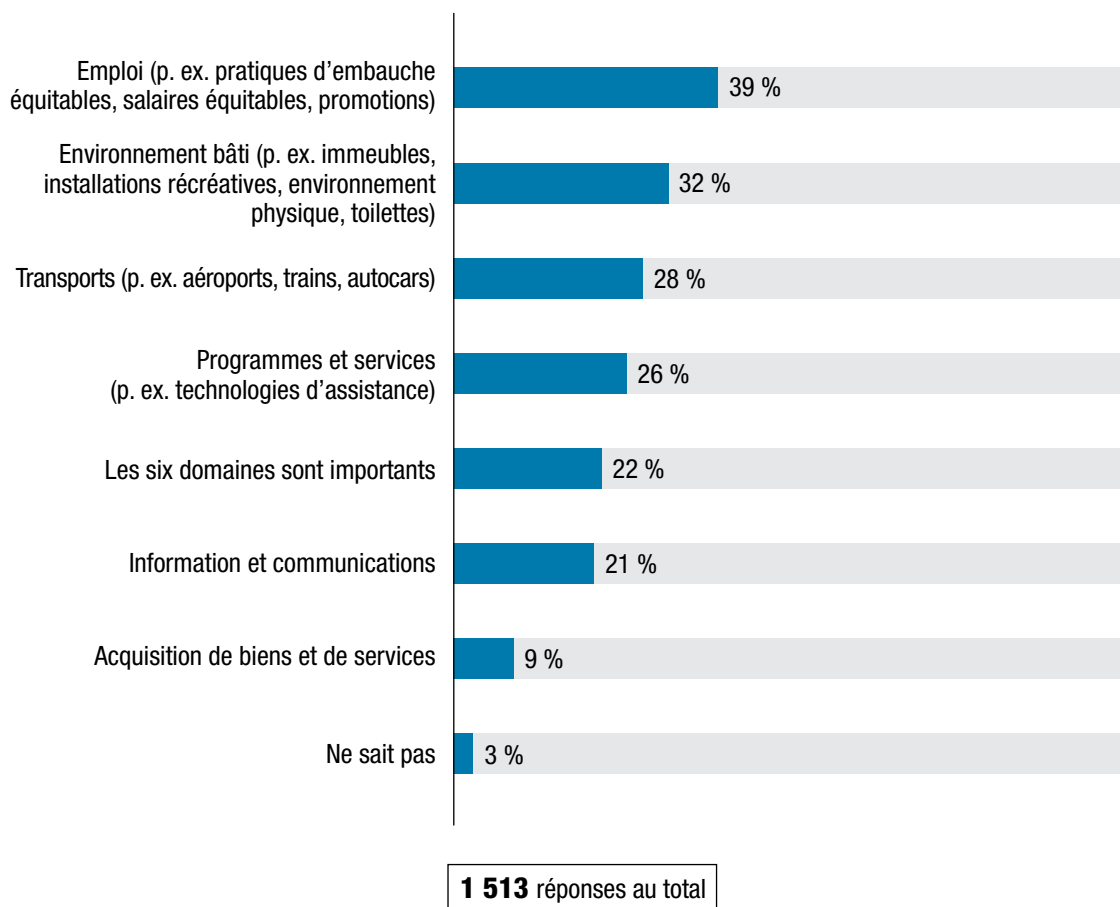
Les participants ont parlé de l'importance d'établir des lieux de travail qui éliminent les obstacles et permettent aux personnes handicapées d'obtenir un premier emploi, de bien faire leur travail et d'être promues à des postes de leadership. Les participants ont aussi souligné que les employeurs doivent comprendre que l'adaptation du lieu de travail est souvent un investissement intelligent et utile qui aide tous les employés, ainsi que leur entreprise ou leur organisation, à réussir.

Il a été mentionné que les exigences actuelles qui obligent les employeurs à rendre leurs lieux de travail plus accessibles constituaient un bon point de départ (p. ex. la *Loi sur l'équité en matière d'emploi* et la *Loi sur les normes d'emploi* de l'Ontario). Toutefois, les participants et les intervenants ont insisté sur le fait qu'il faut en faire plus. Par exemple, on pourrait établir des exigences plus détaillées pour garantir l'accessibilité des processus de recrutement et d'embauche. On pourrait aussi établir de nouvelles exigences visant à aider les employés qui retournent au travail après être devenus invalides dans le cadre de leur emploi.

Les participants nous ont également dit qu'on pourrait en faire plus pour faire en sorte que les politiques dans les lieux de travail ne se traduisent pas par des obstacles à l'accessibilité, notamment en s'assurant que les employeurs sont conscients de la valeur que peuvent représenter les personnes handicapées dans le lieu de travail.

Il est bien entendu également qu'il faut mieux soutenir les employeurs à cet égard.

GRAPHIQUE 2  
**Quels sont les domaines pour lesquels l'amélioration de l'accessibilité est la plus importante?**





- **Accès aux immeubles et aux espaces publics**

Lorsque les gens se penchent sur la question des immeubles accessibles, leur réflexion se limite souvent aux déficiences physiques et au besoin de rampes, d'ascenseurs et de toilettes accessibles.

