

Deuxième examen législatif de la *Loi de
2005 sur l'accessibilité pour les personnes
handicapées de l'Ontario*

Mayo Moran

Examinatrice

Novembre 2014

Table des matières

	Page
Introduction de l'examinatrice	1
Grandes lignes du rapport	3
Historique et contexte	4
Cadre juridique des droits des personnes handicapées	4
<i>Charte canadienne des droits et libertés</i>	4
<i>Code des droits de la personne</i>	5
Convention internationale	6
Limites du cadre juridique	7
<i>Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario (LPHO)</i>	7
<i>Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)</i>	8
Premier examen législatif de la LAPHO – 2010	11
Normes adoptées par voie de règlements	12
Obligations de la LAPHO actuellement en vigueur	13
Contenu des consultations	16
Processus de consultation	16
Principaux thèmes issus des consultations	17
Engagement en matière d'accessibilité	17
Réflexions sur le concept d'accessibilité	18
Importance de l'accessibilité pour les personnes handicapées	20
Progrès réalisés en vue de l'atteinte de l'objectif de 2025	21
Expériences vécues par des personnes handicapées	21
Sensibilisation à la LAPHO	25
Difficultés de mise en œuvre	28

Interprétation des normes	28
Coûts	30
Préoccupations à l'égard de l'offre	31
Accessibilité au sein du gouvernement	32
Suggestions d'amélioration	34
Application de la loi	34
Soutien à la conformité et à la mise en œuvre	36
Renouvellement du leadership gouvernemental	41
Contenu des normes	42
Révisions proposées aux normes actuelles	42
Propositions de création de nouvelles normes	49
Élaboration des normes et processus d'examen	52
Rôle des comités municipaux sur l'accessibilité	53
Relation entre la LAPHO et les autres lois	53
<i>Code des droits de la personne</i>	54
Abrogation de la LPHO	55
Problèmes dépassant le cadre de la LAPHO	56
Commentaires et recommandations de l'examinatrice	57
Recommandations adressées au gouvernement	58
Pour conclure	76
Échéancier possible des prochains examens	75
Annexe : Échéanciers des exigences en matière d'accessibilité	78

Introduction de l'examinatrice

Je suis très honorée qu'on m'ait demandé d'entreprendre le deuxième examen législatif de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO). L'article 41 de la LAPHO exige un examen exhaustif de l'efficacité de la Loi et des règlements après quatre ans et des examens subséquents tous les trois ans. La personne qui entreprend l'examen doit consulter le public – tout particulièrement les personnes handicapées – et peut formuler des recommandations.

Le cadre de référence du deuxième examen législatif m'enjoint d'examiner de façon exhaustive l'ensemble des parties de la Loi et de ses règlements, y compris leur efficacité à ce jour. On m'a spécifiquement demandé d'évaluer l'efficacité du cadre d'assurance de la conformité et de prodiguer des conseils sur les manières d'accroître le taux de conformité, et aussi d'examiner les cinq normes d'accessibilité qui font maintenant force de loi en Ontario. De plus, les recommandations découlant de l'examen doivent tenir compte des principes de l'initiative L'Ontario propice aux affaires.

La LAPHO n'est pas un texte de loi ordinaire. Créée sur fond de société de plus en plus consciente de ses droits, la LAPHO est un moyen nouveau et ambitieux d'assurer l'inclusion des personnes handicapées. L'objectif premier de la LAPHO est de créer une société dans laquelle tout le monde peut atteindre son plein potentiel. Pour y parvenir, elle crée des normes conçues pour assurer l'accessibilité dans les principales sphères de la vie quotidienne. Selon ses propres termes, la Loi a pour objet de « favoriser l'intérêt de tous les Ontariens et Ontariennes en prévoyant l'élaboration, la mise en œuvre et l'application de normes d'accessibilité en vue de réaliser l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario en ce qui concerne les biens, les services, les installations, le logement, l'emploi, les bâtiments, les constructions et les locaux au plus tard le 1^{er} janvier 2025 ». L'importance de cet objectif pour toute la population ontarienne s'est exprimée dans le fait qu'en 2005, la LAPHO a été adoptée à l'unanimité par l'Assemblée législative de l'Ontario.

Au cours du premier examen législatif de la LAPHO, qui a eu lieu en 2009-2010, Charles Beer a remarqué que l'accessibilité a son importance parce que l'égalité et la participation entières font partie des valeurs fondamentales de notre société. Au Canada comme dans le reste du monde, nous sommes de plus en plus conscients des droits de toutes les personnes et de l'injustice inhérente à la discrimination. Par conséquent, en Ontario, les droits des personnes handicapées sont maintenant protégés par le *Code des droits de la personne* provincial et la *Charte canadienne des droits et libertés*, ainsi que par la *Convention relative aux droits des personnes handicapées* des Nations Unies. Cependant, les rédacteurs de la LAPHO et la population ontarienne visaient aussi plus loin – ils ont compris que nous avons besoin d'une loi proactive pour réaliser ce genre de changement à grande échelle dans notre quotidien. Ce fut le point de départ de la LAPHO.

Une société inclusive qui veille à la pleine participation de tous est importante pour la qualité de vie individuelle et collective. Il est essentiel pour la prospérité individuelle et le bien collectif de créer une société dans laquelle chacun peut atteindre son potentiel et à laquelle tous peuvent contribuer. En plus de permettre à tous les êtres humains de s'épanouir, une société qui intègre les individus au lieu de les marginaliser est plus saine à de nombreux points de vue. Tout comme chaque personne tire parti des occasions de mettre ses talents en pratique, la société tire parti de perspectives élargies et d'une plus

grande participation de tous dans le monde de l'éducation, dans les institutions politiques et sociales, ainsi qu'au sein de l'économie. Voilà donc ce qu'était le virage culturel, le changement de mentalité, que la LAPHO visait à atteindre en créant un Ontario accessible d'ici 2025.

Le deuxième examen législatif de la LAPHO se déroule à un moment important. La LAPHO a été adoptée il y a près de 10 ans. L'objectif qui y est énoncé est de réaliser, d'ici 2025, l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario dans un certain nombre de sphères essentielles. Par conséquent, nous sommes essentiellement à mi-chemin de la période de mise en œuvre de cet objectif ambitieux. À ce point, le moment est propice pour nous demander comment nous progressions vers l'atteinte de notre objectif. Comme le premier examen législatif a eu lieu avant la mise en place de la plupart des normes – qui sont au cœur du régime –, il a été impossible de s'attaquer à un grand nombre de problèmes. Cependant, à mi-parcours, il est impératif de nous poser les vraies questions à propos des progrès réalisés. Si des ajustements sont nécessaires en cours de route, ils doivent être entrepris rapidement, sans quoi nous risquons de ne pas respecter notre engagement de réaliser l'accessibilité d'ici 2025.

Le moment auquel nous effectuons cet examen est également critique parce qu'un nouveau gouvernement a fait la promesse de renouveler l'élan vers l'accessibilité en Ontario. En outre, puisque l'Ontario est l'hôte des Jeux panaméricains et parapanaméricains l'année prochaine, nous disposons d'une excellente occasion de présenter un Ontario accessible et d'établir une tradition solide et durable qui fera progresser nos objectifs communs. Les yeux du monde seront tournés vers l'Ontario et, à titre de province qui s'est fait la championne de l'accessibilité et qui a mis en œuvre un régime novateur pour atteindre cet objectif, il s'agit pour nous d'une rare occasion de briller.

Les tendances économiques et démographiques renforcent également le caractère urgent de cet examen. D'abord, il est de plus en plus évident qu'outre le fait que ce soit la juste et bonne chose à faire, l'accessibilité et l'inclusion ont du sens du point de vue économique. Comme le démontre une étude réalisée par le Martin Prosperity Institute¹, une simple augmentation de deux points de pourcentage de la proportion de personnes handicapées qui occupent un emploi générerait plus de 500 millions de dollars de retombées économiques additionnelles pour la province sur le plan des revenus d'emploi et de la réduction des paiements d'assistance aux personnes handicapées. En outre, l'amélioration de l'accès des personnes handicapées aux emplois dans les secteurs du commerce de détail et du tourisme accélérerait la croissance de ces secteurs, alors que des regroupements d'entreprises axées sur l'accessibilité pourraient ouvrir de nouveaux marchés mondiaux pour la province.

Cet examen s'est également déroulé sur fond de vieillissement de la société. Les baby-boomers ont commencé à faire partie du groupe d'âge des 65 ans et plus en 2011; le nombre de personnes âgées en Ontario devrait plus que doubler entre 2009 et 2030, passant de 1,8 à 3,7 millions. La prévalence des handicaps augmente avec l'âge. Dans l'Enquête canadienne sur l'incapacité effectuée par Statistique Canada à l'automne 2012, 15,4 pour cent des Ontariennes et des Ontariens de 15 ans et plus ont déclaré vivre avec un handicap. Le pourcentage était de 11,4 chez les personnes âgées de

¹ Martin Prosperity Institute. Releasing Constraints: Projecting the Economic Impacts of Improved Accessibility in Ontario. <http://martinprosperity.org/media/ReleasingConstraints_14-05-01.pdf> consulté le 21-10-2014 aux pp. 1 et 15.

15 à 64 ans et s'élevait à 37,1 chez celles de 65 ans et plus. Ces résultats confirment la tendance vers une hausse constante du nombre de personnes handicapées dans les années à venir.

Le message réconfortant qui a été exprimé à maintes et maintes reprises au cours du présent examen est que la valeur de l'accessibilité et de l'inclusion est largement partagée et soutenue. Il reste toutefois encore beaucoup à faire. J'espère que le présent rapport et ses recommandations contribueront à faire progresser ce projet très important à ce moment critique.

Grandes lignes du rapport

Le reste du présent rapport se divise en trois sections.

En raison de la complexité du régime de la LAPHO et de son évolution, je commence par une section intitulée **Historique et contexte**, qui énonce les éléments fondamentaux du cadre juridique et fournit un aperçu de la LAPHO.

Je souligne ensuite la nature des consultations et j'expose ce que j'ai entendu pendant celles-ci dans une section intitulée **Ce que l'examen a permis d'entendre**. Parce qu'il s'agissait de la première occasion pour un grand nombre de personnes de fournir de l'information substantielle concernant le régime de la LAPHO, j'ai repris les commentaires en détail, jusqu'à un certain point, dans l'espoir que cela pourrait être utile. Ces commentaires sont classés selon les thèmes dominants qui ont émergé pendant les consultations.

Enfin, j'énonce mes conclusions et mes recommandations dans une section intitulée **Commentaires et recommandations de l'examinatrice**.

Historique et contexte

Comme je l'ai mentionné ci-dessus, la LAPHO a émergé d'un cadre juridique et social élargi qui s'avère important pour bien la comprendre. Bien que je ne puisse pas énoncer tous les éléments de ce cadre ici, je décris ci-dessous quelques-uns des plus importants développements juridiques qui brossent l'historique et précisent le contexte de la LAPHO.

Cadre juridique des droits des personnes handicapées

Un cadre juridique exhaustif et plutôt complexe protège les droits des Ontariennes et des Ontariens handicapés et les encourage à participer pleinement à la société. Étant donné que la LAPHO s'inscrit dans ce cadre élargi, je commencerai par énoncer certains de ses principaux éléments – le plus important étant la *Charte canadienne des droits et libertés*.

Charte canadienne des droits et libertés

Une pierre angulaire essentielle est enchâssée dans la Charte – plus précisément l'article 15 portant sur la garantie des droits à l'égalité, qui est entré en vigueur en 1985. Cet article prévoit que tous ont droit à la même protection et au même bénéfice de la loi, indépendamment de toute discrimination. Il comprend explicitement les déficiences mentales ou physiques parmi les motifs interdits. Bien que l'article 15 ne s'applique qu'aux gouvernements fédéral et provinciaux, l'interprétation de ses dispositions par la Cour suprême du Canada a eu d'importantes répercussions sur le raisonnement des autres tribunaux et de ceux des droits de la personne.

Voici un exemple qui donnera une idée de la démarche de la Cour suprême. Dans un cas survenu en Colombie-Britannique¹, la Cour a statué que le fait pour le régime d'assurance-maladie de ne pas fournir de services d'interprétation gestuelle lorsque ces services sont nécessaires pour permettre des communications efficaces prive les personnes atteintes de surdité de l'égalité de bénéfice de la loi.

Comme la Cour l'a expliqué :

Le principe selon lequel la discrimination peut découler du fait de ne pas prendre de mesures concrètes pour faire en sorte que les groupes défavorisés bénéficient d'une manière égale des services offerts à la population en général est largement accepté dans le domaine des droits de la personne...

Il va de soi qu'une autre pierre angulaire de la jurisprudence en matière de droits de la personne [...] est que l'obligation de prendre des mesures concrètes pour faire en sorte que les membres

¹ Eldridge c. Colombie-Britannique (Procureur général), [1997] 3 RCS 624, 1997 CanLII 327 (CSC), <<http://www.canlii.org/fr/ca/csc/doc/1997/1997canlii327/1997canlii327.html>> consulté le 2014-09-18 aux art. 78-79, 94.

d'un groupe défavorisé bénéficiant d'une manière égale des services offerts à la population en général est subordonnée au principe des accommodements raisonnables...

La preuve établit clairement que, en tant que groupe, les personnes atteintes de surdité reçoivent des services médicaux inférieurs à ceux reçus par les entendants. Comme la santé est un aspect central de la qualité de vie de tous les citoyens, la prestation de services médicaux de qualité inférieure aux personnes atteintes de surdité réduit nécessairement leur qualité de vie globale. Le gouvernement n'a tout simplement pas d emontr e que cet état de choses défavorable doit être tol er e afin de réaliser l'objectif de limitation des dépenses dans le domaine de la santé. Autrement dit, le gouvernement n'a fait aucun « accommodement raisonnable » pour tenir compte de la déficience des appelants. Pour reprendre la terminologie de la jurisprudence de notre Cour en matière de droits de la personne, il n'a pas pris, à l'égard de leurs besoins, des mesures d'accommodement au point d'en subir des « contraintes excessives ».

Dès le départ, la Cour avait remarqué que les hôpitaux offraient un programme gouvernemental et que la Medical Services Commission, au moment de déterminer les services assur es, agissait au nom du gouvernement. Par conséquent, tous deux étaient assujettis à la Charte.

Code des droits de la personne

Le *Code des droits de la personne* de l'Ontario interdit toute discrimination fondée sur un handicap. Cette protection, qui utilise le terme « handicap » dans la version anglaise du Code, y a été ajoutée en 1982 et le terme a été remplac e par « disability » en 2002 (la version française du Code ne fait pas de distinction entre ces deux termes). En vertu du Code, toute personne a droit à un traitement égal en matière de services, de biens ou d'installations, d'occupation d'un logement, d'emploi et d'adhésion à des syndicats ou à des associations professionnelles, ou en matière d'inscription à l'exercice de professions autonomes, sans discrimination fondée sur un handicap. Le Code exige la prise en compte des besoins des personnes handicapées, à moins que cela ne cause un préjudice injustifi e, compte tenu du coût, des sources extérieures de financement, s'il en est, et des exigences en matière de santé et de sécurité.

Comme la Commission ontarienne des droits de la personne l'a soulign e, le devoir de fournir des mesures d'adaptation comporte deux volets¹ :

- **procédure** : désigne le processus (les considérations, les évaluations et les mesures prises) employ e pour répondre à un besoin en matière de mesures d'adaptation;
- **fond** : désigne le caractère appropri e ou raisonnable des mesures d'adaptation fournies ou les raisons de ne pas en fournir.

¹ Voir, par exemple, *Adga Group Consultants Inc. c. Lane*, 2008 CanLII 39605 (ON SCDC), <<http://canlii.ca/t/205dq>> consulté le 2014-09-18   l'art. 104; *Colombie-Britannique (Public Service Employee Relations Commission) c. BCGSEU*, [1999] 3 RCS 3, 1999 CanLII 652 (CSC), <<http://www.canlii.org/fr/ca/csc/doc/1999/1999canlii652/1999canlii652.html>> consulté le 2014-09-18   l'art. 66.

Les deux volets sont tout aussi importants¹. À titre d'exemple, un cas dont le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario a été saisi mettait en cause un système d'autobus municipal qui avait accru la fréquence du service en faisant en sorte que les autobus, qui passaient toutes les 40 minutes, passent toutes les 20 minutes, mais seulement un autobus sur deux avait un plancher surbaissé. Par conséquent, une personne en fauteuil roulant qui n'a pu profiter du changement d'horaire a déposé une plainte pour discrimination. Le Tribunal a conclu que la municipalité avait rempli son devoir de tenir compte des besoins dans les circonstances où elle subirait autrement un préjudice injustifié. Cela s'est produit au beau milieu d'un programme de longue date qui accordait du financement pour remplacer les autobus à plancher élevé par des autobus à plancher surbaissé à la fin de leur durée utile. L'ensemble du parc devait se composer d'autobus à plancher surbaissé dans un délai d'environ deux ans suivant l'augmentation de la fréquence du service. Il serait déraisonnable d'exiger un report des améliorations au bénéfice de la population en général pour s'assurer que les niveaux de service étaient les mêmes pour les personnes exigeant des autobus à plancher surbaissé².

Dans un autre cas, une personne en fauteuil roulant a déposé une requête auprès du Tribunal près de deux ans après avoir demandé à un dépanneur d'installer une porte à ouverture automatique afin qu'elle puisse entrer sans que personne ne lui tienne la porte. Le Tribunal s'est dit d'accord avec le requérant à l'effet que les exploitants avaient « rejeté » cette requête et a souligné qu'ils n'avaient pas tenté de démontrer que les dépenses en question constitueraient un préjudice injustifié. Après l'examen des volets « fond » et « procédure » du devoir, le Tribunal a conclu que les exploitants n'avaient pas tenu compte des besoins du requérant découlant de son handicap³.

Le Code précise que « nul » ne doit porter atteinte à un droit de la personne. Ses dispositions ont préséance sur l'ensemble des autres lois ontariennes, dont la LAPHO. Le lien entre le Code et la LAPHO est important et sera abordé plus en détail plus loin dans le présent rapport.

Convention internationale

Outre ces obligations juridiques nationales, il convient également de noter que le Canada a ratifié la *Convention relative aux droits des personnes handicapées*, adoptée par l'Assemblée générale des Nations Unies en 2006. La Convention est entrée en vigueur au Canada le 12 avril 2010. Elle vise à permettre aux personnes handicapées de vivre de façon indépendante et de participer pleinement à tous les aspects de la vie. Parmi ses autres exigences, elle engage les États à prendre des mesures pour assurer aux personnes handicapées, sur la base de l'égalité avec les autres, l'accès à l'environnement physique, aux transports, à l'information et à la communication – y compris aux systèmes et technologies de l'information et de la communication – et aux autres équipements et

¹ Commission ontarienne des droits de la personne, *Politique sur la prévention de la discrimination fondée sur l'identité sexuelle et l'expression de l'identité sexuelle*, 14 avril 2014. <http://www.ohrc.on.ca/sites/default/files/Policy%20on%20preventing%20discrimination%20because%20of%20gender%20identity%20and%20gender%20expression_FR.pdf> consulté le 2014-09-19 à la p. 28.

² *Wozenilek c. Guelph (ville)*, 2010 TDPO 1652 (CanLII), <<http://canlii.ca/t/2c091>> consulté le 2014-09-18.

³ *Wozenilek c. 7-Eleven Canada*, 2010 TDPO 407 (CanLII), <<http://canlii.ca/t/288m6>> consulté le 2014-09-18.

services ouverts ou fournis au public. Ces mesures doivent comprendre la détermination et l'élimination des obstacles à l'accessibilité. La Convention exige également la promotion de la conception universelle, particulièrement dans l'élaboration des normes et des directives.

Limites du cadre juridique

Bien que ce cadre juridique soit essentiel pour les personnes handicapées, il comporte par ailleurs des lacunes. La Convention internationale, bien que musclée et susceptible de jouer un rôle précieux en matière d'interprétation, n'impose des obligations qu'aux États et n'est pas directement exécutoire par les particuliers. Par contre, les obligations en vertu de la Charte et du Code sont imposées au cas par cas et, en vertu des deux régimes, les cas relatifs aux handicaps ont été importants et fréquents. Par exemple, une étude de recherche en cours analyse les questions de droit des personnes handicapées dans 16 contestations fondées sur la Charte entendues par la Cour suprême du Canada sur une période de 28 ans¹. De plus, à l'échelon provincial, 54 pour cent des 3 242 requêtes qu'a reçues le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario en 2013-2014 portaient sur les handicaps².

Cependant, ces instances judiciaires sont habituellement très chronophages, complexes et coûteuses. De plus, il n'est pas facile d'apporter des changements systémiques à grande échelle en rendant des décisions au cas par cas. C'est du moins en partie pour cette raison que les gens qui se préoccupent de l'accessibilité des personnes handicapées ont commencé à examiner d'autres moyens d'atteindre l'objectif d'inclusion.

Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario

L'un des principaux jalons des efforts ainsi déployés a été l'adoption de la *Loi sur les personnes handicapées de l'Ontario* (LPHO) en 2001. La LPHO, qui a précédé la LAPHO, régit le gouvernement provincial et le secteur parapublic. Elle exige que les ministères provinciaux, les municipalités, les organismes de transport en commun, les hôpitaux, les conseils scolaires, les universités et les collèges d'arts appliqués et de technologie préparent des plans annuels d'accessibilité. Ces derniers traitent du repérage, de l'élimination et de la prévention des obstacles pour les personnes handicapées dans les lois ou les règlements ou les règlements municipaux ainsi que dans les politiques, les programmes, les pratiques et les services.

La LPHO impose en outre des obligations particulières au gouvernement en ce qui concerne les lignes directrices sur l'aménagement sans obstacle pour les bâtiments nouveaux ou rénovés, les formats accessibles pour les sites Web et les publications, la satisfaction des besoins des employés en matière

¹ Charter Challenges and Disability (contestations fondées sur la Charte et handicap), Alliance canadienne concernant les politiques reliées au handicap, <http://www.disabilitypolicyalliance.ca/federal_policy_team/federal_charterchallengesanddisability/charter-challenges-and-disability.html> consulté le 2014-09-17.

² <http://www.hrto.ca/hrto/index.php?q=fr/node/234> consulté le 2014-09-17.

d'accessibilité, l'accessibilité à des projets d'immobilisations dans le cadre de programmes financés par le gouvernement et l'accessibilité en tant que considération en matière d'achat de biens et de services.

En vertu de la LPHO, les municipalités d'au moins 10 000 habitants sont tenues de créer un comité consultatif de l'accessibilité composé majoritairement de personnes handicapées. Ces comités donnent des conseils sur le plan annuel d'accessibilité et sur l'accessibilité des bâtiments que la municipalité construit, achète ou rénove. Ils examinent en outre les plans d'implantation et les dessins en vertu de la *Loi sur l'aménagement du territoire*. De plus, les municipalités doivent tenir compte de l'accessibilité au moment de l'achat de biens ou de services.

Outre ces éléments, la LPHO a créé la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario (DGAO), dont le mandat est d'élaborer et de mettre en œuvre des programmes d'éducation du public, de consulter les organisations assujetties relativement à la planification de l'accessibilité et de recommander des changements aux lois, aux programmes et aux politiques afin d'améliorer les possibilités offertes aux personnes handicapées.

Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario

Bien que la LPHO ait constitué une étape très positive sur la voie d'une société plus inclusive, sa portée limitée indiquait qu'il y avait une importante occasion d'en faire plus. Cette occasion a été saisie en 2005. La LAPHO a été adoptée à l'unanimité par l'Assemblée législative en mai 2005, a reçu la sanction royale et est entrée en vigueur le 13 juin 2005. Son objet, énoncé à l'article 1, est de « favoriser l'intérêt de tous les Ontariens et Ontariennes en prévoyant :

- a) d'une part, l'élaboration, la mise en œuvre et l'application de normes d'accessibilité en vue de réaliser l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario en ce qui concerne les biens, les services, les installations, le logement, l'emploi, les bâtiments, les constructions et les locaux au plus tard le 1^{er} janvier 2025;
- b) d'autre part, la participation des personnes handicapées, du gouvernement de l'Ontario et des représentants d'industries et de divers secteurs économiques à l'élaboration des normes d'accessibilité. »

La LAPHO définit le handicap au sens large, en adoptant la même définition que le *Code des droits de la personne*. La définition comprend :

- tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défigurement dû à une lésion corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie;
- une déficience intellectuelle ou un trouble du développement;
- une difficulté d'apprentissage ou un dysfonctionnement d'un ou de plusieurs des processus de la compréhension ou de l'utilisation de symboles ou de la langue parlée;
- un trouble mental;

- une lésion ou une invalidité couverte par la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*.

Contrairement à la LPHO, qui s'applique seulement au gouvernement provincial et au secteur parapublic, la LAPHO s'applique à « toute personne ou organisation des secteurs public et privé de l'Ontario ». Elle autorise le gouvernement à établir des normes d'accessibilité par voie de règlement. Celles-ci constituent un élément essentiel de la LAPHO. Les normes énoncent les exigences qui visent à repérer, à supprimer et à prévenir les obstacles qui empêchent les personnes handicapées de participer pleinement à toutes les facettes de la société. Elles contiennent en outre des délais de mise en œuvre des mesures requises.

Processus d'élaboration des normes

Le ministre chargé d'administrer la Loi – soit actuellement le ministre du Développement économique, de l'Emploi et de l'Infrastructure – est responsable du processus d'élaboration et de mise en œuvre de l'ensemble des normes d'accessibilité nécessaires pour réaliser les objets de la loi. Afin d'y parvenir, le ministre crée des comités d'élaboration des normes pour élaborer des propositions de normes qui seront présentées au gouvernement à des fins d'adoption éventuelle par voie de règlement. Ces comités comprennent des personnes handicapées ou leurs représentants, des représentants des secteurs auxquels s'appliqueront les normes et des représentants des ministères qui assument des responsabilités à l'égard de ces secteurs.

Chaque comité d'élaboration des normes établit les objectifs d'accessibilité à long terme pour les secteurs touchés en précisant les exigences devant être mises en œuvre d'ici 2025, ainsi que le calendrier pour la mise en œuvre en plusieurs étapes sur cinq ans ou moins. Il prépare ensuite une proposition de norme d'accessibilité, qui est publiée aux fins de commentaires du public. Après étude des commentaires, le comité apporte les modifications qu'il juge souhaitables et remet la proposition de norme définitive au ministre. Ce dernier décide ensuite de recommander ou non au gouvernement d'adopter la proposition de norme par règlement dans sa totalité, en partie ou avec des modifications.

De plus, la LAPHO prévoit qu'une norme d'accessibilité doit être examinée – et peut faire l'objet d'une révision pour créer une nouvelle norme – à des intervalles de cinq ans ou moins. Le processus d'élaboration des normes utilisé pour élaborer la norme initiale s'applique en outre à chaque révision successive.

Même si la LAPHO décrit la composition des comités d'élaboration des normes en termes généraux, elle ne précise pas la proportion ni le droit de vote de chaque catégorie de membre. Dans les cinq comités initiaux, les personnes handicapées étaient en minorité et les représentants du gouvernement avaient le droit de voter. À la demande pressante des intervenants handicapés, le gouvernement a décidé de modifier cet arrangement. Puisque la nomination et le cadre de référence des comités d'élaboration des normes relèvent entièrement de la compétence du ministre, cela s'est fait sans la nécessité d'apporter des modifications législatives ou réglementaires.

Un changement extrêmement important a été observé concernant l'engagement du gouvernement, en ce sens que les personnes handicapées ou leurs représentants devraient composer la moitié des membres de chaque comité d'élaboration des normes. Parallèlement, les représentants des ministères ont cessé d'être des membres votants des comités, tout en ayant la possibilité de participer aux réunions. Ces changements ont eu une incidence sur les quatre comités encore en activité au début de 2008, le premier ayant terminé ses travaux.