Les participants ont clairement indiqué qu'il faut tenir compte de toutes les formes de déficience au moment d'examiner la question de l'accessibilité des immeubles et des espaces publics, y compris aux déficiences et aux limitations comme les déficiences visuelles, auditives ou intellectuelles. Cette reconnaissance élargie de la façon dont les personnes ayant diverses déficiences ou limitations interagissent avec l'environnement bâti était vue comme un élément clé d'une transition vers une « conception universelle ».

Tous s'entendaient sur le fait que les nouveaux immeubles et espaces publics devaient être bâtis de manière accessible dès le départ et qu'il est également important d'améliorer l'accessibilité des immeubles et des espaces publics anciens.

En ce qui concerne les normes de construction actuelles, les participants ont dit être préoccupés par le fait que les codes du bâtiment actuels prévoient seulement des exigences minimales et que même celles-ci ne sont toujours pas respectées. Ils se demandaient si le gouvernement du Canada devrait s'efforcer d'améliorer les codes du bâtiment actuels ou s'employer à inciter les entrepreneurs à dépasser les exigences minimales au moyen d'un programme récompensant les constructeurs qui dépassent les attentes.

Les participants ont aussi insisté sur le fait que les fonds publics destinés à des projets d'infrastructure ne devraient être affectés qu'à des projets qui tiennent compte de l'accessibilité.

20

- **Accès au transport par avion, train, traversier et autocar**

Les moyens de transport jouent un rôle important dans la vie quotidienne de tous les Canadiens. Nous les utilisons pour nous rendre au travail, courir les magasins, partir en vacances, et visiter la famille et les amis. Sans accès au transport, les Canadiens risquent de vivre dans l'isolement et de devenir plus vulnérables.

Le gouvernement du Canada est responsable des déplacements par avion, par train et, dans certains cas, des services d'autocar et de traversiers interprovinciaux, interterritoriaux et internationaux. La plupart des autres modes de transport dans une municipalité ou une province, que ce soit par autocar, tramway ou train, relèvent d'autres ordres de gouvernement. Comme il en a été question plus haut, le gouvernement du Canada fera part des commentaires reçus à tous les autres ordres de gouvernement.

Des participants ont dit qu'ils souhaitaient que la loi rende accessibles toutes les étapes de leurs voyages, depuis le départ du domicile jusqu'à l'arrivée à la destination finale.

Les participants ont aussi mentionné que les normes actuelles en matière de transport pourraient être plus claires et mieux adaptées aux besoins des personnes handicapées.

Enfin, les participants ont parlé de la façon dont l'Office des transports du Canada, l'organisme responsable des normes en matière de transport, pourrait avoir des pouvoirs plus vastes dans certains domaines (p. ex. examiner les situations avant qu'elles ne soient problématiques).

## • Service à la clientèle

Bon nombre de participants ont indiqué que les Canadiens handicapés ne reçoivent pas toujours la même qualité de service que les autres citoyens. Par exemple, les Canadiens handicapés se butent fréquemment à des obstacles aux comptoirs de services, lorsqu'ils parlent à des employés du service à la clientèle au téléphone ou lorsqu'ils communiquent en ligne avec des organisations.

Les participants ont parlé du fait que les Canadiens handicapés ont de la difficulté à communiquer avec le personnel du service à la clientèle et reçoivent fréquemment des documents dans des formats qui ne sont pas accessibles. Plus particulièrement, des participants ont mentionné qu'il y a rarement des services d'interprétation gestuelle et qu'il n'est pas rare que les gens qui ont de la difficulté à parler ou qui utilisent un appareil de communication n'arrivent pas à se faire comprendre.

Les participants ont aussi mentionné le fait que le personnel du service à la clientèle ne sait pas toujours comment servir les Canadiens ayant divers types de déficiences et qu'il incombe alors souvent à la personne handicapée de proposer une solution.

Lorsqu'ils sont confrontés à des problèmes de service à la clientèle, les Canadiens handicapés se voient souvent offrir des options de rechange de qualité moindre. Les Canadiens handicapés veulent toutefois qu'on leur offre de véritables choix et la possibilité de décider de la manière dont les services leur sont fournis. Ils ont aussi indiqué clairement qu'ils veulent avoir la possibilité de dire aux entreprises ou aux organisations que leurs services présentent des lacunes et de leur indiquer quelles améliorations pourraient être apportées.

## • Accessibilité à des ordinateurs, téléphones intelligents et autres appareils technologiques

Les participants ont discuté de l'importance des technologies d'information et de communication dans leur vie de tous les jours. Beaucoup ont convenu que le gouvernement du Canada devrait appliquer des normes en matière de technologies d'information et de communication pour tout son contenu numérique, comme le prévoient les Règles pour l'accessibilité des contenus Web.

Les domaines des télécommunications et de la radiodiffusion, ainsi que de la manière dont les entreprises utilisent ces produits et services, sont en constante évolution. Les Canadiens handicapés craignent que les appareils et le contenu ne répondent pas à leurs besoins. La plupart des participants ont recommandé d'investir le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes de nouveaux pouvoirs pour qu'il veille

à l'amélioration continue de l'accessibilité aux produits et aux services de télécommunications et de radiodiffusion.

Des entreprises ont parlé des difficultés associées à la conception de certains produits et services accessibles dans un contexte où les technologies évoluent très rapidement. Ils ont aussi soulevé le fait qu'une grande partie des technologies utilisées au Canada sont conçues à l'étranger.

Ces entreprises veulent savoir dans quelle mesure leurs produits et leurs services sont accessibles, mais elles ont clairement indiqué que toute nouvelle norme devrait être compatible avec les lois existantes. Elles ont précisé que de nouvelles normes en matière d'accessibilité peuvent inciter les entreprises à améliorer leurs produits et leurs services. Cependant, si les normes sont trop strictes, elles sont susceptibles de nuire à l'innovation dans les entreprises.



« Pourquoi puis-je seulement faire mon enregistrement pour un vol au moyen de la version bureautique d'un site Web? Pourquoi n'existe-t-il aucune version ou application mobile qui offre une fonction pour zoomer ou que je peux utiliser avec mon lecteur d'écran? »

– Anonyme,  
Vancouver

- **Acquisition de biens et de services qui sont accessibles pour tous**

Les participants souhaitent qu'aux termes de la nouvelle loi, le gouvernement du Canada se procure uniquement des biens et des services qui peuvent être utilisés par les personnes handicapées.

Le gouvernement du Canada pourrait devoir investir plus d'argent au départ pour s'assurer que les biens et services sont accessibles, mais cette façon de procéder est moins onéreuse que d'essayer de régler les problèmes d'accessibilité après l'achat. Les participants estimaient que l'achat d'ordinateurs et de technologies est l'un des domaines où les dépenses gouvernementales occasionnent certains des problèmes les plus importants pour les personnes handicapées.

On a indiqué que les normes adoptées par l'Union européenne et les États-Unis pour l'achat d'ordinateurs, de téléphones et autres technologies constituaient de bons exemples à suivre aux fins de la nouvelle loi.



## FAIRE EN SORTE QUE LA NOUVELLE LOI DONNE DES RÉSULTATS

La plupart des participants étaient d'avis que le gouvernement du Canada devrait pouvoir surveiller l'efficacité de la loi et y apporter des améliorations, au besoin. Bon nombre d'entre eux ont exprimé leur mécontentement du fait que les lois actuelles ne sont pas examinées assez souvent pour améliorer l'accessibilité.

### Surveillance des progrès des organisations concernant le respect de la nouvelle loi

On a interrogé les participants sur les moyens que pourrait employer le gouvernement du Canada pour surveiller la conformité des organisations à la nouvelle loi. La plupart étaient d'avis qu'il fallait recourir à un éventail d'outils et que les Canadiens handicapés devaient participer au processus de surveillance. Ces outils comprenaient les suivants :

- **Plans d'action**

La loi pourrait exiger que les organisations établissent des plans d'action qui décrivent comment elles amélioreront l'accessibilité au fil du temps.

- **Rapports d'étape**

La loi pourrait exiger que les organisations fassent rapport sur les mesures qu'elles prennent pour améliorer l'accessibilité.

- **Examens**

La loi pourrait décrire comment le gouvernement doit examiner les plans d'action et les rapports des organisations.

- **Plaintes**

La loi pourrait décrire comment les Canadiens peuvent soumettre des plaintes s'ils estiment qu'une organisation ne se conforme pas à la loi.

« **Le mécanisme de plainte doit être très clair et très accessible afin que les membres les plus vulnérables de notre collectivité puissent s'en prévaloir sans problème.** »