Conformité et application de la loi

La LAPHO exige que les organisations déposent des rapports sur l'accessibilité lorsqu'on leur enjoint de le faire, confirmant ainsi la conformité aux normes applicables. Ce mécanisme de déclaration volontaire est fondamental, étant donné que l'examen des rapports constitue le principal outil de surveillance de la conformité. La déclaration volontaire représente la première étape d'un régime progressif d'application de la loi qui comprend en outre des inspections, des ordonnances, des pénalités administratives, des appels et, en fin de compte, des poursuites et des amendes.

La LAPHO prévoit la possibilité de porter les ordonnances (y compris les pénalités) en appel devant un tribunal désigné par le gouvernement. Ce dernier a désigné le Tribunal d'appel en matière de permis à cette fin. Ce tribunal statue sur les appels en vertu de plus de 25 lois, dont la *Loi de 1996 sur la réglementation des alcools et des jeux et la protection du public*, la *Loi de 1992 sur le code du bâtiment*, la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur*, la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux*, le *Code de la route*, la *Loi sur les permis d'alcool*, la *Loi de 2005 sur les collèges privés d'enseignement professionnel*, la *Loi de 2002 sur le courtage commercial et immobilier* et la *Loi de 2002 sur le secteur du voyage*. La loi proposant de transférer le pouvoir relatif au système de règlement des différends liés à l'assurance-automobile au Tribunal d'appel en matière de permis a été déposée devant l'Assemblée législative.

Dispositions supplémentaires

De plus, la LAPHO prévoit la création du Conseil consultatif des normes d'accessibilité (CCNA), dont la majorité des membres sont des personnes handicapées, pour donner des conseils sur le processus d'élaboration des normes, les rapports sur l'accessibilité, les programmes d'information du public et d'autres questions liées à l'accessibilité. Outre les examens des normes, la LAPHO exige des examens périodiques et complets de l'efficacité des lois et des règlements. Comme je l'ai mentionné au début du rapport, cet examen est le deuxième examen complet de la LAPHO.

Tout en intégrant de nombreuses nouvelles dispositions, la LAPHO conserve un certain nombre de caractéristiques de la LPHO. Par exemple, elle maintient l'exigence relative aux comités consultatifs municipaux sur l'accessibilité et leur attribue le rôle supplémentaire de prodiguer des conseils sur la mise en œuvre des normes d'accessibilité et la préparation des rapports sur l'accessibilité. La loi maintient en outre la DGAO et particulièrement son rôle d'éducation du public, tout en lui confiant de nouvelles fonctions, comme la formulation de conseils sur le processus d'élaboration des normes et le soutien de ce processus.

Enfin, la LAPHO prévoit l'abrogation de la LPHO à une date qui sera déterminée par le gouvernement. La LPHO demeure actuellement en vigueur puisqu'aucune date d'abrogation n'a encore été fixée.

Premier examen législatif de la LAPHO – 2010

Le premier examen législatif de la LAPHO a été réalisé par Charles Beer. Son rapport a été déposé en mai 2010. On peut résumer les recommandations du Rapport Beer comme suit :

- harmoniser les cinq normes d'accessibilité;
- renouveler le leadership du gouvernement en :
 - désignant un ministre responsable de l'accessibilité;
 - élevant le sous-ministre adjoint responsable de la DGAO au rang de sous-ministre pour qu'il dirige une stratégie de gestion du changement au sein du gouvernement;
 - élaborant et menant une campagne de sensibilisation et d'éducation du public;
 - élaborant un cadre politique provincial de l'accessibilité afin de clarifier la vision à l'horizon de 2025 et d'énoncer les principes qui orienteront l'élaboration de normes et l'évaluation de la LAPHO;
- élaborer, communiquer et mettre en œuvre un cadre de conformité et d'application de la loi;
- soutenir les efforts des organisations assujetties pour qu'elles atteignent l'objectif de 2025 en :
 - fournissant des outils de conformité efficaces en temps opportun;
 - envisageant des incitatifs comme les crédits d'impôt et d'autres politiques fiscales;
- abroger la LPHO une fois les cinq normes en place, après avoir déterminé quelles obligations de la LPHO, le cas échéant, devraient être intégrées à la LAPHO;
- créer en temps opportun des forums régionaux pour les CCMA, ainsi que des mécanismes de partage des pratiques exemplaires, et encourager les CCMA à réunir les autres organismes consultatifs et officieux de leur collectivité qui aident les secteurs assujettis à se conformer à la LAPHO;
- remplacer le processus du comité d'élaboration des normes par un conseil consultatif indépendant pour élaborer et examiner les normes.

La dernière recommandation a été proposée pour relever les importants défis relatifs au processus d'élaboration des normes dont il a été question pendant les consultations de M. Beer, notamment la complexité technique du sujet, l'absence de coordination centrale, la base de données probantes inadéquate et les problèmes de procédure. En réaction à cette recommandation, le gouvernement a

annoncé, en janvier 2013, que la responsabilité de l'élaboration des normes serait confiée au CCNA. En effet, le CCNA a ajouté le processus du comité d'élaboration des normes à ses rôles antérieurs. Comme ce fut le cas pour les modifications précédemment apportées au processus, cela s'est effectué sans modification de la loi ou des règlements.

Le CCNA a maintenant terminé son examen quinquennal des premières normes pour les services à la clientèle. Ce travail a été effectué en même temps que ce deuxième examen législatif exhaustif du régime de la LAPHO.

Les autres mesures qu'a prises le gouvernement en réaction au Rapport Beer comprennent l'harmonisation de quatre normes – emploi, information et communications, transport et conception des espaces publics (milieu bâti) – dans le cadre du Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées (RNAI) et la tenue de six forums régionaux destinés aux CCMA en 2011 et en 2013.

La mise en œuvre du Rapport Beer a fait l'objet de nombreux commentaires au cours du présent examen, comme je le soulignerai ci-dessous.

Normes adoptées par voie de règlements

En date du présent examen, cinq normes ont été établies par voie de règlements pris en application de la LAPHO.

La Norme d'accessibilité pour les **services à la clientèle** a force de loi depuis le 1^{er} janvier 2008. Elle vise à assurer l'égalité des chances, pour les personnes handicapées, d'obtenir et d'utiliser des biens et des services et d'en bénéficier. Cette norme exige que les fournisseurs de biens ou de services prennent entre autres les mesures suivantes : établir des politiques, des pratiques et des procédures régissant la fourniture de biens ou services aux personnes handicapées, former le personnel et les bénévoles, autoriser la présence d'animaux d'assistance et de personnes de soutien dans les lieux ouverts au public et créer un processus de rétroaction.

Est venu ensuite, le 1^{er} juillet 2011, le **RNAI**, qui comprenait initialement trois normes :

- **Information et communications.** Cette norme traite de la manière dont les organisations créent et communiquent de l'information et précise comment elles doivent rendre l'information et les communications accessibles aux personnes handicapées. La norme exige la fourniture de formats et de supports de communication accessibles aux personnes qui le demandent et couvre également des sujets comme l'information relative aux situations d'urgence ou à la sécurité publique, les sites Web, les processus de rétroaction, les ressources et le matériel bibliothécaires, didactiques et de formation et la formation des éducateurs.
- **Emploi.** Cette norme exige que les organisations mettent en place des processus d'accessibilité tout au long du cycle d'emploi. Elle est axée sur des secteurs comme le recrutement, l'adaptation du lieu de travail, le retour au travail, la gestion du rendement, le perfectionnement professionnel, les réaffectations, l'accès aux renseignements relatifs au lieu de travail et à l'emploi, ainsi que des renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail.

- **Transport.** Cette norme comporte diverses exigences techniques, opérationnelles et relatives aux politiques pour prévenir et éliminer les obstacles associés aux services de transport publics classiques et adaptés. Les nombreux sujets couverts comprennent notamment le contenu et le processus d'élaboration des plans d'accessibilité, la parité tarifaire entre les services classiques et adaptés et les exigences techniques qui s'appliquent aux nouveaux véhicules de transport en commun. Des obligations sont également imposées aux municipalités qui délivrent des permis de taxi, ainsi qu'aux conseils scolaires et aux autres organisations du secteur public qui offrent des services de transport.

Les **Normes pour la conception des espaces publics (milieu bâti)** ont été ajoutées au RNAI le 1^{er} janvier 2013. Leur objectif est de prévenir les obstacles à l'accès aux espaces publics qui sont nouvellement aménagés ou réaménagés pour les personnes handicapées. Les espaces publics visés comprennent les sentiers récréatifs et les voies d'accès menant à une plage, les aires publiques de restauration extérieures, les aires de jeux extérieures, les voies de déplacement extérieures (comme les trottoirs), les aires de stationnement, les comptoirs de service, les guides de files d'attente et les aires d'attente.

Mises à part les normes spécifiques, le RNAI édicte des exigences générales touchant, par exemple, les politiques d'accessibilité, les plans d'accessibilité pluriannuels, l'accessibilité dans le processus d'approvisionnement et la formation du personnel et des bénévoles sur les normes du RNAI et le *Code des droits de la personne*.

De plus, des normes d'accessibilité améliorées pour le **milieu bâti** couvrant les bâtiments nouvellement construits ou ayant fait l'objet de rénovations importantes ont été intégrées au code du bâtiment et entreront en vigueur le 1^{er} janvier 2015. Ces modifications mettent à jour les exigences relatives aux voies de déplacement sans obstacle dans les édifices, à l'accès aux ascenseurs, aux appartements visitables, aux dispositifs visuels de sécurité incendie, aux toilettes publiques, à l'accès aux piscines publiques, aux places accessibles et adaptables dans les théâtres et les autres édifices où le public se rassemble et aux rénovations. Ces normes ont été intégrées au code du bâtiment qui renferme des dispositions relatives à la conception sans obstacle depuis 1975, sans doute parce qu'il est de toute évidence sensé de regrouper toutes les exigences d'accessibilité aux édifices au même endroit. Cette démarche signifie cependant que ces normes ne constituent pas un règlement pris en application de la LAPHO et que, par conséquent, elles ne sont pas visées par le régime de mise en application ou le processus d'examen des normes de la LAPHO. Le code du bâtiment n'exige pas la modification des bâtiments existants pour améliorer l'accessibilité et la plupart des dispositions relatives à l'accessibilité ne s'appliquent pas aux maisons.

Obligations de la LAPHO actuellement en vigueur

Comme l'indiquent les paragraphes précédents, l'élaboration des cinq premières normes d'accessibilité visant la réalisation de la vision énoncée dans la loi a nécessité plusieurs années. En outre, le régime de la LAPHO comporte une caractéristique importante qui a été intégrée aux normes, soit l'idée d'une mise en œuvre progressive ou continue. Il en résulte que, bien qu'il y ait cinq normes actuellement en vigueur, les obligations prévues en vertu de ces règlements ne sont que partiellement applicables à

l'heure actuelle, étant donné qu'elles sont mises en œuvre progressivement, dont certaines pas avant 2021.

Les dates de conformité aux exigences varient selon le secteur et la taille de l'organisation. Pour chacune des obligations pertinentes en vertu des normes, le modèle de la LAPHO amorce généralement la mise en œuvre au sein du gouvernement de l'Ontario, puis l'étend au secteur public et, finalement, au secteur privé, habituellement selon la taille de l'organisation. Par conséquent, le gouvernement de l'Ontario a par exemple été obligé d'établir des pratiques de recrutement de personnel accessibles au plus tard en 2013, les grandes organisations du secteur public ont été tenues de le faire au plus tard en 2014, les petites organisations du secteur public doivent se conformer au plus tard en 2015, les grandes entreprises du secteur privé, au plus tard en 2016 et les petites, au plus tard en 2017. (Une grande organisation compte au moins 50 employés, alors qu'une petite en compte de 1 à 49.) Étant donné que l'échéancier de mise en œuvre qui en a découlé est très complexe et qu'on ne peut le résumer facilement ici, j'en ai fourni un aperçu sous forme graphique qu'on trouvera en annexe.

Pour donner une vue d'ensemble, je présente ci-dessous une liste de certaines des exigences importantes de la LAPHO qui ont été mises en place au plus tard en 2013 et qui par conséquent se rapportent le plus pertinemment au présent examen.

- Tous les fournisseurs de biens et de services étaient tenus de se conformer à l'ensemble des normes d'accessibilité pour les services à la clientèle.
- La conformité à la plupart des normes relatives au transport était exigée.
- Tous les secteurs étaient tenus de rendre publique l'information sur les mesures d'urgence sur demande et de fournir des renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail aux employés handicapés, le cas échéant.
- Le gouvernement et les grandes organisations du secteur public étaient tenus d'élaborer des politiques d'accessibilité, de préparer des plans d'accessibilité pluriannuels et d'intégrer des éléments d'accessibilité au moment d'acquérir des biens, des services ou des installations, y compris des guichets électroniques.
- Les normes pour l'emploi couvrant des sujets comme le recrutement et les processus d'adaptation documentés étaient obligatoires au sein du gouvernement – tout comme l'étaient les exigences générales de formation du personnel sur le RAI et le *Code des droits de la personne*, de même que l'accessibilité des processus de rétroaction.
- Les grands établissements d'enseignement ou de formation étaient tenus de fournir des formats accessibles concernant les ressources d'apprentissage, les dossiers des étudiants et les renseignements les concernant, s'ils étaient avisés d'un besoin à cet égard, ainsi que de former les éducateurs sur l'enseignement accessible.
- Les bibliothèques publiques étaient contraintes de fournir un accès aux documents accessibles existants.

Le calendrier de mise en œuvre échelonnée revêt de l'importance en ce qui a trait à la portée du présent examen législatif parce que, même si la LAPHO a été adoptée en 2005 et que cinq normes sont en place, un grand nombre des obligations prévues dans ces normes ne sont pas encore entrées en vigueur, même dans le secteur public. Dans le secteur privé, on comptait encore moins d'obligations en vigueur lorsque le présent examen a débuté, à l'automne 2013. Cette réalité présente un défi quand vient le moment d'évaluer l'efficacité de la LAPHO et de ses règlements d'application.

Contenu des consultations

Processus de consultation

La majeure partie de l'examen a consisté en un vaste processus de consultation visant à recueillir les commentaires du plus large échantillon de la population ontarienne possible. L'examen nous a offert la chance d'obtenir des commentaires réfléchis et détaillés de la part de nombreuses personnes et de nombreux groupes, dont des personnes handicapées et des représentants des secteurs assujettis à la loi. Ces commentaires se sont avérés essentiels à la préparation du présent rapport.

Il m'a fait plaisir d'animer personnellement des assemblées publiques accessibles et ouvertes à Toronto en mars et avril 2014, ainsi qu'à London et à Thunder Bay, également en avril. (L'assemblée prévue à Ottawa n'a pas eu lieu en raison du faible taux d'inscription.) J'ai aussi tenu deux séances en ligne en avril durant lesquelles les participants pouvaient ouvrir une session et faire des commentaires verbalement ou par écrit, ou même appeler pour faire transcrire leurs commentaires afin qu'ils soient intégrés à la séance de clavardage. De plus, j'ai été invitée à participer à de nombreuses réunions d'envergure, dont une rencontre avec des représentants du secteur public et des membres du Comité consultatif sur l'accessibilité à Niagara Falls en mars, ainsi qu'à une séance à l'Inclusive Design Institute à Toronto en mai. Outre ces consultations publiques, j'ai, tout au long du processus d'examen, parlé avec un vaste éventail de personnes et de groupes qui m'ont fait part de leurs points de vue au sujet de la LAPHO.

Dans le cadre de l'examen, nous avons aussi mis en place un site Web indépendant conçu en pensant à l'accessibilité, selon les Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG 2.0). Le site invitait les participants à soumettre leurs commentaires par écrit au moyen d'un formulaire en ligne ou de la fonction de téléchargement de document. De nombreuses personnes et de nombreux groupes se sont connectés électroniquement par l'entremise de ce site Web ou par courriel pour transmettre leurs commentaires au sujet de la LAPHO dans le cadre de l'examen. Nous avons reçu un total de 77 commentaires par écrit.

En tout, plus de 200 personnes ou organisations ont participé au processus d'examen par le truchement des divers moyens fournis.

L'ouverture et la générosité des participants – personnes handicapées, secteurs assujettis et public – se sont avérées fort bénéfiques pour le processus d'examen.

Permettez-moi de le redire, cet examen doit beaucoup à tout ceux qui y ont participé si généreusement, se déplaçant souvent sur de longues distances pour assister aux consultations publiques ou prenant du temps sur leur horaire chargé pour partager leurs points de vue. La LAPHO n'est pas un texte de loi ordinaire, comme je l'ai souligné ci-dessus, et les problèmes qu'elle aborde touchent au plus haut point des personnes, les organisations et la société en général. Partager des commentaires dans un tel contexte peut poser un défi. Je suis très reconnaissante envers les personnes et les groupes qui se sont ouverts à nous pour partager leurs expériences personnelles.

L'ouverture et la générosité des participants – personnes handicapées, secteurs assujettis et public – se sont avérées fort bénéfiques pour le processus d'examen. J'apprécie énormément la contribution de tous les participants qui ont partagé librement leur expertise, leurs idées, leurs suggestions et leurs expériences de vie. Les commentaires reçus durant les séances publiques et privées étaient souvent fort émouvants et, même si je suis bien consciente du fait que je ne peux pas y faire pleinement justice dans le présent rapport, je tiens à souligner à quel point les questions d'accessibilité touchent personnellement un si grand nombre de personnes. Je tente ci-dessous de décortiquer les principaux thèmes qui sont ressortis durant les consultations.

Principaux thèmes issus des consultations

Les commentaires exprimés durant les consultations peuvent être regroupés sous plusieurs thèmes :

- engagement en matière d'accessibilité,
- réflexions sur le concept d'accessibilité,
- importance de l'accessibilité pour les personnes handicapées,
- progrès réalisés en vue de l'atteinte de l'objectif de 2025,
- difficultés de mise en œuvre,
- accessibilité au sein du gouvernement,
- suggestions d'amélioration,
- relation entre la LAPHO et les autres lois,
- problèmes dépassant le cadre de la LAPHO.

Comme on peut s'y attendre avec autant de commentaires, nous avons obtenu divers points de vue sur ces sujets. Le sommaire qui suit vise à faire état des principaux points soulevés.

ENGAGEMENT EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ

Pour commencer, il importe de souligner le soutien massif exprimé durant les consultations relativement à la vision d'accessibilité qui sous-tend la LAPHO. La reconnaissance de l'importance de la valeur de l'inclusion sur le plan à la fois individuel et collectif a été l'un des thèmes dominants des consultations. La gamme complète d'organisations assujetties, des municipalités, des hôpitaux, des conseils scolaires, des universités et des collèges aux petites et grandes entreprises, a exprimé son engagement envers un Ontario accessible et l'amélioration continue de l'accessibilité.

Les participants ont exprimé leur soutien massif durant les consultations relativement à la vision d'accessibilité qui sous-tend la LAPHO.

Les responsables de l'examen ont appris que des fournisseurs de services financiers, par exemple, veulent attirer et fidéliser les clients et les employés handicapés et, pour eux, l'accessibilité s'avère essentielle pour y parvenir. Les hôpitaux ont souligné que tous leurs patients présentent un handicap temporaire ou à long terme, l'accessibilité est alors absolument indispensable pour mener à bien leur

mission. Les municipalités ont exprimé leur soutien envers une accessibilité accrue dans tous les aspects de la vie communautaire et civique, alors que les conseils scolaires ont affirmé qu'ils s'affairent à intégrer l'esprit de l'accessibilité dans les salles de classe et les milieux de travail.

On a généralement reconnu que l'accessibilité est avantageuse pour tous puisqu'elle permet d'éliminer les obstacles qui empêchent des membres de notre collectivité de participer et de contribuer pleinement à tous les aspects de la vie quotidienne. De surcroît, les obstacles auxquels les personnes handicapées sont confrontées touchent souvent d'autres personnes, dont celles qui ont de jeunes enfants. De nombreux participants ont également mentionné les tendances économiques et sociales actuelles comme étant une autre raison pour laquelle l'accessibilité a du sens. L'économie tirera avantage de la demande croissante des consommateurs et de la hausse du taux d'emploi que génère une société accessible. Qui plus est, à mesure que le profil démographique de notre société évolue, notamment avec l'augmentation considérable du nombre de personnes âgées en Ontario, l'accessibilité devient une priorité d'autant plus urgente.

RÉFLEXIONS SUR LE CONCEPT D'ACCESSIBILITÉ

Le concept d'accessibilité en vertu de la LAPHO s'est lui-même avéré le sujet de maintes discussions. Bien que l'engagement visant à permettre aux personnes handicapées de prendre pleinement part à la vie en société soit fort, il existe de nombreux points de vue différents à l'égard de la définition de l'accessibilité et de la manière dont l'objectif de la LAPHO devrait être conceptualisé.

Un participant à Toronto a fait remarquer que la LAPHO ne prévoit aucun instrument de mesure pour évaluer l'amélioration de l'accessibilité, ce qu'elle tente justement de faire. Un autre a suggéré l'établissement d'objectifs et d'indicateurs de réussite clairs pour effectuer le suivi du respect des normes. Un intervenant du milieu des affaires a fait remarquer que les rapports de conformité ne font état d'aucun objectif mesurable indiquant aux organisations où elles en sont, ce qu'il reste à accomplir ou à quel rang elles se classent. Par ailleurs, certains participants étaient d'avis qu'en adoptant des normes vérifiables, la LAPHO pourrait tenter de structurer des changements sociaux qui ne peuvent pas l'être. Ils ont suggéré qu'il serait peut-être préférable d'adopter une démarche plus flexible selon laquelle les personnes handicapées forment des commentaires de façon continue à propos de ce qui fonctionne et de ce qui ne fonctionne pas. Une réglementation reposant sur l'esprit de la loi ou des valeurs, plutôt que vérifiable, pourrait favoriser une telle démarche.

On a rappelé aux responsables de l'examen les « effets bateau de trottoir » qui se produisent lorsque les améliorations de l'accessibilité offrent des avantages généralisés.

Les responsables de l'examen ont aussi été informés de la nécessité d'un virage culturel en faveur d'une mentalité plus inclusive reposant sur l'élimination et la prévention des obstacles dès le départ. Certains participants ont suggéré que l'accessibilité devrait être recadrée en tant que service créé en collaboration avec les personnes handicapées et les organisations assujetties de manière à rendre l'Ontario plus inclusif et à offrir des avantages à tous. Ils ont souligné le fait que l'inclusion permettra à la société de voir le monde du point de vue des personnes handicapées, favorisant ainsi la diversité des idées et des démarches dans des domaines comme le milieu de travail et les arts.

On a suggéré d'organiser un forum réunissant les défenseurs des droits des personnes handicapées et les organisations assujetties de manière à trouver un terrain d'entente sur ce qui peut raisonnablement être fait. Dans le même ordre d'idées, on a vivement conseillé au gouvernement d'accepter les recommandations du Rapport Beer afin d'élaborer un cadre politique provincial qui clarifierait les objectifs et les attentes visant à rendre l'Ontario accessible.

Le problème des modifications nécessaires pour éliminer les obstacles existants s'est avéré un sujet de conversation particulier durant les consultations. Les exigences d'accessibilité actuelles s'appliquent aux nouveaux immeubles et aux rénovations importantes, ainsi qu'aux espaces publics nouvellement construits ou réaménagés. Elles ne prévoient pas la modification du milieu bâti, mais de nombreux membres de la communauté des personnes handicapées et du milieu des affaires n'en sont pas conscients. Par conséquent, les personnes handicapées peuvent se sentir trahies lorsqu'elles font face à des obstacles physiques, alors que certaines entreprises se rebellent contre l'accessibilité par crainte d'avoir à défrayer des coûts de réaménagement élevés.

De nombreux membres de la communauté des personnes handicapées ont également mentionné aux responsables de l'examen qu'à leur avis, une « accessibilité complète » ne constituait pas un objectif réaliste sans réaménagements majeurs. Certains ont suggéré que nous devrions arrêter d'utiliser l'expression « accessibilité complète », puisque celle-ci suscite des attentes qui ne seront jamais satisfaites. Dans les secteurs assujettis, plusieurs croient qu'il n'est tout simplement pas financièrement possible de tout rendre accessible. Ces personnes ont également souligné le fait qu'étant donné que la définition de société sans obstacle est en constante évolution, il est plus logique de recadrer l'objectif de manière à atteindre tout simplement les cibles énoncées dans la loi. Par ailleurs, d'autres personnes, principalement dans la communauté des personnes handicapées, ne sont pas disposées à se contenter de rien de moins que l'« accessibilité complète », alors que certains croient toujours qu'on devrait conserver cette vision, même si elle n'est pas réalisable, de manière à orienter les efforts de suppression des obstacles.

De nombreuses personnes ont exprimé leur espoir de vivre une vie qui ne s'articule pas autour de leur handicap et leur désir d'accéder à des activités leur permettant d'avoir une vie bien remplie.

On a également rappelé aux responsables de l'examen les « effets bateau de trottoir » qui se produisent lorsque les améliorations de l'accessibilité offrent des avantages généralisés, tout comme les bateaux de trottoir pour fauteuils roulants sont utiles pour les bicyclettes et tout autre dispositif muni de roues. Pour générer ces effets, nombre de personnes croient que la clé est un système de participation selon lequel les personnes qui font face à des obstacles s'engagent à les signaler et à trouver des moyens de les éliminer, de manière à établir un dialogue entre les personnes responsables de la mise en œuvre du changement et les personnes qui devraient en bénéficier. Il est essentiel de fournir une information transparente à propos de l'application de la LAPHO pour que cela fonctionne, notamment les noms des personnes-ressources au sein des organisations et la publication des rapports de conformité.

IMPORTANCE DE L'ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES

L'examen a fait ressortir un message particulièrement éloquent sur l'importance de l'accessibilité pour les personnes handicapées. L'objectif, selon nombre de participants, est de mettre ces personnes sur un pied d'égalité avec les autres membres de la société. Il est ici question de dignité, d'autonomie, d'intégration et d'égalité des chances. De nombreuses personnes ont exprimé leur espoir de vivre une vie qui ne s'articule pas autour de leur handicap et leur désir d'accéder à des activités leur permettant d'avoir une vie bien remplie. Le problème repose fondamentalement, a-t-on déclaré aux responsables de l'examen, sur le fait que les personnes qui ont construit le monde n'ont pas tenu compte des personnes handicapées, en oubliant que chacun peut souffrir d'un handicap à un certain moment.

Les obstacles à l'emploi ont fait l'objet d'une attention considérable durant les consultations. Les personnes et les organisations ont abordé l'importance fondamentale d'un emploi sur le plan de la qualité de vie. Dans ce contexte, le chômage chez les personnes handicapées est préjudiciable, non seulement parce qu'il est source de pauvreté, mais aussi parce que cela signifie que les décisions dans les secteurs du gouvernement, de l'éducation, des soins de santé, des affaires et autres domaines sont prises sans que ces personnes ne soient consultées. « Il est facile de nous ignorer ou de nous oublier », a déclaré un des participants à la séance de Toronto.

Bien des personnes handicapées ont également souligné l'importance d'un réseau de transport sûr et fiable. Comme l'a indiqué un des participants, si vous ne pouvez vous rendre à aucun événement, vous vous retrouvez complètement coupé du monde. D'ailleurs, on a soulevé durant l'examen la difficulté qu'ont eue des personnes handicapées à prendre les dispositions nécessaires pour se rendre à certaines consultations publiques sur la LAPHO en raison des problèmes de transport. Un participant a indiqué que la stratégie provinciale Vieillir chez soi ne fera que remplacer une forme d'institutionnalisation par une autre si le transport accessible n'est pas pris en compte.

Tout comme le transport s'avère essentiel à une participation élargie, les technologies de l'information à l'ère numérique le sont tout autant. L'idée que les technologies de l'information peuvent être un catalyseur pour les personnes handicapées si elles sont accessibles et un obstacle si elles ne le sont pas a été soulevée fréquemment tout au long des consultations. Nous vivons également à l'ère de la consommation et les personnes handicapées s'attendent à avoir le même accès aux biens et aux services que toute autre personne. De plus, on a souvent rappelé aux responsables de l'examen que l'accès aux immeubles – probablement la première forme d'accessibilité qui vient à l'esprit – constitue un préalable essentiel de l'accès à l'emploi, aux biens et aux services et à pratiquement toutes les autres facettes de la vie sociale.

« Il est facile de nous ignorer ou de nous oublier. » – Un participant à la séance de Toronto

Dans l'ensemble, les consultations ont confirmé le lien étroit entre l'accessibilité et les idéaux des Ontariens en matière d'inclusion sociale. Bien des gens croient que l'Ontario jouit d'une occasion unique de devenir un chef de file en créant une société accessible et que cette initiative serait avantageuse pour nous aussi bien collectivement qu'individuellement. Ce sentiment est soutenu par la croyance voulant que la LAPHO et l'accessibilité puisent leur force dans la vision de l'inclusion sociale sous-jacente à la *Charte canadienne des droits et libertés* et l'accroissent. D'un point de vue mondial, la LAPHO est considérée comme étant un élément essentiel du projet social élargi présenté dans la

Convention relative aux droits des personnes handicapées des Nations Unies. Tous les intervenants partagent l'objectif ultime d'un Ontario accessible – un objectif soutenu par la population de l'Ontario grâce à l'adoption unanime de la LAPHO par l'Assemblée législative en 2005.

PROGRÈS RÉALISÉS EN VUE DE L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE 2025

L'une des questions les plus débattues durant l'examen était de savoir si nous respectons le calendrier de réalisation de l'objectif de la LAPHO qui est d'assurer aux personnes handicapées de l'Ontario un accès aux biens, aux services, aux installations, au logement, à l'emploi, aux immeubles, aux constructions et aux locaux d'ici 2025. Comme l'a énoncé un participant membre d'un comité consultatif municipal sur l'accessibilité : « Vous atteindrez votre destination plus rapidement si vous évaluez en toute honnêteté où vous vous situez actuellement. » En termes simples, où en sommes-nous par rapport à l'élimination des obstacles à l'accessibilité et à l'inclusion des personnes handicapées?

Les responsables de l'examen ont reçu beaucoup de commentaires à ce sujet. La LAPHO est un nouveau régime, ce qui entraîne inévitablement certaines difficultés. À mi-chemin de la date butoir de 2025, il apparaît clairement que beaucoup de bon travail a été accompli et qu'un apprentissage considérable a eu lieu. Toutefois, la nouveauté du régime a également fait en sorte que le rythme des changements s'est avéré plus lent que ce que de nombreuses personnes espéraient. Bien que la LAPHO dans son ensemble continue d'être perçue de manière positive, y compris par les personnes handicapées, le taux de progression constitue une source d'inquiétude répandue.

Expériences vécues par des personnes handicapées

Selon l'expérience quotidienne de nombreuses personnes handicapées, il est évident que nous avons pris du retard sur le calendrier prévu. Par exemple, un participant à la séance de Toronto a décrit la LAPHO comme étant la « Loi des grandes déceptions », alors qu'un autre à la séance de London a déclaré que nous pourrions faire face à une génération perdue en raison du rythme de changement très lent. Une personne a qualifié l'objectif de 2025 de « farce » en raison de la discrimination qui persiste, alors qu'une autre trouvait qu'il s'agissait d'un rêve illusoire. D'autres participants ont indiqué se sentir frustrés, en colère ou abandonnés. Une personne a demandé : « Combien de temps devons-nous encore attendre? », alors qu'une autre personne a fait remarquer que « les effets des changements ne se font pas sentir, les choses n'ont pas changé pour les personnes handicapées ».

« Vous atteindrez votre destination plus rapidement si vous évaluez en toute honnêteté où vous vous situez actuellement. » – Un membre d'un comité consultatif municipal sur l'accessibilité

La plupart de ces inquiétudes ne visaient pas la LAPHO en soi, mais plutôt la grande lenteur de sa mise en œuvre. Certaines personnes handicapées ont insisté sur le fait qu'elles se trouvaient dans une meilleure position avec la LAPHO que sans elle et que les efforts de mise en œuvre déployés dans le secteur public étaient largement reconnus. Un groupe de personnes handicapées a fait remarquer que le transport adapté en général est devenu beaucoup plus accessible dans un certain nombre de municipalités. Malgré les frustrations, la LAPHO suscite encore la fierté et l'espoir chez la plupart des

personnes handicapées que j'ai rencontrées. La LAPHO a été décrite comme « un pas dans la bonne direction pour améliorer des vies », « une loi historique » ou « une bonne réglementation qui n'est est qu'à ses balbutiements ». De toute évidence, on continue de croire que la LAPHO présente un potentiel transformationnel.

Néanmoins, une multitude d'exemples d'obstacles auxquels les personnes handicapées font face, neuf ans après la promulgation de la LAPHO, ont été cités durant l'examen. Bien que je ne puisse pas tous les consigner, en voici un échantillon.

Accès aux biens et aux services

De nombreuses personnes handicapées ont personnellement fait face à des problèmes d'accès à des produits et des services, malgré l'existence de la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle. Par exemple, une personne handicapée a déclaré que le personnel d'un programme gouvernemental lui avait parlé avec condescendance et de manière menaçante. Un centre de ServiceOntario a remis à un client muni d'une cane blanche un morceau de papier comportant un numéro en lui disant de surveiller l'écran vidéo. Un magasin de Windsor a refusé de laisser entrer deux femmes en fauteuil roulant, alors que de nombreux commerces continuent de refuser l'accès aux chiens-guides. Un commis de magasin a refusé d'aider une personne handicapée à remplir un formulaire permettant d'obtenir une carte de points, un accommodement qui n'aurait rien coûté. L'un dans l'autre, les entreprises doivent probablement gérer plus de paperasse et remplir plus de formulaires en vertu de la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle, a indiqué un participant, mais peu de changements sont apportés sur le plan de l'accès aux magasins.

Les voyageurs ont la forte impression que l'Ontario a beaucoup de retard comparativement aux États-Unis en matière d'accessibilité.

Les personnes présentant une perte d'audition constatent souvent qu'on s'attend à ce qu'elles fournissent leur propre interprète ou facilitateur, même lorsque le fournisseur de services est responsable de la communication bilatérale. Les personnes présentant des troubles de l'élocution et du langage qui ne sont pas causés par une perte d'audition s'inquiètent du manque de sensibilisation et d'accès à des outils simples tels que des tableaux alphabétiques et des assistants à la communication dans les hôpitaux. De manière plus générale, on juge que la police, les professionnels de la santé et les travailleurs sociaux, dans leurs interactions quotidiennes avec le public, « n'ont aucune idée » de ce que sont la surdité et les autres handicaps et de leur incidence sur la vie des personnes atteintes.

Les voyageurs ont la forte impression que l'Ontario a beaucoup de retard comparativement aux États-Unis en matière d'accessibilité. Un participant aveugle a expliqué que la plus grande différence résidait dans la sensibilisation; aux États-Unis, l'accueil offert en entrant dans une entreprise était toujours positif, comparativement à l'évitement et à la marginalisation auxquels il faisait face lorsqu'il utilisait des services en Ontario. Un autre participant a fait remarquer que les employés des restaurants aux États-Unis sont habitués à lire les menus à haute voix aux clients plutôt que de suggérer qu'ils commandent l'un des plats du jour. Un participant a déclaré qu'une personne accompagnée d'un animal d'assistance

qui tente de louer un chalet ou de réserver un gîte touristique ou une chambre dans les principales régions touristiques ontariennes n'aura probablement aucun succès.

Les responsables de l'examen se sont aussi fait dire que, même si la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle exige que les organisations mettent à la disposition du public de l'information sur le processus de rétroaction dans un format facilement accessible, nombre d'entre elles ne le font pas efficacement. Il en résulte que peu de personnes savent qu'il existe une avenue qui pourrait contribuer à régler les problèmes et les organisations ne reçoivent pas la rétroaction qui pourrait leur permettre de remédier aux problèmes et d'améliorer l'expérience de leurs clients. Qui plus est, certains participants ont laissé entendre que des personnes peuvent être réticentes à utiliser les mécanismes de rétroaction de peur d'être perçues comme des fauteurs de trouble.

Accès à l'information

Le service à la clientèle est de plus en plus étroitement lié à l'accès à l'information. Les responsables de l'examen ont appris qu'il est toujours difficile d'obtenir de l'information en formats utilisables. Cela s'avère particulièrement problématique pour les personnes aveugles ou qui ont des problèmes de vision.

Durant l'examen, les participants ont fourni de nombreux exemples pour illustrer cette situation. De nombreux participants ont indiqué que les sites Web du secteur privé sont pratiquement inaccessibles. La carte à puce Presto, qui est en cours de lancement pour acquitter le prix des billets de transport en commun, indique le solde de la carte sur un écran, mais ne comporte aucune prise audio. Le magasinage autonome dans les épiceries est décrit comme étant pratiquement impossible puisque l'information inscrite sur les produits n'est pas accessible, notamment les dates de péremption, les ingrédients et les prix, ou même de la part du personnel de l'épicerie. Une femme a indiqué que ce qu'elle faisait auparavant en personne doit désormais être fait en ligne et que les problèmes associés aux technologies de lecture d'écran rendent cette tâche difficile. Ce qui pourrait être le plus inquiétant, ont appris les responsables de l'examen, c'est que trop souvent même le gouvernement de l'Ontario publie des documents uniquement en format PDF inaccessibles, alors qu'il serait facile de les publier en format Word ou HTML accessibles.

Transport accessible

Selon de nombreuses personnes handicapées ayant participé aux consultations, les obstacles relatifs au transport continuent de restreindre les possibilités d'emploi et de participation à la vie au sein de la collectivité. Les responsables de l'examen ont été informés que les personnes handicapées de Toronto sont frustrées du fait que de nombreuses stations de métro ne sont pas dotées d'ascenseurs ou d'autres options d'accessibilité et que la Commission de transport de Toronto (CTT) a déclaré ne pas disposer des fonds nécessaires pour rendre les 17 dernières stations accessibles d'ici 2025. De surcroît, on s'inquiétait du fait que, dans certaines stations, tout au moins, les nouveaux wagons de métro comportaient un espace trop large ou une marche trop élevée pour permettre à un fauteuil roulant d'y accéder en toute sécurité.

L'impression globale qui se dégage des consultations auprès des personnes handicapées est celle d'un soutien continu envers la LAPHO, auquel s'ajoutent des frustrations à l'égard du fait que la lenteur de sa mise en œuvre a entraîné des changements plutôt modestes sur le terrain.

Ailleurs dans la province, selon les commentaires obtenus durant l'examen, près de 200 infractions aux normes ont été constatées dans un réseau d'autobus régional sur une période de six mois, principalement pour avoir omis de mentionner le nom des arrêts à voix haute. Les passagers physiquement aptes refusent parfois de libérer les places de courtoisie aux personnes handicapées, les forçant à descendre et à attendre le prochain autobus. Le mauvais fonctionnement d'un élévateur pour fauteuil roulant sur un autobus interurbain, dans lequel une femme handicapée est demeurée coincée, a été cité pour illustrer l'insuffisance de la formation des employés. On a souligné le fait que la formation devrait inclure non seulement comment faire fonctionner l'équipement, mais aussi quoi faire en cas de panne. On a aussi vivement conseillé d'offrir une meilleure formation aux conducteurs sur la manière d'attacher les fauteuils roulants avec des courroies et de les sensibiliser au fait qu'ils ne doivent pas démarrer avant que les personnes en fauteuil roulant aient positionné leur fauteuil en toute sécurité à l'endroit prescrit.

Milieu bâti

Le nombre probablement le plus accablant de préoccupations soulevées concernant les obstacles se rapportait au milieu bâti, tout particulièrement l'accès aux immeubles et aux espaces publics. Encore une fois, de nombreux exemples ont été soulevés dans le cadre de l'examen, notamment des bureaux du gouvernement provincial situés dans des endroits inaccessibles ou même ayant déménagé dans des immeubles inaccessibles. Les participants ont souligné que des immeubles neufs du secteur privé ne disposaient pas de portes à ouverture automatique, qu'un nouveau parc municipal était inaccessible pour les personnes utilisant des aides à la mobilité et que des rénovations avaient été réalisées dans un hôpital sans inclure de moyens d'orientation pour les personnes aveugles. Un nouveau terrain de jeu a interdit l'accès à une aire de jeux d'eau aux enfants en fauteuils roulants, car on craignait que les roues n'endommagent la surface.

Le nombre probablement le plus accablant de préoccupations soulevées concernant les obstacles se rapportait au milieu bâti.

De nombreuses personnes ont également déclaré que des installations indiquées comme étant accessibles ne le sont pas en réalité. Une femme de Thunder Bay qui se déplace en fauteuil roulant a découvert qu'elle n'était pas en mesure d'utiliser les toilettes soi-disant accessibles d'un hôtel de ville et d'un hôpital récemment rénovés, et on lui a dit qu'il serait trop coûteux de corriger le problème maintenant. Des restaurants dits accessibles dans la publicité ont souvent des marches et ne disposent pas de portes à ouverture automatique ou de toilettes accessibles. La propriétaire d'une petite entreprise a mentionné que la plupart des événements de réseautage d'affaires sont inaccessibles et a invité quiconque souhaitait faire l'expérience de l'accessibilité en Ontario à emprunter son fauteuil roulant pendant une journée.

Accès à l'emploi

Les responsables de l'examen ont appris que la LAPHO a eu peu d'incidence sur le plan de l'emploi. Les personnes aux prises avec des problèmes de santé mentale continuent de faire face aux préjugés sur le marché du travail et dans les lieux de travail. Il se peut que les employés présentant un handicap épisodique, comme c'est le cas du VIH/SIDA ou de la sclérose en plaques, aient besoin d'un horaire de travail flexible, mais une telle mesure d'adaptation leur est rarement offerte. On a mentionné durant l'examen que les gestionnaires surestiment souvent combien les mesures d'adaptation coûteront et en concluent qu'ils n'ont pas les moyens financiers d'embaucher une personne handicapée. Les employeurs sont parfois injustes lorsqu'ils interprètent les certificats médicaux, ce qui entraîne l'élaboration de plans d'adaptation individualisés inadéquats.

Petites collectivités

On a aussi mentionné, dans le cadre de l'examen, les défis particuliers auxquels les petites collectivités et les collectivités rurales font face, tant sur le plan des obstacles que les personnes handicapées rencontrent que sur celui des difficultés que les organisations locales doivent surmonter pour les éliminer. Dans les petites villes, par exemple, les taxis sont souvent le seul moyen de transport en commun viable, mais, dans la plupart des cas, ils sont inaccessibles ou peu nombreux. Comme l'a dit l'un des participants : « ... ceux parmi nous qui vivons avec un handicap dans une collectivité rurale ont été exclus de la LAPHO. » Les représentants du secteur public provenant de petites collectivités ont également abordé la difficulté qu'ils avaient à accéder aux ressources ou à l'expertise nécessaires pour respecter leurs obligations en vertu de la LAPHO.

De façon générale, l'impression globale qui se dégage des consultations auprès des personnes handicapées est celle d'un soutien continu envers la LAPHO, auquel s'ajoutent des frustrations à l'égard du fait que la lenteur de sa mise en œuvre a entraîné des changements plutôt modestes sur le terrain.

Sensibilisation à la LAPHO

La sensibilisation à la LAPHO constitue un autre aspect important de la façon dont nous parvenons à atteindre nos objectifs en matière d'accessibilité. La question de la sensibilisation à la LAPHO a fait l'objet de nombreux commentaires de la part des participants à l'examen. Dans le contexte de la LAPHO, la sensibilisation comporte trois dimensions. Elle fait référence à la sensibilisation du grand public à l'existence de la LAPHO et à ce qu'elle représente, la sensibilisation des personnes handicapées à ce qu'elle accomplit pour elles et la sensibilisation des organisations assujetties à l'obligation d'agir que la Loi leur impose (contrairement aux détails sur ce qu'il convient exactement de faire, qui doivent être transmis au moyen d'initiatives de communication ciblées). Les participants ont clairement indiqué pendant les consultations que les efforts de sensibilisation dans ces trois secteurs sont loin d'avoir atteint leurs objectifs. Les participants considèrent que cette fonction de sensibilisation et de promotion relève essentiellement du gouvernement, bien que les organisations qui soutiennent les personnes handicapées ou représentent les organisations assujetties aient aussi un rôle à jouer.

Prochains Jeux

Plusieurs participants ont souligné qu'une occasion unique d'accroître la notoriété de la LAPHO approche à grands pas – les Jeux panaméricains et parapanaméricains qui se tiendront en Ontario à l'été 2015 coïncident avec le 10^e anniversaire de la promulgation de la LAPHO. Beaucoup ont dit qu'ils espéraient que les Jeux parapanaméricains soient fortement médiatisés, à l'instar des Jeux paralympiques de Londres en 2012. Les responsables de l'examen se sont fait dire à quel point ces athlètes sont devenus des célébrités en Grande-Bretagne et de quelle manière la notoriété accrue des personnes handicapées aurait suscité des attitudes plus positives quant à leur rôle dans la société.

Les Jeux panaméricains et parapanaméricains qui se tiendront à l'été 2015 coïncideront avec le 10^e anniversaire de la LAPHO, créant ainsi une occasion unique de sensibiliser le public.

Selon bon nombre des participants aux consultations, les Jeux de l'Ontario pourraient ouvrir la voie à une campagne de marketing incitant les entreprises et autres organisations à accueillir les visiteurs handicapés et à établir le profil des installations et services accessibles, particulièrement dans le secteur touristique. Des participants ont indiqué que cela pourrait être une bonne occasion de mobiliser le secteur privé où la sensibilisation et la conformité sont perçues comme étant faibles.

Campagne à long terme

Les participants ont insisté sur la nécessité d'entreprendre à long terme des initiatives multimédias soutenues pour promouvoir l'accessibilité. La campagne contre l'ivresse au volant a souvent été citée comme un modèle pour changer les attitudes du public. Des participants ont proposé de mettre l'accent sur la façon dont tout le monde bénéficie de l'accessibilité, en association avec des exemples illustrant comment l'élimination des obstacles peut avoir une incidence sur la vie des personnes handicapées.

Certains intervenants ont fait part de leur conviction voulant qu'un nombre étonnant de personnes handicapées n'ont jamais entendu parler de la LAPHO. Ils étaient d'avis que l'ensemble des initiatives de sensibilisation du public devraient être principalement axées sur ce groupe. Des participants ont également suggéré que les communications soient mieux ciblées, en proposant par exemple un guide rédigé dans un langage simple à l'intention des personnes handicapées et du grand public, qui présente les obligations en matière d'accessibilité en vertu de la LAPHO et ce à quoi on doit s'attendre des entreprises et d'autres organisations.

Les responsables de l'examen se sont fait dire à plusieurs reprises que la sensibilisation des entreprises est très faible. C'était notamment l'opinion des membres des comités consultatifs municipaux sur l'accessibilité, des fonctionnaires municipaux, des représentants des hôpitaux et d'autres organisations du secteur public, ainsi que des regroupements de gens d'affaires eux-mêmes. Un intervenant du secteur privé a mentionné que les pénalités imposées aux petites entreprises semblaient sortir « de nulle part » et a fait valoir que, pour l'instant, le gouvernement devrait se concentrer sur la sensibilisation plutôt que sur l'application de la loi. Les représentants du secteur du tourisme ont insisté sur le fait que les chefs de file de leur industrie comprennent que l'accessibilité est

une nécessité sur le plan de la concurrence et qu'ils y souscrivent avec enthousiasme. Toutefois, il en va autrement pour les entreprises « familiales » plus modestes, puisqu'elles ignorent souvent ou ne comprennent pas les exigences d'accessibilité.

La LAPHO passe inaperçue dans la multitude de règlements et d'activités du gouvernement qui requièrent l'attention des entreprises, surtout des petites sociétés.

Les représentants d'entreprises et certains autres observateurs ont fait clairement comprendre que la sensibilisation doit précéder l'application de la loi. Les responsables de l'examen ont été informés à plusieurs reprises que les entreprises s'y conformeront si elles comprennent leurs obligations. Des intervenants municipaux ont mentionné que la province avait laissé entendre que la date d'entrée en vigueur du règlement sur les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle dans le secteur privé serait annoncée en grande pompe, mais rien ne s'est produit. Une suggestion pour l'avenir était d'associer la conformité aux campagnes de sensibilisation du public – par exemple, en insérant un rappel sur le respect des échéances à la fin des messages d'intérêt public.

Les participants ont aussi suggéré plusieurs fois que le gouvernement devrait lancer des initiatives qui contribueraient simultanément à accroître la sensibilisation à l'accessibilité et à reconnaître les efforts fructueux, incitant ainsi la participation d'autres organisations assujetties. De nombreux exemples ont été fournis, mais les deux plus importants concernaient les normes du Leadership in Energy and Environmental Design (LEED) et l'affichage d'un logo par les entreprises accessibles aux États-Unis, comme c'est le cas des chambres d'hôtel conformes à l'*Americans with Disabilities Act*. Les participants ont également indiqué qu'il serait utile de créer un programme d'accréditation pour les constructeurs conformes à la LAPHO, des prix aux établissements touristiques accessibles et un système de notation, comme les avis de santé publique à code de couleur pour les restaurants, qui permettraient de repérer les entreprises conformes et celles qui sont allées au-delà des exigences minimales. Une autre suggestion pour atteindre les entreprises consistait à intégrer des renseignements sur la LAPHO au processus de renouvellement des permis d'exploitation d'une entreprise.

Rejoindre les entreprises

Les communications avec les entreprises font face à un certain nombre de défis. Un groupe du secteur privé s'inquiétait du fait que la LAPHO passe inaperçue dans la multitude de règlements et d'activités du gouvernement qui requièrent l'attention des entreprises, surtout des petites sociétés. En outre, on croit généralement que la LAPHO exige d'importantes mises à niveau des installations en dépit du fait que les normes actuellement en vigueur n'exigent pas véritablement de modifications pour éliminer les obstacles existants. Un certain nombre de participants craignaient qu'une fixation injustifiée sur les rampes d'accès, les ascenseurs et autres améliorations apportées aux immobilisations puisse effrayer de nombreuses entreprises et freiner les progrès dans d'autres secteurs beaucoup moins coûteux.

En guise de solution, les intervenants du secteur des affaires et les experts en matière d'accessibilité ont réclamé de mettre davantage l'accent sur la promotion de l'accessibilité. Commençons par dissiper les mythes sur les mises à niveau et les coûts, ont-ils suggéré, puis présentons l'accessibilité comme une occasion d'atteindre davantage de clients et d'élargir le bassin de talents, compte tenu surtout du

vieillesse de la société. Finalement, nombreux sont ceux qui pensaient que l'Ontario pourrait atteindre un point de non-retour à partir du moment où il est généralement reconnu que l'accessibilité fait partie intégrante des activités commerciales.

DIFFICULTÉS DE MISE EN ŒUVRE

La question de la mise en œuvre est étroitement liée aux problèmes de sensibilisation et de communication mentionnés précédemment. C'est là un autre grand thème qui est ressorti des consultations.

Les responsables de l'examen ont entendu parler à maintes reprises de « lassitude » – sur les plans de la mise en œuvre, de la formation et de l'examen.

Les responsables de l'examen ont été informés que la mise en œuvre de la LAPHO a posé un défi à de nombreuses organisations assujetties. Les responsables de l'examen ont entendu parler à maintes reprises de « lassitude » – sur les plans de la mise en œuvre, de la formation et de l'examen. De l'avis de plusieurs, le temps et l'énergie des personnes handicapées qui ont participé à la mise en œuvre – par exemple, celles qui ont collaboré aux consultations dans le cadre du présent examen – et du personnel du secteur public responsable de l'accessibilité ont été exploités au maximum. De même, la complexité du régime de la LAPHO et l'absence de soutien à la mise en œuvre ont fait en sorte, de l'avis de nombreuses organisations assujetties, qu'elles consacrent trop de temps et de ressources à essayer tout simplement de respecter les exigences les plus élémentaires.

Interprétation des normes

L'un des commentaires les plus communs que les responsables de l'examen ont entendus était axé sur la difficulté d'interpréter le sens des normes adoptées en vertu de la LAPHO. Tant le secteur public que privé ont affirmé qu'ils avaient de la difficulté à comprendre leurs obligations en raison du manque de clarté ou de précision des normes relativement à ce qui est requis. Bien qu'elles fassent de leur mieux pour respecter la loi, les organisations du secteur public ont souvent des doutes sur ce que le respect des normes exige exactement. Le fait que les normes soient formulées en termes très généraux signifie qu'il est difficile de savoir quand elles sont respectées. Par exemple, les normes n'offrent pas de points de référence dans le cas de plusieurs obligations générales, comme ce que signifie fournir des formats accessibles ou intégrer des caractéristiques d'accessibilité au processus d'approvisionnement. Cette situation amène les organisations à élaborer des hypothèses ou à retenir les services coûteux de consultants et d'avocats pour déterminer en quoi consiste la conformité.

L'harmonisation des quatre normes en un règlement, le Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées (RNAI), a recueilli des opinions partagées. Certains intervenants municipaux croyaient que l'effort était un succès, alors que d'autres municipalités et certains groupes d'affaires estimaient que les exigences – en raison de leurs nombreuses dates de conformité et des diverses catégories d'organisations – étaient extrêmement complexes et difficiles à suivre. Malgré cela, les représentants

des secteurs public et privé étaient intimement convaincus que cette intégration devrait être menée à bien en intégrant la norme d'accessibilité pour les services à la clientèle au RNAI.

Tant le secteur public que privé ont affirmé qu'ils avaient de la difficulté à comprendre leurs obligations en raison du manque de clarté ou de précision des normes relativement à ce qui est requis.

Les responsables de l'examen se sont également fait dire que les normes les plus déroutantes étaient celles touchant l'accessibilité des sites Web – et que même les avocats avaient du mal à les comprendre. Par exemple, l'interprétation des situations dans lesquelles le respect d'une exigence se révèle « impossible » devrait être clarifiée, surtout en ce qui concerne la nécessité de convertir tous les documents en formats accessibles au moment de la mise à jour d'un site Web. Des conseils sont également requis sur ce qui constitue une « mise à jour importante » d'un site Web. De plus, des participants ont soutenu que l'exclusion des intranets (à l'exception de ceux des gouvernements) semble incompatible avec la norme pour l'emploi qui exige des formats accessibles et des aides à la communication pour les employés.

Des difficultés semblables ont été signalées concernant certains éléments des normes régissant les transports. C'est le cas de la disposition sur les « services du point d'origine au point de destination », qui permet à des fournisseurs de services de transport spécialisés d'offrir un ensemble de services à des personnes handicapées, qui pourraient inclure des services traditionnels accessibles. Certains intervenants de la communauté des personnes handicapées estiment que cette disposition est nébuleuse, alors que d'autres croient qu'elle crée une « issue de secours » qui permet aux exploitants de véhicules de transport en commun de fournir des services comme bon leur semble. De plus, on a suggéré dans le cadre de l'examen que les exigences relatives à la signalisation accessible dans les véhicules de transport en commun devraient être plus détaillées de sorte que chaque fournisseur de services n'ait pas à les interpréter lui-même. Par ailleurs, la situation des groupes sans but lucratif offrant des services de transport manque de clarté, ce qui est une véritable préoccupation dans les petites collectivités.

Des municipalités ont également soulevé de nombreuses questions relativement aux normes sur la conception des espaces publics. Les questions les plus souvent abordées sont les suivantes :

- Les dates de conformité des projets – reposant sur les dates prévues au contrat, les dates de quasi-achèvement des travaux ainsi que le type et la taille de l'organisation – créent de la confusion; des participants ont suggéré que la conformité soit plutôt assujettie à des étapes précises du processus de développement.
- Une série de questions techniques ont été posées à propos de la conception et de l'emplacement de la signalisation piétonnière accessible aux intersections.
- Il semble y avoir des conflits entre les normes sur la conception des espaces publics et les dernières modifications apportées au code du bâtiment concernant la largeur des trottoirs, ainsi qu'entre les normes de la LAPHO et le règlement d'application du *Code de la route* sur le stationnement accessible.