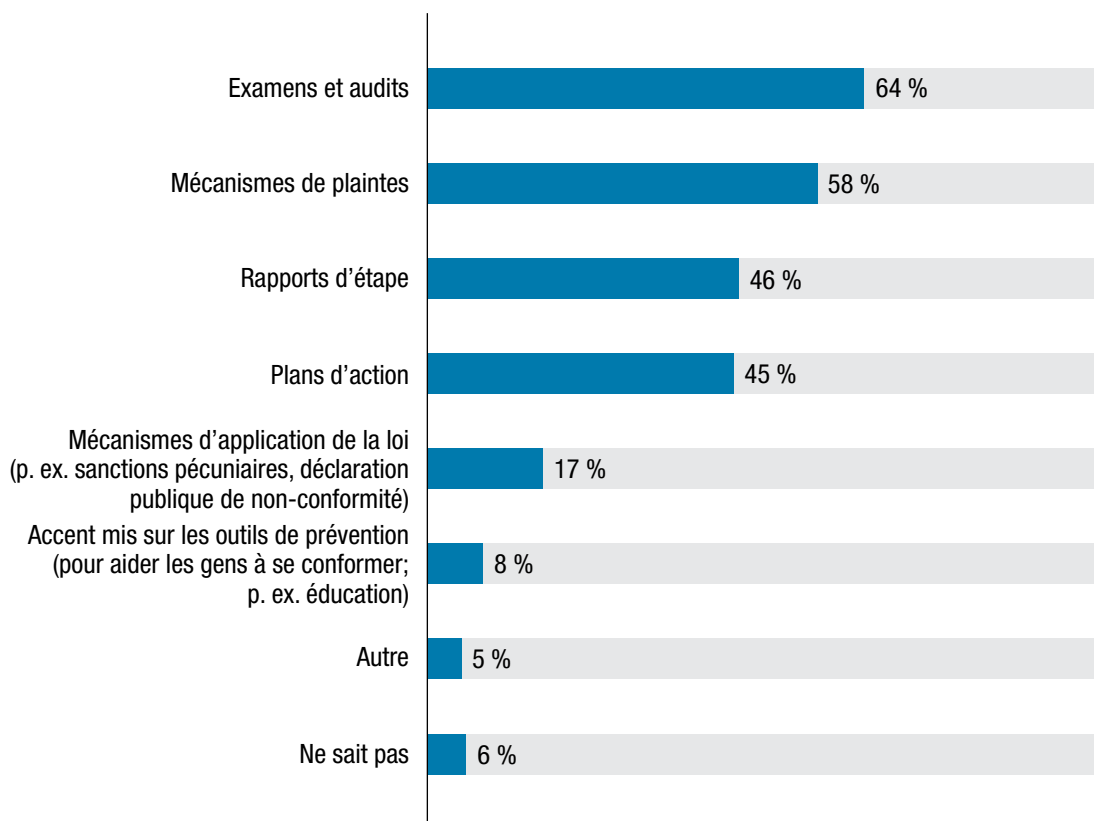
– Anonyme



Des participants ont aussi recommandé que le mécanisme de communication avec le gouvernement du Canada lorsqu'une organisation ne se conforme pas à la loi soit simple et préserve l'anonymat de la personne qui fait la plainte si elle le souhaite.

En ce qui concerne la supervision des plaintes et la réponse à celles-ci, les participants souhaitent que le gouvernement du Canada crée un nouvel organisme, gouvernemental ou non, qui pourrait agir de manière indépendante pour s'assurer que les organisations se conforment à la loi. Par exemple, il serait possible de déposer une plainte ou de demander de l'aide à une commission ou à un « protecteur du citoyen » lorsque la nouvelle loi ne serait pas respectée. Ce nouvel organisme pourrait faire enquête afin de s'assurer que les particuliers, les organisations et le gouvernement du Canada respectent la loi.

GRAPHIQUE 3  
**Selon vous, quels mécanismes de surveillance devrait-on envisager aux fins de la loi?**



1 235 réponses au total

« Il devrait y avoir un organisme fédéral responsable de l'ensemble des normes et des mesures d'application de la loi sur l'accessibilité, c'est-à-dire un commissariat à l'accessibilité. »

– Canada sans Barrières

## Appuyer les organisations qui se conforment à la loi et pénaliser celles qui ne le font pas

Des participants ont indiqué que les mesures prises pour s'assurer du respect des lois actuelles étaient insuffisantes. Ils ont notamment souligné que les lois en place dépendaient largement des plaintes déposées par les personnes handicapées, ce qui transfère la responsabilité sur l'individu.

Dans l'ensemble, les participants veulent que la nouvelle loi ait du « mordant » et qu'elle oblige les organisations à apporter de réelles améliorations pour les Canadiens handicapés.

On a constaté un solide soutien en faveur du recours à un éventail d'outils visant à s'assurer de l'observation de la nouvelle loi, notamment dans les domaines suivants :

- **Reconnaissance et mesures incitatives**

Il faudrait reconnaître et récompenser les efforts déployés par des organisations et des particuliers lorsque ceux-ci améliorent l'accessibilité pour les personnes handicapées.

- **Processus de médiation**

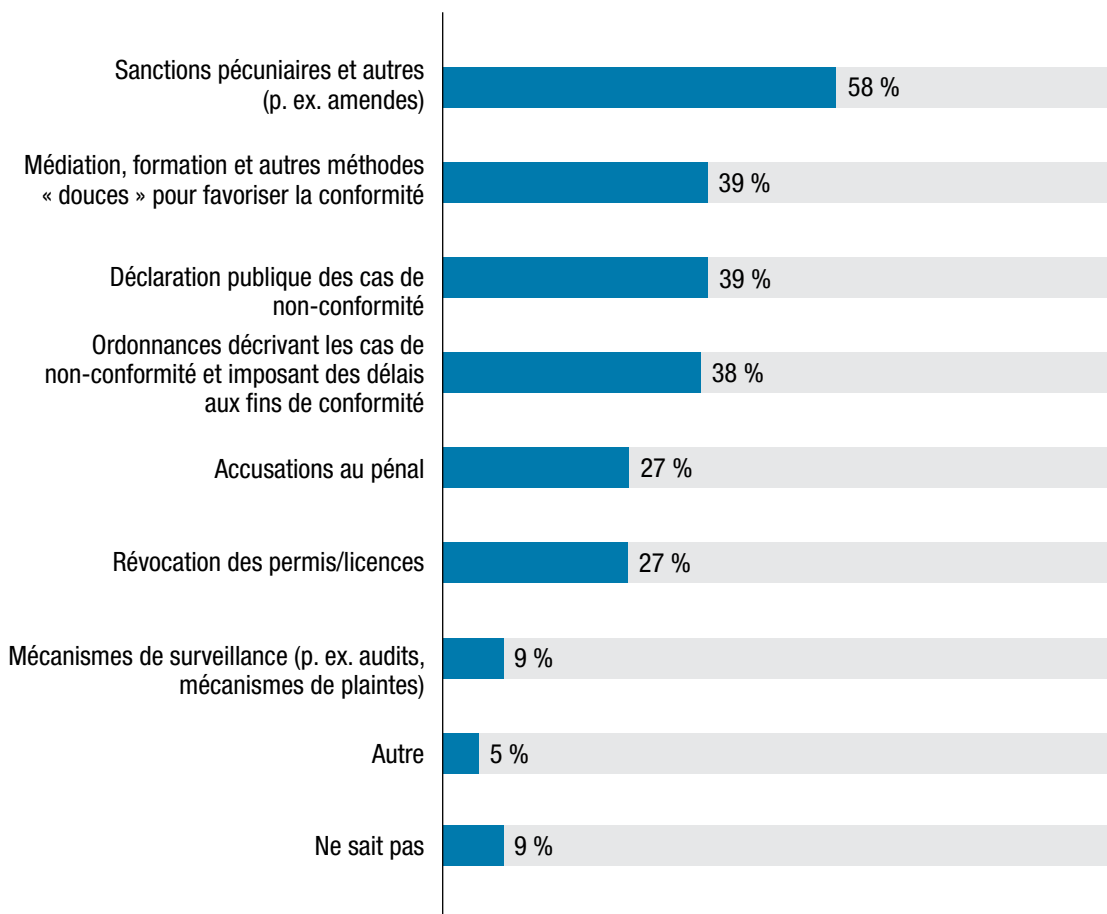
Lorsqu'une organisation éprouve des difficultés à se conformer à la loi, des personnes handicapées, des représentants de l'organisation et le gouvernement du Canada pourraient se rencontrer pour essayer de trouver une solution.