Les municipalités souhaitent également que la province précise qui est responsable du suivi de la formation exigée par la LAPHO que donnent des fournisseurs indépendants. À première vue,

l'exigence de veiller à ce que la formation soit offerte à toutes les personnes qui fournissent des biens, des services ou des installations pour le compte d'une organisation semble obliger les municipalités à effectuer le suivi des activités de formation de leurs fournisseurs. En pareil cas, les municipalités ont indiqué que ce serait un fardeau administratif insupportable, étant donné qu'une municipalité de taille moyenne compte, par exemple, plus de 10 000 fournisseurs dans une année donnée.

Coûts

Les responsables de l'examen se sont fait dire, surtout de la part du secteur public, que l'une des plus grandes faiblesses de la LAPHO réside dans le fait qu'elle ne prévoit aucun mécanisme visant à couvrir les coûts. Les participants ont fait valoir que, si l'Ontario veut imposer des normes d'accessibilité, il sera nécessaire de financer les investissements considérables que cela suppose. Dans ce contexte, les participants ont souvent mentionné l'important arriéré en matière d'infrastructure de l'Ontario, considérant que les exigences de la LAPHO aggravent ce problème. Des hôpitaux, des municipalités et d'autres intervenants s'inquiétaient également du fait que des projets de grande envergure comme l'accessibilité des sites Web et l'offre de renseignements dans des formats accessibles exigent d'importantes ressources non inscrites au budget. On a également noté que les coûts de fonctionnement augmentent aussi dans différents secteurs allant de l'entretien régulier des installations à la demande croissante de transport en commun spécialisé.

Les responsables de l'examen se sont fait dire que l'une des plus grandes faiblesses de la LAPHO est qu'elle ne prévoit aucun mécanisme visant à couvrir les coûts.

Des municipalités ont soumis diverses suggestions concernant un nouveau financement gouvernemental, comme le partage des coûts des projets d'immobilisations axés sur l'accessibilité, des affectations de fonds pour intégrer les normes de conception des espaces publics dans les plans d'immobilisations en cours et de nouveaux programmes pour permettre la conformité complète des municipalités sans nuire aux autres services. Le secteur de l'enseignement a souligné le fait que le système scolaire est entièrement financé par le ministère de l'Éducation et qu'il compte sur lui pour incorporer les améliorations en matière d'accessibilité à la formule de financement. De petites entreprises ont dit que le coût de conformité à la réglementation, à tous les paliers de gouvernement, pose des difficultés croissantes et qu'on devrait particulièrement tenir compte de leurs besoins au moment de proposer de nouveaux règlements.

Bien que de nombreuses organisations du secteur public soutiennent que la LAPHO leur impose de nouvelles obligations non financées, des intervenants de la communauté des personnes handicapées ont exprimé différents points de vue sur la question des coûts. Certains ont souligné que l'accessibilité est exigée depuis 1982 en vertu du *Code des droits de la personne* et suggèrent de tout simplement la voir comme un prix à payer pour faire des affaires. On a également mentionné que le secteur privé doit faire sa juste part pour rendre l'Ontario accessible.

Certains intervenants de la communauté des personnes handicapées ont demandé l'adoption d'une méthode plus équilibrée pour calculer les coûts liés à l'accessibilité. Ils ont fait valoir que les coûts de

conformité aux normes de la LAPHO devraient être comparés aux coûts préexistants de conformité au *Code des droits de la personne*, à la lumière des avantages économiques de l'accessibilité.

Un certain nombre de suggestions ont également été faites pour accorder des incitatifs visant à promouvoir l'accessibilité. L'idée des incitatifs fiscaux a suscité un intérêt particulier. Par exemple, on a notamment proposé que la province accorde des avantages fiscaux comme incitatif aux projets de réaménagement qui respectent les objectifs de la LAPHO. De même, certains participants ont proposé que les entreprises ou les propriétaires puissent recevoir des crédits d'impôt pour rénover des bâtiments ou des logements. D'autres croyaient que la création d'un fonds central serait utile pour aider les petites entreprises à couvrir les coûts d'adaptation du milieu de travail pour les employés handicapés.

Préoccupations à l'égard de l'offre

Des intervenants du secteur public ont souligné la nécessité d'avoir des fournisseurs en mesure de vendre les biens et les services accessibles requis pour mettre en œuvre les normes de la LAPHO. Nombreux sont ceux qui considèrent qu'en tant que ministre responsable du développement économique, le ministre du Développement économique, de l'Emploi et de l'Infrastructure (MDEEI) est bien placé pour relever ce défi.

Voici certains exemples de problèmes d'approvisionnement portés à l'attention des responsables de l'examen :

- les logiciels des sites Web accessibles qui ne prennent pas en charge tous les formats requis;
- l'absence de fournisseurs de surfaces de marche tactiles en relief en Ontario qu'exigent les normes sur la conception des espaces publics; ces matériaux doivent donc être importés;
- des concepteurs de sites Web qui ne possèdent pas les compétences requises dans le domaine de l'accessibilité;
- des fournisseurs de guichets électroniques qui ne comprennent pas ce qu'est la conception universelle;
- les restrictions en matière de licences qui limitent l'accès aux livres électroniques dans les bibliothèques des écoles.

Des municipalités ont fait observer qu'il existe très peu de consultants d'expérience compétents à qui faire appel. Le recrutement à l'étranger pourrait s'avérer nécessaire. Certains intervenants ont exhorté la DGAO à établir des normes de qualification pour les consultants qui donnent des conseils sur la mise en œuvre de la LAPHO. D'autres ont souligné que ce secteur semble en pleine croissance et qu'on devrait encourager les collèges à former des étudiants pour tirer parti de cette occasion. Des compétences spécialisées allant du soutien technique de sites Web à l'interprétation gestuelle, en passant par des services de sous-titrage, comptent également parmi les services jugés insuffisants.

À long terme, la formation professionnelle est considérée comme étant un élément clé pour rendre l'Ontario accessible. Des personnes handicapées et d'autres participants ont insisté sur le fait qu'il faut intégrer la compréhension de l'accessibilité à la formation dans certains domaines comme l'architecture, l'ingénierie, la médecine et le droit.

ACCESSIBILITÉ AU SEIN DU GOUVERNEMENT

L'un des principaux thèmes qui sont ressortis des consultations portait sur le fait que la communauté des personnes handicapées croit que le gouvernement de l'Ontario n'a pas réussi à intégrer l'accessibilité à ses activités internes. Des intervenants ont demandé la nomination d'un seul ministre – et d'un sous-ministre à temps plein – qui serait responsable de veiller à ce que la fonction publique de l'Ontario (FPO) devienne un employeur et un fournisseur de services entièrement accessibles. Ce nouveau poste ministériel se concentrerait sur les activités internes du gouvernement, alors que le ministre du MDEEI demeurerait responsable de l'élaboration et de l'application des normes d'accessibilité. Dans une certaine mesure, ce raisonnement fait écho à la recommandation du Rapport Beer qui préconise de renforcer le rôle du sous-ministre adjoint de la DGAO pour lui accorder le rang de sous-ministre afin qu'il mène une stratégie de gestion du changement au sein du gouvernement. Nombre de participants croient qu'il s'agit d'une belle occasion pour le gouvernement d'apparaître comme un champion de l'accessibilité, donnant ainsi l'exemple à d'autres organisations.

La communauté des personnes handicapées croit que le gouvernement de l'Ontario n'a pas réussi à intégrer l'accessibilité à ses activités internes.

Les participants ont informé les responsables de l'examen d'une préoccupation particulière à l'égard du gouvernement, faisant valoir que des fonds publics sont en fait utilisés pour créer de nouveaux obstacles. Des exemples ont été cités, notamment la carte à puce Presto qui affiche le solde de caisse sur un écran que ne peut lire une personne souffrant d'une perte de vision ou de dyslexie et l'absence d'exigences d'accessibilité en ce qui a trait à la technologie de l'information et aux guichets électroniques dans le plan décennal d'infrastructure du gouvernement. Ces cas ont incité certains groupes à recommander une stratégie globale afin de faire en sorte que des fonds publics ne servent jamais à créer, maintenir ou aggraver des obstacles qui nuisent aux personnes handicapées. On a également suggéré que l'établissement de la conformité au *Code des droits de la personne*, ainsi qu'à la LAPHO, soit une condition préalable à l'obtention de fonds publics dans le cadre d'un processus d'approvisionnement ou sous forme de subventions ou de prêts.

Des intervenants de la communauté des personnes handicapées ont accueilli chaleureusement la fusion de l'infrastructure avec le ministère du Développement économique, du Commerce et de l'Emploi pour former le nouveau ministère du Développement économique, de l'Emploi et de l'Infrastructure. Cela est perçu comme étant une occasion de donner le coup d'envoi aux efforts déployés pour inclure les critères d'accessibilité dans les dépenses en infrastructure et en immobilisations.

Des personnes handicapées ont dit également espérer que l'accessibilité devienne partie intégrante de l'ADN du gouvernement. Des participants ont suggéré que le Cabinet du Premier ministre enjoigne au

secrétaire du Conseil des ministres – le chef de la fonction publique – de prendre toutes les mesures nécessaires pour tenir les engagements du gouvernement en matière d'accessibilité. Les responsables de l'examen ont été informés que cet objectif pourrait être renforcé en veillant à ce que l'ensemble des lois, des règlements et des politiques soient désormais analysés dans l'optique des personnes handicapées afin de confirmer qu'aucun nouvel obstacle n'est créé ou maintenu. L'accessibilité des lieux de travail, des installations et des services de la FPO devrait être surveillée au moyen de vérifications et d'inspections sur place. De même, des organisations assujetties ont insisté sur le fait que les ministères devraient coordonner leurs efforts, tout comme harmoniser, appuyer et financer les priorités en matière d'accessibilité dans les divers secteurs publics.

Une autre inquiétude a été soulevée concernant le gouvernement de l'Ontario lui-même, à savoir la lenteur du processus d'examen des lois et des règlements provinciaux que le gouvernement a promis en vue de repérer, puis d'éliminer les obstacles à l'accessibilité. Le premier ministre McGuinty a promis cet examen durant la campagne électorale de 2007 et a réitéré son engagement pendant celle de 2011. En 2013, le gouvernement a déclaré que, d'ici la fin de 2014, 13 ministères auront examiné 51 lois et envisagé les mesures nécessaires pour éliminer tout obstacle repéré. Des intervenants de la communauté des personnes handicapées ont signalé le fait qu'il reste encore environ 700 autres lois, ainsi que 1 500 règlements, à examiner. On a conseillé vivement au gouvernement de terminer l'examen de toutes les lois d'ici 2015 et de tous les règlements d'ici 2016.

Les prochains Jeux panaméricains et parapanaméricains ont été mentionnés maintes fois comme étant une occasion pour la province de l'Ontario de faire preuve de leadership et de faire progresser l'accessibilité. Des participants aux consultations ont insisté sur le fait que le gouvernement devrait s'assurer que tous les sites des activités associées aux Jeux sont entièrement accessibles. De plus, des participants ont suggéré que le gouvernement élabore un plan exhaustif pour faire en sorte que les Jeux laissent un héritage d'accessibilité, notamment des logements locatifs accessibles et un investissement dans le système de parasports de l'Ontario.

Des personnes handicapées ont dit espérer que l'accessibilité devienne partie intégrante de l'ADN du gouvernement.

Les responsables de l'examen ont également été mis au courant des demandes pour que l'Ontario exhorte le gouvernement fédéral à en faire davantage au chapitre de l'accessibilité. Des participants ont fait valoir qu'une stratégie nationale pourrait contribuer à mieux faire connaître la question. Qui plus est, étant donné que les autres provinces adoptent leurs propres mesures d'accessibilité, l'absence d'harmonisation dans l'ensemble du pays est de plus en plus perçue comme un problème pour les entreprises qui exercent des activités dans plus d'une province ou d'un territoire.

En outre, il convient de noter que les personnes handicapées ont insisté sur le fait que leurs critiques à l'égard du gouvernement ne visaient nullement les fonctionnaires dévoués qui s'efforcent d'améliorer l'accessibilité malgré une absence de leadership. En effet, de nombreuses appréciations ont été exprimées à l'égard de ces personnes et de leur engagement. Les responsables de l'examen ont été informés que les critiques s'adressaient à un échelon supérieur, qu'elles visaient le leadership, dans l'espoir « qu'ils aient le vent dans les voiles », comme l'a dit un intervenant.

SUGGESTIONS D'AMÉLIORATION

Ces questions sont donc devenues les principaux thèmes qui ont émergé des consultations sur la manière dont l'Ontario atteint actuellement ses objectifs en vertu de la LAPHO. Le portrait global est mitigé. Les participants à la consultation provenant de tous les différents secteurs de la société ontarienne ont vivement soutenu la LAPHO et croient que ses aspirations sont importantes tant pour les individus que pour la collectivité. Parallèlement, ils ont déclaré résolument avoir le sentiment que la mise en œuvre de la Loi était en deçà des attentes. Les personnes handicapées perçoivent le rythme du changement comme étant atrocement lent, alors que la complexité du régime et le caractère inadéquat du soutien à la mise en œuvre font en sorte que les secteurs assujettis luttent néanmoins avec les questions de conformité.

Les responsables de l'examen ont reçu de nombreuses suggestions d'amélioration de la mise en œuvre des normes autant que du contenu des normes en soi. Ces questions seront abordées dans les sections qui suivent.

Application de la Loi

Il est tout à fait évident qu'un thème central a émergé de façon manifeste dans l'ensemble des consultations et qu'il s'agit de l'importance vitale que la loi soit appliquée de manière vigoureuse, efficace et visible pour assurer l'intégrité du régime de la LAPHO. Une grande diversité d'intervenants ont signalé que le manque d'application visible de la loi est un obstacle critique qui empêche l'Ontario d'atteindre son objectif d'être une province accessible d'ici 2025. Tout comme la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* avait fait l'objet de critiques par la communauté des personnes handicapées qui la jugeait « dépourvue de mordant », certains éprouvent maintenant le même sentiment à l'égard de la LAPHO. Il convient d'observer que cette préoccupation ne se limite pas aux défenseurs des droits des personnes handicapées. D'autres, notamment des groupes de gens d'affaires, ont fait remarquer que le gouvernement a manifesté peu d'empressement à se servir des importants mécanismes d'application de la loi que celle-ci prévoit. Le résultat, comme on l'a signalé durant l'examen, est un message très contradictoire en ce qui a trait à l'importance de la LAPHO.

Les personnes handicapées perçoivent le rythme du changement comme étant atrocement lent, alors que la complexité du régime et le caractère inadéquat du soutien à la mise en œuvre font en sorte que les secteurs assujettis luttent néanmoins avec les questions de conformité.

La majeure partie de la discussion sur l'application de la loi a porté sur le secteur privé. Les données diffusées par le gouvernement en novembre 2013 indiquaient qu'environ 30 pour cent seulement des 51 000 organisations comptant au moins 20 employés qui étaient tenues de déposer des rapports de conformité l'avaient fait. Selon les renseignements publics dont ils disposaient, les participants ont déclaré qu'il n'y avait aucune preuve que des pénalités avaient été imposées pour des motifs de non-conformité, ce qui nuisait aux efforts visant à persuader les organisations de s'acquitter de leurs obligations. On a affirmé que ces statistiques donnaient l'impression empirique que les entreprises ne se conforment pas adéquatement. (La section Commentaires et recommandations de l'examinatrice présente des renseignements supplémentaires sur l'application de la loi.)

Des intervenants handicapés ont décrit la tolérance d'une telle non-conformité comme un « contraste stupéfiant » par rapport à la manière dont le gouvernement applique d'autres lois, notamment les mesures de protection de l'environnement. Un certain nombre de consultants et de groupes de personnes handicapées qui travaillent avec le secteur privé estiment que certaines entreprises attendent de voir qui recevra une amende et ne bougeront pas à moins de constater que la loi est appliquée. Comme l'a énoncé un participant, quelle serait l'efficacité des limites de vitesse sans les contraventions? Nombre de personnes ont demandé au gouvernement de prendre des mesures pour veiller à ce que les organisations non conformes mettent rapidement fin aux sources d'infraction. On a fréquemment affirmé durant l'examen que des amendes importantes pourraient avoir un impact important. Malgré les faibles efforts de sensibilisation du public consentis par le gouvernement, certains intervenants handicapés estimaient que le secteur privé avait bénéficié d'un préavis largement suffisant à l'égard des exigences de la LAPHO. Ils ne croyaient donc pas que l'application de la loi devrait être retardée pendant l'intensification des campagnes de publicité.

Une grande diversité d'intervenants ont signalé que le manque d'application visible de la loi est un obstacle critique qui empêche l'Ontario d'atteindre son objectif d'être une province accessible d'ici 2025. Quelqu'un a demandé : « Quelle serait l'efficacité des limites de vitesse sans les contraventions? »

Des groupes de personnes handicapées, des entreprises et le secteur public ont tous exhorté le gouvernement à être plus transparent à l'égard de ses activités d'application de la loi. Des données sur les niveaux de conformité et les mesures d'application de la loi générales et par secteur et catégorie d'organisations devraient être compilées dans des rapports périodiques. Le gouvernement devrait également faire connaître ses intentions en matière d'application de la loi afin de contrer la perception que la non-conformité à la LAPHO n'a aucune conséquence.

Différentes idées ont été présentées pour renforcer la fonction d'application de la loi. L'une d'elles consistait à former les inspecteurs habilités en vertu d'autres lois et à leur conférer le pouvoir de vérifier la conformité à la LAPHO chaque fois qu'ils inspectent une organisation ou effectuent une enquête à son sujet, pour quelque raison que ce soit. Une autre suggestion, qui allait dans le même sens, était d'exiger que chaque ministère assume la responsabilité de la conformité à la LAPHO et de son application dans les secteurs qui relèvent de son mandat. Dans le milieu des soins de santé, on a suggéré de lier la conformité à la LAPHO au processus d'homologation annuel des hôpitaux. En ce qui concerne les Normes pour l'information et les communications, on a proposé de réaliser des économies d'échelle en engageant une entreprise qui effectuerait une vérification de tous les sites Web du secteur public. Une autre suggestion consistait à envoyer des étudiants handicapés qui, dans le cadre d'un emploi d'été, visiteraient des entreprises afin de mettre à l'essai l'accessibilité des services.

Processus de plainte

L'idée la plus fréquemment mentionnée à l'égard de l'application de la loi était la création d'un nouvel outil : un processus de plainte pour la LAPHO. On a fait remarquer à plusieurs reprises qu'aucun mécanisme du genre n'existe à l'heure actuelle, ce qui force les gens qui rencontrent des obstacles à déposer leurs plaintes auprès du Tribunal des droits de la personne – un processus long et difficile.

Certains participants ont signalé qu'on avait particulièrement besoin d'un système de plainte parce que le gouvernement ne met pas la loi en application de manière suffisamment proactive en effectuant des vérifications et des inspections.

Un certain nombre de possibilités en matière de processus de plainte ont été mises de l'avant. Par exemple :

- Mettre en place un numéro de téléphone accessible sans frais pour signaler les infractions à la LAPHO, comme l'outil en direct de signalement de fraude du Programme fédéral des travailleurs étrangers temporaires.
- Habilitier les municipalités ou les comités consultatifs municipaux sur l'accessibilité à exploiter un processus de plainte local, à effectuer un suivi et à faire rapport des plaintes.
- Créer un poste d'ombudsman pour un Ontario accessible ou donner à l'actuel ombudsman de l'Ontario le pouvoir d'enquêter sur les plaintes relatives à la non-conformité à la LAPHO. (On a signalé qu'une étude plus approfondie serait nécessaire, étant donné que les ombudsmans ont généralement le pouvoir de faire des recommandations uniquement et non d'imposer des pénalités.)
- Mettre en place un processus de plainte dans les hôpitaux et les autres établissements de soins de santé relativement aux préoccupations des patients et des familles.

L'idée la plus fréquemment mentionnée à l'égard de l'application de la loi était la création d'un nouvel outil : un processus de plainte.

Une autre suggestion consistait à tirer parti du processus de commentaires que les organisations sont actuellement tenues de mettre sur pied en vertu des Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle. Cela se ferait en exigeant que les organisations compilent et divulguent des données sur le nombre et la nature des plaintes reçues, ainsi que sur leurs réponses. On a également suggéré que les organisations désignent des personnes-ressources chargées d'entamer un dialogue avec les personnes préoccupées par les obstacles. On a par ailleurs proposé des points de contact pour les clients qui veulent obtenir des renseignements sur les services accessibles qu'offre une organisation, ce qui serait particulièrement utile pour les services financés par les fonds publics.

Soutien à la conformité et à la mise en œuvre

Bien que l'application visible de la loi constitue un pilier central du régime de la LAPHO, elle n'est qu'un moyen d'atteindre l'objectif de conformité complète aux normes d'accessibilité. Une autre manière éventuellement plus efficace d'y parvenir est de soutenir la grande majorité des organisations assujetties qui, comme on l'a signalé à maintes reprises durant l'examen, veulent faire ce qu'il faut et qui se conformeront de plein gré une fois qu'elles auront compris ce à quoi elles sont tenues. La section suivante présente les secteurs pour lesquels on a affirmé, dans le cadre de l'examen, qu'une orientation, des ressources et des outils supplémentaires étaient nécessaires, et certaines suggestions offertes pour atteindre ces objectifs.

Directives plus proactives

Un autre thème récurrent issu des consultations consistait à demander au gouvernement de soutenir les objectifs de conformité et d'application de la loi en fournissant des lignes directrices plus approfondies en matière de politiques ainsi que des directives concernant l'interprétation de diverses dispositions. Les intervenants des secteurs public et privé ont signalé que la DGAO semblait réticente à fournir des directives sur la signification des normes quand on le lui demandait. Lorsque les personnes qui appelaient sollicitaient des précisions qui allaient au-delà des réponses préparées, on leur conseillait, selon ce que l'examen a permis d'apprendre, de communiquer avec leurs propres avocats ou consultants. Cependant, tous les membres des secteurs assujettis ont souligné le fait que l'interprétation des normes ne devrait pas être si complexe qu'il faille recourir à un conseiller juridique – une lourde dépense, particulièrement pour les petites organisations.

L'application visible de la loi n'est qu'un moyen d'atteindre l'objectif de conformité complète aux normes d'accessibilité. Un autre moyen éventuellement plus efficace est de soutenir la grande majorité des organisations assujetties qui veulent faire ce qu'il faut.

Des membres des comités d'élaboration de normes maintenant dissous ont rappelé que ces groupes ont produit de nombreuses lignes directrices qui devaient être publiées en annexe aux règlements, mais qui ne l'ont pas été. On a suggéré que ces documents soient diffusés maintenant et qu'ils puissent constituer le fondement de bulletins d'interprétation du genre de ceux que diffuse l'Agence du revenu du Canada. Un grand nombre de personnes ayant émis des commentaires estimaient que cela simplifierait la conformité et éviterait des coûts inutiles. On a également suggéré qu'il pourrait s'avérer utile de mettre sur pied un centre de ressources avec lequel les entreprises en particulier pourraient communiquer pour poser des questions et obtenir rapidement des réponses.

Les rapports sur la conformité en vertu de la LAPHO constituent un secteur clé pour lequel on a suggéré la nécessité d'un soutien et de directives de la part de la DGAO. Alors que les groupes de personnes handicapées avaient tendance à estimer que les exigences en matière de production de rapports étaient relativement minimales – il suffit souvent de cocher oui ou non pour répondre à une série de questions –, un grand nombre d'organisations assujetties ont déclaré qu'elles éprouvaient de la difficulté au moment de déterminer comment remplir les formulaires. Les responsables de l'examen ont appris que certaines questions regroupaient effectivement de nombreux enjeux; on a suggéré que les choix de réponses autres qu'un simple oui ou non seraient plus significatifs. Des hôpitaux ont fait remarquer que le contenu des rapports de conformité de la LAPHO présentait des recoupements avec leurs plans annuels d'amélioration de la qualité et que ces processus devraient être intégrés afin d'éviter de dédoubler les efforts.

Qui plus est, certains ont affirmé que le système de déclaration en ligne présentait un grand nombre de problèmes. Les organisations assujetties ont fait remarquer que le système tombe en panne chaque année pendant la période de pointe, vers le 31 décembre, et envoie des messages d'erreur indiquant que de l'aide sera fournie, mais pas avant une date qui dépasse largement la date limite.

Les participants à l'examen ont également cerné un certain nombre d'autres domaines clés où il fallait davantage de directives. Certains des secteurs les plus fréquemment mentionnés comprennent les suivants :

- Modifications apportées au Code du bâtiment de 2013 – Elles ont été décrites comme étant extraordinairement complexes. Cependant, les responsables de l'examen ont appris qu'aucune ligne directrice ni d'explications détaillées n'avaient été fournies malgré le fait que la date d'entrée en vigueur était dans quelques mois.
- Construction d'abribus – Le manque de lignes directrices force les municipalités à élaborer leurs propres conceptions, ce qui constitue une dépense inutile et est particulièrement difficile pour les petites municipalités qui n'ont pas de personnel spécialisé en accessibilité.
- Conception de terrains de jeu – Les commentaires sur ce sujet étaient semblables à ceux qui portaient sur les abribus. La suggestion de modèles permettrait aux municipalités d'éviter d'engager des consultants.
- Caractéristiques détaillées des autobus – Encore une fois, les participants estimaient que cela faciliterait la préparation des commandes et assurerait la conformité.
- Modèles ou lignes directrices pour plans d'accessibilité – De tels modèles permettraient aux secteurs assujettis de comprendre ce à quoi ils sont tenus et favoriseraient par ailleurs l'uniformité dans l'ensemble de la province.
- Plus de trousse d'outils sur la manière d'intégrer l'accessibilité aux processus d'approvisionnement – En facilitant l'intégration, cela améliorerait la conformité et l'uniformité, a-t-on affirmé dans le cadre de l'examen.
- Méthode ou modèle d'évaluation de l'accessibilité de référence d'un site Web – Cela faciliterait la manière de déterminer les modifications nécessaires pour se conformer aux exigences.

Ressources et documents

La DGAO a créé ou travaillé avec des partenaires pour produire un assortiment de guides, d'outils et d'autres ressources pour faciliter la conformité à la LAPHO. L'examen a permis de recueillir des commentaires toujours positifs à propos de l'expertise et de l'engagement du personnel de la DGAO. Les membres du personnel de la DGAO sont largement perçus comme étant aussi positifs et proactifs que possible, dans les limites qu'on leur impose. Cela va jusqu'au point où des préoccupations ont été exprimées à propos du soutien offert par la DGAO, celles-ci étant axées sur le niveau de ressources affectées à la DGAO ainsi que sur l'orientation politique dont la DGAO aurait besoin pour mieux soutenir les secteurs assujettis.

L'examen a permis de recueillir des commentaires toujours positifs à propos de l'expertise et de l'engagement du personnel de la DGAO.

Les responsables de l'examen ont recueilli de nombreux commentaires sur l'utilité, la portée et le caractère opportun des documents fournis par la DGAO. De manière générale, les ressources élaborées dans le cadre du programme InterActions pour le changement, qui partage les coûts des projets afin de sensibiliser une industrie ou un secteur à ses obligations, étaient très bien considérées. Cependant, les intervenants des secteurs public et privé ont décrit ces documents comme étant loin de répondre aux besoins de la gamme complète des organisations assujetties, en particulier des petites entreprises. Un grand nombre d'intervenants trouvaient les documents de la DGAO trop généraux. Ils ont recommandé d'en adapter le contenu plus spécifiquement aux besoins des secteurs, en y incluant notamment plus de précisions sur ce qui doit être fait exactement. On a également suggéré à plusieurs reprises que la DGAO intensifie ses communications pour informer les organisations sur la disponibilité de ces ressources, étant donné qu'un grand nombre d'entre elles semblent ne pas être au courant de l'existence des nombreuses bonnes ressources effectivement offertes.

Les responsables de l'examen ont également entendu de nombreux commentaires sur l'Assistant de conformité en matière d'accessibilité offert en ligne par la DGAO, qui indique aux utilisateurs à quelles exigences ils sont tenus de répondre et à quel moment, selon les réponses à quelques questions sur la taille, le type et les activités de l'organisation. Dans l'ensemble, la réaction à l'Assistant était très positive. Divers intervenants l'ont décrit comme étant un outil précieux et ont suggéré qu'il fasse l'objet d'une publicité plus large. Les petites entreprises ont préconisé un projet plus ambitieux : un portail intégré qui réunirait en un seul endroit les documents de soutien relatifs à l'ensemble des différents règlements administrés par les divers ministères.