- **Sanctions**

Lorsqu'une organisation ne se conforme pas à la loi ou ne fait aucun effort pour régler les problèmes, elle devrait se voir imposer des amendes et des sanctions.

Bon nombre de participants étaient d'accord avec l'idée que chaque organisation soit tenue de déclarer publiquement les moyens qu'elle prend pour se conformer à la loi. Ils voyaient en cette pratique une forme de récompense pour les organisations qui obtiennent de bons résultats et une source de motivation pour celles qui peuvent faire mieux.

GRAPHIQUE 4  
**Selon vous, quelles mesures d'application de la loi devrait-on envisager  
(y compris celles qui ne sont pas énumérées ici)?**



1 115 réponses au total

« Selon moi, il serait raisonnable de prévoir une période de mise en œuvre graduelle pour que les organisations aient le temps de se conformer après l'adoption du projet de loi, ainsi qu'un processus d'escalade progressif pour les organisations qui ne se sont pas conformées. Un tel processus commencerait par une médiation informelle assortie d'une échéance pour que les organisations se conforment. Dans le cas où une organisation ne serait toujours pas conforme à la loi après l'échéance fixée (en l'absence d'une justification valable), l'information la concernant serait affichée publiquement, et il y aurait une médiation officielle ainsi qu'une ordonnance décrivant les manquements relevés et fixant une deuxième échéance pour le règlement des problèmes constatés. Si aucune mesure n'était prise pour se conformer à la réglementation (en l'absence d'une justification valable), des sanctions seraient alors imposées (par exemple des amendes, la révocation du statut d'organisme de bienfaisance, etc.). »

– Alena Wickware,  
Ontario





## S'assurer que la loi améliore l'accessibilité

Dans l'ensemble, les participants ont recommandé que le gouvernement du Canada fasse régulièrement rapport aux Canadiens relativement à l'efficacité de la loi et aux domaines nécessitant des améliorations. Ils veulent que ce travail soit effectué par des experts, des Canadiens handicapés et des intervenants dans le domaine. Les résultats devraient être rendus publics.

Les participants nous ont aussi dit que ces rapports devraient être produits régulièrement, peut-être annuellement. Certains participants ont mentionné que des rapports pourraient être produits plus fréquemment durant les premières années suivant l'entrée en vigueur de la loi, et moins souvent une fois que la loi sera en place depuis plusieurs années.

**« Un soutien financier est nécessaire pour éliminer réellement les obstacles, par exemple pour modifier l'environnement physique ou offrir des programmes de formation à l'intention du personnel afin de supprimer les difficultés associées à l'attitude. »**

– Djenana Jalovic,  
Ontario

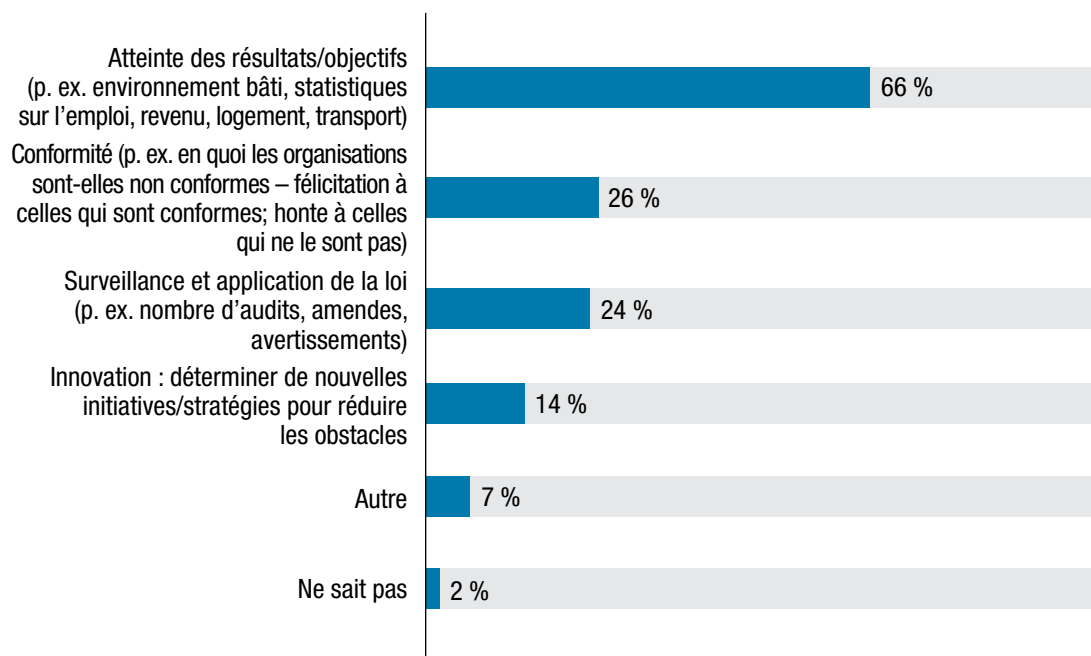
**« Les rapports devraient être exhaustifs, mais être axés sur les résultats. Ils devraient être faciles à comprendre. »**