Bien que le site Web de la DGAO contienne des ressources utiles, certains participants ont déclaré qu'ils trouvaient difficile de repérer l'information. Parmi les problèmes soulevés, signalons le fait que le site contient de grandes quantités de texte, que les titres des hyperliens ne reflètent pas clairement le contenu et que ce dernier doit être simplifié.

Le gouvernement devrait créer des programmes de partage des pratiques exemplaires et d'information au sein des secteurs, comme les municipalités ou les conseils scolaires.

Les organisations assujetties ont déclaré qu'à des fins de planification, elles avaient besoin que les documents de soutien soient fournis plus rapidement – soit peu après que les normes aient force de loi. Elles ont fait remarquer que les documents portant sur le RNAI étaient en retard – ils sont arrivés plus d'un an après son adoption. Un intervenant du milieu municipal a également exhorté la DGAO à indiquer longtemps d'avance aux organisations quels outils et ressources le gouvernement élaborait afin d'éviter le dédoublement des efforts.

Le partage des pratiques exemplaires constitue une priorité clé. L'examen a également révélé qu'il y avait beaucoup de chevauchement au sein des secteurs, puisque toutes les organisations engageaient leurs propres consultants et avocats et qu'elles effectuaient leurs propres recherches et leurs propres activités de planification. Durant l'examen, des participants ont demandé que la province crée des programmes de partage des pratiques exemplaires et d'information au sein des secteurs, comme les municipalités ou les conseils scolaires. Étant donné que le gouvernement de l'Ontario était le premier à se soumettre au régime, on a estimé que cela aurait dû fournir un fondement au partage de pratiques exemplaires et à l'apprentissage fondé sur l'expérience, mais cela n'a pas été le cas. Cependant, on estimait qu'on pouvait néanmoins tirer beaucoup de leçons de l'expérience du gouvernement, qui a été

exhorté à partager ses documents aussi largement et rapidement que possible. Par exemple, les responsables de l'examen ont appris que le personnel de technologie de l'information du gouvernement avait produit plus d'une dizaine de vidéos sur la manière de créer des documents accessibles, ce qui pourrait être très utile à d'autres organisations des secteurs public et privé. Le caractère désirable du partage des ressources et des pratiques exemplaires a été l'un des thèmes communs des consultations.

Soutien à la formation

Les responsables de l'examen ont appris qu'il fallait beaucoup de temps et d'efforts pour répondre aux exigences de formation en vertu des normes. Les hôpitaux emploient des milliers de personnes et ont recours à des milliers de bénévoles qui ont besoin de formation. Les conseils scolaires doivent former le personnel – c.-à-d. les enseignants – qui passent la majeure partie de leur temps en classe. Même les réseaux de transport en commun de taille moyenne doivent former des centaines de chauffeurs.

Les intervenants du secteur public ont insisté sur le fait qu'une prestation plus efficace de la formation est impérative pour aller de l'avant en ce qui a trait à la LAPHO. Nombreux sont ceux qui croient que la DGAO pourrait jouer un rôle beaucoup plus central à cet égard. À titre de pas dans cette direction, on a suggéré que les exigences de formation sur le RNAI et les Normes pour les services à la clientèle soient combinées. On a proposé de mettre davantage l'accent sur la formation en ligne. Le site Web verslaccessibilite.ca, qui comprend des modules pour toutes les exigences de formation sur le RNAI, a fait l'objet de louanges et est considéré comme étant un bon départ. Le module de formation en ligne du ministère du Travail qui porte sur la sensibilisation de tous les employés de l'Ontario aux questions de santé et de sécurité a également été mentionné comme étant un modèle potentiel. Par ailleurs, certaines personnes handicapées ont soutenu que la formation en personne était plus efficace que les programmes en ligne.

Les responsables de l'examen ont appris que les normes de formation passent sous silence les résultats attendus et le niveau de compétence à atteindre. L'incertitude à l'égard du contenu mène les organisations à élaborer leurs propres solutions, ce qui nuit à la collaboration et aux économies d'échelle qui pourraient être réalisées. Cette situation a contribué au dédoublement des efforts, comme l'ont entendu à maintes reprises les responsables de l'examen. Par exemple, dans le secteur hospitalier, les organisations ont souvent conçu leurs propres trousse de formation – réinventant essentiellement la roue. On a exhorté la DGAO à élaborer des exigences minimales normalisées à l'égard du contenu de la formation afin de soutenir la mise en œuvre et de favoriser la collaboration. Sur une note plus positive, l'examen a permis d'apprendre de manière répétée que les documents destinés à un secteur particulier qui sont élaborés dans le cadre du programme InterActions pour le changement convenaient très bien aux membres des secteurs assujettis comme les universités et les conseils scolaires.

Des intervenants ont fait remarquer que les normes exigeaient la formation des nouveaux employés, même lorsque ces derniers avaient reçu une formation comparable sur la LAPHO auprès de leur employeur précédent. Le fait de former le personnel à nouveau a été décrit comme étant un fardeau particulièrement lourd pour les petites entreprises et les organisations sans but lucratif, ainsi que pour

le secteur hospitalier où les employés ont tendance à se déplacer d'un employeur à un autre. Des participants ont suggéré qu'un mécanisme de reconnaissance de la formation reçue antérieurement à l'égard de la LAPHO devrait être intégré aux règlements. Les exigences de contenu normalisé devraient faciliter la portabilité de la formation tout en encourageant la collaboration.

Des participants ont suggéré qu'un mécanisme de reconnaissance de la formation reçue antérieurement à l'égard de la LAPHO devrait être intégré aux règlements.

Certaines organisations ont trouvé que la tenue des dossiers de formation présentait des défis. Par exemple, certains conseils scolaires ont décrit le processus de tenue des dossiers de formation comme étant onéreux. Outre l'harmonisation et la clarification du contenu des documents de formation, on a également suggéré que le gouvernement fournisse du soutien pour les systèmes de gestion de l'apprentissage qui assurent un suivi automatique de la participation.

Renouveler le leadership du gouvernement

Étroitement liée aux thèmes de l'application de la loi, du soutien à la conformité et de l'accessibilité de la FPO qui ont émergé durant les consultations, la question du renouvellement du leadership du gouvernement est régulièrement réapparue dans les discussions. Les participants ont souvent mentionné la recommandation du Rapport Beer demandant au gouvernement de revitaliser la mise en œuvre de la LAPHO. M. Beer a exhorté le gouvernement « de donner un nouveau souffle » à la LAPHO en relançant les efforts de changement à l'interne, au sein des secteurs assujettis et auprès de la population en général. Toutefois, l'impression générale véhiculée durant l'examen était que, malgré les progrès et les apprentissages considérables qui ont été accomplis, l'élan initial semble en être arrivé à un point mort. La perception globale est que le rythme du changement est extrêmement lent et qu'il reste beaucoup à faire pour atteindre les objectifs de la LAPHO. Pour reprendre les propos d'un participant à une séance en ligne : « Nous devons retrouver cet élan si nous voulons que l'accessibilité progresse jusqu'en 2025 ainsi que par la suite. »

Un certain nombre de raisons expliquant pourquoi la mise en œuvre de la LAPHO n'a pas donné les résultats escomptés ont été citées. Parmi celles-ci, les intervenants de tous les secteurs ont insisté sur le manque de sensibilisation à la loi et l'absence de mesures d'application – le résultat, selon certains, d'un manque de leadership de la part du gouvernement. On a également accusé le gouvernement de négliger ses responsabilités en ce qui a trait à la mise en ordre de ses propres affaires et à l'élaboration de toutes les normes nécessaires pour rendre l'Ontario accessible. Pour réaffirmer le leadership de la province, les intervenants de la communauté des personnes handicapées ont demandé au gouvernement d'établir un plan d'action triennal décrivant les étapes à franchir, avec leur échéancier, pour s'assurer que l'Ontario devienne entièrement accessible d'ici 2025.

« Nous devons retrouver cet élan si nous voulons que l'accessibilité progresse jusqu'en 2025 ainsi que par la suite. » – Un participant à une séance en ligne

Sur une note plus positive, les intervenants des secteurs assujettis et de la communauté des personnes handicapées ont applaudi de manière générale le transfert de la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario au ministère du Développement économique, du Commerce et de l'Emploi,

qui s'appelle désormais le ministère du Développement économique, de l'Emploi et de l'Infrastructure. Le ministère qui s'occupe des entreprises et des industries semble être un point de départ logique aux efforts visant à rallier le secteur privé à la cause de l'accessibilité. Le transfert s'inscrit dans le sens du message voulant que l'accessibilité constitue une bonne pratique d'affaires qui génère des retombées économiques. Le mandat du ministère en matière d'emploi était également le bienvenu, puisqu'un récent sondage a démontré que l'emploi constitue la question la plus importante pour les personnes handicapées. Par ailleurs, certaines personnes estimaient que le ministère agissait trop lentement à l'égard de sa stratégie visant à accroître l'emploi des personnes handicapées dans le secteur privé.

Contenu des normes

Une grande partie des commentaires résumés ci-dessus portait sur la mise en œuvre et l'application des normes actuelles en vertu de la LAPHO. Cependant, les responsables de l'examen ont beaucoup entendu parler du contenu des normes. Des membres de la communauté des personnes handicapées ont tout particulièrement insisté sur le fait que les cinq normes qui ont jusqu'ici été mises en place, même si on s'y conforme au pied de la lettre, ne nous mèneront pas à une accessibilité complète d'ici 2025, voire jamais. Ils ont soulevé deux problèmes. Premièrement, les normes actuelles présentent des lacunes et des insuffisances importantes. Deuxièmement, des aspects importants de la vie quotidienne échappent complètement à la portée des exigences actuelles. Parallèlement, les organisations assujetties ont également fourni de précieux commentaires au sujet du contenu des normes actuelles et de certaines difficultés qu'elles présentent. Je dresse ci-dessous un résumé des principaux thèmes relatifs à ces difficultés, incluant à la fois des suggestions concernant les lacunes que les normes actuelles peuvent présenter ainsi que des recommandations sur l'ajout d'autres normes.

Révisions proposées aux normes actuelles

Les responsables de l'examen ont reçu de nombreux commentaires suggérant la révision des normes actuelles. Divers groupes de personnes handicapées ont suggéré d'apporter des changements spécifiques aux normes de manière à mieux tenir compte des besoins de leurs membres et de leurs clients. De manière plus générale, de nombreux participants croyaient que les échéanciers énoncés dans les normes étaient trop longs, que plusieurs exigences sont faibles, qu'on fait peu pour éliminer les obstacles existants et que les exemptions et les exceptions sont trop larges. Un intervenant de la communauté des personnes handicapées considérait que les lacunes du RNAI étaient si graves que la révision obligatoire des normes relatives au transport, à l'emploi, à l'information et aux communications devrait commencer en 2015 plutôt qu'en 2016, comme cela est déjà prévu. Nombre d'organisations assujetties des secteurs public et privé avaient d'autres préoccupations, insistant sur le fait que le régime global de la LAPHO est trop complexe et devrait, autant que possible, être simplifié.

Des membres de la communauté des personnes handicapées ont insisté sur le fait que les cinq normes qui ont jusqu'ici été mises en place, même si on s'y conforme au pied de la lettre, ne nous mèneront pas à une accessibilité complète d'ici 2025, voire jamais.

INCIDENCE SUR DES HANDICAPS SPÉCIFIQUES

Certains participants ont déclaré aux responsables de l'examen qu'ils ne croient pas que la LAPHO s'est avérée efficace dans sa façon d'aborder les handicaps non visibles, notamment les maladies mentales, l'autisme, les troubles de l'apprentissage, les traumatismes crâniens, etc. Ils ont suggéré qu'il était essentiel d'instaurer des exigences de formation plus poussée permettant de reconnaître les besoins des personnes atteintes de ces handicaps et d'y répondre.

La communauté de la santé mentale croit fermement que les troubles de santé mentale et les autres handicaps non visibles devraient être mieux intégrés au contenu des normes. Par exemple, on a suggéré que les Normes pour l'emploi devraient fournir des lignes directrices claires en matière d'adaptation pour les employés présentant une déficience mentale.

Les groupes qui viennent en aide aux personnes sourdes ou aux prises avec une perte auditive ont souligné que le manque de précision concernant les personnes de soutien laisse planer un doute sur la responsabilité d'une organisation de fournir des interprètes ou d'autres moyens permettant de faciliter la communication. Les personnes présentant des troubles de l'élocution ou du langage qui ne sont pas causés par une perte d'audition croient que les normes devraient préciser plus en détail les exigences en matière d'aide à la communication, particulièrement dans le cadre des services essentiels.

Les personnes qui présentent des sensibilités à l'environnement et à de nombreux produits chimiques veulent que ces affections soient mentionnées explicitement dans la définition de handicap. Les participants souffrant d'un handicap épisodique ou variable ont eux aussi demandé que leur handicap fasse l'objet d'une référence directe dans la définition. Les représentants des personnes atteintes d'un trouble gastro-intestinal ont quant à eux demandé qu'un réseau de toilettes publiques accessibles soit mis en place en vertu des normes relatives aux services à la clientèle, au transport et à la conception des espaces publics.

On a souligné durant l'examen que la LAPHO s'est avérée peu efficace dans sa façon d'aborder les handicaps non visibles.

EXEMPTIONS ET EXCEPTIONS

Les règlements existants établissent différentes exigences en fonction de la taille de l'organisation. Où tracer la ligne entre les petites et les grandes entreprises constituait une importante source de discordes selon les commentaires recueillis durant l'examen. En fait, certains estimaient que la création d'exemptions en fonction du nombre d'employés était une erreur, puisque de très petites entreprises peuvent avoir des sources de revenus très importantes.

À l'heure actuelle, il existe de nombreuses exemptions en vertu du RNAI pour les organisations de moins de 50 employés. Par exemple, celles-ci n'ont pas à préparer de plans d'accessibilité pluriannuels, à rendre leurs sites Web accessibles, à élaborer un processus écrit relatif aux mesures d'adaptation pour les employés handicapés, à fournir des voies de déplacement extérieures, à préparer

des politiques d'accessibilité écrites et à déposer des rapports de conformité, entre autres obligations. On a suggéré que l'une des raisons pour lesquelles la LAPHO n'a pas su atteindre son plein potentiel est le nombre d'organisations exemptées de ces obligations.

La Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle établit présentement le seuil pour certaines exigences à 20 employés plutôt que 50. Actuellement, les organisations qui comptent moins de 20 employés sont exemptées de préparer des documents sur leurs politiques d'accessibilité, y compris les politiques sur les animaux d'assistance et les personnes de soutien et la gestion des interruptions de service, et d'en fournir des exemplaires sur demande; elles sont également exemptées des obligations de consigner les politiques de formation, de tenir des dossiers de formation et de déposer des rapports sur l'accessibilité. Dans le cadre de son examen de la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle, qui a coïncidé avec le présent examen, le CCNA a proposé de porter ce seuil à 50 employés plutôt que 20 pour l'harmoniser avec le RNAI, et plusieurs groupes de personnes handicapées ont exprimé leurs préoccupations au sujet de cette proposition durant l'examen.

En plus des exemptions reposant sur la taille de l'organisation, des commentaires ont également été formulés à propos de plusieurs autres dispositions qui ont soulevé des questions, dont les suivantes :

- l'exemption des entreprises individuelles à propriétaire unique à l'égard de l'ensemble des dispositions du RNAI puisqu'elles n'ont pas d'employés;
- l'exclusion de tout le secteur privé de l'obligation d'inclure des critères et des options d'accessibilité lorsqu'ils font l'acquisition de biens, de services et d'installations;
- l'exclusion des produits et des étiquettes de produit des Normes pour l'information et les communications;
- l'exclusion de l'information non convertible des exigences de format accessible, que certains ont décrites comme étant une échappatoire qui doit être éliminée;
- les exemptions pour toutes les organisations, sauf le gouvernement provincial, des dispositions relatives aux sous-titres en ligne sur les sites Web et aux audiodescriptions préenregistrées.

De plus, les intervenants de la communauté des personnes handicapées ont exprimé leur désaccord face à diverses exceptions qui sont moins exigeantes que le principe de préjudice injustifié du *Code des droits de la personne*. Cette question sera abordée un peu plus loin dans la section portant sur la relation entre la LAPHO et les autres lois.

LACUNES DES NORMES

Au-delà des exemptions et de l'incidence sur certains groupes de personnes handicapées, les participants ont souligné une foule de lacunes dans les normes existantes et proposé de nombreuses suggestions pour les combler.

Information et communications

L'une des lacunes mentionnées qui figurait parmi les sources de préoccupation les plus sérieuses était l'exclusion des sites extranet des normes sur l'accessibilité des sites Web. Un site extranet est un prolongement contrôlé du réseau interne d'une organisation qui offre un accès à des utilisateurs externes par l'intermédiaire d'Internet. On a souligné que le comité d'élaboration des normes s'attendait à ce que tout le contenu accessible après l'ouverture d'une session soit inclus. Le fait que ce ne soit pas le cas est considéré comme un pas en arrière.

Si l'Ontario n'harmonise pas les normes avec les technologies de l'information en constante évolution, nous risquons d'atteindre 2025 et de réaliser que nous avons rendu l'Ontario accessible, mais pour les citoyens de 2005.

L'importance d'harmoniser les Normes pour l'information et les communications avec les normes internationales en pleine évolution a également été soulignée. Si on ne crée pas de mécanisme en ce sens, a-t-on déclaré durant l'examen, nous risquons d'atteindre 2025 et de réaliser que nous avons rendu l'Ontario accessible, mais pour les citoyens de 2005.

Certains participants ont soulevé des préoccupations au sujet de la fourniture « sur demande » de formats accessibles à diverses fins. Ils ont proposé que toutes les ressources didactiques soient accessibles, sans qu'il soit nécessaire d'en faire la demande. Par ailleurs, certains intervenants du secteur de l'enseignement post-secondaire ont indiqué que cela ne constituait peut-être pas une utilisation judicieuse des ressources puisqu'il pourrait n'y avoir aucune demande pour bon nombre de documents.

Transports

De nombreux intervenants du milieu des transports en commun croient que les problèmes liés aux normes relatives au transport découlent du processus même d'élaboration des normes. On a mentionné durant l'examen que ce processus s'est pratiquement transformé en négociation entre le secteur et la communauté des personnes handicapées plutôt qu'un effort pour cerner les obstacles en fonction des données probantes. De surcroît, les transports ont été examinés de manière isolée, entraînant la mise en place d'exigences très détaillées plutôt que l'établissement d'objectifs de plus haut niveau comme c'est le cas pour les autres normes. Selon les commentaires reçus durant l'examen, ce processus a suscité des problèmes en ce qui a trait au contenu des normes.

À titre d'exemple de norme non fondée sur des données probantes et des problèmes que cela entraîne, on nous a recommandé de nous pencher sur la disposition relative au transport gratuit pour les personnes de soutien. La norme laisse libre choix au système de transport en commun – dans la pratique, il s'agit souvent du conducteur – de déterminer si la personne de soutien est nécessaire. Par conséquent, les différents systèmes de transport en commun de la région du grand Toronto ont différents critères d'admissibilité, compromettant ainsi l'objectif d'un système de transport intégré et harmonieux à travers la région du grand Toronto et la province. Cela représente également un fardeau pour les exploitants des services de transport en commun. Ils ont vivement recommandé au

gouvernement d'établir des critères relatifs aux personnes de soutien et de les appliquer à l'échelle de la province.

De nombreux intervenants du milieu des transports en commun croient que les problèmes liés aux normes relatives au transport découlent du processus même d'élaboration des normes.

Les problèmes de capacité du système de transport adapté ont souvent été mentionnés par les personnes handicapées. La norme exige que les fournisseurs de services évaluent la demande et établissent des mesures permettant de réduire les temps d'attente, mais cela ne garantit pas que des mesures seront effectivement prises. Les personnes handicapées des régions rurales ont fait remarquer que les transports adaptés dans ces régions sont souvent des taxis et ont demandé que tous les taxis soient accessibles d'ici 2025.

Service à la clientèle

Certains intervenants de la communauté des personnes handicapées croient que la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle n'est pas assez spécifique pour être efficace. Elle n'aborde explicitement que quelques obstacles cités, concernant notamment les animaux d'assistance et les personnes de soutien. Autrement, l'accessibilité dépend largement du critère difficile à appliquer des « efforts raisonnables » pour respecter des principes tels que la dignité, l'intégration et l'égalité des chances.

Des préoccupations ont été soulevées quant à la proposition du CCNA, qui a été formulée durant l'examen de la norme, visant à exiger qu'un animal d'assistance soit dressé pour aider une personne handicapée, puisque cela exclurait les animaux apportant un soutien affectif qui pourraient n'avoir aucune formation ou certification. On a souligné qu'une telle mesure nuirait aux personnes aux prises avec des problèmes de santé mentale et ne respecterait pas les dispositions du *Code des droits de la personne*.

Les responsables de l'examen se sont aussi fait dire que la norme actuelle crée un nouvel obstacle en permettant aux fournisseurs de services d'exiger qu'un client handicapé soit accompagné d'une personne de soutien lorsque la santé et la sécurité de la personne handicapée ou celles des autres sont compromises. De plus, on a demandé que les dispositions permettant d'exiger des frais pour une personne de soutien soient supprimées. Les exploitants des services de transport en commun, par exemple, ont fait valoir que l'accès des personnes de soutien devrait être gratuit pour tous les services exigeant des droits d'entrée, pas seulement pour les transports en commun. Avec la réduction du nombre de stations-service avec pompiste, on a mentionné dans le cadre de l'examen que les conducteurs handicapés ont de plus en plus de difficultés à faire le plein. Un participant à la séance de Toronto a proposé un système appelé « appel de plein d'essence » (fuel call) selon lequel une station-service affiche un symbole de fauteuil roulant lorsqu'un préposé est disponible et répond à l'appel lorsqu'une personne handicapée appuie sur un bouton situé près de la pompe.

Emploi

Plusieurs participants ont fait valoir que les normes pour l'emploi du RNAI devraient être élargies pour toucher les bénévoles et autres travailleurs non rémunérés. Les patients en santé mentale effectuent souvent du travail non rémunéré pouvant les mener à un emploi et la Commission ontarienne des droits de la personne a énoncé clairement que le *Code des droits de la personne* s'applique aux contextes comparables à un milieu de travail.

Des entreprises et des intervenants du milieu des personnes handicapées ont fait remarquer que les normes abordent les phases du cycle d'emploi, mais laissent de côté les mesures qui font réellement la promotion de l'emploi. Des groupes de personnes handicapées ont proposé la création d'un centre d'emplois accessibles en vertu des normes. Cela permettrait de créer une base de données des compétences et des qualifications des personnes handicapées, ce qui aiderait les personnes handicapées à trouver du travail et les employeurs à trouver des candidats. Un groupe de gens d'affaires a proposé un « carrefour » d'emploi similaire qui mettrait en lien de multiples employeurs avec des personnes handicapées à la recherche d'un travail. De façon plus générale, un certain nombre de participants ont fait remarquer l'importance de l'amélioration du taux d'emploi des personnes handicapées comme élément clé d'une inclusion complète.

Des entreprises et des intervenants du milieu des personnes handicapées ont fait remarquer que les normes abordent les phases du cycle d'emploi, mais laissent de côté les mesures qui font réellement la promotion de l'emploi.

Milieu bâti

Comme je l'ai mentionné précédemment, les normes actuelles d'accessibilité du milieu bâti ne couvrent pas les modifications visant à éliminer les obstacles existants. Un grand nombre d'intervenants du milieu des personnes handicapées ont fait valoir que cela devait changer. Ils ont fait remarquer que les obstacles dans les immeubles empêchent les personnes handicapées d'y accéder, que ce soit pour faire des achats, étudier, travailler, se divertir ou obtenir des services, des soins de santé aux permis de conduire.

Au cours de l'examen, la question des rénovations dans différents secteurs a fait l'objet de très nombreuses discussions. On a soulevé un grand nombre de préoccupations au sujet du milieu bâti dans le domaine des soins de santé, notamment l'absence d'ascenseur pour se rendre aux cabinets des médecins et les toilettes d'hôpitaux inaccessibles. On a vivement insisté sur le fait que l'ensemble des établissements de soins de santé en particulier devraient être physiquement accessibles aux personnes handicapées. L'importance de l'accès aux immeubles a également été soulignée dans le domaine de l'éducation. Dans le secteur du logement, on a suggéré de modifier tous les appartements afin d'y installer des ouvre-portes électriques.

De manière générale, l'examen a permis d'apprendre que, si les normes d'accessibilité étaient élargies pour exiger la modification des immeubles, il faudrait créer des exemptions en cas de préjudice injustifié. Par exemple, certaines personnes handicapées, qui ont soutenu que la LAPHO devrait exiger

des modifications concernant les rampes et les ouvre-portes, estimaient que cela devrait s'appliquer uniquement lorsqu'on peut le faire sans préjudice injustifié. D'autres intervenants du milieu des personnes handicapées ont fait remarquer que de telles exemptions ne respecteraient pas la démarche habituelle du code du bâtiment, qui est d'imposer des exigences en matière d'accessibilité sans prévoir d'exceptions si le coût entraîne un préjudice injustifié. Certains ont soutenu que cette pratique habituelle devrait être ignorée si elle empêche d'effectuer des modifications visant à améliorer l'accessibilité.

Certaines municipalités ont exprimé des préoccupations à l'égard de l'application des normes pour la conception des espaces publics. Elles ont fait remarquer qu'il n'existe pas de mécanisme pour vérifier qu'un projet répond aux exigences de ces normes ou que des exemptions sont justifiées, avant la construction. Le processus de délivrance de permis de construction permettra d'assurer la conformité aux récentes modifications au code du bâtiment, mais pas aux normes pour la conception des espaces publics. Par conséquent, les municipalités pourraient se retrouver dans la position d'approuver les plans de situation ou des permis de construction qui contreviennent aux règlements de la LAPHO. Les problèmes sont susceptibles de ne se manifester que lorsque des plaintes seront formulées après la construction, lorsqu'il sera plus coûteux ou impossible d'y remédier.

Parmi les solutions proposées, signalons l'utilisation du processus de délivrance de permis de construction ou de vérification des plans de situation pour réviser les projets et étudier les demandes d'exemption, ou l'attribution de ces fonctions à un organisme provincial comme la DGAO. On a fait remarquer que, si on a recours à des processus municipaux existants, il faudrait que la province finance les coûts supplémentaires.

Les obstacles dans les immeubles empêchent les personnes handicapées d'y accéder.

L'examen a également permis d'entendre un certain nombre d'autres commentaires concernant l'accessibilité du milieu bâti. En ce qui a trait au stationnement sur rue, les intervenants du milieu des personnes handicapées ont fait remarquer que la seule obligation est de mener une consultation sur le nombre, l'emplacement et la conception des places de stationnement. Ils estimaient que des exigences précises devraient être énoncées pour que les personnes handicapées n'aient pas à effectuer de représentations sur cette question dans chaque collectivité. Un participant de Toronto a également signalé qu'un grand nombre d'ascenseurs ne peuvent supporter le poids des fauteuils roulants modernes et a suggéré de modifier le code du bâtiment de manière à y inclure une capacité minimale de 800 livres pour les ascenseurs publics.

Des personnes qui présentent des sensibilités à l'environnement et à de nombreux produits chimiques ont souligné que les normes d'accessibilité au milieu bâti proposées par le comité d'élaboration des normes comprenaient des dispositions sur la qualité de l'air et la ventilation. Elles étaient extrêmement désappointées de découvrir que ces exigences n'apparaissaient pas dans les règlements définitifs.

Propositions de création de nouvelles normes

Il y a eu de nombreuses discussions pendant l'examen sur la question de la création de nouvelles normes en vertu de la LAPHO. Les personnes handicapées et les secteurs assujettis avaient des points de vue différents sur cette question.