– Anonyme

Les participants se sont également prononcés sur le contenu du rapport du gouvernement du Canada. Il pourrait, par exemple :

- examiner la mesure dans laquelle la loi améliore la vie des Canadiens handicapés;
- indiquer quelles organisations se conforment à la loi;
- communiquer des renseignements sur les plaintes au sujet de la loi et sur les mesures prises par le gouvernement du Canada pour s'assurer que les organisations se conforment à la loi;
- comparer les résultats qu'obtient le Canada en matière d'accessibilité avec ceux obtenus par d'autres pays.

### GRAPHIQUE 5 Sur quels éléments les rapports devraient-ils porter?



1 129 réponses au total



## CHANGER LA CULTURE

Il arrive souvent que les Canadiens ignorent les obstacles auxquels doivent faire face les personnes handicapées. Pour changer la culture actuelle, tout le monde doit contribuer d'une manière ou d'une autre à rendre le Canada plus accessible.

Des participants ont fait des suggestions de toutes sortes pour changer la manière dont les Canadiens voient les personnes handicapées. L'idée générale était qu'il fallait recourir à divers outils pour changer la façon dont on parle des déficiences. Il faut changer le vocabulaire utilisé, réorienter le discours et parler de pleine citoyenneté et d'inclusion.

Ils ont notamment suggéré de sensibiliser la population au moyen de campagnes médiatiques, de miser sur les principaux dirigeants pour changer la manière dont les Canadiens s'expriment sur les déficiences, et d'inculquer aux jeunes Canadiens une nouvelle manière de penser à l'accessibilité et aux personnes handicapées. Les participants ont aussi souligné le fait que les entreprises et les organisations doivent être mieux informées à propos du recrutement et de l'emploi des personnes handicapées et des façons de leur offrir des services.

30

**« L'objectif à long terme est d'amorcer des discussions dans les écoles primaires en vue de modifier l'attitude à l'égard des personnes handicapées au sein de la population active. Les enfants grandiront en étant informés et en acceptant les personnes handicapées. »**

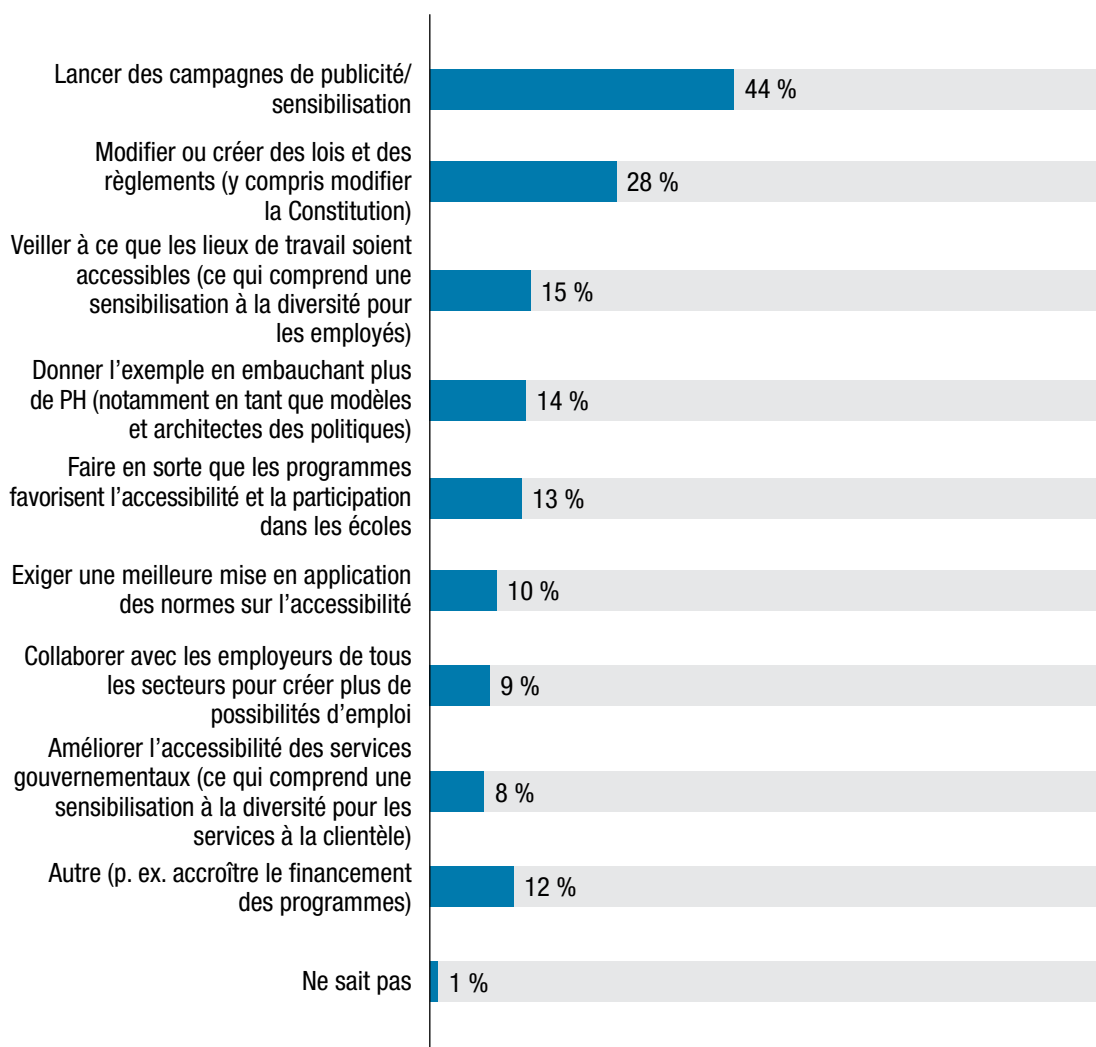
– Anonyme

Tant les participants que les entreprises étaient d'avis qu'il est très important de mettre l'accent sur l'attitude à l'égard des personnes handicapées dans le milieu de travail. Les deux groupes croyaient également qu'il était important de guider les entreprises et les organisations dans la manière de soutenir les personnes handicapées dans leur milieu de travail. Il suffit parfois d'un léger changement pour aider une personne handicapée à trouver et à conserver un emploi. Les participants estimaient également qu'il serait utile de faire l'éloge ou de souligner le travail des entreprises et des organisations qui se démarquent au chapitre de l'embauche de travailleurs handicapés et du soutien offert à ceux-ci.




GRAPHIQUE 6

**Que peut faire le gouvernement du Canada pour sensibiliser la population et modifier l'attitude à l'égard de l'accessibilité (à court et à long terme)?**



2 339 réponses au total





Les participants nous ont souvent dit que beaucoup d'entreprises et d'organisations souhaitent améliorer leurs lieux de travail pour tenir compte des besoins des personnes handicapées, mais qu'elles ne savent pas comment.

Des participants ont recommandé que le gouvernement du Canada soutienne la création d'un organisme chargé de fournir de l'aide technique sur la manière d'améliorer l'accessibilité, par exemple en aidant les entreprises à mettre en place un processus de recrutement et d'embauche accessible et en leur prodiguant des conseils sur ce qu'il faut faire pour respecter et dépasser les normes établies en matière de milieux de travail et de recrutement.

**« Je ne crois pas que les personnes handicapées devraient à elles seules assumer le fardeau du "chef de file"; les personnes qui sont déjà en position de pouvoir, les politiciens et le gouvernement, devraient agir pour que des changements s'opèrent. »**