Les personnes handicapées étaient convaincues qu'il était essentiel d'adopter de nouvelles normes si nous voulons atteindre l'objectif de 2025. À la réunion tenue à Niagara Falls, on a suggéré qu'une manière d'évaluer la nécessité d'adopter de nouvelles normes consiste à examiner les lacunes en matière d'accessibilité et de se demander comment y remédier. La communauté des personnes handicapées estime largement que le gouvernement devrait demander au CCNA de commencer à travailler immédiatement à l'établissement de nouvelles normes pour l'éducation – notamment aux niveaux préscolaire, scolaire et postsecondaire – et pour l'ensemble du système de soins de santé. On a également suggéré que les immeubles résidentiels soient eux aussi inclus dans le cadre de la prochaine phase des normes d'accessibilité au milieu bâti. De plus, les intervenants du milieu des personnes handicapées ont suggéré spécifiquement que le gouvernement consulte le public pendant trois mois à propos du besoin d'élaborer d'autres normes (au-delà de l'éducation et des soins de santé), qu'il annonce sa décision dans un délai de trois mois supplémentaires et qu'il demande au CCNA de travailler à l'élaboration de toute nouvelle norme en 2016 au plus tard.

Les personnes handicapées et les secteurs assujettis avaient des points de vue différents à propos de la création de nouvelles normes en vertu de la LAPHO.

Par ailleurs, nombre de membres des secteurs assujettis ont dit avoir du mal à faire face aux exigences des normes actuellement en place et sur le point d'entrer en vigueur. Comme je l'ai mentionné précédemment, les organisations assujetties ont déclaré, dans le cadre de l'examen, faire face à un grand nombre de défis – notamment la difficulté d'interpréter les exigences et à les appliquer à leur propre situation, les besoins de formation collective des employés et des bénévoles assortie de nombreux échéanciers et de la tenue de registres, la faible disponibilité de services comme le sous-titrage codé, ainsi que les pressions associées au financement, en particulier pour les mises à niveau technologiques et l'amélioration du milieu bâti. Dans un tel contexte, il n'est pas surprenant de constater que l'élaboration de nouvelles normes ne venait pas immédiatement à l'esprit des organisations assujetties.

Le secteur municipal a explicitement déclaré que la gamme actuelle de normes est complète et que de nouvelles normes ou d'importantes révisions aux normes existantes ne sont pas nécessaires pour le moment. Les intervenants des secteurs des soins de santé et de l'éducation ont manifesté un certain appui à l'égard de normes s'adressant à des secteurs particuliers. Le secteur privé avait peu à dire sur le sujet des nouvelles normes, ce qui est probablement dû au fait que la plupart des exigences actuelles ne sont pas encore en vigueur pour lui et au faible niveau de sensibilisation à l'égard du régime de la LAPHO. Somme toute, les secteurs assujettis ont axé leurs commentaires sur les manières de renforcer le régime actuel d'accessibilité et de soutenir la conformité. Compte tenu de l'importance des obligations sur le point d'entrer en vigueur, ils ont manifesté peu d'enthousiasme à l'égard de l'adoption de nouvelles normes.

ÉDUCATION

Certains participants ont fait remarquer que l'éducation n'est pas simplement un autre secteur d'activité. Ils se sont dit d'avis que l'éducation est maintenant « enfouie » dans les normes actuelles et que les exigences sont vagues, qu'elles laissent les organisations deviner comment les principes généraux s'appliquent à elles. Par conséquent, on a émis l'hypothèse que l'éducation a besoin de ses propres normes. L'une des propositions formulées pendant l'examen a été le transfert de l'élaboration des normes d'accessibilité au ministère de l'Éducation, qui aurait alors pour mandat de collaborer avec les étudiants, les enseignants et les personnes handicapées. D'autres intervenants ont suggéré un dialogue entre les organisations du milieu de l'éducation et celles qui sont au service des personnes handicapées à l'égard des mesures pouvant être mises en œuvre pour surmonter les obstacles à une accessibilité complète.

On a présenté un certain nombre d'idées au sujet du contenu des normes pour l'éducation, notamment les suivantes :

- accès physique à l'ensemble des établissements d'enseignement;
- services de soutien particuliers pour les étudiants et les enseignants;
- formation de l'ensemble des enseignants sur toutes les formes de handicap et l'incidence des handicaps sur le processus d'apprentissage;
- formation de sensibilisation sur la question des handicaps pour tous les étudiants;
- échéanciers du processus d'accommodement au niveau postsecondaire;
- principes de conception universelle à intégrer à l'ensemble des cours, des programmes et des outils d'apprentissage;
- programme permanent de sensibilisation des étudiants aux questions d'accessibilité, incluant un exemple de programme de cours.

On a fait valoir l'idée générale qu'une période de cinq ans n'était probablement pas suffisante pour évaluer le bon fonctionnement d'une norme.

Cependant, d'autres participants se sont objectés à la création de normes supplémentaires pour l'éducation. Certains participants ont évoqué la complexité du secteur, en ce qui concerne la *Loi sur l'éducation* et autres exigences législatives, ainsi que le nombre et la diversité des intervenants. De plus, en raison du lent déploiement des obligations actuelles, il pourrait être difficile de déterminer s'il reste des lacunes en matière d'accessibilité avant que l'ensemble des éléments des normes actuelles soient effectivement mis en œuvre et que chacun puisse voir s'ils fonctionnent bien. On a fait valoir dans le cadre de l'examen l'idée générale qu'une période de cinq ans n'était probablement pas suffisante pour évaluer le bon fonctionnement d'une norme.

SOINS DE SANTÉ

En matière de soins de santé, le secteur hospitalier a proposé d'élaborer une norme propre aux hôpitaux ou au secteur de la santé qui engloberait les exigences des normes actuelles de la LAPHO et les adapterait à un milieu de soins de santé. Les hôpitaux desservent en tout temps des patients qui ont des handicaps provisoires ou permanents, ce qui les distingue des autres organisations.

L'accessibilité à un commerce de détail, par exemple, pourrait ne pas tenir compte des besoins des patients d'un établissement de soins de santé. Une norme propre au milieu de la santé tiendrait également compte de l'environnement légal et réglementaire complexe dans lequel les soins de santé évoluent, notamment la *Loi de 2010 sur l'excellence des soins pour tous*, dont certains éléments chevauchent ceux de la LAPHO.

L'accessibilité à un commerce de détail pourrait ne pas tenir compte des besoins des patients d'un établissement de soins de santé.

Plusieurs ont demandé des normes régissant le matériel de diagnostic accessible et les tables d'examen ajustables. Des normes ont aussi été proposées pour veiller à ce que des services d'auxiliaires soient offerts pour aider toutes les personnes qui ont besoin de ce soutien au travail, à l'école ou à la maison.

IMMEUBLES RÉSIDENTIELS

L'examen a permis de constater que l'un des enjeux les plus importants pour les personnes handicapées est de trouver un endroit pour vivre. Pourtant, la LAPHO aborde à peine cette question. Des normes de visitabilité ont été vivement conseillées pour toutes les nouvelles constructions résidentielles. Il s'agit ici d'accessibilité de base, mais pas de conception universelle complète, et cela comprend des caractéristiques comme l'aire ouverte, des corridors plus larges et des revêtements de plancher lisse, dont sont déjà munies de nombreuses maisons neuves – de même qu'une entrée de plain-pied. L'examen a permis d'apprendre que les normes de visitabilité ont le potentiel d'augmenter graduellement le parc de logements accessibles et qu'elles sont vues comme étant une réponse essentielle à la tendance du « vieillir chez soi ».

D'autres participants ont demandé qu'on inclue des caractéristiques d'accessibilité lorsque des maisons privées font l'objet de rénovations importantes. En outre, on a proposé d'exiger qu'une certaine partie des nouvelles résidences et des nouvelles unités de logement social soit accessible.

ÉLECTIONS

Bien que certains participants aient demandé des normes pour les élections en vertu de la LAPHO, la plupart des opinions exprimées voulaient qu'on le fasse en apportant des modifications aux lois sur les élections provinciales et municipales. Des intervenants du milieu des personnes handicapées ont demandé que le gouvernement nomme une personne indépendante pour effectuer un examen des obstacles qui nuisent aux électeurs et aux candidats handicapés. L'idée était que cet examen pourrait

proposer des réformes pour veiller à ce que les électeurs puissent inscrire leur vote de manière autonome sur leur propre bulletin, en privé, et valider leur choix, y compris en votant par téléphone ou par Internet. L'examen servirait également à garantir une accessibilité physique complète à l'ensemble des bureaux de scrutin et des débats des candidats.

Élaboration des normes et processus d'examen

Au cours des consultations, les responsables de l'examen ont remarqué un soutien général à l'égard du regroupement de la responsabilité de l'élaboration des normes au sein du Conseil consultatif des normes d'accessibilité, une mesure entreprise par le gouvernement en réaction aux recommandations du Rapport Beer. Certains ont cependant fait remarquer que les avantages que cette mesure devait entraîner ne se sont pas encore matérialisés.

Puisque la période d'examen obligatoire après cinq ans des trois normes du RNAI doit débiter au plus tard en 2016, des préoccupations ont été soulevées à l'égard de la capacité du CCNA d'accomplir tout cela en même temps. On a suggéré de nommer des sous-comités qui se pencheraient sur différentes normes, chacun comprenant une représentation minimale de 50 pour cent de personnes issues de la communauté des personnes handicapées, comme le CCNA en tant que tel. La DGAO serait tenue de fournir le personnel nécessaire pour soutenir les représentants des personnes handicapées au CCNA et au sein de ses sous-comités.

Les responsables de l'examen ont constaté un appui général à l'égard du regroupement de la responsabilité de l'élaboration des normes au sein du Conseil consultatif des normes d'accessibilité.

L'examen des normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, qui a débuté en septembre 2013, a suscité des commentaires de la part du secteur public selon lesquels cinq ans ne suffisent pas pour évaluer l'incidence des normes et formuler des commentaires éclairés. On estimait que l'échéancier de l'examen des normes devrait être prolongé.

Les intervenants s'intéressant aux questions de transport en commun ont signalé qu'ils avaient sollicité des améliorations mineures au RNAI avant l'examen quinquennal effectué en vertu de la LAPHO, notamment la modification de l'expression « sièges réservés aux personnes handicapées » pour « sièges réservés en priorité », mais le gouvernement n'a pas pris de mesure à cet effet. Ils croient qu'un mécanisme de révision des normes est nécessaire entre les périodes d'examen. Une opinion plus générale voulant qu'il serait utile de disposer d'un processus qui permettrait d'apporter de petites modifications sans devoir réaliser un examen exhaustif semblait prévaloir.

Comme je l'ai indiqué ci-dessus, les normes d'accessibilité au milieu bâti ont été réparties en deux règlements distincts. Les normes concernant l'accessibilité des immeubles ont été intégrées au code du bâtiment, alors que celles qui touchent les espaces publics font partie du RNAI. Certains intervenants du milieu des personnes handicapées ont demandé la réadoption des dispositions du code du bâtiment touchant l'accessibilité, notamment les modifications apportées en 2013, à titre de règlement pris en application de la LAPHO. De cette manière, toutes les exigences relatives au milieu

bâti seraient assujetties au mécanisme d'application de la LAPHO ainsi qu'au processus d'examen quinquennal des normes.

L'examen a également permis d'apprendre qu'une plus grande transparence est demandée à l'égard des dernières étapes du processus d'élaboration des normes, c'est-à-dire la transition entre les normes définitives proposées et le règlement gouvernemental. Certains membres de comités d'élaboration des normes ont déclaré qu'ils auraient aimé pouvoir formuler des commentaires sur une ébauche de règlement avant que le gouvernement publie la version définitive. On a également suggéré que les versions initiales et définitives des normes proposées par les comités d'élaboration restent en permanence sur le site Web du gouvernement.

Rôle des comités consultatifs municipaux sur l'accessibilité

On a généralement convenu que les comités consultatifs municipaux sur l'accessibilité (CCMA) ont contribué de façon importante à l'amélioration de l'accessibilité sur le terrain dans les collectivités ontariennes. Cependant, certaines agglomérations de plus petite taille ont fait état de défis comme la difficulté de recruter suffisamment de membres, l'absence de formation et un faible soutien de la part de la municipalité.

Les CCMA ont été créés en vertu de la LPHO pour donner des conseils sur des solutions locales à des obstacles locaux. En vertu de la LAPHO, ils ont également assumé la fonction de prodiguer des conseils sur la mise en œuvre des normes et la préparation de rapports sur l'accessibilité, des tâches de nature plus technique et administrative. Le secteur municipal a suggéré que le gouvernement examine l'efficacité des CCMA et détermine ensuite le rôle qu'ils devraient jouer et le soutien dont ils ont besoin pour remplir ce rôle. Certains groupes de personnes handicapées ont demandé de modifier la composition des CCMA, notamment en exigeant que la présidence soit confiée à une personne handicapée ou en imposant la représentation de différents types de handicap.

On a généralement convenu que les comités consultatifs municipaux sur l'accessibilité ont contribué de façon importante à l'amélioration de l'accessibilité dans les collectivités ontariennes.

Les CCMA reçoivent souvent des demandes pour conseiller le secteur privé et l'aider à se conformer, mais, comme les membres sont des bénévoles, ils ne peuvent pas tout faire. On a suggéré que les entreprises pourraient tirer parti d'une structure comparable à celle des CCMA, qui pourrait être organisée par l'intermédiaire des chambres de commerce. Des intervenants du milieu des personnes handicapées ont également proposé la création de comités consultatifs sur l'accessibilité des soins de santé pour les réseaux locaux d'intégration des services de santé.

RELATION ENTRE LA LAPHO ET LES AUTRES LOIS

Comme je l'ai mentionné ci-dessus, la LAPHO fait partie du cadre législatif qui protège les droits des personnes handicapées, qui comprend deux autres lois ontariennes : le *Code des droits de la personne*

et la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario*. La relation entre la LAPHO et ces lois a constitué un autre thème clé des consultations réalisées dans le cadre de l'examen.

Code des droits de la personne

L'examen a permis d'apprendre qu'une harmonisation complète entre la LAPHO et le *Code des droits de la personne* est nécessaire pour réduire la confusion et que plus d'éclaircissements sont nécessaires à propos des interactions entre ces deux lois.

Comme certains observateurs l'ont fait remarquer, si le Code porte sur des cas individuels, la LAPHO porte sur le changement proactif et ne peut être une panacée. On a reconnu que le Code a préséance et on comprend que son critère de préjudice injustifié fournit un niveau d'accessibilité supérieur à celui que la LAPHO prévoit actuellement. Comme l'a fait remarquer un participant de Toronto, il en résulte notamment que les échéanciers des normes pour l'emploi de la LAPHO envoient un message mitigé aux employeurs, étant donné qu'elles abordent des sujets qui sont déjà implicitement exigés par le Code.

L'examen a permis à des entreprises qui estiment que le fait de se conformer à une loi ne les protège pas contre les plaintes déposées en vertu d'une autre loi d'exprimer leur confusion et leur colère.

Les intervenants du milieu municipal ont exhorté le gouvernement à trouver des manières d'harmoniser les normes de la LAPHO avec le Code. Autrement, les organisations assujetties qui se conforment à la LAPHO demeurent vulnérables aux contestations judiciaires en vertu du Code. L'examen a permis à des entreprises qui estiment que le fait de se conformer à une loi ne les protège pas contre les plaintes déposées en vertu d'une autre loi d'exprimer leur confusion et leur colère. Il semble particulièrement y avoir des attentes à l'égard du fait que la conformité à la LAPHO permet de satisfaire aux obligations du *Code des droits de la personne* en matière d'accessibilité, alors que, dans les faits, ce n'est pas le cas. La confusion qui en résulte a fait l'objet de commentaires fréquents selon lesquels on devrait s'attaquer à cette question pour réduire la complexité pour les organisations assujetties.

En réponse à ce problème, on a suggéré que les règlements pris en application de la LAPHO adoptent les principes des droits de la personne associés aux questions d'accessibilité pour permettre d'orienter l'interprétation générale des normes. Ces principes comprennent la promotion de la conception inclusive, la création d'aucun nouvel obstacle, la détection et l'élimination des obstacles existants et la réalisation progressive des résultats. On a également suggéré dans le cadre de l'examen que le devoir simultané d'adapter les tâches en vertu du Code, à moins de préjudice injustifié, devrait être explicitement reconnu dans les guides et les ressources éducatives qui font la promotion de la conformité aux normes de la LAPHO.

Plusieurs participants ont insisté sur le fait que les normes actuelles de la LAPHO font peu pour éliminer les obstacles actuels, bien que la loi le prévoit, amenant les personnes handicapées à solliciter des rénovations des installations par l'intermédiaire du Tribunal des droits de la personne plus particulièrement. Un groupe de gens d'affaires a suggéré de retirer les litiges sur les rénovations du domaine des droits de la personne et d'élaborer une norme objective concernant l'accessibilité des immeubles qui serait appliquée dans l'ensemble de la province.

L'examen a permis d'apprendre qu'un certain nombre de normes ont des exigences peu élevées ou vagues qui sont déphasées par rapport au *Code des droits de la personne*. Voici quelques-uns des exemples évoqués :

- L'exemption complète des petites organisations à l'égard de l'application de nombreuses exigences techniques, notamment les sites Web accessibles.
- L'exemption des bénévoles des normes pour l'emploi.
- Des exemptions « si cela n'est pas matériellement possible », notamment celles qui concernent les sites Web, l'accessibilité en matière d'approvisionnement ou les voies de déplacement extérieures.
- Exemption des véhicules de transport en commun faisant partie d'un parc au 1^{er} juillet 2011.

Des intervenants du milieu des personnes handicapées prétendent que les normes qui ne respectent pas les exigences de préjudice injustifié du Code devraient être modifiées dans le cadre du processus d'examen du Conseil consultatif des normes d'accessibilité. On a également suggéré de faire participer davantage la Commission ontarienne des droits de la personne au processus d'élaboration des normes.

Abrogation de la LPHO

La LAPHO prévoit l'abrogation de la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* à une date qui sera déterminée par le gouvernement. Maintenant que les normes prévues par la LAPHO ont été adoptées, les intervenants du secteur public ont vivement conseillé d'abroger la LPHO afin de réduire la confusion et d'éviter le dédoublement des efforts, en ce qui concerne tout particulièrement les exigences relatives à la planification de l'accessibilité dans les lois, qui se chevauchent.

Certains intervenants du milieu des personnes handicapées ont toutefois soulevé une mise en garde contre l'abrogation immédiate. Ils ont fait valoir que rien ne devrait être fait pour atténuer toute loi qui pourrait aider à réaliser l'accessibilité complète d'ici 2025. D'autres participants ont suggéré qu'avant d'abroger la LPHO, certaines des obligations gouvernementales qu'elle contient devraient être transférées à la LAPHO. On a spécifiquement évoqué les dispositions relatives aux lignes directrices sur l'aménagement sans obstacle des immeubles gouvernementaux neufs ou rénovés, le financement du remboursement aux ministères des coûts d'adaptation des emplois et les plans d'accessibilité annuels des ministères.

Les intervenants du secteur public ont vivement conseillé l'abrogation de la LPHO pour réduire la confusion et le dédoublement des efforts.

PROBLÈMES DÉPASSANT LE CADRE DE LA LAPHO

Une étude récente sur les politiques relatives aux handicaps réalisée au Canada a permis de cerner plus de 40 lois ontariennes qui ont une incidence sur les personnes handicapées. Il n'est par conséquent pas surprenant de constater qu'un certain nombre de commentaires formulés au cours des consultations se trouvaient hors de la portée de la LAPHO et du mandat du présent examen. Le nombre même de ces commentaires et le soin accordé à un grand nombre d'entre eux témoignent du besoin de se faire entendre et de la difficulté de trouver un lieu pour formuler des commentaires significatifs sur des enjeux qui ont des répercussions importantes sur la vie des gens.

Bien que je ne sois pas en mesure de rendre pleinement justice aux questions soulevées au cours des consultations effectuées dans le cadre du présent examen qui dépassent la portée de la LAPHO, je tiens à signaler certains des sujets fréquemment abordés. Par exemple, on a fréquemment affirmé dans le cadre de l'examen à quel point il est difficile de trouver des logements avec services de soutien et parlé des longues listes d'attente associées à ces logements. L'examen a également permis de recueillir des commentaires sur des enjeux allant du financement du Programme d'appareils et accessoires fonctionnels à l'évaluation psychopédagogique des élèves, en passant par le système des permis et des places de stationnement accessible. L'examen a également permis d'entendre des témoignages émouvants sur des problèmes relatifs à la couverture offerte par la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail et à ses politiques. On a également proposé, au cours des consultations, d'examiner le programme ontarien de soutien aux personnes handicapées.

Comme je l'ai fait remarquer ci-dessus, bien que ces questions ne touchent pas directement le présent examen parce qu'elles ne concernent pas la LAPHO, je comprends la préoccupation relative à la difficulté de trouver un lieu adéquat pour livrer des commentaires. Par conséquent, quand les ministères ou les programmes en question pouvaient être identifiés, j'ai transmis ces commentaires aux fonctionnaires responsables.

Commentaires et recommandations de l'examinatrice

Avant de commencer à présenter mes recommandations, j'aimerais formuler quelques observations d'ordre général. Comme je l'ai mentionné précédemment dans le rapport, l'engagement à l'égard de l'accessibilité est ferme et la conscience de l'importance de rendre l'Ontario inclusif est largement partagée. Les fondements qui sous-tendent la LAPHO sont donc extrêmement solides.

Parallèlement, compte tenu du moment auquel nous effectuons cet examen à mi-chemin de la période de mise en œuvre de la LAPHO – processus qui s'est révélé lent et difficile jusqu'à maintenant –, des prochains Jeux panaméricains et parapanaméricains ainsi que du nouveau leadership gouvernemental, l'Ontario jouit d'une excellente occasion pour démontrer son engagement ferme en matière d'accessibilité.

Lorsqu'il a présenté la LAPHO à l'Assemblée législative en 2004 – un projet de loi qui a finalement été adopté à l'unanimité –, le premier ministre McGuinty a dit ceci :

« L'Ontario devrait être fier de ce projet de loi. Tout le monde mérite la possibilité d'apprendre, de travailler et de jouer dans toute la mesure de son potentiel. Ce projet de loi devrait rendre l'Ontario plus productif. Ce sont tous les résidents et résidentes de l'Ontario qui bénéficient des possibilités offertes à chacun et à chacune d'entre eux. Je dis souvent que l'Ontario réussit lorsque nous travaillons, rêvons et construisons tous ensemble, et "tous" doit certainement inclure à tous les égards les 1,5 million d'Ontariens et d'Ontariennes vivant avec un handicap. »

Nous sommes aujourd'hui à mi-chemin du parcours vers l'objectif de 2025. Des progrès considérables ont été réalisés en vertu de la LAPHO et nous avons beaucoup appris et apporté de nombreuses améliorations en cours de route. Or, malgré de bonnes intentions et pour diverses raisons, la LAPHO n'a pas rempli les promesses du début. Heureusement, il n'est pas trop tard pour qu'elle le fasse. D'ailleurs, le moment est très bien choisi pour que la province fasse enfin preuve du type de leadership qui donnera un nouveau souffle à la LAPHO. Cet aspect est important non seulement parce qu'il nous permettra de respecter notre engagement de 2025, mais également parce que l'accessibilité touche une partie importante et croissante de la population. Une société inclusive semblable à celle que vise la LAPHO sera plus saine et plus solide à de nombreux points de vue. Très peu d'autres questions impliquent le type de répercussions à long terme que comporte la LAPHO.

Je présente ci-dessous des recommandations qui, j'espère, contribueront à faire progresser la LAPHO. L'engagement de la première ministre et, par son entremise, celui du gouvernement de l'Ontario peuvent jouer un rôle crucial à ce stade-ci.

Recommandations adressées au gouvernement

Recommandation 1 : Renouvellement du leadership gouvernemental

La LAPHO a pour philosophie de faire en sorte que le gouvernement de l'Ontario montre la voie à suivre. C'est la raison pour laquelle le gouvernement est le premier à être assujéti à la plupart des diverses obligations. En plus de présenter l'avantage concret de permettre l'échange de renseignements, de l'apprentissage et des pratiques exemplaires du gouvernement, ce leadership comporte également une dimension morale.

Je dois rappeler, comme l'a dit Charles Beer, que le rétablissement du leadership et de l'engagement du gouvernement de l'Ontario en matière d'accessibilité est essentiel à l'essor de la LAPHO. L'Ontario peut jouer un rôle de leader à cet égard, mais, pour ce faire, il doit fermement établir la priorité de l'accessibilité à l'échelle du gouvernement. La venue d'un nouveau gouvernement fournit une occasion extraordinaire de relancer le mouvement en faveur de la LAPHO.

Un leadership central fort s'avère essentiel pour diverses raisons. Il favoriserait l'accessibilité dans l'ensemble des programmes, des services, des installations et des lieux de travail du gouvernement. Il soutiendrait et faciliterait des initiatives mettant différents ministères à contribution, comme des inspections et des analyses conjointes des domaines où de nouvelles normes sont nécessaires. De même, un engagement central ciblé sur l'accessibilité devrait également créer de meilleurs liens entre les décisions qui sont prises en matière d'immobilisations et de dépenses pour faire en sorte que les objectifs d'accessibilité soient pris en compte, tout comme l'examen des politiques et des lois proposées sous l'angle de l'accessibilité.

Il incombe à la première ministre de veiller à ce que la structure administrative soit mise en place pour que se concrétise cette initiative. Nul besoin d'être un expert en conception organisationnelle pour constater que rien ne se fait au gouvernement à moins que quelqu'un soit tenu responsable des résultats. Par conséquent, je recommande que la première ministre confie officiellement au ministre des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs la responsabilité de veiller à ce que la fonction publique de l'Ontario devienne un employeur et un fournisseur de services entièrement accessibles. Un poste de sous-ministre associé pourrait être créé pour appuyer le ministre dans ce rôle.

Bien entendu, le ministre du Développement économique, de l'Emploi et de l'Infrastructure demeurerait responsable de l'administration de la LAPHO, y compris l'élaboration et de l'application des normes. Pour donner suite à une autre des recommandations de Charles Beer, je crois que le ministre du Développement économique, de l'Emploi et de l'Infrastructure devrait se voir accorder le titre supplémentaire de ministre responsable de l'accessibilité et l'utiliser lorsqu'il exerce ses fonctions liées à l'accessibilité. Cela contribuerait à augmenter la notoriété de la LAPHO.

Le gouvernement a récemment franchi un grand pas pour rehausser son leadership en matière d'accessibilité lorsqu'il a nommé David C. Onley, le 28^e lieutenant-gouverneur de l'Ontario, qui a fait de l'accessibilité le thème de son mandat, à titre de conseiller spécial pour promouvoir l'accessibilité en Ontario. Afin d'appuyer cette nomination ainsi que les efforts déployés pour amener le gouvernement lui-même à devenir un chef de file en matière d'accessibilité, la première ministre devrait enjoindre de

façon explicite et évidente à tous les ministères de considérer l'accessibilité comme une priorité essentielle à l'échelle du gouvernement. Grâce à un leadership gouvernemental fort et exemplaire et à un engagement renouvelé envers le progrès, l'Ontario peut ouvrir la voie vers la création d'une société inclusive.

Recommandation 2 : Application de la LAPHO

Un thème dominant des nombreux commentaires soumis pendant l'examen concernait l'importance cruciale d'appliquer la LAPHO et d'en communiquer les résultats. Il convient de noter que ce point de vue était largement partagé par de nombreux secteurs différents. C'est pour cette raison et aussi du fait de la complexité et des commentaires utiles reçus pendant l'examen que j'ai abordé cette question de façon très détaillée ci-dessous.