– Participant au Forum des jeunes,  
Ottawa

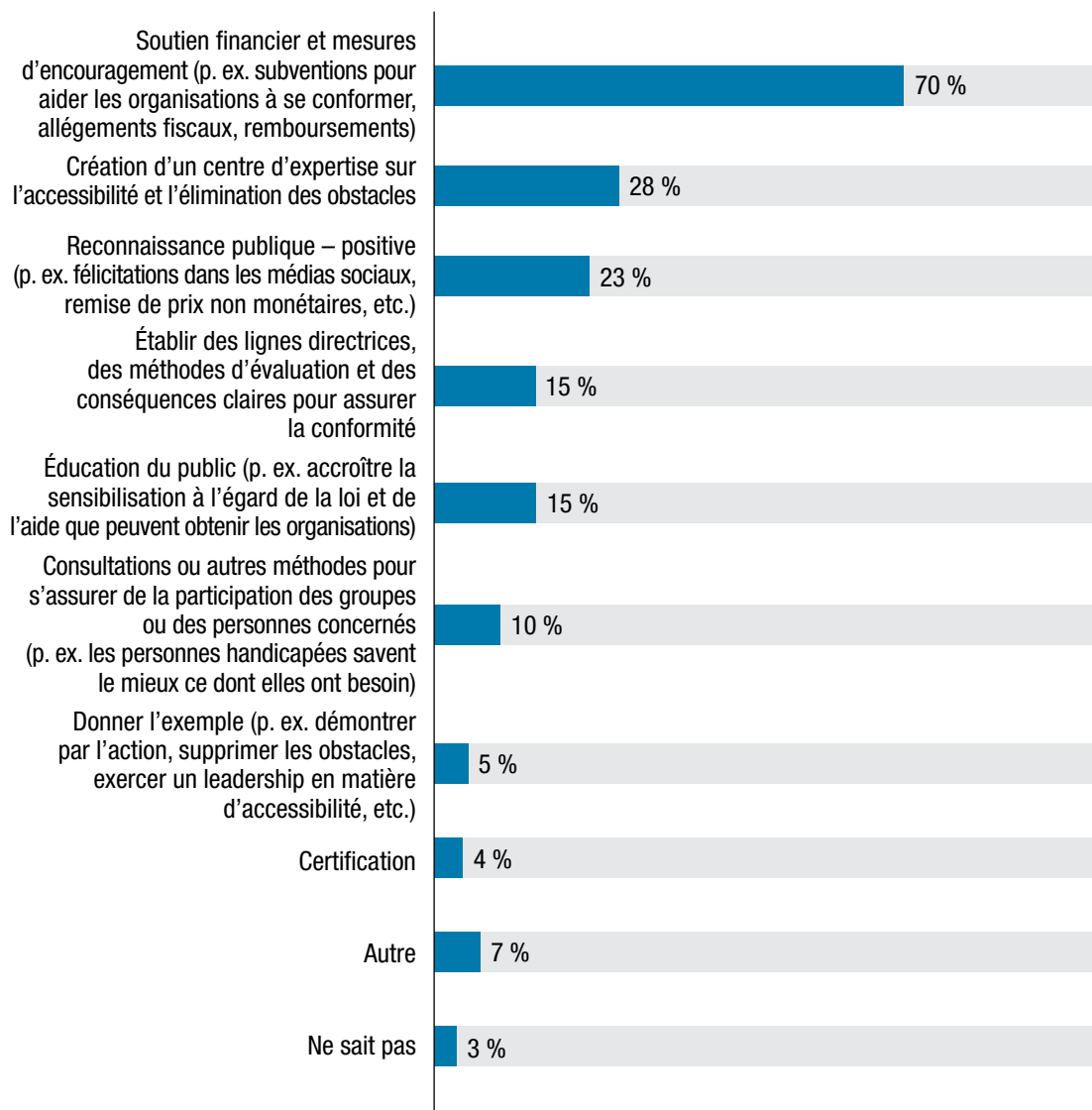
32

Des participants ont aussi proposé que le gouvernement du Canada aide les entreprises et les organisations à couvrir le coût des changements qui pourraient être requis en vertu de la nouvelle loi. Dans certains cas, l'amélioration de l'accessibilité peut entraîner des coûts, par exemple pour l'achat d'une nouvelle technologie d'adaptation, la modification du site Web ou l'installation d'un nouvel ascenseur. Selon d'autres participants, il faudrait informer les entreprises et les organisations des avantages financiers liés à l'amélioration de l'accessibilité : un accès à une main-d'œuvre élargie et une augmentation de la clientèle.

Bon nombre de participants ont aussi souligné qu'un autre moyen de changer la façon dont les Canadiens perçoivent l'accessibilité et les personnes handicapées serait que le gouvernement du Canada montre l'exemple.

## GRAPHIQUE 7

### Avez-vous des suggestions à formuler quant à ce que pourrait faire le gouvernement pour aider les organisations à améliorer l'accessibilité et à supprimer les obstacles?



1 259 réponses au total



Selon les participants, le gouvernement du Canada pourrait :

- embaucher plus de personnes handicapées et veiller à ce qu'elles disposent de ce dont elles ont besoin pour réussir;
- soutenir l'avancement des personnes handicapées et les aider à devenir des leaders au sein de leurs organisations et collectivités;
- rendre les immeubles et les sites Web du gouvernement du Canada accessibles;
- s'assurer que les biens et services achetés par le gouvernement du Canada puissent être utilisés par les personnes handicapées;
- signer et mettre en œuvre le Protocole facultatif des Nations Unies se rapportant à la Convention relative aux droits des personnes handicapées.

## CONCLUSION


Il est temps d'élaborer une nouvelle loi pour améliorer l'accessibilité pour tous les Canadiens handicapés.

Le gouvernement du Canada occupe une position unique pour apporter de réels changements dans la vie des personnes handicapées. Une nouvelle loi ne peut pas à elle seule éliminer tous les obstacles; on sait qu'il faudra d'autres mesures de soutien et d'autres programmes afin que les personnes handicapées aient de nouvelles possibilités d'être des citoyens à part entière et de contribuer à la société, et que l'accessibilité soit perçue différemment par la population.

À l'issue de la consultation, il émerge un consensus sur la nature de la nouvelle loi et le rôle que le gouvernement du Canada devrait jouer. La loi doit à la fois énoncer des politiques détaillées sur la façon d'améliorer l'accessibilité à l'intention des organisations, et aider ces dernières à éliminer tous les obstacles auxquels sont confrontés leurs employés et leurs clients. Le gouvernement du Canada doit faire preuve de leadership, aussi bien en mettant en pratique ce qu'il prêche qu'en aidant les organisations à faire de même. Il doit aussi fixer des objectifs ambitieux, assortis de cibles claires et mesurables.



Comme nous en avons fait état dans le présent rapport, nous avons compris ce que les Canadiens souhaitent voir dans la loi. Nous avons compris la demande concernant le rôle de leadership que doit jouer le gouvernement du Canada. Nous avons compris le désir d'une approche fondée sur des principes et d'un changement systémique à grande échelle. Nous avons compris le besoin de créer des programmes et des services de soutien complémentaires. Nous y arriverons, mais cela prendra du temps, et il faudra travailler fort et mettre en place le soutien nécessaire.



Nous remercions tous ceux et celles qui ont participé à la consultation et qui nous ont communiqué leurs idées et leurs expériences. Les opinions et les recommandations que vous nous avez transmises dans le cadre de cet exercice de consultation sans précédent ont jeté les bases de l'élaboration de la loi et nous ont mis sur la bonne voie afin d'améliorer l'accessibilité pour tous les Canadiens.

**Ensemble, nous rendrons le Canada plus accessible aux personnes handicapées!**