Comme de nombreux participants l'ont mentionné dans le cadre de cet examen, il est difficile de trouver des renseignements fiables concernant l'application de la LAPHO. Toutefois, selon les renseignements les plus récents fournis pendant l'examen, toutes les organisations assujetties du secteur public ont déposé leurs deux premiers rapports sur l'accessibilité, qui devaient être publiés en 2010 et en 2013. Dans la foulée, la DGAO a effectué 277 vérifications d'organisations du secteur public entre 2010 et 2012 et davantage de vérifications du secteur public sont en cours en 2014. Il s'agit de vérifications de documents effectuées sur place visant à confirmer qu'une organisation respecte toutes les exigences, comme elle l'a affirmé. Dans le cas de non-conformité, la DGAO négocie un plan de conformité qui indique les mesures que l'organisation prendra pour respecter ses obligations, comme la révision des politiques de service à la clientèle ou la formation d'un plus grand nombre d'employés.

Dans le secteur privé, cependant, les statistiques publiées par le gouvernement en novembre 2013 en réponse à une demande d'accès à l'information ont toutefois démontré qu'à peine 30 pour cent environ des organisations comptant au moins 20 employés tenues de présenter des rapports de conformité en décembre 2012 l'avaient fait. Selon les renseignements que la DGAO a fournis dans le cadre de l'examen, le nombre de rapports déposés est passé de 15 293 en novembre 2013 à 17 904 en octobre 2014. La DGAO a effectué plus de 1 900 vérifications du secteur privé en 2013 et davantage sont en cours en 2014. À la fin de 2013, la DGAO a commencé à envoyer des avis de proposition d'ordonnances aux organisations du secteur privé qui n'avaient pas déposé de rapports; 2 500 avis avaient été émis à la fin de l'année. La DGAO n'a pas publié de renseignements sur le nombre d'ordonnances – par opposition aux propositions d'ordonnances – réellement rendues ou sur le montant des pénalités proposées ou imposées. Les responsables de l'examen sont conscients du fait que le Tribunal d'appel en matière de permis a entendu un certain nombre d'appels relatifs aux mesures d'application prises en vertu de la LAPHO.

Bien que l'établissement d'un plan détaillé d'application de la LAPHO dépasse la portée du présent examen, les consultations ont permis de relever un certain nombre d'éléments devant faire partie de tout plan d'application. Les recommandations suivantes sont proposées dans le but d'aider à élaborer un plan d'application ou à améliorer un plan que le gouvernement a peut-être déjà préparé.

A. Préparation et publication d'un plan d'application

En raison de l'incertitude entourant l'application de la LAPHO, il importe tout particulièrement que le gouvernement élabore et publie rapidement un plan d'application de la loi. Si le plan d'application n'est pas rendu public d'ici à ce que le présent rapport soit publié, je presse le gouvernement de le faire immédiatement. J'insiste sur le fait que la crédibilité du régime de la LAPHO à ce moment-ci dépend en grande partie de la confiance qu'inspire le plan d'application de la loi. La diffusion publique et l'à-propos de ce plan sont des facteurs importants pour assurer la crédibilité nécessaire afin que la LAPHO atteigne ses objectifs essentiels.

B. Intégration de la transparence au plan d'application

Étant donné que l'échange de renseignements peut, entre autres, contribuer à augmenter la conformité, la transparence constitue une caractéristique de plus en plus importante des systèmes modernes de réglementation. En effet, la transparence est une pratique courante au sein du gouvernement de l'Ontario. Par exemple, le ministère du Travail affiche le nombre d'inspections, d'enquêtes et de poursuites effectuées dans le cadre du respect des normes d'emploi, ainsi que des listes énumérant les employeurs condamnés, la nature des infractions et les amendes. Il présente également les cinq principaux sujets de plaintes chaque année. De même, le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs possède un registre public consultable en ligne qui énumère les entreprises accusées et (ou) reconnues coupables en vertu des lois relatives à la protection du consommateur ou qui n'ont pas répondu au ministère concernant une plainte. Le site Web de la Commission de l'énergie de l'Ontario affiche des données sur les plaintes annuelles visant des détaillants en électricité et des agents de commercialisation de gaz naturel, par entreprise (nombre de plaintes par 1 000 contrats).

Dans ce contexte, il importe d'intégrer la transparence au plan d'application de la LAPHO. La publication en temps opportun des résultats des activités d'application de la LAPHO permettra d'atteindre les principaux objectifs d'accessibilité, notamment en favorisant une plus grande conformité et en permettant aux consommateurs et à d'autres personnes d'opter pour des organisations qui soutiennent l'accessibilité.

Je souligne que la rapidité est un aspect important de la transparence. Bien que les délais soient très variés au sein du gouvernement, certains organismes de réglementation publient des renseignements sur l'application des lois tous les trimestres ou même plus souvent. Comme l'application de la loi a été l'une des principales questions soulevées pendant les consultations tenues dans le cadre du présent examen, je recommande que la DGAO divulgue des renseignements sur les mesures d'application de la LAPHO au moins tous les trois mois. Ces renseignements doivent être affichés rapidement et présenter les résultats trimestriels ainsi que les totaux cumulatifs annuels, ventilés par secteur et par taille d'organisation. Ils devraient inclure au moins les données suivantes :

- le nombre d'avis d'ordonnance proposée émis;
- le montant total des pénalités proposées;

- le nombre d'ordonnances rendues et le montant total des pénalités imposées;
- le nombre d'appels d'ordonnances et les conclusions;
- le montant total des pénalités, y compris les modifications ordonnées par le Tribunal d'appel;
- les ordonnances classées par sujet.

C. Intégration des commentaires aux efforts de conformité et d'application

Les concepteurs de la LAPHO ont sciemment et judicieusement opté pour un système non fondé sur les plaintes. Ils l'ont fait pour une bonne raison – ces systèmes s'enlisent souvent dans le traitement de situations individuelles et finissent par ne pas pouvoir effectuer de changements plutôt systémiques. Néanmoins, la préoccupation qui a peut-être été exprimée le plus souvent pendant l'examen était qu'il n'existe aucune façon manifeste de faire des commentaires sur la conformité à la LAPHO.

Bien que la LAPHO ne repose pas sur les plaintes, la DGAO s'est effectivement dotée d'un processus lui permettant de recevoir des plaintes, soit directement, soit par l'intermédiaire de l'InfoCentre de ServiceOntario. La DGAO redirige les plaintes en encourageant les personnes à communiquer directement avec les organisations assujetties pour leur faire part de leurs commentaires sur les obstacles à l'accessibilité (par l'entremise du processus exigé en vertu de la norme pour les services à la clientèle). De plus, les personnes qui croient avoir été victimes de discrimination sont informées de la possibilité de déposer une plainte auprès du Tribunal des droits de la personne de l'Ontario.

Les responsables de l'examen ont appris que la DGAO rassemble ces commentaires et les utilise, dans une certaine mesure, pour cibler les activités de sensibilisation et d'application. Toutefois, la plupart des plaintes formulées ne sont pas liées aux infractions à la LAPHO et concernent principalement des obstacles qui ne sont pas visés par les normes, comme les modifications de bâtiment. La DGAO a indiqué que le nom de l'auteur de la plainte n'est généralement pas consigné, puisque les personnes sont informées des autres mécanismes qui sont mis à leur disposition pour résoudre leurs problèmes. La DGAO ne divulgue pas de renseignements sur le nombre de plaintes, le sujet ou les interventions.

Il est apparu clairement, à la suite des consultations et d'un examen des pratiques exemplaires, que la mise en place de mécanismes de rétroaction significatifs et largement médiatisés sera importante pour le plan d'application. Le récent engagement de la première ministre Wynne à l'égard de l'établissement d'une ligne téléphonique sans frais accessible pour signaler les infractions à la LAPHO constituerait indéniablement un grand pas en avant pour y parvenir et j'appuie sa mise en œuvre rapide. Qui plus est, je suggère d'élargir l'utilisation de cet outil pour permettre le signalement d'infractions en ligne et par la poste afin que le public dispose de plusieurs options pour émettre des commentaires.

Le plan d'application de la loi devrait expliquer clairement à quoi serviront ces commentaires. Comme la LAPHO n'est pas un système reposant sur les plaintes, l'utilisation des renseignements sera de nature générale plutôt que spécifique. Le signalement d'infractions, en règle générale, n'entraînera pas d'enquêtes sur des cas individuels. Il est cependant essentiel de mentionner que les commentaires

seront utilisés de façon significative, notamment pour cibler les activités d'application de la loi et orienter les activités d'éducation et de sensibilisation.

Il arrive souvent que les mécanismes de rétroaction en vertu de régimes réglementaires commencent directement avec l'organisation assujettie. Par exemple, en vertu de la *Loi sur les normes d'emploi*, l'employé signale d'abord le problème à l'employeur. De la même façon, les consommateurs de services d'assurance communiquent d'abord avec la compagnie avant de s'adresser à un service de conciliation sectoriel. Les lois relatives à la protection du consommateur demandent également aux consommateurs de d'abord faire part de leurs préoccupations aux entreprises en cause. Exprimer directement ses préoccupations à l'organisation en question s'avère souvent la meilleure solution pour assurer la conformité le plus rapidement possible.

C'est d'ailleurs pour cette raison que les exigences relatives aux commentaires font déjà partie de la norme d'accessibilité pour les services à la clientèle, qui oblige les organisations à établir un processus pour recueillir les commentaires et y répondre en ce qui a trait à la façon dont elles fournissent des biens ou des services aux personnes handicapées, y compris les mesures à prendre si une plainte est formulée. En vertu de la norme, les renseignements sur le processus doivent être facilement accessibles au public et les organisations comptant au moins 20 employés doivent préparer un document sur le processus et en remettre une copie à quiconque en fait la demande.

Je recommande que l'exigence relative au mécanisme de rétroaction s'étende au-delà de la norme d'accessibilité pour les services à la clientèle de manière à englober toutes les autres normes lorsque les obligations entreront en vigueur. En plus de recueillir des commentaires, je recommande par ailleurs que les organisations rendent publics non seulement le processus de rétroaction, mais également les types de plaintes et leurs réponses, afin d'accroître la transparence et la conformité. L'identité des personnes qui déposent des plaintes ne devrait pas être divulguée.

De plus, le signalement des plaintes à la DGAO et de la façon dont elles ont été réglées pourrait constituer un élément extrêmement utile des rapports périodiques que présentent les organisations assujetties à la LAPHO. Ces renseignements pourraient ensuite être intégrés aux données sur les plaintes qui sont déposées directement auprès du gouvernement, aidant ainsi la DGAO à repérer les secteurs où il est nécessaire de faire davantage d'efforts en matière de sensibilisation ou de soutien et pour orienter les activités d'application de la loi. La présentation et l'analyse des données sur les plaintes de façon anonyme et sectorielle, de même qu'un exposé sur la façon dont ces données ont servi à définir les priorités, devraient faire partie de la présentation périodique de rapports de la DGAO au public.

Recommandation 3 : Ressources et habilitation de la DGAO à fournir un soutien soutenu en matière de conformité

Comme je l'ai mentionné au début du présent rapport, l'objectif d'accessibilité et la confiance en sa valeur, sur le plan tant personnel que collectif, obtiennent un grand soutien dans cette province. La démarche qu'ont choisie les rédacteurs de la LAPHO bénéficie également d'un vaste appui. Toutefois, la complexité du modèle et le fait qu'un bon nombre des obligations sont rédigées en termes très

généraux font en sorte que la mise en œuvre de la LAPHO peut être très exigeante. Cela a des répercussions à la fois pour les personnes qui dépendent de l'accessibilité que la LAPHO vise à assurer et pour les organisations qui tentent de se conformer à la LAPHO.

Les responsables du présent examen ont entendu dire à maintes reprises que les organisations assujetties doivent être davantage orientées et appuyées. Faut-il dire que, faute d'une telle orientation, elles consacrent beaucoup trop de temps et d'argent à essayer de comprendre comment respecter même les éléments les plus fondamentaux du régime. Qui plus est, il se produit actuellement un dédoublement considérable d'efforts, les organisations tentant toutes de résoudre les mêmes questions ou des questions fort semblables. Ces ressources serviraient beaucoup mieux à atteindre des objectifs d'accessibilité de plus grande envergure, plutôt que de tenter d'interpréter le sens des éléments fondamentaux de la LAPHO. Plus important encore, le fait qu'il est si difficile de comprendre le régime freine l'enthousiasme nécessaire pour aller au-delà de ce que propose strictement la LAPHO et s'engager dans une planification de l'accessibilité plus ambitieuse.

On trouve un exemple de cette difficulté de compréhension des éléments fondamentaux du régime dans la date de dépôt des rapports de conformité à la norme d'accessibilité pour les services à la clientèle que produisent les organisations du secteur privé comptant de 20 à 49 employés. Pour qu'une organisation de ce genre apprenne qu'un rapport est exigé d'ici le 31 décembre 2014, il lui faut colliger des articles de trois différents règlements (le Règlement sur les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, le RNAI et le Règlement sur la dispense de l'obligation de déposer des rapports sur l'accessibilité) ainsi que l'article 14 de la LAPHO (sur les rapports relatifs à l'accessibilité). Même si elles y arrivent, de nombreuses organisations constateront probablement qu'elles ont besoin d'un avis juridique pour discerner la date d'échéance.

Il serait certainement utile que le Règlement sur les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle comporte un énoncé indiquant clairement les dates d'échéance des rapports sur la conformité à ce règlement que doivent déposer les organisations comptant au moins 20 employés. Le RNAI indique clairement le calendrier de présentation des rapports (article 86.1) – par secteur et taille d'organisation – mais aucun calendrier de ce genre n'est prévu pour les rapports relatifs aux services à la clientèle.

Le problème sous-jacent dans un tel cas est le manque d'harmonisation entre le Règlement sur les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle et le RNAI. Pendant les consultations, certains intervenants ont appuyé l'harmonisation et je comprends que le CCNA l'a envisagée dans son examen des Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle. J'appuie l'objectif d'harmoniser les exigences d'accessibilité pour les services à la clientèle avec celles du RNAI.

Si on examine la situation dans son ensemble, le soutien à la conformité le plus efficace serait de simplifier les normes afin que les attentes soient claires dès le début et les longues explications inutiles. Dans toute la mesure du possible, il serait également avantageux que toutes les nouvelles exigences entrent en vigueur à la même date pour l'ensemble des organisations assujetties. Je crains que le fort consensus social favorisant l'accessibilité s'effrite si on en vient à considérer que la LAPHO est tout aussi complexe et coûteuse que la *Loi de l'impôt sur le revenu*. J'exhorte le CCNA et le gouvernement à simplifier et à préciser les principaux objectifs au moment d'examiner les normes actuellement en vigueur ou d'en élaborer de nouvelles.

A. Directives faisant autorité sur les exigences de la LAPHO

Pendant les consultations, comme je l'ai mentionné précédemment, le personnel de la DGAO et son engagement ont obtenu un appui massif. Le programme InterActions pour le changement a reçu des commentaires très favorables, tout comme un certain nombre d'outils mis au point par la DGAO, dont l'assistant. Toutefois, les consultations ont aussi été très claires quant à l'importance cruciale de permettre à la DGAO de jouer un rôle plus important sur le plan du soutien à la conformité. Certains changements seraient fort simples à apporter, comme améliorer la publicité sur les ressources qui existent à l'heure actuelle.

Dans quelques secteurs clés, il est toutefois essentiel que la DGAO offre des niveaux accrus de soutien à la conformité. L'un des plus importants qu'ont relevé de nombreux participants à l'examen était la nécessité de fournir des directives plus détaillées qui font autorité en matière de conformité. Les responsables de l'examen ont appris que, dans bien des cas, il est très difficile de savoir ce qu'il faut faire pour se conformer à la loi et que la DGAO ne s'est pas sentie habilitée à jouer un rôle plus directif dans l'orientation des efforts de conformité. D'autant plus que les efforts d'application de la loi s'accroissent; il est donc essentiel que la DGAO joue un rôle plus proactif. Cela inclut l'élaboration de documents comme des bulletins d'interprétation pour orienter la planification, surtout dans les secteurs où les normes s'avèrent difficiles à mettre en œuvre, ainsi que la sollicitation dynamique et l'échange de modèles et de pratiques exemplaires comme c'est chose courante en vertu de l'*Americans Disabilities Act* aux États-Unis. Un centre de ressources pouvant répondre rapidement aux questions sur la conformité pourrait également être très utile, particulièrement pour les petites entreprises, comme l'ont souligné certains intervenants.

B. Rendre la formation transférable

La DGAO devrait également jouer un rôle de premier plan dans l'élaboration d'outils fondamentaux qui sont largement nécessaires, surtout dans les secteurs qui présentent des défis en matière de conformité. Elle le fait déjà dans une certaine mesure. Le module de formation sur le service à la clientèle que propose le site Web de la DGAO et ceux de l'ensemble des normes du RNAI accessibles sur le site verslaccessibilite.ca, qui ont été élaborés dans le cadre du programme InterActions pour le changement, constituent de bons exemples ayant reçu un très bon accueil. Ces outils ont tous été jugés utiles, bien qu'ils semblent peu connus et difficiles à repérer, ce qui laisse entendre qu'il serait bon de faire davantage de publicité.

Dans le même ordre d'idée, la DGAO devrait envisager l'établissement d'un partenariat visant à élaborer un programme d'attestation de la formation qui en assure la transférabilité pour les travailleurs et les bénévoles. La transférabilité a été souvent abordée pendant l'examen en raison du coût élevé de la formation d'appoint, particulièrement pour les petites organisations ainsi que pour certains établissements comme les hôpitaux (dont le taux de roulement du personnel est élevé et qui comptent de nombreux bénévoles). Outre l'attestation, la transférabilité requerrait également la normalisation des exigences de contenu – un élément que les organisations assujetties ont demandé à plusieurs reprises pendant l'examen.

Recommandation 4 : Lancement d'une vaste campagne de sensibilisation du public

L'un des messages les plus puissants que l'examen a permis d'entendre concernait l'absence troublante de sensibilisation à la LAPHO près de dix ans après son adoption. Il existe un consensus largement répandu selon lequel il sera impossible d'atteindre les objectifs de la LAPHO sans augmenter la sensibilisation du public et des secteurs qui y sont assujettis. Par conséquent, je recommande que le gouvernement lance une campagne de sensibilisation du public dans le but de mieux faire comprendre la valeur de l'accessibilité en général et des exigences de la LAPHO en particulier.

Pour illustrer le genre d'initiative qui pourrait être entreprise, les participants à l'examen ont fréquemment fait référence aux prochains Jeux panaméricains et parapanaméricains, disant qu'il s'agissait d'une occasion à ne pas manquer. Les Jeux fournissent une rare occasion de mettre en lumière les athlètes handicapés pour aider à modifier les attitudes, pour encourager les entreprises à se préparer en améliorant l'accessibilité et pour faire la promotion d'installations et de services accessibles. On a insisté sur le fait qu'après les Jeux, la sensibilisation nécessitera un engagement soutenu à long terme à l'égard de programmes d'éducation et de promotion de la part du gouvernement et de ses partenaires des secteurs assujettis et de la communauté des personnes handicapées. Je partage entièrement cet avis.

Recommandation 5 : Clarification de la relation entre le Code des droits de la personne et la LAPHO

Une grande confusion continue de régner en ce qui a trait à la relation entre le *Code des droits de la personne* et la LAPHO. À mesure que de plus en plus d'obligations sont mises en application en vertu de la LAPHO et que la sensibilisation du public augmente, cette confusion deviendra certainement évidente. Par conséquent, il importe que le gouvernement clarifie la relation entre le Code et la LAPHO. Il s'agit d'une question vitale que l'on devrait aborder dans toutes les communications pertinentes et les documents de sensibilisation du public. On pourrait faire progresser l'établissement de meilleurs liens entre le Code et la LAPHO en faisant notamment participer la Commission ontarienne des droits de la personne au processus d'élaboration des normes de la LAPHO, par exemple, et en élaborant en commun des documents de communication.

Recommandation 6 : Planification de nouvelles normes

L'élaboration de nouvelles normes a été l'une des questions que j'ai trouvées les plus difficiles à traiter dans le cadre du présent examen. D'un côté, un grand nombre d'organisations assujetties ont décrit les défis importants auxquels elles étaient confrontées pour satisfaire aux exigences actuelles et futures. Les organisations du secteur public, en particulier, ont déclaré avoir beaucoup de difficulté à trouver les ressources nécessaires au financement de ces nouvelles obligations. C'est d'autant plus vrai maintenant en raison du nombre et de la complexité des nouvelles obligations qu'elles seront tenues de respecter au cours des prochaines années.

Par exemple, les nouveaux sites Web créés par des organisations du secteur public depuis le 1^{er} janvier 2014 doivent être accessibles. L'année prochaine, en 2015, les plus récentes modifications sur l'accessibilité apportées au code du bâtiment entreront en vigueur pour tous les secteurs. En outre, d'ici 2015, les petites organisations du secteur public seront tenues de se conformer aux normes pour l'emploi, de former leur personnel et leurs bénévoles à l'égard du RNAI et du *Code des droits de la personne* et de rendre accessibles les processus de rétroaction – obligations qui s'appliquent aux grandes organisations du secteur public depuis le début de 2014. D'ici 2015 également, les petits établissements d'enseignement ou de formation devront former leurs éducateurs et fournir des documents accessibles, ce que les grands établissements sont tenus de faire depuis 2013. En outre, d'ici 2015, les grandes organisations du secteur public seront tenues de fournir des documents dans des formats accessibles et des aides à la communication sur demande, obligation qui s'appliquera aux petites organisations du secteur public en 2016. En 2016 également, toutes les organisations du secteur public seront tenues de se conformer aux Normes pour la conception des espaces publics.

Étant donné le grand nombre de défis dont il a été question dans le cadre de l'examen, ces préoccupations à l'égard de la conformité aux normes existantes semblent très bien fondées. Cela laisserait entendre, comme quelqu'un l'a déclaré au cours de l'examen, que ce n'est peut-être pas le moment d'ajouter d'autres obligations, alors qu'un si grand nombre est sur le point d'entrer en vigueur. Qui plus est, il semble possible que certaines des lacunes actuelles du système puissent disparaître une fois que les obligations déjà prévues seront toutes entrées en vigueur. Tous ces arguments sont valables pour attendre avant d'entamer le processus onéreux d'élaboration de nouvelles normes. On ne peut se contenter de les écarter.

Simultanément, d'autres arguments convaincants militent contre une démarche attentiste. Il est apparu de façon très évidente, au cours du présent examen, que le processus de la LAPHO, depuis le début de l'élaboration d'une nouvelle norme jusqu'à sa mise en œuvre complète, est extrêmement lent. Il a fallu six ans pour les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, environ neuf ans pour celles pour l'emploi, dix ans pour le milieu bâti, onze ans pour le transport et 14 ans pour l'information et les communications. Étant donné qu'un si grand nombre d'obligations en vertu des règlements pris en application de la LAPHO ne sont pas encore entrées en vigueur, le fait d'attendre leur mise en œuvre complète avant d'évaluer le besoin de nouvelles normes fait en sorte qu'il soit très improbable que nous atteignons l'objectif fixé pour 2025. Par conséquent, la démarche attentiste n'est pas défendable.

En conséquence, je recommande que la DGAO entame un processus de détermination des lacunes les plus importantes du régime actuel en vue d'élaborer par voie réglementaire des normes supplémentaires qui s'attaqueront à ces lacunes en temps opportun. Ce processus devrait comprendre la participation du public.

Plus particulièrement, une analyse exhaustive des lacunes devrait être menée afin de déterminer lesquelles seront encore présentes lorsque l'ensemble des obligations actuellement en place en vertu des normes seront pleinement en vigueur. Cette analyse constituera alors le fondement probatoire du processus d'évaluation du besoin de normes supplémentaires. Comme je l'ai fait remarquer, compte tenu des échéanciers de la LAPHO, il n'est pas possible d'adopter une démarche attentiste et, quoi qu'il en soit, une analyse rigoureuse des lacunes fournirait le fondement probatoire le plus fiable pour

l'élaboration de nouvelles normes ou pour pallier toute lacune ou difficulté associée aux normes actuelles.

À titre de point de départ, j'énonce ci-dessous les secteurs mis en lumière au cours du présent examen à l'égard desquels d'importantes lacunes ont déjà été cernées.

A. Soins de santé et éducation

Les secteurs les plus évidents pour lesquels on devrait envisager l'élaboration de nouvelles normes sont les soins de santé et l'éducation. On a souligné au cours de l'examen que ces deux secteurs avaient particulièrement besoin de normes supplémentaires. Il n'est par conséquent pas surprenant de constater que ces deux secteurs ont également été reconnus par la première ministre Wynne comme étant ceux qui font déjà l'objet de travaux préliminaires, comme des consultations avec les ministères compétents.

L'examen a permis de constater un important appui à l'opinion selon laquelle il serait utile d'élaborer une norme supplémentaire pour le milieu des soins de santé. De même, on a présenté de solides raisons pour élaborer une norme supplémentaire dans le secteur de l'éducation. On a également insisté au cours des consultations sur le fait que les soins de santé et l'éducation sont des domaines de grande complexité où il s'avère essentiel de collaborer étroitement avec les ministères compétents pour veiller à l'élaboration d'exigences d'accessibilité sensées. Tout processus auquel on a recours dans ces secteurs doit reconnaître cette complexité sur le plan du cadre législatif au sein duquel ces secteurs évoluent, ainsi que du nombre et de la diversité des intervenants.

Je conviens que les soins de santé et l'éducation sont des secteurs prioritaires. Des travaux supplémentaires dans ces deux domaines aideraient les secteurs assujettis, permettraient de mieux harmoniser la LAPHO au *Code des droits de la personne* et promouvraient l'accessibilité à certains des services les plus fondamentaux que nous offrons collectivement. Cependant, à ce stade-ci, la forme exacte que devraient prendre les résultats de ces efforts n'est pas entièrement claire.

Par exemple, plutôt que d'assujettir l'ensemble du secteur à de nombreuses obligations (dont l'élaboration et la mise en œuvre pourraient facilement prendre une décennie ou plus), on pourrait produire une série plus opportune de normes ciblées. On pourrait donc établir des exigences visant le matériel diagnostique accessible dans les hôpitaux ou les ascenseurs dans les cabinets médicaux, la formation des enseignants à l'égard de handicaps précis ou encore les échéanciers des processus d'adaptation pour les étudiants de niveau postsecondaire. De plus, un consensus sur les mesures pratiques d'élimination des obstacles, à part les normes régies par règlement, pourrait bien émerger de ces travaux. Ces mesures pourraient aller de la création de nouveaux programmes et services à la modification des lois et des règlements qui régissent ces secteurs. L'objectif général devrait être de réaliser aussi rapidement que possible des progrès importants sur le plan de l'amélioration de l'accessibilité dans ces deux secteurs essentiels.

Par conséquent, il est temps que le gouvernement entreprenne un processus sérieux qui permettra de déterminer la meilleure méthode pour assurer la progression aussi rapide que possible de l'accessibilité dans les secteurs des soins de santé et de l'éducation. Je recommande que, sous la

surveillance du CCNA, les ministères responsables prennent les commandes et travaillent avec les personnes handicapées et les intervenants de ces secteurs pour cerner les obstacles à l'accessibilité et trouver des solutions. Il est essentiel que toute nouvelle obligation tienne compte des conditions et de la situation des secteurs respectifs afin d'éviter les généralités et le manque de précision qui ont fait qu'il est difficile pour un grand nombre d'organisations de se conformer aux normes existantes. Ce nouveau rôle de leadership des ministères constituerait une composante importante d'un engagement renouvelé envers l'accessibilité dans l'ensemble du gouvernement.

B. Modification des immeubles et sites extranet

En ce qui concerne le contenu d'autres nouvelles normes éventuelles, il pourrait être utile de résumer l'analyse des lacunes que l'examen a permis de cerner. Celle qui est ressortie le plus clairement du présent examen concernait le milieu bâti et la question des modifications. Comme je l'ai précisé précédemment, de tous les obstacles auxquels sont confrontées les personnes handicapées, ceux qui ont suscité le plus de commentaires pendant l'examen ont trait au milieu bâti. Pourtant, comme je l'ai fait remarquer ci-dessus, les obstacles dans les installations existantes – par opposition à ceux qui se trouvent dans les nouvelles constructions ou les immeubles rénovés – ne sont pas visés par les normes d'accessibilité actuelles, ce qui entraîne beaucoup de frustrations au sein de la communauté des personnes handicapées. Au cours de l'examen, plusieurs ont répété qu'en absence d'une obligation de veiller à ce que le milieu bâti intègre finalement au moins certaines caractéristiques d'accessibilité, il sera très difficile de faire en sorte que l'Ontario devienne un chef de file de l'accessibilité en 2025. En même temps, il est également très clair que l'obligation d'effectuer des modifications (que nombre de personnes supposent faire déjà partie des normes de la LAPHO) peut être coûteuse et l'imposition de nouvelles obligations à cet égard exige de faire preuve de tact.

L'Ontario pourrait commencer à s'attaquer à cet enjeu en envisageant des normes semblables aux règlements pris en application de la loi *American Disabilities Act (ADA)* des États-Unis selon lesquels les établissements privés qui offrent des biens ou des services doivent éliminer les obstacles architecturaux actuels lorsque cela est « facilement réalisable, c.-à-d. que cela peut être accompli facilement et réalisé sans trop de difficulté ou de frais » [traduction] (Titre III des Règlements de l'ADA, article 36.304). Cette démarche se prêterait à l'établissement de certaines priorités en matière d'amélioration de l'accessibilité, comme les entrées et les toilettes (les deux zones dont on a le plus parlé au cours des consultations). Bien qu'il ne s'agisse aucunement d'une solution intégrale, le fait de commencer à s'attaquer au milieu bâti de manière relativement modeste améliorerait considérablement l'accès pour les personnes handicapées sans susciter d'inquiétudes importantes à propos des coûts.

Comme c'est le cas pour toutes les normes de la LAPHO, la conformité avec une telle exigence ne déchargerait pas les organisations de leur obligation en vertu du *Code des droits de la personne* de prendre des mesures d'adaptation pour les personnes handicapées, à moins de préjudice injustifié. Les personnes qui croient que l'on n'a pas répondu adéquatement à leurs besoins en ayant recours à des mesures facilement réalisables auraient encore la possibilité d'intenter un recours auprès du Tribunal des droits de la personne de l'Ontario.

Un deuxième domaine qui est ressorti de l'examen comme étant une importante source de préoccupations concernait la portée des exigences d'accessibilité des sites Web et, en particulier, l'exclusion des sites extranet de ces exigences. Comme je l'ai précisé ci-dessus, un site extranet est un prolongement du réseau interne d'une organisation qui offre un accès à des utilisateurs externes par l'intermédiaire d'Internet. Selon les termes utilisés par un participant à la consultation, c'est ce qui se trouve derrière l'ouverture de session. L'examen a permis d'apprendre qu'à mesure qu'Internet devient une interface de plus en plus essentielle autant pour les affaires que pour la vie personnelle, l'exclusion des sites extranet s'avérera très grave pour les personnes handicapées. Par conséquent, il importera d'élaborer un plan qui s'attaquera aux lacunes des normes actuelles et expliquera comment remédier à la difficulté grandissante que cette limite représentera pour les personnes handicapées.

Recommandation 7 : Encourager, soutenir et célébrer la planification de l'accessibilité au-delà de la LAPHO

Au cours des consultations tenues dans le cadre du présent examen, on a insisté sur l'importance d'encourager et de célébrer les champions de l'accessibilité. Cependant, un grand nombre de parties intéressées à tous les aspects de la question s'inquiétaient du fait que les exigences et la complexité du régime actuel étaient telles que les organisations assujetties pourraient être portées à voir la conformité comme une manière de rompre leur engagement en matière d'accessibilité. Malgré cela, la plupart croyaient également qu'il était essentiel de trouver des manières d'encourager les organisations à considérer les normes actuelles de la LAPHO comme « le plancher et non le plafond » de leurs efforts visant à créer un environnement inclusif.

A. Mettre l'accent sur l'élimination des obstacles dans des plans d'accessibilité pluriannuels et reconnaître les organisations qui dépassent les attentes

Selon le Rapport Beer, le plan d'accessibilité pluriannuel offrirait une certaine voie d'avenir. Le rapport a proposé de convertir les plans annuels du secteur public exigés par la LPHO en plans pluriannuels, en intégrant le cadre de planification de la LPHO au régime de la LAPHO et en élargissant éventuellement davantage les exigences de planification. Le RNAI a essentiellement permis de réaliser tout cela. Il importe de reconnaître que les exigences de planification pluriannuelle en vertu du RNAI – qui s'appliquent au gouvernement, à toutes les organisations du secteur public et aux grandes organisations du secteur privé – prévoient non seulement la prévention des obstacles, mais également leur élimination. De plus, les organisations sont tenues de publier les plans sur leur site Web et de les fournir sur demande dans un format accessible. Par conséquent, les plans pourraient devenir de précieux outils pour planifier et rendre publics les efforts que déploient les organisations pour aller au-delà de leurs obligations en vertu de la LAPHO, qui sont largement – bien que pas totalement – axées sur la prévention de nouveaux obstacles.

Étant donné qu'un si grand nombre de nouvelles normes et obligations étaient sur le point d'entrer en vigueur, l'une des recommandations du Rapport Beer à ce moment-là était que les plans devraient être axés sur la conformité aux normes d'accessibilité dans les délais établis. À ce moment-ci, toutefois, le

fait d'encourager les organisations à accorder également de l'importance à l'élimination des obstacles – particulièrement dans les immeubles – pourrait être une manière efficace d'améliorer l'accessibilité, surtout dans le contexte de l'augmentation éventuelle de la transparence du régime à l'avenir. Les documents de soutien de la DGAO sur la planification de l'accessibilité devraient par conséquent souligner l'objet des plans en guise de feuille de route, non seulement à l'égard de la conformité aux normes actuelles, mais également pour l'élimination de tout obstacle à un Ontario accessible. Les plans pluriannuels serviraient également de fondement pour déterminer qui sont les champions de l'accessibilité et les reconnaître.

Qui plus est, la création d'une certaine forme de programme d'attestation visant à célébrer ceux qui font des efforts particuliers pour améliorer l'accessibilité serait un encouragement à agir plus énergiquement. De nombreux participants aux consultations ont fait remarquer que la certification environnementale LEED était un bon exemple de ce que de tels mécanismes peuvent permettre de réaliser. La mise sur pied d'un mécanisme de reconnaissance de ceux qui soutiennent des objectifs d'accessibilité ambitieux pourrait fournir des incitatifs puissants pour dépasser les exigences des normes de la LAPHO.

De plus, l'un des rôles importants qu'une campagne de sensibilisation du public pourrait jouer serait de célébrer les chefs de file de l'accessibilité et les avantages associés à ce leadership. Cela créerait également de puissants incitatifs à dépasser les exigences actuelles. Là encore, l'annonce récente par le gouvernement du Prix David C. Onley pour le leadership en matière d'accessibilité est un pas très positif dans cette direction. Il est également encourageant de constater que la Chambre de commerce de l'Ontario a créé un *prix pour le leadership en emplois accessibles, qui est remis chaque année dans le cadre du gala Ontario Business Achievement Awards*.

B. Offrir aux petites entreprises des incitatifs fiscaux favorisant l'accessibilité

Au cours des consultations, de nombreux commentaires portaient sur d'autres manières de favoriser l'atteinte d'objectifs ambitieux en matière d'accessibilité. L'examen a permis d'entendre de fréquentes observations selon lesquelles l'Ontario est à la traîne derrière les États-Unis en ce qui a trait à de nombreux aspects touchant l'accessibilité, en particulier quand il est question du milieu bâti. L'un des facteurs en progression au sud de la frontière est assurément les incitatifs fiscaux qui y sont en vigueur depuis le début des années 1990¹. À l'heure actuelle, un crédit d'impôt pouvant atteindre 5 000 \$ est offert annuellement aux petites entreprises, ce qui équivaut à environ 50 pour cent des coûts d'accessibilité – incluant l'élimination des obstacles dans les immeubles (comme l'élargissement des entrées de porte et l'installation d'une rampe), la fourniture de services d'accessibilité (comme des interprètes gestuels), la fourniture de documents imprimés dans des formats de remplacement (comme les gros caractères, les documents audio et le braille) et la fourniture ou la modification du matériel. De plus, les entreprises de toutes tailles peuvent bénéficier d'une déduction fiscale pouvant atteindre 15 000 \$ par année pour l'élimination des obstacles dans les immeubles ou les véhicules.

¹ *Expanding Your Market: Tax Incentives for Business*, Département de la justice des États-Unis, Division des droits civils, Section des droits des personnes handicapées. <<http://www.ada.gov/taxincent.htm>> consulté le 17-10-2014.

Des groupes de gens d'affaires de l'Ontario ont suggéré la création d'incitatifs fiscaux, que le Rapport Beer avait lui aussi soulevé. Des mesures fiscales pourraient contribuer à capter l'attention des petites entreprises – et de leurs comptables – et les inciter à aller au-delà des exigences de la LAPHO et à analyser la rentabilité de l'accessibilité. Cependant, tout incitatif fiscal devrait être conçu de manière à motiver les entreprises de façons ciblées pour que non seulement elles se conforment aux normes de la LAPHO, mais qu'elles les surpassent.

Recommandation 8 : Amélioration des processus de la LAPHO

Outre les observations formulées à l'égard des diverses questions mentionnées précédemment, les responsables de l'examen ont reçu de nombreux commentaires utiles sur la façon d'améliorer les processus de la LAPHO pour atteindre l'objectif d'accessibilité. Je décris ci-dessous certaines des plus importantes retouches à apporter aux processus.

A. Possibilité d'apporter des modifications mineures aux normes

Comme je l'ai mentionné dans la section Contenu des consultations, les intervenants ont souligné une foule de lacunes et d'insuffisances notées dans les cinq normes qui sont actuellement en place. Certaines sont des questions d'interprétation qui pourraient être résolues grâce à des directives plus proactives de la part de la DGAO. D'autres semblent nécessiter des modifications réglementaires, sans toutefois être urgentes, et devraient être reportées à l'examen quinquennal des normes en question par le CCNA. Enfin, d'autres appellent des modifications réglementaires mineures qui justifient des mesures immédiates parce que leur libellé actuel rend la mise en œuvre et l'application de la loi difficiles.

Il existe certains doutes quant à la question de savoir si le processus actuel en vertu de la LAPHO fournit les moyens nécessaires pour apporter de petites modifications aux normes en cours de route. Cette situation n'est pas souhaitable. On m'a parlé à maintes reprises de problèmes liés aux diverses normes qui sont largement reconnus comme étant problématiques, mais qui demeureront néanmoins tels quels jusqu'à l'examen quinquennal. Cette catégorie comprend, par exemple, des incohérences entre les normes de la LAPHO et d'autres lois ou règlements. Il importe de se doter d'un processus permanent d'adaptation et d'étalonnage des normes afin de s'assurer qu'elles atteignent les objectifs pour lesquels elles ont été conçues. Sinon, la rigidité risque de saper la confiance à l'égard du bien-fondé du système.

Certains intervenants ont affirmé qu'aucune modification ne peut être apportée aux normes à l'extérieur du processus d'examen complet des normes en vertu de la loi. À première vue, je ne vois pas ce qui empêcherait de modifier un règlement sur l'accessibilité déjà adopté. Toutefois, si ce pouvoir fait défaut, la LAPHO devrait être révisée de manière à le conférer. Il va sans dire que le gouvernement devrait consulter les intervenants concernés – y compris les personnes handicapées – au cours de l'élaboration de ces modifications mineures.

B. Examen du rôle et des ressources des comités consultatifs municipaux sur l'accessibilité (CCMA)

Les consultations ont confirmé la contribution essentielle qu'apportent les comités consultatifs municipaux sur l'accessibilité à l'amélioration de l'accessibilité dans les collectivités de l'Ontario. Toutefois, des inquiétudes ont été soulevées concernant la capacité des CCMA d'assumer le rôle élargi qu'on leur demande de jouer dans la mise en œuvre des normes – préoccupations qui ne peuvent que croître au fur et à mesure que d'autres normes arriveront à leurs dates de conformité. Je conviens que le temps est venu de revoir le mandat des CCMA ainsi que les ressources qui leur sont nécessaires pour fonctionner efficacement. Ces travaux pourraient également prendre en compte la manière dont les CCMA peuvent être habilités à rehausser l'image locale de l'accessibilité et, comme l'a suggéré le Rapport Beer, à collaborer avec d'autres groupes locaux en vue de soutenir la conformité à la LAPHO dans tous les secteurs.

Idéalement, ce processus serait beaucoup plus ciblé, plus simple et plus court que les examens des normes que mène le CCNA. Il pourrait, par exemple, prendre la forme d'une série de réunions régionales des CCMA, comme celles que la DGAO organise périodiquement, mais en mettant l'accent sur le mandat et les ressources. Une organisation municipale importante pourrait être recrutée en tant que partenaire pour recueillir les commentaires des dirigeants municipaux, que viendrait peut-être compléter un court sondage en ligne auprès des présidents et des membres des CCMA. Il est évident que toute modification importante du mandat continuerait d'exiger une modification de la loi.

C. Harmonisation des dispositions sur l'accessibilité du code du bâtiment avec la LAPHO

La norme d'accessibilité au milieu bâti qui touche les bâtiments a été intégrée au code du bâtiment. Du point de vue de l'industrie, il est parfaitement logique de réunir au même endroit les exigences relatives à la construction et à la rénovation des bâtiments. Néanmoins, comme les responsables de l'examen l'ont entendu dire, cela crée certaines difficultés.

Le principal problème est que les modifications apportées au code du bâtiment en matière d'accessibilité qui entreront en vigueur en 2015 ne sont pas des règlements pris en application de la LAPHO et ne sont donc pas soumises au processus d'examen des normes de la LAPHO qui a lieu tous les cinq ans ou moins. Une solution proposée consiste à adopter de nouveau les modifications du code du bâtiment en tant que règlement pris en application de la LAPHO. Selon moi, l'adoption du même règlement en vertu de deux lois différentes serait une source de confusion pour les intervenants et douteuse du point de vue juridique. Je préférerais une démarche plus simple, comme l'inclusion d'une disposition dans le RNAI ou le code du bâtiment, ou encore les deux, prévoyant l'examen des exigences de conception sans obstacle du code dans le cadre du processus de la LAPHO.

Des municipalités ont également soulevé une autre question susceptible d'exiger une réponse rapide en ce qui a trait à l'application des normes pour la conception des espaces publics. Le problème est que, contrairement au code du bâtiment, les normes pour la conception des espaces publics ne comportent aucune disposition concernant l'approbation des projets avant la construction. Par conséquent, la non-conformité n'apparaîtra sans doute que lorsque les gens commenceront à utiliser

l'espace public. Il sera alors très difficile, voire impossible, de corriger l'erreur. Je conseillerais au gouvernement d'examiner de nouveau cet aspect des normes pour la conception des espaces publics le plus tôt possible.

D. Abrogation de la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario*

Les responsables de l'examen ont entendu un certain nombre d'intervenants du secteur public recommander d'abroger la LPHO afin de réduire le dédoublement. Par ailleurs, certains intervenants de la communauté des personnes handicapées n'en ont pas recommandé l'abrogation, faisant valoir que toute loi susceptible d'aider à atteindre une accessibilité complète d'ici 2025 ne devrait pas être affaiblie.

Cette question a été traitée en détail dans le Rapport Beer, qui comprenait une stratégie globale d'abrogation de la LPHO. Étant donné que les cinq normes sont maintenant en place, la condition préalable fondamentale énoncée dans le Rapport Beer a été respectée. Toutefois, le rapport soulignait également qu'avant d'abroger la Loi, il y aurait lieu de procéder à une évaluation afin d'établir quelles dispositions de celle-ci pourraient devoir être intégrées au cadre législatif et réglementaire de la LPHO. Le Rapport Beer a indiqué un certain nombre d'étapes que cette analyse devrait franchir. Je recommande que le gouvernement suive ce conseil et procède rapidement à l'évaluation. La LPHO pourra ensuite être abrogée pour simplifier le cadre réglementaire en respectant l'esprit de l'initiative du gouvernement « L'Ontario propice aux affaires ».

E. Révision du moment de la tenue des prochains examens

Pendant les consultations, comme je l'ai mentionné, tous les intervenants ont beaucoup parlé de « lassitude sur le plan des examens ». Une préoccupation particulière a été soulevée à propos du moment et du chevauchement des examens, surtout parce que cet examen législatif exhaustif avait lieu en même temps que l'examen de la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle. La lassitude sur le plan des examens risque de s'accroître encore davantage dans les années à venir, avec 15 examens des lois ou des normes exigés d'ici 2025.

Qui plus est, des préoccupations ont été soulevées pendant les consultations à propos du fait qu'une période de cinq ans à partir de l'adoption de normes par voie de règlement n'est pas suffisante pour en comprendre à fond les conséquences et fournir des commentaires constructifs. Le moment de la tenue de l'examen du RNAI – qui doit commencer en 2016 – posera un problème, car il surviendra avant que l'on possède des données significatives sur la conformité et l'expérience générale des normes. Une option que le gouvernement pourrait envisager est de procéder à l'examen du RNAI par étapes, en examinant consécutivement les trois normes.

Bien que certaines dispositions importantes sur le transport, comme l'exigence relative aux annonces électroniques avant l'embarquement et à bord, n'entrent pas en vigueur avant 2017, la plupart des normes pour le transport sont maintenant en vigueur. Cela dit, je crois que leur examen pourrait commencer comme prévu vers le milieu de l'année 2016. (Les dispositions générales du RNAI,

relatives notamment aux politiques d'accessibilité et aux plans pluriannuels, seront alors pleinement en vigueur et pourraient être examinées parallèlement aux normes pour le transport.)

La situation à l'égard de l'information et des communications est plus compliquée. Les exigences relatives aux nouveaux sites Web sont actuellement en vigueur et les dispositions concernant les documents pédagogiques accessibles et la formation des éducateurs seront pleinement en vigueur d'ici 2015. Toutefois, l'une des exigences les plus importantes, celle touchant les formats accessibles et les aides à la communication, sera appliquée progressivement d'ici 2017. Dans ce contexte, il semblerait logique de reporter le début de cet examen jusqu'au milieu de 2017, alors que la plus grande partie des normes aura été en vigueur depuis un certain temps et que l'expérience acquise concernant les dispositions sur les formats accessibles sera suffisante.

Les normes pour l'emploi présentent le plus grand défi. Elles seront appliquées progressivement sur une période de cinq ans et ne toucheront pas le secteur privé avant 2016 et 2017. Étant donné que plus des trois quarts des emplois en Ontario sont concentrés dans le secteur privé, leur examen ne pourrait de toute évidence faire grand-chose avant que l'ensemble du secteur privé soit obligé de se conformer à la loi. Il semble donc raisonnable de reporter le début de l'examen des normes pour l'emploi au milieu de l'année 2018.

Si on examine la quatrième norme du RNAI, les exigences relatives à la conception des espaces publics seront largement en vigueur d'ici 2017 et je crois que l'examen fixé pour 2018 peut se dérouler comme prévu. Cet examen se ferait parallèlement à celui des normes pour l'emploi comme je l'ai indiqué précédemment. Pour brosser un tableau complet de la situation, l'examen des modifications apportées au code du bâtiment en matière d'accessibilité – en supposant que le gouvernement les inclue dans le processus de la LAPHO – commencerait cinq ans après leur date d'entrée en vigueur, soit en 2020.

Un examen par étapes comporterait un autre avantage – il contribuerait à aborder les préoccupations soulevées au sujet de la charge de travail du CCNA, surtout sa capacité d'examiner trois normes en même temps. Je comprends qu'un délai supplémentaire inquiétera certains intervenants, mais, à mon avis, le report des examens des normes pour l'information et les communications et des normes pour l'emploi est la conséquence inévitable de la décision précédente d'adopter un modèle de mise en œuvre progressif qui reporte la conformité à bon nombre d'exigences.

Comme je l'ai indiqué précédemment, le chevauchement de cet examen avec celui des normes d'accessibilité pour les services à la clientèle a fait pression sur le temps et l'énergie des participants, dont la plupart sont des bénévoles ou des personnes embauchées pour mettre en œuvre des normes, plutôt que de les examiner. Si les échéanciers indiqués ci-dessus sont adoptés, les examens des normes pour l'emploi et des normes pour la conception des espaces publics seront en cours en 2018, parallèlement à la majorité des travaux du prochain examen législatif, qui doit commencer trois ans après le dépôt du présent rapport. Afin d'éviter la répétition du problème qui est survenu durant le présent examen, je recommande de reporter le troisième examen législatif jusqu'en 2019.

Échéancier possible des prochains examens

Type d'examen	Date de début suggérée				
	2016	2017	2018	2019	2020
Normes pour le transport	√				
Exigences générales du RNAI	√				
Normes pour l'information et les communications		√			
Normes pour l'emploi			√		
Normes pour la conception des espaces publics (milieu bâti)			√		
Dispositions relatives à l'accessibilité du code du bâtiment					√
Troisième examen législatif de la LAPHO				√	

Pour conclure

J'aimerais terminer avec une citation de l'honorable David Onley, qui a dit dans un discours prononcé en 2013 : « Je crois que certaines choses ne peuvent être contraintes par la loi. Au sens le plus strict du terme, aborder la question des handicaps exige de changer les cœurs et les esprits... »¹ [traduction] Voilà essentiellement l'ambition qui sous-tend la LAPHO.

Les recommandations que propose le présent rapport ne suffiront pas à elles seules à rendre directement l'Ontario accessible d'ici 2025. J'espère toutefois qu'elles feront partie d'un effort plus vaste visant à favoriser et à promouvoir le changement nécessaire dans notre état d'esprit collectif. Certains des moyens particulièrement importants par lesquels cet effort élargi peut être entretenu sont les suivants :

- un gouvernement qui prêche clairement par l'exemple, en encourageant les autres à le suivre;
- la sensibilisation du public et des intervenants afin d'accroître la compréhension de l'accessibilité et la conscientisation à l'égard de la LAPHO au sein des organisations assujetties et du public;
- l'augmentation et l'amélioration des commentaires des personnes handicapées sur ce qui fonctionne et ne fonctionne pas et l'encouragement des organisations à répondre davantage à leurs besoins;
- une notoriété accrue des efforts d'application de la loi entraînant une conformité plus élevée;
- la reconnaissance des champions de l'accessibilité, au sein de leurs propres secteurs et de la population, pour contribuer à l'intégration de l'accessibilité à la culture d'entreprise;
- des incitatifs pour encourager les petites entreprises à se rallier à l'avantage économique qu'offre l'accessibilité;
- l'amorce de la modification du milieu bâti, en donnant aux organisations un exemple de la façon dont l'élimination des obstacles peut aider leurs entreprises;
- des CCMA plus forts en vue de renforcer le leadership en matière d'accessibilité à l'échelle locale, là où le changement réel s'opère.

L'examen a révélé un obstacle inquiétant au changement culturel nécessaire dans le lourd processus de mise en œuvre de la LAPHO. Du frustrant travail d'élaboration des normes mentionné dans le Rapport Beer à la foule de difficultés au chapitre de la conformité et de la mise en œuvre décrites précédemment dans le présent rapport, en passant par le programme chargé d'examen des normes et des lois actuellement en cours, le fardeau du processus a de lourdes conséquences. À mon avis – et de celui de nombreuses autres personnes – ce processus risque de l'emporter sur les résultats. J'ai

¹ L'honorable David C. Onley, *Speaking Notes for the Summer Institute on Disability and Theology*, Université de Toronto, 19 juillet 2013
<<http://www.lgontario.ca/en/events/Event%20Speeches/July%2019%20%20Theology%20Disability%20Toronto%20Speech%20FINAL.pdf>> consulté le 05-11-2014 à la p. 7.

espoir que les recommandations du présent rapport sur le soutien à la conformité et les améliorations du processus contribueront à rétablir cet équilibre.

Le fait est que l'atteinte de l'objectif de 2025 dépend d'un virage culturel – un changement des esprits et des cœurs – au sein du public et des organisations du secteur privé et, bien entendu, de la part de tout le monde. La LAPHO demeure, dans sa conception originale, un outil essentiel pour amorcer un tel changement transformationnel.

Annexe : Échéancier

PRINCIPALES EXIGENCES EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ	DATE DE CONFORMITÉ											
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle	▲●○		■□									
Renseignements sur les situations d'urgence publiques			▲●○ ■□									
Renseignements relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail			▲●○ ■□									
Recrutement et autres pratiques d'embauche				▲	●	○	■	□				
Renseignements sur les employés				▲	●	○	■	□				
Processus d'adaptation documentés pour les employés				▲	●	○	■					
Politiques en matière d'accessibilité			▲	●	○■	□						
Plans d'accessibilité pluriannuels			▲	●	○■							
Obtention de biens, de services ou d'installations			▲	●	○							
Guichets libre-service			▲	●	○■	□						
Formation du personnel / des bénévoles				▲	●	○■	□					
Processus de rétroaction				▲	●	○■	□					
Nouveaux sites Web			▲		●○■							
Tous les sites Web							▲				▲	●○■
Formats accessibles et aides à la communication					▲	●	○■	□				
Établissements d'enseignement ou de formation – documents de référence / formation des éducateurs				●■		○□						
Producteurs de manuels						●■○□						
Producteurs de documents pédagogiques imprimés											●■	○□
Bibliothèques publiques – documents accessibles				●○								
Bibliothèques pédagogiques :												
- Ressources imprimées						●■○□						
- Ressources numériques											●■○□	
Nouvellement aménagés et réaménagés :												
- Sentiers récréatifs, voies accessibles menant à une plage, stationnement, comptoirs de service, guides de file d'attente fixes, aires d'attente						▲	●○	■	□			
- Aires de restauration extérieures destinées à l'usage du public, aires de jeux extérieures, voies de déplacement extérieures						▲	●○	■				
Entretien des espaces publics						▲	●○	■				
Consultation municipale à propos des taxis/abribus				●○								
Obligations municipales à propos des taxis		●○	●○									
Fournisseurs de services de transport :												
- Matériel en panne		▲●○										
- Renseignements sur le matériel, les caractéristiques, les interventions d'urgence			▲●○									
- Formation du personnel et des bénévoles / tarifs pour les personnes de soutien					▲●○							
- Plans d'accessibilité				▲●○								

PRINCIPALES EXIGENCES EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ	DATE DE CONFORMITÉ											
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Fournisseurs de services de transport classique :												
- Responsabilités générales, arrêts de transport en commun, rangement des aides à la mobilité, sièges de courtoisie			▲●○									
- Frais d'entreposage des aides à la mobilité, annonces avant l'embarquement / à bord		▲●○										
- Tarifs		▲●○										
- Autres moyens de transport, options tarifaires, interruptions de service, parité tarifaire / mêmes heures de service que celles des services spécialisés				▲●○								
- Annonces électroniques avant l'embarquement / à bord								▲●○				
- Exigences techniques :												
- Date de fabrication				▲●○								
- Date du contrat d'achat		▲●○										
- Wagons accessibles		▲●○										
Fournisseurs de services de transport spécialisé :												
- Catégories d'admissibilité, parité tarifaire, heures de service								▲●○				
- Processus de demande d'admissibilité, réservation, restrictions en matière de déplacement					▲●○							
- Admissibilité de visiteurs, services coordonnés, retards de service				▲●○								
- Services du point d'origine au point de destination		▲●○										
- Compagnons et enfants			▲●○									
Transport scolaire :												
- Services intégrés		●○										
- Plans individualisés					●○							
Transport accessible par des organisations du secteur public		●○										
Mises à jour du code du bâtiment en matière d'accessibilité						●■○ □▲						
Dépôt de rapport sur l'accessibilité	▲●○	▲	▲■□*	▲●○	▲■□*	▲●○	▲	▲●○ ■□*	▲	▲●○	▲■□*	▲●○

Organisations par type/taille :

- Grandes organisations du secteur public (au moins 50 employés)
- Petites organisations du secteur public (1 à 49 employés)
- ▲ Gouvernement de l'Ontario

- Grandes organisations du secteur privé (au moins 50 employés)
- Petites organisations du secteur privé (1 à 49 employés)
- * Si l'organisation compte au moins 20 employés.